

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าหรือบริการ รวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรให้เกิดขึ้นจากกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กรให้สามารถช่วยลดต้นทุนให้แก่องค์กรได้ ถือเป็นกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage Strategy) ซึ่งหลายองค์กรต่างนำมาใช้เพื่อให้บริษัทสามารถประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน (Porter, 2008) ในโลกธุรกิจที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรงอย่างเช่นในปัจจุบัน กลยุทธ์น่านน้ำสีขาว (White Ocean Strategy) เป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ถูกนำเสนอโดยคณีย์ จันท์เจ้าฉาย (2555) ว่าจะเป็นกลยุทธ์ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสังคมเศรษฐกิจโลกในปัจจุบัน ที่จะทำให้บริษัทสามารถแข่งขันได้โดยไม่ต้องให้ความสนใจในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ตลาดมากนัก อีกทั้งยังผสมผสานระบบทั้งหมดเพื่อสร้างกำไรอย่างเหมาะสมและทำให้บริษัทสามารถดำรงอยู่ได้ โดยมีความไว้วางใจเป็นกุญแจสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรธุรกิจสามารถดำเนินกิจการประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน ซึ่งองค์กรธุรกิจทุกประเภททุกอุตสาหกรรมพึงสร้างให้เกิดขึ้นเพื่อปูทางไปสู่เป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ หรือแม้แต่การเข้าสู่แนวทางองค์กรธุรกิจสีขาวก็เช่นกัน ความไว้วางใจจึงถือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสำคัญต่อทุกกระบวนการของการบริหารธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการวางนโยบาย การกำหนดควิสัยทัศน์ กระบวนการผลิต การตลาด การขาย รวมไปถึงการสื่อสารไปยังทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนั้นด้วย ความไว้วางใจจึงถือได้ว่าเป็นต้นทุนทางธุรกิจที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญมากกว่าต้นทุนทางการเงิน (คณีย์ จันท์เจ้าฉาย, 2555) เนื่องจากไม่ว่าองค์กรธุรกิจนั้น จะมีเงินลงทุนมากเพียงใดก็ตาม หากไม่ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือแม้แต่ภาคสังคม องค์กรธุรกิจดังกล่าวก็ไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้โดยราบรื่นและง่ายดาย ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของนายแพทย์ประเวศ วะสี (2550) ที่ว่าการดำเนินธุรกิจควรมีความรับผิดชอบและความหวังดีต่อลูกค้า ควรดำเนินธุรกิจให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียสามารถไว้วางใจได้ ถ้าธุรกิจมีความน่าไว้วางใจก็จะสามารถลดต้นทุนได้ ธุรกิจใด ๆ ที่ขาดความน่าไว้วางใจธุรกิจนั้นก็ยิ่งถือว่าเป็นธุรกิจที่ไม่เจริญหรือแม้แต่ Burke (อ้างถึงใน Covey & Merrill, 2008) อคติประธานและซีอีโอของจอห์นสันสันแอนด์จอห์นสันยังให้ความสำคัญของความไว้วางใจ โดยกล่าวว่า ธุรกิจจะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้หากขาดความไว้วางใจในทุกกระบวนการของธุรกิจเพื่อ มุ่งไปหาความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสาธารณะซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ Nelson (2008) ประธานและซีอีโอ บริษัทคาร์ลสัน ซึ่งเห็นว่าความไว้วางใจเป็นปัจจัยหนึ่งในการช่วยลดต้นทุนการติดต่อซื้อขายเป็นเสมือนน้ำมันในการหล่อลื่นให้แก่องค์กรธุรกิจและสังคม (Covey & Merrill, 2008)

สำหรับประเทศไทยนั้น องค์กรธุรกิจประเภทหนึ่งซึ่งมีความสำคัญต่อประเทศเป็นอย่างมากยิ่งทั้งในแง่ของเศรษฐกิจและสังคม คือ องค์กรธุรกิจประเภทรัฐวิสาหกิจ ประเทศอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการเปิดตลาดใหม่ รวมถึงการแข่งขันทางการค้าโดยพิจารณาได้จากการฝังรากหยั่งลึกอยู่ในกฎ ระเบียบ และกฎหมายต่าง ๆ ขององค์กรเอกชนที่บทบาททางเศรษฐกิจที่โดดเด่น อย่างไรก็ตาม ในบางประเทศรวมถึงประเทศเศรษฐกิจเกิดใหม่หลายประเทศได้ให้ความสำคัญกับรัฐวิสาหกิจ ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (Gross Domestic Product: GDP) การจ้างงานและมูลค่าตลาดของประเทศให้สูงขึ้น หรือแม้แต่ในประเทศที่รัฐวิสาหกิจมีบทบาทเป็นเพียงตัวประกอบในทางเศรษฐกิจ แต่รัฐวิสาหกิจเหล่านั้น กลับมีบทบาทในอุตสาหกรรมสาธารณูปโภคพื้นฐานและอุตสาหกรรมโครงสร้างพื้นฐานของประเทศที่มีความสำคัญ อาทิ พลังงาน การขนส่ง การสื่อสารโทรคมนาคมและสถาบันการเงิน ซึ่งถือว่าการดำเนินงานมีความสำคัญมากต่อประชากรในภาพกว้างของประเทศและภาคส่วนอื่น ๆ ของภาคธุรกิจ

ดังนั้นการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้แน่ใจว่าจะได้รับผลในเชิงบวกเพื่อประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจ การแข่งขันและการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รัฐวิสาหกิจจึงถือได้ว่าเป็นหน่วยงานธุรกิจของภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อเศรษฐกิจและการพัฒนาของประเทศ (OECD, 2015) โดยปัจจุบันประเทศไทยมีรัฐวิสาหกิจจำนวน 56 แห่ง ณ ธันวาคม พ.ศ. 2557 มีมูลค่าสินทรัพย์ทั้งสิ้นรวม 12,517,437 ล้านบาทและนำส่งเงินกลับคืนสู่ภาครัฐถึง 136,690 ล้านบาท (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2557) นอกจากนี้การที่ภาครัฐจะได้รับเงินนำส่งจากผลประกอบการของรัฐวิสาหกิจเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาประเทศแล้ว ภาครัฐยังใช้รัฐวิสาหกิจเป็นหนึ่งช่องทางในการกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ โดยผ่านการลงทุนของรัฐวิสาหกิจ ซึ่ง ณ ธันวาคม พ.ศ. 2557 รัฐวิสาหกิจได้เบิกจ่ายเงินลงทุนไปแล้วทั้งสิ้น 222,852 ล้านบาท (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2557) จะเห็นได้ว่ารัฐวิสาหกิจเป็นองค์กรธุรกิจซึ่งมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและประชาชนเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (2557) สังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งมีภารกิจโดยตรงในการกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ ได้จำแนกประเภทรัฐวิสาหกิจทั้ง 56 แห่ง ออกเป็น 9 สาขาใหญ่ ๆ ได้แก่

(1) สาขาพลังงาน ประกอบด้วย บริษัทปตท. จำกัด (มหาชน) การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และการไฟฟ้านครหลวง

(2) สาขานขนส่ง ประกอบด้วย การทางพิเศษแห่งประเทศไทย การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ บริษัทขนส่ง จำกัด บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด สถาบันการบินพลเรือน และ การท่าเรือแห่งประเทศไทย

(3) สาขาสื่อสาร ประกอบด้วย บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) บริษัทกสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัททอสมท. จำกัด (มหาชน)

(4) สาขาทรัพยากรธรรมชาติ ประกอบด้วย องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ องค์การสวนสัตว์ และ องค์การสวนพฤกษศาสตร์

(5) สาขาเกษตร ประกอบด้วย องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร องค์การสะพานปลา องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย องค์การสวนยาง และองค์การคลังสินค้า

(6) สาขาสาธารณสุข ประกอบด้วย การปราบปรามโรคหาลวง การปราบปรามส่วนภูมิภาค องค์การจัดการน้ำเสีย การเคหะแห่งชาติ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และบริษัทธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

(7) สาขาอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม ประกอบด้วย สำนักงานสลากกินแบ่งแห่งประเทศไทย โรงงานยาสูบ โรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต องค์การสุรา โรงพิมพ์ตำรวจ องค์การตลาดบริษัทอยู่กรุงเทพ จำกัด และ บริษัทสหโรงแรมและการท่องเที่ยว จำกัด

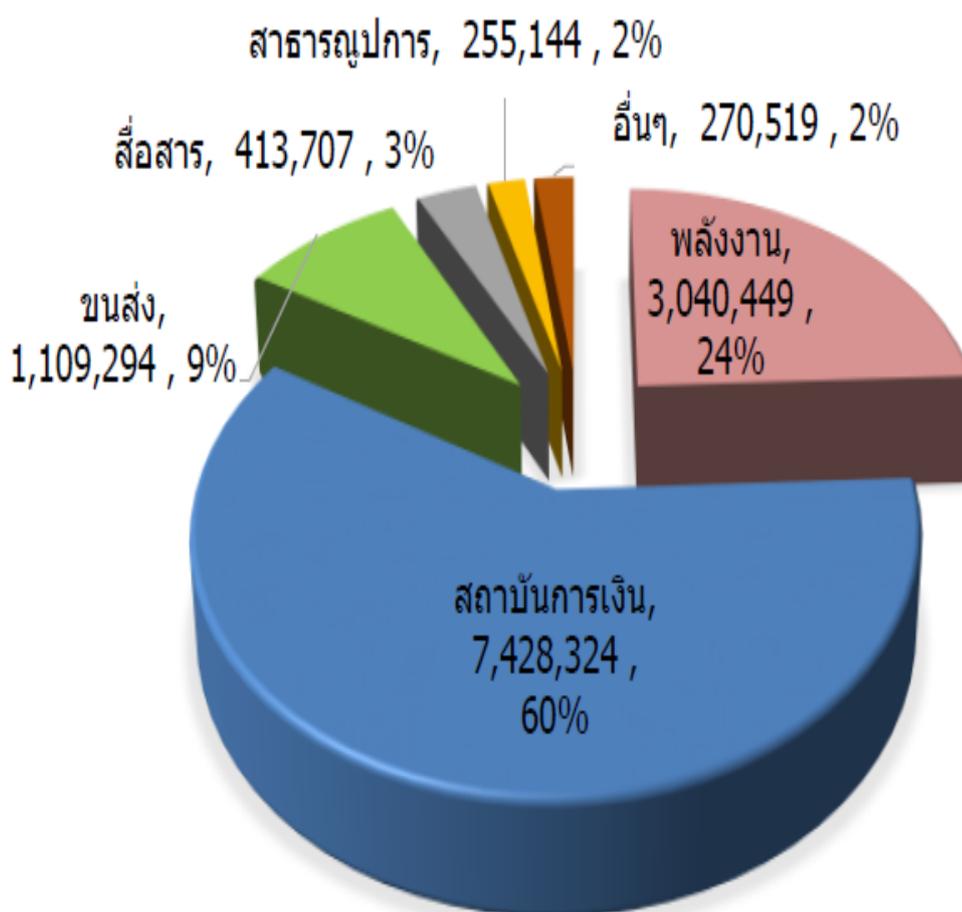
(8) สาขาสังคมและเทคโนโลยี ประกอบด้วย การกีฬาแห่งประเทศไทย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ และ องค์การเภสัชกรรม

(9) สาขาสถาบันการเงิน ประกอบด้วย ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย บรรษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย และ สำนักงานธนาคุณเคราะห์

จากการพิจารณารัฐวิสาหกิจทั้ง 9 สาขา ตามข้อมูลของสำนักงาน คณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (2557) พบว่ามีรัฐวิสาหกิจ 2 สาขาที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง นั่นคือ รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน และรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงาน โดยสังเกตได้จากข้อมูลทางการเงินของรัฐวิสาหกิจ ณ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2557 รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน มีสินทรัพย์รวมมาก

สุดเป็นลำดับที่ 1 จำนวน 7,428,324 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมา คือ รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานมีสินทรัพย์รวม 3,040,449 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 24 แสดงดังภาพที่ 1.1

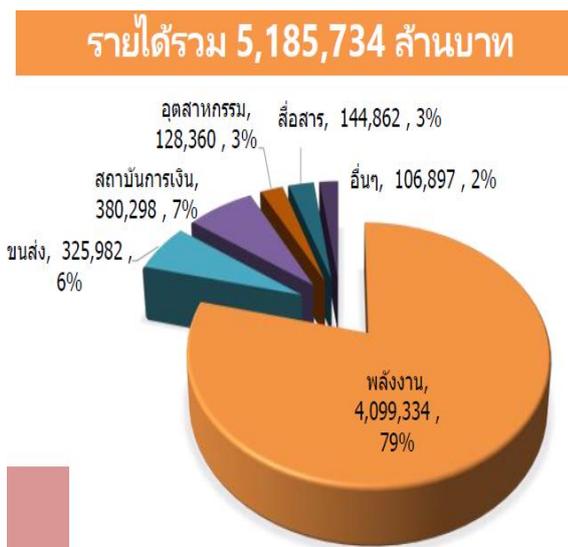
## สินทรัพย์รวม 12,517,437 ล้านบาท



ภาพที่ 1.1 แสดงมูลค่าสินทรัพย์รวมของรัฐวิสาหกิจ ณ ปี 2557

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (2557)

ในส่วนของรายได้รวมนั้น อันดับ 1 ได้แก่ รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานมีรายได้รวมจำนวน 4,099,334 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 79 อันดับ 2 ได้แก่ รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินมีรายได้รวมจำนวน 380,298 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 7 แสดงดังภาพที่ 1.2



ภาพที่ 1.2 แสดงมูลค่ารายได้รวมของรัฐวิสาหกิจ ณ ปี 2557

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (2557)

เมื่อพิจารณารัฐวิสาหกิจที่นำส่งเงินรายได้เข้ารัฐได้สูงสุด 10 อันดับแรก ณ พ.ศ. 2557 พบว่า เป็นรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงาน จำนวน 3 รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินสามารถนำเงินส่งเข้ารัฐติดอันดับสูงสุด 10 อันดับแรก ณ พ.ศ. 2557 จำนวน 2 รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ ธนาคารออมสิน และ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในขณะที่รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินสามารถจ่ายภาษีเงินได้นิติบุคคลได้สูงสุด 10 อันดับแรก ณ พ.ศ. 2557 จำนวน 3 รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ อันดับที่ 1 บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) อันดับที่ 2 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และ อันดับที่ 3 การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 รายชื่อรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินที่ติดอันดับ 1 ใน 10 รัฐวิสาหกิจที่มีรายได้นำส่งรัฐและภาษีเงินได้นิติบุคคลสูงสุด ณ ปี พ.ศ. 2557

หน่วย: ล้านบาท

รายได้นำส่งรัฐสูงสุด (รายแห่ง)			ภาษีเงินได้นิติบุคคลสูงสุด (รายแห่ง)		
ลำดับ	รัฐวิสาหกิจ	มูลค่า	ลำดับ	รัฐวิสาหกิจ	มูลค่า
1.	กฟผ.	19,085	1.	ปตท.	41,029
2.	ปตท.	18,979	2.	กรุงเทพ	6,732
3.	อสมส	13,023	3.	กฟผ.	1,282
4.	กฟภ.	10,583		-	
5.	กฟน.	5,343		-	

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (2557)

แม้ว่ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินจะสามารถดำเนินกิจการและสร้างรายได้ให้แก่ประเทศอย่างมีนัยสำคัญ แต่รัฐวิสาหกิจทั้งสองสาขาที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหนีปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ อาทิ ความไว้วางใจได้ โดยเฉพาะเมื่อรัฐวิสาหกิจทั้งสองสาขาข้างต้นนั้นมีธรรมชาติของธุรกิจที่ยังต้องการได้รับความไว้วางใจทั้งจากลูกค้า ผู้ถือหุ้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงจากภาคสังคมในการสนับสนุนธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม กล่าวคือ รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานเป็นรัฐวิสาหกิจที่อยู่ในอุตสาหกรรมซึ่งอยู่บนพื้นฐานทรัพยากรที่ไม่ยั่งยืน เช่น ปิโตรเลียม ก๊าซธรรมชาติ เป็นต้น อีกทั้งยังเป็นอุตสาหกรรมที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และก๊าซคาร์บอนในอัตราที่สูง รวมถึงการกำหนดอัตราค่าบริการของรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานกระทบความเป็นอยู่ของประชาชนโดยตรง จึงต้องการความไว้วางใจในด้านต้นทุนที่สะท้อนประสิทธิภาพการดำเนินงานและการกำหนดราคาที่มีความเป็นธรรมทำให้อุตสาหกรรมดังกล่าวได้รับแรงกดดันในด้านความไว้วางใจจากสังคม

ในประเด็นการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อสร้างความไว้วางใจต่อองค์กรธุรกิจให้เกิดขึ้น (Liu, Garcia & Vredenburg, 2014) ในส่วนของรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินโดยธรรมชาติของการดำเนินธุรกิจบริการให้แก่ประชาชน เช่น บริการรับฝากเงิน บริการสินเชื่อ การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ บริการตั๋วแลกเงิน เช็คเงินสด บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ บริการโอนเงินข้ามเขต/ข้ามธนาคาร/ข้ามประเทศ หรือแม้กระทั่งบริการให้เช่าตู้നിറภัยเพื่อเก็บทรัพย์สินอันมีค่า

ของลูกค้า เป็นต้น ความไว้วางใจจึงเป็นสิ่งสำคัญสูงสุดที่รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินพึงให้ความสำคัญ เพื่อสร้างความความมั่นใจให้แก่ลูกค้าในการเข้ามาใช้บริการของรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินนั้น ๆ

แม้ว่าความไว้วางใจของลูกค้าที่มีต่อรัฐวิสาหกิจทั้งสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินจะมีความสำคัญเป็นอย่างสูง แต่ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมากลับพบว่า รัฐวิสาหกิจทั้งสองสาขากลับต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ทำทลายในเชิงธุรกิจเกี่ยวกับประเด็นความไว้วางใจอย่างต่อเนื่อง เริ่มต้นจากการที่รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานขาดความไว้วางใจจากลูกค้า ประชาชน และผู้มีส่วนได้เสีย จนทำให้ไม่สามารถดำเนินกิจการได้อย่างราบรื่น กิจการลงทุนเพื่อที่จะสร้างผลประโยชน์ให้แก่องค์กร ประเทศชาติ หรือเพื่อที่จะสร้างความมั่นคงในการใช้พลังงานให้แก่ลูกค้ากลับได้รับการต่อต้านอย่างชัดเจน เช่นกรณีต่าง ๆ ดังนี้

กรณีการคัดค้านกระบวนการรับฟังความคิดเห็นที่ไม่ชอบธรรม กรณีโรงไฟฟ้า-ท่าเรือถ่านหินเทพา จังหวัดสงขลา เมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม พ.ศ. 2558 บริเวณหน้าโรงเรียนเทพา อ.เทพา จ.สงขลา เครือข่ายพลเมืองได้ออกแถลงการณ์ ฉบับที่ 1 คัดค้านกระบวนการรับฟังความคิดเห็นที่ไม่ชอบธรรม กรณี โรงไฟฟ้า-ท่าเรือถ่านหินเทพา จ.สงขลา โดยระบุว่า ตามที่การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ได้จัดเวทีรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับโครงการจัดสร้างโรงไฟฟ้าถ่านหินที่อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา ในวันที่ 27-28 กรกฎาคม พ.ศ. 2558 นั้น ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างมีความเห็นว่า กระบวนการจัดการรับฟังความคิดเห็นดังกล่าวไม่มีความชอบธรรม และขัดต่อหลักการการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน (ไทยรัฐ, 2558)

กรณีการคัดค้าน โรงไฟฟ้าถ่านหินจังหวัดกระบี่มีประชาชนมากกว่า 100 คน เดินทางมาร่วมนั่งอดอาหารประท้วงต่อต้าน โรงไฟฟ้าถ่านหินกระบี่ ร่วมกับเครือข่ายปกป้องอันดามันจากถ่านหินหน้ากระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ตั้งแต่วันที่ 10 กรกฎาคม พ.ศ. 2558 เพื่อให้ยุติการดำเนินโครงการก่อสร้างโรงไฟฟ้าถ่านหินและท่าเทียบเรือขนส่งถ่านหิน จังหวัดกระบี่ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งยังอยู่ระหว่างการศึกษาคำทำรายงานวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (Environmental Health Impact Assessment: EHIA) และการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยอยู่ระหว่างเปิดประมูลการก่อสร้างโรงไฟฟ้าถ่านหิน (กรุงเทพธุรกิจ, 2558)

นอกจากนั้น กรณีความไม่โปร่งใสในการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาเหตุการณ์น้ำมันรั่วที่จังหวัดระยองของ บริษัท ปตท. โกลบอลเคมีคอล จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทในเครือบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) (ผู้จัดการออนไลน์, 2556)

รวมถึงกรณีที่บริษัท สยามเอ็นเนอร์จี จำกัด ซึ่งเป็นหนึ่งในผู้ผลิตไฟฟ้าเอกชนที่ได้รับการคัดเลือกให้ผลิตไฟฟ้าขายให้กับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยบริษัทวางแผนก่อสร้าง

โรงไฟฟ้าที่อำเภอบางคล้า จ.ฉะเชิงเทรา แต่การทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้าระหว่างการผลิตแห่งประเทศไทยกับบริษัททำให้เกิดปัญหาตามมามากมาย โดยการไฟฟ้าผลิตแห่งประเทศไทยดำเนินการลงนามสัญญาทั้ง ๆ ที่บริษัทยังไม่ได้ดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment: EIA) เมื่อเข้าไปสำรวจพื้นที่เพื่อดำเนินการจัดทำ EIA ไม่ได้เนื่องจากถูกต่อต้านจากผู้คัดค้านจึงขอแก้ไขสัญญาโดยเลื่อนกำหนดจ่ายไฟฟ้า และขอย้ายที่ตั้งโรงไฟฟ้าไปอยู่สวนอุตสาหกรรมโรจนะแทน ซึ่งผลกระทบจากความไม่โปร่งใสในการทำสัญญาทำให้มีการจ่ายไฟฟ้าเข้าสู่ระบบล่าช้าไปถึง 3 ปี 3 เดือน อีกทั้งการขอปรับขึ้นราคาค่าไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น 9.8 สตางค์ อันเนื่องมาจากการย้ายที่ตั้งทำให้ประชาชนเป็นผู้แบกรับภาระต้นทุนที่สูงขึ้นแทน

นอกจากนี้ยังมีกรณีการที่ผู้บริหารระดับสูงของภาครัฐเป็นกรรมการบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ซึ่งอาจเอื้อประโยชน์แก่ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ทำให้บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ได้เปรียบผู้ประกอบการรายอื่นเป็นอย่างมากกลายเป็นปัญหาผลประโยชน์ทับซ้อน จนทำให้ประชาชนต้องเสียค่าใช้จ่ายด้านพลังงานมากขึ้นจากการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม (มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2557)

ล่าสุดกับการคัดค้านการเปิดสัมปทานครั้งที่ 21 ณ จังหวัดกาฬสินธุ์ ถึงขนาดที่รัฐมนตรีว่าการในขณะนั้นได้มีการเขียนระบายความในใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ว่า

“เหตุการณ์ที่อยากลืม แต่คงลบภาพไม่ออก ก็คือ ตอนผมไปตรวจแหล่งผลิตก๊าซธรรมชาติ จ.กาฬสินธุ์ เมื่อ 9 ส.ค. พ.ศ. 2558 มีสตรีคนหนึ่ง กระโดดจากริมถนนมาให้รถที่ผมนั่งให้ชน ให้ทับ ดิที่เจ้าหน้าที่ชาย 2 คน ดึงร่างเธอออกไปทัน คือถ้าไม่ดึงออก ชนและทับแน่นอน เพราะรถที่ผมนั่ง มีคำสั่งจากฝ่ายมั่นคงว่า ห้ามหยุดรถเด็ดขาด เพื่อไม่ให้เกิดอันตรายกับคนในรถ เรามีคนไทย ที่หวง/ห่วงทรัพยากรแผ่นดินและพื้นที่ถึงขั้นยอมตาย จะอธิบายว่า เราจัดการปัญหาได้ เท่าไรก็ไม่เชื่อ”(ณรงค์ชัย อัครเศรณี, 2558)

เหตุการณ์ทั้งหมดข้างต้น ล้วนแล้วแต่เป็นเหตุการณ์ที่สะท้อนให้เห็นถึงผลกระทบของการขาดความไว้วางใจต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานแทบทั้งสิ้น ในขณะที่รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินเองก็ประสบเหตุการณ์ที่สะท้อนถึงผลกระทบของการขาดความไว้วางใจที่มีต่อองค์กร เช่นกรณีต่าง ๆ ดังนี้

กรณีนายารวิทย์ ชัยลิ้มปมนตรี อดีตผู้อำนวยการธนาคารออมสินต้องลาออกจากตำแหน่งจากการที่อนุมัติวงเงินกู้ให้แก่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรวงเงิน 5,000 ล้านบาท เพื่อนำไปใช้ชำระหนี้ให้แก่เกษตรกรในโครงการจำนำข้าว จนส่งผลให้เกิดความไม่ไว้วางใจขึ้น

เหตุการณ์ที่ตามมาในขณะนั้นคือ ลูกค้าธนาคารออมสินแห่ถอนเงินออกจากธนาคารออมสินในวันที่ 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557 จำนวน 30,000 ล้านบาท และมีการถอนเงินออกของลูกค้าอย่างต่อเนื่องระหว่างวันที่ 17–21 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557 อีกจำนวน 121,700 ล้านบาท ดังนั้น เพื่อเป็นการหยุดเหตุการณ์ดังกล่าว นายวรวิทย์ ชัยลิ้มปมนตรี จึงทำเรื่องขออนุมัติที่ประชุมคณะกรรมการธนาคารออมสินยกเลิกวงเงินกู้ 5,000 ล้านบาท และให้ทวงเงินต้นคืนพร้อมดอกเบี้ยจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ทั้งนี้ที่เรื่องดังกล่าวได้รับการอนุมัติ นายวรวิทย์ ชัยลิ้มปมนตรี ได้ลาออกจากตำแหน่งเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (ไทยพับลิก้า, 2557)

กรณีล่าสุดเมื่อวันที่ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2558 ศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง พิพากษาจำคุก ร.ท.สุชาย เชาววิศิษฐ์ อดีตประธานกรรมการบริหารธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และ นายวิโรจน์ นวลแข อดีตกรรมการผู้จัดการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) คนละ 18 ปี ในความผิดตามมาตรา 4 พระราชบัญญัติว่าด้วย ความผิดของพนักงานในองค์กรของรัฐจากกรณีเมื่อ พ.ศ. 2546 ที่ได้อนุมัติสินเชื่อกว่า 8,000 ล้านบาทให้กับบริษัทในเครือบริษัทกฤษฏามหานคร โดยระบุจะนำเงินไปรีไฟแนนซ์หนี้สินกับสถาบันการเงินอื่น และซื้อที่ดินเพื่อทำโครงการใหม่เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ แต่ภายหลังได้นำเงินไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว โดยไม่ได้ดำเนินการตามโครงการดังกล่าวอย่างแท้จริง และให้จำเลยต้องร่วมกันชดใช้เงินคืนให้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผู้เสียหายด้วย ส่วนจำเลยที่ 5 จำเลยที่ 8-11 และจำเลยที่ 13-17 ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคาร เป็นกรรมการอนุมัติสินเชื่อ และกลุ่มเอกชนที่ขอสินเชื่อ ศาลพิพากษาให้จำคุกคนละ 12 ปี ให้จำเลยซึ่งเป็นบริษัทเอกชนที่ขออนุมัติสินเชื่อ โดยทุจริต ต้องชดใช้เงินคืนให้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กว่าหมื่นล้านบาท และจำเลยที่ 23-27 ซึ่งเป็นกรรมการผู้มีอำนาจของบริษัทเอกชน ที่กระทำความผิดให้จำคุกคนละ 12 ปี ส่วนกรรมการฝ่ายสินเชื่อจำเลยที่ 6-7 ให้ยกฟ้อง ขณะที่ พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร อดีตนายกรัฐมนตรี จำเลยที่ 1 ศาลให้พักคดีไว้ชั่วคราว เนื่องจากอยู่ระหว่างการหลบหนีคดี ซึ่งเหตุการณ์นี้ได้กระทบต่อความไว้วางใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินเช่นกัน (โพสต์ทูเดย์, 2558)

ข่าวสารที่ถูกเผยแพร่ไปข้างต้นนั้น ล้วนแล้วแต่เป็นข้อมูลเชิงลบที่สร้างความไม่ไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับองค์กรธุรกิจประเภทรัฐวิสาหกิจ สาขาลงงานและสถาบันการเงินแทบทั้งสิ้น เมื่อลูกค้าไม่มีความไว้วางใจต่อองค์กรธุรกิจแล้ว ย่อมส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในเชิงลบอันจะทำให้ลูกค้าไม่ไว้วางใจในการซื้อสินค้าและบริการขององค์กรที่มีภาพลักษณ์ดีคลบ (กฤษฏีกา คงสมพงศ์, 2554) และมีผลในเชิงลบต่อความภักดีในตราสินค้าอีกด้วย (Lau & Lee, 1999)

ทั้งนี้จากการสำรวจวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจพบว่า แม้จะมีนักวิชาการหลายท่านได้ดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจอยู่บ้าง แต่ส่วนใหญ่จะดำเนินการศึกษาความไว้วางใจของบุคลากรภายในที่มีต่อองค์กรธุรกิจที่เป็นเอกชน และยังไม่มียุทธศาสตร์เชิงประจักษ์ที่แสดงถึงการนำปัจจัยคุณลักษณะด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาศึกษาถึงอิทธิพลที่มีต่อความไว้วางใจ โดยเฉพาะในกลุ่มลูกค้าของรัฐวิสาหกิจประเทศไทย ซึ่งเป็นองค์กรทางธุรกิจที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศอย่างสูง จึงถือเป็นสิ่งที่น่าสนใจอย่างยิ่งที่จะมีการศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีต่อความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงการดำเนินการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้เกิดความไว้วางใจของลูกค้าต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินทำให้ลูกค้ามีความตั้งใจที่จะกลับมาซื้อสินค้าและบริการ (Intention to Buy) ของรัฐวิสาหกิจอีกครั้ง องค์กรก็จะสามารถดำเนินกิจการรัฐวิสาหกิจอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งสามารถนำไปพัฒนาและนำเสนอหลักการใช้การกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจสาขาธุรกิจพลังงานและสาขาสถาบันการเงินฉบับใหม่ เพื่อให้การบริหารงานธุรกิจสามารถประสบผลสำเร็จสามารถผลักดันนโยบายที่สำคัญ รวมถึงสร้างเกิดความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินให้เกิดขึ้นได้ อันจะนำไปสู่การเป็นองค์กรธุรกิจที่ยั่งยืนต่อไปในอนาคตมากขึ้น

## 1.2 ประเด็นปัญหาการวิจัย

ถึงแม้ว่าการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความไว้วางใจ (Trust) จะได้รับความสนใจในแวดวงวิชาการเป็นอย่างมาก เนื่องจาก ความไว้วางใจสามารถช่วยให้องค์กรมีชื่อเสียง (Fombrun, 1996; รุ่งนภา พิตรปรีชา, 2557) และช่วยให้ความต้องการอยากลองสินค้าที่มีความหลากหลายจากคู่แข่งของลูกค้าลดลง (Mogan & Hunt, 1994) ตลอดจนช่วยให้ผลประกอบการทางการเงินของบริษัทดีขึ้น (Sabate & Puerte, 2003) จากการลดต้นทุนในเรื่องของการโฆษณาและการส่งเสริมการขาย (Crosby, Evans & Cowles, 1990) แต่งานวิจัยเกี่ยวกับความไว้วางใจในบริบทขององค์กรรัฐวิสาหกิจยังมีน้อยมาก (Ebert, 2009) โดยเฉพาะในเรื่องของความเกี่ยวข้องระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ดีกับความไว้วางใจยังเป็นเรื่องใหม่ที่ไม่มีใครศึกษา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดคำถามการวิจัยไว้ ดังนี้

1. คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย ประกอบด้วยคุณลักษณะใดบ้าง
2. คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยหรือไม่ อิทธิพลดังกล่าวอยู่ในระดับและทิศทางใด

3. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความไว้วางใจ และของความตั้งใจซื้อของลูกค้าจะแตกต่างกันระหว่างรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทยหรือไม่อย่างไร

### 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

จากประเด็นปัญหาของการวิจัยเรื่องอิทธิพลของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยศึกษาเปรียบเทียบสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงิน ผู้วิจัยจึงกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย
3. เพื่อเปรียบเทียบอิทธิพลของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีต่อความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย

### 1.4 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

#### 1.4.1 ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้ปฏิบัติงานซึ่งรับผิดชอบหน้าที่ในการดำเนินงานซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี ได้แก่ การควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย ดังรายชื่อแสดงในภาคผนวก ข.

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ลูกค้าของรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย ลูกค้าของรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงาน ได้แก่ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าฝ่ายผลิต และลูกค้าของรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย บริษัทตลาดรองสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม ธนาคาร

อิสลามแห่งประเทศไทย และ สำนักงานธนาคุณเคราะห์ โดยมีปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนการเลือกประชากรเป้าหมาย (Target Population) ดังนี้

1) ลูกค้ำของรัฐวิสาหกิจเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญขององค์กรธุรกิจประเภทรัฐวิสาหกิจเนื่องจากเป็นผู้รับบริการ และสนับสนุนให้องค์กรธุรกิจสามารถดำรงอยู่ได้ ในแง่ของผลประโยชน์ของรัฐวิสาหกิจ

2) รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินเป็น 2 สาขา ที่มีความสำคัญเป็นลำดับ 1 และ 2 ของประเทศไทย เมื่อพิจารณาจากมูลค่าสินทรัพย์รวม รายได้ที่น่าส่งเข้าสู่ภาครัฐ

3) รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินเป็นรัฐวิสาหกิจที่ต้องได้รับความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งปัจจุบันยังพบว่าประสบปัญหาในด้านความไว้วางใจอยู่

4) ทั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดหน่วยวิเคราะห์ (Unit of Analysis) เป็นลูกค้ำของรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทยที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับรัฐวิสาหกิจนั้น ๆ

#### 1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยใช้กรอบการวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance Characteristics) ตามแนวคิดของนักวิชาการที่ได้มีการศึกษามาก่อนหน้านี้ เช่น คณะอนุกรรมการเพื่อการพัฒนากระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี (2543) พ.ร.บ.ว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (2546) สคร. (2552) ก.ล.ต. (2555) ฅดา จันทรืสม (2556) Grant Thornton (2015) G20/OECD (2015) OECD SOE (2015) เป็นต้น วิเคราะห์เกี่ยวกับความไว้วางใจ (Trust) ตามแนวคิดของนักวิชาการที่ได้มีการศึกษามาก่อนหน้านี้ เช่น Reina and Reina (1999) และพัฒนาเพิ่มเติมจากข้อมูลของนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง Larzelere and Huston (1980) Cook and Wall (1980) Lieberman (1983) Butler (1991) Sitkin and Roth (1993) Mayer, Davis and Schoorman (1995) Mishra (1996) Caldwell and Clapham (2003) Covey and Merrill (2008) พรธณี บุญประกอบ (2551) คณินิจ อนุโรจน์ (2553) โสภีย์ คำเหลาและคณะ (2558) ฅญัฐฐฎูอิสรร์ ศรีเพชร (2558) เป็นต้น วิเคราะห์เกี่ยวกับความตั้งใจซื้อ (Intention to Buy) ตามแนวคิดของนักวิชาการที่ได้มีการศึกษามาก่อนหน้านี้ เช่น Assael (1998) Zeithaml, Berry and Parasuraman (1990) Kim, Song, Braynoy and Rao (2005) Lui, Marchewka, Lu and Yu (2005) และ Chiu, Chang, Cheng and Fang (2009) เป็นต้น

#### 1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยใช้เวลาในการศึกษาวิจัยระหว่างเดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2558 ถึง กรกฎาคม พ.ศ. 2560 และกำหนดขอบเขตเวลาในการเก็บข้อมูลช่วงระหว่างเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2559 ถึง มีนาคม พ.ศ. 2560 ดังตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 ตารางกำหนดการการเก็บข้อมูลวิจัย (Gantt chart)

ขั้นตอนการเก็บข้อมูล	ธ.ค.59				ม.ค.60				ก.พ.60				มี.ค. 60			
1.จัดทำคำถามเชิงโครงสร้างและเก็บข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึก	■	■	■	■												
2. จัดทำแบบสอบถาม																
3. ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ IOC ของแบบสอบถาม					■	■	■	■								
4. นำแบบทดสอบไปทดลองเก็บข้อมูลเพื่อทดสอบความเที่ยง									■	■	■	■				
5. ปรับปรุงแบบสอบถาม													■	■	■	■
6. ลงพื้นที่ 6 ภูมิภาคทั่วประเทศเพื่อแจกแบบสอบถามและเก็บข้อมูล													■	■	■	■
7. รวบรวมและตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้คืน																
8. กรอกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล																

#### 1.5 ข้อยกเว้นงานวิจัย

การวิจัยอิทธิพลของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย ศึกษาเปรียบเทียบสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินมีข้อจำกัดในการวิจัย ดังนี้

1) การศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย ศึกษาเปรียบเทียบสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงิน มุ่งเน้นศึกษาเฉพาะคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจในแง่มุมมองการรับรู้ของลูกค้า ที่มีผลต่อความไว้วางใจของลูกค้าเท่านั้น ไม่ครอบคลุมถึงตัวแปรอื่น ๆ ซึ่งอาจมีผลต่อการรับรู้คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ และความไว้วางใจของลูกค้า

2) การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเปรียบเทียบรัฐวิสาหกิจเพียง 2 สาขา คือ สาขาพลังงาน และสาขาสถาบันการเงิน จากรัฐวิสาหกิจที่มีทั้งหมด 9 สาขา แต่ทั้งนี้ผู้วิจัยพิจารณาข้อมูลแล้ว พบว่า รัฐวิสาหกิจทั้ง 2 สาขาเป็นรัฐวิสาหกิจที่มีความน่าสนใจ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ได้รับผลกระทบและประสบปัญหาอุปสรรคในการดำเนินกิจการเกี่ยวกับความไว้วางใจ อีกทั้งมูลค่าสินทรัพย์รวมของรัฐวิสาหกิจ 2 สาขา คิดเป็นร้อยละ 84 ของมูลค่าสินทรัพย์ของรัฐวิสาหกิจทั้งหมดในประเทศไทย จึงสามารถจะใช้เป็นข้อมูลเพื่อให้เห็นภาพรวมของการศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยได้เป็นอย่างดี

3) การเก็บข้อมูลจากตัวอย่างลูกค้าของรัฐวิสาหกิจ สาขาพลังงาน ผู้วิจัยจะดำเนินเก็บจากองค์กรรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานที่มีการดำเนินธุรกิจแบบมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างธุรกิจและลูกค้า (B to C) จึงเก็บข้อมูลได้จากรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานจำนวน 3 แห่ง ได้แก่ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในขณะที่การเก็บข้อมูลจากตัวอย่างลูกค้าของรัฐวิสาหกิจ สาขาสถาบันการเงิน แม้ว่าจะมีรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินที่มีคุณสมบัติดำเนินธุรกิจแบบมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างธุรกิจและลูกค้า (B to C) จำนวน 5 แห่ง แต่ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลจากรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันพลังงานเพียงบางแห่งเพื่อให้การเปรียบเทียบผลการศึกษาระหว่างรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานกับรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินมีความสมดุล โดยพิจารณาเก็บข้อมูลจากรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินจำนวน 3 แห่ง ที่มีมูลค่าสินทรัพย์มากที่สุดของสาขาสถาบันการเงิน 3 ลำดับแรก เพื่อสะท้อนให้เห็นภาพรวมของรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินให้ได้มากที่สุด

4) เนื่องจากการวิจัยดังกล่าวมุ่งเน้นในการทดสอบแบบจำลอง ซึ่งได้กำหนดไว้ในเบื้องต้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่มีการเก็บข้อมูลแบบภาคตัดขวางเพียงครั้งเดียว ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-Sectional Analytic Studies) ดังนั้น ผลการวิจัยที่ได้อาจจะเหมือน หรือสอดคล้อง หรือมีความแตกต่างกับผลการศึกษาที่จะมีการนำไปศึกษาในอนาคต

5) เนื่องจากกิจการไฟฟ้าซึ่งให้บริการโดยรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงาน ลูกค้าเลือกซื้อสินค้าไม่ได้ ดังนั้น ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งสอบถามลูกค้าของรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานจากการใช้บริการด้านอื่นที่ไม่มีการผูกขาดของ กฟน. และ กฟภ. เช่น บริการล้างเครื่องปรับอากาศ บริการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในครัวเรือน บริการซ่อมแซมระบบไฟฟ้าในครัวเรือน เป็นต้น ซึ่งทำให้ข้อมูลที่ได้รับไม่เกิดความเอนเอียง (Bias) ต่อแบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงาน

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยศึกษาเปรียบเทียบสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินจะเป็นประโยชน์ต่อวงการวิชาการ ผู้บริหารองค์กรธุรกิจประเภทรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาครัฐผู้มีส่วนที่ในการกำหนดนโยบายที่สำคัญเกี่ยวกับรัฐวิสาหกิจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผู้บริหารรัฐวิสาหกิจและและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถทราบถึง ระดับการรับรู้ คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ระดับความไว้วางใจและระดับความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มระดับการรับรู้ คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ระดับความไว้วางใจและระดับความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ

2. ผู้บริหารองค์กรธุรกิจประเภทรัฐวิสาหกิจสามารถนำผลการวิจัย รวมถึงปรับปรุงการดำเนินการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้เกิดความไว้วางใจของลูกค้าต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงิน อันจะนำไปสู่การที่ลูกค้าจะมีความตั้งใจซื้อเพิ่มขึ้นทำให้สามารถดำเนินกิจการรัฐวิสาหกิจอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. องค์กรรัฐวิสาหกิจสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ เพื่อเสริมสร้างความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ โดยเฉพาะลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินให้เพิ่มขึ้น อันจะนำไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนต่อไปของรัฐวิสาหกิจ

4. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายและการกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจสามารถนำผลการวิจัยไปสู่การพัฒนา และนำเสนอหลักการใช้การกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจสาขาธุรกิจพลังงานและสาขาสถาบันการเงิน เพื่อให้การบริหารงานธุรกิจสามารถประสบผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อสร้างให้เกิดความไว้วางใจของลูกค้าต่อรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินเพิ่มขึ้น

5. เป็นการเพิ่มพูนองค์ความรู้อันเป็นประโยชน์ต่อนักวิจัยและนักวิชาการ เกี่ยวกับอิทธิพลของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย โดยเฉพาะรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงิน

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้วิจัย ผู้อ่านรวมถึง ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าใจงานวิจัยชิ้นนี้ไปในทิศทางเดียวกัน ผู้วิจัยจึงได้ให้ความหมายของคำศัพท์ที่สำคัญเป็นการเฉพาะ ดังนี้

**รัฐวิสาหกิจ** หมายถึง องค์กรของรัฐบาลหรือหน่วยงานธุรกิจที่รัฐบาลเป็นเจ้าของ และบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ส่วนราชการมีทุนรวมอยู่ด้วยเกินกว่าร้อยละห้าสิบ

**รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงาน** หมายถึง รัฐวิสาหกิจซึ่งดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับเชื้อเพลิงปิโตรเลียม และไฟฟ้า ได้แก่ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

**รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน** หมายถึง รัฐวิสาหกิจซึ่งดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

**ลูกค้า(Customer)** หมายถึง ผู้ใช้บริการรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับรัฐวิสาหกิจ เช่น ซื้อและหรือใช้บริการที่หน่วยงาน/สาขาของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจนั้น ๆ เป็นต้น

**คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance Characteristic)** หมายถึง คุณลักษณะขององค์กรรัฐวิสาหกิจที่แสดงออกให้ลูกค้ารับรู้ได้ถึงการเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน ความสำนึกในหน้าที่ การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียม ความโปร่งใส การสร้างมูลค่าเพิ่ม จรรยาบรรณ และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัตถุประสงค์ได้จากแบบสอบถามประเมินคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีซึ่งประกอบด้วย (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2552)

1) **ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน (Accountability)** หมายถึง การรับรู้โดยตรงของลูกค้าต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจว่า เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่การแสดงความรับผิดชอบต่อในการอธิบายการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อลูกค้าหรือสาธารณชน โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งการแสดงให้เห็นถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อลูกค้า โดยการอธิบายตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยของลูกค้าและสาธารณชนได้

2) **ความสำนึกในหน้าที่ (Responsibility)** หมายถึง การรับรู้โดยตรงของลูกค้าต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจว่าเป็นองค์กรที่มีความสำนึกในหน้าที่ด้วยขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ สามารถให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดและสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลาย และมีความแตกต่าง

3) **การปฏิบัติอย่างเท่าเทียม (Equitable Treatment)** หมายถึง การรับรู้โดยตรงของลูกค้าต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจว่าเป็นองค์กรที่มีการปฏิบัติต่อลูกค้าโดยสุจริต และจะต้องพิจารณาให้เกิดความเท่าเทียม เสมอหน้ากันทุกคน ลูกค้าได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

โดยไม่มีการแบ่งแยกชาย/หญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการสภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาและอื่น ๆ

4) **ความโปร่งใส (Transparency)** หมายถึง การรับรู้โดยตรงของลูกค้าต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจว่าเป็นองค์กรที่มีความโปร่งใสในการดำเนินงานที่สามารถตรวจสอบได้ มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยลูกค้าสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่าง ๆ และสามารถตรวจสอบได้

5) **ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness)** หมายถึง การรับรู้โดยตรงของลูกค้า ต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจว่า เป็นองค์กรที่มีการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการ (Value Creation) ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวโดยการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มมูลค่าใด ๆ เป็นไปเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน

6) **จรรยาบรรณ (Ethics)** หมายถึง การรับรู้โดยตรงของลูกค้าต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจว่าเป็นองค์กรที่มีการส่งเสริมพัฒนาการกำกับดูแลกิจการ และจรรยาบรรณที่ดีในการประกอบธุรกิจ

7) **การมีส่วนร่วม (Participation)** หมายถึง การรับรู้โดยตรงของลูกค้าต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจว่า เป็นองค์กรที่มีการส่งเสริมให้เกิดการกระจายโอกาสให้แก่ประชาชน ลูกค้า มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การจัดสรรทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจขององค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน หรือกระบวนการองค์กรรัฐวิสาหกิจ และลูกค้ามีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้เรียนรู้ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะร่วมเสนอปัญหาและประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทางร่วมในการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**ความไว้วางใจ (Trust)** หมายถึง ความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจ ซึ่งประกอบด้วย (Reina & Reina, 1999)

1) **ความไว้วางใจด้านศักยภาพ (Competence Trust)** หมายถึง ความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจในด้านศักยภาพหรือความสามารถขององค์กรว่า สามารถปฏิบัติหรือสามารถดำเนินงานตามภารกิจ เป้าหมายได้อย่างมีความเชี่ยวชาญ มีความสามารถ มีทักษะความชำนาญ

2) **ความไว้วางใจด้านการสื่อสาร (Communication Trust)** หมายถึง ความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจในด้านการสื่อสารว่าองค์กรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกันอย่างคงที่และสม่ำเสมอ โดยพฤติกรรมที่สนับสนุนให้เกิดความไว้วางใจด้านการสื่อสาร ได้แก่ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน โดยการพูดในสิ่งที่ตรงกับความเป็นจริง มีการ

ยอมรับความผิดพลาด มีการให้และรับข้อมูลป้อนกลับ การรักษาความลับ มีการชี้แจงถึงความมีเจตนาที่ดี

3) ความไว้วางใจด้านคำมั่นสัญญา (Contractual Trust) หมายถึง ความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจในด้านคำมั่นสัญญาว่า องค์กรได้กระทำในสิ่งที่พูด/เขียน/ประกาศไว้ว่าจะกระทำ ความพร้อมที่จะให้บริการการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความใส่ใจในการมีส่วนร่วมหรือง่ายต่อการสื่อสารกลับ เมื่อมีการสัญญาไว้ ความไว้วางใจด้านคำมั่นสัญญานี้เกี่ยวข้องกับการรักษาความคิดเห็น ความตั้งมั่นในความซื่อสัตย์และการแสดงพฤติกรรมอย่างคงที่

ความตั้งใจซื้อ (Intention to Buy) หมายถึง ความตั้งใจที่ลูกค้ามีแนวโน้มที่จะตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เป็นอันดับแรก ในอนาคตที่จะต้องตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ

## 1.8 โครงสร้างวิทยานิพนธ์

การวิจัยนี้ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 บทนำ เป็นการนำเสนอที่มาและความสำคัญของปัญหา ประเด็นปัญหาการวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอบเขตการวิจัย ข้อจำกัดงานวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ นิยามศัพท์เฉพาะ และโครงสร้างวิทยานิพนธ์

ส่วนที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในส่วนดังกล่าวมีการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสรุปการทบทวนวรรณกรรมทั้งหมดในภาพรวมและนำเสนอเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

ส่วนที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย เป็นส่วนที่กล่าวถึงแนวทางในการวิจัย การออกแบบงานวิจัย ประชากรและตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 4 ผลการวิจัย จะเป็นการแสดงให้เห็นถึงผลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยจากตัวอย่าง โดยวิเคราะห์ผลการวิจัยเพื่อตอบคำถามการวิจัยที่ตั้งไว้ในตอนต้น

ส่วนที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต เป็นส่วนที่นำเสนอการสรุปผลการวิจัยรวมถึงการอภิปรายผลการวิจัย ท้ายที่สุดผู้วิจัยจะได้เสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ในทางปฏิบัติ และข้อเสนอแนะสำหรับผู้วิจัยท่านอื่นที่สนใจจะนำผลการวิจัยดังกล่าวไปเป็นจุดเริ่มต้นในการวิจัยต่อไปในอนาคต