

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องอิทธิพลของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย: ศึกษาเปรียบเทียบสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงิน ได้กำหนดแนวทางการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methodology Research) โดยใช้ทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยจึงได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

สำหรับการนำเสนอในหัวข้อนี้จะเป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ที่ว่าเพื่อศึกษาคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาปัจจัยคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ และสร้างตัวแปรย่อยที่สะท้อนการรับรู้คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ในมุมมองของลูกค้า จากผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ ได้แก่ หน่วยงานควบคุมภายใน (Internal Control) หน่วยงานบริหารความเสี่ยง (Risk Management) หน่วยงานตรวจสอบภายใน (Internal Audit) รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เช่น หน่วยงานกำกับดูแลกิจการที่ดี และหน่วยงานสื่อสารองค์กร เป็นต้น ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

##### 4.1.1 ผู้ให้สัมภาษณ์

จากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อยืนยันตัวแปร และสร้างตัวแปรย่อยสำหรับเป็นตัวชี้วัดเพิ่มเติมจากการทบทวนวรรณกรรมก่อนจะนำไปสร้างแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงจากผู้ปฏิบัติงานที่มีความเชี่ยวชาญ และเกี่ยวข้องกับกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ ได้แก่ หน่วยงานควบคุมภายใน (Internal Control) หน่วยงานบริหารความเสี่ยง (Risk Management) หน่วยงานตรวจสอบภายใน (Internal Audit) รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เช่น หน่วยงานกำกับดูแลกิจการที่ดี และหน่วยงานสื่อสารองค์กร เป็นต้น

จากหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ใช้ศึกษา จำนวน 2 รัฐวิสาหกิจ โดยแบ่งเป็นรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงาน ได้แก่ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จำนวน 4 คน และรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน ได้แก่ ธนาคารกรุงไทยจำกัด มหาชน จำนวน 3 คน รวมทั้งหมด 7 คน ได้แก่

1) นางอรวดี พุทธสาโร ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ แผนกลยุทธ์และบริหารการลงทุนในฐานะกำกับดูแลฝ่ายบริหารผลการดำเนินงานและความเสี่ยง และฝ่ายกำกับการลงทุนและควบคุมภายในบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ให้สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2559 ณ อาคารสำนักงานใหญ่ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

2) นางสาวพรรณพนิช พูลทรัพย์ ผู้จัดการฝ่ายกลยุทธ์ ปฏิบัติหน้าที่แทน รองกรรมการผู้จัดการ สำนักตรวจสอบภายใน บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ให้สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2559 ณ อาคารสำนักงานใหญ่ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

3) นายประเสริฐ สลิดอำไพ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่สื่อสารองค์กรและกิจการเพื่อสังคม บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ให้สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2560 ณ อาคารสำนักงานใหญ่ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

4) นางภาวนา ปทุมต์ตรังยี หัวหน้าทีมกำกับดูแลกิจการที่ดี สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่และเลขานุการบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ให้สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2559 ณ อาคารสำนักงานใหญ่ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

5) นายพูลพัฒน์ ศรีเปล่ง รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหารสายงาน สายงานบริหารความเสี่ยงธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ให้สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2559 ณ อาคารสำนักงานใหญ่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

6) นายศุภวัฒน์ วัฒนชนปติ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส ผู้บริหารสายงาน สายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ให้สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2559 ณ อาคารสำนักงานใหญ่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

7) นายสันติ ปรีวิสุทธิ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส ผู้บริหารสายงาน ตรวจสอบภายใน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ให้สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2559 ณ อาคารสำนักงานใหญ่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

โดยใช้การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ทั้งนี้เนื่องจากรัฐวิสาหกิจทั้ง 2 รัฐวิสาหกิจข้างต้นเป็นรัฐวิสาหกิจที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จึงต้องมีการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สำหรับบริษัทจดทะเบียนของ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ หลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ

กระทรวงการคลังด้วย ซึ่งจะทำให้สามารถเห็นภาพรวมของปัจจัยคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ได้ชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

#### 4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการวิเคราะห์ด้านเนื้อหาของข้อมูลที่รวบรวมจากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ แบ่งเป็นประเภทรัฐวิสาหกิจได้ดังนี้

##### 4.1.2.1 รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงาน

(1) การควบคุมภายใน รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานให้ความสำคัญกับการควบคุมโดยเน้นการจัดวางระบบควบคุมภายในที่ครอบคลุมทุกกิจกรรม ในหลายมิติอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ เพื่อ

- ให้มีการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวมถึงการดูแลทรัพย์สิน การป้องกันหรือลดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล และการทุจริต

- จัดทำกรรายงานทางการเงินและรายงานอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกเป็นไปอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ และทันเวลา

- ให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการทำงานขององค์กร รวมทั้งการปฏิบัติตามนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานที่องค์กรกำหนดขึ้น ซึ่งเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กรอย่างเคร่งครัด

ทั้งนี้รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานได้กำหนดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมภายใน เพื่อดำเนินการประเมินการควบคุมภายในขององค์กร โดยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่จะมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการควบคุมภายใน การประเมินผล และการรายงานที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมภายใน ในภาพรวมตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน โดยคณะกรรมการฯ จะทำหน้าที่ในการสอบทานผลการประเมินการควบคุมภายในเป็นประจำทุกปี ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่

- สภาพแวดล้อมของการควบคุม (Control Environment) มีการกำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับความซื่อสัตย์และจริยธรรม (Code of Conduct) โดยคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นผู้กำหนดนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักมาตรฐานสากล มีการทบทวนปรับปรุงนโยบายและคู่มือเป็นประจำทุกปี โดยกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับต้องลงนามรับทราบและยึดถือปฏิบัติ มีการจัดโครงสร้างองค์กรให้มีลักษณะกระจายอำนาจ มีการมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีการกำหนด

ตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติและติดตามผลการดำเนินงาน มีการกำหนดการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นส่วนหนึ่งของวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร

- จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ มีการกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร ที่สำคัญ เช่น เคารพกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชนสากล เป็นกลางทางการเมือง ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียและผลประโยชน์ทับซ้อน รักษาความลับและไม่ใช้ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ส่วนตัว ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและรับผิดชอบต่อผู้บริโภค แข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรม มีกระบวนการจัดซื้อที่โปร่งใส และปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเป็นธรรม รับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม สนับสนุนสิทธิของพนักงานและสร้างความผูกพัน มีระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ รักษาความปลอดภัย ส่งเสริมสุขอนามัยและรักษาสิ่งแวดล้อม เคารพทรัพย์สินทางปัญญา และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในทางที่ถูกต้อง

- มีการเปิดเผยเกี่ยวกับการขัดกันผลประโยชน์ส่วนตนกับกิจการขององค์กร (Conflicts of Interest) เพื่อป้องกันกิจกรรมที่อาจจะเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน กิจกรรมที่ผิดกฎหมายและไม่เหมาะสม

- มีการจัดทำรายงานเปิดเผยรายการที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับองค์กรรัฐวิสาหกิจ

- จัดทำรายงานการมีส่วนได้ส่วนเสียของกรรมการ ผู้บริหาร และบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง

- จัดทำรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือหลักทรัพย์

- กรรมการและผู้บริหารสูงสุด จะต้องยื่นบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินและหนี้สินต่อ ปปช.

- ดำเนินกิจกรรมรณรงค์ส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจ มีการจัดตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี คณะทำงานการกำกับดูแลกิจการที่ดี กำหนดแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ นำไปปฏิบัติและดำเนินกิจกรรมรณรงค์ส่งเสริมการปลูกจิตสำนึกแห่งความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เช่น ทบทวนค่านิยม/วัฒนธรรมองค์กรสื่อสารต่อบุคคลทั่วทั้งองค์กร จัดตั้งศูนย์ร้องเรียนโดยมีฝ่ายสื่อสารองค์กรและศูนย์บริหารคำสั่งซื้อ และลูกค้าสัมพันธ์เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการบริหารจัดการร้องเรียนจากภายนอก เพื่อให้มีการตอบสนองต่อข้อสอบถามต่าง ๆ รวมถึงข้อร้องเรียนโดยมีการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสม ทั้งนี้จะมีการรวบรวมและบริหารประเด็น นำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูง เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ จัดให้มีช่องทางในการสื่อสารความด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง จดหมายข่าว ซึ่งจัดทำเป็น

2 ภาษา คือ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ทุกไตรมาสมีการจัดทำแบบสอบถามผ่านช่องทางภายใน เพื่อประเมินความรู้ความเข้าใจ และการสื่อความด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของพนักงาน จัดฝึกอบรมด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณให้แก่พนักงานใหม่ แบ่งปันองค์ความรู้ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีแก่หน่วยงานภายนอกโดยการตอบรับการขอเข้าเยี่ยมชมองค์กร เป็นต้น

(2) การตรวจสอบภายใน รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานมีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดังนี้

- ให้ความสำคัญต่อการมีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ นำองค์กรไปสู่การมีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี ผลักดันให้เกิดการบริหารจัดการตามแนวคิด Three Line of Defense โดยให้ความรู้ความเข้าใจแก่ฝ่ายจัดการในการดำเนินงานตามนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และพัฒนาโครงสร้างหน่วยตรวจสอบภายใน ให้สามารถกำกับดูแลความเสี่ยงได้อย่างครอบคลุมและทันการณ์

- กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงจากประเด็นสำคัญต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ เช่น ความผันผวนของราคาน้ำมัน เป็นต้น รวมถึงสนับสนุนให้ฝ่ายจัดการจัดทำการศึกษาภาวะวิกฤตเพื่อประเมินผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจเพื่อให้มั่นใจว่ารัฐวิสาหกิจมีกระบวนการติดตามและบริหารจัดการรองรับประเด็นต่าง ๆ อย่างมีระบบ มีประสิทธิภาพและทันทั่วถึง

- มีนโยบายการตรวจสอบเชิงรุก (Proactive Audit) อย่างเป็นระบบ รวมถึงการพัฒนาเทคโนโลยีที่ใช้ในการตรวจสอบ เช่น การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการตรวจสอบและป้องกันการเกิดทุจริต และใช้ประโยชน์ในการตรวจสอบจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่แต่ละหน่วยธุรกิจใช้ในการดำเนินงาน เป็นต้น

- พัฒนาและยกระดับการตรวจสอบภายในขององค์กร โดยเฉพาะการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดตั้ง Internal Audit Academy เพื่อฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรตรวจสอบภายในขององค์กร ให้มีความรู้ความสามารถ และสามารถดำเนินการตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- คณะกรรมการตรวจสอบของรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานจะมีการประชุมร่วมกับฝ่ายจัดการ ผู้ตรวจสอบภายในและผู้สอบบัญชีอย่างสม่ำเสมอ ในการดำเนินการสอบทานรายงานทางการเงิน ได้แก่ งบการเงินรายไตรมาสและงบการเงินประจำปีขององค์กร รวมถึงงบการเงินรวมรายงานที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ร่วมกับฝ่ายจัดการ ดูแลการเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง ครบถ้วนเพียงพอ และความมีอิสระของผู้สอบบัญชี เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายและมาตรฐานบัญชีตามหลักบัญชีที่รับรองทั่วไป มีความเชื่อถือได้และทันเวลา รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ เป็นประโยชน์กับผู้ใช้งบการเงิน การสอบทานการบริหารความเสี่ยง

โดยสอบทานประสิทธิภาพและความเหมาะสมของกระบวนการบริหารความเสี่ยง อันเกิดจากภายในและภายนอกองค์กรทุกไตรมาส พร้อมเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น การสอบทานประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายใน โดยสอบทานระบบการควบคุมภายในร่วมกับผู้สอบบัญชีและสำนักตรวจสอบภายในทุกไตรมาส ในเรื่องการค้าเงินงาน การใช้ทรัพยากร การดูแลทรัพย์สิน การป้องกันหรือลดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล การสิ้นเปลืองหรือการทุจริต ความเชื่อถือได้ของรายงานการประชุม การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี การสอบทานการกำกับดูแลกิจการที่ดี สนับสนุนการจัดทำ Compliance Framework เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามกฎหมายหรือระเบียบขององค์กร สอบทานกระบวนการร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริต เพื่อให้สอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

- การกำกับดูแลงานตรวจสอบภายใน พัฒนาโครงสร้างของหน่วยงานตรวจสอบในเชิงรุก รวมทั้งกำกับให้มีการประเมินคุณภาพการตรวจสอบภายใน ปรับปรุงระบบ Continuous Control Monitoring and Audit System (CCMS) ซึ่งช่วยกั้นกรองตรวจติดตามความผิดปกติที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

(3) การบริหารความเสี่ยง รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานจะมีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดังนี้

- มีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในขององค์กรและปฏิบัติหน้าที่ โดยยึดถือตามมาตรฐานแนวทางการปฏิบัติด้านการควบคุมภายในของ COSO 5 ด้าน ได้แก่ การควบคุมภายในองค์กร การประเมินความเสี่ยง การควบคุมการปฏิบัติงาน ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล และระบบการติดตาม

- ให้ความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงภายใต้ความไม่แน่นอนต่าง ๆ โดยถือว่าการบริหารความเสี่ยงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของทุกกระบวนการ ในการดำเนินธุรกิจที่มีความเชื่อมโยงกันทุกระดับ จึงได้กำหนดเป็นนโยบายบริหารความเสี่ยงทั่วองค์กร ที่พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตาม และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กร ทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย กรอบการบริหารความเสี่ยง กำกับดูแลและสนับสนุนให้การดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงองค์กรสอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจ ในสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงให้ข้อเสนอแนะแนวทาง ติดตาม และประเมินผลการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน เพื่อนำไปดำเนินการให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด และสอดคล้องกับหลักการ และการผลักดันแนวทางการบริหารจัดการแบบกลุ่ม รวมทั้งมีการนำเสนอรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อสอบทานระบบบริหารความเสี่ยง และให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- มีการกำหนดกรอบการดำเนินงานและขั้นตอนการบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของ The Committee of Sponsoring Organizations of the Tread way Commission (COSO) ERM และ ISO 31000 Risk Management-Principles and Guidelines ซึ่งเป็นมาตรฐานสากล เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจหลักการบริหารความเสี่ยง และนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม สำหรับความเสี่ยงในระดับองค์กรจะมีการบริหารจัดการผ่านคณะกรรมการจัดการคณะต่าง ๆ ตามขอบเขตและหน้าที่รับผิดชอบอย่างเป็นระบบ ความเสี่ยงในระดับหน่วยธุรกิจและระดับสายปฏิบัติงานจะอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของผู้บริหารที่รับผิดชอบ โดยถือเป็นหน้าที่รับผิดชอบของทุกหน่วยงานในการบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

- กระบวนการบริหารความเสี่ยงของรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงาน ถูกออกแบบให้มีความเชื่อมโยงกับกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ในแต่ละขั้นตอน โดยมีการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงเพื่อจัดทำความเสี่ยงระดับองค์กร ที่สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กรและแผนกลยุทธ์เป็นประจำทุกปี รวมทั้งการนำความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ แนวโน้มภาวะเศรษฐกิจ สถานการณ์ทางการเมือง และการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่สำคัญมาประกอบการจัดทำความเสี่ยงระดับองค์กร โดยจำแนกปัจจัยความเสี่ยงหลักได้ดังนี้ ความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ ความเสี่ยงจากการดำเนินธุรกิจ ความเสี่ยงในการปฏิบัติการ และความเสี่ยงด้านการเงิน ที่อาจส่งผลกระทบต่อผลประกอบการ พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ชื่อเสียงองค์กร สาธารณชน และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งพิจารณาความเสี่ยงจากเหตุการณ์ต่าง ๆ ทั่วไป ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ และเหตุการณ์ที่มีโอกาสเกิดไม่สูงแต่หากเกิดแล้วก่อให้เกิดความเสียหายและผลกระทบที่รุนแรงต่อธุรกิจ โดยเจ้าของความเสี่ยงจะจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง ติดตามและรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน และคณะกรรมการตรวจสอบตามกระบวนการที่ได้กำหนดไว้ นอกจากนี้ รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานยังประเมินความเสี่ยงโดยใช้สมมติฐานจากความไม่แน่นอนต่างๆ เช่น สถานะเศรษฐกิจโลก การเมืองและเศรษฐกิจไทย อัตราแลกเปลี่ยน ความต้องการใช้พลังงาน รวมถึงประเด็นข้อเรียกร้องให้มีการปฏิรูปพลังงานร่วมด้วย โดยจัดทำในรูปแบบของการทดสอบภาวะวิกฤตทางการเงิน ในกรณีเกิดวิกฤตการณ์จากความไม่แน่นอนดังกล่าว เพื่อเตรียมการและแสวงหาวิธีการบริหารความเสี่ยงดังกล่าว ดำเนินการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยงขององค์กรให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดำเนินการตามขั้นตอนของกระบวนการบริหารความเสี่ยงอย่างเคร่งครัด

- ทบทวนกรอบการบริหารความเสี่ยงและปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงขององค์กรให้สามารถรองรับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน โดยมีการนำตัวชี้วัดความเสี่ยงที่มีลักษณะเป็นสัญญาณ

เดือนล่วงหน้ามาประยุกต์ใช้ นอกเหนือจากการวัดประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยงในภาพรวม

- จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ให้ครอบคลุมสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจจะก่อให้เกิดความเสี่ยง กำหนดมาตรการเพิ่มเติมเพื่อรองรับความไม่แน่นอนเพื่อให้ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

- ติดตามความก้าวหน้าการบริหารความเสี่ยงและแนวโน้มสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญเพื่อสร้างความมั่นใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

- จัดทำรายงานความเสี่ยงองค์กรประจำปี ให้สอดคล้องกับทิศทาง เป้าหมาย และกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ ภายใต้ความไม่แน่นอน รวมถึงการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ด้วย

(4) การสื่อสารองค์กร รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานจะมีการดำเนินการสื่อสารองค์กรที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดังนี้

- ให้ข้อมูลความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์และบริการ มีการคิดป้ายเตือนอันตรายอย่างเพียงพอ ถูกต้องสอดคล้องตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับและมาตรฐานสากลต่าง ๆ รวมทั้งมุ่งมั่นในการให้ความรู้ และข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการนั้น ๆ ที่อาจเป็นประโยชน์เพิ่มเติมสำหรับการตัดสินใจของผู้บริโภค ผ่านการจัดกิจกรรมด้านการตลาดและการสื่อสารต่าง ๆ โดยที่ไม่ทำการอันใดที่เป็นการหลอกลวง หรือทำให้หลงเชื่อในคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ภาพและเสียงที่ปรากฏในสื่อโฆษณาทุกชิ้น ต้องผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจพิจารณาการโฆษณาทางวิทยุโทรทัศน์ และส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการของ ปตท. ผ่านการประชุมสัมมนาร่วมกับลูกค้า และการเข้าเยี่ยมชมลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างต่อเนื่อง เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้าและผู้บริโภค

- รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานมีการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์แบบแยกหน่วยธุรกิจ ซึ่งมีกลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกันตามผลิตภัณฑ์และบริการ ครอบคลุมทั้งในด้านการสำรวจความต้องการ และความคาดหวังการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองและพัฒนาความพึงพอใจเพื่อสร้างความผูกพันในการใช้สินค้าและบริการ การบูรณาการกระบวนการมุ่งเน้นลูกค้าร่วมกับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ มีกรอบเวลาในการปฏิบัติและปรับปรุงระบบการทำงานที่ชัดเจน เช่น การกำหนด และทบทวนช่องทางการเรียนรู้ลูกค้าและตลาด การวิเคราะห์สารสนเทศด้านตลาด กระบวนการสร้างความผูกพันของลูกค้า เป็นต้น ทุกหน่วยธุรกิจกำหนดแนวทางการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเป็นระบบ อาจมีรายละเอียดแตกต่างกันตามกลุ่มลูกค้า แต่อย่างไร

ก็ตามเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เช่น มีการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ การรับเรื่องร้องเรียนผ่านสายด่วน การสำรวจความพึงพอใจประจำปี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และนำไปวิเคราะห์ให้เป็นสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการได้ มีการเข้าเชื่อมลูกค้าอย่างมีแบบแผนและต่อเนื่อง การประชุมสัมมนา ร่วมกับลูกค้า การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และสามารถตอบสนองความต้องการของธุรกิจได้ตลอดเวลา การสร้างความผูกพันกับลูกค้าผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น

- ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า ซึ่งเป็นผู้ที่ซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งผู้บริโภครวมถึงผู้ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อให้ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการในราคาที่เป็นธรรม มีคุณภาพ และมีความรับผิดชอบต่อกู้เจ้าและผู้บริโภค รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานมีการกำหนดให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดขององค์กร โดยสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าประจำปี แบ่งกลุ่มลูกค้าตามหน่วยธุรกิจ ทั้งนี้กระบวนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ดำเนินการโดยหน่วยงานภายนอกด้วยวิธีการที่ได้มาตรฐาน ครอบคลุมกระบวนการเก็บข้อมูล ทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน และโปร่งใส ซึ่งผลการสำรวจความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าและผู้บริโภคจะนำเสนอต่อคณะกรรมการของแต่ละหน่วยธุรกิจ โดยพิจารณานำข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจมาเป็นข้อมูลในการกำหนดแผน การพัฒนาปรับปรุงและแผนการดำเนินงานประจำปี เพื่อให้สามารถปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มได้อย่างถูกต้องและตรงประเด็นต่อไป

- รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงาน ได้มีการกำหนดหน่วยงานอย่างชัดเจน ในการทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการบริการแนะนำข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนรับข้อเสนอแนะในด้านผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ และเป็นผู้รับผิดชอบพัฒนาระบบงานที่ใช้สนับสนุนระบบงาน การรับคำสั่งซื้อ และระบบการรับซื้อเรื่องเรียน โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ศูนย์บริการคำสั่งซื้อ และลูกค้าสัมพันธ์ จะรับข้อเสนอแนะ หรือซื้อเรื่องเรียนจากลูกค้า โดยมีระบบศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ เป็นเครื่องมือในการให้บริการลูกค้า เก็บข้อมูลและติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียนต่าง ๆ หากศูนย์บริการคำสั่งซื้อ และลูกค้าสัมพันธ์สามารถตอบคำถาม แก้ไขปัญหาข้อเสนอแนะ หรือเรื่องร้องเรียนได้ จะดำเนินการทันที แต่หากพบกรณีที่เกี่ยวข้องกับหน่วยธุรกิจจะสื่อสารข้อมูลไปยังหน่วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองข้อร้องเรียน ทั้งนี้จะต้องตอบสนองเบื้องต้นภายใน 1 วัน และจะมีการสอบถามความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ภายหลังปิดเรื่องแล้ว 3 วัน

- ในปัจจุบันยังมีการใช้สื่อทางสังคมเป็นช่องทางในการสื่อสาร และรับซื้อเรื่องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อตอบสนองกับวิถีชีวิตของลูกค้าและผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป

เช่น Facebook เป็นต้น ซึ่งรับผิดชอบโดยฝ่ายสื่อสารองค์กร เพื่อเป็นช่องทางในการแจ้งข้อมูลที่ น่าสนใจ เช่น ข้อมูลด้านพลังงาน ข่าวโปรโมชั่นต่าง ๆ รวมทั้งการรับข้อมูลจากลูกค้าและผู้บริโภค เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เชื่อมโยงศูนย์บริการคำสั่งซื้อและ ลูกค้าสัมพันธ์ โดยในด้านการกำกับดูแลที่ดีจะมีการสื่อสาร ไปถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ผ่าน ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย จดหมาย อีเมล เว็บไซต์ อินทราเน็ต การจัดสัมมนา การจัด นิทรรศการ เป็นต้น เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้รับทราบ และปฏิบัติให้สอดคล้องกับแนว ทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานกำหนดขึ้น

#### 4.1.2.2 รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน

(1) การควบคุมภายใน มีการดำเนินการที่สะท้อนคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดังนี้

- คณะกรรมการของรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินจะให้ความสำคัญในการจัด ให้มีระบบการควบคุมภายใน โดยมีการกำกับดูแลและติดตามอย่างต่อเนื่อง เพื่อความมั่นใจอย่าง สมเหตุสมผลว่า การดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงินจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินงาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การรายงานข้อมูลทางการเงิน และการดำเนินงาน มีความน่าเชื่อถือ และการปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมายระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ รวมทั้งป้องกันมิให้เกิดการ กระทบอันอาจก่อความเสียหายต่อทรัพย์สินและชื่อเสียงขององค์กร โดยมีคณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยงกำกับดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม คณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์กำกับดูแลให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามระเบียบ และ กฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับ และโดยเฉพาะคณะกรรมการตรวจสอบทำหน้าที่เป็นผู้กำกับดูแล สายงานตรวจสอบภายในให้รับผิดชอบการติดตามประเมินระบบควบคุมภายในให้มีการพัฒนา ปรับปรุง เพื่อป้องกันความเสี่ยง และเพื่อให้มีการปฏิบัติงานที่รอบคอบรัดกุมไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย โดยมีการรายงานคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินเป็นประจำทุกเดือน

- มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของทุก หน่วยงานขององค์กร โดยมีการประเมินจากภายนอก ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กร และประเมินจากภายในซึ่งเป็นการประเมินผลการจัด กิจกรรมด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของทุกหน่วยงาน

(2) การตรวจสอบภายใน รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการ ตรวจสอบภายใน ซึ่งจะปฏิบัติหน้าที่ในการกำกับดูแล ตรวจสอบการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบ ภายใน ดังนี้ ด้านรายงานทางการเงินและการเปิดเผยข้อมูล เช่น สอบทานให้มีรายงานทางการเงิน อย่างเพียงพอ ถูกต้อง เชื่อถือได้ เป็นไปตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป สอบทานกับผู้สอบบัญชี

ถึงประเด็นสำคัญ ๆ อันอาจกระทบต่อความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน สอบทานกรณีที่เกิดรายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ สอบทานหลักฐาน หากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินการที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินงานของธนาคาร สอบทานถึงข้อมูลที่นำส่งหน่วยงานกำกับดูแลให้มีความสอดคล้องกันตามข้อมูลรายงานทางการเงิน เป็นต้น ด้านควบคุมภายใน เช่น สอบทานให้มีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิผลตามมาตรฐาน COSO สอบทานความเหมาะสม และประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน ระบบสารสนเทศของสถาบันการเงิน รวมถึงการรักษาความปลอดภัย และแผนรองรับในกรณีฉุกเฉิน เป็นต้น นอกจากนี้ ยังต้องกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ในด้านอื่น ๆ เช่น ด้านผู้สอบบัญชี ด้านผู้ตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบปฏิบัติงาน ด้านบริหารความเสี่ยง ด้านประเมินการทำงาน ด้านการจัดทำและสอบทานกฎบัตร ด้านความรับผิดชอบอื่น ๆ เป็นต้น รวมถึงการกำหนดกรอบในการทำงานตามหลัก Three Lines of Defense

(3) การบริหารความเสี่ยง รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินจัดโครงสร้างองค์กร โดยให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยง มีคณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงแยกชัดเจน และในลักษณะถ่วงดุลอำนาจ และมีความเป็นอิสระ ในระดับปฏิบัติการก็กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่บริหารความเสี่ยง เพื่อช่วยดูแลการบริหารความเสี่ยงในระดับหน่วยงานย่อย เป็นกระบวนการบริหารจัดการที่จำเป็น และมีความสำคัญในการนำพาให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ท่ามกลางปัจจัยแวดล้อมทางธุรกิจ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์ และการแข่งขันสูง เช่น ในปัจจุบัน ทั้งนี้ การมีระบบการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิผลจะสะท้อนถึงการบริหารจัดการที่ดี มีคุณธรรมในการดำเนินธุรกิจ และมีความโปร่งใสที่สามารถตรวจสอบได้ อันเป็นรากฐานที่สำคัญ ซึ่งจะทำให้รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินเติบโตได้อย่างมั่นคง และยั่งยืน รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงองค์กร โดยรวม (Enterprise Risk Management: ERM) นอกจากการบริหารความเสี่ยงตามกรอบของข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทยแล้ว ยังได้เริ่มนำกรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management Framework) ตามมาตรฐานของ Committee of Sponsoring Organizations of the Tread Way Commission: COSO มาใช้ในการบริหารและจัดการความเสี่ยง โดยบุคลากรทุกระดับ ได้แก่ คณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูงและพนักงาน มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการจัดการ หรือควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมหรือยอมรับได้ และสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ กลยุทธ์ พันธกิจ และวิสัยทัศน์ตามที่องค์กรกำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ความเสี่ยงหลักที่ธนาคารแห่งประเทศไทยให้ความสำคัญ 5 ด้าน

- ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินงาน และการนำไปปฏิบัติไม่เหมาะสม หรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก อันส่งผลกระทบต่อรายได้ เงินกองทุน หรือความดำรงอยู่ของกิจการ

- ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk) หมายถึง โอกาสหรือความน่าจะเป็นที่คู่สัญญาไม่สามารถปฏิบัติตามภาระที่ตกลงไว้ รวมถึงโอกาสที่คู่ค้าจะถูกปรับลดอันดับความเสี่ยงด้านเครดิต ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของสถาบันการเงิน

- ความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการเคลื่อนไหวของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และราคาตราสารในตลาดเงินตลาดทุน ที่มีผลกระทบในทางลบต่อรายได้และเงินกองทุนของสถาบันการเงิน

- ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่สถาบันการเงินไม่สามารถชำระหนี้สินและภาระผูกพันเมื่อถึงกำหนด เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์เป็นเงินสดได้ สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอ หรือสามารถหาเงินมาชำระได้แต่ด้วยต้นทุนที่สูงเกินกว่าระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของสถาบันการเงิน

- ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากการขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดีหรือขาดธรรมาภิบาลในองค์กร และการขาดการควบคุมที่ดี โดยอาจเกี่ยวข้องกับ กระบวนการปฏิบัติงานภายใน คน ระบบงาน หรือเหตุการณ์ภายนอก และส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของสถาบันการเงิน

รัฐวิสาหกิจสถาบันการเงินได้ยึดแนวทางการพิจารณาความเสี่ยงทั้ง 5 ด้าน เป็นกรอบมาตรฐานของการควบคุมความเสี่ยงภายในองค์กร รวมถึงการดำเนินงานตามแนวทางของ State Enterprise Performance Appraisal (SEPA) ซึ่งเป็นระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ ให้รัฐวิสาหกิจพัฒนาระบบการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ให้ทัดเทียมกับมาตรฐานการบริหารจัดการองค์กรระดับสากล พร้อมทั้งได้จัดโครงสร้างองค์กรและกระบวนการบริหารความเสี่ยงตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และให้สามารถสนับสนุนการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสายงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการธนาคารอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้รัฐวิสาหกิจสถาบันการเงินยังได้แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นอีกหลายชุดซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง เพื่อทำหน้าที่ในการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ขององค์กร ได้แก่ คณะกรรมการผู้บริหารสายงาน คณะกรรมการการลงทุน คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน และคณะกรรมการกั่นกรองสินเชื่อ ด้านการประเมินความเสี่ยง การทุจริตคอร์ปชั่น

ธนาคารได้มีการจัดตั้งฝ่ายประเมินความเสี่ยงข้อผิดพลาดและการทุจริต เพื่อทำหน้าที่หลักในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการบริหารจัดการป้องกันการทุจริตและข้อผิดพลาด และปัจจัยเสี่ยงจากการกระทำทุจริต รวมถึงการกำหนดแนวทาง วิเคราะห์ แนวโน้มการทุจริตและข้อผิดพลาดต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางป้องกัน ลดความเสี่ยง พร้อมทั้งการติดตาม เฝ้าระวังรายการผิดปกติ ต้องสงสัยในธุรกรรมหลักของธนาคาร เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นในแต่ละกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้ รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินธนาคารบริหารความเสี่ยงองค์กร โดยเริ่มจากการวางแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับความเสี่ยง มีการกำหนดประเภทค่าดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator: KRI) ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และระดับความเสี่ยงที่ทนได้ (Risk Tolerance) ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ ตระหนัก และมีความเข้าใจตรงกันถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ รวมทั้งแนวทางการบริหารความเสี่ยงขององค์กร เพื่อร่วมกันสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรได้อย่างยั่งยืน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีอำนาจหน้าที่ เช่น เสนอ/กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ วางกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับนโยบายบริหารความเสี่ยง ควบคุม ติดตาม ประเมินผลการบริหารความเสี่ยง และดูแลให้องค์กรดำเนินตามนโยบายดังกล่าว นำเสนอรายงานของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เป็นต้น โดยที่ผ่านมามีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้ดำเนินต่าง ๆ เช่น ทบทวนนโยบายการบริหารความเสี่ยงครอบคลุมความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ กำหนดกรอบความเสี่ยงระดับองค์กร จัดทำรายงาน Risk Management ให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ SEPA และ Basel กำกับดูแลให้มีการบริหารความเสี่ยงตามแนวนโยบายที่กำหนด พัฒนาเครื่องมือและปรับปรุงกระบวนการบริหารสินเชื่อ ติดตามความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรมโดยการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ เพื่อสร้างประสบการณ์ใหม่ให้ลูกค้าในทุกช่องทาง พัฒนาแนวทางการทดสอบแผน BCM กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงและกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจในเครือ

(4) การสื่อสารองค์กร รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินได้ดำเนินการที่จะสะท้อนถึงคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ได้แก่

- การดูแลผลประโยชน์สูงสุดให้แก่ลูกค้า โดยรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน จะจัดให้มีการดูแลลูกค้าโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ ให้มีการบริการที่ยุติธรรม รับผิดชอบและเสมอต้นเสมอปลาย มีการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และดูแลให้บริการอย่างมืออาชีพ ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเคารพ และใส่ใจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอันดับหนึ่งเสมอ

- การดำเนินการต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินมีการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างทันถ่วงที และกระทำอย่างมีอาชีพ โดยจะสังเกตพฤติการณ์แวดล้อม ทำความเข้าใจและดำเนินการจัดการต่อปัญหา และข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเร่งด่วน ดำเนินการสอบสวนด้วยวิธีการที่เหมาะสม โปร่งใส ยุติธรรม นำประสบการณ์ข้อผิดพลาดมาใช้ในการพัฒนาบริการ

- การโฆษณาและกิจกรรมทางการตลาด รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินจะดำเนินการโฆษณา จัดกิจกรรมทางการตลาด นำเสนอบริการและผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุด เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า ให้ข้อมูลลูกค้าเกี่ยวกับทางเลือกต่าง ๆ ที่เหมาะสม และอธิบายข้อกำหนดและคุณลักษณะในทางที่จะเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าในการเลือกตัดสินใจก่อนใช้บริการ

- การสื่อสารอย่างมีความรับผิดชอบ การสื่อสารของรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินจะต้องเป็นผู้ที่มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหรืออยู่ในความรับผิดชอบเท่านั้นที่จะสื่อสารและให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้

- การตอบแทนและความรับผิดชอบต่อสังคม รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินมุ่งมั่นตอบแทนสังคมและแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมหลากหลายรูปแบบ ผ่านสินค้าและบริการรวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน

- การดูแลสิ่งแวดล้อม และสิทธิมนุษยชน รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสนับสนุนให้พนักงานทุกคนให้ความสำคัญในการดูแลสิ่งแวดล้อม สนับสนุนหลักการพื้นฐานของสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และเคารพในการปกป้องและรักษาสิทธิมนุษยชน ซึ่งหน่วยสื่อสารองค์กรจะทำหน้าที่ในการสื่อความโครงการต่าง ๆ ที่รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินดำเนินการให้ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบทุกช่องทางการสื่อสาร

- มาตรฐานข้อกำหนดและเงื่อนไขในการบริการ รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินจัดให้มีข้อมูลที่สำคัญสำหรับลูกค้า และแจ้งให้ลูกค้าได้รับทราบถึงมาตรฐานข้อกำหนด และเงื่อนไขต่าง ๆ อย่างชัดเจน

- สื่อสารหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่องค์กรยึดถือไปยังพนักงานทุกระดับ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องผ่านสื่อช่องทางต่าง ๆ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าองค์กรได้ดำเนินการตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เช่น จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เผยแพร่ข้อมูลด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรายงานประจำปี รายงาน 56-1 อินเทอร์เน็ต และ อินทราเน็ต จัดบรรยายเรื่อง การกำกับดูแลกิจการที่ดีให้พนักงานในหลักสูตรต่าง ๆ จัดประชุม

สัญญาคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมในภูมิภาคต่าง ๆ เพื่อมอบนโยบาย และติดตามผลการดำเนินงาน กำหนดให้เรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็น 1 ใน 10 วิชาเนื้อหาการเรียนรู้อิง Core Course ที่ใช้ทดสอบพนักงานตามโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน จัดกิจกรรมวัน CG Day เพื่อเผยแพร่กิจกรรมด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นต้น

- เผยแพร่บทความ ข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีผ่านทางเว็บไซต์ขององค์กร ทางอินทราเน็ต และทางอีเมล

- จัดโครงการเพื่อมอบรางวัลให้กับหน่วยงานที่ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีได้อย่างดีเด่น

4.1.2.3 สรุปเปรียบเทียบปัจจัยคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ สาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงิน

จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ปฏิบัติงานจากผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินสามารถสรุปเปรียบเทียบปัจจัยคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจทั้งสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงิน ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 สรุปเปรียบเทียบปัจจัยคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงิน

รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงาน	รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน	ภาพรวม
1. ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน (Accountability)		
<p>- ให้ความสำคัญกับการควบคุมโดยเน้นการจัดวางระบบควบคุมภายในที่ครอบคลุมทุกกิจกรรมและในหลายมิติอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ</p> <p>- มีการกำหนดตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติและติดตามผลการดำเนินงาน</p>	<p>- ให้ความสำคัญในการจัดให้มีระบบการควบคุมภายในโดยมีการกำกับดูแลและติดตามอย่างต่อเนื่องเพื่อความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผล</p> <p>- ประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อปฏิบัติ กฎระเบียบ และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของทุกหน่วยงานซึ่งมีการกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร</p>	สอดคล้องกัน

## ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงาน	รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน	ภาพรวม
2. ความสำนึกในหน้าที่ (Responsibility)		
<p>- กำหนดแนวทางการดำเนินงานกิจการเพื่อสังคมโดยมุ่งที่จะเป็นองค์กรที่ดีของสังคม มีความรับผิดชอบต่อในทุกพื้นที่ที่เข้าไปดำเนินธุรกิจตามหลักปฏิบัติสากล</p> <p>- การออกมาตรฐานรับรองผลิตภัณฑ์ที่แสดงถึงความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม</p> <p>- ชี้แจงมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ และรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกขั้นตอนของการศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อม</p>	<p>- มุ่งมั่นตอบแทนสังคมและแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมหลากหลายรูปแบบ ผ่านสินค้าและบริการรวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน การดูแลสิ่งแวดล้อมให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล</p> <p>- มีการกำหนดนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงและมีการถ่ายทอด สื่อความให้บุคลากรได้รับทราบและเข้าใจสามารถยึดถือไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ หลากหลายช่องทาง</p>	สอดคล้องกัน
3. การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Treatment)		
<p>- เข้าร่วมเป็นภาคีของข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact: UNGC) ที่ครอบคลุมด้านสิทธิมนุษยชนมาตรฐานแรงงาน สิ่งแวดล้อมและการต่อต้านการทุจริต</p> <p>- ประกาศนโยบาย No Gift Policy เพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน</p>	<p>- ให้ความสำคัญกับการเคารพในสิทธิมนุษยชน</p> <p>- จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและต่อต้านคอร์รัปชันขององค์กรให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ถือหุ้น</p>	สอดคล้องกัน

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงาน	รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน	ภาพรวม
<b>4. ความโปร่งใส (Transparency)</b>		
- จัดทำแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) และรายงานประจำปี ตลอดจนเปิดเผยผลการดำเนินงานเป็นรายไตรมาส และข้อมูลสำคัญสำหรับผู้ถือหุ้น นักลงทุน ลูกค้า และประชาชนทั่วไป	- จัดทำแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) และรายงานประจำปี และข้อมูลสำคัญสำหรับผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีสาระครบถ้วน เพียงพอ เชื่อถือได้ และทันเวลา ผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	สอดคล้องกัน
<b>5. ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency &amp; Effectiveness)</b>		
- จัดสัมมนาลูกค้าและคู่ค้าประจำปี รับฟังข้อคิดเห็นเพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการจัดทำให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นทำให้มีความเข้าใจกันยิ่งขึ้น - มีการลงทุนด้านการวิจัย และการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร ผลิตภัณฑ์และบริการให้มีคุณภาพปลอดภัยสูงสุด	- มีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการ - บูรณาการกระบวนการมุ่งเน้นลูกค้าร่วมกับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบมีกรอบเวลาในการปฏิบัติและปรับปรุงระบบการทำงานที่ชัดเจน	สอดคล้องกัน
<b>6. การมีจรรยาบรรณ (Ethics)</b>		
- จัดทำคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี มาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ และกำหนดให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องลงนามรับทราบก่อนเริ่มปฏิบัติงานทุกคน - จัดให้มีระบบรับข้อร้องเรียนหลากหลายช่องทาง	- จัดทำคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี มาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ - มีนโยบายการรับฟังข้อร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน	สอดคล้องกัน

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงาน	รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน	ภาพรวม
7. การมีส่วนร่วม (Participation)		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการกำหนดนิยามและจัดกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจน</li> <li>- การมีส่วนร่วมกับชุมชนในพื้นที่โครงการที่รัฐวิสาหกิจเข้าไปดำเนินการเพื่อรับฟังความคิดเห็นของชุมชนและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับโครงการโดยได้จัดการมีส่วนร่วมของประชาชน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย พันธกิจและแนวทางการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยใช้ข้อมูลจากการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ul>	สอดคล้องกัน

ทั้งนี้ ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงิน พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจทั้งสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงิน ประกอบด้วย 7 คุณลักษณะ ได้แก่

(1) ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน (Accountability)

รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินจะมีการดำเนินการที่สะท้อนถึงคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ในด้านความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน (Accountability) ดังนี้

- มีการกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่รายงาน โดยตรงต่อฝ่ายบริหาร คณะกรรมการกำกับดูแลและคณะกรรมการบริษัททุกไตรมาส

- มีระบบการควบคุมภายใน การตรวจสอบภายในเพื่อติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเข้มงวด

- มีการกำหนดกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน รวมถึงการกำหนดและจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นคู่มือกระบวนการเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของบุคลากรและใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแลของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น หน่วยตรวจสอบภายใน เป็นต้น

## (2) ความสำนึกในหน้าที่ (Responsibility)

รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินจะมีการดำเนินการที่สะท้อนถึงคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจในด้านความสำนึกในหน้าที่ (Responsibility) ดังนี้

- กำหนดแนวทางการดำเนินงานกิจการเพื่อสังคม โดยมุ่งที่จะเป็นองค์กรที่ดีของสังคม มีความรับผิดชอบในทุกพื้นที่ที่เข้าไปดำเนินธุรกิจตามหลักปฏิบัติสากล ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม พัฒนาค่าความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชน และสังคมอย่างยั่งยืน ผ่านการดำเนินงาน 3 ด้าน คือ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาสังคมและชุมชน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นสามารถพึ่งพาตนเองได้โดยใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีในชุมชนผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม เพื่อดึงศักยภาพของคนในชุมชนที่เข้มแข็งผนวกความเชี่ยวชาญและประสบการณ์

- มีการกำหนดนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงและมีการถ่ายทอด สื่อความให้บุคลากรได้รับทราบและเข้าใจสามารถยึดถือไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ หลากหลายช่องทาง

- จัดแจงมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ และรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกขั้นตอนของการศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อม ตามแนวทางของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่จัดทำรายงานผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม และมาตรการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม เพื่อเสนอต่อสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทุก 6 เดือน ในทุกระยะของโครงการ

- การออกมาตรฐานรับรองผลิตภัณฑ์ ที่แสดงถึงความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผลิตภัณฑ์ด้วยตนเองผ่านกลไกหลากหลายสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสมตามแนวทางที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล อีกทั้งอยู่บนพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์มีความถูกต้องแม่นยำทวนสอบได้ ตรงประเด็น และไม่ทำให้ไขว้เขวเพื่อช่วยส่งเสริมให้สังคมได้รับรู้อย่างมีประสิทธิภาพ ในมุมของการบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมีคุณภาพและปลอดภัย

## (3) การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Treatment)

รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินจะมีการดำเนินการที่สะท้อนถึงคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ในด้านการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Treatment) ดังนี้

- เข้าร่วมเป็นภาคีของข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact: UNGC) ที่ครอบคลุมด้านสิทธิมนุษยชน มาตรฐานแรงงาน สิ่งแวดล้อมและการต่อต้านการทุจริต

- จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี และต่อต้านคอร์รัปชันขององค์กรให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและยกระดับให้เทียบเท่าสากลเพื่อส่งเสริมความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ถือหุ้นทุกกลุ่ม

- ประกาศนโยบายไม่รับของขวัญ (No Gift Policy) เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานที่ดีในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถโดยไม่หวังผลประโยชน์ตอบแทน

- ให้ความสำคัญกับการเคารพในสิทธิมนุษยชนเป็นแนวปฏิบัติขั้นพื้นฐานที่สำคัญ เนื่องจากความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการเลือกปฏิบัติ เสรีภาพในการรวมกันเป็นสมาคม การบังคับใช้แรงงานและการใช้แรงงานเด็ก สามารถส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ยึดปฏิบัติตามหลักการด้านสิทธิมนุษยชนที่ระบุไว้ตามกฎหมายและที่เป็นมาตรฐานในระดับสากล เช่น United Nations Universal Declaration of Human Rights (UNUDHR) และ UN Framework and Guiding Principles on Business and Human Rights (Ruggie Framework) อีกทั้งได้เข้าร่วมเป็นภาคีของ United Nations Global Compact (UNGC) พร้อมทั้งผลักดันให้บริษัทในกลุ่มประยุกต์ใช้ข้อตกลงดังกล่าวเช่นกัน กำหนดให้ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของกรอบการบริหารจัดการความยั่งยืน จัดทำแนวทางปฏิบัติที่ดีให้กับพนักงาน และจัดอบรม เพื่อเสริมสร้างความตระหนักและความเข้าใจด้านสิทธิมนุษยชน ตลอดจนจัดให้มีการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งที่เกี่ยวข้องกับด้านสิทธิมนุษยชนและด้านอื่น ๆ ผ่านคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ (Joint Consultant Committee: JCC) และระบบข้อร้องเรียนแรงงานสัมพันธ์

- กำกับดูแลกิจการด้วยความ โปร่งใสและเป็นธรรม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสร้างรากฐานการดำเนินงานที่มั่นคง เพื่อการเติบโตของธุรกิจในอนาคตภายใต้การบริหารจัดการ โดยคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินงานด้านจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ และมีหน้าที่เสนอแนวปฏิบัติทบทวนแนวทางและหลักการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม

#### (4) ความ โปร่งใส (Transparency)

รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินจะมีการดำเนินการที่สะท้อนถึงคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจในด้านความ โปร่งใส (Transparency) ดังนี้

- จัดทำแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ56-1) และรายงานประจำปี ตลอดจนเปิดเผยผลการดำเนินงานเป็นรายไตรมาส และข้อมูลสำคัญสำหรับผู้ถือหุ้น นักลงทุน ลูกค้า และประชาชนทั่วไป ที่มีสาระครบถ้วน เพียงพอ เชื่อถือได้ และทันเวลา ผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ระบบของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและเว็บไซต์ขององค์กร โดยมีฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์และฝ่ายสื่อสารองค์กรเป็นหน่วยงานหลักในการเผยแพร่ข้อมูล

- จัดทำรายงานความยั่งยืน โดยใช้ Sustainability Reporting Guidelines และ Oil and Gas Sector Disclosure (OGSD), version 4 (G4) ของ Global Reporting Initiative (GRI) ในการจัดทำรายงานโดยเปิดเผยข้อมูลในระดับ Core

- จัดทำจดหมายข่าวรายไตรมาส สำหรับลูกค้าและผู้ถือหุ้นสามัญ เพื่อสื่อความและสร้างความเข้าใจระหว่างองค์กร ลูกค้า และผู้ถือหุ้นสามัญ

- จัดทำวารสารรายไตรมาสสำหรับผู้ถือหุ้นกู้ เพื่อสื่อสาร สื่อความ และสานสัมพันธ์ระหว่างองค์กร และผู้ถือหุ้นกู้ Shortcut Panel 4

- ส่งเสริมให้บริษัทในเครือมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความโปร่งใส และมีความรับผิดชอบในประเทศที่รัฐวิสาหกิจไปประกอบกิจการอยู่ ด้วยการสนับสนุนหลักการของ (Extractive Industries Transparency Initiative: EITI) ซึ่งมีความสอดคล้องกับหลักการ 10 ข้อของ UNGC ที่รัฐวิสาหกิจยึดปฏิบัติ

- เปิดเผยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาด้านความหลากหลายทางชีวภาพในพื้นที่โครงการ ผลการประเมินผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพ และมาตรการป้องกันแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมของทุกโครงการ และแจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในพื้นที่โครงการได้ทราบระหว่างกิจกรรมการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### (5) ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness)

รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินจะมีการดำเนินการที่สะท้อนถึงคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจในด้านความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness) ดังนี้

- มีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพสินค้าและการให้บริการรวมทั้งพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

- จัดสัมมนาลูกค้าและคู่ค้าประจำปี เพื่อสื่อสารนโยบายและแนวทางการดำเนินงานขององค์กรและรับฟังข้อคิดเห็นของลูกค้าและคู่ค้า เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการจัดทำให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทำให้มีความเข้าใจกันยิ่งขึ้น คู่ค้ามีความพึงพอใจ ภายใต้งฎระเบียบ ข้อบังคับ รวมทั้งช่วยยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน

- มีการลงทุนด้านการวิจัย และการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร ผลิตภัณฑ์ และบริการ ให้มีคุณภาพ ปลอดภัยสูงสุดอย่างต่อเนื่อง สร้างพื้นฐานการพัฒนานวัตกรรม โดยจัดตั้งสถาบันวิจัย และเทคโนโลยี ซึ่งดำเนินการศึกษาวิจัยและพัฒนาทางด้านผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อ สนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร และเพื่อเป็นการกระตุ้นแนวคิดด้านนวัตกรรมของสังคมไทย เพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม ลดต้นทุน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสูงสุด โดยกระบวนการกลั่นกรองงานวิจัย เริ่มจากการจัดทำแผนงาน โครงการและงบประมาณพิจารณา จากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความต้องการของแต่ละหน่วยธุรกิจความคิดเห็นของลูกค้า และการคิดค้นของ พนักงานแล้วจึงเสนอแผนวิจัยและพัฒนาประจำปี และแผนระยะยาว 5 ปี ต่อคณะกรรมการแผน วิสาหกิจพิจารณากลั่นกรอง และนำเสนอต่อคณะกรรมการขององค์กรนอกจากนี้ยังได้ร่วมมือกับ หน่วยงานภายนอกอย่างต่อเนื่อง ในการจัดการแข่งขันการคิดค้นและสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านการคิดค้นด้านนวัตกรรมของประเทศไทย

- บูรณาการกระบวนการมุ่งเน้นลูกค้าร่วมกับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างเป็น ระบบ มีกรอบเวลาในการปฏิบัติและปรับปรุงระบบการทำงานที่ชัดเจน เช่น การกำหนดและ ทบทวนช่องทางการเรียนรู้ลูกค้าและตลาด การวิเคราะห์สารสนเทศด้านตลาด กระบวนการสร้าง ความผูกพันของลูกค้า เป็นต้นทุกหน่วยธุรกิจ กำหนดแนวทางการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่าง เป็นระบบ อาจมีรายละเอียดแตกต่างกันตามกลุ่มลูกค้า แต่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เช่น มีการรับ ฟังความคิดเห็นของลูกค้าผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ การรับเรื่องร้องเรียนผ่านสายด่วน การสำรวจความพึงพอใจประจำปี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และนำไปวิเคราะห์ให้เป็น สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ได้มีการเข้าเยี่ยมลูกค้าอย่างมีแบบ แผนและต่อเนื่อง การประชุมสัมมนาร่วมกับลูกค้า การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีประสิทธิภาพโดย ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และสามารถตอบสนองความต้องการของธุรกิจได้ตลอดเวลา การสร้างความผูกพันกับลูกค้าผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น

#### (6) จรรยาบรรณ (Ethics)

รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงิน จะมีการดำเนินการที่สะท้อนถึง คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจในด้านจรรยาบรรณ (Ethics) ดังนี้

- จัดทำคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี มาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในการ ดำเนินธุรกิจ หรือ คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นแนวทางการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณใน การดำเนินธุรกิจที่ดี ที่บุคลากรเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจนให้ปฏิบัติตาม ครอบคลุมแนว ปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยอธิบายถึงสิทธิของผู้ถือหุ้น บทบาทต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใส และความรับผิดชอบของคณะกรรมการอย่างชัดเจน รวมถึงแนวปฏิบัติ

เกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ โดยอธิบายถึงการเคารพกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชนสากล การสนับสนุนภาคการเมือง การมีส่วนร่วมได้ส่วนเสียและผลประโยชน์ขัดกัน การรักษาความลับ การเก็บรักษาข้อมูลและการใช้ข้อมูลภายใน การปฏิบัติต่อลูกค้าและผู้บริโภค การปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า การจัดซื้อจัดหาและการปฏิบัติต่อคู่ค้า ความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมโดยรวม การปฏิบัติต่อพนักงาน การปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนได้รับทราบหลากหลายช่องทาง ให้สามารถยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดเพื่อความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน

- มีนโยบายการรับฟังข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนดด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล/ผู้แจ้งข้อร้องเรียน ทั้งนี้พนักงานผู้แจ้งข้อร้องเรียนสามารถติดตามสถานะของการจัดการกับข้อร้องเรียนดังกล่าวผ่านระบบข้อร้องเรียนแรงงานสัมพันธ์ โดยจัดช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจสำหรับบุคคลภายนอก ได้แก่ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ Call Center ฝ่ายสื่อสารองค์กร สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่และเลขานุการบริษัท และฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ นอกจากนี้ มีการเพิ่มช่องทางพิเศษเพื่อให้เป็นช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียติดต่อหากพบเห็นการฝ่าฝืนหรือการกระทำทุจริตคอร์รัปชันในองค์กรซึ่งข้อมูลจะถูกส่งตรงไปที่สำนักตรวจสอบภายในเพื่อพิจารณาดำเนิน ทั้งนี้มีการจัดทำข้อกำหนดองค์กรว่าด้วยการร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการเกิดทุจริต เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติเรื่องร้องเรียน และแจ้งเบาะแสการทุจริตต่อหน้าที่ให้มีความเหมาะสม และเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร อีกทั้งมีมาตรการคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเบาะแสที่เกี่ยวข้องด้วย

- กำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการไม่สนับสนุนทางการเงินให้แก่พรรคการเมือง มีความโปร่งใสในการให้เงินบริจาค (Charitable Donation) และเงินสนับสนุน (Sponsorship) ตามที่กำหนดในมาตรการต่อต้านคอร์รัปชัน ได้แก่ การกำหนดและทบทวนนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน การติดตามรายงานผลการตรวจสอบภายใน การประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง การประเมินความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันและทบทวนมาตรการต่อต้านคอร์รัปชันให้เพียงพอเหมาะสม โดยมีการสื่อความไปยังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันเหตุการณ์ทุจริตที่อาจเกิดขึ้นภายในองค์กร และสร้างความไว้วางใจจากบุคคลภายนอกที่เชื่อมั่นในภาพลักษณ์ การดำเนินงานที่โปร่งใส

- มีนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน กำหนดบทบาทให้มีบุคลากรมีหน้าที่รับผิดชอบเพื่อให้กระบวนการดำเนินงานเป็นไปตามมาตรการต่อต้านคอร์รัปชัน สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีในการครองตนอยู่ในคุณธรรมให้แก่ผู้อื่นได้

- มีการส่งเสริมพัฒนาด้านคุณธรรมจริยธรรมให้แก่บุคคลทั้งภายในและภายนอกอย่างสม่ำเสมอ เช่น โครงการอบรมนิสิตนักศึกษาในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกเข้ามาศึกษาดูงานการดำเนินการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการตรวจสอบภายในขององค์กร จัดกิจกรรมหลากหลายรูปแบบในการรณรงค์ส่งเสริมการปลูกจิตสำนึกแห่งความรับผิดชอบภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้แก่กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้เกี่ยวข้อง เช่น คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีฉบับการู้ตูน ระบบ CG E-Learning เกม “CG Millionaire Challenge” และ Website “CG Intranet” เพื่อเป็นช่องทางให้พนักงานในทุกพื้นที่ได้ศึกษาหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจด้วยตนเองได้อย่างทั่วถึงผ่านเหตุการณ์จำลองต่าง ๆ เพื่อสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น และให้พนักงานสามารถนำสิ่งที่เรียนรู้จากระบบไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงตามความเหมาะสม มีการทดสอบ เพื่อวัดความเข้าใจของพนักงานด้วย นอกจากนี้ยังกำหนดให้จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจเป็นหนึ่งในสมรรถนะ (Competency) ของพนักงานที่มีผลต่อความก้าวหน้าและการประเมินผลงานประจำปี เป็นต้น

#### (7) การมีส่วนร่วม (Participation)

รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินจะมีการดำเนินการที่สะท้อนถึงคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจในด้านการมีส่วนร่วม (Participation) ดังนี้

- มีการกำหนดนิยามและจัดกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจน เช่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยได้รับประโยชน์หรือเสียประโยชน์จากการดำเนินธุรกิจขององค์กร โดยจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ ประเทศ (หมายถึง หน่วยงานภาครัฐ, ผู้กำหนดนโยบาย, ผู้นำทางความคิด, องค์กรเอกชนและนักการเมืองส่วนกลาง) การร่วมมือกับสังคมชุมชน (หมายถึง ชุมชน ประชาชนทั่วไป เยาวชน สถาบันการศึกษา NGO สื่อมวลชนและนักการเมืองท้องถิ่น) ผู้ถือหุ้น (หมายถึง ผู้ถือหุ้น นักลงทุน นิติบุคคล และสถาบันที่ลงทุนในตลาดหลักทรัพย์) ลูกค้า (หมายถึง ลูกค้าอุตสาหกรรมและผู้บริโภค) คู่ค้า (หมายถึง คู่ค้า ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรทางธุรกิจ) พนักงาน (หมายถึง พนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจ) เป็นต้น

- มีการกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย พันธกิจและแนวทางการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ข้อมูลจากการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การบริหารประเด็นและการจัดการข้อร้องเรียน จากนั้นกำหนดให้หน่วยงานที่มีหน้าที่ประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ จัดทำการประเมินทัศนคติของแต่ละกลุ่ม กำหนดแนวทางการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมต่อความต้องการความคาดหวังและข้อกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การมีส่วนร่วมกับชุมชนในพื้นที่โครงการที่รัฐวิสาหกิจเข้าไปดำเนินการ เพื่อรับฟังความคิดเห็นของชุมชน และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับโครงการ โดยได้จัดการมีส่วนร่วมของประชาชน

- การร่วมมือกับสังคมชุมชนผ่านสถาบันและมูลนิธิต่าง ๆ เช่น สถาบันลูกโลกสีเขียว และมูลนิธิพลังที่ยั่งยืน เป็นต้น

จากผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงิน พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจทั้งสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงิน มีความเหมือนกันและสอดคล้องกับผลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม ซึ่งได้กล่าวมาแล้วในบทที่ 2

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาอิทธิพลคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีต่อความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย และวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบอิทธิพลของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีต่อความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย จำนวน 900 คน ทั้งนี้ เพื่อให้การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความสะดวกและสามารถสร้างความเข้าใจในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ง่ายยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติและตัวแปรต่าง ๆ ในการนำเสนอข้อมูลดังนี้

##### สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
$\chi^2$	หมายถึง	ค่าไค-สแควร์ (Chi - Square Statistics) ในที่นี้ คือ ดัชนีตรวจสอบความกลมกลืน
R Squared	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การกำหนด (Coefficient of Determination)
Adjusted R Squared	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การกำหนดเมื่อปรับแล้ว
n	หมายถึง	ขนาดตัวอย่าง (Sample Size)
df	หมายถึง	องศาเสรี (Degree of Freedom)
e	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตได้ (Error of Variable)

P-value	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญต่ำที่สุด (Least Significant Level) ที่จะปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) เมื่อสมมติฐานว่างเป็นจริงหรือค่าความน่าจะเป็น
RMR	หมายถึง	รากของส่วนเหลือกำลังสองเฉลี่ย (Root Mean Square Residual)
SRMR	หมายถึง	ดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (Standard Root Mean Square Residual)
RMSEA	หมายถึง	รากกำลังสองของค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อน โดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation)
GFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ (Goodness of Fit Index)
AGFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index)
CMIN/DF	หมายถึง	ดัชนีที่ใช้ในการเปรียบเทียบความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เป็นสถิติที่ทำการปรับลดอิทธิพลของขนาดตัวอย่างที่มีต่อสถิติไคส์แควร์ในการตัดสินใจว่าแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่
CFI	หมายถึง	ค่าดัชนีสารูปเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index)
TE	หมายถึง	อิทธิพลโดยรวม (Total Effects)
DE	หมายถึง	อิทธิพลทางตรง (Direct Effects)
IE	หมายถึง	อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effects)
SE	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error)
SS	หมายถึง	ผลรวมกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยกำลังสอง (Mean Squares)
F	หมายถึง	ค่าสถิติเอฟ (F - statistic) ในที่นี้ ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในเรื่องการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance - ANOVA)
t	หมายถึง	ค่าสถิติที (t - statistic) ในที่นี้ ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของ 1 - 2 ประชากรเมื่อไม่ทราบความแปรปรวนของประชากร
z	หมายถึง	ค่าสถิติแซท (z-value) ในที่นี้ ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเมื่อตัวสถิติที่การแจกแจงเชิงกำกับเป็นแบบปกติ (Asymptotic Normal)
**	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร

CG	หมายถึง	คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance Characteristics)
Ac	หมายถึง	ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน (Accountability)
Re	หมายถึง	ความสำนึกในหน้าที่ (Responsibility)
ET	หมายถึง	การปฏิบัติอย่างเท่าเทียม (Equitable Treatment)
Tp	หมายถึง	ความโปร่งใส (Transparency)
EE	หมายถึง	ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness)
Eh	หมายถึง	จรรยาบรรณ (Ethics)
Pa	หมายถึง	การมีส่วนร่วม (Participation)
Tr	หมายถึง	ความไว้วางใจ (Trust)
CT	หมายถึง	ความไว้วางใจด้านศักยภาพ (Competence Trust)
MT	หมายถึง	ความไว้วางใจด้านการสื่อสาร (Communication Trust)
TT	หมายถึง	ความไว้วางใจด้านคำมั่นสัญญา (Contractual Trust)
IB	หมายถึง	ความตั้งใจซื้อ (Intention to Buy)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณแบ่งเป็น 5 ส่วน คือ 4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม 4.2.2 แบบจำลองการวัดคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ แบบจำลองการวัดความไว้วางใจรัฐวิสาหกิจ และแบบจำลองการวัดความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย 4.2.3 ระดับในการรับรู้คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ ระดับความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ และระดับความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย 4.2.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยและ 4.2.5 สรุปโดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

จากแนวคิดและหลักเกณฑ์ในการกำหนดตัวอย่างซึ่งได้กล่าวไว้ในบทที่ 3 ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างที่จะต้องใช้ในการศึกษาครั้งนี้ขั้นต่ำ 220-384 ตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้จึงได้กำหนดจำนวนตัวอย่างอย่างน้อย 384 ตัวอย่าง ซึ่งจะทำให้มีความถูกต้องแม่นยำของตัวอย่างมากขึ้น (Accuracy) อีกทั้งยังเพียงพอต่อการชดเชยในการวิเคราะห์ข้อมูลกรณีที่สุ่มตัวอย่างไม่ครบจำนวน หรือกรณีที่ไม่สามารถเก็บแบบสอบถามได้ครบตามที่กำหนดไว้ (พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2548) และเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลลงไปรายละเอียดสำหรับเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของแบบจำลองสมการโครงสร้างในแต่ละสาขาของรัฐวิสาหกิจอีกด้วย ดังนั้นเพื่อให้มีจำนวนของตัวอย่างเหมาะสมกับการ

วิเคราะห์ข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงดำเนินการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลตัวอย่างจำนวน 900 ฉบับ ทั้งนี้สามารถสรุปข้อมูลอัตราการตอบแบบสอบถามที่ได้รับคืน จำแนกตามสาขารัฐวิสาหกิจ และภูมิภาคของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมถึงข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสถิติในการนำเสนอ คือ ค่าการแจกแจงความถี่ และร้อยละ โดยมีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.2 และตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.2 อัตราการตอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนจำแนกตามสาขาวิสาหกิจ และภูมิภาคของผู้ตอบแบบสอบถาม

สาขา รัฐวิสาหกิจ	ภูมิภาค						รวม	ร้อยละของ การได้รับคืน
	เหนือ	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ตะวันออก	ตะวันตก	ใต้		
พลังงาน	75	75	75	75	75	75	450	
ตอบกลับ	(74)	(70)	(75)	(65)	(68)	(73)	(425)	47.22
การเงิน	75	75	75	75	75	75	450	
ตอบกลับ	(70)	(70)	(70)	(70)	(70)	(61)	(411)	45.67
<b>รวม</b>	150	150	150	150	150	150	<b>900</b>	
ตอบกลับ	(144)	(140)	(145)	(135)	(138)	(134)	(836)	<b>92.89</b>
<b>ร้อยละของ การได้รับคืน</b>	16.00	15.56	16.11	15.00	15.33	14.89	<b>92.89</b>	<b>92.89</b>

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บ คือ จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 4.2 จำนวนตัวอย่างที่ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามมีทั้งสิ้น จำนวน 900 คน มีจำนวนของการตอบกลับของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 836 คน (ร้อยละ 92.89) ซึ่งมีจำนวนของการตอบกลับของผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าจำนวนของตัวอย่างที่ได้จากการประมาณค่าพารามิเตอร์ ซึ่งต้องการจำนวนตัวอย่างไม่น้อยกว่า 220 ตัวอย่าง โดยตัวอย่างลูกค้ำรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานตอบกลับ จำนวน 425 คน (ร้อยละ 47.22) โดยแบ่งเป็นลูกค้ำในภาคเหนือ จำนวน 74 คน (ร้อยละ 8.22) ภาคกลาง จำนวน 70 คน (ร้อยละ 7.78) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 75 คน (ร้อยละ 8.33) ภาคตะวันออก จำนวน 65 คน (ร้อยละ 7.22) ภาคตะวันตก จำนวน 68 คน (ร้อยละ 7.56) และภาคใต้ จำนวน 73 คน (ร้อยละ 8.11) ส่วนตัวอย่างลูกค้ำรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินตอบกลับ จำนวน 411 คน (ร้อยละ 45.67) โดยแบ่งเป็นลูกค้ำในภาคเหนือ จำนวน 70 คน (ร้อยละ

7.78) ภาคกลาง จำนวน 70 คน (ร้อยละ 7.78) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 70 คน (ร้อยละ 7.78) ภาคตะวันออก จำนวน 70 คน (ร้อยละ 7.78) ภาคตะวันตก จำนวน 70 คน (ร้อยละ 7.78) และภาคใต้จำนวน 61 คน (ร้อยละ 6.77)

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n=836

ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	338	40.4
	หญิง	498	59.6
อายุ	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 22 ปี	28	3.3
	22 - 29 ปี	202	24.2
	30 - 39 ปี	329	39.4
	40 - 49 ปี	150	17.9
	50 - 59 ปี	96	11.5
	60 ปีขึ้นไป	31	3.7
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	47	5.6
	มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	66	7.9
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส./อนุปริญญา	118	14.1
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	441	52.8
	ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	153	18.3
	ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	11	1.3
อาชีพ	ข้าราชการ	174	20.8
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	93	11.1
	พนักงานบริษัท	201	24.0
	ธุรกิจส่วนตัว	75	9.0
	ค้าขาย	37	4.4
	รับจ้าง/ลูกจ้าง/อาชีพอิสระ	145	17.3
	นิสิต/นักศึกษา	41	4.9
	เกษตรกร/ปศุสัตว์/ประมง	49	5.9
	เกษียณ/ว่างงาน	21	2.5

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	น้อยกว่า 15,000 บาท	233	27.9
	15,001 – 30,000 บาท	354	42.3
	30,001 – 50,000 บาท	146	17.5
	50,001 – 100,000 บาท	66	7.9
	100,001 – 300,000 บาท	17	2.0
	300,001 – 500,000 บาท	12	1.4
	500,001 – 1,000,000 บาท	7	0.8
	มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป	1	0.1
ระยะเวลาในการเป็นลูกจ้างของรัฐวิสาหกิจ	น้อยกว่า 1 ปี	43	5.1
	1 – 2 ปี	67	8.0
	3 – 5 ปี	191	22.8
	6 – 10 ปี	168	20.1
	11 – 15 ปี	113	13.5
	มากกว่า 15 ปี	254	30.4

จากตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.6) มากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 40.4) โดยส่วนใหญ่อายุระหว่าง 30-39 ปี รองลงมา คือ อายุระหว่าง 22-29 ปี และอายุระหว่าง 40-49 ปี ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 52.8) รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 18.3) ทั้งนี้เมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท (ร้อยละ 24.0) รองลงมา รับราชการ (ร้อยละ 20.8) และรับจ้าง/ลูกจ้าง/อาชีพอิสระ (ร้อยละ 17.3) ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-30,000 บาท (ร้อยละ 42.3) รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท (ร้อยละ 27.9) และ 30,001 – 50,000 บาท (ร้อยละ 17.5) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาระยะเวลาในการเป็นลูกจ้างของรัฐวิสาหกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างรัฐวิสาหกิจมากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 30.4) รองลงมา 3 – 5 ปี (ร้อยละ 22.8) และ 6 – 10 ปี (ร้อยละ 20.1) ตามลำดับ

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมืออีกครั้งจากการเก็บข้อมูลตัวอย่างก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์ผล ซึ่งพบว่า ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา มีค่าระหว่าง 0.83 - 0.98 ซึ่งผ่านเกณฑ์ในการพิจารณาที่กำหนดไว้ทุกตัวแปร จึงสามารถนำข้อมูลไปใช้วิเคราะห์ผลต่อไปได้ รายละเอียดตามภาคผนวก ข

4.2.2 แบบจำลองการวัดคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ แบบจำลองการวัดความไว้วางใจรัฐวิสาหกิจ และแบบจำลองการวัดความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย

ในการนำเสนอในหัวข้อนี้ เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อยืนยันความถูกต้องของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่า ตัวแปรสังเกต (Observe Variable) ได้ ซึ่งถูกระบุให้เป็นตัวบ่งชี้ หรือเป็นองค์ประกอบของตัวแปรแฝง (Latent Variable) สามารถวัดบ่งชี้ตัวแปรแฝงนั้น ๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งถือว่าการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยแบบจำลองการวัด (Measurement Model) ที่นำมาวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ประกอบด้วย

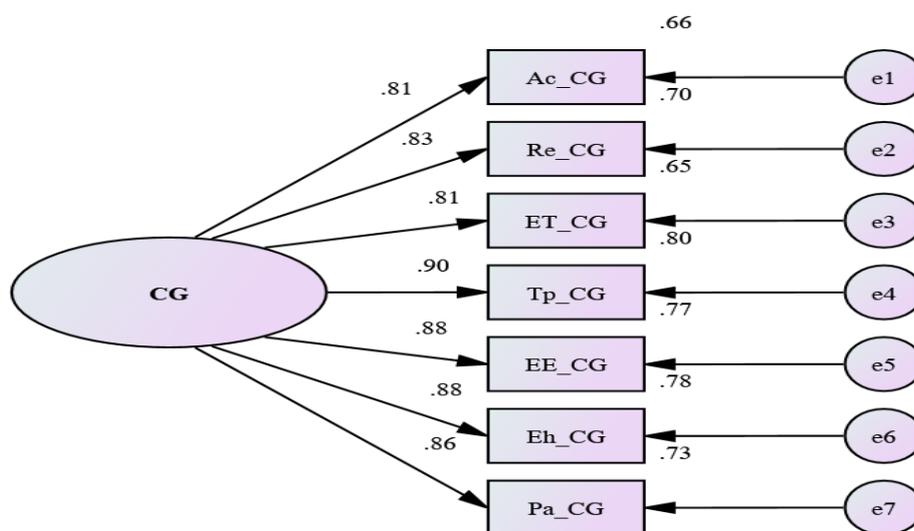
- แบบจำลองการวัดคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ
- แบบจำลองการวัดความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ และ
- แบบจำลองการวัดความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ

โดยผู้วิจัยได้จำแนกหัวข้อในการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน ตามตัวแปรที่จะใช้ศึกษาดังนี้ ในหัวข้อ 4.2.2.1 จะนำเสนอแบบจำลองการวัดคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ส่วนหัวข้อที่ 4.2.2.2 จะเป็นการนำเสนอแบบจำลองการวัดความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ และหัวข้อที่ 4.2.2.3 ผู้วิจัยนำเสนอแบบจำลองการวัดความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ โดยมีรายละเอียดในแต่ละหัวข้อ ดังนี้

#### 4.2.2.1 แบบจำลองการวัดคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ

เป็นการทดสอบการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ของแบบจำลองการวัดคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นตัวแปรแฝง เพื่อยืนยันว่าองค์ประกอบตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 7 ตัวแปร ซึ่งได้แก่ ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน (Accountability) ความสำนึกในหน้าที่ (Responsibility) การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Treatment) ความโปร่งใส (Transparency) ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness) จรรยาบรรณ (Ethics) และการมีส่วนร่วม (Participation) ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมนั้น เป็นองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่ดีของตัวแปรคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งเป็นตัวแปรแฝงได้อย่างเหมาะสม

ทั้งนี้เกณฑ์ซึ่งใช้ในการพิจารณาว่าแบบจำลองการวัด การรับรู้คุณลักษณะ การกำกับดูแลกิจการที่ดีของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจ มีความเหมาะสมนั้น แบบจำลองจะต้องมีค่าดัชนีความกลมกลืนที่เหมาะสม เช่น ค่า Chi-Square statistics ( $\chi^2$ -test) ไม่มีนัยสำคัญ (P-Value > 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95) ค่า Chi-Square ( $\chi^2$ )/df < 2.00 ค่า GFI มีค่าระหว่าง 0–1 ซึ่งค่าใกล้เคียง 1 (> 0.9) แสดงว่ามีความสอดคล้องกลมกลืน เป็นต้น ทั้งนี้ น้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละองค์ประกอบจะต้องมีค่ามากกว่า 0.7 และมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทั้ง 7 องค์ประกอบ จึงจะถือว่าเป็นองค์ประกอบที่เหมาะสม (ยุทธ ไกยวรรณ, 2556; กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556; ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557) รายละเอียดดังตารางที่ 3.4 ในบทที่ 3



Chi-square=15.444, df=8, p=.051

CMIN/DF=1.931, GFI=.995, RMSEA=.033

AGFI=.982, RMR=.004, CFI=.999

ภาพที่ 4.1 แบบจำลองการวัดคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจ

จากการทดสอบแบบจำลองการวัดการรับรู้คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจ ได้ค่าดัชนีความกลมกลืน ค่าไค-สแควร์ = 15.444, df = 8, P-Value = 0.051, RMSEA = 0.033 ซึ่งผ่านเกณฑ์การพิจารณา แสดงว่า แบบจำลองการวัดคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจ สอดคล้องกลมกลืนกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ และพบว่าน้ำหนักองค์ประกอบ ทั้ง 7 องค์ประกอบ มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าตั้งแต่ 0.81–0.90 ซึ่งพบว่า ความโปร่งใส มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ 0.90 แสดงว่า

ความโปร่งใสสามารถวัดการรับรู้คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีได้ดีที่สุด โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังภาพที่ 4.1 และตารางที่ 4.4

**ตารางที่ 4.4** ผลการตรวจความตรงของแบบจำลองการวัดคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ

ตัวแปร	องค์ประกอบ CG			
	น้ำหนักองค์ประกอบ	SE	ค่าZ-Value(C.R.)	R Squared
Ac	0.814	-	-	0.66
Re	0.835	0.028	34.049	0.70
ET	0.807	0.037	27.085	0.65
Tp	0.896	0.037	31.422	0.80
EE	0.877	0.037	28.922	0.77
Eh	0.883	0.035	30.871	0.78
Pa	0.857	0.040	29.359	0.73
Chi – Square= 15.444, df= 8, P-Value= 0.051, RMSEA= 0.033, GFI= 0.995, AGFI= 0.982				

ในส่วนของค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ หรือค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวในการวัดตัวแปรแฝง (ค่า R – Square) ขององค์ประกอบ 7 องค์ประกอบกับตัวแปรคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ อยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง โดยมีค่าระหว่าง 0.65 – 0.80 โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังภาพที่ 4.1 และตารางที่ 4.4

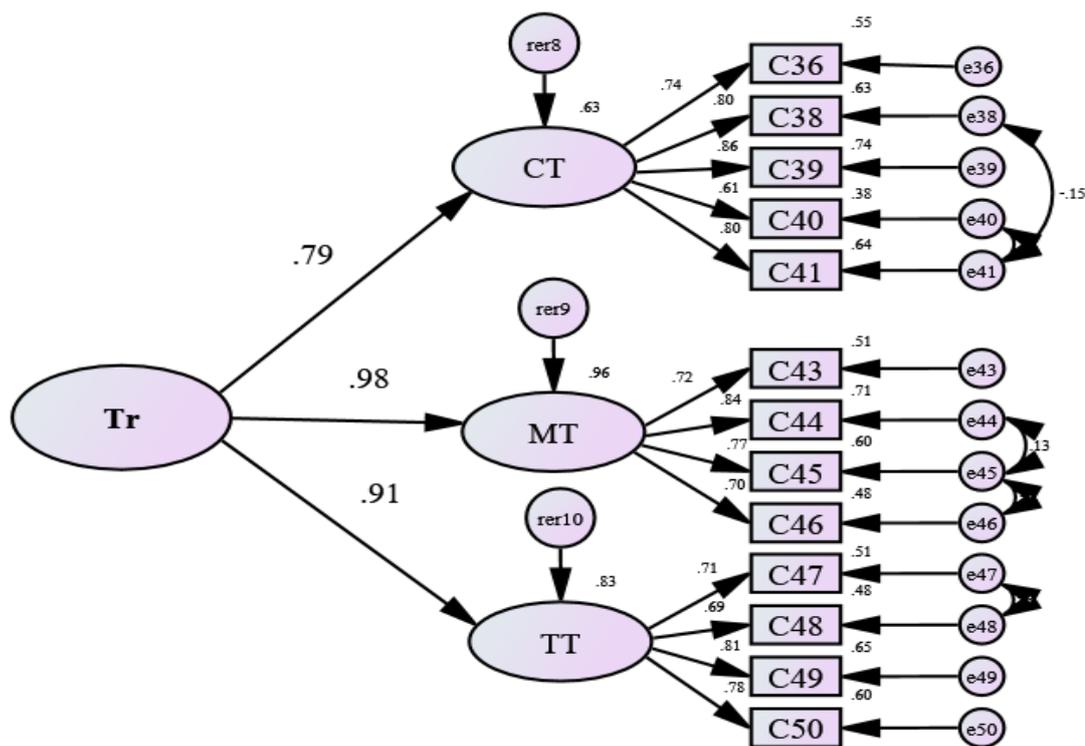
จากค่าสถิติพื้นฐานดังกล่าวข้างต้น ยืนยันว่าคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจทั้ง 7 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน (Accountability) ความสำนึกในหน้าที่ (Responsibility) การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Treatment) ความโปร่งใส (Transparency) ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness) จรรยาบรรณ (Ethics) และการมีส่วนร่วม (Participation) สอดคล้องกลมกลืนกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้น องค์ประกอบทั้ง 7 ตัว เป็นองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่ดีของตัวแปรคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งเป็นตัวแปรแฝงได้อย่างเหมาะสม

#### 4.2.2.2 แบบจำลองการวัดความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ

เป็นการทดสอบการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ของแบบจำลองการวัดความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นตัวแปรแฝง เพื่อยืนยันว่าองค์ประกอบตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 3 ตัวแปร ซึ่งได้แก่ ตัวแปรความไว้วางใจด้านศักยภาพ (CT\_Tr) ตัวแปรความไว้วางใจด้านการสื่อสาร (MT\_Tr) ตัวแปรความไว้วางใจด้านคำมั่นสัญญา (TT\_Tr) ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมนั้น เป็นองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่ดีของตัวแปรความไว้วางใจ ซึ่งเป็นตัวแปรแฝงได้อย่างเหมาะสม

เกณฑ์ซึ่งใช้ในการพิจารณาว่าแบบจำลองการวัดความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจมีความเหมาะสมนั้น แบบจำลองจะต้องมีค่าดัชนีความกลมกลืนที่เหมาะสม เช่น ค่า Chi-Square statistics ( $\chi^2$ -test) ไม่มีนัยสำคัญ ( $P\text{-Value} > 0.05$  ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95) ค่า Chi-Square ( $\chi^2$ )/df  $< 2.00$  ค่า GFI มีค่าระหว่าง 0-1 ซึ่งค่าใกล้เคียง 1 ( $> 0.9$ ) แสดงว่า มีความสอดคล้องกลมกลืนเป็นต้น ทั้งนี้น้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละองค์ประกอบควรจะต้องมีค่ามากกว่า 0.7 และมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทั้ง 3 องค์ประกอบ จึงจะถือว่าเป็นองค์ประกอบที่เหมาะสม (ยูทธ ไทยวรรณ, 2556; กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556; ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557) รายละเอียดดังตารางที่ 3.4 ในบทที่ 3

ทั้งนี้เนื่องจากตัวแปรสังเกตได้มีจำนวน 3 ตัวแปร ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) อันดับที่ 1 ได้เนื่องจากค่าองศาอิสระ (Degree of Freedom) เท่ากับ 0 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556) ดังนั้นจึงต้องใช้วิธีวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) อันดับที่ 2 โดยนำข้อคำถามเข้ามารวมในการวิเคราะห์ ซึ่งทำให้ค่าองศาอิสระ (Degree of Freedom) มีค่ามากกว่า 0 ซึ่งสามารถทำการวิเคราะห์เชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) โดยโปรแกรม AMOS ได้ต่อไปดังภาพที่ 4.2



Chi-square=46.267, df=44, p=.379

CMIN/DF=1.052, GFI=.992, RMSEA=.008

AGFI=.983, RMR=.015, CFI=1.000

ภาพที่ 4.2 แบบจำลองการวัดความไว้วางใจของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจ

ผลจากการทดสอบแบบจำลองการวัดความไว้วางใจของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจ ได้ค่าดัชนีความกลมกลืน ค่าไค-สแควร์ = 46.267, df = 44, P-Value = 0.379, RMSEA = 0.008 ซึ่งผ่านเกณฑ์การพิจารณา (เกณฑ์การพิจารณาตารางที่ 3.4) แสดงว่า แบบจำลองการวัดความไว้วางใจของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจ สอดคล้องกลมกลืนกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ และพบว่า น้ำหนักองค์ประกอบทั้ง 3 องค์ประกอบ มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าตั้งแต่ 0.79 – 0.98 ซึ่งมากกว่า 0.7 ซึ่งพบว่า ความไว้วางใจด้านการสื่อสาร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดคือ 0.98 แสดงว่า ความไว้วางใจด้านการสื่อสาร สามารถบ่งชี้ความไว้วางใจของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจได้ดีที่สุด รายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังภาพที่ 4.2 และตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ผลการตรวจความตรงของแบบจำลองการวัดความไว้วางใจของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจ

ตัวแปร	องค์ประกอบ Tr			
	น้ำหนักองค์ประกอบ	SE	ค่า Z-Value (C.R.)	R Squared
CT	0.791	-	-	0.832
MT	0.978	0.079	14.797	0.957
TT	0.912	0.088	14.995	0.626

Chi – Square= 46.267, df= 44, P-Value= 0.379, RMSEA= 0.008, GFI= 0.992, AGFI= 0.983

ในส่วนของค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ หรือค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวในการวัดตัวแปรแฝง (ค่า R – Square) ขององค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ กับตัวแปรความไว้วางใจของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจ อยู่ในระดับปานกลางถึงสูง โดยมีค่าอยู่ระหว่าง 0.63 – 0.957 โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังภาพที่ 4.2 และตารางที่ 4.5

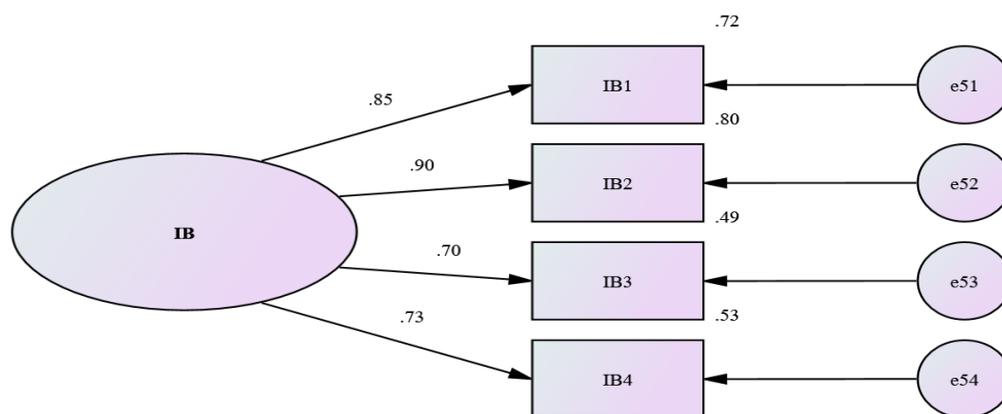
จากค่าสถิติพื้นฐานดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ความไว้วางใจของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจ ทั้ง 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความไว้วางใจด้านศักยภาพ (Competence Trust) ความไว้วางใจด้านการสื่อสาร (Communication Trust) และความไว้วางใจด้านคำมั่นสัญญา (Contractual Trust) สอดคล้องกลมกลืนกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้นองค์ประกอบทั้ง 3 ตัว เป็นองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่ดีในการวัดตัวแปรความไว้วางใจของลูกค้ำ ซึ่งเป็นตัวแปรแฝงได้อย่างเหมาะสม

#### 4.2.2.3 แบบจำลองการวัดความตั้งใจซื้อของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจ

เป็นการทดสอบการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ของแบบจำลองการวัดความตั้งใจซื้อของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจซึ่งเป็นตัวแปรแฝง โดยใช้ข้อคำถามจากแบบสอบถามเป็นตัวแปรบ่งชี้ ได้แก่ คำถามบ่งชี้ความตั้งใจซื้อข้อที่ 1 (IB1) ตัวแปรคำถามบ่งชี้ความตั้งใจซื้อข้อที่ 2 (IB2) ตัวแปรคำถามบ่งชี้ความตั้งใจซื้อข้อที่ 3 (IB3) ตัวแปรคำถามบ่งชี้ความตั้งใจซื้อข้อที่ 4 (IB4) เพื่อยืนยันว่าข้อคำถามจากแบบสอบถาม ซึ่งใช้เป็นตัวชี้วัดความตั้งใจซื้อ ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมนั้น เป็นองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่ดีของตัวแปรความตั้งใจซื้อ ซึ่งเป็นตัวแปรแฝงได้อย่างเหมาะสม

เกณฑ์ซึ่งใช้ในการพิจารณาว่าแบบจำลองการวัดความตั้งใจซื้อของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจมีความเหมาะสมนั้น แบบจำลองจะต้องมีค่าดัชนีความกลมกลืนที่เหมาะสม เช่น ค่า Chi-Square statistics ( $\chi^2$ -test) ไม่มีนัยสำคัญ (P-Value>0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95) ค่า Chi-Square ( $\chi^2$ )/df<2.00 ค่า GFI มีค่าระหว่าง 0 – 1 ซึ่งค่าใกล้เคียง 1 (> 0.9) แสดงว่ามีความสอดคล้อง

กลมกลืน เป็นต้น ทั้งนี้น้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละข้อคำถามควรจะต้องมีค่ามากกว่า 0.7 และมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทั้ง 3 องค์ประกอบ จึงจะถือว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่เหมาะสม (ยุทธ ไถยวรรณ, 2556; กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556; ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557) รายละเอียดดังตารางที่ 3.4 ในบทที่ 3



Chi-square=1.154, df=1, p=.283

CMIN/DF=1.154, GFI=.999, RMSEA=.014

AGFI=.993, RMR=.003, CFI=1.000

ภาพที่ 4.3 แบบจำลองการวัดความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ

ผลจากการทดสอบแบบจำลองการวัดความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ ได้ค่าดัชนีความกลมกลืน ค่าไค-สแควร์= 1.154, df = 1, P-Value = 0.283, RMSEA = 0.014 ซึ่งผ่านเกณฑ์การพิจารณา แสดงว่า แบบจำลองการวัดความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ สอดคล้องกลมกลืนกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ และพบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตทั้ง 4 ตัวแปร มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าตั้งแต่ 0.70–0.90 รายละเอียดดังภาพที่ 4.3 และตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ผลการตรวจความตรงของแบบจำลองการวัดความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ

ตัวแปร	องค์ประกอบ IB			
	น้ำหนักองค์ประกอบ	SE	ค่า Z-Value (C.R.)	R Squared
IB1	0.846	-	-	0.530
IB2	0.896	0.035	27.847	0.491
IB3	0.701	0.034	21.850	0.803
IB4	0.728	0.033	22.990	0.716

Chi – Square= 1.154, df= 1, P-Value = 0.283, RMSEA= 0.014, GFI= 0.999, AGFI=0.993

ในส่วนของค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้หรือค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวในการวัดตัวแปรแฝง (ค่า R – Square) ของตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร กับตัวแปรความตั้งใจซื้อ อยู่ในระดับปานกลางถึงสูง โดยมีค่าอยู่ระหว่าง 0.50 – 0.80 โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังภาพที่ 4.3 และตารางที่ 4.6

จากค่าสถิติพื้นฐานดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจจากตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 4 ตัวแปร สอดคล้องกลมกลืนกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้นข้อคำถามทั้ง 4 ข้อ เป็นองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่ดีในการวัดตัวแปรความตั้งใจซื้อของลูกค้าซึ่งเป็นตัวแปรแฝงได้อย่างเหมาะสม

4.2.3 ระดับในการรับรู้คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ ระดับความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ และระดับความความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย

ในการนำเสนอในหัวข้อนี้ ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ 4.2.3.1 ระดับการรับรู้คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ 4.2.3.2 ระดับการความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ และ 4.2.3.3 ระดับความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ สำหรับผลการวิเคราะห์จะแสดงผลเป็นค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยมีรายละเอียดในแต่ละหัวข้อ ดังนี้

4.2.3.1 ระดับการรับรู้คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ

ระดับในการรับรู้คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย วัดจากตัวบ่งชี้ หรือตัวชี้วัดของตัวแปรแฝง (Latent Variables) คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance Characteristics: CG) ซึ่งประกอบด้วย 1) ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน (Accountability: Ac) 2) ความสำนึกในหน้าที่ (Responsibility: Re) 3) การปฏิบัติ

อย่างเท่าเทียม (Equitable Treatment: ET) 4) ความโปร่งใส (Transparency: Tp) 5) ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness: EE) 6) จรรยาบรรณ (Ethics: Eh) และ 7) การมีส่วนร่วม (Participation: Pa) มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับในการรับรู้คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติพื้นฐานบรรยายตัวแปรคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี และระดับการรับรู้คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจ

องค์ประกอบ	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับการรับรู้คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจ
1. ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน	Ac	3.478	0.750	ปานกลาง
2. ความสำนึกในหน้าที่	Re	3.655	0.688	มาก
3. การปฏิบัติอย่างเท่าเทียม	ET	3.565	0.761	มาก
4. ความโปร่งใส	Tp	3.475	0.791	ปานกลาง
5. ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	EE	3.555	0.749	มาก
6. จรรยาบรรณ	Eh	3.593	0.750	มาก
7. การมีส่วนร่วม	Pa	3.375	0.840	ปานกลาง
รวมระดับการรับรู้คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจ		<b>3.528</b>	<b>0.668</b>	<b>มาก</b>

ผลจากการศึกษา พบว่า ลูกค้ำของรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย ที่ทำการศึกษามีระดับในการรับรู้คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) และเมื่อพิจารณาจากการวัดการรับรู้คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 7 ตัวแปร พบว่า ลูกค้ำของรัฐวิสาหกิจในประเทศไทยมีการรับรู้คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจด้านความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ )

ส่วนในด้านความสำคัญในหน้าที่รับรู้ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) ทั้งนี้ในด้านการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมรับรู้ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) ด้วย สำหรับในด้านความโปร่งใสมีการรับรู้ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ ) แต่ในด้านความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีการรับรู้ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) รวมถึงด้านจรรยาบรรณรับรู้ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ ) ซึ่งต่างจากด้านการมีส่วนร่วมมีการรับรู้ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ )

#### 4.3.2.2 ระดับการความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ

ระดับการความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย วัดจากตัวบ่งชี้หรือตัวชี้วัดของตัวแปรแฝง (Latent Variables) ความไว้วางใจ (Trust: Tr) ซึ่งประกอบด้วย 1) ความไว้วางใจด้านศักยภาพ (Competence Trust: CT) 2) ความไว้วางใจด้านการสื่อสาร (Communication Trust: MT) และ 3) ความไว้วางใจด้านคำมั่นสัญญา (Contractual Trust: TT) มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติพื้นฐานบรรยายตัวแปรความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ และระดับความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ

องค์ประกอบ	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความไว้วางใจของ ลูกค้ารัฐวิสาหกิจ
1. ความไว้วางใจด้านศักยภาพ	CT	3.548	0.729	มาก
2. ความไว้วางใจด้านการสื่อสาร	MT	3.355	0.851	ปานกลาง
3. ความไว้วางใจด้านคำมั่นสัญญา	TT	3.433	0.822	ปานกลาง
รวมระดับความไว้วางใจลูกค้ารัฐวิสาหกิจ		<b>3.445</b>	<b>0.700</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผลจากการศึกษา พบว่า ลูกค้าของรัฐวิสาหกิจในประเทศไทยที่ทำการศึกษามีระดับความไว้วางใจในรัฐวิสาหกิจ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.45$ ) และเมื่อพิจารณาจากการวัดความไว้วางใจ ซึ่งวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ได้แก่ ความไว้วางใจด้านศักยภาพความ

ไว้วางใจด้านการสื่อสาร ความไว้วางใจด้านคำมั่นสัญญา พบว่า ลูกค้าของรัฐวิสาหกิจในประเทศไทยมีความไว้วางใจรัฐวิสาหกิจในด้านศักยภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ ) สำหรับความไว้วางใจด้านการสื่อสารมีความไว้วางใจในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ ) และด้านคำมั่นสัญญามีความไว้วางใจในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$ )

#### 4.2.3.3 ระดับการความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ

ระดับการความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย วัดจากตัวบ่งชี้หรือตัวชี้วัดของตัวแปรแฝง (Latent Variables) ความตั้งใจซื้อ (Intention to Buy: IB) มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 4.9)

**ตารางที่ 4.9** ค่าสถิติพื้นฐานบรรยายตัวแปรความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ และระดับความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ

องค์ประกอบ	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความตั้งใจซื้อ ของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ
ภายใน 1 เดือนข้างหน้าท่านวางแผนที่จะซื้อสินค้า/บริการจากรัฐวิสาหกิจที่ท่านเป็นลูกค้า	IB1	3.258	1.051	ปานกลาง
ท่านจะซื้อสินค้าหรือใช้บริการรูปแบบใหม่ๆ จากรัฐวิสาหกิจที่ท่านเป็นลูกค้า	IB2	3.325	0.961	ปานกลาง
หากท่านต้องการใช้บริการด้านพลังงาน/การเงินท่านจะเลือกจากรัฐวิสาหกิจที่ท่านเป็นลูกค้าเป็นลำดับแรก	IB3	3.517	0.932	มาก
ในอนาคตท่านจะใช้สินค้า/บริการของรัฐวิสาหกิจที่ท่านเป็นลูกค้าอีกแน่นอน	IB4	3.610	0.924	มาก
<b>รวมระดับความตั้งใจซื้อลูกค้ารัฐวิสาหกิจ</b>	<b>IB</b>	<b>3.427</b>	<b>0.835</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผลจากการศึกษา พบว่า ลูกค้าของรัฐวิสาหกิจในประเทศไทยที่ทำการศึกษา มีระดับความความตั้งใจซื้อ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$ ) และเมื่อพิจารณาจากการวัดความตั้งใจซื้อจากข้อคำถาม ซึ่งใช้เป็นตัวบ่งชี้วัดความตั้งใจซื้อของลูกค้า พบว่า ภายใน 1 เดือนข้างหน้า ลูกค้าวางแผนที่จะซื้อสินค้า/บริการจากรัฐวิสาหกิจ ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.26$ ) ลูกค้าจะซื้อสินค้าหรือใช้บริการรูปแบบใหม่ ๆ จากรัฐวิสาหกิจ ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$ ) โดยหากลูกค้าต้องการใช้บริการด้านพลังงาน/การเงินลูกค้าจะเลือกใช้บริการจากรัฐวิสาหกิจเป็นลำดับแรก ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ ) และในอนาคตลูกค้าจะใช้สินค้า/บริการของรัฐวิสาหกิจอีกแน่นอน ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61$ )

#### 4.2.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ในการนำเสนอในหัวข้อนี้ ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ หัวข้อที่ 4.2.4.1 จะเป็นการนำเสนอแบบจำลองคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย เพื่อตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 2 คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยหรือไม่ อิทธิพลดังกล่าวอยู่ในระดับและทิศทางใด รวมทั้งเป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาอิทธิพลคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีต่อความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย รวมถึงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยสมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีอิทธิพลในทางบวกต่อความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยและ สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อผ่านความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย สำหรับหัวข้อที่ 4.2.4.2 ผู้วิจัยจะนำเสนอถึงความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบแบบจำลอง (Model Form) ระหว่างสาขารัฐวิสาหกิจที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพื่อตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้าจะแตกต่างกันระหว่างรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทยหรือไม่อย่างไร รวมถึงวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบอิทธิพลของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีต่อความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย รวมถึงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจจะแตกต่างกันระหว่างรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย และหัวข้อที่ 4.2.4.3 จะเป็นการนำเสนอถึงแบบจำลองคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยจำแนกตามสาขาของรัฐวิสาหกิจ ทั้งนี้เพื่อตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้าจะแตกต่างกันระหว่างรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทยหรือไม่อย่างไร รวมถึงวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบอิทธิพลของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีต่อความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย และตรวจสอบแบบจำลองทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยจำแนกตามสาขาวิสาหกิจโดยมีรายละเอียดในแต่ละหัวข้อ ดังนี้

#### 4.2.4.1 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1 และ 2

สำหรับการวิเคราะห์และตรวจสอบแบบจำลองทางทฤษฎีของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยที่ศึกษา กับข้อมูลเชิงประจักษ์นั้นจะเป็นการนำไปสู่คำตอบของ

คำถามการวิจัยข้อที่ 2 คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยหรือไม่ อิทธิพลดังกล่าวอยู่ในระดับและทิศทางใด ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาอิทธิพลคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีต่อความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีอิทธิพลในทางบวกต่อความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยและ

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อผ่านความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย

ซึ่งในการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) โดยใช้โปรแกรม AMOS นั้น สามารถวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างตัวแปรหลายตัวพร้อมกันได้ โดยไม่จำเป็นต้องดำเนินการแยกวิเคราะห์ความสัมพันธ์หรืออิทธิพลที่ละคู่ตัวแปร (ยูทช ไกยวรรณ, 2556; กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556; ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557) ผู้วิจัยจึงดำเนินการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 2 ในครั้งเดียวกันพร้อมกันจากแบบจำลองเชิงสาเหตุคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ ดังภาพที่ 3.6 ในบทที่ 3

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 2 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของ คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้า โดยใช้โปรแกรม AMOS เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างแบบจำลองตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และประมาณค่าพารามิเตอร์ โดยวิธีความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood Estimate: ML) เพื่อวิเคราะห์แบบจำลองตามสมมติฐานที่กำหนด

ไว้ ถ้าผลการวิเคราะห์ พบว่า แบบจำลองตามสมมติฐานที่เลือกไว้ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจะดำเนินการปรับแต่งแบบจำลองใหม่โดยอาศัยเหตุผลเชิงทฤษฎี และค่าดัชนีปรับแต่งแบบจำลอง (Model Modification Indices) เพื่อให้ได้แบบจำลองที่สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ดีที่สุด (Hair et al., 1998) และค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความกลมกลืน (Fit Indices) ของแบบจำลองตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยรวม (Overall Model Fit Measure) ได้แก่ ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Statistics) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนหรือความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ (Absolute Fit Index) ที่นิยมใช้ได้แก่ GFI (Goodness of Fit Index) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนหรือความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ที่ปรับแก้แล้ว AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) ดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (Standard Root Mean Square Residual: SRMR) ดัชนีรากกำลังสองของค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) และค่า Critical N (ยูทช ไกยวรรณ, 2556; กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2556; ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557) โดยใช้เกณฑ์ค่าสถิติในการพิจารณาทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 3.4 ในบทที่ 3

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองเชิงสาเหตุที่กำหนดขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากการเก็บข้อมูลตัวอย่าง โดยมีคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธุรกิจเป็นตัวแปรแฝง ซึ่งวัดจากตัวแปรสังเกต 7 ตัว ได้แก่ ตัวแปรความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน (Ac\_CG) ตัวแปรความสำนึกในหน้าที่ (Re\_CG) ตัวแปรการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน (ET\_CG) ตัวแปรความโปร่งใส (Tp\_CG) ตัวแปรความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (EE\_CG) ตัวแปรการมีจรรยาบรรณ (Eh\_CG) และตัวแปรการมีส่วนร่วม (Pa\_CG)

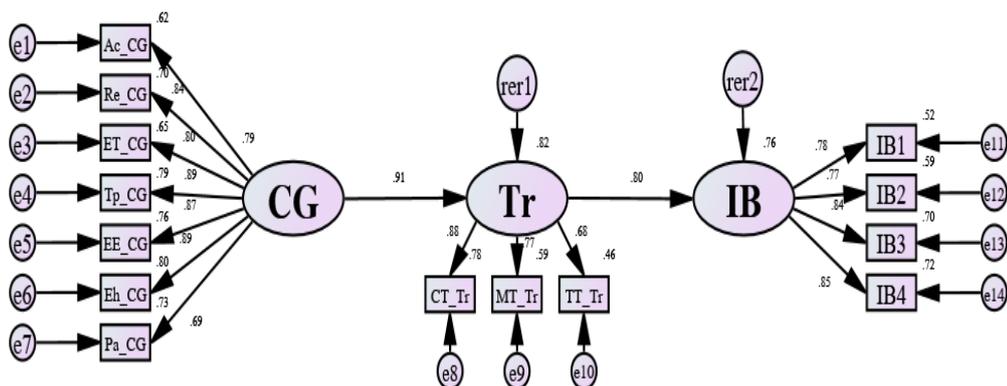
ความไว้วางใจซึ่งเป็นตัวแปรแฝง ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตจำนวน 3 ตัว ได้แก่ ตัวแปรความไว้วางใจด้านศักยภาพ (CT\_Tr) ตัวแปรความไว้วางใจด้านการสื่อสาร (MT\_Tr) ตัวแปรความไว้วางใจด้านคำมั่นสัญญา (TT\_Tr)

และความตั้งใจซื้อได้ถูกกำหนดเป็นอีกหนึ่งตัวแปรแฝง โดยมีตัวแปรสังเกตจำนวน 4 ตัว ได้แก่ ตัวแปรคำถามบ่งชี้ความตั้งใจซื้อข้อที่ 1 (IB1) ตัวแปรคำถามบ่งชี้ความตั้งใจซื้อข้อที่ 2 (IB2) ตัวแปรคำถามบ่งชี้ความตั้งใจซื้อข้อที่ 3 (IB3) ตัวแปรคำถามบ่งชี้ความตั้งใจซื้อข้อที่ 4 (IB4)

ในการวิเคราะห์ครั้งแรกนั้น พบว่า แบบจำลองการวิจัยยังไม่มี ความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงทำการปรับแบบจำลองการวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการประมาณค่าพารามิเตอร์ขึ้นใหม่จนกว่าแบบจำลองที่วิเคราะห์ใหม่จะสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์

ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับแบบจำลองโดยอาศัยเหตุผลเชิงทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และค่าดัชนีปรับแบบจำลอง (Model Modification Indices: MI) ซึ่งเป็นค่าสถิติเฉพาะของ พารามิเตอร์แต่ละตัว มีค่าเท่ากับ ค่าไค-สแควร์ที่ลดลง เมื่อกำหนดให้พารามิเตอร์ตัวนั้นเป็น พารามิเตอร์อิสระ หรือมีการผ่อนคลายข้อกำหนดเงื่อนไขบังคับของพารามิเตอร์นั้น ข้อมูลที่ได้นั้น นำไปใช้ในการปรับแบบจำลองจนได้แบบจำลองที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกันตามข้อมูลเชิง ประจักษ์ และได้ค่าสถิติตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ โดยแบบจำลองท้ายสุดที่สามารถใช้ได้ต้อง พบว่า มีค่าสูงสุดของเศษที่เหลือในรูปของคะแนนมาตรฐานต่ำกว่า 2.00 (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542; ยุทธ ไทยวรรณ, 2556; กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556; ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557) ทั้งนี้ การปรับ แบบจำลองนั้นผู้วิจัยจะต้องพิจารณาปรับแบบจำลองโดยยึดแนวทางที่มีแนวคิด หรือทฤษฎีรองรับ เท่านั้น โดยใช้หลักการปรับแบบจำลองของ กัลยา วานิชย์บัญชา (2556, น. 118) กล่าวคือ ผู้วิจัยต้อง มีเหตุผลเชิงทฤษฎีและสามารถอธิบายได้ว่า ทำไมจึงปรับแบบจำลอง ผู้วิจัยต้องปรับทีละ พารามิเตอร์แล้ววิเคราะห์ใหม่ ผู้วิจัยพิจารณาใช้ดัชนีปรับแก้แบบจำลอง (Model Modification: MI) ร่วมกับดัชนี (Expected Change: EPC) ซึ่งเป็นค่าที่บอกขนาดและทิศทางของพารามิเตอร์ที่ควรปรับ ซึ่งจะปรับเฉพาะพารามิเตอร์ที่มีค่า EPC และ MI สูงเท่านั้น

หลังจากที่ได้มีการปรับแบบจำลองโดยอาศัยทฤษฎีและการใช้ดัชนี EPC และ ค่า MI ตามที่ได้อ้างถึงข้างต้นแล้วนั้น พบว่า แบบจำลองดังกล่าวมีความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิง ประจักษ์ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถเห็นถึงความสำคัญของตัวแปรต่าง ๆ อีกทั้งยังสามารถดำเนินการ เปรียบเทียบกันได้ ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอค่าน้ำหนักองค์ประกอบด้วยค่าน้ำหนักองค์ประกอบ มาตรฐาน โดยแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.4 และตารางที่ 4.10



Chi-square=51.207, df=50, p=.426

CMIN/DF=1.024, GFI=.991, RMSEA=.005

AGFI=.982, RMR=.008, CFI=1.000

ภาพที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ความตรงของแบบจำลองเชิงสาเหตุระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย

**ตารางที่ 4.10** ผลการวิเคราะห์แบบจำลองเชิงสาเหตุระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย

ค่าสถิติ						
Chi – Square= 51.207, df=50, P-Value=0.426, RMSEA=0.005, GFI=0.991, AGFI=0.982, $\chi^2/df=1.024$ , CN=1101						
ขนาดของอิทธิพล						
ตัวแปรผล	ความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ			ความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ		
ตัวแปรสาเหตุ	อิทธิพลทางตรง	อิทธิพลทางอ้อม	อิทธิพลรวม	อิทธิพลทางตรง	อิทธิพลทางอ้อม	อิทธิพลรวม
คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ	0.906	-	0.906	-	0.727	0.727
ความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ	-	-	-	0.803	-	0.803
อัตราความสามารถในการใช้ตัวแปรแฝงอธิบายการผันแปรของตัวแปรสังเกตหรือองค์ประกอบ						
	Tr			IB		
R -Square	0.820			0.761		
เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง						
	CG	Tr		IB		
CG	1.00					
Tr	0.75	1.00				
IB	0.73	0.69		1.00		
ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้						
ตัวแปรแฝง ตัวแปรสังเกตได้	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ	SE	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน	R - Square		
<b>CG</b>						
Ac	1.013**	0.039	0.785	0.617		
Re	0.991**	0.035	0.838	0.702		
ET	1.052**	0.040	0.803	0.646		
Tp	1.206**	0.043	0.887	0.786		
EE	1.121**	0.038	0.871	0.759		
Eh	1.152**	0.037	0.893	0.798		
Pa	1.000	-	0.693	0.732		
<b>Tr</b>						
CT	1.000	-	0.881	0.777		
MT	1.012**	0.037	0.766	0.588		
TT	0.872**	0.039	0.682	0.465		

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ตัวแปรแฝง ตัวแปรสังเกตได้	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ	SE	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน	R - Square
<b>IB</b>				
IB1	1.000	-	0.781	0.520
IB2	0.896**	0.035	0.767	0.588
IB3	0.950**	0.043	0.835	0.698
IB4	0.961**	0.043	0.851	0.725

หมายเหตุ : \*\*  $P < 0.01$

จากตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์แบบจำลองเชิงสาเหตุระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย โดยเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้าแล้ว พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.69 – 0.75 ถือว่าไม่พบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพหุคูณด้วยกัน (Multicollinearity) ซึ่งถือเป็นข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยค่า  $|r|$  ไม่ควรมีค่ามากกว่า 0.80 จึงสามารถนำข้อมูลตัวแปรดังกล่าวมาใช้ได้ (ประยูรศรี บุตรแสนคม, 2555, น. 46-47)

เมื่อพิจารณาค่าสถิติสำหรับใช้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างแบบจำลองที่ศึกษากับข้อมูลเชิงประจักษ์แล้ว พบว่า แบบจำลองมีความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) มีค่าเท่ากับ 51.207 ณ ระดับค่าองศาเสรี (df) เท่ากับ 50 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ( $\chi^2/df$ ) เท่ากับ 1.024 และค่าความน่าจะเป็น (P-Value) เท่ากับ 0.426 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ (GFI) เท่ากับ 0.991 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.982 ค่ารากของส่วนเหลือกำลังสองเฉลี่ย (RMR) เท่ากับ 0.008 ค่ารากกำลังสองของค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.005 ดังนั้นจากค่าสถิติข้างต้นจะสามารถเห็นได้ว่าค่า GFI และค่า AGFI มีค่าเข้าใกล้ 1 และค่า RMR และค่า RMSEA มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ รวมถึงค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์มีค่าน้อยกว่า 2 แสดงว่าแบบจำลองที่ศึกษามีความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาอัตราความสามารถในการใช้ตัวแปรแฝงอธิบายการผันแปรของตัวแปรสังเกต หรือองค์ประกอบหรือค่าสัมประสิทธิ์ที่กำหนด ( $R^2$ ) ของสมการโครงสร้างของตัวแปร พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนดความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจใน

ประเทศไทยมีค่าเท่ากับ 0.82 และ 0.76 ตามลำดับ หรือตัวแปร ในแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยได้ร้อยละ 82.0 และ ร้อยละ 76.1 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่าตัวแปรแฝงมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง มีค่าระหว่าง 0.69–0.75 โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงมีทิศทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณาผลการประมาณค่าอิทธิพลของตัวแปรแฝงในแบบจำลองการวิจัย ตามภาพที่ 4.4 และตารางที่ 4.10 พบว่า ความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจได้รับอิทธิพลทางตรงจากคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.91 ส่วนความตั้งใจซื้อได้รับอิทธิพลทางตรงจากความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ โดยมีขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.80 และอิทธิพลทางอ้อมจากคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ โดยมีขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.73 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเพื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงทุกตัวมีค่าเป็นบวก และทุกตัวแปรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบแตกต่างจากศูนย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ คือ จรรยาบรรณ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.89 ส่วนตัวแปรสังเกตได้ของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด คือ ความมีส่วนร่วม โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.69 สำหรับตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดของความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ คือ ความไว้วางใจด้านศักยภาพ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.88 ส่วนตัวแปรสังเกตได้ของความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด คือ ความไว้วางใจด้านคำมั่นสัญญา โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.68 ทั้งนี้ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้หรือค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวในการวัดตัวแปรแฝง (ค่า R-Square) ซึ่งบอกค่าความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้มีค่าตั้งแต่ 0.47–0.80

จากข้อมูลค่าสถิติที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า แบบจำลองที่กำหนดขึ้นตามทฤษฎีเพื่อกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยมีความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจมีผลกระทบในระดับสูง และมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจมีผลกระทบในระดับสูง และมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รวมถึงคุณลักษณะการกำกับดูแล

กิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจมีผลกระทบในระดับสูง และมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อีกด้วย ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 2 กล่าวคือ แบบจำลองที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย มีความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์และคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจซื้อผ่านความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย

#### 4.2.4.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

สำหรับการวิเคราะห์และตรวจสอบแบบจำลองทางทฤษฎีของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยที่ศึกษากับข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อศึกษาถึงความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบแบบจำลอง (Model Form) นั้น เป็นการศึกษาเพื่อตรวจสอบว่า แบบจำลองที่ศึกษากับข้อมูลเชิงประจักษ์ของตัวอย่างลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยสาขาวิสาหกิจต่างกัน จะประกอบด้วยจำนวนตัวแปรและลักษณะรูปแบบของโครงสร้างตัวแปรแบบเดียวกัน อันจะนำไปสู่การตอบ

คำถามการวิจัยข้อที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้าจะแตกต่างกันระหว่างรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทยหรือไม่อย่างไร รวมถึงวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบอิทธิพลของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีต่อความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย รวมถึงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจจะแตกต่างกันระหว่างรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองเชิงสาเหตุที่กำหนดขึ้น เพื่อศึกษากับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีคุณลักษณะของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจเป็นตัวแปรแฝงซึ่งวัดจากตัวแปรสังเกต 7 ตัว ความไว้วางใจซึ่งเป็นตัวแปรแฝง ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตจำนวน 3 ตัว สุดท้ายความตั้งใจซื้อได้ถูกกำหนดเป็นอีกหนึ่งตัวแปรแฝง โดยมีตัวแปรสังเกตจำนวน 4 ตัว ในการวิเคราะห์ครั้งแรกนั้น พบว่า แบบจำลองการวิจัยยังไม่มีความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัย จึงทำการปรับแบบจำลองการวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้มีการประมาณค่าพารามิเตอร์ขึ้นใหม่ จนกว่าแบบจำลองที่วิเคราะห์ใหม่จะสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับแบบจำลองโดยอาศัยเหตุผลเชิงทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

และค่าดัชนีปรับเปลี่ยนจำลอง (Model Modification Indices: MI) ซึ่งเป็นค่าสถิติเฉพาะของพารามิเตอร์แต่ละตัว มีค่าเท่ากับ ค่าไค-สแควร์ที่ลดลง เมื่อกำหนดให้พารามิเตอร์ตัวนั้น เป็นพารามิเตอร์อิสระ หรือมีการผ่อนคลายข้อกำหนดเงื่อนไขบังคับของพารามิเตอร์นั้น ข้อมูลที่ได้ก็นำไปใช้ในการปรับเปลี่ยนจำลองจนได้แบบจำลองที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ และได้ค่าสถิติตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ โดยแบบจำลองที่ายสุดที่สามารถใช้ได้ต้องพบว่ามีค่าสูงสุดของเศษที่เหลือในรูปของคะแนนมาตรฐานต่ำกว่า 2.00 (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542; ยุทธ ไกยวรรณ, 2556; กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556; ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557) ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยนจำลองนั้นผู้วิจัยจะต้องพิจารณาปรับเปลี่ยนจำลองโดยยึดแนวทางที่มีแนวคิด หรือทฤษฎีรองรับเท่านั้น โดยใช้หลักการปรับเปลี่ยนจำลองของกัลยา วานิชย์บัญชา (2556, น. 118) กล่าวคือ ผู้วิจัยต้องมีเหตุผลเชิงทฤษฎีและสามารถอธิบายได้ว่าทำไมจึงปรับเปลี่ยนจำลอง ผู้วิจัยต้องปรับทีละพารามิเตอร์แล้ววิเคราะห์ใหม่ ผู้วิจัยพิจารณาใช้ดัชนีปรับแก้แบบจำลอง (Model Modification: MI) ร่วมกับดัชนี (Expected Change: EPC) ซึ่งเป็นค่าที่บอกขนาดและทิศทางของพารามิเตอร์ที่ควรปรับซึ่งจะปรับเฉพาะพารามิเตอร์ที่มีค่า EPC และ MI สูงเท่านั้น

หลังจากที่ได้มีการปรับเปลี่ยนจำลองโดยอาศัยทฤษฎีและการใช้ดัชนี EPC และ ค่า MI ตามที่ได้อ้างถึงข้างต้นแล้วนั้น โดยแสดงรายละเอียดผลการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบแบบจำลองคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธุรกิจ ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้าธุรกิจสาขาพลังงานและแบบจำลองคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธุรกิจ ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้าธุรกิจสาขาสถาบันการเงินตามตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบของแบบจำลองคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงาน กับแบบจำลองคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน

สมมติฐาน	แบบจำลองเชิงสาเหตุคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจมีความแปรเปลี่ยนของรูปแบบแบบจำลองระหว่างสาขาวิสาหกิจที่แตกต่างกัน	
หัวข้อ	เกณฑ์ของค่าสถิติ	ค่าสถิติผลการทดสอบ
$\chi^2$	-	103.699
df	-	100
$\chi^2/df$	<2.00	1.037
P-Value	>0.05	0.380
RMSEA	0.05-0.08	0.007
ECVI	<ECVI For Saturated Model และ ECVI For Independence Model	0.388
ECVI For Saturated Model	-	0.504
ECVI For Independence Model	-	12.336
Model AIC	< Saturated AIC และ Independence AIC	323.699
Saturated AIC	-	420.000
Independence AIC	-	10,288.338
GIF	>0.90 – 1.00	0.983
CFI	>0.90 – 1.00	1.000
CN	>200	1,002
RMR	-	0.022
สรุปผลการทดสอบ	ปฏิเสธสมมติฐานที่ 3 ที่ว่าแบบจำลองเชิงสาเหตุคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจมีความแปรเปลี่ยนของรูปแบบแบบจำลองระหว่างสาขาวิสาหกิจที่แตกต่างกันหรือแบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้าไม่แตกต่างกันระหว่างรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย	

ข้อมูลค่าสถิติจากตารางข้างต้น เมื่อพิจารณาผลการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบแบบจำลองคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานกับแบบจำลองคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน ผลการศึกษา พบว่า ปฏิเสธสมมติฐานที่ 3 ทั้งนี้แบบจำลองมีความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติผลการทดสอบค่าไค-สแควร์ ซึ่งมีค่าเท่ากับ 103.70 ณ องศาเสรี (df) เท่ากับ 50 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ( $\chi^2/df$ ) เท่ากับ 1.04 และค่าความน่าจะเป็น (P-Value) เท่ากับ 0.38 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ (GFI) เท่ากับ 0.98 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.96 ค่ารากของส่วนเหลือกำลังสองเฉลี่ย (RMR) เท่ากับ 0.02 ค่ารากกำลังสองของค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.01 ดังนั้นจากค่าสถิติข้างต้นจะสามารถเห็นได้ว่าค่า GFI และค่า AGFI มีค่าเข้าใกล้ 1 และค่า RMR และค่า RMSEA มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ รวมถึงค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์มีค่าน้อยกว่า 2 ค่าสถิติผลการทดสอบโดยรวมให้ผลที่สอดคล้องกัน จึงยอมรับว่าแบบจำลองที่ศึกษา เพื่อกำหนดความสัมพันธ์ของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยมีความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ และปฏิเสธสมมติฐานที่ 3 คือ แบบจำลองเชิงสาเหตุคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจมีความแปรเปลี่ยนของรูปแบบแบบจำลองระหว่างสาขาวิสาหกิจที่แตกต่างกัน หรือแบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้าไม่แตกต่างกันระหว่างรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย

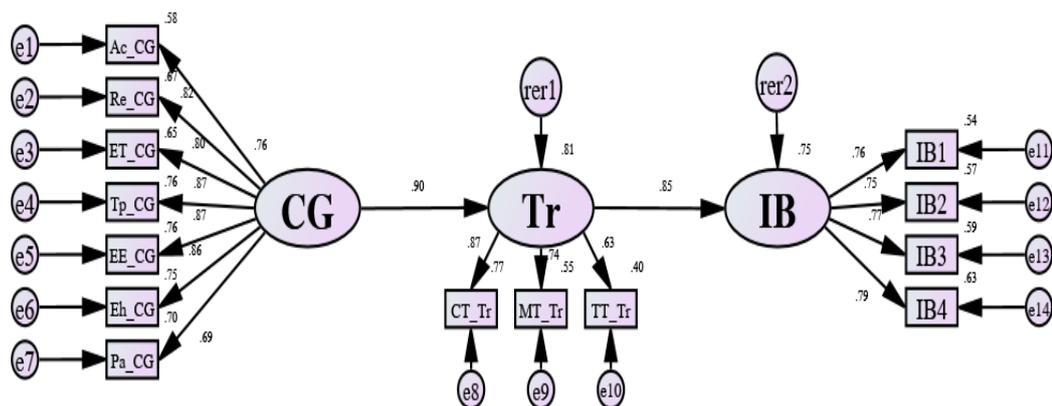
#### 4.2.4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 จำแนกตามสาขาของรัฐวิสาหกิจ

สำหรับการวิเคราะห์และตรวจสอบแบบจำลองทางทฤษฎีของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองเชิงสาเหตุที่นำมาศึกษากับข้อมูลเชิงประจักษ์จำแนกตามสาขาวิสาหกิจ อันนำไปสู่การตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้าจะแตกต่างกันระหว่างรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทยหรือไม่อย่างไร รวมถึงวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบอิทธิพลของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีต่อความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์และตรวจสอบแบบจำลองเชิงสาเหตุของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานในประเทศไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสอดคล้องแบบจำลองเชิงสาเหตุที่กำหนดขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากการเก็บข้อมูลตัวอย่าง โดยมีคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจเป็นตัวแปรแฝง ซึ่งวัดจากตัวแปรสังเกต 7 ตัว ความไว้วางใจซึ่งเป็นตัวแปรแฝง ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตจำนวน 3 ตัว และความตั้งใจซื้อได้เป็นอีกหนึ่งตัวแปรแฝง โดยมีตัวแปรสังเกตจำนวน 4 ตัว ในการวิเคราะห์ครั้งแรกนั้น พบว่า แบบจำลองการวิจัยยังไม่มี ความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงทำการปรับแบบจำลองการวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้มีการประมาณค่าพารามิเตอร์ขึ้นใหม่จนกว่าแบบจำลองที่วิเคราะห์ใหม่จะสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับแบบจำลองโดยอาศัยเหตุผลเชิงทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และค่าดัชนีปรับแบบจำลอง (Model Modification Indices: MI) และจะต้องพิจารณาปรับแบบจำลองโดยยึดแนวทางที่มีแนวคิด หรือทฤษฎีรองรับเท่านั้น โดยใช้หลักการปรับแบบจำลองของกัลยา วาณิชย์บัญชา (2556, น. 118) เช่นเดียวกับการปรับแบบจำลองในการวิเคราะห์และตรวจสอบแบบจำลองทางทฤษฎีของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

หลังจากที่ได้มีการปรับแบบจำลองโดยอาศัยทฤษฎีและการใช้ดัชนี EPC และ ค่า MI ตามที่ได้อ้างถึงข้างต้นแล้วนั้น พบว่า แบบจำลองดังกล่าวมีความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถเห็นถึงความสำคัญของตัวแปรต่าง ๆ อีกทั้งยังสามารถดำเนินการเปรียบเทียบกันได้ ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอค่าน้ำหนักองค์ประกอบด้วยค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน โดยแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.5 และตารางที่ 4.12



Chi-square=103.699, df=100, p=.380

CMIN/DF=1.037, GFI=.983, RMSEA=.007

AGFI=.964, RMR=.022, CFI=1.000

ภาพที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความตรงของแบบจำลองเชิงสาเหตุของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานในประเทศไทย

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองเชิงสาเหตุระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ  
รัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานในประเทศไทย

ค่าสถิติ						
Chi – Square=103.699, df=100, P-Value=0.380, RMSEA=0.007, GFI=0.983, AGFI=0.964, $\chi^2/df=1.037$ , CN=1002						
ขนาดของอิทธิพล						
ตัวแปรผล	ความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ			ความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ		
ตัวแปรสาเหตุ	อิทธิพลทางตรง	อิทธิพลทางอ้อม	อิทธิพลรวม	อิทธิพลทางตรง	อิทธิพลทางอ้อม	อิทธิพลรวม
คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ	0.903	-	0.903	-	0.764	0.764
ความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ	-	-	-	0.847	-	0.847
อัตราความสามารถในการใช้ตัวแปรแฝงอธิบายการผันแปรของตัวแปรสังเกตหรือองค์ประกอบ						
	Tr			IB		
R -Square	0.815			0.753		
เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง						
	CG	Tr		IB		
CG	1.00					
Tr	0.74	1.00				
IB	0.72	0.68		1.00		
ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้						
ตัวแปรแฝง ตัวแปรสังเกตได้	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ	SE	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน	R - Square		
<b>CG</b>						
Ac	0.981**	0.040	0.761	0.580		
Re	0.979**	0.036	0.817	0.667		
ET	1.047**	0.040	0.804	0.647		
Tp	1.201**	0.044	0.873	0.762		
EE	1.128**	0.038	0.870	0.756		
Eh	1.151**	0.037	0.864	0.746		
Pa	1.000	-	0.692	0.703		
<b>Tr</b>						
CT	1.000	-	0.875	0.765		
MT	0.997**	0.037	0.745	0.555		
TT	0.836**	0.039	0.630	0.396		

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ตัวแปรแฝง ตัวแปรสังเกตได้	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ	SE	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน	R - Square
<b>IB</b>				
IB1	1.000	-	0.763	0.542
IB2	0.898**	0.035	0.754	0.568
IB3	0.932**	0.043	0.770	0.593
IB4	0.935**	0.042	0.794	0.631

หมายเหตุ : \*\* P<0.01

จากตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์แบบจำลองเชิงสาเหตุระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานในประเทศไทย เมื่อพิจารณาค่าสถิติสำหรับใช้ตรวจสอบความสอดคล้องกันระหว่างแบบจำลองที่ศึกษากับข้อมูลเชิงประจักษ์แล้ว พบว่า แบบจำลองมีความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) มีค่าเท่ากับ 103.70 ณ ระดับค่าองศาเสรี (df) เท่ากับ 100 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ( $\chi^2/df$ ) เท่ากับ 1.037 และค่าความน่าจะเป็น (P-Value) เท่ากับ 0.380 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ (GFI) เท่ากับ 0.98 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.98 ค่ารากของส่วนเหลือกำลังสองเฉลี่ย (RMR) เท่ากับ 0.02 ค่ารากกำลังสองของค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.007 ดังนั้นจากค่าสถิติข้างต้น จะสามารถเห็นได้ว่าค่า GFI และค่า AGFI มีค่าเข้าใกล้ 1 และค่า RMR และค่า RMSEA มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ รวมถึงค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์มีค่าน้อยกว่า 2 แสดงว่า แบบจำลองที่ศึกษามีความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาอัตราความสามารถในการใช้ตัวแปรแฝงอธิบายการผันแปรของตัวแปรสังเกต หรือองค์ประกอบหรือค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด ( $R^2$ ) ของสมการโครงสร้างของตัวแปร พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนดความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานในประเทศไทย มีค่าเท่ากับ 0.82 และ 0.75 ตามลำดับ หรือตัวแปรในแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยได้ร้อยละ 82.0 และร้อยละ 75.3 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่า ตัวแปรแฝงมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง มีค่าระหว่าง 0.68–0.74 โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงมีทิศทางเดียวกัน

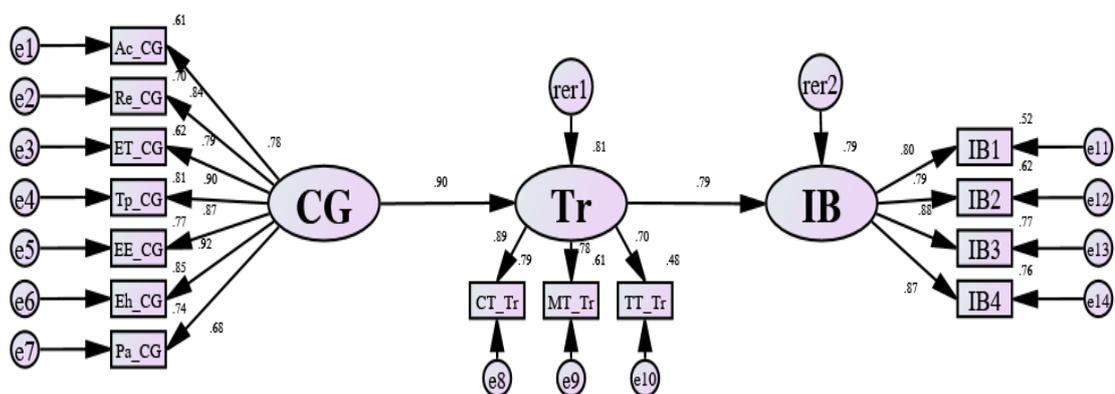
เมื่อพิจารณาผลการประมาณค่าอิทธิพลของตัวแปรแฝงในแบบจำลองการวิจัยตามภาพที่ 4.5 และตารางที่ 4.12 พบว่า ความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงาน ได้รับอิทธิพลทางตรงจากคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.90 ส่วนความตั้งใจซื้อ ได้รับอิทธิพลทางตรงจากความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ โดยมีขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.85 และอิทธิพลทางอ้อมจากคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ โดยมีขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.76 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเพื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงทุกตัวมีค่าเป็นบวก และทุกตัวแปรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ คือ ความโปร่งใส โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.87 ส่วนตัวแปรสังเกตได้ของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด คือ ความมีส่วนร่วม โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.69 สำหรับตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดของความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ คือ ความไว้วางใจด้านศักยภาพ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.88 ส่วนตัวแปรสังเกตได้ของความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด คือ ความไว้วางใจด้านคำมั่นสัญญา โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.63 ทั้งนี้ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ หรือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวในการวัดตัวแปรแฝง (ค่า R-Square) ซึ่งบอกค่าความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้มีค่าตั้งแต่ 0.40–0.77

จากข้อมูลค่าสถิติที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 3 โดยแบบจำลองที่กำหนดขึ้นตามทฤษฎี เพื่อกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงาน ในประเทศไทยมีความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจมีผลกระทบในระดับสูง และมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจมีผลกระทบในระดับสูง และมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รวมถึงคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจมีผลกระทบในระดับสูง และมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2) ผลการวิเคราะห์และตรวจสอบแบบจำลองเชิงสาเหตุของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสอดคล้องแบบจำลองเชิงสาเหตุที่กำหนดขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากการเก็บข้อมูลตัวอย่าง โดยมีคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของวิสาหกิจเป็นตัวแปรแฝง ซึ่งวัดจากตัวแปรสังเกต 7 ตัว ความไว้วางใจซึ่งเป็นตัวแปรแฝง ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกต จำนวน 3 ตัว และความตั้งใจซื้อได้ เป็นอีกหนึ่งตัวแปรแฝง โดยมีตัวแปรสังเกต จำนวน 4 ตัว ในการวิเคราะห์ครั้งแรกนั้น พบว่า แบบจำลองการวิจัยยังไม่มี ความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงทำการปรับแบบจำลองการวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้มีการประมาณค่าพารามิเตอร์ขึ้นใหม่จนกว่าแบบจำลองที่วิเคราะห์ใหม่จะสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับแบบจำลอง โดยอาศัยเหตุผลเชิงทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และค่าดัชนีปรับแบบจำลอง (Model Modification Indices: MI) และจะต้องพิจารณาปรับแบบจำลองโดยยึดแนวทางที่มีแนวคิด หรือทฤษฎีรองรับเท่านั้น โดยใช้หลักการปรับแบบจำลองของกัลยา วาณิชย์บัญชา (2556, น. 118) เช่นเดียวกับการปรับแบบจำลองในการวิเคราะห์และตรวจสอบแบบจำลองทางทฤษฎีของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของวิสาหกิจ ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

หลังจากที่ได้มีการปรับแบบจำลองโดยอาศัยทฤษฎีและการใช้ดัชนี EPC และ ค่า MI ตามที่ได้อ้างถึงข้างต้นแล้วนั้น พบว่า แบบจำลองดังกล่าวมีความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถเห็นถึงความสำคัญของตัวแปรต่าง ๆ อีกทั้งยังสามารถดำเนินการเปรียบเทียบกันได้ ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอค่าน้ำหนักองค์ประกอบด้วยค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน โดยแสดงรายละเอียด ในภาพที่ 4.6 และตารางที่ 4.13



Chi-square=103.699, df=100, p=.380

CMIN/DF=1.037, GFI=.983, RMSEA=.007

AGFI=.964, RMR=.022, CFI=1.000

ภาพที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ความตรงของแบบจำลองเชิงสาเหตุของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองเชิงสาเหตุระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ  
รัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย

ค่าสถิติ						
Chi – Square=103.699, df=100, P-Value=0.380, RMSEA=0.007, GFI=0.983, AGFI=0.964, $\chi^2/df=1.037$ , CN=1002						
ขนาดของอิทธิพล						
ตัวแปรผล	ความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ			ความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ		
ตัวแปรสาเหตุ	อิทธิพลทางตรง	อิทธิพลทางอ้อม	อิทธิพลรวม	อิทธิพลทางตรง	อิทธิพลทางอ้อม	อิทธิพลรวม
คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ	0.898	-	0.898	-	0.713	0.713
ความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ	-	-	-	0.794	-	0.794
อัตราความสามารถในการใช้ตัวแปรแฝงอธิบายการผันแปรของตัวแปรสังเกตหรือองค์ประกอบ						
	Tr			IB		
R -Square	0.807			0.788		
เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง						
	CG	Tr		IB		
CG	1.00					
Tr	0.75	1.00				
IB	0.72	0.69		1.00		
ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้						
ตัวแปรแฝง ตัวแปรสังเกตได้	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ	SE	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน	R - Square		
<b>CG</b>						
Ac	0.981**	0.040	0.781	0.610		
Re	0.979**	0.036	0.839	0.703		
ET	1.047**	0.040	0.788	0.621		
Tp	1.201**	0.044	0.901	0.811		
EE	1.128**	0.038	0.875	0.765		
Eh	1.151**	0.037	0.924	0.854		
Pa	1.000	-	0.684	0.741		
<b>Tr</b>						
CT	1.000	-	0.889	0.790		
MT	0.997**	0.037	0.784	0.614		
TT	0.836**	0.039	0.696	0.484		

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ตัวแปรแฝง ตัวแปรสังเกตได้	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ	SE	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน	R - Square
<b>IB</b>				
IB1	1.000	-	0.800	0.522
IB2	0.898**	0.035	0.789	0.622
IB3	0.932**	0.043	0.877	0.770
IB4	0.935**	0.042	0.873	0.762

หมายเหตุ : \*\* P<0.01

จากตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์แบบจำลองเชิงสาเหตุระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย เมื่อพิจารณาค่าสถิติสำหรับใช้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างแบบจำลองที่ศึกษากับข้อมูลเชิงประจักษ์แล้ว พบว่า แบบจำลองมีความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) มีค่าเท่ากับ 103.70 ณ ระดับค่าองศาเสรี (df) เท่ากับ 100 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ( $\chi^2/df$ ) เท่ากับ 1.037 และค่าความน่าจะเป็น (P-Value) เท่ากับ 0.380 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ (GFI) เท่ากับ 0.98 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.98 ค่ารากของส่วนเหลือกำลังสองเฉลี่ย (RMR) เท่ากับ 0.02 ค่ารากกำลังสองของค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.007 ดังนั้นจากค่าสถิติข้างต้นจะสามารถเห็นได้ว่าค่า GFI และค่า AGFI มีค่าเข้าใกล้ 1 และค่า RMR และค่า RMSEA มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ รวมถึงค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์มีค่าน้อยกว่า 2 แสดงว่าแบบจำลองที่ศึกษามีความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาอัตราความสามารถในการใช้ตัวแปรแฝงอธิบายการผันแปรของตัวแปรสังเกต หรือองค์ประกอบหรือค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด ( $R^2$ ) ของสมการโครงสร้างของตัวแปร พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนดความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานในประเทศไทย มีค่าเท่ากับ 0.81 และ 0.79 ตามลำดับ หรือตัวแปรในแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยได้ร้อยละ 80.7 และ ร้อยละ 78.8 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่า ตัวแปรแฝงมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางมีค่าระหว่าง 0.69–0.75 โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงมีทิศทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณาผลการประมาณค่าอิทธิพลของตัวแปรแฝงในแบบจำลองการวิจัยตามภาพที่ 4.6 และตารางที่ 4.13 พบว่า ความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงาน ได้รับอิทธิพลทางตรงจากคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.90 ส่วนความตั้งใจซื้อ ได้รับอิทธิพลทางตรงจากความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ โดยมีขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.80 และอิทธิพลทางอ้อมจากคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ โดยมีขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.71 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเพื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงทุกตัวมีค่าเป็นบวก และทุกตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ คือ จรรยาบรรณ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.92 ส่วนตัวแปรสังเกตได้ของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด คือ ความมีส่วนร่วม โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.68 สำหรับตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดของความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ คือ ความไว้วางใจด้านศักยภาพ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.89 ส่วนตัวแปรสังเกตได้ของความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด คือ ความไว้วางใจด้านคำมั่นสัญญา โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.70 ทั้งนี้ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ หรือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวในการวัดตัวแปรแฝง (ค่า R-Square) ซึ่งบอกค่าความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้มีค่าตั้งแต่ 0.48–0.85

จากข้อมูลค่าสถิติที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 3 โดยแบบจำลองที่กำหนดขึ้นตามทฤษฎี เพื่อกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย มีความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจมีผลกระทบในระดับสูง และมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจมีผลกระทบในระดับสูง และมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รวมถึงคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจมีผลกระทบในระดับสูง และมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ทั้งนี้สามารถสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย	สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิจัย
1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย	-	ปัจจัยคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจทั้งสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงิน ประกอบด้วย 7 คุณลักษณะ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน (Accountability) ความสำนึกในหน้าที่ (Responsibility) การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Treatment) ความโปร่งใส (Transparency) ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness) การมีจรรยาบรรณ (Ethics) การมีส่วนร่วม (Participation)
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีต่อความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย	สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีอิทธิพลในทางบวกต่อความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย	คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีอิทธิพลในทางบวกต่อความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย
	สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อผ่านความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย	คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจซื้อผ่านความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

วัตถุประสงค์การวิจัย	สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิจัย
3. เพื่อเปรียบเทียบอิทธิพลของ คุณลักษณะการกำกับดูแล กิจการที่ดีที่มีต่อความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้า รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและ รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบัน การเงินในประเทศไทย	สมมติฐานที่ 3 ความสัมพันธ์ ระหว่างคุณลักษณะการกำกับ ดูแลกิจการที่ดี ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้า รัฐวิสาหกิจจะแตกต่างกัน ระหว่างรัฐวิสาหกิจสาขา พลังงานและรัฐวิสาหกิจสาขา สถาบันการเงินในประเทศไทย	แบบจำลองความสัมพันธ์ ระหว่างคุณลักษณะการกำกับ ดูแลกิจการที่ดี ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้า <u>ไม่</u> <u>แตกต่างกัน</u> ระหว่างรัฐวิสาหกิจ สาขาพลังงานและรัฐวิสาหกิจ สาขาสถาบันการเงินใน ประเทศไทย

#### 4.2.5 สรุป

ผลการวิเคราะห์ในบทนี้สามารถ สรุปได้ว่า แบบจำลองการวัดการรับรู้คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจสามารถวัดได้จาก 7 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน ความสำนึกในหน้าที่ การปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ความโปร่งใส ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จรรยาบรรณ และการมีส่วนร่วม และแบบจำลองการวัดความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสามารถวัดได้จาก 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความไว้วางใจด้านศักยภาพ ความไว้วางใจด้านการสื่อสาร และความไว้วางใจด้านคำมั่นสัญญา และแบบจำลองทางทฤษฎีที่นำมาศึกษามีความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการศึกษา พบว่า แบบจำลองคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย มีความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจมีอิทธิพลในระดับสูง และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย รวมทั้งความไว้วางใจมีอิทธิพลในระดับสูงและมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยด้วย อีกทั้งแบบจำลองเชิงสาเหตุคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานในประเทศไทย และแบบจำลองเชิงสาเหตุคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย มีรูปแบบเหมือนกัน ทั้งนี้แบบจำลองทั้งสองมีความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์เช่นเดียวกัน