

บทที่ 5

สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อความไว้วางใจของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย: ศึกษาเปรียบเทียบสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงิน มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย และ 3) เพื่อเปรียบเทียบอิทธิพลของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีต่อความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย

ผู้วิจัยเลือกใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methodology Research) โดยเริ่มต้นในการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องก่อน แล้วเสริมความแม่นยำน่าเชื่อถือด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยดำเนินการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบกึ่งโครงสร้าง (Semistructured Interview) ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี ได้แก่ หน่วยงานควบคุมภายใน (Internal Control) หน่วยงานบริหารความเสี่ยง (Risk Management) และหน่วยงานตรวจสอบภายใน (Internal Audit)

เพื่อนำไปพัฒนาเครื่องมือในการสร้างตัวแปรชี้วัด สำหรับการนำไปศึกษาตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลจากลูกค้ำรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินทั่วประเทศ ที่มีการดำเนินธุรกิจแบบมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างธุรกิจและลูกค้า (Business to Customer)

ทั้งนี้ใช้เวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามภาคสนามทั่วประเทศ เป็นระยะเวลาประมาณ 3 เดือน คือ ระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2560 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2560 โดยแจกแบบสอบถามไปทั้งสิ้น จำนวน 900 ชุด ดำเนินการลงพื้นที่หน่วยงานให้บริการของรัฐวิสาหกิจ 6 ภูมิภาค 8 จังหวัดทั่วประเทศด้วยตนเอง เพื่อแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้ำรัฐวิสาหกิจที่มารับบริการ ณ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจโดยตรง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 836 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับคืน (Response Rate) ร้อยละ 92.89 สำหรับการนำเสนอ

ในบทที่ 5 นี้ผู้วิจัยแบ่งหัวข้อในการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 5.1 สรุปผลการวิจัย 5.2 อภิปรายผลการวิจัย และ 5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย โดยมีรายละเอียดในแต่ละหัวข้อดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอในหัวข้อนี้ออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ 5.1.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก 5.1.2 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม 5.1.3 แบบจำลองการวัดคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ แบบจำลองการวัดความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ แบบจำลองการวัดความตั้งใจซื้อ รวมทั้งระดับในการรับรู้คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ระดับความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ และระดับความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ และ 5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละหัวข้อดังนี้

5.1.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ในส่วนของผลการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 1 ที่ว่า รัฐวิสาหกิจในประเทศไทยมีคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างไร และตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ที่ระบุว่า เพื่อศึกษาคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐบาลวิสาหกิจในประเทศไทย อันเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาปัจจัยคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ และสร้างตัวแปรย่อยที่สะท้อนการรับรู้คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจในมุมมองของลูกค้า จากผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ ได้แก่ หน่วยงานควบคุมภายใน (Internal Control) หน่วยงานบริหารความเสี่ยง (Risk Management) หน่วยงานตรวจสอบภายใน (Internal Audit) รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เช่น หน่วยงานกำกับดูแลกิจการที่ดี และหน่วยงานสื่อสารองค์กรจากหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ใช้ศึกษา จำนวน 2 รัฐวิสาหกิจ โดยแบ่งเป็นรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงาน ได้แก่ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จำนวน 4 คน และรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน ได้แก่ ธนาคารกรุงไทยจำกัด มหาชน จำนวน 3 คน รวมทั้งหมด 7 คน ดังรายชื่อแสดงในภาคผนวก ข ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ปฏิบัติงานจากผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงิน พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ประกอบด้วย 7 คุณลักษณะ ได้แก่

(1) ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน (Accountability)

รัฐวิสาหกิจมีการดำเนินการที่สะท้อนถึงคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ในด้านความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน (Accountability) คือ มีการกำหนดตัวชี้วัด

สำหรับการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง มีระบบการควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน เพื่อติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเข้มงวดมีการกำหนดกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน รวมถึงการกำหนดและจัดทำขึ้นขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นคู่มือกระบวนการงานเป็นลายลักษณ์อักษร

(2) ความสำนึกในหน้าที่ (Responsibility)

รัฐวิสาหกิจมีการดำเนินการที่สะท้อนถึงคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจในด้านความสำนึกในหน้าที่ (Responsibility) โดยมีการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน กิจการเพื่อสังคม มีการกำหนดนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงและมีการถ่ายทอด สื่อความให้บุคลากรได้รับทราบและเข้าใจสามารถยึดถือไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ หลากหลายช่องทาง มีการชี้แจงมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ และรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การออกมาตรฐานรับรองผลิตภัณฑ์ที่แสดงถึงความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

(3) การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Treatment)

รัฐวิสาหกิจจะมีการดำเนินการที่สะท้อนถึงคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจในการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Treatment) ดังนี้ เข้าร่วมเป็นภาคีของ ข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact: UNGC) ที่ครอบคลุมด้านสิทธิมนุษยชน มาตรฐานแรงงาน สิ่งแวดล้อมและการต่อต้านการทุจริต จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแล กิจการที่ดีและต่อต้านคอร์รัปชันขององค์กรให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้ ความสำคัญกับการเคารพในสิทธิมนุษยชนกำกับดูแลกิจการด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม

(4) ความโปร่งใส (Transparency)

รัฐวิสาหกิจมีการดำเนินการที่สะท้อนถึงคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจในด้านความโปร่งใส (Transparency) โดยมีการจัดทำแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) และรายงานประจำปี ตลอดจนเปิดเผยผลการดำเนินงานเป็นรายไตรมาส และแสดง ข้อมูลสำคัญสำหรับผู้ถือหุ้น นักลงทุน ลูกค้า และประชาชนทั่วไป ที่มีสาระครบถ้วน เพียงพอ เชื่อถือได้ และทันเวลา ผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง จัดทำรายงานความยั่งยืน จัดทำจดหมาย ข่าวรายไตรมาส จัดทำวารสารรายไตรมาส ส่งเสริมให้บริษัทในเครือมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี มี ความโปร่งใส และมีความรับผิดชอบเปิดเผยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาด้านความหลากหลายทางชีวภาพในพื้นที่โครงการ ผลการประเมินผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพ และมาตรการ ป้องกันแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมของทุกโครงการ และแจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในพื้นที่ โครงการได้ทราบระหว่างกิจกรรมการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(5) ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness)

รัฐวิสาหกิจมีการดำเนินการที่สะท้อนถึงคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจในด้านความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness) โดยมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า จัดสัมมนาลูกค้าและคู่ค้าประจำปี เพื่อสื่อสารนโยบายและแนวทางการดำเนินงานขององค์กรและรับฟังข้อคิดเห็นของลูกค้าและคู่ค้ามีการลงทุนด้านการวิจัย และการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาบุคลากร ผลิตภัณฑ์ และบริการให้มีคุณภาพ ปลอดภัยสูงสุด บูรณาการกระบวนการมุ่งเน้นลูกค้าร่วมกับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ มีกรอบเวลาในการปฏิบัติและปรับปรุงระบบการทำงานที่ชัดเจน มีการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ การรับเรื่องร้องเรียนผ่านสายด่วน การสำรวจความพึงพอใจประจำปี

(6) จรรยาบรรณ (Ethics)

รัฐวิสาหกิจมีการดำเนินการที่สะท้อนถึงคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจในด้านจรรยาบรรณ (Ethics) โดยการจัดทำคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี มาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ หรือคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นแนวทางการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจที่ดีของบุคลากรเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน ให้ปฏิบัติตาม ครอบคลุมแนวปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีนโยบายการรับฟังข้อร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนดด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล/ผู้แจ้งข้อร้องเรียนกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการไม่สนับสนุนทางการเงินให้แก่พรรคการเมือง มีความโปร่งใสในการให้เงินบริจาค (Charitable Donation) และเงินสนับสนุน (Sponsorship) ตามที่กำหนดในมาตรการต่อต้านคอร์รัปชัน มีนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน มีการส่งเสริมพัฒนาด้านคุณธรรมจริยธรรมให้แก่บุคคลทั้งภายในและภายนอกอย่างสม่ำเสมอ

(7) การมีส่วนร่วม (Participation)

รัฐวิสาหกิจมีการดำเนินการที่สะท้อนถึงคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจในการมีส่วนร่วม (Participation) โดยมีการกำหนดนิยามและจัดกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจน มีการกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย พันธกิจและแนวทางการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การมีส่วนร่วมกับชุมชนในพื้นที่โครงการที่รัฐวิสาหกิจเข้าไปดำเนินการ เพื่อรับฟังความคิดเห็นของชุมชนและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับโครงการโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเชิงปริมาณ

5.1.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 900 ชุด โดยดำเนินการลงพื้นที่ที่หน่วยงานให้บริการของรัฐวิสาหกิจ 6 ภูมิภาค 8 จังหวัดทั่วประเทศด้วยตนเอง เพื่อแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้ารัฐวิสาหกิจที่มารับบริการ ณ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจโดยตรง มีจำนวนของการตอบกลับของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 836 คน คิดเป็นร้อยละ 92.89 ของจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด ซึ่งมีจำนวนของการตอบกลับของผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าจำนวนของตัวอย่างที่ได้จากการประมาณค่าพารามิเตอร์ที่ต้องการ คือ จำนวนระหว่าง 220–384 คน โดยตัวอย่างลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานตอบกลับจำนวน 425 คน คิดเป็นร้อยละ 47.22 ของแบบสอบถามที่ตอบกลับทั้งหมด โดยแบ่งเป็นลูกค้าในภาคเหนือจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 8.22 ของแบบสอบถามที่ตอบกลับทั้งหมด ภาคกลาง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 7.78 ของแบบสอบถามที่ตอบกลับทั้งหมด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ของแบบสอบถามที่ตอบกลับทั้งหมด ภาคตะวันออก จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 7.22 ของแบบสอบถามที่ตอบกลับทั้งหมด ภาคตะวันตก จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 7.56 ของแบบสอบถามที่ตอบกลับทั้งหมด และภาคใต้ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 8.11 ของแบบสอบถามที่ตอบกลับทั้งหมด ส่วนตัวอย่างลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินตอบกลับจำนวน 411 คน คิดเป็นร้อยละ 45.67 ของแบบสอบถามที่ตอบกลับทั้งหมด โดยแบ่งเป็นลูกค้าในภาคเหนือจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 7.78 ของแบบสอบถามที่ตอบกลับทั้งหมด ภาคกลาง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 7.78 ของแบบสอบถามที่ตอบกลับทั้งหมด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 7.78 ของแบบสอบถามที่ตอบกลับทั้งหมด ภาคตะวันออก จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 7.78 ของแบบสอบถามที่ตอบกลับทั้งหมด ภาคตะวันตก จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 7.78 ของแบบสอบถามที่ตอบกลับทั้งหมด และภาคใต้ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 6.77 ของแบบสอบถามที่ตอบกลับทั้งหมด

ทั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 498 คน คิดเป็นร้อยละ 59.6 ของแบบสอบถามที่ตอบกลับทั้งหมด มากกว่าเพศชาย ซึ่งมีจำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 ของแบบสอบถามที่ตอบกลับทั้งหมด โดยส่วนใหญ่อายุระหว่าง 30-39 ปี รองลงมา คือ อายุระหว่าง 22-29 ปี และอายุระหว่าง 40-49 ปี ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 52.8 รองลงมาสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า ร้อยละ 18.3 และเมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ร้อยละ 24.0 รองลงมา รับราชการ ร้อยละ 20.8 และ

รับจ้าง/ลูกจ้าง/อาชีพอิสระ ร้อยละ 17.3 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 เมื่อพิจารณาระยะเวลาในการเป็นลูกจ้างของรัฐวิสาหกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างรัฐวิสาหกิจมากกว่า 15 ปี ร้อยละ 30.4 รองลงมา 3–5 ปี ร้อยละ 22.8 และ 6–10 ปี ร้อยละ 20.1

5.1.2.2 แบบจำลองการวัดและระดับการรับรู้

ผลจากการศึกษาพบว่า แบบจำลองการวัดคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ แบบจำลองการวัดความไว้วางใจของลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ แบบจำลองการวัดความตั้งใจซื้อ มีความสอดคล้องกลมกลืนกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้ผลการศึกษายัง พบว่า ลูกจ้างของรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย ที่ทำการศึกษา มีระดับในการรับรู้คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับระดับความไว้วางใจของลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความตั้งใจซื้อของลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

(1) แบบจำลองคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกจ้างรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย

สำหรับการวิเคราะห์และตรวจสอบแบบจำลองทางทฤษฎีของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกจ้างรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย ที่ศึกษากับข้อมูลเชิงประจักษ์นั้นจะเป็นการนำไปสู่คำตอบของคำถามการวิจัยข้อที่ 2 ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 รวมถึงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 2

สรุปผลการศึกษา

ยอมรับสมมติฐานที่ 1 กล่าวคือ คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีอิทธิพลในทางบวกต่อความไว้วางใจของลูกจ้างรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย

ยอมรับสมมติฐานที่ 2 กล่าวคือ แบบจำลองที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกจ้างรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย มีความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ และคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจซื้อผ่านความไว้วางใจของลูกจ้างรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย

(2) ความไม่แปรเปลี่ยนรูปแบบของแบบจำลองระหว่างสาขารัฐวิสาหกิจที่แตกต่างกัน สำหรับการวิเคราะห์และตรวจสอบแบบจำลอง ทางทฤษฎีของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย ที่ศึกษากับข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อศึกษาถึงความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบแบบจำลอง (Model Form) นั้น เป็นการศึกษาเพื่อตรวจสอบว่าแบบจำลองที่ศึกษากับข้อมูลเชิงประจักษ์ของตัวอย่างลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยสาขาวิสาหกิจต่างกันจะประกอบด้วย จำนวนตัวแปรและลักษณะรูปแบบของโครงสร้างตัวแปรแบบเดียวกัน อันจะนำไปสู่การตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 3 ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 รวมถึงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานที่ 3

สรุปผลการศึกษา ขอมรับแบบจำลองที่ศึกษา เพื่อกำหนดความสัมพันธ์ของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย มีความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ และปฏิเสธสมมติฐานที่ 3 คือ แบบจำลองเชิงสาเหตุคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจมีความแปรเปลี่ยนของรูปแบบแบบจำลองระหว่างสาขาวิสาหกิจที่แตกต่างกัน หรือแบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้าไม่แตกต่างกันระหว่างรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย

(3) แบบจำลองคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยจำแนกตามสาขาของรัฐวิสาหกิจ

สำหรับการวิเคราะห์และตรวจสอบแบบจำลองทางทฤษฎีของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองเชิงสาเหตุที่นำมาศึกษากับข้อมูลเชิงประจักษ์จำแนกตามสาขาวิสาหกิจ อันนำไปสู่การตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 3 ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3

1) รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงาน

ผลการวิเคราะห์และตรวจสอบแบบจำลองของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานในประเทศไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สรุปผลการศึกษา

ปฏิเสธสมมติฐานที่ 3 ที่กำหนดว่าแบบจำลองเชิงสาเหตุคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจมีความแปรเปลี่ยน

ของรูปแบบแบบจำลองระหว่างสาขารัฐวิสาหกิจที่แตกต่างกัน โดยแบบจำลองที่กำหนดขึ้นตามทฤษฎีเพื่อกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานในประเทศไทยมีความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจมีผลกระทบในระดับสูง และมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจมีผลกระทบในระดับสูง และมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รวมถึงคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจมีผลกระทบในระดับสูง และมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2) รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน

ผลการวิเคราะห์และตรวจสอบแบบจำลองเชิงสาเหตุของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สรุปผลการศึกษา

ปฏิเศษสมมติฐานที่ 3 ที่กำหนดว่าแบบจำลองเชิงสาเหตุของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจมีความแปรเปลี่ยนของรูปแบบแบบจำลองระหว่างสาขารัฐวิสาหกิจที่แตกต่างกัน โดยแบบจำลองที่กำหนดขึ้นตามทฤษฎี เพื่อกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย มีความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจมีผลกระทบในระดับสูง และมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจมีผลกระทบในระดับสูง และมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รวมถึงคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจมีผลกระทบในระดับสูง และมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ในการอภิปรายผลการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย: ศึกษาเปรียบเทียบสาขาพลังงานและสาขา

สถาบันการเงิน (The Influence of Corporate Governance Characteristics on Customer Trust in State Owned Enterprises (SOEs) of Thailand: A Comparative Study of Energy Sector and Financial Institution Sector) ผู้วิจัยจะนำผลการศึกษานำเสนอในหัวข้อที่ผ่านมาเป็นแนวทางในการอภิปรายประกอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากการทบทวนวรรณกรรม และให้สอดคล้องกับคำถาม วัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

5.2.1 อภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

คำถามการวิจัยข้อที่ 1 รัฐวิสาหกิจในประเทศไทยมีคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างไรและวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจประกอบด้วย 7 คุณลักษณะ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน (Accountability) ความสำนึกในหน้าที่ (Responsibility) การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Treatment) ความโปร่งใส (Transparency) ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness) จรรยาบรรณ (Ethics) และการมีส่วนร่วม (Participation) ซึ่งคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีทั้ง 7 องค์ประกอบ ที่รัฐวิสาหกิจใช้ยึดเป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจและการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังเป็นสิ่งสะท้อนให้ลูกค้าได้รับรู้ถึงพฤติกรรมที่บ่งบอกถึงการเป็นองค์กรที่มีคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีนั้น ยังสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการ เช่น คณะอนุกรรมการเพื่อการพัฒนากระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี (2543), พ.ร.บ.ว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (2546), สคร.(2552), พลาพรรณ คำพรรณ (2555), ก.ล.ต. (2555), ณาจันท์สม (2556), Grant Thornton (2015), G20/OECD (2015), OECD SOE (2015) เป็นต้น ทั้งนี้ เนื่องมาจากรัฐวิสาหกิจในประเทศไทยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานภาครัฐ อาทิ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ที่จัดทำระบบประเมินผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ ที่มุ่งเน้นการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยเฉพาะการบริหารความเสี่ยง การตรวจสอบภายในและการควบคุมภายใน รวมถึงบางรัฐวิสาหกิจอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จึงทำให้ต้องยึดถือปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและกฎหมาย ซึ่งออกโดยหน่วยงานเหล่านั้น ทำให้มีองค์ประกอบของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีเหมือนกัน อีกทั้งยังสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจ ปี 2552 ของ สคร. (2552) และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2555 ของ ก.ล.ต. (2555)

5.2.2 อภิปรายแบบจำลองคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย

คำถามการวิจัยข้อที่ 2 คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยหรือไม่ อิทธิพลดังกล่าวอยู่ในระดับและทิศทางใด และวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาอิทธิพลคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีต่อความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย

ผลจากการวิเคราะห์ยอมรับสมมติฐานที่ 1 กล่าวคือ คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีอิทธิพลระดับสูง และในทางบวกต่อความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย ผลที่ได้จากการศึกษา พบว่า องค์ประกอบของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจสามารถทำนายผลความไว้วางใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี แนวคิด และผลงานการวิจัยของนักวิชาการ เช่น Farris, Senner and Butterfield (1973), Larzelere and Huston (1980), Cook & Wall (1980), Lieberman (1983), Sitkin and Roth (1993), Butler (1991), Mayer, Davis and Schoorman (1995), Mishra (1996), Caldwell and Clapham(2003), Covey and Merrill (2008), พรณี บุญประกอบ (2551) คณิงนิจ อนุโรจน์ (2553), โสภีย์ คำเหลา และ คณะ (2558) และ ณัฐฐ์ภูอิสร ศรีเพชร (2558) ซึ่งได้ระบุว่า องค์ประกอบทั้ง 7 องค์ประกอบนี้ มีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้วางใจ นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ยังยอมรับสมมติฐานที่ 2 กล่าวคือ แบบจำลองที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย มีความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์และคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจซื้อผ่านความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย ผลที่ได้จากการศึกษา พบว่า คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจซื้อของลูกค้าผ่านความไว้วางใจ และความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในทางบวก ซึ่งยังสอดคล้องกับทฤษฎี แนวคิด และผลงานการวิจัยของนักวิชาการ Fishbein and Ajzen (2010), Kim, Song, Braynoy and Rao (2005), Lui, Marchewka, Lu and Yu (2005) และ Chiu, Chang, Cheng and Fang (2009) ได้ทำการวิจัยและยืนยันว่า ความไว้วางใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจในการซื้อสินค้าและบริการ

เป็นที่น่าสังเกตว่า องค์ประกอบคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี และความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย ในแบบจำลองคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย ที่มีค่าน้ำหนักมาก คือ ความโปร่งใส (Transparency: Tp) และจรรยาบรรณ (Ethic: Eh) รวมถึงความไว้วางใจด้าน

ศักยภาพ (Competency Trust: CT) ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากกลุ่มลูกค้ารัฐวิสาหกิจถือเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งอยู่นอกของการดำเนินการธุรกิจหรือมิใช่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ภายในองค์กร หรือใกล้ชิดกับการดำเนินการธุรกิจของรัฐวิสาหกิจโดยตรง ทำให้การเข้าถึงและการรับรู้ข้อมูลที่สำคัญต่าง ๆ ของรัฐวิสาหกิจซึ่งลูกค้ารัฐวิสาหกิจต้องการที่จะรับรู้ นั้นเป็นไปได้ค่อนข้างยาก ดังนั้นกลุ่มลูกค้ารัฐวิสาหกิจ จึงให้ความสำคัญกับคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ในด้านความโปร่งใสมากที่สุด เพื่อที่จะเป็นเครื่องสะท้อนให้เห็นถึงการที่องค์กรรัฐวิสาหกิจจะมีคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีได้อย่างชัดเจน เพื่อให้กลุ่มลูกค้าสามารถเข้าไปดำเนินการตรวจสอบข้อมูล การดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐวิสาหกิจได้อย่างชัดเจน รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและผลการวิจัยของนักวิชาการหลายท่าน เช่น คณะอนุกรรมการเพื่อการพัฒนากระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี (2543), พ.ร.บ.ว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (2546), สคร. (2552), ก.ล.ต. (2555), ฌดา จันท์สม (2556), Grant Thornton (2015), G20/OECD (2015), OECD SO (2015) เป็นต้น รวมถึงสอดคล้องกับ ไชยวัฒน์ คำชู (2545) ที่ระบุว่า องค์กรจะต้องมีการบริหารงานอย่างโปร่งใส กล่าวคือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มจะต้องสามารถเข้าทำการตรวจสอบได้ และในทุกขั้นตอนจะต้องมีผู้รับผิดชอบ และ พักตร์พอง วัฒนสินธุ์ (2559) ซึ่งระบุว่า ผู้รับผิดชอบสำคัญในการที่จะบริหารงาน เพื่อให้องค์กรสามารถแสดงพฤติกรรมที่สะท้อนถึงคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีได้นั้น จำเป็นที่องค์กรจะต้องการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ การควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน การบริหารความเสี่ยง และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหาร อีกทั้งยังให้ความสำคัญคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีด้านจรรยาบรรณ อาจจะเนื่องมาจากการที่ลูกค้ามีโอกาสในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กรอย่างมีขีดจำกัด ประกอบกับการเข้าไปตรวจสอบให้เกิดความโปร่งใสอาจจะทำได้ยาก จรรยาบรรณจึงเปรียบเสมือนพระไตรปิฎกหรือคำภีร์ไบเบิลที่จะเป็นสิ่งควบคุมกำกับดูแลให้รัฐวิสาหกิจดำเนินธุรกิจไปได้อย่างถูกต้อง เป็นธรรม ไม่ประพฤติปฏิบัติในทางที่เสื่อมเสีย ไม่ดี และดำเนินการธุรกิจด้วยความมีมาตรฐานอย่างมีอาชีพตาม เช่น ที่จรรยาบรรณได้ระบุไว้ นอกจากนี้ความคุ้นเคยจากการที่ใช้บริการมาอย่างยาวนานและมาตรฐานต่าง ๆ ที่รัฐวิสาหกิจจะต้องปฏิบัติและดำเนินการให้ เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด สอดคล้องกับแนวคิดของ Bourdeau (2005, p. 125) ที่ระบุว่าลูกค้าจะมีความไว้วางใจในระดับสูงหากประเมินองค์ประกอบเกี่ยวกับศักยภาพขององค์กรธุรกิจที่จะสามารถสร้างความมั่นใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า ความสามารถในการให้บริการ การให้บริการอย่างตรงไปตรงมาและเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าว่าอยู่ในระดับสูงด้วยเช่นกัน

5.2.3 อภิปรายผลการเปรียบเทียบแบบจำลองคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รัฐวิสาหกิจความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย จำแนกตาม สาขารัฐวิสาหกิจ

คำถามการวิจัยข้อที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้าจะแตกต่างกันระหว่างรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและ รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทยหรือไม่อย่างไร และวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบอิทธิพลของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ที่มีต่อความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงาน และรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย

ผลจากการวิเคราะห์ พบว่า แบบจำลองที่กำหนดขึ้นตามทฤษฎี เพื่อกำหนด ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย มีความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งหมายความว่า แบบจำลองคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขา สถาบันการเงินไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากรัฐวิสาหกิจในประเทศไทยทั้งสาขาพลังงาน และสาขาสถาบันการเงินล้วนแล้วแต่ถูกกำกับ โดยหน่วยงานภาครัฐ อาทิ สำนักงาน คณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ที่จัดทำระบบประเมินผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ ที่มุ่งเน้นการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยเฉพาะ การบริหารความเสี่ยง การตรวจสอบภายใน และการควบคุมภายใน รวมถึงบางรัฐวิสาหกิจอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จึงทำให้ต้องยึดถือปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและกฎหมายซึ่งออกโดยหน่วยงานเหล่านั้น เช่น หลักเกณฑ์และแนวทางการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจ ปี 2552 ของ สคร. (2552) และหลักการ กำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2555 ของ ก.ล.ด. (2555) เป็นต้น ทำให้มีการ ปฏิบัติยึดถือองค์ประกอบของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีเหมือนกัน อีกทั้งการกำกับดูแล ในส่วนอื่น ๆ มีความคล้ายคลึงกัน จึงทำให้แบบจำลองคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงาน และสาขาสถาบัน การเงินไม่แตกต่างกัน

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ พบว่า มีความแตกต่างกันอยู่บ้าง สำหรับรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานนั้น ให้ความสำคัญ กับคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้านความโปร่งใสมากที่สุด ทั้งนี้อาจจะเนื่องจากรัฐวิสาหกิจ สาขาพลังงานเป็นรัฐวิสาหกิจที่อยู่ในอุตสาหกรรม ซึ่งอยู่บนพื้นฐานทรัพยากรที่ไม่ยั่งยืน เช่น ปิโตรเลียม ก๊าซธรรมชาติ เป็นต้น อีกทั้งยังเป็นอุตสาหกรรมที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และ

ก๊าซคาร์บอนในอัตราที่สูง ทำให้อุตสาหกรรมดังกล่าวได้รับแรงกดดันจากสังคม ในประเด็นการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อสร้างความไว้วางใจต่อองค์กรธุรกิจให้เกิดขึ้น (Liu, Garcia & Vredenburg, 2014) รวมถึงการกำหนดอัตราค่าบริการของรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานกระทบความเป็นอยู่ของประชาชนโดยตรง จึงต้องการความไว้วางใจในด้านต้นทุนที่สะท้อนประสิทธิภาพการดำเนินงาน การกำหนดราคาที่มีความเป็นธรรม และการตรวจสอบราคาค่าบริการที่เป็นธรรม อีกทั้งในฐานะลูกค้าแล้ว ยังประสบปัญหาความไม่สมมาตรของข้อมูลตามทฤษฎี ความไม่สมมาตรของข้อมูล (Akerlof, 1970) ทำให้ลูกค้ารัฐวิสาหกิจจึงให้ความสำคัญกับคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้านความโปร่งใส เพื่อให้กลุ่มลูกค้าสามารถเข้าไปดำเนินการตรวจสอบข้อมูล การดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐวิสาหกิจได้อย่างชัดเจน รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและผลการวิจัยของนักวิชาการหลายท่าน เช่น คณะอนุกรรมการเพื่อการพัฒนากระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี (2543), พ.ร.บ.ว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (2546), สคร. (2552), ก.ล.ต. (2555), ฅตา จันทรืสม (2556), Grant Thornton (2015), G20/OECD (2015), OECD SOE (2015) เป็นต้น สำหรับรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินนั้น ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีด้านจรรยาบรรณมากที่สุด ทั้งนี้อาจจะเนื่องจากรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินโดยธรรมชาติของการดำเนินธุรกิจบริการให้แก่ประชาชน เช่น บริการรับฝากเงิน บริการสินเชื่อ การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ บริการตัวแลกเปลี่ยน เชื่อกเงินสด บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ บริการโอนเงินข้ามเขต/ข้ามธนาคาร/ข้ามประเทศ หรือแม้กระทั่งบริการให้เข้าสู่นิรภัย เพื่อเก็บทรัพย์สินอันมีค่าของลูกค้า เป็นต้น จึงมีการวางระบบและการกำกับดูแล เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีองค์กรเข้ามากำกับดูแลเพิ่มขึ้นมากกว่ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงาน เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น จึงทำให้มีการกำหนดกฎ ระเบียบในการดำเนินการที่ชัดเจน ครอบคลุม และรัดกุม อีกทั้งมีหน่วยงานที่สามารถเข้าไปตรวจสอบความโปร่งใสหลายหน่วยงานเห็นความสำคัญของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีจึงให้ความสำคัญกับการควบคุมปฏิบัติให้รัฐวิสาหกิจดำเนินการปฏิบัติต่าง ๆ ให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อกำหนด กฎหมายเหล่านั้นอย่างเคร่งครัด ซึ่งเครื่องมือที่จะสะท้อนสิ่งเหล่านั้น ได้ก็คือการยึดมั่นในจรรยาบรรณนั่นเอง

นอกจากนี้ เนื่องด้วยรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน มีความจำเป็นที่ต้องเคร่งครัดในเรื่องการมีจรรยาบรรณในการปกปิดข้อมูลซึ่งเป็นความลับของลูกค้า จึงทำให้รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินนั้น ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีด้านจรรยาบรรณมากที่สุด ซึ่งมากกว่ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงาน ในส่วนของค่าน้ำหนักองค์ประกอบของความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินมีค่าอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ อาจจะเนื่องมาจากจำนวนองค์กรธุรกิจสาขาสถาบันการเงินที่มีจำนวนมากกว่าองค์กรธุรกิจในสาขาพลังงาน ทำให้ใน

ธุรกิจสาขาสถาบันการเงินมีการแข่งขันที่สูงกว่าธุรกิจในสาขาพลังงาน ลูกคามีโอกาสในการเลือกใช้บริการหรือบริการได้จากผู้ประกอบการรายอื่น ๆ ได้

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะด้านองค์ความรู้วิชาการ

(1) การใช้แบบจำลองต้นแบบที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นฐานในการศึกษาเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความไว้วางใจ และความตั้งใจที่ซื้อในอนาคต โดยพัฒนาเป็นกรอบแนวความคิดสำหรับอ้างอิงของนักวิชาการหรือนักวิจัยในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม หรือการดำเนินการตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อพยากรณ์ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อสำหรับองค์กรธุรกิจ โดยเฉพาะองค์กรธุรกิจประเภทรัฐวิสาหกิจ เพื่อใช้กำหนดเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติที่ดีในการบริหารงาน และผสมผสานการนำตัวแปรที่มีความหลากหลายแบบจำลองทางทฤษฎี เพื่ออธิบายความซับซ้อนของความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อ ได้อย่างมีหลักการ สำหรับใช้เป็นแนวทางสำหรับงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับในเชิงวิชาการต่อไป

(2) จากผลการวิจัยที่พบว่า คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจในประเทศไทยมีความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่าองค์ประกอบทั้ง 7 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน (Accountability) ความสำนึกในหน้าที่ (Responsibility) การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Treatment) ความโปร่งใส (Transparency) ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness) จรรยาบรรณ (Ethics) และการมีส่วนร่วม (Participation) รัฐวิสาหกิจ สามารถนำองค์ประกอบดังกล่าวไปใช้เป็นตัวชี้วัดการรับรู้คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจในประเทศไทยได้

(3) จากผลการวิจัยที่พบว่า ความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย มีความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่าองค์ประกอบทั้ง 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความไว้วางใจด้านศักยภาพ (Competence Trust) ความไว้วางใจด้านการสื่อสาร (Communication Trust) และความไว้วางใจด้านคำมั่นสัญญา (Contractual Trust) รัฐวิสาหกิจสามารถนำองค์ประกอบดังกล่าวไปใช้เป็นตัวชี้วัดความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยได้

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปปฏิบัติ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า แบบจำลองคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย ทั้งสาขาพลังงานและสาขา

สถาบันการเงินมีความสอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้นผลการวิจัยดังกล่าวจึงสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ ดังนี้

(1) จากผลการวิจัย ที่พบว่า แบบจำลองคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย สอดคล้องกันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งแสดงว่าคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย ดังนั้นเพื่อสร้างให้เกิดความไว้วางใจต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจอันจะส่งผลต่อการเพิ่มความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจนั้น ผู้บริหารรัฐวิสาหกิจควรให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้องค์กรรัฐวิสาหกิจดำเนินการ เพื่อสะท้อนให้ลูกค้ารัฐวิสาหกิจเห็นถึงคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กรรัฐวิสาหกิจ โดยมีองค์ประกอบที่มีอิทธิพลอยู่ในระดับสูงลำดับ 3 ลำดับแรก ที่ควรจะมีมุ่งเน้นให้ความสำคัญ ได้แก่ ด้านจรรยาบรรณ ด้านความโปร่ง และด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามลำดับ ในขณะที่ด้านความไว้วางใจนั้นองค์กรรัฐวิสาหกิจควรให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพบุคคลากรและองค์กร เนื่องจากความไว้วางใจด้านศักยภาพมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยมากที่สุด เพื่อส่งเสริมให้เกิดความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยเพิ่มขึ้น อันจะเป็นผลดีต่อผลประโยชน์ขององค์กรรัฐวิสาหกิจในอนาคต

สำหรับสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดกฎ ระเบียบ หลักการปฏิบัติของรัฐวิสาหกิจ ควรกำหนดให้รัฐวิสาหกิจทุกแห่งมีการจัดตั้งคณะกรรมการจริยธรรม (Ethics Committee) หรือคณะกรรมการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน (Compliance Committee) รวมถึงเจ้าหน้าที่ทางด้านจรรยาบรรณ (Ethics Officer) หรือหน่วยงานที่ดำเนินการในการรวบรวมกฎ ระเบียบ ข้อปฏิบัติ จรรยาบรรณ ซึ่งหน่วยงานภายในรัฐวิสาหกิจต้องปฏิบัติ รวมถึงทำหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาทางด้านจรรยาบรรณและกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ จรรยาบรรณเหล่านั้น อย่างถูกต้อง ชัดเจน เพื่อเป็นกลไกในการส่งเสริมคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ให้มีความแข็งแกร่งมากยิ่งขึ้น

(2) ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะยืนยันว่า แบบจำลองคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รัฐวิสาหกิจ ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงาน และสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย จะไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั้น แต่เมื่อพิจารณาว่าอิทธิพลของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีแล้ว พบว่า รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีใน 3 ด้าน ได้แก่ ความโปร่งใส ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล และด้านจรรยาบรรณมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก

เนื่องจากมีค่าอิทธิพลมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ในขณะที่รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินควรที่จะความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านจรรยาบรรณ ความโปร่งใส และด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล มากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก เนื่องจากมีค่าอิทธิพลมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก เพื่อส่งเสริมให้เกิดความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจทั้งสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินเพิ่มขึ้น อันจะเป็นผลดีต่อผลประโยชน์ของการขององค์กรต่อไป

(3) จากผลการวิจัยที่พบว่า การรับรู้คุณลักษณะการกำกับกิจการที่ดี และความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในภาพรวมยังอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารและองค์กรรัฐวิสาหกิจควรที่จะเร่งสร้างการรับรู้คุณลักษณะการกำกับกิจการที่ดี และความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจให้เพิ่มมากขึ้น ผ่านทุกช่องทางการสื่อสาร เพื่อให้เกิดการรับรู้ โดยเฉพาะให้รับรู้คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีในด้านการมีส่วนร่วม และความไว้วางใจด้านการสื่อสาร ซึ่งเป็นจุดอ่อนที่รัฐวิสาหกิจควรเร่งวางกลยุทธ์ และแนวทางการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการรับรู้คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีในด้านการมีส่วนร่วม และความไว้วางใจด้านการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น อันจะส่งผลให้เกิดความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจมากยิ่งขึ้น

5.3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

(1) ผู้ที่สนใจสามารถนำแบบจำลองคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยไปศึกษากับรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย ที่มีคะแนนประเมินผลรัฐวิสาหกิจ ต่ำกว่า 3.00 คะแนน ตามแนวทางการประเมินรัฐวิสาหกิจของสำนักงานรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง เพื่อเปรียบเทียบผลของอิทธิพลระหว่างรัฐวิสาหกิจที่มีผลการประเมินรัฐวิสาหกิจในระดับสูง และในระดับต่ำ

(2) ผู้ที่สนใจสามารถนำแบบจำลองคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยไปศึกษากับรัฐวิสาหกิจทุกรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย จำนวน 56 แห่ง 9 สาขา เพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของสาขา รัฐวิสาหกิจ เพื่อเป็นการยืนยันองค์ความรู้อีกครั้ง

(3) ผู้ที่สนใจสามารถนำแบบจำลองคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยไปศึกษากับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น นอกเหนือจากลูกค้ารัฐวิสาหกิจ เช่น กลุ่มนักลงทุน กลุ่ม NGO กลุ่มผู้นำความคิดในท้องถิ่น กลุ่มสื่อมวลชน เป็นต้น เพื่อพิจารณาเปรียบเทียบความเหมือน หรือความแตกต่างของผลการศึกษาที่จะได้รับ

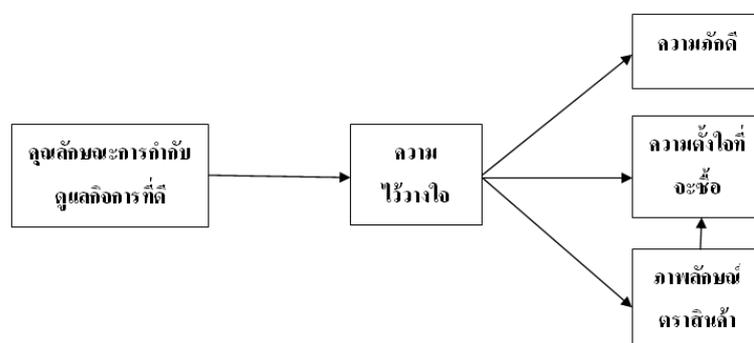
(4) เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาแบบภาคตัดขวาง ซึ่งศึกษาเพียงแค่ช่วงเวลาขณะหนึ่งเท่านั้น (Cross-Sectional Analytic Study) ผู้ที่สนใจสามารถนำแบบจำลองคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยไปศึกษา โดยใช้การเก็บข้อมูลเป็นช่วงระยะเวลาที่ยาวขึ้น เพื่อเปรียบเทียบผลเป็นรายปี หรือการศึกษาแบบ (Longitudinal Studies) เพื่อตรวจสอบว่าระยะเวลามีอิทธิพลต่อแบบจำลองที่ได้จากการศึกษา และเป็นการยืนยันองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้

(5) ผู้ที่สนใจสามารถนำแบบจำลองคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยไปศึกษากับรัฐวิสาหกิจในประเทศอื่น ๆ เพื่อพิจารณาเปรียบเทียบความเหมือน หรือความแตกต่างของผลการศึกษาที่จะได้รับ

(6) ผู้ที่สนใจสามารถนำแบบจำลองคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยไปศึกษากับรัฐวิสาหกิจทุกรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย จำนวน 56 แห่ง เพื่อทดสอบความแตกต่างของรัฐวิสาหกิจที่ภาครัฐถือหุ้นทั้งหมด และรัฐวิสาหกิจที่มีการจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

(7) ผู้ที่สนใจสามารถวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกลูกค้ารัฐวิสาหกิจ เพื่อยืนยันความสัมพันธ์ของตัวแปรคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อ และค้นหาเหตุผลเชิงลึกถึงความสัมพันธ์ดังกล่าว

(8) ผู้ที่สนใจสามารถนำแบบจำลองคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยไปเป็นแบบจำลองต้นแบบในการประยุกต์ โดยอาจจะมีการเพิ่มเติมตัวแปรที่น่าสนใจ เพื่อใช้ในการศึกษาเพิ่มเติม เช่น ความภักดี (Royalty) ภาพลักษณ์ตราสินค้า เป็นต้น ดังภาพที่ 5.1



ภาพที่ 5.1 กรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยในอนาคต