

ระบบอภิบาลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การธุรกิจไทย

Governance System in Influence the Effectiveness of Thai Business Organization

วิชิต สุรดินทรกุล

Vichit Suradinkura

สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Development Administration, Suan Sunandha Rajabhat University

Email: vichit.su@ssru.ac.th

Received August 17, 2022; **Revised** August 29, 2022; **Accepted** August 31, 2022

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the level of governance and effectiveness of the Thai business organization and 2) to study the factors of the governance system influencing the effectiveness of the Thai business organization. It is quantitative research along with qualitative one. The samples used in the research were 400 limited companies in Bangkok. Data were collected by questionnaires and analyzed using descriptive and reference statistics. Collect data by conducting in-depth interviews with key informants. They consisted of 7 senior executives from the private and public sectors concerned. Specifically selected data were analyzed by content analysis. Pastoral care at a high level and considering each component found that the responsibility at the highest level, followed by responses, transparency, jurisprudence, and equality. Participation aspect and the consensus focus, respectively, and 2) the governance factors influencing the effectiveness of the Thai business organization. It was found that the overall effectiveness of the Thai business organization found to be at a high level and when considering each component, it was found that the customer aspect was at the highest level, followed by learning and development. The administrative process of the organization and finance, respectively.

Keywords: Governance; Influence; Effectiveness; Thai Business Organization

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับของระบบอภิบาลและประสิทธิผลขององค์การธุรกิจไทย และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยระบบอภิบาลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การธุรกิจไทย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณควบคู่กับเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บริษัทจำกัดในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามและวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติอ้างอิง เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของภาคเอกชนและภาครัฐที่เกี่ยวข้อง จำนวน 7 ราย คัดเลือกแบบเจาะจงและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) ระบบอภิบาลและประสิทธิผลขององค์การธุรกิจไทย ในภาพรวมระดับของระบบอภิบาล อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ด้านการรับผิดชอบ อยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาเป็นการตอบสนองด้านความโปร่งใส ด้านนิติธรรม ด้านความเสมอภาค ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการมุ่งเน้นฉันทามติ ตามลำดับ และ 2) ปัจจัยระบบอภิบาลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การธุรกิจไทย ในภาพรวมประสิทธิผลขององค์การธุรกิจไทย อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบพบว่า ด้านลูกค้า อยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาเป็นการเรียนรู้และการพัฒนา กระบวนการบริหารขององค์การ และด้านการเงิน ตามลำดับ

คำสำคัญ: ระบบอภิบาล; อิทธิพล; ประสิทธิผล; องค์การธุรกิจไทย

บทนำ

ระบบอภิบาลในกลุ่มประเทศแอฟริกา มีวาทกรรมทางด้านธรรมาภิบาลโดยเฉพาะที่เกี่ยวกับวาระการพัฒนาของแอฟริกา ในบริบทที่มีการตีความธรรมาภิบาล ว่าหมายถึงธรรมาภิบาลทางการเมือง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจขึ้นอยู่กับความเต็มใจของชนชั้นสูงทางการเมือง ที่คอยคุมหางเสือทางเศรษฐกิจไปในทิศทางที่ตนพอใจ ดังนั้นภาวะทางเศรษฐกิจที่ย่ำแย่ในหลาย ๆ รัฐในแอฟริกา มักจะอ้างว่าเป็นเพราะสภาพแวดล้อมทางการเมืองที่ไม่เหมาะสมโดยเฉพาะธรรมาภิบาลที่เลว สภาพแวดล้อมทางการเมืองจึงเป็นตัวกำหนดบริบทของธรรมาภิบาลทางเศรษฐกิจและบรรษัทภิบาล (United Nations Economic Commission for Africa, 2007) ในรายงานยังได้กล่าวถึงธรรมาภิบาลด้านเศรษฐกิจ (Economic governance) ว่าเป็นกระบวนการตัดสินใจและการกำหนดนโยบายที่มีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ ภายในของประเทศและกระทบถึงความสัมพันธ์กับระบบเศรษฐกิจอื่น ๆ ธรรมาภิบาลด้านการเมือง (Political governance) ซึ่งเป็นกระบวนการกำหนดนโยบายที่มีผลต่อปวงชนในประเทศ ได้แก่ รัฐสภาหรือฝ่ายการเมือง ไม่ว่าจะเป็นผู้แทนจากการเลือกตั้ง แต่งตั้งหรือแต่งตั้ง การธรรมาภิบาลด้านการบริหารรัฐกิจหรือภาคราชการ (Administrative governance) ซึ่งเป็นกลไกและกระบวนการในการแปลงนโยบายและทรัพยากรไปสู่การปฏิบัติ อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและเที่ยงธรรม ซึ่งจะผ่านทางกลไกการกำหนดนโยบายและหน่วยงานปฏิบัติ

นอกจากนั้นในแผนงานระดับชาติสำหรับการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางธรรมาภิบาล สำหรับการลดความยากจนในรวันดา พ.ศ. 2545 ของ The United Nations Development Programme (UNDP) ได้กล่าวถึง ธรรมาภิบาลทางด้านต่าง ๆ ที่เป็นส่วนประกอบสำคัญในการพัฒนาเพื่อลดความยากจน (UNDP, 2002) ธรรมาภิบาลด้านการเมือง (Good political governance) เป็นการผสมผสานระหว่างโครงสร้าง ระบบ สถาบัน และพฤติกรรมของผู้นำที่การตัดสินใจเป็นเรื่องของผู้นำหรือผู้บริหาร เพื่อกำหนดนโยบายในส่วนของธรรมาภิบาลด้านเศรษฐกิจ

(Good economic governance) เป็นการผสมผสานกันระหว่างโครงสร้าง ระบบ สถาบัน และพฤติกรรมของผู้นำ ที่การตัดสินใจเป็นเรื่องของการมีส่วนร่วมอย่างเสรี ในขณะที่ธรรมาภิบาลด้านสังคมหรือพลเมือง (Good social or civic governance) คือ การผสมผสานกันระหว่างสถาบัน ระบบโครงสร้าง และพฤติกรรมของผู้นำ ที่ให้อำนาจผู้ถูกปกครองอย่างเสรี ดังนั้นการเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ด้านธรรมาภิบาล เพื่อลดความยากจนของประเทศวันดา UNDP ได้เสนอกรอบอภิบาลที่ประกอบด้วยธรรมาภิบาลด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม/พลเมือง และการจัดการ เพื่อให้สามารถดำเนินการ และบรรลุเป้าประสงค์ตามที่กำหนด

หลักการของระบบอภิบาลในประเทศไทย ใช้คำว่า ธรรมาภิบาล กับ Good Governance และใช้คำว่า บรรษัทภิบาล กับ Corporate Governance (Maneeerajana, 2009) คำจำกัดความของบรรษัทภิบาล เป็นคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบพฤติกรรม นั่นคือพฤติกรรมที่แท้จริงของบริษัท ที่สามารถวัดได้ในแบบของผลการปฏิบัติงาน และประสิทธิผล โดยใช้ตัวแทนในการบริหารงาน เรียกว่า ทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory) เพื่อสร้างผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้น แต่ถ้าหากเกิดปัญหาของการเป็นตัวแทน (Agency problems) คือ การขัดกันของผลประโยชน์ (Conflict of interest) ภาวะภัยทางศีลธรรม (Moral hazard) และการคัดเลือกที่ตรงข้าม (Adverse selection) ซึ่งสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยใช้ตัวแทน ในการผสานผลประโยชน์ (Srijanphet, 2008) สำหรับหลักการทั่วไปของธรรมาภิบาล 8 ประการ และบรรษัทภิบาล 5 ประการ นั้นจะเห็นได้ว่ามีหลักการที่เหมือนกันอยู่ 2 ประการ คือ หลักการรับผิดชอบ และหลักความโปร่งใส

กว่าสิบปีที่ผ่านมานับแต่รายงานของ The Asian Development Bank (ADB) ประเทศไทยมีความก้าวหน้าในการนำระบบอภิบาลมาใช้ทั้งในภาครัฐและเอกชน แต่ยังประสบปัญหาในการพัฒนาไม่ว่าจะเป็นการทุจริตคอร์รัปชัน ในภาครัฐ บัณฑิตในภาคเอกชน นอกจากนั้นจากการจัดอันดับ ดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์คอร์รัปชันขององค์กรเพื่อความโปร่งใสนานาชาติ ประจำปี พ.ศ.2563 ประเทศไทยอยู่อันดับที่ 104 จาก 180 ประเทศ และได้ 36 คะแนนจาก 100 คะแนน ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่ต่ำมาก (Transparency International, Corruption Perceptions Index, 2020) นั้นแสดงให้เห็นว่าระบบอภิบาลในประเทศไทยยังขาดความเป็นธรรมาภิบาล เนื่องด้วยระบบอภิบาลที่ใช้อยู่ในปัจจุบันก็เป็นเพียงธรรมาภิบาลด้านการบริหาร ที่ใช้กับการบริหารราชการแผ่นดินโดยเฉพาะกับข้าราชการประจำเท่านั้น หากพิจารณาธรรมาภิบาลทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมเพิ่มเติมเข้ามาในการอบการดำเนินงานด้านระบบอภิบาลของประเทศ ที่ประกอบด้วยธรรมาภิบาลด้านต่าง ๆ ในระดับมหภาคและจุลภาคและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม นั้นย่อมทำให้ส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ (Phusitphokai, 2007)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา “ระบบอภิบาลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การธุรกิจไทย” โดยมีวัตถุประสงค์ต้องการทดสอบว่า ระดับของระบบอภิบาลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การธุรกิจไทยอย่างไร โดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปปรับใช้พัฒนาระบบอภิบาลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การธุรกิจไทยให้มีประสิทธิภาพ และให้เป็นที่ยอมรับในระดับมาตรฐานสากล และเป็นการสร้างชื่อเสียงอันดีแก่องค์การธุรกิจไทยต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของระบบอภิบาลและประสิทธิผลขององค์การธุรกิจไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยระบบอภิบาลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การธุรกิจไทย

ขอบเขตการวิจัย

ด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม นิติธรรม ความโปร่งใส การตอบสนอง การมุ่งเน้นฉันทามติ ความเสมอภาค และการรับผิดชอบ ประสิทธิภาพขององค์การธุรกิจไทย ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า กระบวนการบริหารขององค์การ การเรียนรู้และการพัฒนา

ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ บริษัทจำกัดรายจังหวัดและมีสถานะคงอยู่ ประจำเดือนธันวาคม 2564 จำนวน 296,167 บริษัท (Department of Business Development, 2020) กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง บริษัทจำกัดในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane (1967) โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งเป็นการสุ่มแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling)

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ผู้บริหารกรรมการของบริษัทจำกัด และนักบริหารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานในบริษัทจำกัด รวมจำนวน 7 ราย ได้แก่ 1) อธิบดีกรมสรรพากร 2) อธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า 3) นายกสภาวิชาชีพบัญชี 4) นายกสมาคมสำนักงานบัญชีและกฎหมาย 5) นายกสมาคมสำนักงานสอบบัญชีไทย 6) กรรมการผู้จัดการ บริษัท วิเอส ที่ปรึกษาและบัญชี จำกัด และ 7) กรรมการบริษัท แอ็คเคาท์ติ้ง ทราวิสฟอว์เมชั่น จำกัด ซึ่งได้มาจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling)

ด้านพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บริษัทจำกัดในกรุงเทพมหานครทั้งหมด

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ รวมเวลา 6 เดือน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2564 – มีนาคม 2565

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องระบบอภิบาล

หลักการของระบบอภิบาลในประเทศไทยใช้คำว่า ธรรมภิบาล กับ Good Governance และใช้คำว่า บรรษัทภิบาล กับ Corporate Governance อย่างไรก็ตามคำว่า Governance ที่เป็นคำกลาง ๆ ที่มีทั้งแบบดีและเลวคือ good, bad หรือ poor ยังไม่มีคำในภาษาไทยที่เหมาะสม จึงขอเรียก Governance เป็นภาษาไทยว่า ระบบอภิบาล

Maneerojana (2009) กล่าวถึงคำจำกัดความของบรรษัทภิบาลที่มีอย่างหลากหลาย สามารถแบ่งเป็นสองประการ คือ ประการแรก เป็นคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบพฤติกรรม นั่นคือพฤติกรรมที่แท้จริงของบรรษัทที่สามารถวัดได้ในแบบของผลการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพ การเติบโต ระบบการมอบอำนาจจากตัวการไปให้ตัวแทนบริหารงานเรียกว่า ทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory) ถ้ามีการบริหารเพื่อสร้างผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นได้ดีแล้วความสัมพันธ์ระหว่างตัวการและตัวแทนก็จะไปเป็นด้วยดี แต่ถ้าเกิดความไม่สอดคล้องกันจะเกิดปัญหาการเป็นตัวแทน (Agency problems) คือ การขัดกันของผลประโยชน์ (Conflict of interest) ภาวะภัยทางศีลธรรม (Moral hazard) และการคัดเลือกที่ตรงข้าม (Adverse selection) ซึ่งสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุมมองของตัวแทนทำให้เข้าใจความแตกต่างของผลประโยชน์ ระหว่างเจ้าของกับผู้จัดการ และการจะเอาชนะปัญหาตัวแทนได้นั้นจะต้องเชื่อมผลประโยชน์ของผู้จัดการกับเจ้าของ ด้วยการออกแบบนโยบายผลตอบแทนที่เชื่อมโยงกับเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง

Srijanphet (2008) กล่าวว่า สำหรับหลักการทั่วไปของธรรมาภิบาล 8 ประการ และบรรษัทภิบาล 5 ประการ นั้นมีหลักการที่เหมือนกันอยู่ 2 ประการ คือ หลักการรับผิดชอบและหลักความโปร่งใส ส่วนหลักการที่เทียบเคียงกันได้ใกล้เคียงกันมาก ได้แก่ หลักความเสมอภาค และครอบคลุมของธรรมาภิบาลกับหลักการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมของบรรษัทภิบาล แม้ว่าหลักการเหล่านี้จะไม่ตายตัวเพราะบางหลักการของธรรมาภิบาลสามารถนำไปใช้กับบรรษัทภิบาลและกลับกัน แต่เนื่องจากพื้นฐานขององค์กรหรือหน่วยงานที่ใช้หลักการทั้งสองมีความแตกต่างกัน ธรรมาภิบาลจะใช้กับองค์กรภาครัฐหรือสาธารณะ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่ไม่แสวงหากำไร ขณะที่บรรษัทภิบาลใช้กับองค์กรเอกชนที่มีวัตถุประสงค์ในการแสวงหากำไรเพื่อให้ตนเองอยู่รอดได้ ค่านิยมพื้นฐานที่ต่างกันนี้จึงทำให้หลักการพื้นฐานของธรรมาภิบาลและบรรษัทภิบาลมีความแตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น บริษัทเอกชน จะต้องพึ่งพาตนเองและใช้เงินทุนของตนเอง หรือการกู้ยืมเงิน ซึ่งต้องมีภาระหนี้เพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น ธรรมชาติของบริษัทเอกชนจะต้องเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะจะต้องมีกำไรเลี้ยงตัวเองให้อยู่รอด ในหลักการบรรษัทภิบาลจึงไม่รวมเอาเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลเข้ามาเป็นหลักการทั่วไป ส่วนองค์กรภาครัฐ เป็นองค์กรที่ไม่ได้เน้นการแสวงหากำไร สามารถใช้เงินงบประมาณซึ่งเป็นภาษีของประชาชนมาเป็นทุนในการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่อาจจะไม่ได้ให้ความสนใจในเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผล เนื่องจากมีความรู้สึกว่าจะเงินงบประมาณที่ใช้ ไม่ใช่เงินของตัวเอง ถ้าใช้อย่างประหยัดก็จะถูกตัดงบประมาณในปีถัดไป ทำให้การทำงานต่าง ๆ มักจะละเลยประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น หลักการธรรมาภิบาล จึงได้รวมเอาเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผล เข้าเป็นส่วนหนึ่งของหลักการทั่วไปของธรรมาภิบาล

ระบบอภิบาลกับการพัฒนา บรรษัทภิบาลกับการเติบโต งานวิจัยที่เกี่ยวกับบทบาทของบรรษัทภิบาลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ที่ดี เป็นที่เข้าใจกันดีถึงความเชื่อมโยงระหว่างบรรษัทภิบาลกับประสิทธิภาพทางการเงินและการเติบโต ความเชื่อมโยงกับการพัฒนาระบบธนาคาร ตลาดการเงิน และการเติบโต ความเชื่อมโยงกับพื้นฐานทางด้านกฎหมายและการเติบโต นอกจากนี้ยังมีบทบาทของการแข่งขันและการตลาดของกิจการและบทบาทของโครงสร้างความเป็นเจ้าของและกลุ่มพันธมิตร จากการศึกษาพบว่า บรรษัทภิบาลมีผลต่อการเติบโตและการพัฒนา ดังนี้ ประการแรก การเพิ่มขึ้นในการเข้าถึงแหล่งทางการเงินภายนอกของกิจการ ทำให้เกิดการลงทุนมากขึ้น มีอัตราการเติบโตมากขึ้น และมีการจ้างงานมากขึ้น, ประการที่สอง คือ ต้นทุนเงิน ทุนต่ำลงและสัมพันธ์กับมูลค่าของกิจการที่เพิ่มสูงขึ้น ทำให้นักลงทุนมีความสนใจและนำไปสู่การเติบโตและการจ้างงานมากขึ้น, ประการที่สาม มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นผ่านการกระจายทรัพยากรและการจัดการที่ดีขึ้น ซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่งคั่งโดยทั่วไป, ประการที่สี่ การกำกับดูแลที่ดีมีความสัมพันธ์กับการลดความเสี่ยงของวิกฤตทางการเงิน ถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากวิกฤตทางการเงินมีต้นทุนทางสังคมและเศรษฐกิจที่ใหญ่โตมาก และประการสุดท้าย บรรษัทภิบาลยังหมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีกว่าต่อผู้ถือหุ้นทั้งหมด สิ่งนี้ช่วยปรับปรุงความสัมพันธ์ทางสังคมและแรงงาน และมุมมองอื่น เช่น การปกป้องสิ่งแวดล้อม เป็นต้น การปฏิรูปบรรษัทภิบาลให้ดีขึ้นนั้น โดยทั่วไปแล้วต้องมีคนจ่าย ไม่ว่าจะเป็นกิจการ ตลาด และประเทศ คำถามที่ปรากฏขึ้นมาก็คือ ทำไมกิจการ ตลาด และประเทศ ถึงไม่ปรับและนำเอามาตรการบรรษัทภิบาลที่ดีกว่ามาใช้อย่างสมัครใจ คำตอบคือ กิจการ ตลาด และประเทศ ได้มีการปรับใช้บางส่วนแต่ยังล้มเหลวในการที่จะทำให้เกิดผลกระทบอย่างเต็มที่ มีการทำงานแต่ยังไม่สมบูรณ์ และยังเกี่ยวข้องกับต้นทุนที่ต้องพิจารณา เหตุผลหลักสำหรับการขาดการปฏิรูปที่พอเพียงคือ การปกป้องของเจ้าของและผู้จัดการในระดับของกิจการ และปัจจัยทางด้านเศรษฐศาสตร์การเมืองในระดับตลาดและประเทศ

สรุป ระบบอภิบาล หมายถึง ระบบความร่วมมือระหว่างภาคส่วนมีการดำเนินการในลักษณะที่โดดเด่น มีการตัดสินใจและการมาร่วมกันในการดำเนินกิจกรรมของกลุ่มผู้มีส่วนร่วมอย่างเป็นอิสระ เพื่อความสำเร็จของวัตถุประสงค์ร่วมบางอย่างที่ได้กำหนดเป้าประสงค์ร่วมกันเป็นลักษณะขององค์กรที่มีปฏิสัมพันธ์กับองค์กรอื่น ๆ เพื่อสร้างโครงสร้างองค์กรและสังคมใหม่หรือการเปลี่ยนแปลงความร่วมมือและปฏิบัติการที่เฉพาะเจาะจง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน คือ การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณ การศึกษาครั้งนี้จึงใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบขึ้นด้วยคำถามปิดและคำถามเปิด โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบอภิบาลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์การธุรกิจไทย ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างคำถามเป็นแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert scale) แบ่งเป็น 5 ระดับในประเด็น ดังนี้

1. ระบบอภิบาล จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาประมวลจัดทำเป็นรายการข้อความ/ คำถาม ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับ 1) การมีส่วนร่วม 2) นิติธรรม 3) ความโปร่งใส 4) การตอบสนอง 5) การมุ่งเน้นฉันทามติ 6) ความเสมอภาค และ 7) ภาวะรับผิดชอบ

2. ประสิทธิภาพขององค์การธุรกิจไทย จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาประมวลจัดทำเป็นรายการข้อความ/ คำถาม ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับ 1) ด้านการเงิน 2) ด้านลูกค้า 3) กระบวนการบริหารขององค์การ 4) การเรียนรู้และการพัฒนา

ส่วนที่สาม คำถามปลายเปิดที่ให้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบอภิบาลขององค์การธุรกิจไทย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ประเด็นในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้วางกรอบไว้มีลักษณะเป็นเค้าโครง หัวข้อการสนทนาที่มีความยืดหยุ่น โดยใช้แบบคำถามสัมภาษณ์เกี่ยวกับระบบอภิบาลขององค์การธุรกิจไทย (การมีส่วนร่วม นิติธรรม ความโปร่งใส การตอบสนอง การมุ่งเน้นฉันทามติ ความเสมอภาค และภาวะรับผิดชอบ) และประสิทธิภาพขององค์การธุรกิจไทย (ด้านการเงิน ด้านลูกค้า กระบวนการบริหารขององค์การ และการเรียนรู้และการพัฒนา) ที่นำไปสู่การบูรณาการและการจัดการกับองค์ความรู้ การใช้ทรัพยากรขององค์การที่คุ้มค่า และการประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีใหม่ รวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาระบบอภิบาลขององค์การธุรกิจไทย

การวิจัยเชิงปริมาณผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการรวบรวมข้อมูล 2 วิธี ได้แก่ 1) การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเอกสาร และ 2) การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม

1. การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเอกสาร ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำราหนังสือ รายงานผลการวิจัย สถิติ ตัวเลข และเอกสารต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศรวมถึงข้อมูลที่ได้จากอินเทอร์เน็ต (Internet)

2. การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม ประกอบด้วย 2 หัวข้อ ได้แก่ 1) การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม รวมทั้ง และ 2) ปัญหาและแนวทางแก้ไข

3. การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วแจกให้กลุ่มตัวอย่างทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งเก็บรวบรวมคำตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่ส่งกลับคืนมาทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ก่อนหน้านั้น ผู้ศึกษาได้ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังบริษัทจำกัดในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย เพื่อแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการวิจัยเชิงเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยผู้วิจัยจำแนกข้อมูลและสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย จากนั้นนำผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณมาบูรณาการ มีขั้นตอน ดังนี้ 1) รวบรวมข้อมูลและจัดหมวดหมู่ข้อมูล 2) ลดทอนข้อมูลที่คลุมเครือและซ้ำซ้อน 3) สรุปและตีความในรูปแบบการพรรณนาตามกรอบแนวคิดของการวิจัย 4) สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยนำเสนอทั้งข้อมูลที่มีความเหมือนและความต่างที่ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลจนได้แก่นแท้ของแนวคิดในประเด็นที่ได้ศึกษา และนำไปเสริมการวิจัยเชิงปริมาณ

ผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เรื่อง ระบบอภิปาลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์การธุรกิจไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 231 ราย (ร้อยละ 57.25) เป็นเพศหญิง และที่เหลือน้อย จำนวน 169 ราย (ร้อยละ 42.25) เป็นเพศชาย โดยที่ส่วนใหญ่ จำนวน 261 ราย (ร้อยละ 65.25) มีอายุตั้งแต่ 20-40 ปี รองลงมา จำนวน 92 ราย (ร้อยละ 23.00) มีอายุ 41-60 ปี และที่เหลือน้อย จำนวน 47 ราย (ร้อยละ 11.75) มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 297 ราย (ร้อยละ 74.25) และส่วนที่เหลือน้อย มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 103 ราย (ร้อยละ 25.75) และมีตำแหน่งผู้บริหาร/กรรมการ จำนวน 232 ราย (ร้อยละ 58.00) รองลงมา มีตำแหน่งบุคลากร/ อื่น ๆ จำนวน 138 ราย (ร้อยละ 34.50) ที่เหลือน้อยมีตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย จำนวน 30 ราย (ร้อยละ 7.50)

ผลวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาประสิทธิภาพของระบบอภิปาลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์การธุรกิจไทย

สรุประดับของระบบอภิปาล พบว่า ในภาพรวมระดับของระบบอภิปาล อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ด้านการรับผิดชอบ อยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมา เป็นการตอบสนอง ด้านความโปร่งใส ด้านนิติธรรม ด้านความเสมอภาค ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการมุ่งเน้นฉันทามติ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้ 1) สรุประดับของระบบอภิปาลด้านการมีส่วนร่วม ซึ่งประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ข้อคำถาม ทั้งนี้ข้อคำถามที่สำคัญที่สุด ได้แก่ คำถามที่ว่าบุคลากรขององค์การให้การยอมรับซึ่งกันและกัน เคารพในบทบาทหน้าที่ของกันและกัน ($\bar{x} = 3.74$) แต่หากพิจารณาพิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมในด้านการมีส่วนร่วม” พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63$) ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ว่า การประกอบธุรกิจในปัจจุบันมีสถานะการแข่งขันสูงส่งผลให้เกิดความร่วมมือกันในการพัฒนาธุรกิจ จนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การธุรกิจสมัยใหม่ “พันธมิตรทางธุรกิจ” จึงถือเป็นทางเลือกที่มีอิทธิพลต่อองค์การธุรกิจไทย เพื่อสร้างให้เกิดสุขภาวะภายใต้การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goal: SDGs) ข้อสุดท้ายที่ระบุถึงเป้าหมาย “Partnerships for the Goals” สร้างพลังแห่งการเป็นหุ้นส่วน

ความร่วมมือระดับสากลต่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ดังจะเห็นได้ว่าระบบอภิบาลด้านการมีส่วนร่วมเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินงานขององค์การธุรกิจ ซึ่งจะมีอิทธิพลมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับขนาดขององค์การธุรกิจ ถ้าขนาดขององค์การธุรกิจมีขนาดใหญ่ มีการค้าขายกับผู้เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนยิ่งมากเท่าไร ย่อมทำให้ระบบอภิบาลด้านการมีส่วนร่วมมีอิทธิพลต่อองค์การธุรกิจมากขึ้นเท่านั้น แต่ถ้าขนาดขององค์การธุรกิจมีขนาดเล็ก ก็อาจจะไม่มีอิทธิพลต่อองค์การธุรกิจน้อยลง

ผลวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 ศึกษาปัจจัยระบบอภิบาลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์การธุรกิจไทย พบว่า ในภาพรวมประสิทธิภาพขององค์การธุรกิจไทย อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ด้านลูกค้า อยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมา เป็นการเรียนรู้และการพัฒนา กระบวนการบริหารขององค์การ และด้านการเงิน ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

1) สรุประดับประสิทธิภาพขององค์การธุรกิจไทย ด้านการเงิน ซึ่งประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อคำถาม และที่เหลือกลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อคำถาม ทั้งนี้ข้อคำถามที่สำคัญที่สุด ได้แก่ คำถามที่ว่า องค์การมีรูปแบบในการออมด้วยการฝากเงินกับธนาคาร ($\bar{x} = 3.85$) แต่หากพิจารณาพิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมในด้านการเงิน” พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$) ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ว่า การบริหารการเงิน ซึ่งองค์การต้องวางแผนการเงินอย่างรัดกุม รอบคอบ หากองค์การใดขาดเงินในการทำธุรกิจย่อมส่งผลให้การดำเนินการขององค์การหยุดชะงัก เสียเครดิตจนอาจทำให้องค์การธุรกิจต้องเลิกกิจการไป ปัจจุบันที่เทคโนโลยีก้าวหน้า ในด้านการบริหารงาน การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการภายในองค์การ ทำให้การวางแผนกลยุทธ์ การบริหารงานทางด้านการเงิน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น การบริหารด้านการเงินที่มีการจัดการด้านทรัพยากรบุคคลที่เหมาะสม มีความโปร่งใส มีนโยบายในการควบคุมและตรวจสอบที่รัดกุม มีการบริหารจัดการด้านความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ และการดำเนินการตามหน้าที่ทางกฎหมายกำหนด เช่น การจัดทำบัญชี การเสียภาษี เนื่องจากระบบเทคโนโลยีจะสามารถช่วยเก็บข้อมูล วิเคราะห์ผล ประมวลผล และยังพยากรณ์ผลได้อีกด้วย ทำให้องค์การธุรกิจมีข้อมูลที่ละเอียด และเป็นข้อมูลเชิงลึก ธุรกิจสามารถมองเห็นภาพรวมและวิเคราะห์สภาพคล่องทางการเงินได้อย่างแม่นยำ และมีความโปร่งใส ดังนั้น องค์การธุรกิจต้องวางแผนการใช้จ่ายเงินรวมถึงวางแผนการลงทุนให้เหมาะสมตามช่วงเวลาและแผนงาน เพื่อไม่ให้องค์การธุรกิจขาดสภาพคล่องได้

2) สรุประดับประสิทธิภาพขององค์การธุรกิจไทย ด้านลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ข้อคำถาม ทั้งนี้ข้อคำถามที่สำคัญที่สุด ได้แก่ คำถามที่ว่า องค์การรักษาสถานลูกค้าเก่า เพิ่มฐานลูกค้าใหม่ นำมาซึ่งรายได้ที่เพิ่มขึ้น ($\bar{x} = 3.94$) แต่หากพิจารณาพิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมในด้านการลูกค้า” พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$) ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ว่า ปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารจัดการไปสู่รูปแบบดิจิทัล ทำให้การบริหารจัดการและการทำงานอยู่ในรูปแบบออนไลน์มากขึ้น โดยมีปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจตอบโต้ตอบในองค์การ เช่น องค์ความรู้ การศึกษา การตอบแทนเป้าหมาย สิ่งสนับสนุน การลดอุปสรรคที่ส่งผลต่อการทำงาน การแบ่งโครงสร้างหน้าที่อย่างเหมาะสม ทำให้การทำงานของพนักงานเกิดประสิทธิภาพ ธุรกิจเติบโตได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น กระบวนการบริหารงานขององค์การ จะต้องมีการศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์ เพื่อใช้วางแผนงานในด้านต่าง ๆ ขององค์การให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงของ

ยุคปัจจุบัน กระบวนการบริหารต้องมีการทบทวน ประชุมวางแผนงาน ปรีกษาหารือกันอย่างสม่ำเสมอ พร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างทันท่วงที

3) สรุประดับประสิทธิผลขององค์การธุรกิจไทย ด้านกระบวนการบริหารขององค์การ ซึ่งประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ข้อคำถาม ทั้งนี้ข้อคำถามที่สำคัญที่สุด ได้แก่ คำถามที่ว่า องค์การมีความสามารถในการตัดสินใจหรือหาทางออกของปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์การ ($\bar{x} = 3.71$) แต่หากพิจารณาพิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมในด้านกระบวนการบริหารขององค์การ” พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$) ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ว่า การบริหารงานองค์การ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น กระบวนการบริหารงานขององค์การ จะต้องมีการศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์ เพื่อใช้วางแผนงานในด้านต่าง ๆ ขององค์การให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงของยุคปัจจุบัน กระบวนการบริหารต้องมีการทบทวน ประชุมวางแผนงาน ปรีกษาหารือกันอย่างสม่ำเสมอ องค์การต้องมีความยืดหยุ่น และควรอยู่บนพื้นฐานของประโยชน์และการพัฒนาของพนักงาน

4) สรุประดับประสิทธิผลขององค์การธุรกิจไทย ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ซึ่งประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ข้อคำถาม ทั้งนี้ข้อคำถามที่สำคัญที่สุด ได้แก่ คำถามที่ว่า องค์การมีประสบการณ์เดิม และมีความต่อเนื่องกันหรือมีทิศทางไปในทางเดียวกัน ($\bar{x} = 3.78$) แต่หากพิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมในด้านกระบวนการบริหารขององค์การ” พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$) ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ว่า การส่งเสริมองค์ความรู้และทักษะเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพ และการเติบโตของธุรกิจ มีความจำเป็นต่อภาคธุรกิจของไทยอย่างมาก เพื่อให้ธุรกิจก้าวหน้าทันเหตุการณ์ เทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ให้สามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการพัฒนาทักษะความชำนาญของพนักงาน การทำงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานในยุคดิจิทัลที่เต็มไปด้วยนวัตกรรมใหม่ ๆ องค์การไหนปรับตัวได้เร็ว ย่อมเหนือกว่าหรือเท่าทันคู่แข่ง การเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรในองค์การจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งกับการขับเคลื่อนธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ส่งผลต่อการเติบโตของธุรกิจ ซึ่งองค์การที่มีศักยภาพคือองค์การที่เติบโตขึ้นเรื่อย ๆ และการเรียนรู้และการพัฒนาของบุคลากรและองค์การจะต้องเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา และต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถที่จะพัฒนาตนเองให้ทันต่อยุคสมัยของการแข่งขันในโลกเสรีได้อย่างปลอดภัย

อภิปรายผล

จากข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าระบบอภิบาลมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การธุรกิจไทย ดังนั้น องค์การต้องได้รับความร่วมมือระหว่างภาคส่วน มีการตัดสินใจและการมาร่วมกันในการดำเนินกิจกรรมของกลุ่ม ผู้มีส่วนรวมอย่างเป็นอิสระ เพื่อความสำเร็จของวัตถุประสงค์ร่วมบางอย่าง ที่ได้กำหนดเป้าประสงค์ร่วมกัน เป็นลักษณะขององค์การที่มีปฏิสัมพันธ์กับองค์กรอื่น ๆ เพื่อสร้างโครงสร้างองค์กรและสังคมใหม่ หรือการเปลี่ยนแปลงความร่วมมือและปฏิบัติการที่เฉพาะเจาะจง การเข้ามามีส่วนร่วมกับองค์กรในแนวทางการพัฒนา แก่ไขและวางแผนปฏิบัติโดยการยอมรับฟังซึ่งกันและกัน เคารพในบทบาทหน้าที่ของกันและกัน ยอมรับในความแตกต่างของกันและกันด้วยความจริงใจและพร้อมที่จะร่วมกันทำงานด้วยความจริง รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือ ตลอดจนอำนาจในการตัดสินใจในการกำหนดกิจกรรม หรือแนวทางการดำเนินกิจกรรมด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถ มีระบบงาน

และขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน การมีหลักเกณฑ์ประเมินหรือการให้คุณให้โทษที่ชัดเจน มีการปรับปรุงกลไกการทำงานให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวกและช่วย ตรวจสอบความถูกต้องในการทำงานได้ มีการกำกับดูแลที่ดีจนสามารถนำไปสู่การลดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันในองค์กร และนำพาหน่วยงานไปสู่การเป็นหน่วยงานใสสะอาด มีคุณธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใสเป็นที่เชื่อถือศรัทธา สร้างความเชื่อมั่นแก่บรรดาผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้เป็นอย่างดี การให้บริการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะเวลาที่กำหนด มีการสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ สามารถตอบสนองต่อความขัดแย้ง หรือความต้องการของผู้รับบริการที่มีความหลากหลายและความแตกต่างกัน รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง การดำเนินการให้ทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ทั้งที่อยู่ในสถานะเดียวกันภายใต้ระเบียบเดียวกัน การได้รับการปฏิบัติและรับบริการอย่างเท่าเทียม ไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะทางบุคคล และยอมรับในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การบริหารจัดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม การไม่เลือกปฏิบัติโดยต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระเหมือนกันอย่างเท่าเทียมกัน มีความเท่าเทียมกันในความเป็นอยู่ตามหลักพื้นฐานที่มนุษย์พึงมีพึงได้ อันนำมาซึ่งประโยชน์สุขส่วนรวม และความเท่าเทียมกันตามหลักการประชาธิปไตย และสร้างความสงบสันติอย่างยั่งยืน และภาระรับผิดชอบต่องานหรือหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติให้สำเร็จลุล่วง ตามที่ได้รับมอบหมายหรือที่ได้กำหนดไว้ รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและการกระทำของตน ยอมรับผลที่เกิดขึ้นทั้งข้อดีและข้อเสีย ความรับผิดชอบต่อการดำเนินงานเพื่อคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง กระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Rhodes (1996) เรื่อง The New Governance: Governing without Government in Political Studies พบว่า ผลงานที่ช่วยสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดของระบบอภิปาลให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้น แบ่งการใช้อภิปาลเป็น 6 ประการ ประกอบด้วย 1) การลดขนาดของรัฐ (The minimal state) 2) บรรษัทภิบาล (Corporate governance) 3) การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (The new public management) 4) ธรรมภิบาล (Good governance) 5) ระบบสังคมไซเบอร์ (Socio-cybernetic governance) และ 6) เครือข่าย (Network) สำหรับส่วนประกอบต่าง ๆ หรือเรียกว่าองค์ประกอบของระบบอภิปาลหลักๆ นั้นประกอบด้วย 1) โครงสร้าง (structure) 2) กระบวนการ (process) โดยโครงสร้างแบบระบบอภิปาล ตัวแสดงจะมีอย่างหลากหลาย หลายภาคส่วน ทั้งองค์การภาครัฐ องค์การภาคธุรกิจ ภาคเอกชน รวมทั้งภาคประชาสังคม สำหรับกระบวนการนั้น กระบวนการของระบบอภิปาลก็คือการประสานงานกันในการทำงาน ไม่เน้นที่การใช้การสั่งการ การควบคุมกำกับ

สำหรับรูปแบบของระบบอภิปาลนั้น จะทำให้เห็นภาพของการทำงานในระบบอภิปาลได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น ว่าสถานการณ์ต่าง ๆ จะมีการใช้รูปแบบอภิปาลแบบใด โดยระบบอภิปาลนั้น มีระบบย่อยหรือในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ ระบบอภิปาลแบบเครือข่าย และยังสอดคล้องกับ Khampee (2016) ที่อธิบายถึงคำว่า “การอภิปาลผ่านความร่วมมือ” หมายถึง กระบวนการและโครงสร้างของการตัดสินใจ นโยบายสาธารณะ และการจัดการนโยบายสาธารณะที่ประชาชนมีส่วนร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ โดยมีลักษณะข้ามขอบเขตในระดับของรัฐบาล และ/หรือภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์สาธารณะที่ต้องการและหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งไม่สามารถทำได้เพียงหน่วยงานเดียว เช่นเดียวกับ Emerson & Nabatchi (2015) ที่กล่าวถึงการอภิปาลผ่านความร่วมมือ

หมายถึง การจัดการที่หนึ่งหรือหลายหน่วยงานของรัฐ มีส่วนร่วมโดยตรงกับผู้มีส่วนได้เสียที่ไม่ใช่ภาครัฐ ในการตัดสินใจร่วมกันอย่างเป็นทางการ ที่มุ่งเน้นฉันทามติและการอภิปรายร่วมกัน และมีจุดมุ่งหมายเพื่อก่อให้เกิดการกำหนดนโยบายสาธารณะ หรือการนำนโยบายสาธารณะไปใช้ หรือการจัดการโครงการสาธารณะ หรือทรัพย์สินสาธารณะ ด้าน Ansell & Gash (2008) กล่าวว่า การอภิบาลผ่านความร่วมมือ หมายถึง แนวทางของการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เพื่อร่วมสร้างวิธีการที่ยั่งยืนสำหรับประเด็นที่ซับซ้อนส่วนใหญ่ ปัญหาและความขัดแย้งที่เกิดขึ้น และสอดคล้องกับ Hall (2002) กล่าวถึงการที่องค์การจะมีประสิทธิผลได้นั้น จำเป็นต้องทำการจัดวางองค์การใหม่ โดยพิจารณาถึงประเด็นที่สำคัญ คือ ทิศทางของกลยุทธ์หรือจุดมุ่งเน้นขององค์การ วิสัยทัศน์ ค่านิยม ความเป็นผู้นำ การเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้ากระบวนการภายในขององค์การ และมาตรการการตรวจสอบความก้าวหน้าในการบรรลุถึงสิ่งที่องค์การปรารถนา และ Harmon & Mayer (1986) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การ จะเน้นในเรื่องของการทำงานให้ประสบผลสำเร็จและงานนั้นต้องสามารถทำให้ องค์การบรรลุถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งค่อนข้างสอดคล้องกับแนวคิดของ Eddy (1981) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายหรือความสำเร็จในการทำในสิ่งที่ได้ตัดสินใจ และ Steers, Ungson & Mowday (1985) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ระดับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายในทางปฏิบัติ

สรุป

การวิจัยเรื่องระบบอภิบาลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การธุรกิจไทย แสดงให้เห็นว่าระบบอภิบาลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การธุรกิจไทย ดังนั้น องค์การต้องได้รับความร่วมมือระหว่างภาคส่วน มีการตัดสินใจและการมาร่วมกันในการดำเนินกิจกรรมของกลุ่ม ผู้มีส่วนร่วมอย่างเป็นอิสระ เพื่อความสำเร็จของวัตถุประสงค์รวมบางอย่าง ที่ได้กำหนดเป้าหมายร่วมกัน เป็นลักษณะขององค์กรที่มีปฏิสัมพันธ์กับองค์กรอื่น ๆ เพื่อสร้างโครงสร้างองค์กรและสังคมใหม่ หรือการเปลี่ยนแปลงความร่วมมือและปฏิบัติการที่เฉพาะเจาะจง การเข้ามามีส่วนร่วมกับองค์กรในแนวทางการพัฒนา แก่ไขและวางแผนปฏิบัติ โดยการยอมรับฟัง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์การควรควรเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการวางแผนหรือการตัดสินใจร่วมกันของกลุ่ม ในการช่วยเหลือ มีอำนาจในการตัดสินใจในการกำหนดกิจกรรม และได้มีส่วนร่วมการดำเนินกิจกรรมด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถ
2. องค์การควรพัฒนาเครื่องมือในการวางแผนหรือการตัดสินใจร่วมกันของกลุ่ม ที่จะต้องพิจารณาก่อนที่จะตัดสินใจว่าวิธีการดังกล่าวมีความเหมาะสมในสถานการณ์นั้น ๆ มีการประเมินความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูลโดยหลักวิทยาศาสตร์
3. องค์การควรส่งเสริมการดำเนินการให้ทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ทั้งที่อยู่ในสถานะเดียวกันภายใต้ระเบียบเดียวกันและให้การปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. หน่วยงานที่กำกับดูแลองค์การหรือองค์การที่เกี่ยวข้อง ควรจัดทำคู่มือการประเมินระบบอภิบาลตามแนวทางมาตรฐานการประเมินระบบอภิบาลที่ได้จากผลการวิจัย ซึ่งในระยะแรกควรเน้นการประเมินแบบง่ายโดยการตรวจสอบจากเอกสารหรือหลักฐานที่ปรากฏ และควรมีการพัฒนาตัวชี้วัดที่มีความสลับซับซ้อน และมีความละเอียดยิ่งขึ้น เพื่อให้การประเมินในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น
2. หน่วยงานที่กำกับดูแลองค์การหรือองค์การที่เกี่ยวข้อง ควรจัดสัมมนาทางวิชาการเกี่ยวกับปัจจัยได้แก่ ความโปร่งใส การตอบสนอง การมุ่งเน้นฉันทามติ ความเสมอภาค การรับผิดชอบที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์การธุรกิจไทยให้กับองค์การธุรกิจขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ ทั่วประเทศ
3. หน่วยงานที่กำกับดูแลองค์การหรือองค์การที่เกี่ยวข้อง ควรจัดให้มีที่ปรึกษาการบริหารงานภายใต้ระบบอภิบาล ที่เกี่ยวกับปัจจัยได้แก่ ความโปร่งใส การตอบสนอง การมุ่งเน้นฉันทามติ ความเสมอภาค การรับผิดชอบ เพื่อให้การบริหารงานขององค์การธุรกิจมีการกำกับดูแลที่ดีจนสามารถนำไปสู่การลดปัญหาการทุจริต คอร์รัปชันในองค์กร และนำพาหน่วยงานไปสู่การเป็นหน่วยงานใสสะอาด มีคุณธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใสเป็นที่เชื่อถือศรัทธา สร้างความเชื่อมั่นแก่บรรดาผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้เป็นอย่างดี
4. หน่วยงานที่กำกับดูแลองค์การธุรกิจ ควรปรับปรุงมาตรฐานรายงานให้สอดคล้องกับระบบอภิบาล หลักบรรษัทภิบาลและหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้การเปิดเผยข้อมูล เพื่อมิให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจผิดในสาระสำคัญของข้อมูลองค์การ
5. องค์การธุรกิจ ควรสร้างจิตสำนึกที่ดีให้กับพนักงานซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญ รวมถึงการสร้างแรงจูงใจที่ดี เช่น ผลตอบแทนที่เป็นธรรม โอกาสในการเจริญก้าวหน้าในองค์การ จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความมุ่งมั่นและความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน
6. ผู้นำขององค์การธุรกิจที่ดี ควรศึกษาหาความรู้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีวิสัยทัศน์ที่ยาวไกล ทันทต่อการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลก ทันทต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เพื่อการบริหารงานในองค์การได้อย่างยั่งยืนและมีธรรมาภิบาล

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาวิจัย ตัวแบบประเมินสำหรับใช้ประเมินระบบอภิบาลที่เหมาะสมกับหน่วยงาน จำแนกระหว่างหน่วยงานราชการทั่วไป รัฐวิสาหกิจ องค์การรัฐประเภทอื่นๆ และภาคเอกชน ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถประเมินระบบอภิบาลได้เหมาะสมและสอดคล้องกับแนวทางการบริหารของแต่ละองค์การ
2. ควรมีการศึกษาโดยใช้กรอบแนวความคิดนี้กับภาคธุรกิจเอกชน โดยแบ่งธุรกิจเป็นแต่ละประเภท เช่น ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ธุรกิจรับจ้างทำของ ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจการเกษตร ธุรกิจสถาบันการเงิน เพื่อยืนยันผลการวิจัยและควรมีการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมจากกรอบแนวคิดในงานวิจัยนี้เพื่อขยายขอบเขตของการศึกษา
3. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการควบคุมในการบริหารและรายงานขององค์การ เพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดในการประเมินระดับของระบบอภิบาลขององค์การธุรกิจอื่นๆ
4. ควรมีการศึกษาขององค์การธุรกิจมหาชน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระบบอภิบาลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์การธุรกิจ โดยแบ่งประเภทของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการสังเคราะห์การวิจัย โดยการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ระบบอภิบาล 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความโปร่งใส ด้านการตอบสนอง ด้านการมุ่งเน้นฉันทามติ ด้านความเสมอภาค และด้านการรับผิดชอบต่อสิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์การธุรกิจไทย

1. การมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้ามามีส่วนร่วมกับองค์กรในแนวทางการพัฒนา แก้ไขและวางแผนปฏิบัติ โดยการยอมรับฟังซึ่งกันและกัน เคารพในบทบาทหน้าที่ซึ่งกันและกัน ยอมรับในความแตกต่างของกันและกัน

2. ความโปร่งใส หมายถึง การมีระบบงานและขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน การมีหลักเกณฑ์ประเมินหรือการให้คุณให้โทษที่ชัดเจน มีการปรับปรุงกลไกการทำงานให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย

3. การตอบสนอง หมายถึง การให้บริการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้กับส่วนเสียในระยะเวลาที่กำหนด มีการสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ

4. การมุ่งเน้นฉันทามติ หมายถึง กระบวนการตัดสินใจที่ใช้ทรัพยากรของกลุ่มอย่างเต็มที่ โดยที่ผู้เข้าร่วมทั้งหมดเคารพและรับฟังกัน มีการเข้าถึงข้อมูลเท่ากัน

5. ความเสมอภาค หมายถึง การดำเนินการให้ทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ทั้งที่อยู่ในสถานะเดียวกันภายใต้ระเบียบเดียวกัน การได้รับการปฏิบัติและรับบริการอย่างเท่าเทียม ไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ

6. การรับผิดชอบต่อ หมายถึง หลักการรับผิดชอบต่องานหรือหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติให้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมายหรือที่ได้กำหนดไว้ รับผิดชอบต่อในการปฏิบัติงาน และรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและการกระทำของตนเอง ยอมรับผลที่เกิดขึ้นทั้งข้อดีและข้อเสีย ความรับผิดชอบต่อการดำเนินงานเพื่อคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม ขององค์การธุรกิจไทยแสดงให้เห็นว่า ระบบอภิบาลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์การธุรกิจไทย ดังนั้น องค์การต้องได้รับความร่วมมือระหว่างภาคส่วน มีการตัดสินใจและการมาร่วมกันในการดำเนินกิจกรรมของกลุ่ม ผู้มีส่วนร่วมอย่างเป็นอิสระ เพื่อความสำเร็จของวัตถุประสงค์ร่วมบางอย่าง ที่ได้กำหนดเป้าประสงค์ร่วมกัน เป็นลักษณะขององค์กรที่มีปฏิสัมพันธ์กับองค์กรอื่น ๆ เพื่อสร้างโครงสร้างองค์กรและสังคมใหม่ หรือการเปลี่ยนแปลงความร่วมมือและปฏิบัติการที่เฉพาะเจาะจง การเข้ามามีส่วนร่วมกับองค์กรในแนวทางการพัฒนา แก้ไขและวางแผนปฏิบัติ โดยการยอมรับฟังซึ่งกันและกัน ดังรายละเอียดภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 ระบบอภิบาลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กร

References

- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571.
- Department of Business Development. (2020). *Business Data Warehouse System*.
<http://datawarehouse.dbd.go.th/bdw/search/search2.html>.
- Eddy, W.B. (1981). *Public Organization Behavior and Development*. Winthrop.
- Emerson, K., & Nabatchi, T. (2015). *Collaborative Governance Regimes*. Georgetown University.
- Hall, M.J. (2002). Aligning the Organization to Increase Performance Results. *The Public Manager*, 31(2), 7–10.
- Harmon, M.M., & Mayer, R.T. (1986). *Organization Theory for Public Administration*. Scott Foresman and Company.
- Khampee, K. (2016). *Government Services for Business: Biz Portal*.
https://www.ega.or.th/upload/download/file_c2fde2928d5c3bf4c07290e52039c5f0.pdf.
- Maneerojana, P. (2009). *Asymmetrical Partnerships: Politicians and Government Officials*.
<http://www.rsunews.net>

- Phusitphokai, T. (2008). *How can Transparency come True?*. www.theiiat.or.th.Knowledge.
- Rhodes, R.A.W. (1996). The New Governance: Governing without Government in *Political Studies*, 44, 652–667.
- Srijanphet, S. (2008). Risk Management and Corporate Governance. *Journal of Business Administration*, 35(135), 1–3.
- Steers, R.M., Ungson, G.R., & Mowday, R.T. (1985). *Managing Effective Organizations: An Introduction*. Kent.
- Transparency International. (2020). *Corruption Perceptions Index*. <https://www.transparency.org/en/cpi/2020>.
- United Nations Economic Commission for Africa. (2007). *Economic Report on Africa 2007 Accelerating Africa's Development through Diversification*. Publications Economic Commission for Africa.
- UNDP (United Nations Development Programme). (2002, January 1). *Human Development Report 2002: Deepening Democracy in a Fragmented World*. UNDP.
<https://hdr.undp.org/content/human-development-report-2002>
- Yamane, T. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis* (2nd ed.). Harper and Row.