

การศึกษาปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีผลต่อการให้บริการรับจำนำด้วยความ
โปร่งใสของสำนักงานธนารักษ์

A Study of Good Corporate Governance Factors Affecting Pledge
Services with Transparency of the Office of the Government Pawnshop

วรพล วานิชกุล* วิชากร เฮงษฎ์กุล*

Worapon Wanichakul* Vichakorn Hengsadeekul*

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์*

Master of Business Administration Graduate School Southeast Asia University*

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีผลต่อการให้บริการรับจำนำด้วยความโปร่งใส เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการรับจำนำด้วยความโปร่งใสและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีผลต่อการให้บริการรับจำนำด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธนารักษ์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่ใช้แบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการรับจำนำ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติไคสแควร์ การวิเคราะห์ข้อมูลสหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า 1) ปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของสำนักงานธนารักษ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) การให้บริการรับจำนำด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธนารักษ์ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีสัดส่วนที่เห็นด้วยมากที่สุดกับการให้บริการรับจำนำด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธนารักษ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ปัจจัยด้านตามหลักการกำกับดูแลที่ดี สามารถอธิบายการให้บริการรับจำนำด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธนารักษ์ โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 4) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีผลต่อการให้บริการรับจำนำด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธนารักษ์ มีความสัมพันธ์ทางบวก ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : การกำกับดูแลกิจการที่ดี, การให้บริการรับจำนำ, ความโปร่งใส

Received: 2021-05-30

Revised: 2021-07-20

Accepted: 2021-07-20

Abstract

This research is aimed to study good corporate governance factors that affect the transparent pledge service of the Office of the Government Pawnshop, the comparison between good corporate governance factors and transparent service, and the relationship between good corporate governance factors and transparent service of the Office of the Government Pawnshop. A quantitative research was applied for this study with a questionnaire on 400 viewers of service users of the pledge by purposive sampling. The statistical descriptive data include frequency, percentage, mean, standard deviation, chi-square statistics, multiple correlation data analysis, and the multiple regression analysis. The results showed that: 1) the overall value of good corporate governance factors is at the highest level, 2) there is a relationship between service users and transparent service at the statistical significant value of 0.05, 3) the good corporate governance factors can explain the transparent service of the Office of the Government Pawnshop with a positive relationship at the statistical significant value of 0.01, and 4) there is a positive relationship between good corporate governance and transparent service of the Office of the Government Pawnshop at the statistical significant value of 0.01.

Keywords: Good corporate governance, pawn service, transparency

บทนำ

สำนักงานธนาณูเคราะห์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นโรงรับจำนำของรัฐมีวัตถุประสงค์การจัดตั้งเพื่อช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อยที่ประสบปัญหาเฉพาะหน้าขาดแคลนเงินใช้ในการดำรงชีพ และการประกอบอาชีพ โดยนำทรัพย์สินมาจำนำเสียดอกเบี้ยในอัตราต่ำ และเพื่อตรึงระดับอัตราดอกเบี้ยรับจำนำ มิให้โรงรับจำนำเอกชนเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ย หรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ จากประชาชนผู้ใช้บริการเกินอัตราที่กฎหมายกำหนด (พระราชบัญญัติโรงรับจำนำ พ.ศ. 2505) ได้ตระหนักถึงความสำคัญการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือระบบธรรมาภิบาล (Corporate Governance : CG) ถือเป็นปัจจัยหลัก ในการสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนภารกิจให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ตามกรอบการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี สำนักงานธนาณูเคราะห์แสดงเจตนารมณ์ที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการนำหลักการและแนวทางปฏิบัติด้านธรรมาภิบาลมายึดถือ และปฏิบัติในองค์กรให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรพัฒนาระบบการควบคุมภายใน การตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และการบริหารความเสี่ยงที่เป็นมาตรฐานพร้อมทั้งส่งเสริมให้มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรมและมีส่วนร่วมในเรื่องสำคัญขององค์กรเพื่อส่งผลให้สำนักงานธนาณูเคราะห์เป็นองค์กรที่มั่นคงสร้างความมั่นใจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล ในการดำเนินงานภายใต้ระบบธรรมาภิบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นสอดคล้องกับเจตนารมณ์

และความมุ่งมั่นดังกล่าว ซึ่งจะนำไปสู่การเป็นโรงรับจำนำของรัฐที่มีความมั่นคงและยั่งยืนในการดำเนินการกิจการ

การกำกับดูแลกิจการเป็นเรื่องสำคัญซึ่งได้รับความสนใจอย่างมากจากสาธารณชน หน่วยงาน กำกับดูแล และผู้บริหารขององค์กร การกำกับดูแลกิจการจะทำให้กิจการมีระบบการบริหาร และการจัดการที่มีคุณภาพ รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใส และมีผลการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพสร้างความสามารถในการแข่งขัน และเพิ่มมูลค่าแก่กิจการ ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย การกำกับดูแลกิจการเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายจัดการ คณะกรรมการ เจ้าของและผู้มีส่วนได้เสียอื่น การกำกับดูแลกิจการยังช่วยให้เกิดโครงสร้างที่สำคัญ ซึ่งเป็นกลไกในการกำหนดวัตถุประสงค์ของกิจการและการกำหนดวิธีที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น รวมถึงการสอดส่องดูแลผลการปฏิบัติงานของกิจการ การกำกับดูแลกิจการมีวัตถุประสงค์หลัก คือ การกำกับการติดตาม การควบคุม และการดูแล ผู้ที่ได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ไปทำหน้าที่ทางการบริหาร เพื่อให้ทรัพยากรขององค์กรได้นำไปใช้ อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตรงตามเป้าหมายอย่างคุ้มค่า ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตอบแทนกลับไปยังผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม กล่าวโดยสรุป การกำกับดูแลกิจการช่วยสร้างมูลค่าของกิจการ (ศิลปพร ศรีจันเพชร, 2555).

จากความเป็นมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ที่มีผลต่อการให้บริการรับจำนำด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธนานุเคราะห์ เนื่องจากในปัจจุบันผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มมีความต้องการในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐที่มีความสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และมีความมั่นคงยั่งยืน ซึ่งเป็นการสะท้อนถึง การปฏิบัติงานในการให้บริการของหน่วยงานทั้งประเด็นด้านประสิทธิผล ด้านประสิทธิภาพ ด้านการตอบสนอง ด้านการรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความโปร่งใส ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความเสมอภาค เป็นผลต่อการตัดสินใจในการมาใช้บริการ เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรทราบถึงปัจจัยของการกำกับดูแลที่ดีขององค์กร และนำผลการวิจัยนี้มาใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบายและแนวทางในการกำกับดูแลที่ดีของสำนักงานธนานุเคราะห์ให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ตลอดจนมีความมั่นคงยั่งยืนในการดำเนินการกิจการขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีผลต่อการให้บริการรับจำนำด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธนานุเคราะห์
2. เพื่อนำเสนอเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการรับจำนำด้วยความโปร่งใสของสำนักงาน ธนานุเคราะห์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีผลต่อการให้บริการรับจำนำด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธนานุเคราะห์

สมมติฐานงานวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลอย่างน้อยหนึ่งปัจจัยสามารถพยากรณ์การให้บริการรับจำนำด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธนานุเคราะห์

2. ปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างน้อยหนึ่งปัจจัยสามารถพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการรับจำนำด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธนานุเคราะห์
3. ปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการรับจำนำด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธนานุเคราะห์

ทบทวนวรรณกรรม

1. การให้บริการรับจำนำ

(ชนะมินทร์ สุพรรณสมบูรณ์, 2560). ได้สรุปความหมายของโรงรับจำนำไว้ ดังนี้ พระราชบัญญัติโรงรับจำนำ พ.ศ. 2505 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2537) เป็นพระราชบัญญัติที่ใช้ควบคุมโรงรับจำนำในปัจจุบัน ให้ความหมาย “โรงรับจำนำ” ว่าหมายถึง สถานที่รับจำนำ ซึ่งประกอบกรรับจำนำสิ่งของเป็นประกันหนี้เงินกู้เป็นปกติธุระแต่ละรายมีจำนวนเงินไม่เกินหนึ่งแสนบาท และหมายความรวมถึงการรับซื้อสิ่งของโดยจ่ายเงินให้สำหรับสิ่งของนั้นเป็นปกติธุระ แต่ละรายจำนวนเงินไม่เกินหนึ่งแสนบาท โดยมีข้อตกลงหรือเข้าใจกันโดยปริยายว่าจะได้ไถ่คืนภายหลังด้วย

2. ความโปร่งใสตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

(สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2562). ได้ให้ความหมายของการกำกับดูแลกิจการที่ดีไว้ว่า “การกำกับดูแลกิจการ” เป็นแนวคิดและกระบวนการหรือข้อพึงปฏิบัติขององค์กรซึ่งไม่มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานตายตัวมีผู้ให้คำจำกัดความของการกำกับดูแลกิจการไว้หลายความหมายเช่น องค์กรเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development :OECD) ได้ให้คำจำกัดความของการกำกับดูแลกิจการไว้ว่า OECD การกำกับดูแลกิจการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายจัดการ คณะกรรมการ เจ้าของ และผู้มีส่วนได้เสียอื่นและการกำกับดูแลกิจการช่วยให้เกิดโครงสร้างที่สำคัญ ซึ่งเป็นกลไกในการกำหนดวัตถุประสงค์ของกิจการและการกำหนดวิธีที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น รวมถึงการติดตามผลการปฏิบัติงานของกิจการ

3. หลักธรรมาภิบาล

(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552). การจัดทำเกณฑ์เพื่อการจัดระดับการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีนั้นได้ยึดหลักธรรมาภิบาลมาเป็นองค์ประกอบของเกณฑ์ โดยวิเคราะห์หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ร่วมระหว่าง 1) หลักการกำกับดูแลองค์กรที่ดีซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. 2) หลักกฎหมายและแนวคิดการกำกับดูแลในประเทศไทย รวมทั้งแนวทาง Corporate Governance ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 3) หลักธรรมาภิบาลของต่างประเทศ ได้แก่ World Bank, UNESCAP, UNDP, OECD 4) หลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) เมื่อวิเคราะห์จุดร่วมปัจจัยต่างๆ แล้ว ได้จัดประชุมผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาจนได้ข้อสรุปว่า หลักธรรมาภิบาลของ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) 2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) 3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) 4) หลักการรับผิดชอบ (Accountability) 5) หลักความโปร่งใส (Transparency)

6) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) 7) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) 8) หลักนิติธรรม (Rule of Law) 9) หลักความเสมอภาค (Equity) 10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้กลุ่มผู้มาใช้บริการสถานธนาคุณเคราะห์ ที่ให้บริการรับจำนำในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ ปริมณฑล และต่างจังหวัด ในกลุ่ม L ที่มียอดทรัพย์สินจำนำคงเหลือ ขนาด 200 ล้านบาท ขึ้นไป มีจำนวน 7 สาขา จำนวน 20,413 คน ได้แก่ 1) สาขา 12 บางแค จำนวน 3,450 คน 2) สาขา 17 ธนบุรี-ปากท่อ จำนวน 2,424 คน 3) สาขา 18 ห้วยขวาง จำนวน 3,154 คน 4) สาขา 19 บางกะปิ จำนวน 3,556 คน 5) สาขา 23 ปากเกร็ด จำนวน 2,148 คน 6) สาขา 28 จังหวัดระยอง จำนวน 2,474 คน 7) สาขา 30 ลาดกระบัง จำนวน 3,207 คน โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของประชากร โดยใช้สูตรคำนวณของ (Taro Yamane, 1973) ด้วยการกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 จึงได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดพร้อมพิเศษทศนิยมขึ้นเป็น 400 คน ใช้วิธีการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) กับผู้ใช้บริการสถานธนาคุณเคราะห์ ในกลุ่ม L

ได้เก็บรวบรวมข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ โดยเครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นผ่านระบบ Google Form ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ในช่วงเดือนธันวาคม 2563 ถึง มีนาคม 2564 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เขตที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน (Multiple choice) ส่วนที่ 2 ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประกอบด้วย ปัจจัยหลักประสิทธิภาพ หลักประสิทธิผล หลักการตอบสนอง หลักการรับผิดชอบต่อสังคม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความเสมอภาค (Likert Scale) ส่วนที่ 3 การให้บริการรับจำนำด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธนาคุณเคราะห์ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านคุณภาพการดำเนินงาน ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร ด้านการปรับปรุงระบบการทำงาน Dichotomous (เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย)

การทดสอบความเที่ยงตรงโดยนำแบบสอบถามนำเสนอแก่ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยการตรวจสอบดัชนีความเที่ยงตรง (Index of Item – Objective Congruence : IOC) จะต้องมากกว่า 0.05 ขึ้นไป (Rovinelli, & Hambleton., 1977) หลังจากประเมินค่า IOC แล้ว พบว่า ข้อคำถามรายข้อมีค่า IOC มีค่าคะแนนอยู่ ระหว่าง 0.67-1.00 จึงนำแบบสอบถามมาปรับแก้ครั้งสุดท้ายก่อนเก็บข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่น โดยการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจะศึกษา จำนวน 30 คน จากการทดสอบความเชื่อมั่นของชุดคำถามในแต่ละส่วน โดยค่าของ Cronbach สำหรับงานวิจัยโดยการสำรวจจะต้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.70 ขึ้นไป (Cronbach, 1970) หลังจากการทดสอบ พบว่า ผลการทดสอบ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ได้มีค่าอยู่ระหว่าง 0.979 - 0.982 จึงถือว่าแบบสอบถามนี้ มีค่าความเชื่อมั่นทุกข้อ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าความเบี่ยงเบน

มาตรฐาน (S.D.) สถิติเชิงอนุมานได้แก่ สถิติไคสแควร์ (Chi-square test) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Linear Regression Analysis) และการทดสอบสมมติฐานหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Multiple Correlation)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามและส่งแบบสอบถามออนไลน์ แล้วนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และอธิบายผล เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามในการวิจัยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เขตที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประกอบด้วย ปัจจัยหลักประสิทธิภาพ หลักประสิทธิผล หลักการตอบสนอง หลักการรับผิดชอบต่อสังคม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วมหลักความเสมอภาค

ส่วนที่ 3 การให้บริการรับจํานําด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธรรมาภิบาล ประกอบด้วย ปัจจัยด้านคุณภาพการดำเนินงาน ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร ด้านการปรับปรุงระบบการทำงาน

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการรับจํานํา

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการรับจํานํา จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการรับจํานําส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จํานวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3 มีอายุในช่วง 36 – 45 ปี จํานวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จํานวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง จํานวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 มีสถานภาพสมรส จํานวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จํานวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 มีที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร จํานวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8

2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีผลต่อการให้บริการรับจํานําด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธรรมาภิบาล

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีผลต่อการให้บริการรับจํานําด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธรรมาภิบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด อันดับแรก คือด้านหลักความเสมอภาค ($\bar{X} = 4.50$) รองลงมา ด้านหลักประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.46$) ด้านหลักการรับผิดชอบต่อสังคม ($\bar{X} = 4.44$) ด้านหลักการตอบสนอง ($\bar{X} = 4.43$) ด้านหลักประสิทธิผล ($\bar{X} = 4.42$) ด้านหลักความโปร่งใส ($\bar{X} = 4.42$) และด้านหลักการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 4.21$)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลสัดส่วนผู้ใช้บริการรับจํานํากับปัจจัยการให้บริการรับจํานําด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธรรมาภิบาล (n=400) สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 2 ซึ่งได้ทำการทดสอบแล้ว พบว่า สัดส่วนแสดงความเห็นการให้บริการรับจํานําด้วยความโปร่งใสของ

สำนักงานธนานุเคราะห์ ด้านคุณภาพการดำเนินงาน ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร ด้านการปรับปรุงระบบการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล อย่างน้อยหนึ่งปัจจัยสามารถพยากรณ์การให้บริการรับจํานำด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธนานุเคราะห์

1. ปัจจัยด้านคุณภาพการดำเนินงาน

สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 3 ซึ่งได้ทำการทดสอบแล้วผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่คํัดเข้าสมการ เพศ การศึกษา อายุ พบว่า สามารถอธิบายความแปรปรวน หรือทำนาย ตัวแปรตาม คือ ด้านคุณภาพการดำเนินงาน มีค่า $r = .279$ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างน้อย มีค่า $(Adj. r^2) = .071$ หรือร้อยละ 7.1 อย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการวิเคราะห์สามารถสร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ $QO = 1.033 + 0.059X_{\text{เพศ}} - 0.029X_{\text{การศึกษา}} - 0.018X_{\text{อายุ}}$ และรูปคะแนนมาตรฐาน $QO = 0.179 Z_{\text{เพศ}} - 1.62 Z_{\text{การศึกษา}} - 1.28 Z_{\text{อายุ}}$

2. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร

สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์จากตัวแปรอิสระที่คํัดเข้าสมการ การศึกษา เพศ พบว่า สามารถอธิบายความแปรปรวน หรือทำนายตัวแปรตาม คือ ด้านประสิทธิภาพการสื่อสารมีค่า $r = .209$ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างน้อย มีค่า $(Adj. r^2) = .044$ หรือร้อยละ 4.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผลการวิเคราะห์สามารถสร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ $CE = 0.994 - 0.025X_{\text{การศึกษา}} + 0.044X_{\text{เพศ}}$ และรูปคะแนนมาตรฐาน $CE = -0.145Z_{\text{การศึกษา}} + 0.139Z_{\text{เพศ}}$

3. ปัจจัยด้านการปรับปรุงระบบการทำงาน

สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์จากตัวแปรอิสระที่ คํัดเข้าสมการ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เพศพบว่า สามารถอธิบายความแปรปรวนหรือทำนายตัวแปรตาม คือ ด้านการปรับปรุงระบบการทำงานมีค่า $r = .234$ มีความสัมพันธ์ ทางบวกในระดับค่อนข้างน้อย มีค่า $(Adj. r^2) = .048$ หรือร้อยละ 4.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์สามารถสร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ $IS = 1.089 - 0.040X_{\text{การศึกษา}} - 0.012X_{\text{รายได้เฉลี่ยต่อเดือน}} + 0.039X_{\text{เพศ}}$ และรูปคะแนนมาตรฐาน $IS = -0.192Z_{\text{การศึกษา}} - 0.117Z_{\text{รายได้เฉลี่ยต่อเดือน}} + 0.102Z_{\text{เพศ}}$

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ต้อยอย่างน้อยหนึ่งปัจจัยสามารถพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการรับจํานำด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธนานุเคราะห์

1. ปัจจัยด้านคุณภาพการดำเนินงาน

สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์จากตัวแปรอิสระที่คํัดเข้าสมการ C2 E4 G4 E1 F2 F1 D3 G1 พบว่า สามารถอธิบายความแปรปรวน หรือทำนายตัวแปรตาม คือ ด้านคุณภาพการดำเนินงาน มีค่า $r = .430$ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างน้อย มีค่า $(Adj. r^2) = .168$ หรือร้อยละ 16.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์สามารถสร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ $QO = 0.745 + 0.080X_{C2} - 0.057X_{E4} - 0.031X_{G4}$

$$+ 0.058X_{E1} + 0.051X_{F2} - 0.045X_{F5} + 0.038X_{D3} - 0.043X_{G1} \text{ และรูปคะแนนมาตรฐาน } QO = 0.392Z_{C2} - 0.336Z_{E4} - 0.167Z_{G4} + 0.311Z_{E1} + 0.322Z_{F2} - 0.298X_{F1} + 0.212Z_{D3} - 0.198Z_{G1}$$

2. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร

สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์จากตัวแปรอิสระที่คัดเข้าสมการ A2 พบว่า สามารถอธิบายความแปรปรวน หรือทำนายตัวแปรตาม คือ ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร มีค่า $r = .256$ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างน้อย มีค่า $(Adj. r^2) = .063$ หรือร้อยละ 6.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยผลการวิเคราะห์สามารถสร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ $CE = 0.748 + 0.052X_{A2}$ และรูปคะแนนมาตรฐาน $CE = 0.256Z_{A2}$

3. ปัจจัยด้านการปรับปรุงระบบการทำงาน

สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์จากตัวแปรอิสระที่คัดเข้าสมการ A2 พบว่า สามารถอธิบายความแปรปรวน หรือทำนายตัวแปรตาม คือ ด้านการปรับปรุงระบบการทำงาน มีค่า $r = .311$ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างน้อย มีค่า $(Adj. r^2) = .087$ หรือร้อยละ 8.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์สามารถสร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ $IS = 0.796 + 0.127X_{A4} - 0.073X_{A3} - 0.053X_{E3} + 0.037X_{E4}$ และรูปคะแนนมาตรฐาน $IS = 0.540Z_{A4} - 0.339Z_{A3} - 0.252Z_{E3} + 0.171Z_{E4}$

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการรับจํานาด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธรรมาเคราะห์

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการรับจํานาด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธรรมาเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกรายด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณภาพการดำเนินงาน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระรวมปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการรับจํานาด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธรรมาเคราะห์ พบว่า ตัวแปรตามด้านคุณภาพการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คู่ที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ตัวแปรอิสระหลักการตอบสนอง (C_T) มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .268

2. ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระรวมปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการรับจํานาด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธรรมาเคราะห์ตัวแปรตามด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คู่ที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ตัวแปรอิสระหลักประสิทธิภาพ (B_T) มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .236

3. ด้านการปรับปรุงระบบการทำงาน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระรวมปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการรับจํานาด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธรรมาเคราะห์ ตัวแปรตามด้านการปรับปรุงระบบการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คู่ที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ตัวแปรอิสระหลักการตอบสนอง (C_T) มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับน้อย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .147

อภิปรายผล

1. ปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของสำนักงานธนานุเคราะห์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หลักความเสมอภาค รองลงมา คือ หลักประสิทธิภาพ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หลักการมีส่วนร่วม แสดงให้เห็นถึงการให้บริการรับจํานาด้วยความโปร่งใส มีการให้บริการรับจํานากับผู้มาติดต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม มีการกำหนดขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการรับจํานาที่รวดเร็ว พนักงานมีความพร้อมและความเต็มใจให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการรับจํานา อีกทั้ง สำนักงานธนานุเคราะห์กำหนดช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน รับคำปรึกษาหรือข้อแนะนำต่าง ๆ ที่มีมาตรฐานโดยสามารถนำประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการปรับปรุงแก้ไข เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการให้บริการเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (บุญส่ง โขยรัมย์, 2562). ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารสถานศึกษาขนาดเล็กโดยใช้หลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) หลักประสิทธิผล 2) หลักประสิทธิภาพ 3) หลักการตอบสนอง 4) หลักความรับผิดชอบ 5) หลักความโปร่งใส 6) หลักการมีส่วนร่วม 7) หลักการกระจายอำนาจ 8) หลักนิติธรรม

2. การให้บริการรับจํานาด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธนานุเคราะห์ พบว่า ผู้มาใช้บริการเห็นด้วยกับการให้บริการรับจํานาด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธนานุเคราะห์ โดยสัดส่วนแสดงความเห็นการให้บริการรับจํานาด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธนานุเคราะห์ ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งด้านที่ผู้ใช้บริการเห็นด้วยมากที่สุด คือ ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร มีค่าสถิติทดสอบสมมติฐาน χ^2 368.640 และ Asymp. Sig. มีค่า .000 ซึ่งสอดคล้องกับ (ไพฑูรย์ สุขผลานันท์, 2558). ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดระยอง จันทบุรี และตราด ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดระยอง จันทบุรี ตราด โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบ สภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดระยอง จันทบุรี และตราด จำแนกตามประสบการณ์การทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ผลการเปรียบเทียบสภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดระยอง จันทบุรี และตราด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) ผลการเปรียบเทียบสภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดระยอง จันทบุรี และตราด จำแนกตามเขตจังหวัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การสร้างสมการพยากรณ์ปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีผลต่อการให้บริการรับจํานาด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธนานุเคราะห์ จากผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรอิสระของปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประกอบด้วย หลักการตอบสนอง หลักการรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วมและหลักความเสมอภาค สามารถอธิบายความแปรปรวนหรือทำนายตัวแปรตาม คือ การให้บริการรับจํานาด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธนานุเคราะห์ ด้านคุณภาพการดำเนินงาน โดยภาพรวมได้ร้อยละ 16.8 (Adjusted r^2 = .168) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทำให้ทราบว่า ตามที่สำนักงานธนานุเคราะห์นำการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาเป็นหลักในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการรับจํานาแสดงให้เห็นว่า หลักการตอบสนองที่กำหนดให้พนักงานปฏิบัติในการแนะนำพร้อมให้ข้อมูลในการให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญอย่างมีอาชีพหลักการะรับผิดชอบมีการ

แสดงถึงความสำนึกในการช่วยเหลือผู้มาใช้บริการในเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากหน้าที่ปกติ หลักความโปร่งใสมีการบวนการให้บริการรับจํานาอย่างตรงไปตรงมาไม่ปิดบังหรือบิดเบือนและมีช่องทางการแจ้งร้องเรียนการทุจริตอย่างชัดเจน หลักการมีส่วนร่วมได้ให้โอกาสในการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะการดำเนินงานของหน่วยงานที่ได้ใช้บริการรับจํานา และมีช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน รับคำปรึกษาหรือข้อแนะนำต่าง ๆ หลักความเสมอภาคมีการให้บริการรับจํานาแก่ผู้มาติดต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมและไม่แบ่งฝ่ายทางการเมืองในสังคมปัจจุบัน ส่งผลให้ผู้มาใช้บริการรับจํานายอมรับในคุณภาพการดำเนินงานของสำนักงานธนานุเคราะห์มีค่าสัมประสิทธิ์ r ค่าเท่ากับ .430 มีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับค่อนข้างน้อยสำหรับตัวแปรอิสระของปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีคือหลักประสิทธิภาพ สามารถอธิบายความแปรปรวนหรือทำนายตัวแปรตาม คือ การให้บริการรับจํานาด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธนานุเคราะห์ ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร โดยภาพรวมได้ร้อยละ 6.3 (Adjusted $r^2 = .063$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001 ทำให้ทราบว่า หลักประสิทธิภาพของสำนักงานธนานุเคราะห์ มีขั้นตอนในการให้บริการที่ง่ายสะดวกในการให้บริการรับจํานา มีค่าสัมประสิทธิ์ r ค่าเท่ากับ .256 มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างน้อย และสำหรับตัวแปรอิสระของปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประกอบด้วย หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักการรับผิดชอบต่อสังคม หลักความโปร่งใส และหลักการมีส่วนร่วม สามารถอธิบายความแปรปรวนหรือทำนายตัวแปรตาม คือ การให้บริการรับจํานาด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธนานุเคราะห์ ด้านการปรับปรุงระบบการทำงาน โดยภาพรวมได้ร้อยละ 8.7 (Adjusted $r^2 = .087$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำให้ทราบว่า หลักประสิทธิภาพมีการให้บริการที่สุภาพและเป็นมิตร ที่ดีกับผู้มารับจํานา มีการบริการที่รวดเร็ว มีความพร้อมและความเต็มใจให้บริการ หลักการตอบสนองพนักงานปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องแม่นยำ สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการและสามารถดำเนินการตามขั้นตอนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด หลักการรับผิดชอบต่อสังคมมีการบังคับใช้กฎระเบียบ ที่ชัดเจนในการให้บริการโดยแจ้งให้ท่านทราบอย่างสม่ำเสมอ หลักความโปร่งใสไม่มีการเรียกร้อง ขอหรือรับ ทริพย์อื่นใดอันที่ได้มาจากการช่วยเหลือในการรับจํานาทริพย์ของตนเอง และหลักความเสมอภาคมีการให้บริการรับจํานาแก่ผู้มาติดต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมโดยไม่แบ่งฝ่ายทางการเมืองในสังคมปัจจุบัน มีค่าสัมประสิทธิ์ r ค่าเท่ากับ .311 มีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับค่อนข้างน้อย ซึ่งทั้งหมดสอดคล้องกับ (พรรณสิริ ชุนพรัตน์, 2564) ได้ศึกษาเรื่อง หลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาตามมาตรฐานที่ 2 ด้านการจัดการอาชีวศึกษาในสถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 4 พบว่า หลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา หลักความเสมอภาค หลักความรับผิดชอบต่อสังคม หลักประสิทธิภาพ หลักคุณธรรม และหลักความคุ้มค่า สามารถอธิบายความแปรปรวน หรือทำนายตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลของสถานศึกษา ตามมาตรฐานที่ 2 ด้านการจัดการอาชีวศึกษาในสถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 4 ได้ร้อยละ 50.20 ($r^2 = .502$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีผลต่อการให้บริการรับจํานาด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธนานุเคราะห์ จากผลการศึกษา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีกับการให้บริการรับจํานาด้วยความโปร่งใส ด้านคุณภาพการดำเนินงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปร พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ประกอบด้วย หลักการตอบสนอง หลักประสิทธิภาพ หลักการรับผิดชอบต่อสังคม และหลักประสิทธิผล ตามลำดับ สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างตัว

ปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีกับการให้บริการรับจํานาด้วยความโปร่งใสด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปร พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ประกอบด้วย หลักประสิทธิผล หลักการะรับผิดชอบ หลักประสิทธิภาพ และหลักการตอบสนอง ตามลำดับ และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีกับการให้บริการรับจํานาด้วยความโปร่งใส ด้านการปรับปรุงระบบการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปร พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกในทิศทางเดียวกันในระดับน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ประกอบด้วย หลักการตอบสนอง หลักการะรับผิดชอบ และหลักประสิทธิภาพ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าปัจจัยการให้บริการรับจํานาด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธรรมาภิบาล ประกอบด้วย ด้านคุณภาพการดำเนินงาน ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร และด้านการปรับปรุงระบบการทำงาน เป็นผลลัพธ์ของการใช้แนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีนำมาบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องในกระบวนการให้บริการรับจํานาที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินการกิจขององค์กร ยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานให้สอดคล้องกับบริบทของเศรษฐกิจและสังคม ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มารับบริการ ประชาชน และสังคม เป็นหน่วยงานที่แสดงเจตนารมย์ในการดำเนินการกิจอย่างสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (มยุรี แสนสุข, 2559). ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษากับสุขภาพองค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 พบว่า การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกในทิศทางเดียวกันกับสุขภาพองค์การของสถานศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความสัมพันธ์ ในระดับปานกลาง ได้แก่ หลักความเสมอภาค และหลักการมีส่วนร่วมและด้านที่มีความสัมพันธ์ ในระดับต่ำ ได้แก่ หลักการกระจายอำนาจ หลักมุ่งฉันทามติ หลักการะรับผิดชอบ หลักนิติธรรม หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักความโปร่งใส และหลักประสิทธิผลตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีผลต่อการให้บริการรับจํานาด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธรรมาภิบาล ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะการนำผลวิจัยไปใช้

(1) จากผลวิจัย พบว่า การกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามหลักการมีส่วนร่วมเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นสำนักงานธรรมาภิบาลควรตระหนักถึงสำคัญในการเปิดโอกาสการแสดงความคิดเห็น หรือปรับปรุงช่องทางมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องร่วมคิดแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน และจะต้องให้ความสำคัญจากประเด็นที่ได้นำมาปรับกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น

(2) จากผลวิจัย พบว่า ด้านการปรับปรุงระบบการทำงาน เป็นด้านที่ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ไม่ค่อยดี ดังนั้นสำนักงานธนานุเคราะห์ควรนำหลักการของการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่เกี่ยวข้อง มาวิเคราะห์ พัฒนา ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานในการให้บริการ กำหนดช่องทางการแจ้งร้องเรียนการทุจริตอย่างมีระบบ พร้อมทั้งทบทวนกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เผยแพร่ให้ผู้มาใช้บริการได้ทราบถึงขั้นตอนการทำงานที่มีระบบเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด แสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานที่โปร่งใส เป็นธรรม ไม่มีการเรียกรับ ขอรหัสรับ ทรัพย์สินใดอันที่ได้มาจากการช่วยเหลือในการรับจำนำทรัพย์สินของตนเอง โดยสร้างความเชื่อมั่นในระบบต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการรับจำนำ

(3) จากผลวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีผลต่อการให้บริการรับจำนำด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธนานุเคราะห์ อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ดังนั้นสำนักงานธนานุเคราะห์ควรมีการวางแผนการกำกับดูแลกิจการที่ดี กำหนดนโยบาย หลักการแนวทางและแนวทางปฏิบัติให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล และสามารถนำไปใช้ได้จริง ทั้งการบริหารงานภายในหน่วยงานและการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต่อผู้มีส่วนได้เสียเสียทุกกลุ่ม

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรมีการศึกษาวิจัยความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีผล ต่อการให้บริการรับจำนำด้วยความโปร่งใสของสำนักงานธนานุเคราะห์ อีกครั้ง โดยกำหนดกลุ่มในการเก็บตัวอย่างผู้ให้บริการให้ครอบคลุมทุกพื้นที่มากขึ้น

(2) ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบความเชื่อมโยงด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีผลต่อพนักงานในการบริหารงานของสำนักงานธนานุเคราะห์ เพื่อสามารถเปรียบเทียบผลการวิจัย และนำความผลสัมฤทธิ์ที่ได้ของการกำกับดูแลกิจการที่ดีทั้งบุคลากรภายในและบุคคลภายนอกมาบูรณาการเชื่อมโยงแนวความคิดร่วมกันในการบริหารจัดการองค์กรอย่างยั่งยืน

(3) ควรมีการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพิ่มเติม เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผน พัฒนา สร้างประสิทธิผล ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐานขององค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

ธนะมินทร์ สุขพรรณสมบูรณ์. (2560). การศึกษาพฤติกรรมจรรยาบรรณของประชาชนในจังหวัด

บุรีรัมย์. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บุญส่ง โขยรัมย์. (กรกฎาคม 2562). การบริหารสถานศึกษาขนาดเล็กโดยใช้หลักธรรมาภิบาล.

วารสารการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ , 181-182. เรียกใช้เมื่อ 15 ธันวาคม 2563 จาก <https://jeal.snru.ac.th>

- พรรณสิริ ชุนพรัตน์. (20 กุมภาพันธ์ 2564). **หลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาตามมาตรฐานที่ 2 ด้านการจัดการอาชีวศึกษาในสถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 4. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา**. เรียกใช้เมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2564 จาก [https://so03.tci-thaijo.org > article > download](https://so03.tci-thaijo.org/article/download).
- ไพฑูรย์ สุขผลานันท์. (2558). **การศึกษาสภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดระยอง จันทบุรี และตราด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- มยุรี แสนสุข. (2559). **ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษากับสุขภาพองค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- ศิลปพร ศรีจันทเพช. (2555). **หลักสำคัญของการกำกับดูแลกิจการ**.วารสารบริหารธุรกิจ. 35(133), 1-3.
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ. (2562). **หลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 และแนวทางปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2552). **คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐ ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี**. กรุงเทพฯ: บริษัทพีเอ็มเอ จำกัด.
- Cronbach, L. J. (1970). **Essentials of Psychological Test**. (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Rovienlli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). **On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test Item validity**. The Annual Meeting of the American Education Research Association.
- Taro Yamane. (1973). **Statistics: an introductory analysis**. New York: : Harper & Row.