

ความโปร่งใสขององค์การธุรกิจไทยตามการรับรู้ของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต*

Transparency of Thai Business Organization in Certified Public Accountant Perception

¹วิชิต สุรดิษฐ์กูร, ศรีปริณญา ฐูประจาง และ วรเดช จันทรศร

¹Vichit Suradinkura, Sriprarinya Toopgrajank and Voradej Chandarasorn

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

¹Corresponding Author. E-mail: suradinkurav@gmail.com



บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความโปร่งใสขององค์การธุรกิจไทยตามการรับรู้ของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต 2) เปรียบเทียบความโปร่งใสจำแนกตามขนาดขององค์การธุรกิจ และ 3) อิทธิพลของภาวะผู้นำขององค์การธุรกิจ นโยบายของบริษัท การมีส่วนร่วมของพนักงาน และการตรวจสอบข้อร้องเรียนของลูกค้า ที่มีต่อความโปร่งใสขององค์การธุรกิจ โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน คือ 1.วิธีวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลจากผู้สอบบัญชีทั่วประเทศ 300 ราย กำหนดขนาดตัวอย่างโดยหลักเกณฑ์ 20 เท่าของตัวแปรสังเกต ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติพรรณนา การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และแบบจำลองสมการโครงสร้าง และ 2.วิธีวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลักคือผู้บริหารระดับสูงในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบบัญชีทั้งหมด 8 รายคัดเลือกด้วยวิธีเจาะจง วิเคราะห์ผลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความโปร่งใสขององค์การธุรกิจอยู่ในระดับปานกลาง 2) องค์การธุรกิจขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่มีความโปร่งใสแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับความโปร่งใสขององค์การธุรกิจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้คือ องค์การธุรกิจขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดเล็กตามลำดับ และ 3) ภาวะผู้นำขององค์การธุรกิจ นโยบายของบริษัท การมีส่วนร่วมของพนักงาน และการตรวจสอบข้อร้องเรียนของลูกค้า ตามลำดับ มีอิทธิพลต่อความโปร่งใสขององค์การธุรกิจ ผลจากการวิจัยนี้ สามารถนำไปใช้ในการวางแผนองค์การธุรกิจ พัฒนาองค์ความรู้ของผู้นำองค์การด้วยหลักธรรมาภิบาลโดยเฉพาะหลักคุณธรรมและหลักความโปร่งใสในการบริหารและพัฒนาบุคลากรขององค์การให้มีจิตสำนึกที่ดี มีจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรขององค์การได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การบริหารจัดการและการติดตามประเมินผลการดำเนินงานขององค์การ

คำสำคัญ: ความโปร่งใสขององค์การธุรกิจ; ภาวะผู้นำขององค์การธุรกิจ; ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

* Received February 28, 2020; Revised May 29, 2020; Accepted June 10, 2020



Abstract

The aims of this article research were to 1) The levels of transparency of Thai businesses organization in certified public accountant perception. 2) compare the relative transparency of businesses based on their size. and 3) examine the influences leadership of the organizational leadership, organizational policies, employee participation and customer complaint verification on the perceived transparency of business organizations. This research employed a mixed research methodology combining quantitative and qualitative research methods. In the quantitative research part, the sample consisted of 300 auditors from throughout Thailand, selected by systematic sampling. The sample size was determined based on the criterion of 20 times the observed variables. Data were collected with the use of a questionnaire and analyzed with descriptive statistics, One-Way ANOVA, and a structural equation model. As for the qualitative research component, in-depth interviews were conducted with 8 key informants who were top executives of the auditing organizations. They were selected by purposive sampling. Data were analyzed with content analysis.

The research findings showed that 1) the levels of transparency were perceived to be at a moderate level 2) the size of a business appeared as a different transparency, In order of transparency of business organizations from high to low, following from large business organization medium and small, respectively and 3) organizational leadership, organizational policies, employee participation and customer complaint verification had an influence on the perceived transparency of businesses. These research findings can be used in organizational planning, educating organizational leaders on the principles of good governance especially the principles of morality and transparency in management and promoting awareness of professional ethics and codes of conducts among business personnel. This can be done by providing an opportunity for business personnel to take part in determining policies, as well as managing, monitoring and evaluating the operation of their respective organizations.

Keywords: Transparency of the Business Organization; Organizational Leadership; Certified Public Accountant



บทนำ

โลกของการบริหารในปัจจุบันมีการแข่งขันและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นองค์การภาครัฐ หรือภาคเอกชน ต่างก็มีการนำหลักการหรือแนวคิดทางการบริการแบบใหม่ๆ ที่มีความหลากหลาย ทั้งในรูปแบบและวิธีการเข้ามาใช้กันอย่างกว้างขวาง เช่น การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management: TQM) การบริหารเชิงกลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์ (Strategic Management) การบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by Objective : MBO) การบริหารแบบดุลยภาพ (Balance Score Card: BSC) หรือการบริหารแบบดุลยภาพ (Balance Score Card: BSC) ที่กลายเป็นแนวคิดยอดนิยมอย่างมากในยุคนี้ ทั้งในภาคเอกชน และองค์การภาครัฐที่มีการนำไปประยุกต์ใช้กันอย่างแพร่หลาย

นอกจากนี้ ในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นกลไกในการควบคุมติดตาม และตรวจสอบโดยมีประชาชนหรือองค์การภายนอกมีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายแก่การบริหาร องค์การ ได้แก่ การนำหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มาใช้กับการบริหาร ซึ่งเชื่อว่าสามารถนำไปสู่การลดหรือการขจัดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันภายในองค์การได้เป็นอย่างดี เพราะการสร้างธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในองค์การเป็นการสร้างสำนึกที่ดีในการบริหารงาน หรือในกรณีขององค์การภาคเอกชนมักใช้คำว่า บรรษัทภิบาล (Corporate Governance: CG) หรือเราอาจเรียกรวมๆ ได้ว่า “การบริหารจัดการที่ดี” ทั้งนี้ ภายใต้หลักการบริหารจัดการที่ดี ได้มีการกล่าวถึงหลักการสำคัญประการหนึ่งที่พึงนำมาใช้ในการบริหารจัดการนั้นก็คือ “หลักความโปร่งใส” ซึ่งเป็นหลักการสำคัญที่มีการเรียกร้องให้หน่วยงานต่าง ๆ ยึดถือปฏิบัติ ไม่เฉพาะแต่ในหน่วยงานภาครัฐเท่านั้น ในองค์กรภาคธุรกิจก็ถือว่า ความโปร่งใสเป็นหัวใจของการดำเนินธุรกิจ ในยุคสมัยที่การบริหารต้องมีความสุจริตและตรวจสอบได้ เพื่อความเป็นธรรมและเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย ความโปร่งใสจะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้ผลก็ต้องมีระบบ “ธรรมาภิบาล” หรือการกำกับดูแลที่ดี (Pusitpokai, 2007)

Office of the Prime Minister (1999) ได้กำหนดหลักสำคัญของธรรมาภิบาลไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 จำนวน 6 หลัก เพื่อเป็นกรอบแนวทางให้แก่หน่วยราชการถือปฏิบัติ ดังนี้ (1) หลักนิติธรรม เป็นการตรากฎหมายและกฎข้อบังคับให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม (2) หลักคุณธรรม เป็นการยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม โดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติเพื่อให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม (3) หลักความโปร่งใส เป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกองค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย (4) หลักความมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจ ปัญหาสำคัญของประเทศ (5) หลักความรับผิดชอบ เป็นการตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา และ (6) หลักความคุ้มค่า เป็นการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีนานาชาติ และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

ความโปร่งใสเป็นประเด็นหลักสำหรับองค์การและกิจการระหว่างประเทศ (Tapscott and Ticoll, 2003; Florini, 2007) และเป็นสภาวะในอุดมการณ์สำหรับสังคมประชาธิปไตย ซึ่งให้คุณค่าการเข้าถึงสารสนเทศ การมีส่วนร่วม และความสามารถในการเข้าถึงกิจการสาธารณะและความปลอดภัยของประชาชน ความโปร่งใสเป็นพลังที่จะทำให้คุณภาพของอำนาจการเมืองในรูปแบบเก่าต้องสิ้นสุดลง (Sifry, 2011) และเป็นหลักการสำคัญที่เกิดขึ้นใหม่ในระเบียบธุรกิจในโลก (Braithwaite and Drahox, 2010) นอกจากนี้ ความโปร่งใสนี้ยังถูกนำไปใช้ในหลากหลายสาขาวิชาต่าง ๆ ตลอดจนบริบทของสังคม จึงมีความหมายที่แตกต่างกันตามลักษณะของสาขาวิชาการ ในปัจจุบันยังไม่มีคำนิยามของความโปร่งใสที่ยอมรับกันโดยทั่วไป คำนิยามจะแตกต่างกันในแต่ละสาขาวิชา (Vishwanath and Kanfmann, 2001; Prechal and de Leeuw, 2007) แต่คำนิยามต่าง ๆ ของความโปร่งใสจะมีมิติเกี่ยวกับสิทธิที่จะรู้และการเข้าถึง สารสนเทศทั้งสิ้น ในความหมายกว้าง ๆ ความโปร่งใสจะมีมิติเกี่ยวกับระดับการเข้าถึงของประชาชนและปิดกั้นไม่ให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการบิดเบือนการใช้อำนาจของภาครัฐ

ปัจจุบันองค์การธุรกิจสนใจในเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดีมากขึ้น มี 3 ประเด็น 1) การลดการทำธุรกิจที่มุ่งแต่หากำไรโดยไม่คำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นตามมา 2) การกำกับดูแลกิจการหรือธรรมาภิบาลเป็นเรื่องที่ภาคธุรกิจส่วนใหญ่ตระหนักแต่ความเข้าใจยังแตกต่างกัน และ 3) ความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นจุดอ่อนของธุรกิจไทย ที่มักจะมองเลยตัวเองออกไปว่าสิ่งที่บริษัทหรือคณะกรรมการบริษัทตัดสินใจทำจะส่งผลกระทบต่อผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ หรือสังคมอย่างไร ไม่มีแนวปฏิบัติและนโยบายชัดเจนเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ไม่มีการกำหนดนโยบายและเปิดเผยแนวปฏิบัติ ต่อคู่ค้าและเจ้าหน้าที่ ไม่มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต ไม่มีการกำหนดนโยบายหรือแนวทางในการปกป้องผู้แจ้งเบาะแส หรือจัดให้มีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จะแจ้งหรือร้องเรียนบริษัทกรณีที่ถูกละเมิดสิทธิ ความไม่สนใจประเด็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทไทยมีอยู่มาก แม้ในบริษัทระดับยักษ์ใหญ่ของประเทศ ซึ่งการละเลยและไม่สนใจผลกระทบที่จะมีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นสามารถทำลายโอกาสของการเติบโตในระยะยาวได้ เพราะความไว้วางใจที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อธุรกิจของบริษัทเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความยั่งยืนของธุรกิจ การแก้ปัญหาถ้าบริษัทไม่ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โอกาสที่บริษัทจะประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่องและยาวนานนั้นก็อาจจะยาก นี่คือ 3 ประเด็นที่ภาคธุรกิจไทยต้องพยายามเปลี่ยน มองการกำกับดูแลกิจการว่าเป็นหน้าที่ของการสร้างมูลค่าให้กับบริษัทในระยะยาว และให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อความยั่งยืนของธุรกิจ

ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 ลักษณะ 22 หุ้นส่วนและบริษัท หมวด 4.บัญชีบุคคล มาตรา 1197 ระบุว่า งบดุลนั้นต้องจัดให้มีผู้สอบบัญชีคนหนึ่งหรือหลายคนตรวจสอบแล้วนำเสนอเพื่ออนุมัติในที่ประชุมใหญ่ภายในสี่เดือนนับแต่วันที่ลงนามในงบดุลนั้น จากกฎหมายดังกล่าว ทำให้ผู้สอบบัญชี มีอำนาจในการตรวจสอบงบดุลของบริษัท ซึ่งงบดุล ปัจจุบันเรียกว่า งบแสดงฐานะการเงิน หมายถึง งบที่แสดงฐานะการเงินของบริษัท ณ วันใดวันหนึ่ง

การสอบบัญชีในประเทศไทยเริ่มเมื่อมีพระราชบัญญัติของผู้สอบบัญชี พ.ศ.2505 เกิดขึ้นและได้กำหนดหลักเกณฑ์การสอบบัญชีและผู้สอบบัญชีไว้ ซึ่งผู้ที่แสดงความเห็นต่องบการเงินได้นั้นจะต้องเป็น



ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (Certified Public Accountant หรือ C.P.A) ในการสอบบัญชียุคแรก ๆ นั้นยังมีจำนวนธุรกิจและรายการค้าที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้สอบบัญชีจะเน้นการตรวจสอบเนื้อหาสาระ (substantive test) ซึ่งเป็นการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของบัญชีในงบการเงิน ต่อมาเมื่อสังคมและเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงไป มีกิจการเกิดใหม่จำนวนมาก การตรวจสอบเฉพาะเนื้อหาสาระแบบเดิมอาจจะไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากรายการค้าของธุรกิจมีมากขึ้น ซับซ้อนขึ้น รูปแบบการขายเปลี่ยนแปลงไป มีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยมากขึ้น ทำให้มีการพัฒนาการตรวจสอบโดยเน้นระบบควบคุมภายใน (internal control system) ซึ่งแนวคิดนี้มีความเห็นว่าถ้ากิจการมีระบบการควบคุมภายในที่ดี ก็ทำให้เชื่อมั่นว่ารายการค้าที่เกิดขึ้นจากระบบนั้นมีความถูกต้องครบถ้วนและทำให้ปริมาณการตรวจสอบเนื้อหาสาระลดลง ยิ่งในปัจจุบันสังคมและเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงไป คือธุรกรรมทางการค้าที่ซับซ้อนและหลากหลายมากขึ้น เช่น นวัตกรรมทางการเงินต่างๆ เทคโนโลยีมีความทันสมัยมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเหล่านี้ทำให้เกิดความเสี่ยง (risk) การบิดเบือน ปิดบัง ซ่อนเร้น รายงานทางการบัญชีของผู้บริหาร อาจเกิดความเสียหายจากการตัดสินใจใช้ข้อมูลในงบการเงิน ดังนั้นการตรวจสอบของผู้สอบบัญชี จึงมุ่งเน้นไปที่การพิจารณาฐานความเสี่ยง (risk based auditing) โดยต้องมีการประเมินธุรกิจที่จะตรวจสอบก่อนว่าจุดใดเป็นความเสี่ยงหรืออาจก่อให้เกิดความเสี่ยง ก็ให้นำมาวิเคราะห์และวางแผนการตรวจสอบ เพื่อให้ครอบคลุมความเสี่ยงนั้น ทำให้การตรวจสอบมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น เนื่องจากต้องคำนึงถึงต้นทุนและผลที่จะได้รับการตรวจสอบอยู่เสมอ (cost benefit effectiveness) (Pornupatham, 2008)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ความโปร่งใสขององค์การธุรกิจไทยตามการรับรู้ของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต โดยมีวัตถุประสงค์ต้องการทดสอบว่า ความโปร่งใสขององค์การธุรกิจไทยตามการรับรู้ของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเป็นอย่างไร ซึ่งทำการเก็บข้อมูลจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่ยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปปรับใช้พัฒนาความโปร่งใสขององค์การธุรกิจไทยตามการรับรู้ของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตให้มีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปพัฒนาให้องค์การธุรกิจมีความโปร่งใส เพื่อเป็นที่ยอมรับในระดับมาตรฐานสากล และเป็นการสร้างชื่อเสียงอันดีแก่องค์การธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความโปร่งใสขององค์การธุรกิจ
2. เพื่อเปรียบเทียบความโปร่งใสจำแนกตามขนาดขององค์การธุรกิจ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยได้แก่ ภาวะผู้นำขององค์การธุรกิจ นโยบายบริษัท การมีส่วนร่วมของพนักงาน และการตรวจสอบข้อร้องเรียนของลูกค้า ที่มีอิทธิพลต่อความโปร่งใสขององค์การธุรกิจ

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (methodology) เป็นส่วนสำคัญให้การศึกษาครั้งนี้เป็นระบบ เป็นการวิจัยแบบผสม (mixed method research) โดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เป็นหลัก และใช้



การวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) เป็นข้อมูลเสริม ในส่วนที่เกี่ยวกับการวิจัยเชิงปริมาณนั้น เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey study) ได้รับการยอมรับในทางวิชาการ เกิดความชัดเจน และผู้อ่านเข้าใจง่าย ดังนั้น การนำเสนอ จึงต้องมีขั้นตอนเป็นระบบที่ชัดเจน และใช้ภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ การศึกษาเรื่อง “ความโปร่งใสขององค์การธุรกิจในมุมมองของผู้สอบบัญชี” ครั้งนี้ ได้กำหนดขั้นตอนการนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยอย่างชัดเจนและเป็นระบบรวม 4 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (3) การเก็บรวบรวมข้อมูล และ(4) การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ จำนวนผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ทั้งหมดทั่วประเทศจำนวน 9,824 ราย และผู้บริหารของสภาวิชาชีพบัญชีและนักวิชาการที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการตรวจสอบความโปร่งใสและบัญชี

กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ คือ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตทั่วประเทศ จำนวน 300 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากเกณฑ์ : 20 เท่าของตัวแปรประจักษ์ (Schumacher, R.E. & Lomax, R.G., 2010) การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยแยกประชากรออกเป็นกลุ่มประชากรย่อย ๆ หรือแบ่งเป็นชั้นภูมิได้แก่ ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ตามเกณฑ์การแบ่งประเภทอุตสาหกรรม (Department of Business Development, 2013) โดยหน่วยประชากรในแต่ละชั้นภูมิจะมีลักษณะเหมือนกัน (homogeneous) แล้วสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยมีรายชื่อของทุกหน่วยประชากรมาเรียงเป็นระบบตามบัญชีเรียกชื่อ การสุ่มจะแบ่งประชากรออกเป็นช่วง ๆ ที่เท่ากันอาจใช้ช่วงจากสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างและประชากร แล้วสุ่มประชากรหน่วยแรก ส่วนหน่วยต่อ ๆ ไปนับจากช่วงสัดส่วนที่คำนวณไว้ เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาใช้วิธีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (in-dept interview of experts) คือ ผู้บริหารของสภาวิชาชีพบัญชีและนักบริหารที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการตรวจสอบบัญชีและผู้บริหารที่ได้รับรางวัลธรรมาภิบาลรวมจำนวน 8 ราย ได้แก่ (1) นายกสภาวิชาชีพบัญชี (2) อธิบดีกรมสรรพากร (3) อธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (4) นายกสมาคมสำนักงานบัญชีไทย (5) นายกสมาคมสำนักงานบัญชีและกฎหมาย (6) ตัวแทนผู้ประกอบการเอกชนขนาดเล็ก(กรรมการผู้จัดการ บริษัท วีเอสทีปริกษาและบัญชี จำกัด) (7) ตัวแทนผู้ประกอบการเอกชนขนาดกลาง (กรรมการผู้จัดการ บริษัท เอฟดีเอ็ม เทคโนโลยี จำกัด) (8) กรรมการผู้จัดการแมงโก้ คอนซัลแตนท์ จำกัด ซึ่งได้รับรางวัลธุรกิจที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจประจำปี 2561 ที่ได้มาจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการเป็นผู้ตรวจสอบบัญชี ผู้ประเมินความโปร่งใสขององค์การธุรกิจ ข้อมูลส่วนนี้ถือว่าเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative data) และเป็นข้อมูลเสริมสำหรับนำไปวิเคราะห์เทียบเคียงกับข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data) ที่ได้จากการวิจัยสนามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้อมูลหลัก การตรวจสอบข้อมูลใช้วิธีแบบสามเส้า (triangulation) เพื่อให้ข้อมูลวิจัยมีความน่าเชื่อถือและสมบูรณ์เพียงพอ ซึ่งประกอบด้วย การตรวจสอบด้านข้อมูล การตรวจสอบด้านวิธี



การเก็บรวบรวมข้อมูล และการทบทวนข้อมูล โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้นำมาปรับปรุงแก้ไขให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์มากที่สุด ซึ่งประชากรเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสม (mixed method research) โดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เป็นหลัก และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) เป็นข้อมูลเสริมในส่วนที่เกี่ยวกับการวิจัยเชิงปริมาณนั้น เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey study) ซึ่งหมายถึง การศึกษาหรือการวิจัยที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลสนามหรือวิจัยสนามเป็นหลักเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตามในการศึกษาครั้งนี้ ยังได้ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารด้วย เช่น การรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพ เห็นได้จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณ ในการศึกษาครั้งนี้จึงใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว โดยหัวข้อนี้แบ่งการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อย่อย ได้แก่ (1) หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม (2) ลักษณะแบบสอบถาม และ (3) การทดสอบแบบสอบถาม

หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 4 ข้อ

1) **คำนึงถึงวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตของการวิจัย** การศึกษาครั้งนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแบบสอบถามต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัยของการศึกษาครั้งนี้ เช่น ระดับความโปร่งใสขององค์กรธุรกิจ ภาวะผู้นำขององค์กรธุรกิจ นโยบายบริษัท การมีส่วนร่วมของพนักงาน และการตรวจสอบข้อร้องเรียนของลูกค้า เปรียบเทียบความโปร่งใสจำแนกตามขนาดขององค์กรธุรกิจ และปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำขององค์กรธุรกิจ นโยบายบริษัท การมีส่วนร่วมของพนักงาน และการตรวจสอบข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มีผลต่อความโปร่งใสขององค์กรธุรกิจ

2) **ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นพื้นฐานสำหรับการตั้งข้อคำถามสำหรับกลุ่มตัวอย่าง** เช่น การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความหมายของ ความโปร่งใสขององค์กรธุรกิจ (ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ความสุจริตในการบริหาร และคุณธรรมในองค์กร) ภาวะผู้นำขององค์กร (วิสัยทัศน์ ความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา การสร้างแรงจูงใจ) นโยบายบริษัท (ธรรมาภิบาล จรรยาบรรณการทำงานเป็นทีม) การมีส่วนร่วมของพนักงาน (การวางแผน การระดมความคิดเห็น การป้องกันปัญหา) การตรวจสอบข้อร้องเรียน (การตอบสนองข้อร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน การแจ้งผลการร้องเรียน) เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถาม เป็นต้น

3) **การใช้ความรู้และประสบการณ์ของผู้ศึกษาเอง** โดยนำความรู้และประสบการณ์ของผู้ศึกษาเองมาประยุกต์ใช้เป็นตัวอย่างในการทำหรือสร้างแบบสอบถามเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้มองเห็นภาพเข้าใจ และตอบแบบสอบถามได้อย่างตรงประเด็น และเฉพาะเจาะจงเพิ่มมากขึ้น

4) **ขอคำปรึกษา คำแนะนำ และความร่วมมือจากผู้มีความรู้ความสามารถหรือผู้เชี่ยวชาญที่มี** **ความรู้และประสบการณ์เกี่ยวเรื่องที่ศึกษา** จำนวน 2 ราย ได้แก่ (1) นายกสภาวิชาชีพบัญชี (2) เลขาธิการ



สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.) นอกจากนี้ ยังขอคำแนะนำและคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขคำถามอีกด้วย

การทดสอบแบบสอบถาม การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัยภาคสนาม ผู้ศึกษาได้สร้างหรือออกแบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถาม และตัวชี้วัด (indicator) ให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตของการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัยของการศึกษาครั้งนี้ โดยคำถามหรือตัวชี้วัดแต่ละข้อในแบบสอบถามมีลักษณะหลายข้อข้างล่างนี้ ตามความเหมาะสม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้ทราบมุมมองของกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย ถือเป็นข้อมูลเชิงลึกและมุมมองใหม่ที่นอกเหนือจากที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ โดยสามารถนำมาใช้สนับสนุนและประกอบการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยให้ชัดเจนขึ้น ส่วนประเด็นในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้วางกรอบไว้มีลักษณะเป็นเค้าโครง (outline) หัวข้อการสนทนาที่มีความยืดหยุ่น (flexible) เป็นคำถามคร่าวๆ เพื่อเป็นแนวในการสัมภาษณ์หรือการสนทนาให้ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ โดยใช้แบบคำถามสัมภาษณ์เกี่ยวกับความโปร่งใสขององค์กรในมุมมองผู้ตรวจสอบบัญชีตามกรอบแนวคิดด้าน ความโปร่งใสขององค์กรธุรกิจ (ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ความสุจริตในการบริหาร และคุณธรรมในองค์กร) ด้านภาวะผู้นำขององค์กร (วิสัยทัศน์ ความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา การสร้างแรงจูงใจ) ด้านนโยบายบริษัท (ธรรมาภิบาล จรรยาบรรณ การทำงานเป็นทีม) ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน (การวางแผน การระดมความคิดเห็น การป้องกันปัญหา) ด้านการตรวจสอบข้อร้องเรียน (การตอบสนองข้อร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน การแจ้งผลการร้องเรียน) ที่นำไปสู่การบูรณาการและการจัดการกับองค์ความรู้ การใช้ทรัพยากรขององค์กรที่คุ้มค่า และการประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีใหม่ รวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาความโปร่งใสขององค์กรธุรกิจ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการรวบรวมข้อมูล 2 วิธี ได้แก่ (1) การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเอกสาร และ (2) การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม

- 1) **การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเอกสาร** ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำรา หนังสือ รายงานผลการวิจัย สถิติ ตัวเลข และเอกสารต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศรวมถึงข้อมูลที่ได้จากอินเทอร์เน็ต (internet)
- 2) **การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม** ประกอบด้วย 2 หัวข้อ ได้แก่ (1) การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม รวมทั้ง (2) ปัญหา และแนวทางแก้ไข

การวิจัยเชิงคุณภาพ ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) และใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ดังนี้

- 1) ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ผู้วิจัยค้นคว้าจากฐานข้อมูลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือ เอกสาร บทความทางวิชาการ รายงานผลการศึกษา บทวิพากษ์ วิจัย เป็นต้น จากแหล่งข้อมูลทั้งใน หอสมุด สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆซึ่งข้อมูลดังกล่าวมีจุดแข็งคือ ความแน่นอนไม่เปลี่ยนแปลง



แม่นยำ ครอบคลุมประเด็น ส่วนจุดอ่อนคือ การนำข้อมูลมาใช้เกิดความยากลำบาก เนื่องจากมีระเบียบ กฎเกณฑ์ การเข้าถึงข้อมูลเป็นไปได้ยาก ข้อมูลที่ได้หากไม่ครบก็อาจไม่แม่นยำเท่าที่ควร

2) ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งเป็นการสนทนาอย่าง มีจุดหมายที่แน่นอนทั้งสองฝ่าย คือ ผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จะต้องมีการวางแผนและ เตรียมการให้พร้อม รวมทั้งดำเนินการตามขั้นตอนที่จะช่วยให้ได้ความจริงจากผู้ให้สัมภาษณ์ (Kulnides, N., & Somjai, 2015)

การวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ผู้ศึกษาได้นำ แบบสอบถามทั้งหมดดำเนินการตามลำดับที่แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ วิธีการประมวลผลข้อมูล และวิธีการ วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

วิธีการประมวลผลข้อมูล แบ่งเป็น 4 ข้อ

- 1) รวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยสนาม
- 2) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุด
- 3) จัดคำตอบเป็นกลุ่มและเป็นหมวด โดยกำหนดรหัส (code) ข้อมูล พร้อมทั้งจัดทำคู่มือลงรหัส (codebook) และบันทึกรหัสข้อมูลลงในตารางในเครื่องคอมพิวเตอร์
- 4) ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล จากตัวแปรที่กำหนดและข้อมูลที่รวบรวมได้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์เพื่อหา คำตอบด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data) ผู้วิจัยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้
 - สถิติพื้นฐาน (basic statistic) เพื่ออธิบายลักษณะกลุ่มตัวอย่างโดยหาความถี่ (Frequency) การกระจายอัตราส่วนร้อยละ (percentage) เพื่อหาระดับของความโปร่งใส ค่าเฉลี่ย (mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard Deviation)
 - ใช้ ANOVA จะเป็นการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อเปรียบเทียบความโปร่งใสของแต่ละ องค์การธุรกิจขององค์กรธุรกิจที่แตกต่างกันมีความโปร่งใสที่แตกต่างกันอย่างไร
 - สถิติอ้างอิง (inference statistic) ผู้วิจัยใช้ SEM เพื่อการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีต่อความโปร่งใส
- 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการวิจัยเชิงเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ได้ลักษณะความ คิดเห็นและข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยจำแนกข้อมูล เปรียบเทียบข้อมูล และสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (inductive conclusion) จากนั้นนำเสนอข้อมูลเชิงบูรณาการเพื่อสนับสนุนผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ

ผลการวิจัย

1. ระดับความโปร่งใสขององค์การธุรกิจ

ผลการวิจัยพบว่า ความโปร่งใสด้านภาวะผู้นำขององค์การธุรกิจ นโยบายของบริษัท การมีส่วนร่วม ของพนักงาน และการตรวจสอบข้อร้องเรียนของลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง สรุปได้ดังนี้ (1) ให้ได้รับความ ค้ำครองเท่าเทียมกันปราศจากการเลือกปฏิบัติ (2) มีกระบวนการให้บริการ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทา



ความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการลูกค้าได้รับความเดือดร้อน (3) องค์การมีกระบวนการให้บริการ เพื่อให้ความช่วยเหลือ แก่ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย (4) องค์การมีกระบวนการให้บริการ เป็นการช่วยเหลือ ผู้บริโภคอย่างรวดเร็วและทั่วถึง (5) องค์การมีการกำหนดระยะเวลาพร้อมทั้งมีการแจ้งผลในแต่ละขั้นตอนของการตรวจสอบข้อร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน ระหว่างการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและหลังจากการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้ว (6) ช่องทางในการรับและแจ้งผลการร้องเรียนขององค์การในการปฏิบัติด้านการตรวจสอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และ (7) มีการแจ้งผลจากเรื่องร้องเรียนในการขอให้ช่วยเหลือ แก่ไข บรรเทาความเดือดร้อน

2. ผลการเปรียบเทียบความโปร่งใสจำแนกตามขนาดขององค์กรธุรกิจ

ผลการเปรียบเทียบความโปร่งใสจำแนกตามขนาดขององค์กรธุรกิจ ดังตารางที่ 1

เปรียบเทียบความโปร่งใสจำแนกตามขนาดขององค์กรธุรกิจ	ขนาดองค์กร		
	เล็ก	กลาง	ใหญ่
1. ด้านความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
2. ด้านความสุจริตในการบริหาร	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
3. ด้านคุณธรรมในองค์กร	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
4. ด้านวิสัยทัศน์	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
5. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา	มาก	มาก	มาก
6. ด้านการสร้างแรงจูงใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
7. ด้านธรรมาภิบาล	มาก	มาก	ปานกลาง
8. ด้านจรรยาบรรณ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
9. ด้านการทำงานเป็นทีม	มาก	มาก	ปานกลาง
10. ด้านการวางแผน	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
11. ด้านการระดมความคิดเห็น	มาก	มาก	ปานกลาง
12. ด้านการป้องกันปัญหา	มาก	มาก	ปานกลาง
13. ด้านการตอบสนองข้อร้องเรียนของลูกค้า	มาก	มาก	มาก
14. ด้านช่องทางการร้องเรียน	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
15. ด้านการแจ้งผลการร้องเรียน	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า ความโปร่งใสจำแนกตามขนาดขององค์กรธุรกิจ ขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ มีความเห็นไม่แตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่จะให้ความเห็นอยู่ในระดับปานกลางถึงมากในทุก ๆ ด้าน



ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรประจักษ์

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อยืนยันผลด้วยการทดสอบทิศทางของความสัมพันธ์ว่า เป็นในทิศทางบวกหรือลบ ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรประจักษ์

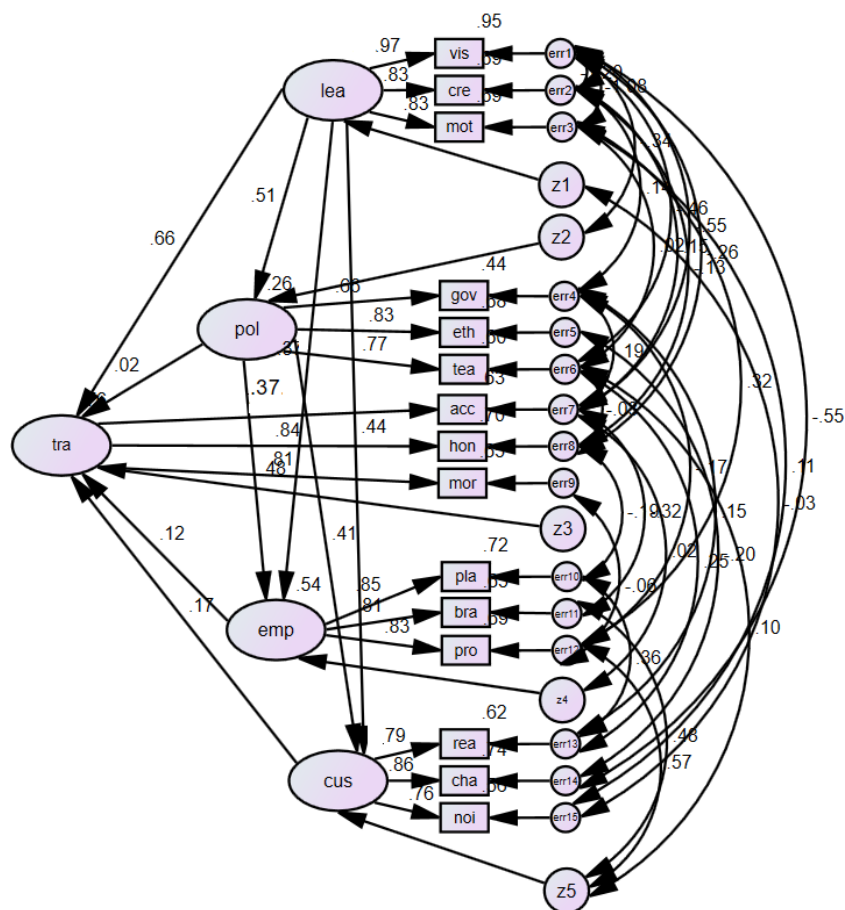
	acc	hon	mor	vis	cre	mot	gov	eth	tea	pla	bra	pro	rea	cha
acc														
hon	.663**													
mor	.643**	.667**												
vis	.578**	.654**	.671**											
cre	.592**	.544**	.548**	.637**										
mot	.523**	.602**	.541**	.661**	.678**									
gov	.358**	.253**	.307**	.267**	.352**	.247**								
eth	.398**	.377**	.397**	.361**	.403**	.326**	.586**							
tea	.350**	.322**	.331**	.261**	.378**	.328**	.544**	.630**						
pla	.465**	.430**	.508**	.539**	.456**	.452**	.291**	.462**	.462**					
bra	.329**	.440**	.460**	.425**	.400**	.413**	.285**	.420**	.425**	.717**				
pro	.398**	.414**	.415**	.434**	.345**	.470**	.211**	.446**	.431**	.732**	.714**			
rea	.410**	.433**	.463**	.459**	.418**	.422**	.364**	.455**	.549**	.597**	.587**	.566**		
cha	.464**	.438**	.471**	.421**	.426**	.435**	.288**	.392**	.454**	.511**	.574**	.612**	.675**	
noi	.378**	.379**	.380**	.408**	.345**	.414**	.187**	.327**	.387**	.477**	.513**	.576**	.576**	.668**

หมายเหตุ : * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

จาก ตาราง2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรประจักษ์ จำนวน 15 ตัวแปร พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมดจำนวน 105 คู่ มีความสัมพันธ์กันที่ระดับ 0.01 และมีทิศทางเดียวกันกันคือ มีทิศทางเป็นบวก

ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง

ผลการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เป็นการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายใน



Chi-square = 87.332, df=53, Chi-square/df = 1.648, p = .002, GFI = .962
CFI = .988, RMR = .039, RMSEA = .047, NFI = .970

ภาพที่ 1 การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของแบบจำลองสมการ
ที่เกิดขึ้นเป็นหลังปรับแก้โมเดลที่เข้ากันได้

จากรูปภาพ 1 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างที่เกิดขึ้น พบว่า แบบจำลองเข้ากันได้กับข้อมูลเชิงประจักษ์ และพบว่า ค่าทดสอบความแตกต่างระหว่างเมตริกการผันแปรร่วมหรือค่า RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation) เท่ากับ .047 ซึ่งพบว่ามีค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการทดสอบทางสมมติฐาน จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า ความโปร่งใสขององค์กร มีความสัมพันธ์กับ ภาวะผู้นำขององค์กรธุรกิจ นโยบายของบริษัท การมีส่วนร่วมของพนักงาน และการตรวจสอบข้อร้องเรียนของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ความโปร่งใสขององค์กรจะขึ้นกับนโยบายในกำหนดการปฏิบัติงานหรือการกระทำที่ปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมา เปิดเผยเป็นธรรม และเสมอภาค สามารถตรวจสอบได้ ชี้แจงอธิบายได้เมื่อมีข้อสงสัย และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง บุคลากรขององค์กรต้องมีจิตสำนึกที่ดี มีจริยธรรมและจรรยาบรรณใน



วิชาชีพ มีการเตรียมพร้อมข้อมูลสำหรับบริการ และมีช่องทางให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กรได้อย่างมีข้อจำกัดน้อยที่สุด นอกจากนี้ ควรมีระบบการตรวจสอบที่น่าเชื่อถือ และเปิดโอกาสให้บุคลากรขององค์กรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การบริหารจัดการ และการติดตามประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรได้ และในประการสุดท้าย ผู้นำองค์กรควรยึดถือความซื่อสัตย์สุจริต และมีคุณธรรมในตนเอง

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า การมีส่วนร่วมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ ภาวะผู้นำขององค์กรธุรกิจ และนโยบายของบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมของพนักงาน เพื่อเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์การดำเนินงาน การปฏิบัติงานของบุคลากรให้มี แนวทางการทำงาน เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ค่านิยม ความเชื่อ วิธีคิดในการทำงานของบุคลากรในองค์กร และเพิ่มศักยภาพการทำงานขององค์กร โดยให้ความเอาใจใส่ทั้งพนักงานและลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้า และตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ถือเป็นสิ่งสำคัญอันดับต้น ๆ ของนโยบายบริษัท นอกจากนี้ ยังเน้นความมีระเบียบในการทำงาน การเชื่อฟังคำสั่งของผู้บังคับบัญชา และปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ รวมทั้งทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าของและจงรักภักดีต่อองค์กร

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 พบว่า การตรวจสอบข้อร้องเรียนของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับนโยบายของบริษัท และการมีส่วนร่วมของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรควรกำหนดนโยบายในการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าอย่างชัดเจนเป็นที่รับทราบกันทั่วพนักงานทุกคน มีการสื่อสารไปยังลูกค้าและ องค์กรที่เกี่ยวข้อง นโยบายของบริษัทควรได้รับการสนับสนุนโดยระเบียบปฏิบัติและวัตถุประสงค์แต่ละหน่วยงานและบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน มีการวางแผนออกแบบ นำมาปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบด้านกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกต่อการจัดการข้อร้องเรียนของพนักงานในองค์กร การสร้างความมั่นใจในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนนั้นดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล และมีการทบทวนเป็นระยะ ๆ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของการจัดการข้อร้องเรียน ผู้แทนด้านการจัดการข้อร้องเรียน ควรจะรับผิดชอบด้านการกำหนด กระบวนการเฝ้าติดตาม การประเมินและ รายงานผลประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลไปยังผู้บริหาร ระดับสูงด้านกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง รวมทั้งการสรรหาและฝึกอบรมพนักงานอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับข้อกำหนดขององค์กร การปฏิบัติลูกค้าด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และมีความพร้อมในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสมแต่ละบุคคล การแสดงให้เห็นถึงทักษะ ความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า พนักงานทุก ๆ คน ควรจะมีความตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ อำนาจ หน้าที่ต่อผู้ร้องเรียนและมีความตระหนัก ในการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียน และการรายงานข้อร้องเรียนที่สำคัญต่อลูกค้า

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 พบว่า นโยบายของบริษัท ได้รับอิทธิพลจาก ภาวะผู้นำองค์กรธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ผู้นำคือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารระดับสูง หรือเจ้าของบริษัท ที่จะต้องมีคุณสมบัติในเรื่อง การเป็นผู้นำและมีพฤติกรรมแสดงออกต่อผู้ใต้



บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม รวมทั้งมีภาวะผู้นำในการจัดการภายในองค์กร ภายในหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยมีอำนาจที่จะดูแลองค์การแต่ละหน่วยงาน ให้สามารถดำเนินงานตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ เพื่อตอบสนองต่อนโยบายและวัตถุประสงค์ของผู้บริหารระดับสูง และเป็นผู้ที่มีความสามารถปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี มีการสื่อสารสองทาง โดยการรับฟังปัญหาหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา การแสดงความเอื้ออาทร ห่วงใยต่อความรู้สึก หรือความต้องการของลูกน้อง นอกจากนี้ ยังเน้นการทำงานเป็นทีมเวิร์ค เพื่อให้งานขับเคลื่อน ตอบสนองต่อนโยบายและบรรลุมิติประสงค์ของบริษัทและสถานการณ์ สภาพแวดล้อมในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี ดังนั้น ภาวะผู้นำเป็นเสมือนกลไกหลักในการขับเคลื่อนทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กรให้สามารถเข้ามาร่วมกันและถูกใช้อย่างคุ้มค่า สอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ขององค์กร ในการบริหารงานขององค์กร ต้องมีผู้นำที่มีความรู้ความสามารถ โดยใช้ภาวะผู้นำให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลจากการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้วางแผนองค์การธุรกิจ พัฒนาองค์ความรู้ของผู้นำองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาลโดยเฉพาะหลักคุณธรรมและหลักความโปร่งใสในการบริหารและพัฒนาบุคลากรขององค์กร ให้มีจิตสำนึกที่ดี มีจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรขององค์กรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การบริหารจัดการ และการติดตามประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. หน่วยงานหรือองค์การที่เกี่ยวข้อง ควรจัดทำคู่มือการประเมินความโปร่งใสของหน่วยงานตามแนวทางมาตรฐานประเมินความโปร่งใสที่ได้จากผลการวิจัยดังกล่าว ซึ่งในระยะแรกควรเน้นการประเมินแบบง่าย โดยการตรวจสอบจากเอกสารหรือหลักฐานที่ปรากฏ และควรมีการพัฒนาตัวชี้วัดที่มีความสลับซับซ้อน และมีความละเอียดยิ่งขึ้น จึงทำการประเมินในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อสร้างตัวแบบประเมินสำหรับใช้ประเมินความโปร่งใสที่เหมาะสมกับหน่วยงานในแต่ละประเภท แยกกันระหว่างหน่วยงานราชการทั่วไป รัฐวิสาหกิจและองค์การรัฐประเภทอื่นๆ ภาคเอกชน ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถประเมินความโปร่งใสได้เหมาะสมและสอดคล้องกับธรรมชาติการบริหารของแต่ละองค์การ

3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้กรอบแนวคิดนี้กับหน่วยงาน/บริษัท/ธุรกิจอื่น เพื่อยืนยันผลการวิจัยและควรมีการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมจากกรอบแนวคิดในงานวิจัยนี้เพื่อขยายขอบเขตของการศึกษา



References

- Braithwaite, J. and Drahox, P. (2010). *Global Business Regulation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Florini, A. and Others. (2007). *The Right to Know: Transparency for an Open World*. New York: Columbia University Press.
- Kulnides, N., & Somjai, S. (2015). *Advanced Research Methodology and Research* (2nd ed.). Bangkok: Master Print Samsen.
- Office of the Prime Minister. (1999). *The creation of a national and social administration system*. Bangkok: Office of the Civil Service Commission
- Pornupatham, S. (2008). *Auditting*. Bangkok: Dharmniti Press.
- Prechal, S. and de Leeuw, M. (2007). Dimensions of transparency: The building blocks for a new legal principle?. *Review of European Administrative Law*, 0(1), 51-61.
- Pusitpokai, T. (2007). *How to be transparent*. Retrieved June 4, 2019 from www.theiiat.or.th/Knowledge
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2010). *A beginner's guide to structural equation modeling*. New York: Routledge.
- Sifry, M. L. (2011). *Wikileaks and the Age of Transparency*. Counterpoint.
- Srichanpetch S. (2010). Fundamental Principles of Good Governance. *Business Administration Journal*, Faculty of Commerce and Accountancy, Thammasat University, 33(125), 1-3
- Tapscott, D. and Ticoll, D. (2003). *The Naked Corporation: How the Age of Transparency Will Revolutionize Business*. New York: Free Press.
- Vishwanath, T. and Kaufmann, D. (2001). Toward Transparency: New Approaches and Their Application to Financial Markets. *The World Bank Research Observer*, 16(1), 41-57.