



หลักธรรมาภิบาลและการลดความสูญเปล่าที่มีผล
ต่อความสำเร็จของวิสาหกิจในมุมมองการวัดผลเชิงดุลยภาพ
GOOD GOVERNANCE AND WASTE REDUCTION
AFFECTING ENTERPRISE SUCCESS
IN A BALANCED SCORECARD PERSPECTIVE

ชไมภักดิ์ ประหา
CHAMAIPHUK PRAHA

การค้นคว้าอิสระเสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2562



หลักธรรมาภิบาลและการลดความสูญเปล่าที่มีผล
ต่อความสำเร็จของวิสาหกิจในมุมมองการวัดผลเชิงดุลยภาพ
GOOD GOVERNANCE AND WASTE REDUCTION
AFFECTING ENTERPRISE SUCCESS
IN A BALANCED SCORECARD PERSPECTIVE

ชไมภักดิ์ ประหา
CHAMAIPHUK PRAHA

การค้นคว้าอิสระเสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อการค้นคว้าอิสระ หลักธรรมาภิบาลและการลดความสูญเปล่าที่มีผลต่อความสำเร็จ
ของวิสาหกิจในมุมมองการวัดผลเชิงดุลยภาพ

ชื่อ นามสกุล นางชไมภักดิ์ ประหา

ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชา การบัญชี

คณะ บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.สุวิทย์ ไวยทิพย์

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้ว



.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)



.....กรรมการ

(ดร.ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข)



.....กรรมการ

(ดร.สุวิทย์ ไวยทิพย์)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อนุมัติให้นำการค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



.....คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(ดร.รัตนาวลี ไม้สัก)

วันที่ 6 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2563

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	หลักธรรมาภิบาลและการลดความสูญเปล่าที่มีผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจในมุมมองการวัดผลเชิงคุณภาพ
ชื่อ สกุล	นางชไมภักดิ์ ประหา
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชา	การบัญชี
คณะ	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่ากับผลการดำเนินงานของวิสาหกิจในมุมมองการวัดผลเชิงคุณภาพ ประชากรที่ศึกษา คือ วิสาหกิจที่ประสบความสำเร็จได้รับรางวัลธรรมาภิบาลธุรกิจดีเด่นจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าระดับประเทศและระดับจังหวัด ตั้งแต่ปี 2559 - 2561 จำนวน 308 ราย และมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการและพนักงานในวิสาหกิจ จำนวน 175 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่า หลักธรรมาภิบาล หลักการมีส่วนร่วมและหลักความคุ้มค่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวม ส่วนหลักคุณธรรมมีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลการดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และหลักธรรมาภิบาลหลักความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ

คำสำคัญ : หลักธรรมาภิบาล, การลดความสูญเปล่า, ผลการดำเนินงาน

Independent Study Title	Good governance and waste reduction affecting the enterprise success in a balanced scorecard perspective
Author	Mrs. Chamaiphuk Praha
Degree	Master of Business Administration
Field Study	Accounting
Academic Year	2019

ABSTRACT

This research purpose is to study the relationship between good governance and the efficiency of waste reduction and the enterprise performance in the perspective of balanced scorecard. The population studied is 308 successful enterprises that received the Outstanding Corporate Governance Award from the Department of Business Development at the national and provincial levels from 2016 – 2018. The sample group is 179 entrepreneurs and enterprise employees using questionnaires as a tool for data collection. The statistics used for data analysis are percentage, mean, standard deviation, correlation analysis, and multiple regression analysis.

The research results showed that good governance, participation, and cost effectiveness had a positive relationship with the overall enterprise performance. The moral principles had a negative relationship with the enterprise performance as a whole with statistical significance at the level of 0.01. The efficiency of waste reduction had a positive relationship with the overall business performance of the enterprise with statistical significance at the level of 0.01. The good governance, accountability and efficiency in reducing waste are positively correlated with overall performance with statistical significance at the level of 0.05 and with the statistical significance at the level of 0.01, respectively.

Keywords : Good Governance, Waste Reduction, Performance

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิจัยเรื่อง “หลักการรวมาภิบาลและการลดความสูญเปล่าที่มีผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจในมุมมองการวัดผลเชิงดุลยภาพ” ในครั้งนี้ เกิดขึ้นและสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบคุณนักวิชาการ เจ้าของตำรา เจ้าของงานวิจัยทุกท่าน ขอขอบพระคุณ ดร.สุวิทย์ ไวยทิพย์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้ความรู้ คำปรึกษา แนะนำติชมและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการจัดทำวิจัยครั้งนี้มาโดยตลอดจนสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ และขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภรณ์ สินจัญญศักดิ์ และ ดร.ศิวรัตน์ พ่วงแสงสุข ที่กรุณาสละเวลามาเป็นกรรมการสอบ พร้อมทั้งให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งต่อไป

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และอาจารย์พิเศษทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้ในงานวิจัย ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการประจำหลักสูตรที่ได้อำนวยความสะดวกช่วยเหลือประสานงานเป็นอย่างดี ขอขอบคุณผู้ประกอบการวิสาหกิจและพนักงานที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวที่ให้การสนับสนุนเป็นกำลังใจและอยู่เคียงข้างตลอดเวลา รวมถึงกำลังใจจากผู้บริหาร หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ อีกทั้งเพื่อน ๆ ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตที่ได้ให้ความช่วยเหลือทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

หากการวิจัยฉบับนี้จะเกิดประโยชน์แก่ผู้ประกอบการและผู้สนใจโดยทั่วไป ขอมอบความดีและคุณประโยชน์ที่เกิดเป็นกตเวทิตาแก่บูรพาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการอบรมสั่งสอนตลอดจนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จ และขอส่งผลสำเร็จทั้งหมดสู่การพัฒนาการศึกษาของประเทศชาติต่อไป ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ชไมภักดิ์ ประหา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ณ
1. บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	4
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย	5
1.5 นิยามศัพท์	5
1.6 ขอบเขตของการศึกษา	7
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการลดความสูญเปล่า	12
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน	16
2.4 ความหมายของวิสาหกิจ	20
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
3. วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	33
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
3.3 การตรวจสอบและทดสอบเครื่องมือ	35
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3. วิธีดำเนินการวิจัย (ต่อ)	
3.5 การกำหนดค่าของตัวแปร	36
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	37
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	37
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	40
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับหลักสูตรมาภิบาลของวิสาหกิจ	43
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลการลดความสูญเปล่า ของวิสาหกิจ	46
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานของวิสาหกิจ	48
4.5 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษา	49
5. สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	68
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	76
5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย	78
5.4 ข้อเสนอแนะ	78
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	83
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	84
ภาคผนวก ข ตารางการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสถิติ	91
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	101

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
2.1	คำนิยามหรือความหมายของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	21
2.2	คำนิยามหรือความหมายของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	21
4.1	ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม	40
4.2	ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มวิสาหกิจตัวอย่าง	41
4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับ ระดับหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ	43
4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ	46
4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลการดำเนินงานของวิสาหกิจ	47
4.6	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ และประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจต่อ ผลการดำเนินงานของวิสาหกิจ	50
4.7	แสดงวิเคราะห์ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ หลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ และประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า ของวิสาหกิจ	51
4.8	การวิเคราะห์ถดถอยพหุหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ ต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวม	53
4.9	การวิเคราะห์ถดถอยพหุหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ ต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงิน	54
4.10	การวิเคราะห์ถดถอยพหุหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ ต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจด้านลูกค้า	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.11 การวิเคราะห์ถดถอยพหุหลักกรรมมาภิบาลของวิสาหกิจต่อ ต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายใน	56
4.12 การวิเคราะห์ถดถอยพหุหลักกรรมมาภิบาลของวิสาหกิจ ต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเรียนรู้และการเติบโต	57
4.13 การวิเคราะห์ถดถอยพหุประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ ต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวม	58
4.14 การวิเคราะห์ถดถอยพหุประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ ต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงิน	58
4.15 การวิเคราะห์ถดถอยพหุประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ ต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจด้านลูกค้า	59
4.16 การวิเคราะห์ถดถอยพหุประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ ต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายใน	60
4.17 การวิเคราะห์ถดถอยพหุประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ ต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเรียนรู้และการเติบโต	60
4.18 การวิเคราะห์ถดถอยพหุหลักกรรมมาภิบาลของวิสาหกิจและประสิทธิภาพ การลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ ต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจ ในภาพรวม	62
4.19 การวิเคราะห์ถดถอยพหุหลักกรรมมาภิบาลของวิสาหกิจและประสิทธิภาพ การลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ ต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจ ในด้านการเงิน	63
4.20 การวิเคราะห์ถดถอยพหุหลักกรรมมาภิบาลของวิสาหกิจและประสิทธิภาพ การลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ ต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจ ในด้านลูกค้า	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.21	การวิเคราะห์ถดถอยพหุหลักของวิสาหกิจและประสิทธิภาพ การลดความสูญเสียของวิสาหกิจ ต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจ ในด้านกระบวนการภายใน	65
4.22	การวิเคราะห์ถดถอยพหุหลักของวิสาหกิจและประสิทธิภาพ การลดความสูญเสียของวิสาหกิจ ต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจ ในการเรียนรู้และการเติบโต	66



สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
2.1	ความสูญเปล่า 8 ประการ	15
2.2	ระบบนิเวศดิจิทัล 4 ด้าน	24



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยต้องเจอกับวิกฤติเศรษฐกิจ หรือที่รู้จักกันในชื่อ “วิกฤติการณ์ต้มยำกุ้ง” สถาบันการเงินและบริษัทจำนวนมากต้องปิดตัวลง เนื่องจากขาดความโปร่งใส การบริหารงานขาดประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ขาดการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและร่วมกันตรวจสอบ เหตุการณ์ในครั้งนั้นทำให้ภาคธุรกิจทั้งรายใหญ่รายย่อยต่างหันมาให้ความสำคัญกับการยกระดับเรื่องธรรมาภิบาลในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น มุ่งเน้นให้เกิดการมีส่วนร่วม มีการตรวจสอบถ่วงดุล เน้นความเป็นธรรม มุ่งให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล แม้เหตุการณ์จะผ่านมากว่า 20 ปีแล้ว แต่เรื่องของธรรมาภิบาลกลับยิ่งทวีความสำคัญเพิ่มขึ้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศต่างให้ความสำคัญและมุ่งส่งเสริมให้ธุรกิจทุกระดับใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารกิจการ ซึ่งประกอบด้วย 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักความคุ้มค่า (เกณฑ์การประเมินรางวัลธรรมาภิบาลธุรกิจดีเด่น, กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2559 – 2561) นอกจากนี้ ธุรกิจยังต้องปรับตัวเพื่อเผชิญกับปัญหาที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการก้าวเข้าสู่ยุคแห่งเศรษฐกิจดิจิทัลตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งผลักดันให้เกิดแนวทางในการพัฒนาที่ก่อให้เกิดความยั่งยืน (Sustainability)

หลักธรรมาภิบาล จึงถูกนำมาใช้ในภาควิสาหกิจ ซึ่งมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งวิสาหกิจขนาดย่อม (SE) ขนาดกลาง (ME) และขนาดใหญ่ (LE) เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นอีก วิสาหกิจหรือการประกอบการ (Enterprise) ในประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises : SME) ซึ่งมีจำนวนมากกว่า 3 ล้านรายในปี 2560 จำแนกตามประเภทของการจัดตั้ง ได้แก่ นิติบุคคล มีจำนวน 675,633 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 22.18 ของจำนวน SME รวมทั้งประเทศ ส่วนบุคคลและอื่น ๆ มีจำนวน 2,285,731 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 75.02 ของจำนวน SME รวมทั้งประเทศ และวิสาหกิจชุมชน มีจำนวน 85,429 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 2.80 ของจำนวน SME รวมทั้งประเทศ หากจำแนกตามกลุ่มธุรกิจ ได้แก่ ภาคการค้า จำนวน 1,268,202 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 41.62 ของจำนวน SME รวมทั้งประเทศ ภาคการบริการ

จำนวน 1,206,763 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 39.61 ของจำนวน SME รวมทั้งประเทศ ภาคการผลิต จำนวน 525,975 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 17.26 ของจำนวน SME รวมทั้งประเทศและภาคธุรกิจเกษตร จำนวน 45,853 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 1.50 ของจำนวน SME ทั้งประเทศ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2560) จึงจะเห็นได้ว่าวิสาหกิจก่อให้เกิดการจ้างงานและสร้างรายได้จากการส่งออกให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมาก แต่ปัญหาด้านความสามารถในการแข่งขันและสร้างความยั่งยืนของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ก็เป็นเรื่องสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยด้วยเช่นกัน ซึ่งมีสาเหตุจาก 1) การขาดซึ่งจิตวิญญาณของการเป็นผู้ประกอบการ 2) การบริหารจัดการทรัพยากรไม่มีประสิทธิภาพ 3) การขาดบุคลากรหรือผู้เชี่ยวชาญทางธุรกิจ 4) การขาดแรงงานที่มีฝีมือ 5) ต้นทุนการผลิตสูงการจัดการไม่ดี การผลิตขาดประสิทธิภาพ ไม่มีเครื่องมือเครื่องจักรหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัย 6) การแข่งขันสูง 7) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่ำจากการบริหารจัดการผลิตที่ไม่เหมาะสมเกิดความสูญเปล่าในกระบวนการผลิต 8) ปัญหากระบวนการทำงานของระบบราชการ การประสานงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจและ 9) การขาดความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ดังนั้น การเพิ่มขีดความสามารถของวิสาหกิจในระยะยาวและเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้แก่องค์กรอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลเรื่องหลักการมีส่วนร่วมและหลักความคุ้มค่าในการบริหารจัดการ จึงมีการนำวิธีการลดความสูญเปล่าตามแนวคิดลีน (Lean Thinking) มาใช้

การลดความสูญเปล่า 8 ประการ ตามแนวคิดลีน (Lean Thinking) ได้รับการยอมรับและนำไปใช้ในภาคอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการหลาย ๆ ประเทศ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต เพิ่มประสิทธิภาพแรงงาน เพิ่มขีดความสามารถด้านโลจิสติกส์ ลดความผิดพลาดในการบริหารจัดการ และการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็นวิธีการแก้ปัญหาที่นอกเหนือจากการเลิกจ้างแรงงานและเลิกกิจการ ซึ่งปัจจุบันมีธุรกิจจำนวนไม่น้อยต้องประกาศเลิกกิจการและเลิกจ้างแรงงานแล้ว อันเนื่องมาจากพิษของเศรษฐกิจ จึงมีผู้ประกอบการที่ศึกษาและนำแนวคิดลีน (Lean Thinking) เรื่องการลดความสูญเปล่า มาเป็นแนวทางในการจัดการกระบวนการ ใช้เพิ่มขีดความสามารถให้กับธุรกิจโดยพิจารณาคุณค่าในการดำเนินงาน สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและผู้รับบริการ มุ่งสร้างคุณค่าให้ตัวสินค้าและบริการ มุ่งกำจัดความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นตลอดทั้งกระบวนการผลิตและกระบวนการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง สามารถลดต้นทุนการผลิต เพิ่มผล

กำไรสร้างยอดขาย สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าและผู้รับบริการ รวมทั้งให้ความสำคัญกับการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพอีกด้วย

จากการวิจัยที่เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของวิสาหกิจพบว่า วิสาหกิจประสบปัญหาด้านการตลาด ปัญหาด้านบัญชีและการเงิน ปัญหาด้านการผลิต ปัญหาด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ปัญหาด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์ ปัญหาต้นทุนการผลิต ด้านการบริหารจัดการ การสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ และการพัฒนาการจัดการอื่น ๆ (วรรณพงศ์ ช่วยรักษา, 2560) และจากการวิจัยที่เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลของวิสาหกิจ พบว่าแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลของวิสาหกิจ ประกอบด้วย (1) แนวทางกลยุทธ์เชิงรุก โดยการพัฒนาศักยภาพการผลิตและยกระดับมาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์สู่ระดับประเทศและระดับสากล ขยายช่องทางการจัดจำหน่าย ขยายพัฒนาเครือข่ายทางธุรกิจเพื่อส่งเสริมการกระจายสินค้า (2) แนวทางกลยุทธ์เชิงพัฒนา โดยการเสริมสร้างขีดความสามารถการบริหารจัดการวิสาหกิจ สนับสนุนงบประมาณและบุคลากรในการพัฒนาวิสาหกิจ สร้างความร่วมมือในเชิงบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมสนับสนุนวิสาหกิจอย่างเป็นระบบ (3) แนวทางกลยุทธ์เชิงตั้งรับ โดยการพัฒนาศักยภาพแรงงานวิสาหกิจ พัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ ยกกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้น (4) แนวทางกลยุทธ์เชิงพลิกแพลง โดยการพัฒนาเครือข่ายวิสาหกิจให้เข้มแข็ง วิจัยนวัตกรรมเพื่อคุณภาพผลิตภัณฑ์และสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนในการส่งเสริมวิสาหกิจให้เข้มแข็งและพึ่งตนเอง (สัญญา เคนาภูมิ, 2558) และจากการวิจัยเกี่ยวกับระดับธรรมาภิบาลกับความสำเร็จของวิสาหกิจ พบว่าระดับธรรมาภิบาลส่งผลโดยมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2552)

ดังนั้น หลักธรรมาภิบาลและการลดความสูญเปล่า จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงานของวิสาหกิจในปัจจุบัน ถูกนำมาใช้แก้ปัญหาต้นทุนการผลิตและการดำเนินงาน เพื่อก้าวสู่ความยั่งยืนในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล เป็นหลักการและแนวทางในการบริหารงานที่ได้รับความสนใจอย่างมากทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน มีการส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ประกอบการธุรกิจรายใหญ่และรายย่อยนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างภาครัฐ เอกชน สังคมและประชาชนในการใช้ประโยชน์ร่วมกัน เพื่อพัฒนาสังคมให้เป็นธรรม เพียงตรงและก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา หลักธรรมาภิบาลและการลดความสูญเปล่าที่มีผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจในมุมมองการวัดผลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจทั้งรายเดิมและรายใหม่ นำผลการศึกษาที่ได้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจนำหลักธรรมาภิบาลและการลดความสูญเปล่าไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ สร้างความสำเร็จในการดำเนินงานสร้างความแข็งแกร่งให้แก่องค์กรอย่างยั่งยืน และส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมาภิบาลกับผลการดำเนินงานของวิสาหกิจในมุมมองการวัดผลเชิงคุณภาพ

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่ากับผลการดำเนินงานของวิสาหกิจในมุมมองการวัดผลเชิงคุณภาพ

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่ากับผลการดำเนินงานของวิสาหกิจในมุมมองการวัดผลเชิงคุณภาพ

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

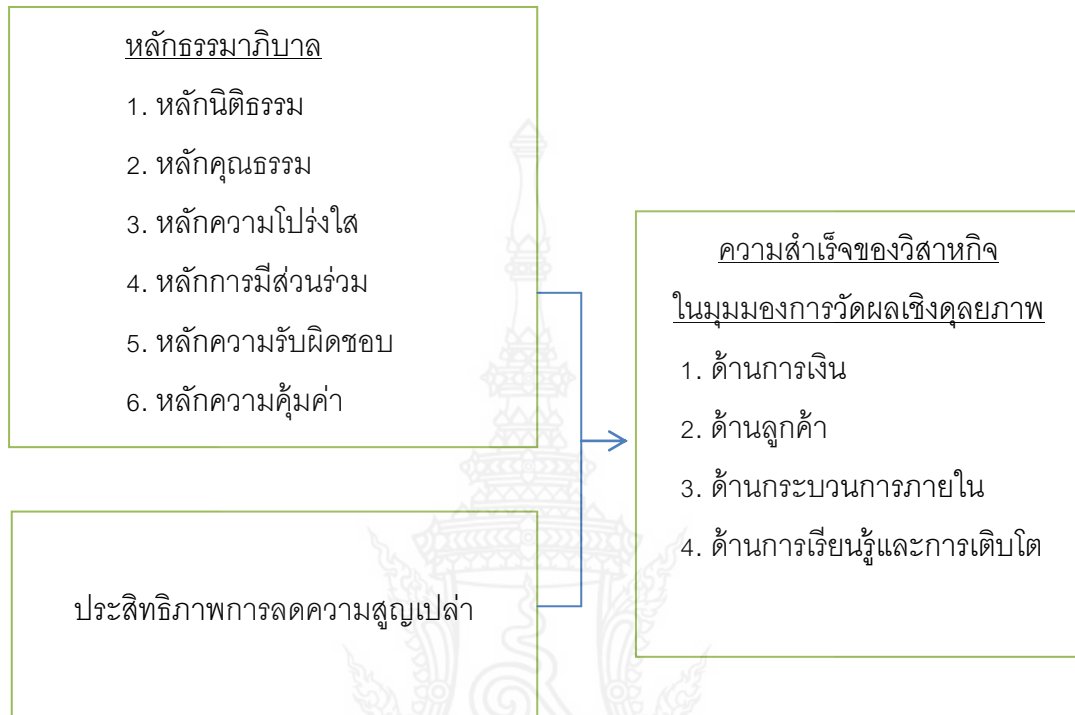
1.3.1 หลักธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการดำเนินงานของวิสาหกิจ

1.3.2 ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการดำเนินงานของวิสาหกิจ

1.3.3 หลักธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการดำเนินงานของวิสาหกิจ

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย



1.5 นิยามศัพท์

1.5.1 หลักธรรมาภิบาล หมายถึง หลักในการบริหารงานที่มีความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐ เอกชน สังคมและประชาชน ในการใช้ประโยชน์ร่วมกัน เพื่อพัฒนาสังคมให้เป็นธรรมและเที่ยงตรง ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยศึกษาหลักธรรมาภิบาล 6 หลัก ตามหลักเกณฑ์มาตรฐานด้านธรรมาภิบาล ในการประเมินเพื่อรับรางวัลธรรมาภิบาลธุรกิจดีเด่น ระดับจังหวัด และระดับประเทศ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

1.5.2 ประสิทธิภาพการลดความสูญเสียเปล่า หมายถึง ความสามารถในการลดกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าให้กับสินค้าหรือบริการ ซึ่งมีอยู่ 8 ประการ ได้แก่

1.5.2.1 การเกิดของเสียและแก้ไขชิ้นงาน

1.5.2.2 การผลิตที่มากเกินไป

1.5.2.3 การรอคอย

1.5.2.4 ความคิดสร้างสรรค์ที่ไม่ถูกนำมาใช้ประโยชน์

1.5.2.5 การขนย้าย

1.5.2.6 สินค้าคงคลัง

1.5.2.7 การเคลื่อนไหวหรือการเคลื่อนที่ที่ไม่จำเป็น

1.5.2.8 ขั้นตอนที่มากเกินไป

1.5.3 ความสำเร็จของวิสาหกิจ หมายถึง วิสาหกิจที่ประสบความสำเร็จผ่านเกณฑ์มาตรฐานด้านธรรมาภิบาล เคยได้รับรางวัลธรรมาภิบาลธุรกิจดีเด่น ทั้งระดับจังหวัดและระดับประเทศ จากโครงการประกวดธรรมาภิบาลธุรกิจดีเด่น ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

1.5.4 ผลการดำเนินงาน หมายถึง การวัดผลการปฏิบัติงานของกิจการที่ครอบคลุมด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผ่านมุมมอง 4 ด้าน ตามการวัดผลเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) ได้แก่

1.5.4.1 ด้านการเงิน เป็นการวัดผลสำเร็จในภาพรวมของการวัดผลในมุมมองอื่น ๆ โดยวัดจากการเพิ่มขึ้นและลดลงของรายได้และต้นทุน

1.5.4.2 ด้านลูกค้า เป็นการวัดความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า คำนึงถึงคุณค่าและความแตกต่างที่หลากหลายของลูกค้า โดยการวัดจากจำนวนลูกค้า การรักษาลูกค้า การหาลูกค้าใหม่ ภาพลักษณ์ คุณภาพของสินค้าและบริการ

1.5.4.3 ด้านกระบวนการภายใน เป็นการวัดความสมบูรณ์ของกระบวนการทำงาน การบริหารภายในองค์กร เพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า และสร้างโอกาสในการแข่งขันของกิจการในอนาคต วัดจากความเร็ว ความคล่องตัว ศักยภาพ การปรับตัว ทักษะความสามารถ ความโปร่งใส สิ่งแวดล้อมในการทำงาน

1.5.4.4 ด้านการเรียนรู้และการเติบโต เป็นการวัดการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงองค์กร การสร้างและพัฒนานวัตกรรม พัฒนาสินค้าและบริการให้ดีขึ้น เพิ่มอัตราการเติบโต และสร้างมูลค่างานในระยะยาว พร้อมกับเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ระบบภายในขององค์กรต้องมีการพัฒนาให้กระชับ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น วัดจากความสามารถของพนักงาน ความสามารถของระบบข้อมูลข่าวสาร และบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน

1.5.5 วิสาหกิจ หมายถึง กิจการผลิตสินค้า กิจการการบริการ และกิจการค้าส่งและค้าปลีก โดยแบ่งจากมูลค่าของสินทรัพย์ถาวรและจำนวนการจ้างแรงงาน ดังนี้

วิสาหกิจขนาดใหญ่	มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวร เกิน 200 ล้านบาท มีแรงงาน เกิน 200 คน
วิสาหกิจขนาดกลาง	มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวร ตั้งแต่ 50 – 200 ล้านบาท มีแรงงาน ตั้งแต่ 50 - 200 คน
วิสาหกิจขนาดย่อม	มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวร ไม่เกิน 50 ล้านบาท มีแรงงาน ไม่เกิน 50 คน

1.6 ขอบเขตของการศึกษา

1.6.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาการใช้หลักธรรมาภิบาล 6 หลักของวิสาหกิจ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า ศึกษาประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจทุกขนาด และศึกษาความสำเร็จของวิสาหกิจจากผลการดำเนินงาน ทั้ง 4 ด้าน ตามมุมมองการวัดผลเชิงคุณภาพ (Balanced Scorecard : BSC) ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเติบโต

1.6.2 ขอบเขตด้านประชากรการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาวิสาหกิจที่ประสบความสำเร็จได้รับรางวัลธรรมาภิบาลธุรกิจดีเด่นจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทั้งระดับประเทศและระดับจังหวัด ตั้งแต่ปี 2559 - 2561 จำนวน 308 ราย

1.6.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาการศึกษาครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาตั้งแต่เดือนมกราคม 2562 – กุมภาพันธ์ 2563

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ผู้ประกอบการรายเดิมและรายใหม่ นำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน

1.7.2 ผู้ประกอบการรายเดิมและรายใหม่ นำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจใช้การลดความสูญเปล่าในการบริหารงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของวิสาหกิจให้เกิดความยั่งยืน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “หลักธรรมาภิบาลและการลดความสูญเปล่าที่มีผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจในมุมมองการวัดผลเชิงดุลยภาพ” ได้ศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการลดความสูญเปล่า
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน
- 2.4 ความหมายของวิสาหกิจ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล

2.1.1 ความหมาย

ธรรมาภิบาล มาจากคำว่าธรรมะ แปลว่าความถูกต้องดีงาม อภิบาล แปลว่าการปกครอง หรือการปกปักรักษา ธรรมาภิบาล จึงแปลว่าการปกครองที่ยึดถือความถูกต้องดีงามเป็นหลักหรือการปกครองโดยธรรม

ความหมายของธรรมาภิบาล ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจและภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจ สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และส่งเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ เพื่อบรรเทาป้องกันหรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤติภัยอันตรายที่หากจะมีในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส และความร่วมมือ ส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขสอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญและกระแสโลกยุคปัจจุบัน

นายอานันท์ ปันยารชุน ได้ให้ความหมายว่า ธรรมาภิบาลเป็นผลลัพธ์ของการจัดการกิจกรรมซึ่งบุคคลและสถาบันทั่วไป ภาครัฐและเอกชนมีผลประโยชน์ร่วมกัน ได้กระทำไปหลายทางมีลักษณะเป็นขบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจนำไปสู่การผสมผสานผลประโยชน์ที่หลากหลายและขัดแย้งกันได้

นายแพทย์ประเวศ วะสี ได้อธิบายว่า การที่สังคมประกอบด้วยภาคสำคัญ ๆ สามภาค คือ ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน เมื่อพิจารณาถึงธรรมาภิบาลก็จะรวมถึงความโปร่งใส ความถูกต้องของสามภาคดังกล่าว ธรรมาภิบาลจึงเป็นเสมือนพลังผลักดันที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของชาติ

นายวิโรท สันติประภพ ได้กล่าวว่า “หลักธรรมาภิบาล” เป็นหลักสำคัญที่สามารถประยุกต์ใช้กับการดำเนินชีวิตได้ในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของครอบครัว ธุรกิจ หรือสังคม “การมีธรรมาภิบาลที่ดี” เป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้าง “ความไว้วางใจ” หรือ “Trust” ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเอื้อให้การดำเนินการต่าง ๆ สำเร็จได้อย่างยั่งยืน

การมีธรรมาภิบาลเป็นหัวใจสำคัญสำหรับทุกองค์การไม่ว่าหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชน รวมถึงต้องอาศัยการปรับตัวและเตรียมความพร้อมของประชาชนและผู้บริหารในทุกระดับ (ไชยวัฒน์ คำชูและคณะ, 2545)

ในภาคธุรกิจเอกชนธรรมาภิบาลเป็นแนวทางในการบริหารจัดการที่ดี การมีคุณธรรมจริยธรรมในการประกอบธุรกิจ การปฏิบัติต่อพนักงาน ผู้บริโภค สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2549)

รวมถึงการจัดทำและเปิดเผยข้อมูล ความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับผู้ถือหุ้นและระหว่างผู้ถือหุ้นด้วยกันเอง ตลอดจนระบบการควบคุมภายในองค์การและบทบาทของคณะกรรมการองค์การ (ปรีดียาธร เทวกุลและคณะ, 2545)

2.1.2 กรอบแนวคิดการจัดการบ้านเมืองที่ดี (อัษฎางค์ ปาณิกบุตร, สถาบันพระปกเกล้า.)

1. เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ
7. มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

2.1.3 องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ (อักษฎางค์ ปาณิกบุตร, สถาบันพระปกเกล้า.) คือ

1. หลักนิติธรรม หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้อง เป็นธรรม การดำเนินการให้ถูกต้องตามหลักกฎหมาย การกำหนดกฎ กติกา และมีการปฏิบัติตามกฎ กติกาที่ตกลงกันไว้ อย่างเคร่งครัดโดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพ ความยุติธรรมของประชาชน

2. หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ชยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัย

3. หลักความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกองค์กรให้มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

4. หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยวิธีการแสดงความคิดเห็น การตรวจสอบการทำงานของภาครัฐ การทำประชาพิจารณ์ การร่วมลงประชามติ หรืออื่น ๆ ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

5. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและการกระทำความผิดหรือรื้อนในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากการกระทำของตนเอง

6. หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยการรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และมีการรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ธรรมาภิบาล คือ หลักคิดสำคัญที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับการดำเนินชีวิต การดำเนินธุรกิจ หรือแม้กระทั่งการบริหารราชการแผ่นดิน โดยตั้งอยู่บนหลักของความซื่อสัตย์ โปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม และการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม ซึ่งการมีธรรมาภิบาลที่ดีจะส่งเสริมให้เกิดภูมิคุ้มกันและเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนได้ในระยะยาว (ธนาคาร แห่งประเทศไทย, 2562)

“ศาสตราจารย์ ดร. ป๋วย อึ๊งภากรณ์ เป็นแบบอย่างของบุคคลที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นต้นแบบของผู้ที่ดำเนินชีวิตด้วยหลักธรรมาภิบาลตลอดช่วงชีวิต และการจัดพิธีมอบ "รางวัลธรรมาภิบาลดีเด่น" เพื่อสืบสานแนวคิดของศาสตราจารย์ ดร. ป๋วย อึ๊งภากรณ์ จึงเป็นการยกย่องผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ตลอดจนกองทุนสวัสดิการชุมชน ที่นำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน” (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562)

ดังนั้น ธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ จึงเป็นการบริหารจัดการขององค์กร โดยนำหลักการปกครองของประเทศมาใช้เพื่อให้เกิดความถูกต้องดีงาม โดยบุคลากรทุกคนในองค์กร ชุมชนและสิ่งแวดล้อมรอบของค์กรสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข สามัคคี ส่งผลดีต่อการแก้ไขและพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน โดยยึดหลัก 6 ประการ คือ

1. หลักนิติธรรม หมายถึง การกำหนดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เป็นไปตามกฎหมาย โดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพ และความยุติธรรมของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย รวมถึงมีมาตรการป้องกันการทำผิดกฎหมาย และใช้เป็นแนวทางปฏิบัติด้วยความเที่ยงธรรม

2. หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยการรณรงค์ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรพัฒนาตนเอง มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัย

3. หลักความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของบุคลากรในองค์กร โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และสามารถตรวจสอบได้

4. หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทั้งภายในและภายนอกมีส่วนร่วมในการบริหารการจัดการ โดยร่วมรับรู้แสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและร่วมกันพัฒนาสร้างสรรค์ผลงาน ด้วยวิธีการแสดงความคิดเห็น ตรวจสอบการทำงานขององค์กร การประชาพิจารณ์ การร่วมลงมติ หรืออื่น ๆ ที่เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารการจัดการทรัพยากร ทั้งขององค์กร ชุมชนและสิ่งแวดล้อม

5. หลักความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ของบุคลากรในองค์กร และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชนและสิ่งแวดล้อม การใส่ใจปัญหาสาธารณะและการกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานขององค์กร เคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากการดำเนินงานขององค์กรตลอดจนมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน กำหนดการให้รางวัลและการลงโทษไว้อย่างชัดเจน

6. หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการรณรงค์ให้บุคลากรในองค์กรมีความประหยัด ใช้วัตถุดิบหรือทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีกระบวนการผลิตสินค้าหรือกระบวนการบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน มีการรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น มีกิจกรรมหรือแผนงานที่ส่งเสริมสนับสนุนการประหยัด ลดค่าใช้จ่าย เพิ่มรายได้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการลดความสูญเปล่า

การลดความสูญเปล่า เกิดจากแนวคิดลีน (Lean Thinking) ซึ่งเป็นแนวคิดการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ หรือการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยปราศจากความสูญเปล่า (Waste) ในทุก ๆ กระบวนการ เช่น กระบวนการโลจิสติกส์ กระบวนการในสายการผลิต ไปจนถึงตอบสนองความต้องการของตลาดไปถึงลูกค้าแบบทันที เน้นการสร้างประสิทธิผลและลดการสูญเสียในการผลิต และมุ่งเน้นในเรื่องของการไหล (Flow) ของงานเป็นหลัก

แนวคิดลีน เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่เกือบทุกองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ เลือกใช้กันอยู่เสมอ เป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรให้คุ้มค่าและลดต้นทุนด้านต่าง ๆ เป็นการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยปราศจากความสูญเปล่าในทุก ๆ กระบวนการ

2.2.1 หลักการพื้นฐานของแนวคิดลีน

หลักการพื้นฐานของแนวคิดลีน ที่ไวเมอค โจนส์และรูส กล่าวไว้ในหนังสือ “Lean Thinking” มี 5 ประการ (สุวรรณ หวังเจริญเดช, 2557) ได้แก่

1. การนิยามคุณค่า (Value Definition) เป็นการกำหนดคุณค่าของสินค้าหรือบริการในมุมมองของลูกค้าเป็นหลัก ผู้ผลิตต้องสร้างคุณค่าให้แก่สินค้าและบริการเพื่อนำออกสู่ตลาด ความต้องการของลูกค้าหรือเสียงตอบรับจะเป็นตัวกำหนดคุณค่าเพื่อให้ผู้ผลิตพัฒนาสินค้าและบริการให้ตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด

2. การวิเคราะห์สายธารคุณค่า (Value Stream) คือ การเขียนแผนภาพสายธารคุณค่าในขั้นตอนการดำเนินงานทุกขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การออกแบบ การวางแผน การผลิตสินค้า การจัดจำหน่าย ทำให้เห็นภาพรวมว่ากิจกรรมใดที่เพิ่มคุณค่า กิจกรรมใดไม่เพิ่มคุณค่าและเป็นความสูญเปล่า

3. การไหล (Flow) คือ การทำให้สายการผลิตสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อขจัดความสูญเปล่าและการหยุดชะงัก

4. กระบวนการดึงกลับ (Pull System) ลูกค้ายจะเป็นผู้ดึงคุณค่าของกระบวนการเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างการผลิตและการขาย คือผลิตเมื่อลูกค้ามีความต้องการสินค้าเท่านั้น และผลิตแค่เพียงพอกับที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งแตกต่างจากการผลิตแบบผลัก (Push System) ที่กิจการทำการผลิตโดยไม่พิจารณาถึงความต้องการของลูกค้า

5. การปรับปรุงแก้ไขสู่ความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่องตลอดไป เพื่อนำไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขัน

2.2.2 การลดความสูญเปล่า

ไทอิชิ โอนะ ผู้คิดค้นแนวคิดระบบการผลิตแบบโตโยต้า (Toyota Production System) ค้นพบเหตุแห่งความสูญเสีย มี 7 ประการ ได้แก่

1. การผลิตมากเกินไป (Over Production) คือ ผลิตโดยไม่มีคำสั่งซื้อ หรือผลิตล่วงหน้าเป็นเวลานาน เพื่อให้เกิดต้นทุนต่อหน่วยต่ำที่สุดในแต่ละครั้ง ซึ่งทำให้การผลิตขาดความยืดหยุ่น

2. การรอคอย (Waiting/Delay) คือ การรอกระบวนการผลิตถัดไป การรอวัตถุดิบ ชิ้นส่วนและเครื่องมือ รอเนื่องจากเครื่องจักรชำรุด หรือเปลี่ยนการผลิต

3. การเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น (Unnecessary Transport or Conveyance) คือ การเคลื่อนย้ายที่ใช้ระยะทางไกล ๆ ไม่มีความจำเป็น วางผังโรงงานอยู่ในตำแหน่งที่ไม่ต่อเนื่องกัน

4. การผลิตที่ใช้ขั้นตอนมากเกินไปจนเกินความจำเป็นหรือใช้วิธีไม่ถูกต้อง (Over Processing or Incorrect Processing) คือ กระบวนการที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มกับผลิตภัณฑ์ ไม่ก่อให้เกิดคุณภาพที่ดีขึ้น เช่น การตรวจสอบควรทำไปพร้อมกับการทำงานขณะคอยเครื่องจักรทำงาน

5. พัสตุดคงคลังที่มากเกินไป (Excess Inventory) คือ งานระหว่างทำหรือสำเร็จรูปมากเกินไป

6. การเคลื่อนไหวโดยไม่จำเป็น (Unnecessary Movement) คือ กิริยาท่าทางในการทำงานที่ไม่เหมาะสม หรือการเคลื่อนไหวที่ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน

7. ข้อบกพร่องของชิ้นส่วน (Defects) คือ การผลิตที่มีความบกพร่อง ต้องซ่อมแซมแก้ไขใหม่ ทำให้มีการสูญเสียจากการผลิตเกิดขึ้น

เกียรติขจร โสมมานะสิน (2550) กล่าวว่า “ความสูญเปล่าในระบบการผลิตแบบสลิ้นเกิดจากกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าให้กับสินค้าในระบบการผลิต ซึ่งมีอยู่ 8 ประการ”

2.2.3 ความสูญเปล่า 8 ประการ ได้แก่

1. การเกิดของเสียและการแก้ไขชิ้นงานเสีย (Defects & Rework) คือ การผลิตของเสียที่ต้องแก้ไขใหม่ส่งผลกระทบต่อต้นทุน ต่อการวางแผนการผลิตและการส่งมอบสินค้า นอกจากนี้ หากมีของเสียหลุดไปยังลูกค้าก็จะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผลิตภัณฑ์อีกด้วย

2. การผลิตที่มากเกินไป (Overproduction) คือ การผลิตสินค้ามากกว่าที่ลูกค้าต้องการหรือวัตถุดิบถูกใช้ไปโดยไม่มีคำสั่งซื้อหรือความต้องการของลูกค้าทำให้มีงานระหว่างทำมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น ทำให้เกิดความสูญเปล่าในการใช้พนักงานมากเกินไป รวมถึงต้นทุนในการจัดเก็บรักษาและขนย้ายเนื่องจากมีพัสดุคงคลังมากเกินไป

3. การรอคอย (Waiting) คือ การรอคอยต่างๆ ที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการผลิต ทำให้กระบวนการไหลของวัตถุดิบไม่ดีพอหรือติดขัด เช่น การรอวัตถุดิบ รออุปกรณ์ รอคนงาน รอเครื่องจักร รออะไหล่ รอคำสั่ง รอการขนย้าย รอการตรวจสอบ รอการตัดสินใจ เป็นต้น

4. ศักยภาพหรือความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของพนักงานไม่ถูกนำมาใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ (Not Using Staff Talent) เช่น กระบวนการคัดเลือกการจ้างพนักงาน การละเลยความสำคัญของการฝึกอบรมพัฒนาพนักงาน เป็นต้น

5. การขนย้าย (Transportation) ภายในโรงงานอาจมีกิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่าให้กับตัวสินค้า เช่น การขนย้ายวัตถุดิบทั้งก่อนและระหว่างกระบวนการผลิต อาจเกิดจากคลังสินค้าและโรงงานไม่อยู่ใกล้กัน ที่ตั้งของเครื่องจักรในกระบวนการผลิตอยู่ไกลมากเกินไป การจัดวางผังโรงงานที่ดีจึงเป็นสิ่งที่จะช่วยลดการสูญเปล่าจากการขนย้ายได้

6. สินค้าคงคลัง (Inventory) การเก็บวัสดุ งานระหว่างทำ หรือสินค้าสำเร็จรูปมากเกินไปจนความจำเป็น มีความเสี่ยงที่สินค้าจะเก่าและเสื่อมคุณภาพ ต้นทุนสูงขึ้น ต้นทุนจม ดังนั้นการที่มีสินค้าคงคลังยิ่งน้อยยิ่งเป็นการดี

7. การเคลื่อนที่ไม่จำเป็น (Motions) การเคลื่อนย้ายสิ่งของโดยไม่ใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่เหมาะสมช่วยหรือการเคลื่อนไหวร่างกายมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น ทำให้สูญเสียเวลาและพนักงานเกิดความเมื่อยล้า ความเครียด อุบัติเหตุและสุขภาพการเจ็บป่วยของพนักงาน โดยมีส่วนมาจากการจัดลำดับงานหรือผังโรงงานที่ไม่เหมาะสม

8. ขั้นตอนหรือกระบวนการมากเกินไป (Excessive Processing) คือ การมีขั้นตอนการผลิตที่มากเกินไปจนจำเป็นและไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มต่อผลิตภัณฑ์ อาจทำให้ต้นทุนการผลิตสูงขึ้น รวมทั้งทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการผลิต ซึ่งทำให้กระทบต่อการจัดส่งสินค้าได้ (ลัคนา กวินกิจจาพร, 2555 ; มณฑน ศุภกานิต, 2558)

ภาพ 2.1 ความสูญเปล่า 8 ประการ



ที่มา : LEAN ลดต้นทุนธุรกิจ งานเสร็จไว กำไรพุ่ง, สิริพงษ์ จีงถาวรณ, 2560.

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน

การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรเป็นการตรวจสอบโดยใช้ตัวแบบการประเมินองค์กร (Performance Appraisal Systems) ด้านต่าง ๆ ที่วางแผนไว้ ไม่ใช่เพียงแต่การวัดผลด้านการเงินซึ่งเป็นข้อมูลในอดีตเท่านั้น แต่ต้องคำนึงถึงความหลากหลายมิติที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรทั้งในอดีต ปัจจุบันและอนาคต โดยเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายบนพื้นฐานวัฒนธรรมองค์กร อันเป็นระบบที่ยอมรับของบุคลากรทุกฝ่ายว่าสามารถเป็นข้อมูลย้อนกลับในการพัฒนาตนเองและผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น ช่วยในการวัดผลในทุกมิติอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัด (Key Performance Indicators : KPIs) ที่สมเหตุสมผลเพื่อเป็นการพัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยในระหว่างการพัฒนาจะมีการวัดผลการดำเนินงาน เพื่อทราบสถานภาพขององค์กรได้ตลอดเวลา สามารถเชื่อมต่อบริการบริหารทั่วทั้งองค์กรได้อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2.3.1 ตัวชี้วัดความสำเร็จโดยทั่วไป

การประเมินผลการดำเนินงานเป็นการประเมินผลตามแผนงานที่จัดทำขึ้น โดยทั่วไปจะกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จที่มีคุณภาพสำหรับแต่ละองค์กรแตกต่างกันไปตามลักษณะขององค์กรและแนวทางในการบริหารจัดการ ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยทั่วไป จะมีจุดเน้นของการดำเนินงาน 3 ด้าน ได้แก่

2.3.1.1 ความประหยัด (Economy) หมายถึง การใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในการผลิตหรือการดำเนินกิจกรรมเพื่อบรรลุความสำเร็จ

2.3.1.2 ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การสร้างผลผลิตในระดับที่สูงกว่าปัจจัยนำเข้า ความมีประสิทธิภาพสามารถวัดได้โดยนำปัจจัยนำเข้าจริงหารด้วยผลผลิตจริงผลที่ได้หากได้ค่าน้อยแสดงว่ามีผลผลิตเพิ่มขึ้นมากกว่าการเพิ่มขึ้นของปัจจัยนำเข้า จะหมายถึงการดำเนินกิจกรรมนั้นหรือองค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

2.3.1.3 ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง ระดับการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าว่าได้อำให้เกิดผลผลิตหรือผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้น้อยเพียงใด

2.3.2 การวัดผลเชิงคุณภาพ

การวัดผลการดำเนินงานทางธุรกิจสามารถวัดได้จากรูปแบบ Balanced Scorecard ขององค์กรโดยแบ่งออกเป็น 4 มุมมอง คือ (1) ทางการเงิน เราควรมีภาพลักษณ์กับผู้ถือหุ้นอย่างไร (2) มุมมองลูกค้า เราควรมีภาพลักษณ์กับลูกค้าอย่างไร (3) ระบบและประสิทธิภาพ

การทำงานในกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อตอบสนองของลูกค้าและผู้ถือหุ้นให้พึงพอใจ เราควรทำระบบงานอย่างไร และ (4) การเรียนรู้และการเจริญเติบโตในด้านนวัตกรรมใหม่ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ด้วยยุทธวิธีวิธีการที่จะรักษาความสามารถของเราในการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงอะไรบางอย่าง Kaplan and Norton ได้ให้คำนิยามล่าสุดของ Balanced Scorecard ไว้ว่า “เป็นเครื่องมือทางการบริหารจัดการสมัยใหม่ เครื่องมือหนึ่งที่ใช้สำหรับการบริหารผลการดำเนินงาน (Firm Performance) ซึ่งองค์การที่มีการจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน นิยมนำมาใช้ในการควบคุมและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ”

สำหรับการวัดผลเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) เป็นเครื่องมือที่ทำหน้าที่เปลี่ยนพันธกิจ (Mission) และกลยุทธ์ (Strategy) เป็นชุดการวัดผลการปฏิบัติงานที่มีส่วนช่วยกำหนดกรอบของระบบการวัดและการบริหารกลยุทธ์ที่ครอบคลุมประเด็นครบถ้วน ตัวเลขที่ได้จากการวัดจะทำหน้าที่วัดผลการปฏิบัติงานขององค์การที่ครอบคลุมด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์การ (Kaplan and Norton, 1996)

2.3.2.1 มุมมองในการวัดผลเชิงดุลยภาพ ประกอบด้วย 4 มุมมองด้านการวัดผล คือ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต ดังนี้

1. มุมมองทางด้านการเงิน (Financial Perspective) เป็นจุดร่วมหรือผลสำเร็จในภาพรวมของการวัดผลในมุมมองอื่น ๆ จึงวิเคราะห์ในเชิงควบคุมโดยใช้ตัวเลขทางการเงินในการวัดผลเชิงดุลยภาพ ตัวชี้วัดที่นิยมใช้มักเกี่ยวกับการเพิ่มรายได้ การลดต้นทุน การเพิ่มผลผลิต การใช้ประโยชน์ทรัพย์สิน และการลดความเสี่ยง

2. มุมมองทางด้านลูกค้า (Customer Perspective) เป็นการตอบคำถามว่า หากต้องการให้องค์การบรรลุวิสัยทัศน์ องค์การควรตอบสนองลูกค้าอย่างไร จึงคำนึงถึงคุณค่าและความแตกต่างที่หลากหลายของลูกค้า โดยพิจารณาความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งจะนำมาซึ่งผลตอบแทนทางการเงิน ตัวชี้วัดที่นิยมใช้มักเกี่ยวกับส่วนแบ่งทางการตลาด ความพึงพอใจของลูกค้า การรักษาลูกค้า กำไรจากลูกค้า การหาลูกค้าใหม่ ภาพลักษณ์ คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ ความสัมพันธ์กับลูกค้า และคุณภาพการบริการลูกค้า

3. มุมมองทางด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process Perspective) โดยทั่วไปไม่อาจวัดเป็นตัวเลขได้ แต่สามารถวัดในรูปของความเร็ว ความคล่องตัว

ศักยภาพ การปรับตัว ทักษะความสามารถ ความโปร่งใส สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น โดยพิจารณาว่าหากต้องการให้องค์กรเป็นที่พึงพอใจของผู้ถือหุ้นและลูกค้า องค์กรควรมีกระบวนการที่เป็นเลิศด้านใดบ้าง ตัวชี้วัดที่นิยมใช้มักเกี่ยวกับรายได้ของพนักงาน เวลาในการปฏิบัติงาน คุณภาพการผลิตและบริการ ซึ่งเป็นการวัดความสมบูรณ์ของกระบวนการทำงานภายในองค์กร เพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าขององค์กร

4. มุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and Growth Perspective) เป็นรากฐานที่สำคัญในการสนับสนุนต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กร สร้างนวัตกรรม เพิ่มอัตราการเติบโต และสร้างมูลค่างานในระยะยาว พร้อมกับเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยพิจารณาว่าหากต้องการรักษาความสามารถในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง องค์กรจะต้องดำเนินการอย่างไรบ้าง ตัวชี้วัดที่นิยมใช้มักเกี่ยวกับความสามารถของพนักงาน ความสามารถของระบบข้อมูลข่าวสาร และบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน

2.3.2.2 ประโยชน์ของการวัดผลเชิงคุณภาพ

1. ช่วยให้เห็นวิสัยทัศน์ขององค์กรได้ชัดเจน
2. ช่วยให้ผลการดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น
3. ได้รับการยอมรับจากผู้บริหารทุกระดับ ทำให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติงานได้สอดคล้องกันตามแผน
4. ใช้เป็นกรอบในการกำหนดแนวทางการทำงานทั่วทั้งองค์กร
5. ช่วยให้มีการจัดแบ่งงบประมาณและทรัพยากรต่าง ๆ สำหรับแต่ละกิจกรรมได้อย่างเหมาะสม
6. เป็นการรวมแผนกลยุทธ์ของทุกหน่วยงานเข้ามาไว้ด้วยกัน ด้วยแผนธุรกิจขององค์กร ทำให้แผนกลยุทธ์ทั้งหมดมีความสอดคล้องกัน
7. สามารถวัดผลได้ทั้งลักษณะเป็นทีมและตัวบุคคล
8. ทำให้ทั้งองค์กร มุ่งเน้นและให้ความสำคัญต่อกกลยุทธ์ขององค์กร โดยต้องให้บุคลากรทั่วทั้งองค์กรให้ความสำคัญกับกลยุทธ์มากขึ้น และเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ
9. ช่วยในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และวัฒนธรรมองค์กร โดยอาศัยการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายเป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากร
10. ทำให้บุคลากรเกิดการรับรู้และเข้าใจว่างานแต่ละอย่างมีที่มาที่ไป และผลงานที่เกิดขึ้นจากตนเองจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานของผู้อื่นและองค์กรอย่างไร

2.3.2.3 อุปสรรคในการวัดผลเชิงคุณภาพ

1. วิสัยทัศน์และกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้น ขาดการสื่อสารและถ่ายทอดไปยังผู้บริหารและพนักงานระดับต่าง ๆ
2. ผู้บริหารและพนักงานระดับต่าง ๆ ขาดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติตามกลยุทธ์
3. ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ไม่ค่อยให้ความสนใจและไม่ให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ขององค์กร

2.3.2.4 ข้อควรระวังและข้อคิดในการใช้การวัดผลเชิงคุณภาพในองค์กร

1. ผู้บริหารระดับสูงต้องให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่
2. บุคลากรทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วมรับรู้และให้การสนับสนุน
3. เมื่อเริ่มใช้แล้ว ต้องรีบทำให้เห็นผลในระดับหนึ่งโดยเร็ว เนื่องจากส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน
4. ระวังอย่าให้การวัดผลเชิงคุณภาพ กลายเป็นเครื่องมือในการจับผิดบุคลากรในองค์กร
5. ระวังไม่ให้การวัดผลเชิงคุณภาพ เป็นแค่โครงการที่มีกำหนดระยะเวลา เพราะการทำอย่างต่อเนื่อง ต้องมีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลา เพื่อให้เกิดความเหมาะสมต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป
6. ระวังไม่ให้เกิดการจัดทำตัวชี้วัดและเป้าหมายมีความง่ายหรือยากเกินไป
7. การนำเครื่องมือหรือสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ภายในองค์กร อาจพบกับแรงต้าน
8. ไม่ควรเร่งรีบนำการวัดผลเชิงคุณภาพไปผูกกับระบบการจ่ายค่าตอบแทนขององค์กรตั้งแต่แรกเริ่ม
9. การกำหนดค่าน้ำหนักความสำคัญ เป็นเพียงเครื่องมือที่ช่วยในการสื่อสารให้ทุกคนเห็นความสำคัญของปัจจัยแต่ละตัวเท่านั้น
10. ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำการวัดผลเชิงคุณภาพ ต้องระลึกว่าสิ่งที่ทำเป็นเพียงสมมติฐานเท่านั้น ทุกสิ่งสามารถเปลี่ยนแปลงและแก้ไขได้ตลอดเวลา

2.4 ความหมายของวิสาหกิจ

2.4.1 ความหมายของวิสาหกิจ

วิสาหกิจ แปลมาจากภาษาอังกฤษว่า Enterprise แปลว่า การประกอบการ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมายของคำว่า วิสาหกิจ หมายถึง การประกอบกิจการ เช่น การผลิต การขนส่ง การจำหน่าย

วิสาหกิจ หมายถึง การประกอบการ ซึ่งรวมถึงกระบวนการคิด การจัดการผลผลิต และทรัพยากรทุกขั้นตอน โดยภูมิปัญญาขององค์กรชุมชนหรือเครือข่ายขององค์กรชุมชน (เสรี พงศ์พิศ, วิชิต นันทสุวรรณ, จ่านง แรกพิณิจ, 2544 : 23)

เสรี พงศ์พิศ (2545) ได้กล่าวไว้ว่า คำว่า “วิสาหกิจ” แปลจากภาษาอังกฤษว่า “Enterprise” ซึ่งแปลว่า “การประกอบการ” แต่ในปัจจุบันมีคำว่า “วิสาหกิจชุมชน” (SMCE: Small and Micro Community Enterprise) เกิดขึ้น ซึ่งผู้คนเริ่มหันมาให้ความสำคัญกับวิสาหกิจชุมชนจนกล่าวได้ว่าเป็นยุคแห่งวิสาหกิจชุมชน วิสาหกิจชุมชนเป็นแนวความคิดที่มุ่งแปรรูปผลผลิตจากตามธรรมชาติ หรือสร้างผลิตภัณฑ์หรือผลิตผลโดยครอบครัวในชุมชน โดยองค์กรชุมชน และเครือข่ายองค์กรชุมชน เพื่อการบริโภคและสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนโดยมีหลักการคิดที่สำคัญ คือ สร้างความหลากหลายของผลผลิตและผลิตภัณฑ์ในชุมชนเพื่อการบริโภคแบบพึ่งพาตนเอง ลดรายจ่ายในครอบครัว สร้างเสริมสุขภาพอนามัยที่ดีให้ตนเอง และมีคุณธรรมรับผิดชอบต่อสมาชิกคนอื่น ๆ ที่อยู่ร่วมในชุมชน ไม่เห็นแก่ประโยชน์ด้านกำไรสูงสุดและเอาเปรียบผู้บริโภค

ความหมายของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

หลักเกณฑ์ที่นำมาใช้ในการพิจารณาจัดแบ่งขนาดธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ไม่ได้กำหนดมาตรฐานให้ชัดเจนไปกว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จะต้องมีลักษณะอย่างไร แต่หลักเกณฑ์ที่ประเทศต่าง ๆ นำมาใช้ในการกำหนดขนาดธุรกิจโดยทั่วไป ได้แก่ ประเภทธุรกิจ จำนวนการจ้างงาน ขนาดของทุนจดทะเบียน ขนาดของสินทรัพย์ถาวร ยอดขาย ผลกำไรของการประกอบการ และจำนวนลูกค้า เป็นต้น สำหรับคำนิยามหรือความหมายของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่หน่วยงานต่าง ๆ ใช้อยู่ในปัจจุบันสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

1. ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้กำหนดคำนิยามหรือความหมายของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยกำหนดมูลค่าขั้นสูงของสินทรัพย์ถาวรรวมค่าที่ดินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำหรับกิจการแต่ละประเภทดังนี้

ตาราง 2.1 คำนิยามหรือความหมายของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ประเภทกิจการ	ขนาดกลาง	ขนาดย่อม
กิจการผลิต	ไม่เกิน 200 ล้านบาท	ไม่เกิน 50 ล้านบาท
กิจการบริการ	ไม่เกิน 200 ล้านบาท	ไม่เกิน 50 ล้านบาท
กิจการค้าส่ง	ไม่เกิน 100 ล้านบาท	ไม่เกิน 50 ล้านบาท
กิจการค้าปลีก	ไม่เกิน 60 ล้านบาท	ไม่เกิน 30 ล้านบาท

ที่มา : สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2550)

2. กระทรวงอุตสาหกรรม ได้กำหนดคำนิยามหรือความหมายของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยการกำหนดธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หมายถึง ธุรกิจการผลิต ธุรกิจการค้า หรือธุรกิจบริการที่มีขนาดไม่เกินที่กำหนด ดังนี้

ตาราง 2.2 คำนิยามหรือความหมายของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ประเภทกิจการ	ขนาดกลาง	ขนาดย่อม
กิจการผลิตสินค้า	ไม่เกิน 200 ล้านบาท	ไม่เกิน 200 ล้านบาท
กิจการบริการ	ไม่เกิน 200 ล้านบาท	ไม่เกิน 200 ล้านบาท
กิจการค้าส่ง	ไม่เกิน 100 ล้านบาท	ไม่เกิน 50 ล้านบาท
กิจการค้าปลีก	ไม่เกิน 60 ล้านบาท	ไม่เกิน 30 ล้านบาท

ที่มา : สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2550)

ในโครงสร้างทางธุรกิจของประเทศไทย วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Sized Enterprises) หรือ SMEs นับว่ามีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เนื่องจากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีสัดส่วนถึงร้อยละ 99 ธุรกิจทั้งหมดภายในประเทศ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2550) และได้รับการยอมรับว่าเป็นกลไกสำคัญในภาคธุรกิจไทยที่จะช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยในระยะยาวได้

2.4.2 ความเป็นมาของ SMEs ไทยและสถานภาพในปัจจุบัน

ตั้งแต่ปี พ.ศ.2530 เป็นต้นมาประเทศไทยได้รับการลงทุนจากต่างประเทศในภาคอุตสาหกรรมมากขึ้น ประกอบกับมีการพัฒนาอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมต้นน้ำขึ้นในพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก (Eastern Seaboard) และมีการสร้างนิคมอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้น มีการเข้ามาของอุตสาหกรรมต่าง ๆ มากขึ้น โดยเฉพาะอุตสาหกรรมยานยนต์ อิเล็กทรอนิกส์และเครื่องใช้ไฟฟ้า โดยทั้ง 3 ส่วนนี้ มีผลทำให้เกิดการขยายตัวของอุตสาหกรรมสนับสนุนและธุรกิจ SMEs เป็นจำนวนมาก ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมครั้งสำคัญ มีการโยกย้ายของแรงงานจากภาคเกษตรกรรมมาสู่อุตสาหกรรมการผลิตและภาคบริการเป็นจำนวนมาก ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับตรงกันว่า SMEs มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศทำให้เกิดการสร้างงานและการกระจายรายได้เป็นตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจที่ดีที่สุด ที่สำคัญคือ SMEs ไทยเป็นหน่วยธุรกิจที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับประเทศสูงที่สุดเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมการผลิตขนาดใหญ่ที่ต้องมีต้นทุนการผลิตในด้านเครื่องจักรและเทคโนโลยีการผลิตรวมทั้งวัตถุดิบที่ต้องนำเข้าจากต่างประเทศ นอกจากนี้ SMEs ยังทำให้เกิดการพัฒนาไปตามชุมชนในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศนับเป็นการส่งเสริมการกระจายความเจริญไปสู่ชุมชนต่าง ๆ ทั่วประเทศ จากรายงานล่าสุดของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) พบว่าประเทศไทยมีวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) จำนวน 2.9 ล้านรายทั่วประเทศหรือคิดเป็นสัดส่วน 99 เปอร์เซ็นต์ ของวิสาหกิจทั้งหมด ซึ่งทำให้เกิดการจ้างงาน 9.7 ล้านคน สร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ประเทศถึง 3.4 ล้านล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 37.2 ของ GDP ของประเทศ และมีมูลค่าด้านการส่งออกทั้งสิ้นประมาณ 1.59 ล้านล้านบาท

2.4.3 ปัญหาและอุปสรรคของ SMEs ไทย

จากเดิมที่ประเทศไทยไม่ได้ให้ความสำคัญอย่างจริงจังกับการพัฒนาโครงสร้างที่เป็นพื้นฐานเพื่อยกระดับอุตสาหกรรมการผลิต ทำให้ภาคการผลิตของไทยมีเทคโนโลยีที่ล้าสมัย มีต้นทุนสูง การเติบโตของ SMEs ไทยในระยะแรก ๆ จึงอาศัยแรงงานที่มีราคาถูกและพึ่งพาตนเองเป็นหลัก ท่ามกลางการแข่งขันที่ยังไม่สูงนัก เมื่อมองในเชิงโครงสร้างแล้วพบว่า การพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม มีปัญหาในระดับนโยบาย ได้แก่ การขาดทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจนในการพัฒนาผู้ประกอบการ SMEs ขาดการบริหารกำกับดูแลและรับผิดชอบที่เป็นเอกภาพจากหน่วยงานรัฐ ขาดความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและเอกชนอย่างจริงจัง ขาดความคิดสร้างสรรค์ การสร้างเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เป็นของตัวเอง เพื่อสร้างความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนให้กับบริษัทหรือองค์กร แต่เมื่อมองในแต่ละหัวข้อของปัญหาที่

SMEs ไทยกำลังเผชิญอยู่ในขณะนี้ สามารถแยกเป็นปัญหาด้านต่าง ๆ ได้แก่ ปัญหาแรงงานไร้ทักษะ ผู้ผลิตขาดการพัฒนาสินค้าของตนเอง ผู้ประกอบการขาดความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการ ขาดความรู้และข้อมูลการตลาด ผลิตภัณฑ์และประสิทธิภาพการผลิตต่ำ ขาดการเข้าถึงการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและขาดการเข้าถึงแหล่งเงินทุนล่าสุดศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจทีเอ็มบี หรือ TMB Analytics มีผลสำรวจ ดัชนีความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการขนาดย่อม-ทีเอ็มบี (TMB-SME Sentiment Index) ไตรมาส 1 ของปี 2561 จากความเห็นของผู้ประกอบการ SME กว่า 1,268 รายทั่วประเทศ พบว่า ดัชนีความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการเพิ่มขึ้นสูงสุดในรอบ 1 ปี คืออยู่ที่ระดับ 40.2 เพิ่มขึ้นจากระดับ 35.5 ในไตรมาสสุดท้ายของปี 2560 ทั้งนี้ การปรับตัวดีขึ้นเพราะเกิดจากความเชื่อมั่นด้านรายได้และความเชื่อมั่นด้านต้นทุนดีขึ้น โดยความเชื่อมั่นด้านรายได้ปรับตัวเพิ่มขึ้น 49.2 สูงสุดในรอบ 5 ปี และดีขึ้นในทุกภูมิภาค โดยเฉพาะภาคตะวันออก กรุงเทพฯและปริมณฑล เนื่องจากได้รับแรงส่งจากการค้า การส่งออก และการท่องเที่ยวที่เติบโตต่อเนื่องเมื่อพิจารณาเจาะลึกลงไปที่ดัชนีความเชื่อมั่นด้านรายได้ในปัจจุบันของ SME ที่ปรับตัวสูงขึ้นสูงสุดในรอบ 5 ปี ผู้ประกอบการ SME ส่วนใหญ่ตอบว่า มีสาเหตุมาจากสองปัจจัยหลักคือ เศรษฐกิจฟื้นตัว ได้แก่ ถูกค้าเก่า/ใหม่ สั่งซื้อสินค้ามากขึ้น ยอดขายเติบโตตามห่วงโซ่พานของภาคอุตสาหกรรมการส่งออกและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ผลบวกจากนโยบายภาครัฐ (อาทิ ธงฟ้าประชารัฐ การเร่งเบิกจ่ายงบประมาณ) เข้าสู่ฤดูกาลขาย ได้แก่ เข้าสู่ฤดูกาลเก็บเกี่ยวของสินค้าเกษตร และเป็นช่วง high season ของการท่องเที่ยว นอกจากนี้ ยังเข้าสู่เทศกาลรื่นเริงเข้าหน้าแล้งทำให้การก่อสร้างง่ายขึ้น อย่างไรก็ตาม จากผลสำรวจความเชื่อมั่นด้านรายได้ พบว่า ปัจจัยการฟื้นตัวของเศรษฐกิจมีจำนวนผู้ที่ตอบข้อนี้มากกว่าปัจจัยการเข้าสู่ฤดูกาลขายชี้ว่า ผู้ประกอบการเชื่อมั่นต่อการฟื้นตัวของเศรษฐกิจมากขึ้นแม้ว่าจะมีสัญญาณบวกดังกล่าวก็ตาม แต่สถานการณ์ในแง่ผู้บริโภคเปลี่ยนไปด้วยการใช้สื่อดิจิทัล และใช้เวลากับสื่อออนไลน์มากกว่าเดิม ดังนั้น การทำธุรกิจจำเป็นต้องขยายไปสู่โลกดิจิทัลเช่นเดียวกัน เพื่อสร้างโอกาสและขีดความสามารถใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้น แต่ปัญหาปัจจุบันของผู้ประกอบการจำนวนมากยังไม่เข้าใจเรื่องดิจิทัลและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ดีนัก และจะใช้อะไรหรือใช้อย่างไรให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจของตนเอง (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ สสว.) จึงเป็น “จุดอ่อน” สำคัญของผู้ประกอบการที่ต้องเร่งปิดให้ได้เร็วที่สุด ทางออกเดียวกันก็คือ การหาความรู้และอัปเดตความเคลื่อนไหวด้านดิจิทัลและเทคโนโลยีตัวอย่างสำคัญ เช่น การใช้ธุรกิจหรือเทคโนโลยีหรือแพลตฟอร์มใหม่ ๆ ที่สามารถช่วยเอื้อประโยชน์ให้กับธุรกิจในยุคดิจิทัล 4.0 ได้ นั่นคือ ระบบนิเวศดิจิทัลสำหรับดิจิทัล (SME Digital Ecosystem) ที่แบ่งออกเป็น 4 ด้าน

ภาพ 2.2 ระบบนิเวศดิจิทัล 4 ด้าน



ที่มา : www.brandbuffet.in.th/2018/05. ผลวิจัยไซเบอร์ “จุดอ่อน” SME ไทยพร้อมวิธีการปรับตัว.

1. ธุรกิจที่ช่วยส่งเสริมการตลาด (Channel) จากเดิมที่ใช้ช่องทางแบบ Physical Store ก็ต้องหันมาใช้ช่องทางออนไลน์ใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็น Facebook, Lazada, Shopee, Tarad.com, Agoda, Booking.com ฯลฯ สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้จำนวนมากยิ่งขึ้น เป็นทั้งช่องทางการขาย E-commerce และการประชาสัมพันธ์
2. ระบบชำระเงินการซื้อขายสินค้าและบริการ (Payment) รูปแบบใหม่ ๆ ที่ช่วยให้การชำระเงิน และจัดเก็บได้อย่างเป็นระบบมากขึ้น ได้แก่ Internet Banking, Mobile Banking, E - Wallet, QR code ฯลฯ
3. ธุรกิจรับ-ส่งสินค้า (Transportation หรือ Logistic service) ในแพลตฟอร์มใหม่ ๆ ส่งสินค้าให้ถึงผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว ตรงเวลา และต้นทุนต่ำ เช่น ไปรษณีย์ไทย, Kerry Express, DHL, LINE Man, Grab Food, Food Panda ฯลฯ
4. ระบบการวิเคราะห์และบริหารจัดการธุรกิจและการตลาดอย่างมีประสิทธิภาพ (Management) ด้วยระบบออนไลน์ จะเป็นส่วนสำคัญที่ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค หรือคาดการณ์ยอดขายได้อย่างมีนัยสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมืออย่าง Google Analytics, Facebook Insights, Social Monitor tools และอื่น ๆ

และธุรกิจ SMEs ที่มีธรรมาภิบาลในการประกอบธุรกิจ จะทำให้องค์การมีการปฏิบัติที่ดีต่อพนักงาน คู่ค้า ลูกค้า ฯลฯ ตลอดจนรับผิดชอบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม (ธเนตร นรภูมิ พิภพจันทร์, 2550) ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นทั้งในคุณภาพและมาตรฐานของสินค้าและองค์การ มีการเลือกใช้สินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง และทำให้องค์การประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจได้อย่างยั่งยืน ซึ่งในปัจจุบันมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนได้ส่งเสริมธรรมาภิบาลของ SMEs โดยการจัดอบรม ประชุม สัมมนา เผยแพร่ข้อมูลเรื่องธรรมาภิบาลผ่านสื่อทั้งทางโทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ รวมถึงการแจกเอกสารเผยแพร่และมอบรางวัลให้แก่องค์การที่มีการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล เช่น สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้จัดทำโครงการ “ธรรมาภิบาลวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” รวมถึงการจัดทำ DVD “ตัวอย่าง SMEs ไทยหัวใจธรรมาภิบาล” เพื่อเผยแพร่ใช้เป็นกรณีศึกษาและใช้เป็นตัวอย่างในการสร้างธรรมาภิบาลในองค์การ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2549) โดยสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ร่วมกับสถาบันปวช. อึ้งภากรณ์ จัดให้มีการมอบรางวัล “ธรรมาภิบาลดีเด่น” ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 จนถึงปัจจุบัน โดยมีธนาคารพาณิชย์ไทยและกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม เป็นหน่วยงานคัดเลือกธุรกิจขนาดย่อมส่งเข้าประกวด (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2551)

แนวคิดของ Andy Lockett, James Hayton, Deniz Ucbasaran, Kevin Mole & Gerard P Hodgkinson (2013) อธิบายว่าการเจริญเติบโตของธุรกิจ SME ขึ้นอยู่กับความสามารถของการเป็นผู้นำ และการพัฒนาขีดความสามารถหลักของธุรกิจ SME โดยมุ่งเน้นที่การเจริญเติบโตของกระบวนการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวกในการเจริญเติบโต รวมถึงผู้ที่สนับสนุนด้านนวัตกรรม การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ การพัฒนาตลาดใหม่และตลาดสากล การเจริญเติบโตของกระบวนการจัดการที่มีศักยภาพ กระบวนการบริหารจัดการที่สนับสนุนพันธมิตรทางการค้าและบริการ เพื่อเร่งการเจริญเติบโตทางทรัพยากรที่สำคัญ ความสามารถในการสนับสนุนการเจริญเติบโตทางการเงิน รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริง ความเสี่ยง และการแสวงหาผลประโยชน์แบบแฝง ทูทางปัญญา (ทรัพย์สินทางปัญญา) องค์การของมนุษย์และทุนทางสังคม ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินกิจการ

2.4.4 ผลกระทบของ AEC ต่อ SMEs ไทย

การรวมตัวเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ AEC ได้สร้างความตื่นตัวให้กับผู้ประกอบการไทยทั้งในภาคการผลิตและการบริการ การรวมกันเป็นฐานการผลิตและตลาดเดียวกันของ 10 ประเทศในภูมิภาคอาเซียนจะส่งผลกระทบที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งวิธีการดำเนินธุรกิจและในด้านการแข่งขันทางการค้า การมีตลาดที่มีขนาดใหญ่ขึ้น มีประชากรมากถึง 600 ล้านคน เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการที่มีศักยภาพและความพร้อม ในขณะเดียวกัน จะกลายเป็นข้อจำกัดและอุปสรรคในการทำธุรกิจสำหรับผู้ที่มีความสามารถในการแข่งขัน โดยทั่วไป AEC จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใน 5 ด้าน คือ ส่งเสริมและคุ้มครองการลงทุน ระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนภายใต้หลัก National treatment การเคลื่อนย้ายเงินทุนภายในอาเซียนอย่างเสรี การลดภาษีและจัดอุปสรรคทางการค้าที่ไม่ใช่ภาษี การเคลื่อนย้ายบุคลากร ผู้ประกอบวิชาชีพและแรงงานฝีมือภายในอาเซียนและสุดท้าย การเปิดเสรีด้านภาคการบริการใน 4 สาขา คือ การท่องเที่ยว บริการสุขภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการขนส่งทางอากาศปัญหา AEC สำหรับผู้ประกอบการ SMEs ไทยในขณะนี้ คือ การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อตกลงต่าง ๆ ภายใต้ AEC ทั้งความรู้ในภาพกว้างและความเข้าใจในเชิงลึกถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในธุรกิจของตนเอง การศึกษาโอกาสและผลกระทบที่จะเกิดกับ SMEs ในสาขาต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นสาขาที่มีแนวโน้มจะได้รับผลกระทบ เช่น ธุรกิจบริการ ซึ่งข้อตกลงภายใต้ AEC จะมีการเปิดเสรีในระดับที่สูงมากและมีโอกาสที่การแข่งขันจะรุนแรงมากขึ้น การสนับสนุนให้ SMEs สามารถใช้สิทธิประโยชน์จากข้อตกลงได้มากขึ้น ทั้งสิทธิประโยชน์ทางภาษีและที่ไม่ใช่ภาษี รวมทั้งการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องกฎหมายแหล่งกำเนิดสินค้า ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับ SMEs ไทยได้เป็นอย่างดี

2.4.5 สร้างความแข็งแกร่งอย่างยั่งยืนให้ SMEs ไทย

มาตรการสนับสนุนเพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับ SMEs สามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วน ส่วนแรก คือ ด้านนโยบายโดยรัฐบาลและมาตรการจากหน่วยงานภาครัฐ สำหรับนโยบายโดยรัฐบาล มีแผนงานที่ออกโดยทางภาครัฐ 2 แผน นั่นคือ ส่วนที่หนึ่ง แผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560 - 2564) ซึ่งมุ่งเน้นให้ SMEs สามารถอยู่รอดและเติบโตได้อย่างแข็งแกร่ง ภายใต้บริบทการแข่งขันทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จะต้องมีความรู้ มีทักษะในการประกอบธุรกิจ สามารถสรรสร้างสินค้าและบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน

มีมูลค่าสูงขึ้น สามารถแข่งขันได้ทั้งตลาดในประเทศและตลาดโลก เพื่อให้ SMEs ก้าวขึ้นเป็นพลังขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศได้อย่างแท้จริง ประกอบด้วย 3 ยุทธศาสตร์หลัก คือ

- 1) ส่งเสริมและพัฒนา SMEs รายประเด็น 2) เสริมสร้างขีดความสามารถ SMEs เฉพาะกลุ่ม และ
- 3) พัฒนากลไกเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริม SMEs อย่างเป็นระบบ และส่วนที่สอง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 - 2564 ซึ่งได้นำเสนอหลัก “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาประเทศต่อเนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 - 11 เพื่อเสริมสร้างภูมิคุ้มกันและช่วยให้สังคมไทยสามารถยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคง เกิดภูมิคุ้มกัน และมีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม และได้จัดทำบนพื้นฐานของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) ซึ่งเป็นแผนแม่บทหลักของการพัฒนาประเทศ และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) รวมทั้งการปรับโครงสร้างประเทศไทยไปสู่ประเทศไทย 4.0 ตลอดจนประเด็นการปฏิรูปประเทศ และได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของภาคีการพัฒนาทุกภาคส่วน ทั้งในระดับกลุ่มอาชีพ ระดับภาค และระดับประเทศในทุกขั้นตอนของแผนฯ อย่างกว้างขวางและต่อเนื่อง ประกอบด้วย 10 ยุทธศาสตร์ คือ 1) การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ 2) การเสริมสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม 3) การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน 4) การเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน 5) การเสริมสร้างความมั่นคงแห่งชาติเพื่อการพัฒนาประเทศสู่ความมั่งคั่งและยั่งยืน 6) การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบและธรรมาภิบาลในสังคมไทย 7) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ 8) การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรม 9) การพัฒนาภาค เมือง และพื้นที่เศรษฐกิจ และ 10) ความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อการพัฒนา ทั้งนี้ หลักการสำคัญของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 มี 6 หลัก ประกอบด้วย 1) ยึด “หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” 2) ยึด “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” 3) ยึด “วิสัยทัศน์ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี” 4) ยึด “เป้าหมายอนาคตประเทศไทยปี 2579” 5) ยึด “หลักการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ลดความเหลื่อมล้ำและขับเคลื่อนการเจริญเติบโตจากการเพิ่มผลิตภาพการผลิตบนฐานของการใช้ภูมิปัญญาและนวัตกรรม” 6) ยึด “หลักการนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างจริงจังใน 5 ปีที่ต่อยอดไปสู่ผลสัมฤทธิ์ที่เป็นเป้าหมายระยะยาว” สำหรับมาตรการความช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งประกอบด้วยมาตรการส่งเสริมการพัฒนาด้านการจัดการ บุคลากรและผู้ประกอบการ มาตรการส่งเสริมด้านเทคโนโลยี มาตรการด้านการตลาดและการส่งออกและมาตรการด้าน

การเงิน โดยมีหน่วยงานหลักที่สำคัญ เช่น กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ สำหรับความช่วยเหลือที่สำคัญของภาคเอกชนต่อ SMEs ได้แก่ มาตรการความช่วยเหลือทางการเงินจากการลงนามบันทึกข้อตกลงระหว่างสภาหอการค้าไทยฯ สภาอุตสาหกรรมฯ และสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเกี่ยวกับบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ช่วยเหลือ SMEs ที่อยู่ในสังกัดของ 3 สถาบัน ซึ่งมีจำนวนกว่า 90,000 ราย ให้สามารถกู้เงินได้ในลักษณะ Need-based solution ความช่วยเหลืออีกด้านจากภาคเอกชน คือ การจัดฝึกอบรมมีบริษัทเอกชนในหลายอุตสาหกรรม เช่น บริษัท มิตูโตโย (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท สุมิพล จำกัด ฯลฯ ได้ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ เช่น กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน สถาบันมาตรวิทยาแห่งชาติและสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในภาคอุตสาหกรรมหลักสูตรต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และแม้ SMEs ของไทยจะมีความแข็งแกร่งมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศในกลุ่มอาเซียนที่เป็นคู่แข่ง เช่น อินโดนีเซียและเวียดนาม แต่ไม่ได้หมายความว่าประเทศเหล่านั้นจะไม่มีโอกาสแข่งขันประเทศไทยได้ ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของคนไทยทุกคนที่จะต้องร่วมกันสร้างความพร้อมในทุก ๆ ด้าน ที่เอื้อต่อการลงทุนในประเทศ การเป็น AEC จึงเป็นโอกาสที่สำคัญของประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาค SMEs ที่จะได้ปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจของตนให้มีความพร้อมที่จะรับมือการเปลี่ยนแปลงและก้าวเข้าสู่ตลาดอาเซียนได้อย่างแข็งแกร่ง ทั้งเชิงรุกและรับ เพื่อให้ SMEs ไทย สามารถใช้ประโยชน์จากการเป็น AEC ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจุบัน SMEs ได้กลายเป็นหน่วยธุรกิจที่เชื่อมประสานระหว่างเศรษฐกิจระดับมหภาคและจุลภาค เปรียบเสมือนกระดูกสันหลังของร่างกายมนุษย์ เป็นศูนย์รวมของระบบประสาททั้งหมด เศรษฐกิจของประเทศไทยจะมีความเจริญมั่นคงอย่างยั่งยืนได้นั้น วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหรือ SMEs จำเป็นจะต้องได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องอย่างดีที่สุด (<https://www.tasme.or.th>)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัตติกกรณ์ จงวิศาล (2552) ศึกษาเรื่องระดับธรรมาภิบาลในธุรกิจ SMEs ของไทย และศึกษาโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อธรรมาภิบาลและความสำเร็จในการประกอบธุรกิจกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการ SMEs จำนวน 435 คน ผลการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการมีธรรมาภิบาลอยู่ในระดับสูง ภาวะผู้นำและแรงจูงใจภายในส่งผลโดยมีอิทธิพลทางบวกต่อทัศนคติต่อธรรมาภิบาล และธรรมาภิบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทัศนคติต่อธรรมาภิบาลส่งผลโดยมีอิทธิพลทางบวกต่อธรรมาภิบาล และธรรมาภิบาลส่งผลโดยมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายใน และทัศนคติต่อธรรมาภิบาลอธิบายความแปรปรวนของธรรมาภิบาลได้ร้อยละ 60 นอกจากนี้ ภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายใน ทัศนคติต่อธรรมาภิบาลและธรรมาภิบาลสามารถอธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จในการประกอบธุรกิจได้ร้อยละ 68 เช่นกัน

ศิริรัตน์ แจ็งรักษ์สกุล (2552) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่ออุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดเล็กในการมุ่งสู่ระบบการผลิตแบบลีน โดยงานวิจัยมุ่งศึกษาในอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดเล็ก (SMEs) ที่เข้าร่วมโครงการ Lean Manufacturing ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมร่วมกับสถาบันส่งเสริมเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น จำนวน 21 สถานประกอบการ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการนำระบบการผลิตแบบลีนมาใช้ในสถานประกอบการในภาพรวม เรียงตามลำดับความสำคัญ พบว่า ลำดับที่ 1 คือด้านผู้ให้คำปรึกษา ลำดับที่ 2 คือ ด้านการได้รับการสนับสนุน และลำดับที่ 3 คือ ด้านการได้รับการฝึกอบรม ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการนำระบบการผลิตแบบลีนมาใช้ในสถานประกอบการจำแนกตามขนาดกิจการ โดยเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัย พบว่า กิจการขนาดเล็ก ลำดับที่ 1 คือ ด้านผู้ให้คำปรึกษา ลำดับที่ 2 คือ ด้านการได้รับการฝึกอบรม และลำดับที่ 3 ด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงาน กิจการขนาดกลาง ลำดับที่ 1 คือ ด้านการได้รับการสนับสนุน ลำดับที่ 2 คือ ด้านผู้ให้คำปรึกษา และลำดับที่ 3 คือ ด้านการได้รับการฝึกอบรม ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ระบบการผลิตแบบลีนสามารถนำมาใช้ในอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดเล็กได้อย่างประสบความสำเร็จ ไม่แตกต่างกันในแต่ละขนาดของกิจการแต่แตกต่างกันในระดับของพนักงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ปัจจัยในด้านแรงจูงใจ ความรู้ความเข้าใจ การได้รับการฝึกอบรม ทัศนคติของพนักงาน การได้รับการสนับสนุน การมีส่วนร่วมของพนักงานและผู้ให้คำปรึกษา มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จ

ในการนำระบบการผลิตแบบลีนมาใช้ในอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดเล็ก และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบการผลิตแบบลีนมาใช้ในสถานประกอบการ คือ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน ทักษะคติของพนักงาน การได้รับการสนับสนุน และการได้รับการฝึกอบรม

สุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยการปฏิบัติตามแนวคิดลีน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างมาตรวัดระดับของการปฏิบัติตามแนวคิดลีน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลในการปฏิบัติตามแนวคิดลีนมีทั้งหมด 10 ปัจจัย คือ 1) การมีส่วนร่วมของลูกค้ำ 2) การสื่อสารกับผู้ชาย 3) การส่งมอบตรงเวลาของผู้ชาย 4) การพัฒนาผู้ชาย 5) ระบบดึง 6) การไหลของกระบวนการ 7) การปรับตั้งเครื่อง 8) การควบคุมกระบวนการ 9) การมีส่วนร่วมของพนักงาน และ 10) การบำรุงรักษาเครื่องจักร และพบว่าปัจจัยแฝง 3 ปัจจัยที่อยู่ระหว่างปัจจัยการปฏิบัติและแนวความคิดลีน คือ 1) การบริหารความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก 2) การบริหารความเสี่ยงจากกระบวนการ และ 3) การบริหารความเสี่ยงจากเครื่องจักร

รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์, ระพีพรรณ พิริยะกุล, นภาพร ชันธนนภา (2559) ศึกษาเรื่องผลการดำเนินงานของธุรกิจและสมรรถนะของผู้ประกอบการกับขอบข่ายการแข่งขันและศักยภาพองค์กร ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ สมรรถนะของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ไม่ใช่ปัจจัยที่สำคัญต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) แต่เป็นปัจจัยด้านขอบข่ายการแข่งขันและศักยภาพองค์กรมีผลต่อการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ทั้งด้านต้นทุน ความแตกต่างทางการตลาด การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าและความรู้ในการงาน

สมชาย น้อยฉ่ำ, นิคม เจียรจินดา, ชัชวาลิต เลาหวิเชียร (2559) ศึกษาเรื่องธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลในการบริหารงานตามหลักการประเมินแห่งดุลยภาพของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมากที่สุดคือ หลักนิติธรรม ในส่วนประสิทธิผลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล พบว่าประสิทธิผลของการบริหารงานตามหลักการประเมินแห่งดุลยภาพในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มุมมองด้านกระบวนการภายใน อยู่ในระดับสูงที่สุด การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่าการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการบริหารงานตามหลักการประเมินแห่งดุลยภาพ และพบว่าหลักธรรมาภิบาลส่งผลกับประสิทธิผลในการบริหารงานตามหลักการประเมินแห่งดุลยภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรารุช ดวงจันทร์ และฐิตาภรณ์ สิ้นจัญญศักดิ์ (2561) ศึกษาเรื่องระบบการควบคุมภายในที่ดี และธรรมาภิบาลที่มีต่อผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย โดยงานวิจัยมุ่งศึกษาระบบการควบคุมภายในที่ดี และธรรมาภิบาลที่มีผลต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ระบบการควบคุมภายในที่ดี ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย และธรรมาภิบาล หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักการมอบอำนาจ หลักการมีส่วนร่วม และหลักความเสมอภาค มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย

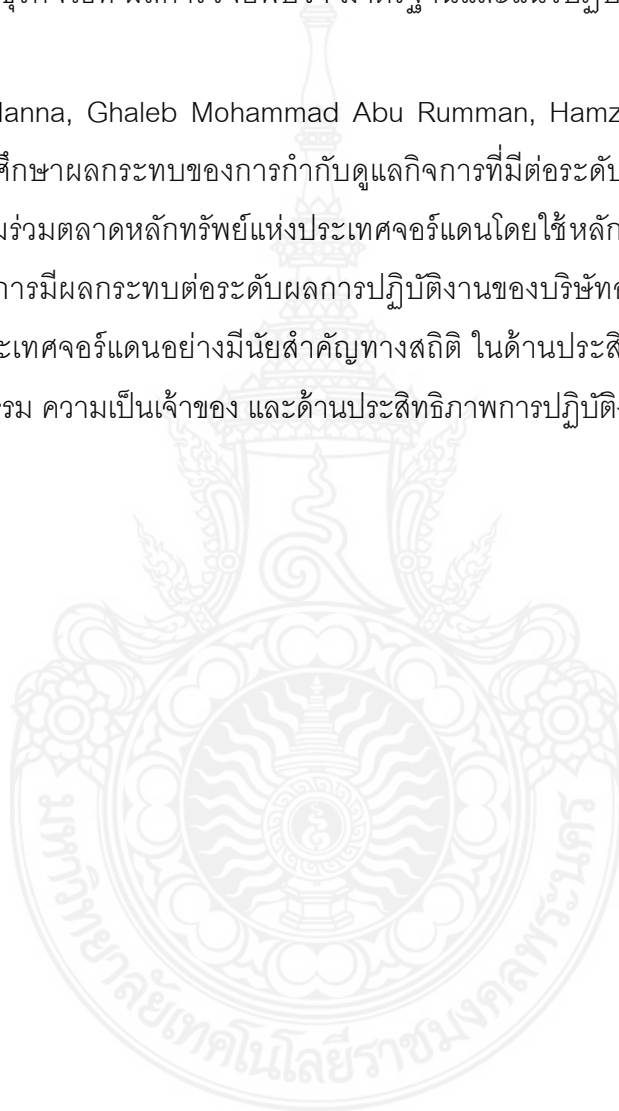
นันทพร ดำรงพงศ์ (2561) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อรองรับเศรษฐกิจยุคดิจิทัลในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจ คือ ความยั่งยืนของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมและเรื่องการพัฒนาผลิตภัณฑ์ สำหรับการบริหารทรัพยากรบุคคล และการบริหารจัดการการตลาดนั้น เป็นอิทธิพลทางอ้อมต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจ สรุปได้ว่า ถ้าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐได้โดยมีระบบเทคโนโลยีช่วยบริหารจัดการ มีเงินทุนหมุนเวียน ต้นทุนต่ำ สินค้าที่ผลิตมีคุณภาพได้มาตรฐาน ผู้ประกอบการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ให้เกิดความแตกต่าง โดยใช้การตลาดแบบดิจิทัล คือ ระบบ Online หรือ E-commerce ก็จะช่วยให้อุตสาหกรรมแข่งขันได้ทั่วโลกและยั่งยืนในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

Borousan, Hojabri, Manafi & Hooman (2011) ศึกษาการนำ BSC มาเป็นเครื่องมือในการวัดขีดความสามารถของบรรษัทภิบาลด้าน IT ของธุรกิจ ประกอบด้วย (1) วัดการสร้างมูลค่าให้กับธุรกิจ (2) วัดการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (3) วัดการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (4) วัดการมุ่งเน้นอนาคต

Salman Sigari & Robin Clark (2013) ศึกษาการนำกลยุทธ์การผลิตแบบลีนมาใช้ อย่างเป็นระบบ นำไปสู่ระบบการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่นและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้วยการลบกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า กรณีศึกษาที่ใช้การทำสายธารคุณค่าเพื่อตรวจสอบกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า ผลการวิจัยพบว่า การนำกลยุทธ์การผลิตแบบลีนมาใช้ อย่างเป็นระบบส่งผลต่อผลลัพธ์ การปรับปรุงการปฏิบัติงาน ในเรื่องของเวลานำ รอบระยะเวลา และคุณภาพ

Mauro Goncalves & Mehran Misaghi (2014) ศึกษาการนำกรอบการกำกับดูแลแบบลีนและการจัดการขององค์กรไอที เกี่ยวกับมาตรฐานและแนวปฏิบัติที่ดี ตามแนวคิดแบบ Lean, Lean IT, การจัดการกระบวนการ ผลงาน โครงการ และการบริหารโครงการและทฤษฎีระบบงาน โดยแสดงให้เห็นถึงลักษณะของกิจการและกรอบการกำกับดูแลแบบ Lean และการบริหารจัดการของธุรกิจไอที ผลการวิจัยพบว่า มาตรฐานและแนวปฏิบัติที่ดีส่งผลต่อสามารถทำงานร่วมกันได้

Faten Hanna, Ghaleb Mohammad Abu Rumman, Hamzah Al-Mawali, Nurah Al-lozi (2018) ศึกษาผลกระทบของการกำกับดูแลกิจการที่มีต่อระดับผลการปฏิบัติงานของบริษัทอุตสาหกรรมร่วมตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยใช้หลักคุณภาพ พบว่า ระดับการกำกับดูแลกิจการมีผลกระทบต่อระดับผลการปฏิบัติงานของบริษัทอุตสาหกรรมร่วมตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านประสิทธิภาพการกำกับดูแลกิจการ ความยุติธรรม ความเป็นเจ้าของ และด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “หลักธรรมาภิบาลและการลดความสูญเปล่าที่มีผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจในมุมมองการวัดผลเชิงดุลยภาพ” นำเสนอขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การตรวจสอบและทดสอบเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การกำหนดค่าของตัวแปร
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ประชากร

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาในวิสาหกิจที่ได้รับรางวัลธรรมาภิบาลธุรกิจดีเด่น จากโครงการประกวดธรรมาภิบาลธุรกิจดีเด่น ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ตั้งแต่ปี 2559 - 2561 จำนวน 308 ราย

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้ประกอบการหรือพนักงานในวิสาหกิจที่เคยได้รับรางวัลธรรมาภิบาลธุรกิจดีเด่น ทั่วประเทศ จำนวน 175 ราย โดยคำนวณกลุ่มตัวอย่าง จากตารางสำเร็จรูปของเครซี่และมอร์แกน (Kerjcie and Morgan, 1970. อ้างใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543.) ซึ่งระบุในตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่าง หากมีขนาดประชากร จำนวน 320 คน จะต้องใช้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 175 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดย
โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

3.2.1 ศึกษารายละเอียดที่เกี่ยวข้อง รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ข้อความทางวิชาการ
ตำราวิชาการ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธรรมาภิบาล การลดความสูญเปล่า
และผลการดำเนินงานของวิสาหกิจ เพื่อกำหนดขอบเขตและแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม
ให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์

3.2.2 จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้านำมาสร้างแบบสอบถาม โดยการดัดแปลง
ให้เหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษา

โดยแบบสอบถามดังกล่าวมีส่วนประกอบสำคัญ 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของวิสาหกิจและการได้รับรางวัลธรรมาภิบาล

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล การลดความสูญ
เปล่า และผลการดำเนินงานซึ่งวัดจากมุมมอง 4 ด้าน ตามการวัดผลเชิงดุลยภาพ (Balanced
Scorecard : BSC) ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้
และการเติบโต

ตอนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โดยจะมีบางส่วนของแบบสอบถาม ที่มีลักษณะแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating
scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) โดยกำหนดคะแนนไว้ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
เห็นด้วยมากที่สุด	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 1 คะแนน

3.2.3 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับร่าง เสนอต่อที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ ขอคำแนะนำ
และพิจารณาความเที่ยงตรงในเนื้อหาของแบบสอบถาม เพื่อปรับปรุงแก้ไข

3.3 การตรวจสอบและทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ศึกษาค้นคว้าหลักการ แนวคิด ทฤษฎีจากเอกสาร ข้อความทางวิชาการ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.3.2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวล เพื่อกำหนดนิยามเป็นขอบเขตเนื้อหา และเป็นโครงสร้างของเครื่องมือ ให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

3.3.3 สร้างคำถามในแบบสอบถาม นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอที่ปรึกษา ตรวจสอบและแนะนำ เพื่อการแก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสม

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขแล้ว ไปตรวจสอบความเที่ยงตรง และความเหมาะสม โดยขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาเชิงทฤษฎีที่ได้ศึกษาวิเคราะห์ และภาษาที่ใช้ โดยในการตรวจสอบให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า ด้วยสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์

R คือ คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ของแบบสอบถามรายข้อที่คัดเลือกมาใช้วิจัยในครั้งนี้ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.50 ถึง 1 (Index of Item - Objective Congruence : IOC) ซึ่งเกณฑ์กำหนดว่า ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้ (สุรพงษ์ คงสัตย์และธีรชาติ ธรรมวงศ์, 2551)

3.3.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและการปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำเสนอต่อที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้ง เพื่อความสมบูรณ์ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ กระบวนการหรือแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ทำกรวิจัย คือ วิชาทฤษฎีที่ประสบความสำเร็จได้รับรางวัลธรรมาภิบาลธุรกิจดีเด่น ทั้งระดับประเทศและระดับจังหวัดทั่วประเทศ จำนวน 175 ราย

1. ผู้ศึกษาสร้างแบบสอบถาม และทำการทดสอบแบบสอบถาม เมื่อได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์สอดคล้องกับวัตถุประสงค์แล้ว จึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลไปยังวิชาทฤษฎี จำนวน 175 ราย ทำการจัดส่งหนังสือและแบบสอบถามทางไปรษณีย์ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามการวิจัยและได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 175 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100
3. เมื่อได้รับข้อมูลจากการสอบถามกลับคืนแล้ว จะนำมาศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.5 การกำหนดค่าของตัวแปร

แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกิจการและการได้รับรางวัลธรรมาภิบาล ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของหลักธรรมาภิบาล การลดความสูญเปล่า และผลการดำเนินงานของกิจการผ่านมุมมอง 4 ด้าน ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้วิจัยได้กำหนดค่าตัวแปร ตามมาตราวัดลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งระดับเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.500 – 5.000	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ สำคัญอย่างยิ่ง
คะแนนเฉลี่ย	3.500 – 4.499	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ สำคัญ
คะแนนเฉลี่ย	2.500 – 3.499	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.500 – 2.499	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ไม่สำคัญ
คะแนนเฉลี่ย	1.000 – 1.499	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ไม่สำคัญอย่างยิ่ง

โดยการแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจะใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง	0.000 – 0.999	หมายถึง การกระจายของข้อมูลไม่มาก
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่	1.000 ขึ้นไป	หมายถึง การกระจายของข้อมูลมาก

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว จะนำมาตรวจความครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบ จากนั้นนำมาตรวจการให้คะแนนและนำผลคะแนนมาทำการประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีทางสถิติ เพื่อศึกษาการนำหลักทรัพย์มาภิบาล และประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า มาใช้ในวิสาหกิจที่ประสบความสำเร็จ ได้รับรางวัลธรรมาภิบาลธุรกิจดีเด่น โดยมีวิธีการ ดังนี้

3.6.1 ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนและจำนวนของแบบสอบถามที่ได้กลับมา

3.6.2 นำแบบสอบถามที่มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ทั้งหมด มาวิเคราะห์และแปลผลโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป

แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ซึ่งเป็นคำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามนำข้อมูลที่ได้หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร นำมาเปรียบเทียบเพื่อแปลความหมายกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้

แบบสอบถาม ตอนที่ 2 ซึ่งเป็นคำถามข้อมูลทั่วไปของกิจการ และการได้รับรางวัลธรรมาภิบาลธุรกิจดีเด่น นำข้อมูลที่ได้หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร นำมาเปรียบเทียบเพื่อแปลความหมายกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้

แบบสอบถาม ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับหลักทรัพย์มาภิบาล ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า และผลการดำเนินงานของกิจการผ่านมุมมอง 4 ด้าน นำข้อมูลที่ได้หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำมาเปรียบเทียบเพื่อแปลความหมายกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้

แบบสอบถาม ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

3.7.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา ได้แก่

3.7.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามตอนที่ 1 ในเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 ในเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกิจการและการได้รับรางวัลธรรมาภิบาลธุรกิจดีเด่น

3.7.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้สำหรับแบบสอบถามตอนที่ 3 เรื่อง การนำหลักธรรมาภิบาลและการลดความสูญเปล่ามาใช้ของกิจการ โดยใช้สูตรสำหรับข้อมูลที่จัดกลุ่มเป็นชั้นคะแนน (Group Data)

3.7.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์และแปรความหมายของข้อมูลต่าง ๆ ร่วมกับค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามตอนที่ 1 ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เพื่อแสดงถึงลักษณะการกระจายของคะแนน โดยใช้สูตร

3.7.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้สรุปถึงลักษณะของวิสาหกิจที่ใช้หลักธรรมาภิบาล และการลดความสูญเปล่า โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

3.7.2.1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlations Analysis) เป็นการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพื่อวัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าที่มีต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจ ซึ่งวัดได้จาก 4 มุมมอง ตามการวัดผลเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเติบโต

3.7.2.2 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุ (Multiple Regressions Analysis) เป็นการหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่มีความสัมพันธ์อยู่ในรูปเชิงเส้น โดยแสดงความสัมพันธ์ในรูปสมการถดถอยเชิงเส้น

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง “หลักธรรมาภิบาลและการลดความสูญเปล่าที่มีผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจในมุมมองการวัดผลเชิงคุณภาพ” ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานของวิสาหกิจ
- 4.5 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษา

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์	ความหมาย
B	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระในรูปแบบคะแนนดิบหรือค่าจริง
Std.Error	ค่าที่แสดงระดับความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดพยากรณ์ตัวแปรตาม
Beta	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่จะนำมาสร้างสมการพยากรณ์เป็นการเขียนสมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน
t	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบว่าตัวแปรอิสระใดสามารถพยากรณ์ตัวแปรตามได้บ้าง
F	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบว่าสมการถดถอยสามารถพยากรณ์ตัวแปรตามได้หรือไม่

สัญลักษณ์	ความหมาย
P	ค่าความน่าจะเป็นที่ได้จากการทดสอบสมมติฐาน
R	ค่าที่แสดงถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มของตัวแปรอิสระทั้งหมดในสมการกับตัวแปรตาม เรียกว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R ²	ค่าที่แสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดในสมการที่มีต่อตัวแปรตาม
df	ขั้นของความเป็นอิสระ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 175 ตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.4 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ร้อยละ 74.9 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 84.6 มีตำแหน่งหัวหน้างาน/ฝ่าย/แผนก ร้อยละ 47.4 ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปี ร้อยละ 57.7 รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.1

ตาราง 4.1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

	ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	78	44.6
	หญิง	97	55.4
	รวม	175	100.0
อายุ	น้อยกว่า 30 ปี	2	1.1
	31 - 40 ปี	37	21.1
	41 - 50 ปี	131	74.9
	มากกว่า 50 ปี	5	2.9
	รวม	175	100.0

ตาราง 4.1 (ต่อ)

	ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	1.7
	ปริญญาตรี	148	84.6
	สูงกว่าปริญญาตรี	24	13.7
	รวม	175	100.0
ตำแหน่ง	พนักงาน / เจ้าหน้าที่	60	34.3
	หัวหน้างาน/ฝ่าย/แผนก	83	47.4
	ผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการ	14	8.0
	เจ้าของกิจการ/กรรมการ	18	10.3
	รวม	175	100.0
ประสบการณ์ทำงาน	น้อยกว่า 5 ปี	7	4.0
	5 - 10 ปี	35	20.0
	11 - 15 ปี	32	18.3
	มากกว่า 15 ปี	101	57.7
	รวม	175	100.0

กลุ่มวิสาหกิจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นบริษัท จำกัด ร้อยละ 95.4 ทุนในการดำเนินการ มากกว่า 150,000,000 บาท ร้อยละ 57.1 มูลค่าสินทรัพย์รวม มากกว่า 150,000,000 บาท ร้อยละ 66.3 จำนวนพนักงาน มากกว่า 150 คน ร้อยละ 62.3 ระยะเวลาดำเนินกิจการ มากกว่า 15 ปี ร้อยละ 74.9 ได้รับรางวัลธรรมมาภิบาล ระดับจังหวัด ร้อยละ 88.6 และระดับประเทศร้อยละ 11.4 รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.2

ตาราง 4.2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มวิสาหกิจตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มวิสาหกิจ		จำนวน	ร้อยละ
รูปแบบกิจการ	ห้างหุ้นส่วน	8	4.6
	บริษัท จำกัด	167	95.4
	รวม	175	100.0
ทุนในการดำเนินงาน	ต่ำกว่า 5,000,000 บาท	23	13.1
	5,000,000 - 10,000,000 บาท	25	14.3
	10,000,001 - 150,000,000 บาท	27	15.4
	มากกว่า 150,000,000 บาท	100	57.1
	รวม	175	100.0
มูลค่าสินทรัพย์รวม	ต่ำกว่า 50,000,000 บาท	29	16.6
	50,000,000 - 100,000,000 บาท	21	12.0
	100,000,001 - 150,000,000 บาท	9	5.1
	มากกว่า 150,000,000 บาท	116	66.3
	รวม	175	100.0
จำนวนพนักงาน	น้อยกว่า 50 คน	37	21.1
	50 - 100 คน	26	14.9
	101 - 150 คน	3	1.7
	มากกว่า 150 คน	109	62.3
	รวม	175	100.0
ระยะเวลาดำเนินกิจการ	น้อยกว่า 5 ปี	4	2.3
	5 - 10 ปี	13	7.4
	11 - 15 ปี	27	15.4
	มากกว่า 15 ปี	131	74.9
	รวม	175	100.0
รางวัลธรรมมาภิบาล	ระดับจังหวัด	155	88.6
	ระดับประเทศ	20	11.4
	รวม	175	100.0

ตาราง 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มวิสาหกิจ		จำนวน	ร้อยละ
ขนาดของกิจการ	ขนาดเล็ก S	35	20.0
เมื่อได้รับรางวัล	ขนาดกลาง M	42	24.0
ธรรมาภิบาล	ขนาดใหญ่ L	98	56.0
	รวม	175	100.0

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า หลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจในภาพรวม อยู่ในระดับสำคัญอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.91$, S.D. = 0.25) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านทั้งด้านหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับสำคัญอย่างยิ่ง โดยด้านที่มีความสำคัญสูงสุดคือ หลักคุณธรรม ($\bar{X} = 4.94$, S.D. = 0.22) รองลงมาคือ หลักนิติธรรม ($\bar{X} = 4.93$, S.D. = 0.23) และน้อยที่สุดคือ หลักการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.40) รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.3

ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ

หลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. หลักนิติธรรม	4.93	0.23	สำคัญอย่างยิ่ง
1.1 กิจการให้ความสำคัญต่อการกำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับที่มีความเป็นธรรม ทันสมัยและเป็นที่ยอมรับ ของบุคลากร	4.94	0.24	สำคัญอย่างยิ่ง
1.2 กิจการดำเนินงานตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับ กฎกติกาของสังคม	4.94	0.23	สำคัญอย่างยิ่ง
1.3 กิจการใช้อำนาจตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับกับบุคลากร อย่างเหมาะสม	4.91	0.30	สำคัญอย่างยิ่ง

ตาราง 4.3 (ต่อ)

หลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1.4 กิจกรรมีมาตรการควบคุมเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และต่อต้านการให้สินบนเพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจ	4.94	0.24	สำคัญอย่างยิ่ง
1.5 กิจกรรมีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับค่าตอบแทนแก่พนักงาน อย่างชัดเจน	4.92	0.29	สำคัญอย่างยิ่ง
2. หลักคุณธรรม	4.94	0.22	สำคัญอย่างยิ่ง
2.1 กิจกรรมีให้ความสำคัญต่อการรณรงค์เรื่องการยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม	4.95	0.21	สำคัญอย่างยิ่ง
2.2 กิจกรรมีส่งเสริมให้บุคลากรซื้อสัตย์ ประหยัด อดทน มีระเบียบวินัย	4.94	0.24	สำคัญอย่างยิ่ง
2.3 กิจกรรมีส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะทางอาชีพอย่างสม่ำเสมอ	4.91	0.29	สำคัญอย่างยิ่ง
2.4 กิจกรรมีให้ความสำคัญต่อการจัดกิจกรรมเพื่อจูงใจและยกย่อง ชมเชย ให้รางวัลแก่พนักงานที่แสดงพฤติกรรมมีคุณธรรม	4.93	0.26	สำคัญอย่างยิ่ง
2.5 กิจกรรมีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติแก่คู่ค้าอย่างมีคุณธรรม	4.95	0.21	สำคัญอย่างยิ่ง
3. หลักความโปร่งใส	4.91	0.29	สำคัญอย่างยิ่ง
3.1 กิจกรรมีเปิดเผยผลการดำเนินงานให้พนักงานทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.88	0.39	สำคัญอย่างยิ่ง
3.2 กิจกรรมีให้ความสำคัญต่อกระบวนการทำงานที่เปิดเผยตรงไปตรงมาตรวจสอบได้	4.91	0.30	สำคัญอย่างยิ่ง
3.3 กิจกรรมีให้ความสำคัญต่อการแจ้งให้บุคลากรรับรู้สถานการณ์และปัญหาขององค์กร	4.89	0.33	สำคัญอย่างยิ่ง
3.4 กิจกรรมีไม่มีการปกปิด บิดเบือน ข้อมูลการปฏิบัติงาน	4.92	0.29	สำคัญอย่างยิ่ง
3.5 กิจกรรมีให้ความสำคัญต่อการสื่อสารกันทั้งสองทางระหว่างผู้บริหารและพนักงาน	4.93	0.25	สำคัญอย่างยิ่ง

ตาราง 4.3 (ต่อ)

หลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
4. หลักการมีส่วนร่วม	4.85	0.40	สำคัญอย่างยิ่ง
4.1 กิจกรรมเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมรับรู้และแสดงความคิดเห็นในการบริหารจัดการทรัพยากรของกิจการชุมชนและสิ่งแวดล้อม	4.85	0.40	สำคัญอย่างยิ่ง
4.2 กิจกรรมส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาในการบริหารจัดการทรัพยากรของกิจการชุมชนและสิ่งแวดล้อม	4.84	0.46	สำคัญอย่างยิ่ง
4.3 กิจกรรมเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของกิจการ การทำประชาพิจารณ์ การร่วมลงมติ	4.82	0.52	สำคัญอย่างยิ่ง
4.4 กิจกรรมมีการรวบรวมปัญหา/ข้อคิดเห็นที่ได้จากลูกค้าเพื่อปรับปรุงให้ตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า	4.87	0.38	สำคัญอย่างยิ่ง
4.5 กิจกรรมให้ความสำคัญต่อการนำความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานแถว	4.87	0.40	สำคัญอย่างยิ่ง
5. หลักความรับผิดชอบ	4.92	0.25	สำคัญอย่างยิ่ง
5.1 กิจกรรมตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของบุคลากร	4.94	0.24	สำคัญอย่างยิ่ง
5.2 กิจกรรมดำเนินงานโดยเอาใจใส่ต่อสังคม ชุมชนและสิ่งแวดล้อม	4.91	0.31	สำคัญอย่างยิ่ง
5.3 กิจกรรมมีระบบตรวจสอบด้านผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมจากการดำเนินงาน	4.88	0.38	สำคัญอย่างยิ่ง
5.4 กิจกรรมกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของกิจการ หรือแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้า ซึ่งได้รับผลิตภัณฑ์หรือรับบริการที่ไม่มีคุณภาพ	4.94	0.23	สำคัญอย่างยิ่ง

ตาราง 4.3 (ต่อ)

หลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
6. หลักความคุ้มค่า	4.89	0.32	สำคัญอย่างยิ่ง
6.1 กิจการให้ความสำคัญต่อระบบการบริหารจัดการ และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ สูงสุด	4.89	0.33	สำคัญอย่างยิ่ง
6.2 กิจการให้ความสำคัญต่อการรณรงค์ให้บุคลากรเกิด ความตระหนักเรื่องการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	4.87	0.38	สำคัญอย่างยิ่ง
6.3 กิจการให้ความสำคัญต่อกระบวนการผลิตสินค้าหรือ กระบวนการบริการให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน	4.91	0.30	สำคัญอย่างยิ่ง
6.4 กิจการให้ความสำคัญต่อแผนงานที่แสดงผลลัพธ์ ของการอนุรักษ์และประหยัดพลังงาน	4.86	0.41	สำคัญอย่างยิ่ง
6.5 กิจการให้ความสำคัญกับการพัฒนากระบวนการ ปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	4.91	0.30	สำคัญอย่างยิ่ง
หลักธรรมาภิบาลภาพรวม	4.91	0.25	สำคัญอย่างยิ่ง

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.53) และเมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกเรื่อง โดยเรื่องที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ กิจการสามารถลดการเกิดของเสียจากการผลิต หรือลดปริมาณงานที่จะต้องแก้ไข เท่ากับเรื่องกิจการสามารถลดจำนวนการผลิตที่มากเกินไป ความจำเป็น หรือมีการผลิตสินค้าตามความต้องการของลูกค้าเท่านั้น ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.53) รองลงมาคือ และกิจการมีการพัฒนาทักษะของบุคลากรให้มีความสามารถมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการคิดค้น พัฒนานวัตกรรมในกระบวนการผลิต เพื่อลดความสูญเปล่า ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.54) และน้อยที่สุดคือ กิจการสามารถลดจำนวนสินค้าคงคลัง วัตถุดิบ หรืองานระหว่างทำให้เหลือน้อยที่สุดหรือไม่เหลือเลย ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.62) รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.4

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ

ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. กิจการสามารถลดการเกิดของเสียจากการผลิตหรือลดปริมาณงานที่จะต้องแก้ไข	4.79	0.53	มากที่สุด
2. กิจการสามารถลดจำนวนการผลิตที่มากเกินไปหรือมีการผลิตสินค้าตามความต้องการของลูกค้าเท่านั้น	4.79	0.53	มากที่สุด
3. กิจการสามารถลดระยะเวลาการรอคอยที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ เช่น การรอวัตถุดิบ การรอคนงาน การรอเครื่องจักร	4.77	0.56	มากที่สุด
4. กิจการมีการพัฒนาทักษะของบุคลากรให้มีความสามารถ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการคิดค้น พัฒนานวัตกรรมในกระบวนการผลิต เพื่อลดความสูญเปล่า	4.78	0.54	มากที่สุด
5. กิจการมีการกำหนดการจัดวางผังโรงงานที่ดี สามารถลดการขนย้ายวัตถุดิบทั้งก่อนและระหว่างการผลิต	4.78	0.55	มากที่สุด
6. กิจการสามารถลดจำนวนสินค้าคงคลัง วัตถุดิบ หรืองานระหว่างทำให้เหลือน้อยที่สุดหรือไม่เหลือเลย	4.73	0.62	มากที่สุด
7. กิจการมีการใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการทำงานหรือในกระบวนการผลิต และสามารถลดการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น เช่น การเดิน การยืน การค้นหา	4.78	0.57	มากที่สุด
8. กิจการสามารถลดขั้นตอนการผลิตที่ซ้ำซ้อนหรือมากเกินไป	4.75	0.58	มากที่สุด
ภาพรวม	4.77	0.53	มากที่สุด

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานของวิสาหกิจ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผลการดำเนินงานของวิสาหกิจภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.47) และเมื่อพิจารณาในแต่ละมุมมอง พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกเรื่อง โดยด้านที่ผลการดำเนินงานสูงสุด คือ ด้านการเรียนรู้และการเติบโต ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.42) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการภายใน ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.53) และน้อยที่สุดคือ ด้านการเงิน ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.54) รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.5

ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของวิสาหกิจ

ผลการดำเนินงานของวิสาหกิจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการเงิน	4.73	0.54	มากที่สุด
1.1 กิจการมีรายได้เพิ่มขึ้น	4.69	0.62	มากที่สุด
1.2 กิจการมีปริมาณการผลิตหรือการบริการเพิ่มขึ้น	4.72	0.60	มากที่สุด
1.3 กิจการมีการขึ้นเงินเดือนค่าตอบแทนให้กับบุคลากรมากกว่าที่กฎหมายกำหนด	4.78	0.51	มากที่สุด
2. ด้านลูกค้า	4.76	0.53	มากที่สุด
2.1 กิจการมีจำนวนลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้น	4.75	0.58	มากที่สุด
2.2 กิจการมีการเพิ่มคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือคุณภาพการบริการให้ลูกค้าพอใจ	4.78	0.49	มากที่สุด
2.3 กิจการได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าและผู้รับบริการน้อยลง	4.77	0.55	มากที่สุด
3. ด้านกระบวนการภายใน	4.78	0.53	มากที่สุด
3.1 กิจการใช้ระยะเวลาในการจัดซื้อและนำเข้าวัตถุดิบลดลง	4.75	0.59	มากที่สุด
3.2 กิจการใช้ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าและบริการให้ลูกค้าลดลง	4.79	0.51	มากที่สุด
3.3 กิจการใช้ระยะเวลาในกระบวนการผลิตสินค้าหรือบริการลดลง	4.79	0.52	มากที่สุด

ตาราง 4.5 (ต่อ)

ผลการดำเนินงานของวิสาหกิจ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
4. ด้านการเรียนรู้และการเติบโต	4.82	0.42	มากที่สุด
4.1 กิจกรรมมีการสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน	4.81	0.47	มากที่สุด
4.2 กิจกรรมมีการพัฒนาเทคโนโลยีและระบบข้อมูลข่าวสาร ในการทำงาน	4.85	0.41	มากที่สุด
4.3 กิจกรรมมีการคัดเลือก และพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ บุคลากร	4.82	0.46	มากที่สุด
ภาพรวมผลการดำเนินงาน	4.77	0.47	มากที่สุด

4.5 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษาคือการวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยในการวิเคราะห์กำหนดตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

- $X_{1,1}$ = ธรรมชาติของด้านหลักนิติธรรม
- $X_{1,2}$ = ธรรมชาติของด้านหลักคุณธรรม
- $X_{1,3}$ = ธรรมชาติของด้านหลักความโปร่งใส
- $X_{1,4}$ = ธรรมชาติของด้านหลักการมีส่วนร่วม
- $X_{1,5}$ = ธรรมชาติของด้านหลักความรับผิดชอบ
- $X_{1,6}$ = ธรรมชาติของด้านหลักความคุ้มค่า
- X_2 = ประสิทธิภาพของการลดความสูญเปล่า

ตัวแปรตาม

- Y = ผลการดำเนินงานภาพรวม
 Y_1 = ผลการดำเนินงานมุมมองด้านการเงิน
 Y_2 = ผลการดำเนินงานมุมมองด้านลูกค้า
 Y_3 = ผลการดำเนินงานมุมมองด้านกระบวนการภายใน
 Y_4 = ผลการดำเนินงานมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต

ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

4.5.1 ผลการการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis)

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ และประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจ ทำการวิเคราะห์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ได้ผลวิเคราะห์ ดังนี้

ผลดำเนินงานของวิสาหกิจภาพรวม (Y) และรายด้านทั้ง 4 ด้านคือ ด้านการเงิน (Y_1) ด้านลูกค้า (Y_2) ด้านกระบวนการภายใน (Y_3) และด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Y_4) มีความสัมพันธ์กับหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักนิติธรรม ($X_{1,1}$) ด้านหลักคุณธรรม ($X_{1,2}$) ด้านหลักความโปร่งใส ($X_{1,3}$) ด้านหลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$) ด้านหลักความรับผิดชอบต่อสังคม ($X_{1,5}$) และด้านหลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$) และประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ (X_2)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่จะใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุด้วยตัวเอง และพบว่า ตัวแปรหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักนิติธรรม ($X_{1,1}$) ด้านหลักคุณธรรม ($X_{1,2}$) ด้านหลักความโปร่งใส ($X_{1,3}$) ด้านหลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$) ด้านหลักความรับผิดชอบต่อสังคม ($X_{1,5}$) และด้านหลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$) และตัวแปรประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ (X_2) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทุกตัวในระดับปานกลางถึงระดับสูง (r มีค่าระหว่าง 0.51 – 0.88) ซึ่งในการวิเคราะห์ถดถอยต้องระวังการเกิดปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองสูงเกินไป Multicollinearity รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.6

การวิเคราะห์ถดถอยพหุทดสอบความสัมพันธ์หลักกรรมาภิบาลของวิสาหกิจ และประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจ จะทำการวิเคราะห์หาค่า Collinearity Statistics เพื่อทดสอบปัญหา Multicollinearity ของตัวแปรอิสระ ตัวแปรหลักกรรมาภิบาลของวิสาหกิจ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักนิติธรรม ($X_{1,1}$) ด้านหลักคุณธรรม ($X_{1,2}$) ด้านหลักความโปร่งใส ($X_{1,3}$) ด้านหลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$) ด้านหลักความรับผิดชอบต่อสังคม ($X_{1,5}$) และด้านหลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$) และตัวแปรประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ (X_2) พบว่า เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ หรือ Multicollinearity โดยมีตัวแปรที่ค่า Tolerance ต่ำกว่า 0.2 อยู่ 3 ตัวแปร ได้แก่ ด้านหลักความโปร่งใส ($X_{1,3}$) ด้านหลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$) และด้านหลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$) แต่ทั้งนี้ ตัวแปรทั้ง 3 ให้ค่า VIF ไม่เกิน 10 ดังนั้น ถือว่าไม่มีปัญหา Multicollinearity สามารถใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุได้ รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.7

ตาราง 4.7 แสดงวิเคราะห์ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลักกรรมาภิบาลของวิสาหกิจ และประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ

ตัวแปรอิสระ	ก่อนตัดตัวแปร	
	Tolerance	VIF
หลักนิติธรรม ($X_{1,1}$)	0.301	3.322
หลักคุณธรรม ($X_{1,2}$)	0.236	4.243
หลักความโปร่งใส ($X_{1,3}$)	0.169	5.901
หลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$)	0.133	7.492
หลักความรับผิดชอบต่อสังคม ($X_{1,5}$)	0.218	4.589
หลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$)	0.174	5.744
ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า (X_2)	0.263	3.800

4.5.2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis)

1) การวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) หลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจกับผลดำเนินงานของวิสาหกิจ

(1) การวิเคราะห์ถดถอยหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจกับผลดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวม

การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวม พบว่า สมการถดถอยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.82$ และค่า $r^2 = 0.673$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายผลดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวม ได้ 67.3 % โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ หลักคุณธรรม ($X_{1,2}$) หลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$) และหลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P\text{-value} < 0.01$) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า หลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$) และหลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) มีค่าเป็นบวก หมายความว่า ส่งผลทางบวกต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวม ส่วนหลักคุณธรรม ($X_{1,2}$) มีค่าเป็นลบ หมายความว่า ส่งผลทางลบต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวม

สำหรับหลักคุณธรรม ($X_{1,2}$) มีค่าเป็นลบ ส่งผลทางลบต่อผลการดำเนินงานนั้น อาจมีสาเหตุมาจากข้อคำถามเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติแก่คู่ค้าอย่างมีคุณธรรม ส่งผลให้วิสาหกิจมีต้นทุนสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ทயากร สุวรรณปัทม์ (2556) ศึกษาเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจและผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร พบว่า ผู้ประกอบการที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจริยธรรมทางธุรกิจแตกต่างกัน และผู้ประกอบการที่มีทุนในการดำเนินงานและรายได้ต่อปีแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยกับการมีผลการดำเนินงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับสุทธิย์ ล่องประเสริฐ (2548) ที่กล่าวว่า “แม้ว่าการปฏิบัติทางจริยธรรมและการแสดงความรับผิดชอบจะทำให้องค์การธุรกิจมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น แต่ก็มีผลดีต่อธุรกิจด้วยเช่นกัน กล่าวคือเป็นการเสริมสร้างภาพพจน์อันจะส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์การและผลิตภัณฑ์ขององค์การ” รายละเอียดแสดงในตาราง 4.8

ตาราง 4.8 การวิเคราะห์ถดถอยพหุหลักธรรมดาภิบาลของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจ
ในภาพรวม

Model (ตัวแปรอิสระ)	Unstandardized		Standardized	t	P
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.497	0.588		0.846	0.399
หลักนิติธรรม ($X_{1,1}$)	0.146	0.166	0.071	0.882	0.379
หลักคุณธรรม ($X_{1,2}$)	-0.559	0.192	-0.257	-2.917	0.004**
หลักความโปร่งใส ($X_{1,3}$)	0.346	0.167	0.212	2.075	0.039
หลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$)	0.559	0.133	0.481	4.193	0.000**
หลักความรับผิดชอบต่อสังคม ($X_{1,5}$)	-0.237	0.172	-0.126	-1.381	0.169
หลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$)	0.628	0.141	0.428	4.438	0.000**
r = 0.82 r ² = 0.673 SE. = 0.273					
F = 57.498 Df = 174 P _(ANOVA) = 0.000** Durbin-Watson = 1.55					

Dependent Variable: ผลดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวม

(2) การวิเคราะห์ถดถอยหลักธรรมดาภิบาลของวิสาหกิจกับผลดำเนินงานของ
วิสาหกิจด้านการเงิน

การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างหลักธรรมดาภิบาลของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงิน พบว่า สมการถดถอยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.785$ และ ค่า $r^2 = 0.617$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงินได้ 61.7 % โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ หลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$) และหลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P\text{-value} < 0.01$) ส่วนหลักความรับผิดชอบต่อสังคม ($X_{1,5}$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P\text{-value} < 0.05$) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า หลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$) และหลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) มีค่าเป็นบวก หมายความว่า ส่งผลทางบวกต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงิน ส่วนหลักความรับผิดชอบต่อสังคม ($X_{1,5}$) มีค่าเป็นลบ หมายความว่า ส่งผลทางลบต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงิน รายละเอียดแสดงในตาราง 4.9

ตาราง 4.9 การวิเคราะห์ถดถอยพหุหลักของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงิน

Model (ตัวแปรอิสระ)	Unstandardized		Standardized	t	P
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.312	0.728		0.429	0.669
หลักนิติธรรม ($X_{1,1}$)	-0.190	0.206	-0.080	-0.924	0.357
หลักคุณธรรม ($X_{1,2}$)	-0.119	0.237	-0.048	-0.504	0.615
หลักความโปร่งใส ($X_{1,3}$)	0.386	0.206	0.207	1.870	0.063
หลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$)	0.777	0.165	0.584	4.707	0.000**
หลักความรับผิดชอบต่อสังคม ($X_{1,5}$)	-0.524	0.212	-0.244	-2.466	0.015*
หลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$)	0.584	0.175	0.348	3.336	0.001**
r = 0.785 $r^2 = 0.617$ SE. = 0.339					
F = 45.096 Df = 174 $P_{(ANOVA)} = 0.000^{**}$ Durbin-Watson = 1.687					

Dependent Variable: ผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงิน

(3) การวิเคราะห์ถดถอยพหุหลักของวิสาหกิจกับผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านลูกค้า

การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างหลักธรรมภิบาลของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านลูกค้า พบว่า สมการถดถอยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.700$ และ ค่า $r^2 = 0.491$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านลูกค้าได้ 49.1 % โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ หลักคุณธรรม ($X_{1,2}$) หลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$) และหลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P\text{-value} < 0.01$) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า หลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$) และหลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) มีค่าเป็นบวก หมายความว่า ส่งผลทางบวกต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านลูกค้า ส่วนหลักคุณธรรม ($X_{1,2}$) มีค่าเป็นลบ หมายความว่า ส่งผลทางลบต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านลูกค้า รายละเอียดแสดงในตาราง 4.10

ตาราง 4.10 การวิเคราะห์ถดถอยพหุหลักกรรมาภิบาลของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านลูกค้า

Model (ตัวแปรอิสระ)	Unstandardized		Standardized	t	P
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.063	0.824		1.291	0.198
หลักนิติธรรม (X _{1,1})	0.170	0.233	0.073	0.729	0.467
หลักคุณธรรม (X _{1,2})	-0.724	0.268	-0.296	-2.695	0.008**
หลักความโปร่งใส (X _{1,3})	0.405	0.234	0.221	1.735	0.085
หลักการมีส่วนร่วม (X _{1,4})	0.517	0.187	0.396	2.768	0.006**
หลักความรับผิดชอบต่อ (X _{1,5})	-0.260	0.240	-0.123	-1.083	0.280
หลักความคุ้มค่า (X _{1,6})	0.658	0.198	0.399	3.320	0.001**
r = 0.700 r ² = 0.491 SE. = 0.383					
F = 26.964 Df = 174 P _(ANOVA) = 0.000** Durbin-Watson = 1.587					

Dependent Variable: ผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านลูกค้า

(4) การวิเคราะห์ถดถอยหลักกรรมาภิบาลของวิสาหกิจกับผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายใน

การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างหลักกรรมาภิบาลของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายใน พบว่า สมการถดถอยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.834$ และ ค่า $r^2 = 0.695$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายในได้ 69.5 % โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ หลักนิติธรรม (X_{1,1}) หลักคุณธรรม (X_{1,2}) หลักการมีส่วนร่วม (X_{1,4}) และหลักความคุ้มค่า (X_{1,6}) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P\text{-value} < 0.01$) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า หลักนิติธรรม (X_{1,1}) หลักการมีส่วนร่วม (X_{1,4}) และหลักความคุ้มค่า (X_{1,6}) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) มีค่าเป็นบวก หมายความว่า ส่งผลทางบวกต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายใน ส่วนหลักคุณธรรม (X_{1,2}) มีค่าเป็นลบ หมายความว่า ส่งผลทางลบต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายใน รายละเอียดแสดงในตาราง 4.11

ตาราง 4.11 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจ
ด้านกระบวนการภายใน

Model (ตัวแปรอิสระ)	Unstandardized		Standardized	t	P
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.062	0.636		0.097	0.923
หลักนิติธรรม ($X_{1,1}$)	0.566	0.180	0.244	3.150	0.002**
หลักคุณธรรม ($X_{1,2}$)	-0.834	0.207	-0.341	-4.026	0.000**
หลักความโปร่งใส ($X_{1,3}$)	0.208	0.180	0.114	1.155	0.250
หลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$)	0.820	0.144	0.629	5.687	0.000**
หลักความรับผิดชอบต่อสังคม ($X_{1,5}$)	-0.273	0.186	-0.129	-1.469	0.144
หลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$)	0.487	0.153	0.296	3.184	0.002**
r = 0.834 $r^2 = 0.695$ SE. = 0.296					
F = 63.951 Df = 174 $P_{(ANOVA)} = 0.000^{**}$ Durbin-Watson = 1.574					

Dependent Variable: ผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายใน

(5) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจกับผลดำเนินงานของ
วิสาหกิจด้านการเรียนรู้และการเติบโต

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเรียนรู้และการเติบโต พบว่า สมการถดถอยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.834$ และ ค่า $r^2 = 0.695$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเรียนรู้และการเติบโตได้ 69.5 % โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ หลักคุณธรรม ($X_{1,2}$) และหลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P\text{-value} < 0.01$) หลักความโปร่งใส ($X_{1,3}$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P\text{-value} < 0.05$) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า หลักความโปร่งใส ($X_{1,3}$) และหลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) มีค่าเป็นบวก หมายความว่า ส่งผลทางบวกต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเรียนรู้และการเติบโต ส่วนหลักคุณธรรม ($X_{1,2}$) มีค่าเป็นลบ หมายความว่า ส่งผลทางลบต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเรียนรู้และการเติบโต รายละเอียดแสดงในตาราง 4.12

ตาราง 4.12 การวิเคราะห์ถดถอยพหุหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเรียนรู้และการเติบโต

Model (ตัวแปรอิสระ)	Unstandardized		Standardized	t	P
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.530	0.593		0.894	0.372
หลักนิติธรรม ($X_{1,1}$)	0.044	0.168	0.023	0.262	0.794
หลักคุณธรรม ($X_{1,2}$)	-0.559	0.193	-0.284	-2.892	0.004**
หลักความโปร่งใส ($X_{1,3}$)	0.381	0.168	0.259	2.268	0.025**
หลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$)	0.111	0.134	0.106	0.828	0.409
หลักความรับผิดชอบต่อสังคม ($X_{1,5}$)	0.118	0.173	0.070	0.683	0.495
หลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$)	0.786	0.143	0.593	5.507	0.000**
r = 0.769 $r^2 = 0.591$ SE. = 0.276					
F = 40.514 Df = 174 $P_{(ANOVA)} = 0.000^{**}$ Durbin-Watson = 1.834					

Dependent Variable: ผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเรียนรู้และการเติบโต

2) การวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจกับผลดำเนินงานของวิสาหกิจ

(1) การวิเคราะห์ถดถอยประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่ากับผลดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวม

การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวม พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.932$ และ ค่า $r^2 = 0.869$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายผลดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวมได้ 86.9 % โดยให้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) เท่ากับ 0.828 มีค่าเป็นบวก หมายความว่า ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า ส่งผลทางบวกต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวม รายละเอียดแสดงในตาราง 4.13

ตาราง 4.13 การวิเคราะห์ถดถอยพหุประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวม

Model (ตัวแปรอิสระ)	Unstandardized		Standardized	t	P
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.823	0.117		7.010	0.000**
ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า (X_2)	0.828	0.024	0.932	33.842	0.000**
r = 0.932 $r^2 = 0.869$ SE. = 0.171					
F = 1145.26 Df = 174 $P_{(ANOVA)} = 0.000^{**}$ Durbin-Watson = 2.223					

Dependent Variable: ผลดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวม

(2) การวิเคราะห์ถดถอยประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่ากับผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงิน

การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงิน พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.882$ และ ค่า $r^2 = 0.779$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงินได้ 77.9 % โดยให้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) เท่ากับ 0.898 มีค่าเป็นบวก หมายความว่า ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า ส่งผลทางบวกต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงิน รายละเอียดแสดงในตาราง 4.14

ตาราง 4.14 การวิเคราะห์ถดถอยพหุประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงิน

Model (ตัวแปรอิสระ)	Unstandardized		Standardized	t	P
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.446	0.175		2.552	0.012**
ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า (X_2)	0.898	0.036	0.882	24.678	0.000**
r = 0.882 $r^2 = 0.779$ SE. = 0.254					
F = 609.017 Df = 174 $P_{(ANOVA)} = 0.000^{**}$ Durbin-Watson = 2.228					

Dependent Variable: ผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงิน

(3) การวิเคราะห์ถดถอยประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่ากับผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านลูกค้า

การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านลูกค้า พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.86$ และ ค่า $r^2 = 0.74$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านลูกค้าได้ 74 % โดยให้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) เท่ากับ 0.859 มีค่าเป็นบวก หมายความว่า ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าส่งผลทางบวกต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านลูกค้า รายละเอียดแสดงในตาราง 4.15

ตาราง 4.15 การวิเคราะห์ถดถอยพหุประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านลูกค้า

Model (ตัวแปรอิสระ)	Unstandardized		Standardized	t	P
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.664	0.186		3.578	0.000**
ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า (X_2)	0.859	0.039	0.860	22.212	0.000**
r = 0.86 $r^2 = 0.74$ SE. = 0.27					
F = 493.361 Df = 174 $P_{(ANOVA)} = 0.000^{**}$ Durbin-Watson = 2.215					

Dependent Variable: ผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านลูกค้า

(4) การวิเคราะห์ถดถอยประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่ากับผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายใน

การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายในพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.89$ และ ค่า $r^2 = 0.792$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายในได้ 79.2 % โดยให้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) เท่ากับ 0.887 มีค่าเป็นบวก หมายความว่า ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า ส่งผลทางบวกต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายใน รายละเอียดแสดงในตาราง 4.16

ตาราง 4.16 การวิเคราะห์ถดถอยพหุประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายใน

Model (ตัวแปรอิสระ)	Unstandardized		Standardized	t	P
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.544	0.166		3.277	0.001**
ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า (X_2)	0.887	0.035	0.890	25.674	0.000**
$r = 0.89$ $r^2 = 0.792$ $SE. = 0.241$					
$F = 659.144$ $Df = 174$ $P_{(ANOVA)} = 0.000**$ Durbin-Watson = 1.864					

Dependent Variable: ผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายใน

(5) การวิเคราะห์ถดถอยประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่ากับผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเรียนรู้และการเติบโต

การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเรียนรู้และการเติบโต พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.831$ และ ค่า $r^2 = 0.69$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเรียนรู้และการเติบโตได้ 69 % โดยให้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) เท่ากับ 0.667 มีค่าเป็นบวก หมายความว่า

ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า ส่งผลทางบวกต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเรียนรู้ และการเติบโต รายละเอียดแสดงในตาราง 4.17

ตาราง 4.17 การวิเคราะห์ถดถอยพหุประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเรียนรู้และการเติบโต

Model (ตัวแปรอิสระ)	Unstandardized		Standardized	t	P
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.644	0.163		10.088	0.000**
ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า (X_2)	0.667	0.034	0.831	19.644	0.000**
r = 0.831 $r^2 = 0.69$ SE. = 0.237					
F = 385.893 Df = 174 $P_{(ANOVA)} = 0.000^{**}$ Durbin-Watson = 2.078					

Dependent Variable: ผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเรียนรู้และการเติบโต

3) การวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) หลักธรรมาภิบาล และประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจกับผลดำเนินงานของวิสาหกิจ

(1) การวิเคราะห์ถดถอยผลดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวม

การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ และประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวม พบว่า สมการถดถอยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.938$ และ ค่า $r^2 = 0.88$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายผลดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวมได้ 88 % โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ธรรมาภิบาลด้านหลักความรับผิดชอบต่อสังคม ($X_{1.5}$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P\text{-value} < 0.05$) และประสิทธิภาพของการลดความสูญเปล่า (X_2) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P\text{-value} < 0.01$) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า มีค่าเป็นบวกทั้ง 2 ตัว หมายความว่า หลักธรรมาภิบาลความรับผิดชอบต่อสังคม ($X_{1.5}$) และประสิทธิภาพของการลดความสูญเปล่า (X_2) ส่งผลทางบวกต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวม รายละเอียดแสดงในตาราง 4.18

ตาราง 4.18 การวิเคราะห์ถดถอยพหุหลักธรรมดาภิบาลของวิสาหกิจ และประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวม

Model (ตัวแปรอิสระ)	Unstandardized		Standardized	t	P
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.635	0.356		1.784	0.076
หลักนิติธรรม ($X_{1,1}$)	0.006	0.101	0.003	0.060	0.952
หลักคุณธรรม ($X_{1,2}$)	-0.036	0.120	-0.017	-0.300	0.765
หลักความโปร่งใส ($X_{1,3}$)	-0.197	0.106	-0.121	-1.864	0.064
หลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$)	0.100	0.085	0.086	1.177	0.241
หลักความรับผิดชอบต่อสังคม ($X_{1,5}$)	0.237	0.108	0.126	2.207	0.029*
หลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$)	-0.034	0.094	-0.023	-0.365	0.716
ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า (X_2)	0.790	0.046	0.889	17.043	0.000**
r = 0.938 r ² = 0.88 SE. = 0.166					
F = 175.694 Df = 174 P _(ANOVA) = 0.000** Durbin-Watson = 2.195					

Dependent Variable: ผลดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวม

(2) การวิเคราะห์ถดถอยผลดำเนินงานของวิสาหกิจในด้านการเงิน

การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างหลักธรรมดาภิบาลของวิสาหกิจ และประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงิน พบว่า สมการถดถอยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.893$ และ ค่า $r^2 = 0.798$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงินได้ 79.8 % โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ประสิทธิภาพของการลดความสูญเปล่า (X_2) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P\text{-value} < 0.01$) และธรรมดาภิบาลด้านหลักนิติธรรม ($X_{1,1}$) ธรรมดาภิบาลด้านหลักคุณธรรม ($X_{1,2}$) และหลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P\text{-value} < 0.05$) เมื่อพิจารณา ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า ธรรมดาภิบาลด้านหลักคุณธรรม ($X_{1,2}$) ด้านหลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$) และประสิทธิภาพของการลดความสูญเปล่า (X_2) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) เป็นบวก หมายความว่า ส่งผลทางบวกต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงิน ส่วนธรรมดาภิบาลด้านหลักนิติธรรม ($X_{1,1}$) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) เป็นลบ หมายความว่า ส่งผลทางลบต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงิน รายละเอียดแสดงในตาราง 4.19

ตาราง 4.19 การวิเคราะห์ถดถอยพหุหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ และประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจในด้านการเงิน

Model (ตัวแปรอิสระ)	Unstandardized		Standardized	t	P
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.459	0.530		0.866	0.388
หลักนิติธรรม (X _{1,1})	-0.340	0.150	-0.143	-2.262	0.025*
หลักคุณธรรม (X _{1,2})	0.439	0.179	0.176	2.457	0.015*
หลักความโปร่งใส (X _{1,3})	-0.194	0.158	-0.104	-1.233	0.219
หลักการมีส่วนร่วม (X _{1,4})	0.287	0.127	0.216	2.265	0.025*
หลักความรับผิดชอบต่อสังคม (X _{1,5})	-0.017	0.160	-0.008	-0.107	0.915
หลักความคุ้มค่า (X _{1,6})	-0.123	0.140	-0.073	-0.877	0.382
ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า (X ₂)	0.844	0.069	0.829	12.229	0.000**
r = 0.893 r ² = 0.798 SE. = 0.247					
F = 94.199 Df = 174 P _(ANOVA) = 0.000** Durbin-Watson = 2.143					

Dependent Variable: ผลดำเนินงานของวิสาหกิจในด้านการเงิน

(3) การวิเคราะห์ถดถอยผลดำเนินงานของวิสาหกิจในด้านลูกค้า

การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ และประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านลูกค้า พบว่าสมการถดถอยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.87$ และ ค่า $r^2 = 0.757$ หมายความว่าสมการถดถอยสามารถอธิบายผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านลูกค้าได้ 75.7 % โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ธรรมาภิบาลด้านหลักความรับผิดชอบต่อสังคม (X_{1,5}) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P-value < 0.05) และประสิทธิภาพของการลดความสูญเปล่า (X₂) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า มีค่าเป็นบวกทั้ง 2 ตัว หมายความว่าหลักธรรมาภิบาลความรับผิดชอบต่อสังคม (X_{1,5}) และประสิทธิภาพของการลดความสูญเปล่า (X₂) ส่งผลทางบวกต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านลูกค้า รายละเอียดแสดงในตาราง 4.20

ตาราง 4.20 การวิเคราะห์ถดถอยพหุหลักของวิสาหกิจ และประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจในด้านลูกค้า

Model (ตัวแปรอิสระ)	Unstandardized		Standardized	t	P
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.239	0.571		2.171	0.031*
หลักนิติธรรม ($X_{1,1}$)	-0.009	0.162	-0.004	-0.056	0.956
หลักคุณธรรม ($X_{1,2}$)	-0.058	0.192	-0.024	-0.303	0.762
หลักความโปร่งใส ($X_{1,3}$)	-0.286	0.170	-0.156	-1.686	0.094
หลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$)	-0.066	0.136	-0.051	-0.487	0.627
หลักความรับผิดชอบต่อ ($X_{1,5}$)	0.343	0.172	0.163	1.990	0.048*
หลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$)	-0.184	0.151	-0.112	-1.221	0.224
ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า (X_2)	1.005	0.074	1.006	13.538	0.000*
r = 0.87 r ² = 0.757 SE. = 0.265					
F = 74.373 Df = 174 P _(ANOVA) = 0.000** Durbin-Watson = 2.245					

Dependent Variable: ผลดำเนินงานของวิสาหกิจในด้านลูกค้า

(4) การวิเคราะห์ถดถอยผลดำเนินงานของวิสาหกิจในด้านกระบวนการภายใน

การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ และประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายใน พบว่า สมการถดถอยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.917$ และ ค่า $r^2 = 0.84$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายในได้ 84 % โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรม ($X_{1,1}$) ด้านหลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$) และประสิทธิภาพของการลดความสูญเปล่า (X_2) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P\text{-value} < 0.01$) ธรรมาภิบาลด้านหลักคุณธรรม ($X_{1,2}$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P\text{-value} < 0.05$) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า ธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรม ($X_{1,1}$) ด้านหลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$) และประสิทธิภาพของการลดความสูญเปล่า (X_2) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) เป็นบวก หมายความว่า ส่งผลทางบวกต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้าน

กระบวนการภายใน ส่วนธรรมมาภิบาลด้านหลักคุณธรรม ($X_{1,2}$) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) เป็นลบ หมายความว่า ส่งผลทางลบต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายใน รายละเอียดแสดงในตาราง 4.21

ตาราง 4.21 การวิเคราะห์ถดถอยพหุหลักธรรมมาภิบาลของวิสาหกิจ และประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจในด้านกระบวนการภายใน

Model (ตัวแปรอิสระ)	Unstandardized		Standardized	t	P
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.191	0.462		0.412	0.681
หลักนิติธรรม ($X_{1,1}$)	0.435	0.131	0.187	3.317	0.001*
หลักคุณธรรม ($X_{1,2}$)	-0.345	0.156	-0.141	-2.215	0.028*
หลักความโปร่งใส ($X_{1,3}$)	-0.300	0.137	-0.164	-2.182	0.031
หลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$)	0.391	0.111	0.300	3.539	0.001*
หลักความรับผิดชอบต่อสังคม ($X_{1,5}$)	0.171	0.140	0.081	1.224	0.223
หลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$)	-0.132	0.122	-0.080	-1.080	0.282
ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า (X_2)	0.739	0.060	0.741	12.282	0.000*
r = 0.917 r ² = 0.84 SE. = 0.215					
F = 125.255 Df = 174 P _(ANOVA) = 0.000** Durbin-Watson = 1.795					

Dependent Variable: ผลดำเนินงานของวิสาหกิจในด้านกระบวนการภายใน

(5) การวิเคราะห์ถดถอยผลดำเนินงานของวิสาหกิจในด้านการเรียนรู้และการเติบโต

การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างหลักธรรมมาภิบาลของวิสาหกิจ และประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเรียนรู้และการเติบโต พบว่า สมการถดถอยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.851$ และ ค่า $r^2 = 0.725$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายผลดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวม ได้ 72.5% โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ธรรมมาภิบาลด้านหลักความรับผิดชอบต่อสังคม ($X_{1,5}$) และประสิทธิภาพของการลดความสูญเปล่า (X_2) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P\text{-value} < 0.01$) และธรรมมาภิบาล

ด้านหลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$) ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P-value < 0.05) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า ธรรมชาติของตัวแปรหลักความรับผิดชอบต่อสังคม ($X_{1,5}$) ด้านหลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$) และประสิทธิภาพของการลดความสูญเปล่า (X_2) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) เป็นบวก หมายความว่า ส่งผลทางบวกต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเรียนรู้และการเติบโต รายละเอียดแสดงในตาราง 4.22

ตาราง 4.22 การวิเคราะห์ถดถอยพหุหลักธรรมชาติของวิสาหกิจ และประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจในด้านการเรียนรู้และการเติบโต

Model (ตัวแปรอิสระ)	Unstandardized		Standardized	t	P
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.630	0.488		1.291	0.199
หลักนิติธรรม ($X_{1,1}$)	-0.058	0.138	-0.031	-0.417	0.677
หลักคุณธรรม ($X_{1,2}$)	-0.181	0.165	-0.092	-1.098	0.274
หลักความโปร่งใส ($X_{1,3}$)	-0.012	0.145	-0.008	-0.080	0.936
หลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$)	-0.221	0.117	-0.210	-1.890	0.061
หลักความรับผิดชอบต่อสังคม ($X_{1,5}$)	0.461	0.147	0.272	3.129	0.002**
หลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$)	0.307	0.129	0.232	2.380	0.018*
ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า (X_2)	0.571	0.064	0.712	8.997	0.000**
r = 0.851 r ² = 0.725 SE. = 0.227					
F = 62.812 Df = 174 P _(ANOVA) = 0.000** Durbin-Watson = 2.084					

Dependent Variable: ผลดำเนินงานของวิสาหกิจในด้านการเรียนรู้และการเติบโต

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง “หลักธรรมาภิบาลและการลดความสูญเปล่าที่มีผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจในมุมมองการวัดผลเชิงคุณภาพ” สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะงานวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 สรุปข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาสรุปว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.4 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ร้อยละ 74.9 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 84.6 มีตำแหน่งหัวหน้างาน/ฝ่าย/แผนก ร้อยละ 47.4 ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปี ร้อยละ 57.7

กลุ่มวิสาหกิจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นบริษัท จำกัด ร้อยละ 95.4 ทุนในการดำเนินการ มากกว่า 150,000,000 บาท ร้อยละ 57.1 มูลค่าสินทรัพย์รวม มากกว่า 150,000,000 บาท ร้อยละ 66.3 จำนวนพนักงาน มากกว่า 150 คน ร้อยละ 62.3 ระยะเวลาดำเนินกิจการ มากกว่า 15 ปี ร้อยละ 74.9 ได้รับรางวัลธรรมาภิบาล ระดับจังหวัด ร้อยละ 88.6 และระดับประเทศร้อยละ 11.4

5.1.2 สรุปผลระดับหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ

จากการศึกษาสรุปว่า หลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจในภาพรวม อยู่ในระดับสำคัญอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.91$, S.D. = 0.25) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านทั้งด้านหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับสำคัญอย่างยิ่ง โดยด้านที่มีความสำคัญสูงสุดคือ หลักคุณธรรม ($\bar{X} = 4.94$, S.D. = 0.22) รองลงมา คือ หลักนิติธรรม ($\bar{X} = 4.93$, S.D. = 0.23) และน้อยที่สุดคือ หลักการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.40)

5.1.3 สรุปผลประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ

จากการศึกษาสรุปว่า ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.53) และเมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกเรื่อง โดยเรื่องที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ กิจการสามารถลดการเกิดของเสียจากการผลิต หรือลดปริมาณงานที่จะต้องแก้ไข เท่ากับเรื่องกิจการสามารถลดจำนวนการผลิตที่มากเกินไป ความจำเป็น หรือมีการผลิตสินค้าตามความต้องการของลูกค้าเท่านั้น ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.53) รองลงมา คือ และกิจการมีการพัฒนาทักษะของบุคลากรให้มีความสามารถมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการคิดค้น พัฒนานวัตกรรมในกระบวนการผลิต เพื่อลดความสูญเปล่า ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.54) และน้อยที่สุด คือ กิจการสามารถลดจำนวนสินค้าคงคลัง วัตถุดิบ หรืองานระหว่างทำให้เหลือน้อยที่สุดหรือไม่เหลือเลย ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.62)

5.1.4 สรุปผลการดำเนินงานของวิสาหกิจ

จากการศึกษาสรุปว่า ผลการดำเนินงานของวิสาหกิจภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.47) และเมื่อพิจารณาในแต่ละมุมมอง พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกเรื่อง โดยด้านที่ผลการดำเนินงานสูงสุด คือ ด้านการเรียนรู้และการเติบโต ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.42) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการภายใน ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.53) และน้อยที่สุด คือ ด้านการเงิน ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.54)

5.1.5 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐานการศึกษา

1) สรุปการวิเคราะห์สหสัมพันธ์

จากการศึกษาสรุปว่า ผลดำเนินงานของวิสาหกิจภาพรวม (Y) และรายด้านทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการเงิน (Y_1) ด้านลูกค้า (Y_2) ด้านกระบวนการภายใน (Y_3) และด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Y_4) มีความสัมพันธ์กับหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักนิติธรรม ($X_{1,1}$) ด้านหลักคุณธรรม ($X_{1,2}$) ด้านหลักความโปร่งใส ($X_{1,3}$) ด้านหลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$) ด้านหลักความรับผิดชอบต่อ ($X_{1,5}$) และด้านหลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$) และประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ (X_2)

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่จะใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุด้วยตนเอง และพบว่า ตัวแปรหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักนิติธรรม ($X_{1,1}$) ด้านหลักคุณธรรม ($X_{1,2}$) ด้านหลักความโปร่งใส ($X_{1,3}$) ด้านหลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$) ด้านหลักความรับผิดชอบต่อ ($X_{1,5}$) และด้านหลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$) และตัวแปรประสิทธิภาพการลดความสูญ

เปล่าของวิชาทฤษฎี (X_2) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทุกตัวในระดับปานกลางถึงระดับสูง (r มีค่าระหว่าง 0.51 – 0.88) ซึ่งในการวิเคราะห์ถดถอยต้องระวังการเกิดปัญหาตัวแปรอิสระ มีความสัมพันธ์กันเองสูงเกินไป Multicollinearity

2) การวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) หลักธรรมาภิบาลของวิชาทฤษฎีกับผลดำเนินงานของวิชาทฤษฎี

จากการศึกษาสรุปว่า การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างหลักธรรมาภิบาลของวิชาทฤษฎี ต่อผลดำเนินงานของวิชาทฤษฎีในภาพรวม พบว่า สมการถดถอยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.82$ และ ค่า $r^2 = 0.673$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายผลดำเนินงานของวิชาทฤษฎีในภาพรวมได้ 67.3 % โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ หลักคุณธรรม ($X_{1,2}$) หลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$) และหลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P\text{-value} < 0.01$) เมื่อพิจารณา ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า หลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$) และหลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) มีค่าเป็นบวก หมายความว่า ส่งผลทางบวกต่อผลดำเนินงานของวิชาทฤษฎีในภาพรวม ส่วนหลักคุณธรรม ($X_{1,2}$) มีค่าเป็นลบ หมายความว่า ส่งผลทางลบต่อผลดำเนินงานของวิชาทฤษฎี

สำหรับหลักคุณธรรม ($X_{1,2}$) มีค่าเป็นลบ ส่งผลทางลบต่อผลการดำเนินงานนั้น อาจมีสาเหตุมาจากข้อคำถามเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติแก่คู่ค้าอย่างมีคุณธรรม ส่งผลให้วิชาทฤษฎีมีต้นทุนสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ทายากร สุวรรณปักษ์ (2556) ศึกษาเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจและผลการดำเนินงานของวิชาทฤษฎีขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร พบว่า ผู้ประกอบการที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจริยธรรมทางธุรกิจแตกต่างกัน และผู้ประกอบการที่มีทุนในการดำเนินงานและรายได้ต่อปีแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วกับการมีผลการดำเนินงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับ สุณีย์ ล่องประเสริฐ (2548) ที่กล่าวว่า “แม้ว่าการปฏิบัติทางจริยธรรมและการแสดงความรับผิดชอบต่อเจ้าทำให้องค์การธุรกิจมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น แต่ก็มีผลดีต่อธุรกิจด้วยเช่นกัน กล่าวคือเป็นการเสริมสร้างภาพพจน์อันจะส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์การและผลิตภัณฑ์ขององค์การ”

ผลดำเนินงานของวิชาทฤษฎีด้านการเงิน การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างหลักธรรมาภิบาลของวิชาทฤษฎี ต่อผลดำเนินงานของวิชาทฤษฎีด้านการเงิน พบว่า สมการถดถอยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

$r = 0.785$ และ ค่า $r^2 = 0.617$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงิน ได้ 61.7 % โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ หลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$) และหลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) ส่วนหลักความรับผิดชอบต่อสังคม ($X_{1,5}$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P-value < 0.05) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า หลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$) และหลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) มีค่าเป็นบวก หมายความว่า ส่งผลทางบวกต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงิน ส่วนหลักความรับผิดชอบต่อสังคม ($X_{1,5}$) มีค่าเป็นลบ หมายความว่า ส่งผลทางลบต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงิน

ผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านลูกค้า การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านลูกค้า พบว่า สมการถดถอยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.700$ และ ค่า $r^2 = 0.491$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านลูกค้า ได้ 49.1 % โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ หลักคุณธรรม ($X_{1,2}$) หลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$) และหลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า หลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$) และหลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) มีค่าเป็นบวก หมายความว่า ส่งผลทางบวกต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านลูกค้า ส่วนหลักคุณธรรม ($X_{1,2}$) มีค่าเป็นลบ หมายความว่า ส่งผลทางลบต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านลูกค้า

ผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายใน การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายใน พบว่า สมการถดถอยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.834$ และ ค่า $r^2 = 0.695$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายใน ได้ 69.5 % โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ หลักนิติธรรม ($X_{1,1}$) หลักคุณธรรม ($X_{1,2}$) หลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$) และหลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า หลักนิติธรรม ($X_{1,1}$) หลักการมีส่วนร่วม ($X_{1,4}$) และหลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) มีค่าเป็นบวก หมายความว่า ส่งผลทางบวกต่อผล

ดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายใน ส่วนหลักคุณธรรม ($X_{1,2}$) มีค่าเป็นลบ หมายความว่า ส่งผลทางลบต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายใน

ผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเรียนรู้และการเติบโต การวิเคราะห์ถดถอย พหุระหว่างหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเรียนรู้และการเติบโต พบว่า สมการถดถอยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.834$ และ ค่า $r^2 = 0.695$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเรียนรู้และการเติบโต ได้ 69.5 % โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ หลักคุณธรรม ($X_{1,2}$) และหลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P\text{-value} < 0.01$) หลักความโปร่งใส ($X_{1,3}$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P\text{-value} < 0.05$) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า หลักความโปร่งใส ($X_{1,3}$) และหลักความคุ้มค่า ($X_{1,6}$) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) มีค่าเป็นบวก หมายความว่า ส่งผลทางบวกต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเรียนรู้และการเติบโต ส่วนหลักคุณธรรม ($X_{1,2}$) มีค่าเป็นลบ หมายความว่า ส่งผลทางลบต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเรียนรู้และการเติบโต

ซึ่งผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวมและรายด้าน หลักคุณธรรม ($X_{1,2}$) มีค่าเป็นลบ ส่งผลทางลบต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวมและทุก ๆ ด้าน ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงิน หลักความรับผิดชอบ ($X_{1,5}$) มีค่าเป็นลบ หมายความว่า ส่งผลทางลบต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงินนั้น อาจมีสาเหตุในลักษณะเดียวกับที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว คือ ผู้ประกอบการที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจริยธรรมทางธุรกิจแตกต่างกัน และผู้ประกอบการที่มีทุนในการดำเนินงานและรายได้ต่อปีแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วกับการมีผลการดำเนินงานแตกต่างกัน (ทยากร สุวรรณปัทม์, 2556)

3) การวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจกับผลดำเนินงานของวิสาหกิจ

จากการศึกษาสรุปว่า การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวม พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.932$ และ ค่า $r^2 =$

0.869 หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายผลดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวม ได้ 86.9 % โดยให้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) เท่ากับ 0.828 มีค่าเป็นบวก หมายความว่า ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า ส่งผลทางบวกต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวม

ผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงิน การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่าง ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงิน พบว่า มีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.882$ และ ค่า $r^2 = 0.779$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายผลดำเนินงานของวิสาหกิจ ด้านการเงิน ได้ 77.9 % โดยให้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) เท่ากับ 0.898 มีค่าเป็นบวก หมายความว่า ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า ส่งผลทางบวกต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจ ด้านการเงิน

ผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านลูกค้า การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่าง ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านลูกค้า พบว่า มีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.86$ และ ค่า $r^2 = 0.74$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้าน ลูกค้า ได้ 74 % โดยให้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) เท่ากับ 0.859 มีค่าเป็นบวก หมายความว่า ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า ส่งผลทางบวกต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านลูกค้า

ผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายใน การวิเคราะห์ถดถอยพหุ ระหว่างประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการ ภายใน พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.89$ และ ค่า $r^2 = 0.792$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบาย ผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายใน ได้ 79.2 % โดยให้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) เท่ากับ 0.887 มีค่าเป็นบวก หมายความว่า ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า ส่งผล ทางบวกต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายใน

ผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเรียนรู้และการเติบโต การวิเคราะห์ถดถอย พหุระหว่างประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเรียนรู้และ การเติบโต พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.831$ และ ค่า $r^2 = 0.69$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบาย ผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเรียนรู้และการเติบโต ได้ 69 % โดยให้ค่าสัมประสิทธิ์การ

ถดถอย (β) เท่ากับ 0.667 มีค่าเป็นบวก หมายความว่า ประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่า ส่งผลทางบวกต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเรียนรู้และการเติบโต

4) การวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) หลักธรรมาภิบาล และประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจกับผลดำเนินงานของวิสาหกิจ

จากการศึกษาสรุปว่า การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ และประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวม พบว่า สมการถดถอยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.938$ และ ค่า $r^2 = 0.88$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายผลดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวมได้ 88 % โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ธรรมาภิบาลด้านหลักความรับผิดชอบต่อสังคม ($X_{1.5}$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P\text{-value} < 0.05$) และประสิทธิภาพของการลดความสูญเปล่า (X_2) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P\text{-value} < 0.01$) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า มีค่าเป็นบวกทั้ง 2 ตัว หมายความว่า หลักธรรมาภิบาลความรับผิดชอบต่อสังคม ($X_{1.5}$) และประสิทธิภาพของการลดความสูญเปล่า (X_2) ส่งผลทางบวกต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวม

ผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงิน การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจ และประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงิน พบว่า สมการถดถอยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.893$ และ ค่า $r^2 = 0.798$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงิน ได้ 79.8 % โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ประสิทธิภาพของการลดความสูญเปล่า (X_2) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P\text{-value} < 0.01$) และธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรม ($X_{1.1}$) ธรรมาภิบาลด้านหลักคุณธรรม ($X_{1.2}$) และหลักการมีส่วนร่วม ($X_{1.4}$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P\text{-value} < 0.05$) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า ธรรมาภิบาลด้านหลักคุณธรรม ($X_{1.2}$) ด้านหลักการมีส่วนร่วม ($X_{1.4}$) และประสิทธิภาพของการลดความสูญเปล่า (X_2) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) เป็นบวก หมายความว่า ส่งผลทางบวกต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงิน ส่วนธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรม ($X_{1.1}$) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) เป็นลบหมายความว่า ส่งผลทางลบต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงิน

ผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านลูกค้า การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างหลัก ธรรมชาติของวิสาหกิจ และประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจ ต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านลูกค้า พบว่า สมการถดถอยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.87$ และ ค่า $r^2 = 0.757$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านลูกค้า ได้ 75.7 % โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ธรรมชาติด้านหลักความรับผิดชอบ ($X_{1.5}$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P\text{-value} < 0.05$) และประสิทธิภาพของการลดความสูญเปล่า (X_2) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P\text{-value} < 0.01$) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า มีค่าเป็นบวก ทั้ง 2 ตัว หมายความว่า หลักธรรมชาติความรับผิดชอบ ($X_{1.5}$) และประสิทธิภาพของการลดความสูญเปล่า (X_2) ส่งผลทางบวกต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านลูกค้า

ผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายใน การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างหลักธรรมชาติของวิสาหกิจ และประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายใน พบว่า สมการถดถอยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.917$ และค่า $r^2 = 0.84$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายใน ได้ 84 % โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ธรรมชาติด้านหลักนิติธรรม ($X_{1.1}$) ด้านหลักการมีส่วนร่วม ($X_{1.4}$) และประสิทธิภาพของการลดความสูญเปล่า (X_2) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P\text{-value} < 0.01$) ธรรมชาติด้านหลักคุณธรรม ($X_{1.2}$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P\text{-value} < 0.05$) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า ธรรมชาติด้านหลักนิติธรรม ($X_{1.1}$) ด้านหลักการมีส่วนร่วม ($X_{1.4}$) และประสิทธิภาพของการลดความสูญเปล่า (X_2) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) เป็นบวก หมายความว่า ส่งผลทางบวกต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายใน ส่วนธรรมชาติด้านหลักคุณธรรม ($X_{1.2}$) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) เป็นลบหมายความว่า ส่งผลทางลบต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายใน

ผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเรียนรู้และการเติบโต การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างหลักธรรมชาติของวิสาหกิจ และประสิทธิภาพการลดความสูญเปล่าของวิสาหกิจต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเรียนรู้และการเติบโต พบว่า สมการถดถอยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.851$

และ ค่า $r^2 = 0.725$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายผลดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวม ได้ 72.5 % โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ธรรมชาติของวิสาหกิจด้านหลักความรับผิดชอบต่อสังคม (X_{1,5}) และประสิทธิภาพของการลดความสูญเปล่า (X₂) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) และธรรมชาติของวิสาหกิจด้านหลักความคุ้มค่า (X_{1,6}) ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P-value < 0.05) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า ธรรมชาติของวิสาหกิจด้านหลักความรับผิดชอบต่อสังคม (X_{1,5}) ด้านหลักความคุ้มค่า (X_{1,6}) และประสิทธิภาพของการลดความสูญเปล่า (X₂) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) เป็นบวก หมายความว่า ส่งผลทางบวกต่อผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเรียนรู้และการเติบโต

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

5.2.1 ผลการศึกษาพบว่า ธรรมชาติของวิสาหกิจด้านหลักความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวม และธรรมชาติของวิสาหกิจด้านหลักคุณธรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงิน ธรรมชาติของวิสาหกิจด้านหลักนิติธรรม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านกระบวนการภายใน และธรรมชาติของวิสาหกิจด้านหลักความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเรียนรู้และการเติบโต เป็นจริงตามสมมุติฐานการศึกษาที่ 1 หลักธรรมชาติของวิสาหกิจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการดำเนินงานของวิสาหกิจ สอดคล้องกับ รัตติกรณ์ จงวิศาล (2552) ศึกษาเรื่องระดับธรรมชาติของวิสาหกิจ SMEs ของไทยและศึกษาโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อธรรมชาติของวิสาหกิจและความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ ผลการวิจัยพบว่า ธรรมชาติของวิสาหกิจส่งผลโดยมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ สอดคล้องกับสมชาย น้อยฉ่ำและคณะ (2559) ศึกษาเรื่องธรรมชาติของวิสาหกิจกับประสิทธิผลในการบริหารงานตามหลักการประเมินแห่งดุลยภาพของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสว่างวีระราช จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมชาติของวิสาหกิจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการบริหารงานตามหลักการประเมินแห่งดุลยภาพ และพบว่าหลักธรรมชาติของวิสาหกิจส่งผลกับประสิทธิผลในการบริหารงานตามหลักการประเมินแห่งดุลยภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ สรวุฑ ดวงจันทร์และฐิตาภรณ์ สิ้นจรรย์ศักดิ์ (2561) ศึกษาเรื่องระบบการควบคุมภายในที่ดี และธรรมชาติของวิสาหกิจที่มีต่อผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ธรรมชาติของวิสาหกิจมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของ

สหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย สอดคล้องกับ นันทพร ดำรงพงศ์ (2561) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อรองรับเศรษฐกิจยุคดิจิทัลในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจคือความยั่งยืนของผู้ประกอบการ ถ้าผู้ประกอบการวิสาหกิจสามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐได้โดยมีระบบเทคโนโลยีช่วยบริหารจัดการ มีเงินทุนหมุนเวียน ต้นทุนต่ำ สินค้าที่ผลิตมีคุณภาพได้มาตรฐาน ผู้ประกอบการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ให้เกิดความแตกต่าง โดยใช้การตลาดแบบดิจิทัล คือ ระบบ Online หรือ E-commerce จะช่วยให้ธุรกิจสามารถแข่งขันได้ทั่วโลกและยั่งยืนในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล สอดคล้องกับ รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์, ระพีพรรณ พิริยะกุล, นภาพร ชันธนาภา (2559) ศึกษาเรื่องผลการดำเนินงานของธุรกิจและสมรรถนะของผู้ประกอบการกับขอบข่ายการแข่งขันและศักยภาพองค์การ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านขอบข่ายการแข่งขันและศักยภาพองค์การมีผลต่อการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ทั้งด้านต้นทุน ความแตกต่างทางการตลาด การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าและความรู้ในการงาน

5.2.2 ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของการลดความสูญเปล่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลดำเนินงานของวิสาหกิจในภาพรวม และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลดำเนินงานของวิสาหกิจด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเติบโต เป็นจริงตามสมมุติฐานการศึกษาที่ 2 การลดความสูญเปล่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการดำเนินงานของวิสาหกิจ สอดคล้องกับ ศิริรัตน์ แจ่มรักษ์สกุล (2552) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่ออุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดเล็กในการมุ่งสู่ระบบการผลิตแบบลีน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ระบบการผลิตแบบลีนสามารถนำมาใช้ในอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดเล็กได้อย่างประสบความสำเร็จไม่แตกต่างกันในแต่ละขนาดของกิจการ แต่แตกต่างกันในระดับของพนักงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ปัจจัยในด้านแรงจูงใจ ความรู้ความเข้าใจ การได้รับการฝึกอบรม ทักษะคติของพนักงาน การได้รับการสนับสนุน การมีส่วนร่วมของพนักงานและผู้ให้คำปรึกษา มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำระบบการผลิตแบบลีนมาใช้ในอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดเล็ก และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบการผลิตแบบลีนมาใช้ในสถานประกอบการ คือ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน ทักษะคติของพนักงาน การได้รับการสนับสนุน และการได้รับการฝึกอบรม สอดคล้องกับ สุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยการปฏิบัติตามแนวคิดลีน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างมาตรฐานระดับของการปฏิบัติตาม

แนวคิดค้น ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลในการปฏิบัติตามแนวคิดค้นมีทั้งหมด 10 ปัจจัย คือ 1) การมีส่วนร่วมของลูกค้ำ 2) การสื่อสารกับผู้ชาย 3) การส่งมอบตรงเวลาของผู้ชาย 4) การพัฒนาผู้ชาย 5) ระบบดึง 6) การไหลของกระบวนการ 7) การปรับตั้งเครื่อง 8) การควบคุมกระบวนการ 9) การมีส่วนร่วมของพนักงาน และ 10) การบำรุงรักษาเครื่องจักร และพบว่า มีปัจจัยแฝง 3 ปัจจัยที่อยู่ระหว่างปัจจัยการปฏิบัติและแนวความคิดค้น คือ 1) การบริหารความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก 2) การบริหารความเสี่ยงจากกระบวนการ และ 3) การบริหารความเสี่ยงจากเครื่องจักร และสอดคล้องกับ Salman Sigari & Robin Clark (2013) ศึกษาการนำกลยุทธ์การผลิตแบบลีนมาใช้อย่างเป็นระบบ นำไปสู่ระบบการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่นและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้วยการลบกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า กรณีศึกษาที่ใช้การทำสายธารคุณค่าเพื่อตรวจสอบกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า

5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาค้นครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 175 ราย มีความล่าช้าในการตอบกลับพอสมควร เมื่อได้ติดตามสถานการณ์ปัญหา เนื่องจากเกิดวิกฤติการณ์อุทกภัยภาคเหนือและตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 การศึกษานี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของหลักธรรมาภิบาลกับผลการดำเนินงานของวิสาหกิจ และศึกษาความสัมพันธ์ของการลดความสูญเปล่ากับผลการดำเนินงานของวิสาหกิจ ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาวิสาหกิจด้วยหลักการหรือแนวคิดอื่น ๆ เช่น การศึกษาผลการดำเนินงานโดยใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง หรือศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ

5.4.2 การศึกษานี้เป็นการศึกษาหลักธรรมาภิบาล 6 ด้าน ตามเกณฑ์การประเมินรางวัลธรรมาภิบาลธุรกิจดีเด่น ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ตั้งแต่ปี 2554 - ปัจจุบัน แต่ในคราวประชุม อ.ก.พ.ร. เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2554 เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้เห็นชอบกับข้อเสนอแผนการส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในภาค

ราชการเพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างยั่งยืน และเห็นชอบหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GGFramework) ซึ่งประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ และ 10 หลักการย่อย จึงควรมีการศึกษาศักยภาพความสำเร็จของวิสาหกิจในการใช้หลักธรรมาภิบาลให้สอดคล้องกับปัจจุบัน

5.4.3 การศึกษานี้จัดเก็บข้อมูลประชากรเฉพาะปี 2559 – 2561 เท่านั้น หากเก็บข้อมูลถึงช่วงปัจจุบัน ผลการศึกษาที่ได้อาจมีความแตกต่างกัน เนื่องจากสภาพปัญหาในการดำเนินธุรกิจด้านต่าง ๆ มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น

5.4.4 ประชากรที่ศึกษา มีเฉพาะวิสาหกิจที่ประสบความสำเร็จได้รับรางวัลธรรมาภิบาลธุรกิจดีเด่นจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ทั้งระดับประเทศและระดับจังหวัดเฉพาะปี 2559 – 2561 หากทำการศึกษาวิสาหกิจที่ประสบความสำเร็จ ได้รับรางวัลจากการประเมินของหน่วยงานอื่น ผลการศึกษาที่ได้อาจเป็นอย่างอื่น



บรรณานุกรม

- กฤษชัย อนรรฆมณี. LEAN กลยุทธ์การพัฒนาองค์กรที่ขาดไม่ได้. สืบค้น 1 กันยายน 2561.
เข้าถึงจาก <http://www.cpd.go.th/cpdth2560/Images/document>.
- เกียรติขจร โสมมานะสิน. 2550. Lean: วิถีแห่งการสร้างคุณค่าสู่องค์กรที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ
สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ไชยวัฒน์ คำชูและคณะ. 2545. ธรรมมาภิบาล: การบริหารการปกครองที่โปร่งใสด้วย จริยธรรม.
สถาบันเอเชียศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2562. หลักเกณฑ์ธรรมาภิบาลของผู้ประกอบการธุรกิจ
ทางการเงินที่มีใช้สถาบันการเงิน. สืบค้น 14 กุมภาพันธ์ 2563 เข้าถึงจาก
[https://www.bot.or.th/Thai/Financialinstitutions/Publications/Pages/Consultation
Paper_CG_nonbank](https://www.bot.or.th/Thai/Financialinstitutions/Publications/Pages/ConsultationPaper_CG_nonbank).
- ธนตร นรภูมิพิภังค์. 2550. ISMED ติดปีกเอสเอ็มอี ชูธรรมาภิบาลเสริมแกร่ง.
12 มี.ค. 2550, ข่าว SMEs, MGR Online.
- นันทพร ดำรงพงศ์. 2561. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจ
ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อรองรับเศรษฐกิจยุคดิจิทัล
ในประเทศไทย. วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่ ปีที่ 11,
ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม –มิถุนายน 2561, 239 – 255.
- มณฑน ศุภกานีนิธ. 2558. Training Course on Lean Manufacturing Systems.
รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีโอ.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2552. ธรรมาภิบาลของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย.
วารสารพฤติกรรมศาสตร์ ปีที่ 15 ฉบับที่ 1 กันยายน 2552. 76 - 94.
- รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2561. สืบค้น 20 กันยายน 2562
เข้าถึงจาก https://www.sme.go.th/mod_download
- รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์,ระพีพรรณ พิริยะกุล. นภาพร ชันธนาภ. 2559. ผลการดำเนินงานของ
ธุรกิจและสมรรถนะของผู้ประกอบการกับขอบข่ายการแข่งขันและศักยภาพ
องค์การ

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วรรณพงศ์ ช้วยรักษา. 2560. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของวิสาหกิจ.
 ศีร์ตน์ แจ้งรักษ์สกุล. 2552. ปัจจัยที่มีผลต่ออุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดเล็ก
 ในการมุ่งสู่ระบบการผลิตแบบลีน. รายงานผลการวิจัย. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
 สัญญา เคนาภูมิ. 2558. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพผลของวิสาหกิจ ผลกระทบของ AEC
 ต่อ SMEs ไทย. สืบค้น 1 กันยายน 2561. เข้าถึงจาก <https://www.tasme.or.th>
 สานิตย์ หนูนิล. 2559. ธรรมชาติขององค์การภาคเอกชน: ธุรกิจภาคบริการ. วารสาร
 มหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทย ปีที่ 36(2) : 57 - 76.
 สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2549. ตัวอย่าง SMEs ไทย
 หัวใจธรรมาภิบาล. สืบค้น 1 กุมภาพันธ์ 2562. เข้าถึงจาก www.sme.go.th
 สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2550. คำนิยามหรือความหมายของ
 ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. สืบค้น 1 กุมภาพันธ์ 2562 เข้าถึงจาก
www.sme.go.th
 สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2551. มอบรางวัล “ธรรมาภิบาลดีเด่น”
 สืบค้น 1 กุมภาพันธ์ 2562. เข้าถึงจาก www.ismed.or.th
 สุวรรณ หวังเจริญเดช. 2557. กลยุทธ์การบริหารต้นทุนในยุคโลกาภิวัตน์. วารสารนักบริหาร
 ปีที่ 34 ฉบับที่ 1 หน้า 60 -68.
 เสรี พงศ์พิศ วิชิต นันทสุวรรณ จ่านง แรกพินิจ. 2544. วิสาหกิจชุมชน : แผนแม่บท แนวคิด
 แนวทาง ตัวอย่าง ร่างพระราชบัญญัติ. กรุงเทพฯ, ภูมิปัญญาไท.
 สุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต. 2558. ปัจจัยการปฏิบัติตามแนวคิดลีน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
 ดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
 สราวุธ ดวงจันทร์ รัฐาภรณ์ สินจรูญศักดิ์. 2561. ระบบการควบคุมภายในที่ดีและธรรมาภิบาล
 ที่มีต่อผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย.
 สมชาย น้อยฉ่ำ นิคม เจียรจินดา ชัชวาลิต เลหาวิเชียร. 2559. ธรรมาภิบาลกับประสิทธิผล
 ในการบริหารงานตามหลักการประเมินแห่งดุลยภาพ ของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุร
 ศักดิ์.
 วารสารเกษมบัณฑิต ปีที่ 17 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม. 2559.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อริย์ธัช แก้วเกาะสะบ้า. หลักธรรมาภิบาลในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. สำนักวิชาการ. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. อภิธานศัพท์ ปาณิกบุตร. กรอบแนวคิดการจัดการบ้านเมืองที่ดี. สถาบันพระปกเกล้า. อุษณากร ทาวะรมย์. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. ม.บูรพา.
- Andy Lockett, James Hayton, Deniz Ucbasaran, Kevin Mole & Gerard P Hodgkinson. 2013. การเจริญเติบโตของธุรกิจ SMEs ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้นำ.
- Boroson, Hojabri, Manafi & Hooman. 2011. การนำ BSC มาเป็นเครื่องมือในการวัดขีดความสามารถของบรรษัทภิบาลด้านไอทีของธุรกิจ.
- Faten Hanna, GHaleb Mohammad Abu Rumman, Hamzah Al-Mawali, Nurah Al-lozi. 2018. The Impact of Corporate Governance upon the Performance Level of Jordanian Public Joint Stock Industrial Companies through Using the Balanced Scorecard. Journal of Social Sciences (COES&RJ-JSS), 7(1) : 1 – 14.
- Hall, R.W. 2004. "Lean and the Toyota Production System". Targat, 20(3), 22 - 27.
- Hofer, C., Eroglu, C., & Hofer A. 2012. The defect of lean production on financial performance: The mediating role of inventory Leanness. International Journal of Production Economics, 138(2). 242 - 253.
- Kerjcie and Morgan. 1970. อ้างถึงใน ธีรวุฒิ เอกะกุล. 2543. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.
- Mauro Goncalves & Mehren Misaghi. 2014. Proposal of a Framework of Lean Governance and Management of Enterprise IT. Proceedings of the 16th International Conference on Information Integration and Web-bases Application & Services.
- Salman Sigari & Robin Clark. 2013. Applying lean thinking to improve the production process of a traditional medium-size British manufacturing company. International Journal of Information and Operations Management Education 5(2) : 154 – 169.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง หลักธรรมาภิบาลและการลดความสูญเปล่าที่มีผลต่อความสำเร็จ ของวิสาหกิจในมุมมองการวัดผลเชิงดุลยภาพ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการลดความสูญเปล่า
 - ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน
2. การตอบแบบสอบถามนี้ คำตอบของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย กรุณาตอบให้ครบถ้วนสมบูรณ์ทุกข้อ ทุกตอน เพื่อให้การวิจัยนี้มีความความเที่ยงตรงและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง
3. ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามนี้จะเป็นความลับ การนำเสนอผลการวิจัยจะเสนอเป็นภาพรวมเท่านั้น
4. หากท่านต้องการรับรายงานการสรุปผลการวิจัย โปรดแนบนามบัตรของท่านมาพร้อมกับแบบสอบถามชุดนี้
5. ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางชไมภัค ประหา

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

แบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- น้อยกว่า 30 ปี 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี มากกว่า 50 ปี

3. วุฒิมัธยมศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งในกิจการ

- หัวหน้างานบัญชี เจ้าของกิจการ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ประสบการณ์ในการทำงาน

- น้อยกว่า 5 ปี 5 - 10 ปี 11 - 15 ปี มากกว่า 15 ปี

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกิจการ

1. รูปแบบกิจการ

- บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วน

2. ทุนในการดำเนินงาน

- ต่ำกว่า 5,000,000 บาท 5,000,000 – 10,000,000 บาท

- 10,000,001 - 15,000,000 บาท มากกว่า 15,000,000 บาท

3. มูลค่าสินทรัพย์รวม ณ ปัจจุบัน

- ต่ำกว่า 50,000,000 บาท 50,000,000 - 100,000,000 บาท

- 100,000,001 - 150,000,000 บาท มากกว่า 150,000,000 บาท

4. จำนวนพนักงานทั้งหมดของกิจการ ณ ปัจจุบัน

- น้อยกว่า 50 คน 50 – 100 คน

- 101 – 150 คน มากกว่า 150 คน

5. ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ

น้อยกว่า 5 ปี

5 - 10 ปี

11 - 15 ปี

มากกว่า 15 ปี

6. กิจการเคยได้รับรางวัลธรรมาภิบาล ระดับใด

ระดับประเทศ

ระดับจังหวัด

7. ขนาดของกิจการเมื่อได้รับรางวัลธรรมาภิบาล มีขนาดใด

ขนาดเล็ก S

ขนาดกลาง M

ขนาดใหญ่ L

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล การลดความสูญเปล่า และผลการดำเนินงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

(5 = เห็นด้วยมากที่สุด, 4 = เห็นด้วยมาก, 3 = เห็นด้วยปานกลาง, 2 = เห็นด้วยน้อย, 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด)

หลักธรรมาภิบาล	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
หลักนิติธรรม					
1. กิจการให้ความสำคัญต่อการกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับที่มีความเป็นธรรม ทันสมัย และเป็นที่ยอมรับของบุคลากร					
2. กิจการดำเนินงานตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับกฎกติกาของสังคม					
3. กิจการใช้อำนาจตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับกับบุคลากรอย่างเหมาะสม					
4. กิจการมีมาตรการควบคุมเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันหรือ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และต่อต้านการให้สินบนเพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจ					
5. กิจการมีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับค่าตอบแทนแก่พนักงาน อย่างชัดเจน					
หลักคุณธรรม					
6. กิจการให้ความสำคัญต่อการรณรงค์เรื่องการยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม					
7. กิจการส่งเสริมให้บุคลากรซื่อสัตย์ ประหยัด อดทน มีระเบียบวินัย					
8. กิจการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะทางอาชีพอย่าง สม่ำเสมอ					
9. กิจการให้ความสำคัญต่อการจัดกิจกรรมเพื่อจูงใจและยกย่อง ชมเชย ให้รางวัล แก่พนักงานที่แสดงพฤติกรรมด้านความมีคุณธรรม					
10. กิจการมีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติแก่คู่ค้าอย่างมีคุณธรรม					

หลักธรรมาภิบาล	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
หลักความโปร่งใส					
11. กิจการเปิดเผยผลการดำเนินงานให้พนักงานทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ					
12. กิจการให้ความสำคัญต่อกระบวนการทำงานที่เปิดเผยตรงไปตรงมาตรวจสอบได้					
13. กิจการให้ความสำคัญต่อการแจ้งให้บุคลากรรับรู้สถานการณ์และปัญหาขององค์กร					
14. กิจการไม่มีการปกปิด บิดเบือน ข้อมูลการปฏิบัติงาน					
15. กิจการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารกันทั้งสองทางระหว่างผู้บริหารและพนักงาน					
หลักการมีส่วนร่วม					
16. กิจการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมรับรู้และแสดงความคิดเห็นในการบริหารจัดการทรัพยากรของกิจการ ชุมชนและสิ่งแวดล้อม					
17. กิจการส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาในการบริหารจัดการทรัพยากรของกิจการ ชุมชนและสิ่งแวดล้อม					
18. กิจการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของกิจการ การทำประชาพิจารณ์ การร่วมลงมติ					
19. กิจการมีการรวบรวมปัญหา/ข้อคิดเห็นที่ได้จากลูกค้า เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า					
20. กิจการให้ความสำคัญต่อการนำความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน					
หลักความรับผิดชอบต่อสังคม					
21. กิจการตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของบุคลากร					
22. กิจการดำเนินงานโดยเอาใจใส่ต่อสังคม ชุมชนและสิ่งแวดล้อม					
23. กิจการมีระบบตรวจสอบด้านผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมจากการดำเนินงาน					
24. กิจการกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของกิจการ หรือแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้า ซึ่งได้รับผลิตภัณฑ์หรือรับบริการที่ไม่มีคุณภาพ					
25. กิจการให้ความสำคัญต่อระบบรักษาความปลอดภัยในการทำงานให้กับพนักงาน					

หลักความคุ้มค่า					
26. กิจการให้ความสำคัญต่อระบบการบริหารจัดการ และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด					
27. กิจการให้ความสำคัญต่อการรณรงค์ให้บุคลากรเกิดความตระหนักเรื่องการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า					
28. กิจการให้ความสำคัญต่อกระบวนการผลิตสินค้าหรือกระบวนการบริการให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน					
29. กิจการให้ความสำคัญต่อแผนงานที่แสดงผลลัพธ์ของการอนุรักษ์และประหยัดพลังงาน					
30. กิจการให้ความสำคัญกับการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง					

ประสิทธิภาพของการลดความสูญเปล่า	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
31. กิจการสามารถลดการเกิดของเสียจากการผลิต หรือลดปริมาณงานที่จะต้องแก้ไข					
32. กิจการสามารถลดจำนวนการผลิตที่มากเกินความจำเป็น หรือมีการผลิตสินค้าตามความต้องการของลูกค้าเท่านั้น					
33. กิจการสามารถลดระยะเวลาการรอคอยที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ เช่น การรอคอยวัตถุดิบ การรอคอยคนงาน การรอเครื่องจักร					
34. กิจการมีการพัฒนาทักษะของบุคลากรให้มีความสามารถมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการคิดค้น พัฒนานวัตกรรมในกระบวนการผลิต เพื่อลดความสูญเปล่า					
35. กิจการมีการกำหนดการจัดวางผังโรงงานที่ดี สามารถลดการขนย้ายวัตถุดิบทั้งก่อนและระหว่างการผลิต					
36. กิจการสามารถลดจำนวนสินค้าคงคลัง วัตถุดิบ หรืองานระหว่างทำให้เหลือน้อยที่สุดหรือไม่เหลือเลย					
37. กิจการมีการใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการทำงาน หรือในกระบวนการผลิต และสามารถลดการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น เช่น การเดิน การยืน การค้นหา					
38. กิจการสามารถลดขั้นตอนการผลิตที่ซ้ำซ้อนหรือมากเกินไปจนเกินความจำเป็น					

ผลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
มุมมองด้านการเงิน					
39. กิจการมีรายได้เพิ่มขึ้น					
40. กิจการมีปริมาณการผลิตหรือการบริการเพิ่มขึ้น					
41. กิจการมีการขึ้นเงินเดือนค่าตอบแทนให้บุคลากรมากกว่าที่กฎหมายกำหนด					
มุมมองด้านลูกค้า					
42. กิจการมีจำนวนลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้น					
43. กิจการมีการเพิ่มคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือคุณภาพการบริการให้ลูกค้าพอใจ					
44. กิจการได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าและผู้รับบริการน้อยลง					
มุมมองด้านกระบวนการภายใน					
45. กิจการใช้ระยะเวลาในการจัดซื้อและนำเข้าวัตถุดิบลดลง					
46. กิจการใช้ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าและบริการให้ลูกค้าลดลง					
47. กิจการใช้ระยะเวลาในกระบวนการผลิตสินค้าหรือบริการลดลง					
มุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต					
48. กิจการมีการสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน					
49. กิจการมีการพัฒนาเทคโนโลยีและระบบข้อมูลข่าวสารในการทำงาน					
50. กิจการมีการคัดเลือก และพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถบุคลากร					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข
ตารางการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสถิติ



ตารางวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสถิติ

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	79	44.1	44.1	44.1
หญิง	100	55.9	55.9	100.0
Total	179	100.0	100.0	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 30 ปี	2	1.1	1.1	1.1
31 - 40 ปี	38	21.2	21.2	22.3
41 - 50 ปี	134	74.9	74.9	97.2
มากกว่า 50 ปี	5	2.8	2.8	100.0
Total	179	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	1.7	1.7	1.7
ปริญญาตรี	152	84.9	84.9	86.6
สูงกว่าปริญญาตรี	24	13.4	13.4	100.0
Total	179	100.0	100.0	

ตำแหน่ง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พนักงาน / เจ้าหน้าที่	60	33.5	33.7	33.7
	หัวหน้างาน/ฝ่าย/แผนก	86	48.0	48.3	82.0
	ผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการ	14	7.8	7.9	89.9
	เจ้าของกิจการ/กรรมการ	18	10.1	10.1	100.0
	Total	178	99.4	100.0	
Missing	System	1	.6		
Total		179	100.0		

ประสบการณ์ทำงาน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 5 ปี	7	3.9	3.9	3.9
	5 - 10 ปี	36	20.1	20.1	24.0
	11 - 15 ปี	32	17.9	17.9	41.9
	มากกว่า 15 ปี	104	58.1	58.1	100.0
	Total	179	100.0	100.0	

ประเภทกิจการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ห้างหุ้นส่วน	8	4.5	4.5	4.5
	บริษัท จำกัด	171	95.5	95.5	100.0
	Total	179	100.0	100.0	

ทุนดำเนินงาน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 5,000,000 บาท	23	12.8	12.8	12.8
5,000,000 - 10,000,000 บาท	25	14.0	14.0	26.8
10,000,001 - 150,000,000 บาท	28	15.6	15.6	42.5
มากกว่า 150,000,000 บาท	103	57.5	57.5	100.0
Total	179	100.0	100.0	

ทรัพย์สินรวม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 50,000,000 บาท	29	16.2	16.2	16.2
50,000,000 - 100,000,000 บาท	21	11.7	11.7	27.9
100,000,001 - 150,000,000 บาท	10	5.6	5.6	33.5
มากกว่า 150,000,000 บาท	119	66.5	66.5	100.0
Total	179	100.0	100.0	

จำนวนพนักงาน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 50 คน	37	20.7	20.7	20.7
50 - 100 คน	26	14.5	14.5	35.2
101 - 150 คน	4	2.2	2.2	37.4
มากกว่า 150 คน	112	62.6	62.6	100.0
Total	179	100.0	100.0	

ระยะเวลาดำเนินการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 5 ปี	4	2.2	2.2	2.2
5 - 10 ปี	13	7.3	7.3	9.5
11 - 15 ปี	28	15.6	15.6	25.1
มากกว่า 15 ปี	134	74.9	74.9	100.0
Total	179	100.0	100.0	

รางวัล

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ระดับจังหวัด	159	88.8	88.8	88.8
ระดับประเทศ	20	11.2	11.2	100.0
Total	179	100.0	100.0	

ขนาดกิจการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ขนาดเล็ก S	35	19.6	19.7	19.7
ขนาดกลาง M	43	24.0	24.2	43.8
ขนาดใหญ่ L	100	55.9	56.2	100.0
Total	178	99.4	100.0	
Missing System	1	.6		
Total	179	100.0		

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
กิจการให้ความสำคัญต่อการกำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับที่มีความเป็นธรรม ทันสมัยและเป็นที่ยอมรับของบุคลากร	175		5	4.94	.243
กิจการดำเนินงานตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับ กฎกติกาของสังคม	175	4	5	4.94	.233
กิจการใช้อำนาจตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับกับ บุคลากรอย่างเหมาะสม	175	3	5	4.91	.301
กิจการมีมาตรการควบคุมเกี่ยวกับการต่อต้านการ ทุจริตคอร์รัปชันหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และต่อต้านการให้สินบนเพื่อผลประโยชน์ทาง ธุรกิจ	175	4	5	4.94	.243
กิจการมีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติ เกี่ยวกับค่าตอบแทนแก่พนักงาน อย่างชัดเจน	175	3	5	4.92	.292
x1.1 - หลักนิติธรรม	175	4.00	5.00	4.9303	.22679
กิจการให้ความสำคัญต่อการรณรงค์เรื่องการยึด มั่นในความถูกต้องดีงาม	175	4	5	4.95	.209
กิจการส่งเสริมให้บุคลากรซื้อสัตย์ ประหยัด อดทน มีระเบียบวินัย	175	4	5	4.94	.243
กิจการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะทางอาชีพอย่างสม่ำเสมอ	175	4	5	4.91	.289
กิจการให้ความสำคัญต่อการจัดกิจกรรมเพื่อจูงใจ และยกย่อง ชมเชย ให้รางวัล แก่พนักงานที่แสดง พฤติกรรมด้านความมีคุณธรรม	175	4	5	4.93	.263
กิจการมีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติแก่คู่ ค้าอย่างมีคุณธรรม	175	4	5	4.95	.209

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x1.2 - หลักคุณธรรม	175	4.00	5.00	4.9360	.21553
กิจการเปิดเผยผลการดำเนินงานให้พนักงานทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ	175	3	5	4.88	.390
กิจการให้ความสำคัญต่อกระบวนการทำงานที่เปิดเผยตรงไปตรงมาตรวจสอบได้	175	3	5	4.91	.301
กิจการให้ความสำคัญต่อการแจ้งให้บุคลากรรับรู้สถานการณ์และปัญหาขององค์กร	175	3	5	4.89	.330
กิจการไม่มีการปกปิด บิดเบือน ข้อมูลการปฏิบัติงาน	175	3	5	4.92	.292
กิจการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารกันได้สองทางระหว่างผู้บริหารและพนักงาน	175	4	5	4.93	.253
x1.3 - หลักความโปร่งใส	175	3.20	5.00	4.9074	.28828
กิจการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมรับรู้และแสดงความคิดเห็นในการบริหารจัดการทรัพยากรของกิจการ ชุมชนและสิ่งแวดล้อม	175	3	5	4.85	.402
กิจการส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาในการบริหารจัดการทรัพยากรของกิจการ ชุมชนและสิ่งแวดล้อม	175	3	5	4.84	.464
กิจการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของกิจการ การทำประชาพิจารณ์ การร่วมลงมติ	175	2	5	4.82	.515
กิจการมีการรวบรวมปัญหา/ข้อคิดเห็นที่ได้จากลูกค้า เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า	175	3	5	4.87	.381
กิจการให้ความสำคัญต่อการนำความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานแถว	175	3	5	4.87	.396

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x1.4 - หลักการมีส่วนร่วม	175	3.00	5.00	4.8514	.40384
กิจการตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของบุคลากร	175	4	5	4.94	.243
กิจการดำเนินงานโดยเอาใจใส่ต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม	175	3	5	4.91	.308
กิจการมีระบบตรวจสอบด้านผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมจากการดำเนินงาน	175	3	5	4.88	.375
กิจการกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของกิจการ หรือแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้า ซึ่งได้รับผลิตภัณฑ์หรือรับบริการที่ไม่มีคุณภาพ	175	4	5	4.94	.233
กิจการให้ความสำคัญต่อระบบรักษาความปลอดภัยในการทำงานให้กับพนักงาน	175	3	5	4.93	.275
x1.5 - หลักความรับผิดชอบต่อ	175	3.60	5.00	4.9200	.25006
กิจการให้ความสำคัญต่อระบบการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด	175	3	5	4.89	.330
กิจการให้ความสำคัญต่อการรณรงค์ให้บุคลากรเกิดความตระหนักเรื่องการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	175	3	5	4.87	.381
กิจการให้ความสำคัญต่อกระบวนการผลิตสินค้าหรือกระบวนการบริการให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน	175	3	5	4.91	.301
กิจการให้ความสำคัญต่อแผนงานที่แสดงผลลัพธ์ของการอนุรักษ์และประหยัดพลังงาน	175	3	5	4.86	.406
กิจการให้ความสำคัญกับการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	175	3	5	4.91	.301
x1.6 - หลักความคุ้มค่า	175	3.00	5.00	4.8914	.32000
x1 - หลักธรรมาภิบาลภาพรวม	175	3.70	5.00	4.9062	.25115
Valid N (listwise)	175				

y - ผลการดำเนินงาน	Pearson Correlation	.511**	.469**	.591**	.788**	.632**	.776**	.932**	.946**	.951**	.934**	.882**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



