

รูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากร
มหาวิทยาลัยในจังหวัดสมุทรปราการ

Model of Corporate Social Responsibility Affecting Loyalty of
University Personnel in Samut Prakan Province

วัชรินทร์ พวงเพชร¹ วิสนุ สารทรัพย์² มาลีรัตน์ ฉานสูงเนิน³

Whachareeporn Phuangpetch¹ Visanu Sartphe² Maleerat Chansungnoen³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรมหาวิทยาลัยในจังหวัดสมุทรปราการ 2) เพื่อศึกษารูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อความจงรักภักดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยในจังหวัดสมุทรปราการ และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรมหาวิทยาลัยในจังหวัดสมุทรปราการ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ รวมทั้งสิ้น 2,200 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 338 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตามสูตรของทาร์โร ยามาเน่ แล้วทำการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย สอนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแต่ละขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยจังหวัดสมุทรปราการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความรับผิดชอบต่อด้านสาธารณะ ความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐศาสตร์ ความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรม และ ความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรม และกฎหมาย

¹ อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ E-mail: wha_c@hotmail.com

Lecturer of Business, Suvarnabhumi Institute of Technology

² อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

Lecturer of Business, Suvarnabhumi Institute of Technology

³ เจ้าหน้าที่งานวิทยบริการ สถาบันบำบัดรักษาและฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดแห่งชาติบรมราชชนนี (สบยช.)

Librarian of Princess Mother National Institute on Drug Abuse Treatment

2. ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมด้านศีลธรรมและกฎหมาย และปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรม มีผลต่อปัจจัยความรับผิดชอบต่อสังคมของของบุคลากรมหาวิทยาลัยในจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

คำสำคัญ: ความรับผิดชอบต่อสังคม ความจงรักภักดี จังหวัดสมุทรปราการ

Abstract

The objectives of this study were to study (1) the level of social responsibility of the university personnel in Samut Prakan Province, (2) to study the social responsibility model affecting the social loyalty of university personnel in Samut Prakan Province, and (3) study the guidelines, promoting social responsibility of university personnel in Samut Prakan Province. The population used in the research were personnel from public and private universities in Samut Prakan Province, totaling 2,200 people. The samples used in this study included 338 public and private universities personnel from Samut Prakan Province. Determined the size of the sample group according to Taro Yamane's formula, and then conducted a simple randomization. The research instrument was a questionnaire. The confidence value for the whole issue was 0.98. The average statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, and multiplier regression analysis of each stage.

The research found that:

1. the social responsibility of the university personnel in Samut Prakan Province, overall was at a high level. Considering the individual aspects were found that they were at a high level in all aspects, sorted by the average ranking from high to low as follows: Public responsibility aspect, economic responsibility aspect, ethical responsibility aspect, and ethical and legal responsibility aspects.

2. Responsibility factors in various aspects that influence the social responsibility factors (CSR), which the results of the analysis revealed that economic responsibility aspect factor, moral and legal responsibility aspect factor, and ethical responsibility aspect factor. Affecting the social responsibility factor aspect of university personnel in Samut Prakan Province. Significantly at 0.05

Keywords: Social Responsibility, Loyalty, Samut Prakan Province.

บทนำ

ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร(CSR) ยังมีส่วนช่วยในการสร้างนวัตกรรมของสินค้าและบริการที่แสดงถึงการร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ดังเช่น บริษัท Toyota ผลิตรถ Hybrid รุ่นพรีอุสที่มีอัตราความสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิงที่ต่ำเพียง 28 กิโลเมตร/ลิตร ตามค่ามาตรฐานการทดสอบที่ Mode 10-15 ของญี่ปุ่น และมีค่าก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ในไอเสียต่ำกว่ารถยนต์ทั่วไปถึงร้อยละ 50 สิ่งประดิษฐ์ดังกล่าวนี้ทำให้รถเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและกลายเป็นสินค้าตัวใหม่ของบริษัท(บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด, 2553) บริษัท Touchwood Thailand ลดการตัดโค่นต้นไม้และการบุกรุกป่า ด้วยการดำเนินธุรกิจโดยการซื้อที่ดินและจัดทำโครงการปลูกป่าถาวรภาคเอกชน เพื่อนำไม้ดังกล่าวมาสกัดน้ำมันหอมระเหย มีการแบ่งที่ดินเพื่อปลูกต้นไม้ที่มีมูลค่าทางเศรษฐกิจออกเป็นแปลงย่อยและจำหน่ายให้แก่ลูกค้าในประเทศไทยและประเทศต่างๆ ที่ความสนใจในการประกอบธุรกิจผ่านทางสำนักงานทิวู๊ด (บริษัท ทิวู๊ด พอร์เรสตรี้ จำกัด, 2553) และบริษัท Kimberly-Clark Thailand ใช้นโยบายไม่ใช้เยื่อกระดาษจากป่าไม้เขตร้อนรวมถึงมีมาตรการเลือกซื้อเยื่อกระดาษจากผู้จำหน่ายที่ปฏิบัติตามข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อมที่ได้รับการรับรองในการประกอบอุตสาหกรรม ป่าไม้และเยื่อกระดาษอย่างถูกต้องจากสถาบันดูแลรักษาป่าเท่านั้น รวมถึงใช้มาตรการงดใช้สารเคมีที่อาจก่อให้เกิดมลภาวะและอันตรายต่อผู้บริโภคในกระบวนการผลิต เช่น นโยบายไม่ใช้สารคลอรีนและเยื่อกระดาษที่ผ่านการฟอกย้อมในกระบวนการผลิตกระดาษ เนื่องจากเป็นอันตรายต่อมนุษย์และสิ่งมีชีวิตในน้ำ เป็นต้น (เบอร์ลีย์-คล้าค ไทยแลนด์, 2553)

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ได้มีพันธกิจว่าปรับโครงสร้างประเทศไทยไปสู่ประเทศไทย 4.0 ตลอดจนประเด็นการปฏิรูปประเทศ นอกจากนั้นได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของภาคีการพัฒนาทุกภาคส่วนทั้งในระดับกลุ่มอาชีพ ระดับภาค และระดับประเทศในทุกขั้นตอนของแผนฯ อย่างกว้างขวางและต่อเนื่องเพื่อร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์และทิศทางการพัฒนาประเทศ รวมทั้งร่วมจัดทำรายละเอียดยุทธศาสตร์ของแผนฯ เพื่อมุ่งสู่ “ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” สังคมไทยตื่นตัวและให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมและระบบธรรมาภิบาลมากขึ้น มีการจัดตั้งเครือข่ายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีการดำเนินธุรกิจในรูปแบบกิจการ เพื่อสังคมซึ่งเป็นแนวทางการลงทุนใหม่ของการประกอบธุรกิจเพื่อการเจริญเติบโตของภาคสังคมเป็นหลักไม่มุ่งกำไรสูงสุด สร้างจิตสำนึกของประชาชนใหม่มีความรับผิดชอบต่อสังคม สถาบันชาติสถาบัน ศาสนา และสถาบันพระมหากษัตริย์ให้ตระหนักถึงการเคารพกฎหมาย หลักสิทธิมนุษยชน การสร้างค่านิยมใหม่มีพฤติกรรมการผลิตและบริโภคที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม การสร้างความรู้ความเข้าใจและ จิตสำนึกในการอนุรักษ์พลังงาน มีการเรียนรู้ในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและภัย พิบัติ เพื่อนำไปสู่การสร้างสังคม

อายุ (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 128, ตอนพิเศษ 152ง (14 ธันวาคม 2554): 33-78) ขณะที่แนวคิดเรื่อง “ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ” หรือ CSR ที่แพร่หลายอยู่ในขณะนี้ ก็มีหลักการสอดคล้องกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเช่นกัน โดยมีจุดเริ่มต้นจากการประชุมสุดยอดระดับโลกด้านสิ่งแวดล้อม (Earth Summit) เมื่อปี พ.ศ. 2535 ซึ่งได้มีการประกาศทิศทางใหม่ของการพัฒนาว่า “การพัฒนาที่ยั่งยืน” หรือ sustainable development นั้น ควรคำนึงถึงเรื่องสิ่งแวดล้อมและสังคมด้วย เช่น ปัญหาโลกร้อน ภัยพิบัติทางธรรมชาติ ฯลฯ นอกเหนือจากประโยชน์ทางเศรษฐกิจเพียงด้านเดียว ในปี พ.ศ. 2542 กระแสแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมได้มีพัฒนาการที่ชัดเจนมากขึ้น เมื่อนายโคฟี อันนัน (Kofi Annan) เลขาธิการสหประชาชาติ ในขณะนั้น ได้ออกมาเรียกร้องให้ธุรกิจทั่วโลกแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมที่ดีของโลก (good global citizenship) รวมทั้งประกาศ “The UN Global Compact” เพื่อใช้เป็นกรอบดำเนินการการพัฒนาที่ยั่งยืนสำหรับองค์กรธุรกิจต่อไป และในถัดมา OECD (องค์กรเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา) ก็ได้ออกแนวปฏิบัติสำหรับบริษัทข้ามชาติ (The OECD Guideline for Multinational Enterprises) เสนอแนะให้บริษัทข้ามชาติของประเทศสมาชิก OECD มี CSR และติดต่อค้าขายเฉพาะ กับคู่ค้าที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมเท่านั้น (คณะทำงานส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทจดทะเบียน, 2551: น. 4) ตลอดจนกระแส CSR : Corporate Social Responsibility มาแรงมาก ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา จนเกิดเป็นการรับรู้ที่แพร่หลายขณะนี้ว่า หากองค์กรใดไม่ให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมที่แสดงออกซึ่งความรับผิดชอบต่อสังคม อาจถือว่องครานั้นตกยุค และปฏิเสธไม่ได้อีกเช่นกันว่า กิจกรรมที่แสดงออกซึ่งความรับผิดชอบต่อสังคมในหลายองค์กรขณะนี้ มีทั้ง ขอเด่น และขอต้อย ซึ่งขอเด่นนั้นเป็นที่ทราบกันดีว่า กิจกรรมโครงการต่าง ๆ ที่จัดขึ้น เพื่อแสดงออก ซึ่งความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนใหญ่ถูกบรรจุในแผนพัฒนาองค์กรในรูปของยุทธศาสตร์เชิงกลยุทธ์ ซึ่งวางน้ำหนักไว้ที่กระบวนการทางการตลาด และการประชาสัมพันธ์ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร แต่อย่างไรก็ตาม กิจกรรมดังกล่าวหากขาดความต่อเนื่องอาจทำให้ถูกมองได้ว่าเป็นเพียงแกล้ง เถาะกระแสเท่านั้น ซึ่งเป็นเรื่องที่น่าเสียดาย และเป็นการทำลายขวัญกำลังใจของผู้ที่ทำงานเพื่อสังคมจริง ๆ ที่จริงแล้ว CSR เป็นความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท องค์กร สถาบัน ตั้งแต่ภาครัฐ เอกชน สถาบันการศึกษาและมูลนิธิต่างๆ ที่ดำเนินกิจกรรมทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้สามารถอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างมีความสุข (จรรยา พุคยาภรณ์, 2555) ในองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ จะประกอบไปด้วยคน ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด เพราะคนเป็นผู้ใช้ ปัจจัยอื่น ๆ และคนเป็นผู้ที่ทำให้การบริหารสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ทรัพยากรบุคคลหรือบุคลากรถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาให้องค์กรหรือ หน่วยงานมีประสิทธิภาพตามที่ต้องการได้อย่างชัดเจนเป็นไปตามเป้าหมายที่พึงประสงค์คุณภาพชีวิตการทำงาน (David Keith, 1989: p. 7) ซึ่ง ฮิวส และ คัมมิง (Huse and Cummings) ให้ทัศนะว่า ปัจจัยที่ทำให้องค์กรสามารถ ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับ

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ของบุคคลในองค์กร เขากล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความสอดคล้องกันระหว่าง ความสมปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคล กับประสิทธิผลขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นประสิทธิผลขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงานซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ คุณภาพชีวิตการทำงาน จะส่งผลต่อองค์การ 3 ประการ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์การ ประการที่สอง ช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการทำงาน และ ประการสุดท้าย ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Huse and Cummings, 1985, pp. 198-199) การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นเป็นแนวคิดหนึ่งซึ่งงานและชีวิตจะเกี่ยวข้องผสมผสานกันอย่างกลมกลืน โดยได้มีการคำนึงถึงรูปแบบงานที่จะทำใ้บุคลากรมีการทำงานที่ดีขึ้นมีความรู้สึกพอใจในการทำงานและมีการดำเนินชีวิตที่มีความสุข ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่ง ระยะเวลาการจ้างมีผลต่อความจงรักภักดีการทำงานของข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย สามารถอธิบายผลการศึกษาได้วารูปแบบ สวัสดิการที่แตกต่างกันคือ สวัสดิการจากประกันสังคม และสวัสดิการตามสิทธิราชการ ซึ่งโดยเกณฑ์ การได้รับสวัสดิการที่ต่างกันนี้ทำให้เกิดความพึงพอใจต่างกัน สำหรับระดับการศึกษาที่ต่างกันจะได้รับค่าตอบแทนเงินประจำตำแหน่งต่างกันรวมทั้งระดับการศึกษาสูงจะได้รับโอกาสก้าวหน้ามีความมั่นคง ในการทำงานมากกว่ากลุ่มผู้ที่ระดับการศึกษาต่ำกว่า ปัจจัยด้านสายงาน เนื่องจากข้าราชการและพนักงานในแต่ละสายงานจะได้รับค่าตอบแทน สวัสดิการ โอกาสความก้าวหน้า ความมั่นคงในงาน รวมถึงประชาธิปไตยในองค์กรที่ต่างกัน จึงอาจจะส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ต่างกันปัจจัยด้านระยะเวลาการจ้าง การมีสัญญาอาจจะส่งผลต่อความพึงพอใจต่อความจงรักภักดีการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน เนื่องจากพนักงานมหาวิทยาลัยเสนอว่าไม่ควรให้มีสัญญาจ้าง 1 ปี 3 ปี 5 ปี เมื่อสอบเขามาทำงานได้แล้วก็ควรให้ทำงานต่อเนื่องเช่นเดียวกับข้าราชการ ซึ่งไม่มีสัญญาการจ้าง เป็นการจ้างลักษณะประจำ ทำให้ข้าราชการอาจเกิดความพึงพอใจ ต่อความจงรักภักดี ดังนั้นปัจจัยด้านระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่ง ระยะเวลาการจ้างที่ ต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีการทำงาน ของข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย

ความภักดีต่อสถานศึกษา Organizational Loyalty นับเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่จะทำใ้การดำเนินงานของสถานศึกษาประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เมื่อบุคคลได้รู้สึกว่าได้ได้รับความสนใจหรือไม่มีความสำคัญสำหรับสถานศึกษาต่อไป ก็อาจทำงานในหน้าที่อย่างไม่เต็มใจหรือลาออกจากสถานศึกษานั้นไป (สิริพร มูลเมือง, 2563) กรณีที่บุคลากรไม่มีความจงรักภักดีแต่ไม่ลาออกและเลือกที่จะอยู่ต่อไปในสถานศึกษาโดยไม่ทำงานหรือไม่ตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ก็จะก่อให้เกิดผลเสียต่อสถานศึกษาเป็นอย่างมาก (ภูมิภควัฒ์ ภูมิพงศ์คชศร, 2563)

มหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการมีทั้งหมด 9 แห่ง เป็นสถาบันการศึกษาที่มุ่งเน้นผลิตบัณฑิตให้มีคุณธรรม จริยธรรม มีความรับผิดชอบต่อสังคม และมีการ

พัฒนางานด้านต่างๆ อย่างเป็นระบบ และเป็นไปอย่างถ้อยทีถ้อยอาศัยซึ่งกันและกัน เพราะตระหนักดีว่าการที่จะมุ่งไปข้างหน้า จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรทุกคน ใน 3 ปีที่ผ่านมา เกิดภาวะวิกฤตโรคระบาด ทำให้เศรษฐกิจ สังคม การเมือง ธุรกิจต่างๆ ตกต่ำลง ผู้บริหารมหาวิทยาลัยต่างวางกลยุทธ์การบริหารเพื่อให้สถาบันการศึกษาประสบผลสำเร็จและสร้างขวัญกำลังใจให้แก่พนักงานเกิดความจงรักภักดี โดยผู้บริหารเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมและปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อมให้แก่นักศึกษาและบุคลากรภายในองค์กร เพื่อให้นักศึกษาและบุคลากรเกิดการบูรณาการ ด้านแนวคิดในแนวทางการรับผิดชอบต่อสังคมสู่การปฏิบัติ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้เกิดขึ้นกับชุมชน/ สังคม/ สิ่งแวดล้อม ประชาสัมพันธ์สร้างเครือข่ายและความร่วมมือระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ พัฒนาชุมชนโดยรอบ การที่องค์กรจะมั่นคงประสบความสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และซื่อสัตย์จงรักภักดีต่อองค์กร และองค์กรเองก็ควรจะมีการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน ให้แก่บุคลากรเช่นกันเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน บุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข มีความกระตือรือร้นในการทำงานก่อให้เกิดความคิดริเริ่มและ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ มาพัฒนางานในองค์กรให้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้มีความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน มีความเต็มใจที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่าความรับผิดชอบต่อสังคมและความจงรักภักดีการทำงาน มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบุคลากรมหาวิทยาลัย ดังนั้นผู้วิจัยสนใจศึกษา รูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งผลจากการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรและเพิ่ม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรมหาวิทยาลัยในจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษารูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมมีส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยในจังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรมหาวิทยาลัยในจังหวัดสมุทรปราการ

สมมติฐานการวิจัย

รูปแบบของ CSR มีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยในจังหวัดสมุทรปราการหรือไม่

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แยกวิธีการวิจัยออกเป็น 2 รูปแบบ คือวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

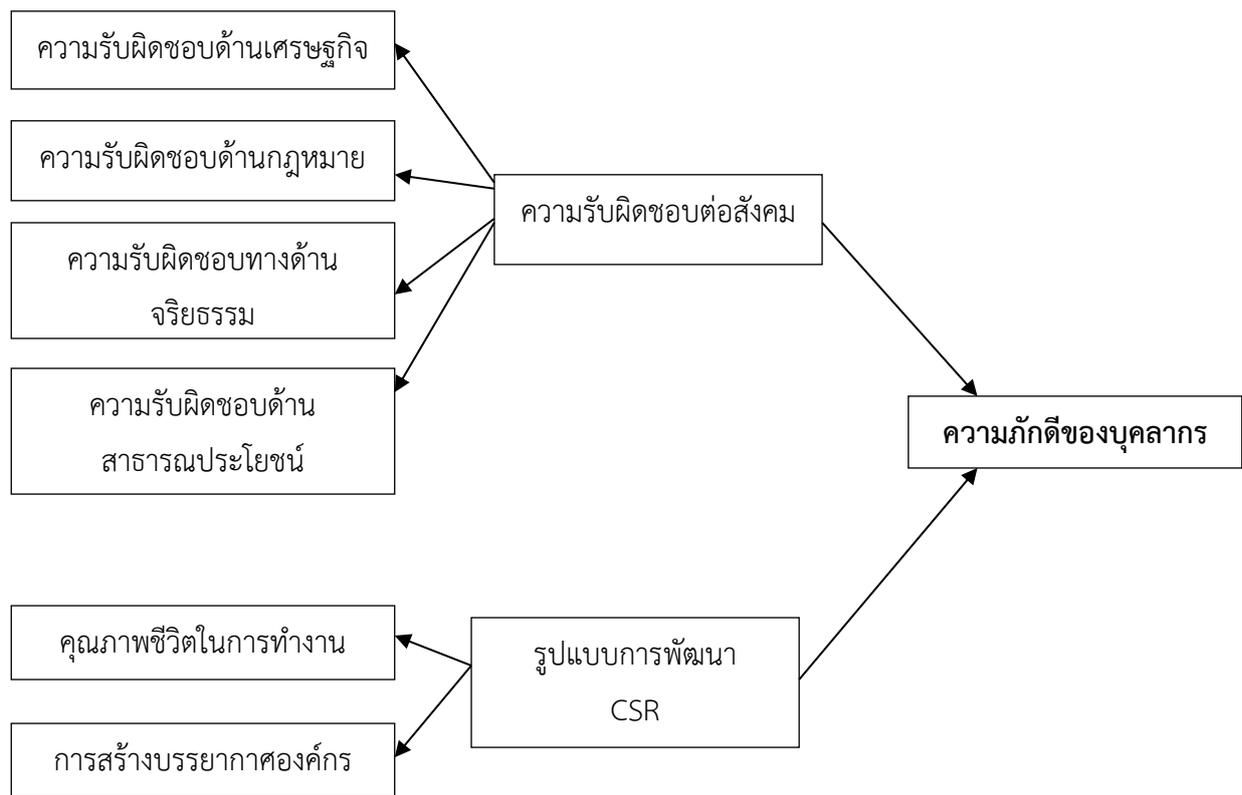
1. ประชากร ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการมี 9 แห่ง รวมทั้งสิ้น 2,200 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง บุคลากรมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการมี 9 แห่ง จำนวน 338 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (เพ็ญแข แสงแก้ว.2541:61;อ้างอิงจาก Taro Yamane. 1970. Statistics an Introductory Analysis. p.886) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 แล้วทำการสุ่มอย่างง่าย (Sample random sampling)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวการวิจัย และสมมติฐานการวิจัยได้ดังภาพ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของ ประเด็นทางสังคมและการตอบสนองต่อสังคม (Carroll,1999;Lee,2008) รูปแบบดังกล่าวเป็นการผสมผสานวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน CSR ทั้งทางด้านสังคมและกรอบแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (Lee,2008)แต่ก็มีผู้ที่มีความพยายามในการจัดหมวดหมู่ของรูปแบบในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) (Maignan & Ferrell, 2001; Smith, 2003) ส่วนรูปแบบในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่เป็นหลักการที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางและแพร่หลายคือ แนวคิดของ แครรอลล์ (Carroll) ที่กำหนดให้รูปแบบของความรับผิดชอบต่อสังคมประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ เศรษฐศาสตร์ (Economic) กฎหมาย (Legal) จริยธรรม (Ethical) และ สาธารณะ (Philanthropic) (Carroll, 1979, 1991;Lantos, 2002;Snider and Martin, 2003; Ramasamy et al., 2009;Ma del Mar Garcia de los Salmones, Angel Herrero Crespo, Ignacio Rodriguez del Bosque, 2005;Leigh et al, 1988;Lorraine Sweeney, 2007)

โดยมีตัวแปรของการวิจัย ดังนี้ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคม ประกอบด้วย ความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจ ความรับผิดชอบต่อด้านกฎหมาย ความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรม ความรับผิดชอบต่อด้านสาธารณประโยชน์ ตัวแปรคั่นกลาง ได้แก่ รูปแบบการพัฒนา CSR ประกอบด้วย คุณภาพชีวิตในการทำงาน การสร้างบรรยากาศองค์กร และตัวแปรตาม ได้แก่ ความภักดีของลูกค้า



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินวิจัย

เนื่องจากการการวิจัยครั้งนี้มีการเก็บข้อมูลที่เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจึงมี 2 รูปแบบ กล่าวคือ

1. ในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) นั้นผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเพื่อใช้สอบถาม ในลักษณะของแบบสอบถามถึงรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรภาคธุรกิจกับเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรมหาวิทยาลัยในจังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้มาตราวัด 5 ระดับความสำคัญ (Likert Scale)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นคำถามปลายเปิด โดยมีการสร้างเครื่องมือขึ้นตามกรอบความคิดของการวิจัย มีลำดับขั้นในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาหลักการ และทฤษฎีจากเอกสาร ตำรา บทความทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างเครื่องมือในการวิจัย แล้วจึงให้อาจารย์ที่ปรึกษาผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบแก้ไข

3. นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการวิจัย การศึกษา จำนวน 5 ท่านพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องด้านการใช้ภาษาและความครอบคลุมของ รายการตัวเลือกรับประเด็นข้อคำถาม

4. นำเครื่องมือที่ได้มาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขและปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์

5. นำเครื่องมือไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบการใช้ภาษา ประเด็นการตอบคำถามแล้วจึงนำเครื่องมือ ได้ค่าความ เชื่อมั่นทั้งหมด .98

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ในประเด็นที่ต้องการศึกษาด้วยการเตรียมแนวทางของข้อคำถามตามผลการศึกษาในการวิจัยเชิงปริมาณ รวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อให้ได้ข้อมูลและคำตอบครอบคลุมตามวัตถุประสงค์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ขอความร่วมมือจากมหาวิทยาลัยทำหนังสือถึงผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนใน จังหวัดสมุทรปราการใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจงเลือก(Purposive Sampling) ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดนโยบายและการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัยเพื่อขออนุญาต เก็บข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามพร้อมสำเนาหนังสือขออนุญาตมหาวิทยาลัย นำส่งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้วยตนเองเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อจัดทำวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาเรื่อง รูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยในจังหวัดสมุทรปราการ มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ในส่วนนี้คือ แสดงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพและรูปแบบ (CSR Model) ความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรมหาวิทยาลัยในจังหวัดสมุทรปราการ มีลักษณะเป็นแบบ (Likert Scale) ทำการวิเคราะห์ความถี่ของข้อรายการต่างๆ ทุกข้อและหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และหาความถี่เพื่อเรียงลำดับตามข้อเสนอที่มีความถี่สูงสุดของผู้ให้สัมภาษณ์

การสรุปและนำเสนอข้อมูล โดยการสังเคราะห์ความสอดคล้องของผลการสังเคราะห์เอกสาร การสัมภาษณ์ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดนโยบายและการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรมหาวิทยาลัยในจังหวัดสมุทรปราการ ที่ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจงเลือก (Purposive Sampling) แล้วนำเสนอแต่ละส่วนด้วยการบรรยายแล้วจึงสรุปลงในตารางสรุปผลการศึกษาในแต่ละประเด็น จากนั้นจึงจัดกลุ่มรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่มีลักษณะใกล้เคียงกันไว้ในกลุ่มเดียวกันแล้ววิเคราะห์หาจุดเด่น จุดด้อยของแต่ละรูปแบบแล้วสังเคราะห์นำเสนอข้อมูลที่สมควรนำเป็นข้อมูลประกอบการสร้างรูปแบบต่อไป

ผลการวิจัย

1. ความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรมหาวิทยาลัยในจังหวัดสมุทรปราการในด้านความรับผิดชอบต่อทางด้านเศรษฐศาสตร์ โดยผลเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการนำผลสรุปของข้อมูลโครงการมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงและพัฒนาในการจัดทำโครงการครั้งต่อไปให้บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด รองลงมา มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจทุกกิจกรรมและทุกโครงการ โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วม รองลงมา คือ มีผลงานความสำเร็จของการจัดการศึกษาในเชิงประจักษ์ เช่น ได้รับรางวัลการแข่งขันระดับเขตพื้นที่การศึกษา หรือระดับสูงกว่า และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีการวางแผนการบริหารจัดการงบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. ความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรมหาวิทยาลัยในจังหวัดสมุทรปราการ ในด้าน ความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรมและกฎหมาย โดยผลเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการแต่งตั้งรองอธิการบดี/หัวหน้างานครบทั้งงานวิชาการ งานบริหารทั่วไป งานงบประมาณ และงานบุคลากร เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รองลงมา คือ มีการบริหารมหาวิทยาลัยตาม ระเบียบกฎกระทรวง และกฎข้อบังคับตามที่กฎหมายกำหนด รองลงมา คือ มีการเปิดรับนักศึกษาที่มีความบกพร่องให้มีโอกาสเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยโดยยึดหลักความเสมอภาคตามที่กฎหมายกำหนด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีการจัดทำคู่มือนักศึกษาหรือกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ให้บุคลากร นักศึกษาได้ยึดถือปฏิบัติ

3. ความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรมหาวิทยาลัยในจังหวัดสมุทรปราการในด้าน ความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรม โดยผลเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สนับสนุนการจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมของมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่และรองลงมา คือ ไม่แสวงหาประโยชน์อันเป็นอามิสสินจ้างในการปฏิบัติหน้าที่ตามปกติและไม่กระทำการใดๆ อันเป็นการหาประโยชน์ให้แก่ตนโดยมิชอบ และเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา และนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ สนับสนุนให้บุคลากร ได้รับการอบรมด้านศีลธรรมอย่างต่อเนื่อง

4. ความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรมหาวิทยาลัยในจังหวัดสมุทรปราการ ในด้าน ความรับผิดชอบด้านสาธารณะ โดยผลเฉลยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการบริการชุมชนโดยการเอื้อเฟื้อด้านอาคารสถานที่และจัดทำหลักฐานอย่างเป็นระบบ รองลงมา คือ มีการบริการชุมชนโดยผู้บริหารและบุคลากรในมหาวิทยาลัย และมีการจัดกิจกรรมพัฒนาชุมชนด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอและมีหลักฐานประกอบ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมให้กับบุคลากรนอกเหนือจากกิจกรรมบังคับของหน่วยงานต้นสังกัด

5. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความรับผิดชอบทางด้านเศรษฐกิจ ความรับผิดชอบด้านศีลธรรมและกฎหมาย ความรับผิดชอบด้านจริยธรรมความรับผิดชอบด้านสาธารณะที่มีผลต่อระดับแนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่า ปัจจัยความรับผิดชอบทางด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบด้านศีลธรรมและกฎหมาย และปัจจัยด้านความรับผิดชอบด้านจริยธรรมมีผลต่อปัจจัยความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรมหาวิทยาลัยในจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05, 0.01, 0.001 ซึ่งในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมส่งผลในทางลบ ในระดับค่อนข้างสูง ($B = -.895$) กล่าวได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่าหากมหาวิทยาลัยแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมน้อยลง จะส่งผลต่อการขาดความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรมหาวิทยาลัยในจังหวัดสมุทรปราการ สูงขึ้น ทั้งนี้สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลของผลการดำเนินงานได้ร้อยละ 37.2 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ .55609

6. แนวทางการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรมหาวิทยาลัยในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารมหาวิทยาลัย รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรมหาวิทยาลัยในจังหวัดสมุทรปราการ ในทัศนะของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งมีปัจจัยในการกำหนดคำถามงานวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การนำผลการวิเคราะห์จากงานวิจัยเชิงคุณภาพที่มาจากผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้บริหารระดับรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร ทั้ง 9 คน โดยนำผลจากการศึกษาในเชิงคุณภาพ ดังนี้

1) ท่านมีความคิดเห็นว่าเพราะเหตุใดหากมหาวิทยาลัยแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมน้อยลง จะส่งผลต่อการขาดความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรมหาวิทยาลัยในจังหวัดสมุทรปราการสูงขึ้น

จากทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัย รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร พบว่า การที่มหาวิทยาลัยจะอยู่ร่วมกับสังคมโดยรอบได้ต้องอาศัยฐานกำลังหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านแรงงาน ด้านการให้ความร่วมมือในการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ ด้านการยอมรับของชุมชน ไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะทำให้คนในชุมชนยอมรับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยได้ เพราะด้วยปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย เช่น การบริจาทรัพย์เพื่อช่วยเหลือกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ของชุมชนอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดปัญหาหรือการไม่ยอมรับจากชุมชน ด้วยเช่นนี้การให้การสนับสนุนให้ชุมชนเป็นส่วน

หนึ่งกับมหาวิทยาลัยจะทำให้เกิดการหลอมรวมวัฒนธรรม ระหว่างชุมชนกับองค์กรโดยให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการส่งเสริมและพัฒนาองค์กรและชุมชนไปพร้อม ๆ การทำกิจกรรมด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม จึงเป็นกิจกรรมหนึ่งที่ทำให้ชุมชนมีส่วนร่วมเพื่อสร้างประโยชน์แก่ชุมชนเองหรือบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นสิ่งสำคัญ หากมหาวิทยาลัยใดให้ความสำคัญด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมหรือที่เรียกว่า CSR น้อยลงไปเท่าไร ไม่เพียงแต่ชุมชนไม่ให้ความไว้วางใจในการอยู่ร่วมกันเท่านั้นแต่ยังหมายถึงตัวลูกค้าที่สนใจจะเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยด้วย เพราะจะมองว่ามหาวิทยาลัยนั้นแสวงหาเพียงผลกำไรแต่ไม่ได้ใส่ใจในการสร้างประโยชน์ต่อส่วนรวมเลย นั่นก็ย่อมส่งผลต่อความเป็นอยู่ของมหาวิทยาลัยและการหาจุดยืนในชุมชนอีกด้วย

2) เพราะเหตุใดการดำเนินงานภายในมหาวิทยาลัย เพื่อเสริมสร้างปัจจัยการดำเนินกิจกรรม CSR และการดูแลกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัยจึงไม่ส่งผลต่อการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กร

จากทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัย รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร พบว่า การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมีการแบ่งสายงานกันอย่างชัดเจนในด้านวิชาการ ด้านบริหารด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และด้านวิจัย รวมถึงหน่วยงานที่บริหารจัดการด้านกิจกรรม CSR ที่เป็นหน่วยงานการวางแผนในแต่ละรอบปี การใช้งบประมาณในการจัดกิจกรรม จะมีการบริหารจัดการที่แบ่งแยกชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบกับหน่วยงานอื่นๆ ที่อยู่ในมหาวิทยาลัย การดำเนินงานในแต่ละส่วนจะดำเนินงานตามกรอบการปฏิบัติงานที่ถูกจำกัดและบัญญัติไว้ การจัดกิจกรรม CSR จึงถูกออกแบบจากหน่วยงานที่รับผิดชอบอยู่แล้ว การระดมความคิดจากส่วนนี้จะเป็นแนวทางให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำกิจกรรม CSR ไม่ใช่เพียงองค์กรเดียวที่ดำเนินการอยู่ แต่มหาวิทยาลัยอาจจะขอความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก โดยจะจัดหมุนเวียนกันเป็นเจ้าของดำเนินงาน ที่กล่าวมานั้นคือการดำเนินงานกิจกรรม CSR ภายนอก ซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัยและชุมชนส่วนในด้านการทำ CSR ภายในก็จะถูกกำหนดไว้ตามระเบียบอย่างชัดเจน เช่น การให้ความเท่าเทียมกันในมหาวิทยาลัย การสร้างขวัญกำลังใจจากรายได้ นั้นเป็นการคืนความสุข คุณภาพชีวิตที่ได้รับจากการทำงานในมหาวิทยาลัยนี้

3) ท่านมีความคิดเห็นว่าเพราะเหตุใดหากมหาวิทยาลัยมีการประเมินภาพรวมของการสร้างบรรยากาศและคุณภาพชีวิตของบุคลากรมหาวิทยาลัยมากขึ้น ทำให้ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยจังหวัดสมุทรปราการ สูงขึ้น

จากทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัย รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร พบว่า การดำเนินงานในด้านสร้างบรรยากาศและคุณภาพชีวิตของบุคลากรมหาวิทยาลัยจะมีขั้นตอนอยู่หลายขั้นตอนที่มีมาตรฐาน เพราะมหาวิทยาลัยต้องปฏิบัติงานตาม นโยบาย กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง บุคลากรต้องปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างตั้งใจและรับผิดชอบต่อเพราะฉะนั้นการประเมิน ตรวจสอบ จึงเกิดขึ้นในกระบวนการก่อนการส่งมอบสู่ผู้บริหารมหาวิทยาลัย บุคลากรปฏิบัติงานดีจะได้รับคำชมเชยมากกว่าถูก วิพากษ์วิจารณ์ และมหาวิทยาลัยที่บุคลากรปฏิบัติงานอยู่ได้รับการยอมรับและเป็นที่

สนใจของบุคคลภายนอก ทำให้บุคลากรมีความมั่นใจ ภูมิใจและจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัย เพราะมีความก้าวหน้าและมั่นคงสูง

อภิปราย

ประเด็นสำคัญที่ได้จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยในจังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยจะนำมาอภิปรายเพื่อสรุปให้ทราบถึงข้อเท็จจริงโดยมีการนำเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงสนับสนุน ดังนี้

ผลการศึกษาจากการศึกษาในเชิงปริมาณ พบว่า ปัญหาที่เกิดจากการศึกษาดังข้อคำถามต่อไปนี ท่านมีความคิดเห็นว่าเป็นเพราะเหตุใดหากมหาวิทยาลัยแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมน้อยลง จะส่งผลต่อการขาดความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรมหาวิทยาลัยในจังหวัดสมุทรปราการสูงขึ้น จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า พบว่า การที่มหาวิทยาลัยจะอยู่ร่วมกับสังคมโดยรอบได้ต้องอาศัยฐานกำลังหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านแรงงาน ด้านการให้ความร่วมมือในการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ ด้านการยอมรับของชุมชน ไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะทำให้คนในชุมชนยอมรับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยได้ เพราะด้วยปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย เช่น การบริจาคทรัพย์เพื่อช่วยเหลือกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ของชุมชนอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดปัญหาหรือการไม่ยอมรับจากชุมชน ด้วยเช่นนี้การให้การสนับสนุนให้ชุมชนเป็นส่วนหนึ่งกับมหาวิทยาลัยจะทำให้เกิดการหลอมรวมวัฒนธรรม ระหว่างชุมชนกับองค์กรโดยให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการส่งเสริมและพัฒนาองค์กรและชุมชนไปพร้อม ๆ การทำกิจกรรมด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม จึงเป็นกิจกรรมหนึ่งที่ทำให้ชุมชนมีส่วนร่วมเพื่อสร้างประโยชน์แก่ชุมชนเอง หรือบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นสิ่งสำคัญ หากมหาวิทยาลัยใดให้ความสำคัญด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมหรือที่เรียกว่า CSR น้อยลงไปเท่าไร ไม่เพียงแต่ชุมชนไม่ให้ความไว้วางใจในการอยู่ร่วมกันเท่านั้นแต่ยังหมายถึงตัวลูกค้ายี่สนใจจะเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยน้อยลงด้วย เพราะจะมองว่ามหาวิทยาลัยนั้นแสวงหาเพียงผลกำไรแต่ไม่ได้ใส่ใจในการสร้างประโยชน์ต่อส่วนรวมเลยนั้นก็ย่อมส่งผลต่อความเป็นอยู่ของมหาวิทยาลัยและการหาจุดยืนในชุมชนอีกด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของจิรภัทร์ จันทรเรืองเพ็ญ (2560) วิจัยพบว่า นโยบายและวัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมสาธารณะขององค์กร มีนโยบายมาจากแนวคิดของผู้บริหารที่ต้องการจะทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมด้วยการมองว่าตราบใดที่สังคมยังไม่มีคู่แข่งและมั่นคงก็ถือได้ว่าเป็น เรื่องยากที่จะดำเนินธุรกิจใดๆ ให้ประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นองค์กรซึ่งเป็นสมาชิกของสังคมจึงจำเป็นต้องมีส่วนร่วมในการช่วยพัฒนาสังคมให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งวัตถุประสงค์และเป้าหมายสำคัญขององค์กรในการจัดกิจกรรมสาธารณะเพื่อต้องการช่วยเหลือสังคม ตอบแทนสังคม คืนกำไรสู่สังคมโดยจัดหน่วยงานในองค์กรขึ้นเพื่อดำเนินการจัดกิจกรรมสาธารณะต่อสังคมและเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม

สาธารณะที่องค์กรได้จัดทำขึ้น ตลอดจนการประสานงานจัดการ การดำเนินกิจกรรมสาธารณะร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงให้คำแนะนำ แลกเปลี่ยน ความคิดและสนับสนุนเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึง รวมทั้งการวางแผนงานหน่วยงานในองค์กรจะต้องร่วมกันกำหนดรูปแบบของการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Rachel Dodds and Jacqueline Kuehnel (2010 : 221)วิจัยพบว่าความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรจะเป็นแรงกระตุ้นให้บริษัทต่างๆทั่วโลกเข้าใจถึงผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นความต้องการทางการเงินเพื่อให้พัฒนาไปสู่การเป็นผู้ถือหุ้น อย่างไรก็ตามในรายงานยังแสดงถึงระดับของการขยายไปสู่การเริ่มต้นในการออกระเบียบและการให้ความสำคัญของกลยุทธ์ในการปรับปรุงด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสภาพแวดล้อมให้สูงขึ้นในกรณีของการดำเนินการท่องเที่ยว ในประเด็น เพราะเหตุใด การดำเนินงานภายในองค์กร เพื่อเสริมสร้างปัจจัย การดำเนินกิจกรรม CSR และการดูแลกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรจึงไม่ส่งผลต่อการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กร จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า ดำเนินงานภายในถูกแยกออกเป็นสัดส่วน แต่ละงานจะเกี่ยวเนื่องกันตามสายการผลิต ในด้านการดำเนินกิจกรรม CSR เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้ถูกจัดตั้งเพื่อให้เกิดการสร้างกิจกรรมที่มีส่วนร่วมระหว่างองค์กร ชุมชน สังคม พนักงาน และลูกค้า การดำเนินงานดังกล่าวมีการจัดเป็นแผนยุทธศาสตร์องค์กรเพื่อการสร้างภาพลักษณ์และความเข้าใจอันดีระหว่างชุมชนกับองค์กร ซึ่งในด้านสายการผลิตอาจจะมีการจ้างงานที่เข้าไปมีส่วนร่วม แต่ในด้านการให้ผลตอบแทนหรือส่วนของการสร้างความเข้าใจและความสุขในองค์กรเป็นสิ่งที่องค์กรมอบให้เป็นนโยบายหลัก ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ขององค์กรที่ถูกแยกออกมาจากการทำ CSR ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Judy Holcomb, Et al (2010 : 316) วิจัยพบว่าในออสเตรเลียประเด็นหลักที่สวนสาธารณะ ขนาดใหญ่ 3 อันดับแรก ใช้ในการรายงานเรื่องกิจกรรมด้านของ CSR คือด้านสภาพแวดล้อม ชุมชน และพนักงาน ซึ่งแตกต่างจากนโยบาย,สวัสดิการของพนักงาน และความสนใจของพนักงาน ที่มีการรายงานกันอย่างกว้างขวาง ในประเด็นท่านมีความคิดเห็นว่าเป็นเพราะเหตุใดหากองค์กรมีการประเมินภาพรวมของผลิตภัณฑ์/บริการของตนมากขึ้น ทำให้ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ให้บริการหรือพนักงานผู้รับบริการภาคอุตสาหกรรมภาคตะวันออก ประเทศไทยน้อยลง จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า การตรวจสอบและประเมินผลิตภัณฑ์เกิดขึ้นในระหว่างสายการผลิตก่อนส่งมอบไปยังพนักงาน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่าผู้รับบริการหรือพนักงานจะได้รับผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน ISO เพราะอุตสาหกรรมใหญ่ๆ ในเขตอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จะต้องได้รับการตรวจและประเมินคุณภาพโรงงานเสมอ เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบภายหลังซึ่งแน่นอนว่าหากมีความผิดพลาดในขั้นที่ส่งมอบสินค้าแล้วและมีการตรวจสอบประเมินผลิตภัณฑ์เรื่อย ย่อมส่งผลต่อความไม่น่าเชื่อถือในผลิตภัณฑ์และความเชื่อมั่นในการเลือกใช้บริการในอนาคต เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Sandro Castaldo, Et al (2009 : 1) วิจัยโดยกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการรับรู้ของผู้บริโภคต่อร้านค้าปลีกที่ดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดย

เปลี่ยนเป็นความตั้งใจซื้อสินค้า มีการกำหนดสมมุติฐานไว้ทั้งหมด 4 ข้อ คือ 1) ความไว้วางใจในแนวคิดของการค้าอย่างยุติธรรมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความไว้วางใจในสินค้าที่ผลิตโดยผู้ประกอบการอิสระที่ดำเนินธุรกิจอย่างยุติธรรม 2) เมื่อผู้บริโภครู้ว่าผู้ค้าปลีกให้ความสำคัญกับสิทธิและความต้องการของผู้บริโภคจะส่งผลในทางบวกกับความเชื่อถือผลิตภัณฑ์ในตลาดของผู้ค้าปลีก 3) ความเชื่อถือของผู้บริโภคในด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความยุติธรรมของผู้ค้าปลีกมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับความจงรักภักดีและการซื้อซ้ำ 4) ความเชื่อถือของผู้บริโภคในด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความยุติธรรมของผู้ค้าปลีก มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความยินดีในการซื้อสินค้าในราคาที่สูง และในประเด็น หากท่านเป็นส่วนหนึ่งในการออกแบบแผนและกิจกรรมด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ท่านจะมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้พนักงาน ผู้ร่วมค้า และประชาชนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเพื่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถสรุปผลการสัมภาษณ์ ได้ว่าการดำเนินกิจกรรม CSR อย่างยั่งยืนและส่งผลให้พนักงาน ผู้ร่วมค้า และชุมชน ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมก็ย่อมเป็นการส่งเสริมกันและกัน และยังประโยชน์ได้ทั้ง 2 ทาง ซึ่งการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ภายใต้การรับผิดชอบต่อสังคมหรือ CSR ควรจำเพาะกลุ่มหรือขยายไปยังกลุ่มผู้รับประโยชน์ที่มีความจำเป็นในการดำเนินกิจกรรมนั้นๆ บางองค์กรดำเนินกิจกรรม CSR โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับอย่างแท้จริง แต่เพียงจัดเพื่อให้เกิดขึ้น จึงไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์ใดๆ ต่อสังคม กิจกรรม CSR ที่ควรดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมที่ทำกันทุกองค์กร ทุกอุตสาหกรรม เมื่อเป็นเช่นนั้น ชุมชน ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้ร่วมค้าก็จะมีความเข้าใจในองค์กร รัก และหวงแหนองค์กร โดยจะส่งผลในอนาคตที่ทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ จูน วิเศษณ์ฐ (2550,บทคัดย่อ) วิจัยพบว่ามีความเชื่อมโยงระหว่างการทำ CSR ขององค์กรกับกลยุทธ์ขององค์กร เป็นการศึกษาถึงรูปแบบการทำ CSR กับความเชื่อมโยงกับกลยุทธ์องค์กร รวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำ CSR เพื่อให้สามารถเป็นแนวทางในการทำ CSR ให้ประสบความสำเร็จต่อไป โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารขององค์กรที่ได้นำ CSR ไปประยุกต์ใช้ ซึ่งเป็นองค์กรที่ได้รับรางวัล Best Corporate Social Responsibility 2006 จำนวน 4 บริษัทได้แก่ บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) ,บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน) ,บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าองค์กรดังกล่าวมีการทำ CSR โดยเริ่มจากภายในองค์กร และทำ CSR ให้กลายเป็นส่วนหนึ่งของของธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางและกลยุทธ์ขององค์กร โดยพิจารณาประเด็นในการทำ CSR ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ โดยการวิเคราะห์ผ่าน Value Chain และ Dimond Model เพื่อให้การดำเนินกิจกรรม CSR เกิดความเชื่อมโยงกับกิจกรรมองค์กรส่งผลให้เกิดความเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ขององค์กร ทั้งนี้การเลือกพิจารณากิจกรรม CSR องค์กรควรที่จะเลือกเฉพาะประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรและก่อให้เกิดคุณค่ามากที่สุด เพื่อให้องค์กร สังคม และสิ่งแวดล้อมได้รับประโยชน์จากการทำ CSR อย่างแท้จริง และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ จิรภัทร์ จันทรเรืองเพ็ญ (2560) วิจัยพบว่านโยบายและวัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมสาธารณะขององค์กร มีนโยบาย

มาจากแนวคิดของผู้บริหารที่ต้องการจะทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้วยการมองว่าตราบไคที่สังคมยังไม่มี ความแข็งแรงและมั่นคงก็ถือได้ว่าเป็นเรื่องยากที่จะดำเนินธุรกิจใด ๆ ให้ประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นองค์กรซึ่งเป็นสมาชิกของสังคมจึงจำเป็นต้องมีส่วนร่วมในการช่วยพัฒนาสังคมให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งวัตถุประสงค์และเป้าหมายสำคัญขององค์กรในการจัดกิจกรรมสาธารณะเพื่อต้องการช่วยเหลือสังคม ตอบแทนสังคม คืนกำไรสู่สังคม โดยจัดหน่วยงานในองค์กรขึ้น เพื่อดำเนินการจัดกิจกรรมสาธารณะต่อสังคมและเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมสาธารณะที่องค์กรได้จัดทำขึ้น ตลอดจนการประสานงานจัดการ การดำเนินกิจกรรมสาธารณะร่วมกับหน่วยงานต่างๆ รวมถึงให้คำแนะนำ แลกเปลี่ยน ความคิดและสนับสนุนเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมแก่ผู้ที่สนใจทั่วไป รวมทั้งการวางแผนงานหน่วยงานในองค์กรจะต้องร่วมกันกำหนดรูปแบบของการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกันแนวปฏิบัติเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

รูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยในจังหวัดสมุทรปราการ

1.1 มหาวิทยาลัยในจังหวัดสมุทรปราการควรวางแผนการบริหารจัดการงบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1.2 มหาวิทยาลัยในจังหวัดสมุทรปราการควรมีการจัดทำคู่มือนักศึกษาหรือกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ให้บุคลากร นักศึกษาได้ยึดถือปฏิบัติ

1.3 มหาวิทยาลัยในจังหวัดสมุทรปราการควรสนับสนุนให้บุคลากร ได้รับการอบรมด้านศีลธรรมอย่างต่อเนื่อง

1.4 มหาวิทยาลัยในจังหวัดสมุทรปราการควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมให้กับบุคลากรนอกเหนือจากกิจกรรมบังคับของหน่วยงานต้นสังกัด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตภาคกลาง เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงแผนการพัฒนากิจการพัฒนามหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษารูปแบบการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากรมหาวิทยาลัยภาครัฐและเอกชนในเขตปริมณฑล เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนารูปแบบการสร้างบรรยากาศในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยทั้งของรัฐและเอกชน และนำมาเปรียบเทียบกับรูปแบบการสร้างบรรยากาศการทำงานของมหาวิทยาลัยภาครัฐและเอกชนเพื่อกระตุ้นการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- จิรภัทร์ จันทร์เรืองเพ็ญ. (2560). การดำเนินงานกิจกรรมสาธารณะของบริษัท เทเลคอมเอเชียคอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน). วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร/วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน/มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- จูน วิเศษณัฐ. (2560). การศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างการทำ Corporate Social Responsibility(CSR) ขององค์กรและกลยุทธ์องค์กร การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- บริษัท ทัชวู้ด ฟอเรสตรี่ จำกัด. (2553.). ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร. <http://www.touchwood.com/TH/corporate-profile.html>
- เบอร์ลีย์-คล้าค ไทยแลนด์. (2553). ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร. <http://www.kimberly-clark.com/thailand/thai/sustainability.ht>.
- สิริพร มูลเมือง. (2563). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงาน เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร. วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและวิจัย. 3(1), 29-40.
- David Keith. (1989). *Human Behavior at Work : Organizational Behavior*. New York : McGraw – Hill Book Company.
- Huse, E.F., and Cummings, T.G. (1985). *Organizational Development and Change*. St.Paul, Minn : West.
- Reichheld, F.F. (2010). *The Loyalty Effect: The Hidden Force behind Growth, Profits, and Lasting Value*,. Havard Business School Press, Boston, MA.