



**ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและคุณภาพชีวิตในการ
ทำงานของบุคลากรขององค์การธุรกิจในประเทศไทย**

เพ็ญนี ภูมิธรานนท์

**วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจดุขฎิบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตยั**

พ.ศ. 2554

**THE RELATIONSHIP BETWEEN CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY AND QUALITY OF WORK LIFE IN THAILAND**

PENNY PHUMITHARANON

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

For the Degree of Doctoral of Business Administration

Department of Business Administration

Graduate School, Dhurakij Pundit University

2011

เลขทะเบียน.....	0218223
วันลงทะเบียน.....	- 9 ก.ย. 2554
เลขเรียกหนังสือ.....	วพ 658.91422 พ 888ค [2554] น1

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ โดยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก ดร.นพพร ศรีวรวิไล และดร.วิภารัตน์ จวนรมณีย์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณและจารึกพระคุณนี้ไว้ในความทรงจำอย่างมิรู้ลืมเถื่อนว่า ความสำเร็จในครั้งนี้เกิดขึ้นได้ด้วยความกรุณาจากท่านอาจารย์ นอกจากนั้นขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการอื่น ๆ อันประกอบด้วย ดร.นพดล มิ่งจินดา ดร.ปรีเปรม นนทสิทธิ์ และดร.พิพัฒน์ ยอดพฤติการ ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขและให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ที่มีส่วนทำให้งานวิจัยครั้งนี้มีคุณค่ามากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคุณไสว โลงนะศุภฤกษ์ วิศวกรชำนาญพิเศษ กรมโรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม ที่ให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือในด้านข้อมูล ช่วยตรวจสอบเครื่องมือวิจัย และช่วยประสานในการเข้าเก็บข้อมูลในโรงงานต่าง ๆ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความช่วยเหลือ และขอขอบพระคุณอย่างสูงจากใจจริง

ในส่วนของโรงงานต่าง ๆ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ เจ้าของกิจการ กรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการหน่วยงานต่างๆ ที่กรุณาให้ความเอื้อเฟื้อเพื่อเข้าศึกษาวิจัย ตลอดจนบุคลากร ทุกท่านที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

คุณค่าและประโยชน์ใด ๆ ที่อาจมีจากปริญญาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดามารดาที่ให้กำเนิดและเลี้ยงดูให้การศึกษา ตลอดจนครูบาอาจารย์และผู้ที่มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนในการวางรากฐานการศึกษาให้แก่ผู้วิจัย

เพ็ญณี ภูมิธรรานนท์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๘
กิตติกรรมประกาศ.....	๑
สารบัญตาราง.....	๗
สารบัญภาพ.....	๘
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามงานวิจัย.....	7
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	8
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	9
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	10
1.7 เนื้อหาของวิทยานิพนธ์.....	11
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.1 บทนำ.....	12
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหา.....	95
2.4 การพัฒนาสมมติฐาน.....	100
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	101
2.6 สรุป.....	103
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	105
3.1 บทนำ.....	105
3.2 ประชากรและหน่วยตัวอย่าง.....	105
3.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	106

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการสร้างเครื่องมือ.....	107
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	121
3.6 การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล.....	122
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	123
3.8 ผลการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบคุณภาพข้อมูล.....	125
3.9 สรุป.....	139
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	141
4.1 บทนำ.....	141
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น.....	143
4.3 ผลการวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามวิจัย.....	154
4.4 สรุป.....	161
5. สรุป อภิปรายผล ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะ.....	162
5.1 สรุปผล.....	163
5.2 การอภิปรายผล.....	167
5.3 นัยสำคัญการศึกษา.....	173
5.4 ข้อจำกัดในงานวิจัย.....	183
5.5 ข้อเสนอแนะ.....	184
บรรณานุกรม.....	185
ภาคผนวก.....	211
ประวัติผู้เขียน.....	260

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แบบจำลองผลการดำเนินงานทางสังคม.....	30
2.2 สรุปคำนิยามความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ.....	43
2.3 แสดงถึงมิติของความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน.....	62
2.4 สรุปความหมายของคำว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	72
2.5 ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	94
3.1 แสดงรายละเอียดของตัวแปร.....	109
3.2 เกณฑ์การแปลความหมายระดับการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน.....	116
3.3 เกณฑ์การแปลความหมายระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	119
3.4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้.....	127
3.5 เมทริกซ์สหสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร สังเกตได้ในโมเดลการวัดความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นด้านแรงงาน.....	129
3.6 ผลการตรวจสอบความตรงของ โมเดลการวัดความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นด้านแรงงาน.....	131
3.7 เมทริกซ์สหสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร สังเกตได้ในโมเดลการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	132
3.8 ผลการตรวจสอบความตรงของ โมเดลการวัดคุณภาพชีวิต ในการทำงาน.....	134
3.9 คุณภาพของข้อมูลในเครื่องมือวิจัย.....	137
3.10 ความเที่ยงของตัวแปรแฝง (ρ_v) และความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ (ρ_v).....	139
4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	144
4.2 ค่าสถิติบรรยายลักษณะของตัวแปร องค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคม.....	147

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.3 ค่าสถิติบรรยายลักษณะของตัวแปรองค์ประกอบ คุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	152
4.4 ตารางเปรียบเทียบมาตรฐาน CSR-DIW กับมาตรฐานสากล.....	155
4.5 ผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	158
4.6 สรุปการทดสอบสมมติฐาน.....	161
5.1 ผลสรุปโดยรวมของการวิจัย.....	169
5.2 แบบตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็น การปฏิบัติด้านแรงงาน.....	178

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 วงกลมคำจำกัดความของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (CSR)	23
2.2 พีรามิดของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท.....	26
2.3 ภาพจำลองเรื่องผลการดำเนินงานทางสังคม.....	32
2.4 Stakeholder Diagram.....	52
2.5 Stakeholder Literature Map.....	55
2.6 ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแบ่งตามคุณสมบัติ.....	59
2.7 พีรามิดความต้องการของมนุษย์.....	79
2.8 ภาพแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย.....	82
2.9 แผนภาพทฤษฎีแรงจูงใจไฟว์สั่มทรี.....	83
2.10 แผนภาพทฤษฎีการกระตุ้นการจูงใจ.....	84
2.11 Quality of Work Life Measurement.....	88
2.12 ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	92
2.13 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	103
3.1 โมเดลการวัดความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรง.....	130
3.2 โมเดลการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	133
3.3 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรในการศึกษาทุกตัว.....	135
4.1 ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	157
5.1 โมเดลผลลัพธ์จากการประมวลผลการวิจัย.....	177

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและคุณภาพชีวิต ในการทำงานของบุคลากรขององค์การธุรกิจในประเทศไทย
ชื่อผู้เขียน	เพ็ญนิ ภูมิธรานนท์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.นพพร ศรีรววิไล
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ดร.วิภารัตน์ จวนรมณีย์
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร จัดว่าเป็นประเด็นที่สำคัญประเด็นหนึ่งในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจ การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาแนวคิดและแนวทางการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การธุรกิจประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานในประเทศไทยว่ามีความสอดคล้อง หรือมีแนวทางปฏิบัติเป็นอย่างไรเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานสากล และมุ่งศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจในประเทศไทย กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การธุรกิจ

ผลจากการศึกษาโดยแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างพบว่า แนวทางการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจในประเทศไทย และองค์ประกอบของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานทุกองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การธุรกิจในเชิงบวก คือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยมีการสานเสวนาทางสังคมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด ของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ในขณะที่การปฏิบัติด้านการสานเสวนานี้ จะเป็นเรื่องที่ต้องจัดการธุรกิจให้ ความสนใจปฏิบัติน้อยที่สุด และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญน้อยที่สุดเป็นอันดับรองลงมา และพบว่าการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจในประเทศไทยมีความสอดคล้องสามารถเทียบเท่ากับมาตรฐานสากลต่างๆ

Thesis Title	The Relationship between Corporate Social Responsibility and Quality of Work Life in Thailand.
Auhor	Penny Phumitharanon
Thesis Advisor	Dr. Nopporn Srivoravilai
Co-Thesis Advisor	Dr. Wiparat Chuanrommanee
Department	Business Administration
Academic Year	2010

ABSTRACT

Improvement of employees' well being is an important CSR activity. This research aims to study how corporations in Thailand develop their corporate social responsibility practices compared with the international standard and to develop and validate the composites of labor practices in the Thai context. Measurements on labor practice are based on both Corporate Social Responsibility Standard of Government Factory Department, Ministry of Industry Works (CSR-DIW) and ISO26000 guideline (ISO/DIS, 2009). Thai business operators can use them as a concrete guidance to improve their labor practices and work conditions according to internationally accepted standard. The relationship between Corporate Social Responsibility activities and the quality of work life of their employees is, also, examined.

Structural Equation Model (SEM) reveals that corporate social responsibility practices and composite of corporate social responsibility in labour practices have positive relationship with employee's quality of work life in Thailand. Social dialogue possesses the highest ability to explain CSR, but is ranked lowest in business practices. Human resource development is the second least important CSR practices. In addition, their corporate social responsibility practices in Thailand are consistent with the international standards, mainly represented by ISO26000 and CSR-DIW.

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา (Background and Significance of the Problem)

โลกธุรกิจยุคปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุคโลกาภิวัตน์เป็นโลกของการแข่งขันอย่างเสรี เปิดกว้างถึงกันอย่างทั่วถึง หรือที่เรียกว่า “การค้าเสรี” นั้น ทำให้ธุรกิจต่าง ๆ ต้องแข่งขันกันอย่างรุนแรงเพื่อความอยู่รอด และเพื่อสร้างความมั่งคั่งสูงสุดให้กับองค์กร ในขณะที่องค์กรธุรกิจต่างๆล้วนแล้วแต่มุ่งกอบโกยผลประโยชน์ ผลกำไรสูงสุด จนลืมที่จะมองเห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ (Stakeholders) อันได้แก่ ลูกค้า บุคลากร คู่ค้า ชุมชน เป็นต้น ดังเช่น กรณีที่ธุรกิจขนาดใหญ่หลายแห่ง ในสหรัฐอเมริกากระทำการอันสร้างควมน่าอับอาย ก่อให้เกิดการสั่นคลอนต่อความเชื่อมั่นของสาธารณชน (Browning, 2002) กรณีของ Enron and Anderson ที่มีการจัดทำเอกสารทางการเงินที่มีการปกปิดความจริง ส่อไปในทางทุจริตโดยการสร้างตัวเลขกำไร และหลบหนีวันออกบิล กรณีการ โกงของ บริษัท WorldCom ที่มีการแสดงกระแสเงินสดสูงเกินจริง โดยนำเอาค่าใช้จ่ายไปบันทึกเป็นสินทรัพย์ และการให้นาย Bernard Ebbers ผู้ก่อตั้งบริษัทกู้เงินโดยไม่แสดงในงบดุล และการกระทำที่ส่อพิรุณในการเลี้ยงภรรยาของ CEO บริษัท Tyco (จินตนา บุญบงการ, 2547) ผลจากการกระทำดังกล่าว ทำให้วงการธุรกิจต้องหันกลับมามอง และคิดกันใหม่ในเรื่องของความรับผิดชอบต่อสังคม อันเกิดจากการดำเนินธุรกิจที่มีต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ (Gibbs, 2002; Maignan & Ralston, 2002 ; จินตนา บุญบงการ, 2547) ทำให้เกิดการกล่าวถึงคำว่า “ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ” (Corporate Social Responsibility – CSR) มากขึ้นกว่าที่ผ่านมา ซึ่งอันที่จริงแล้วความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรธุรกิจกับสังคมในช่วงยี่สิบปีที่ผ่านมา ได้เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด โดยเปลี่ยนแปลงจากการทำกิจกรรมสังคมแบบการทำบุญ บริจาคเงินหรือสิ่งของแบบใจบุญสุนทาน พัฒนาไปเป็นความร่วมมือกันทำประโยชน์ให้สังคม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ (อนันตชัย ยุธประดม, 2550; Snider, Hill, & Martine, 2003; Ramasamy & Ting, 2004) บริษัทต่างๆ ได้ค้นพบจุดเริ่มต้นของกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจแบบใหม่ โดยพยายามเปลี่ยนจากการมุ่งเน้นที่เป้าหมายการทำกำไรเพียงอย่างเดียว มาเป็นการเสริมสร้างภาพพจน์ และชื่อเสียงในด้านการรับผิดชอบต่อผลจากการกระทำของธุรกิจ หรือรับผิดชอบต่อผลจากการดำเนินธุรกิจกันมากขึ้น (Raynard & Forstater, 2002)

นอกจากนี้ในปี 1999 นายโคฟี อันนัน เลขาธิการแห่งสหประชาชาติ ได้ชักชวนให้องค์การธุรกิจทั้งหลาย แสดงความเป็นพลเมืองดีของโลก โดยเข้าร่วมทำข้อตกลงแห่งสหประชาชาติ (UN Global Compact) ภายใต้ชื่อ Responsible Corporate Citizen ซึ่งประกอบด้วยประเด็นหลัก 4 เรื่อง คือ เรื่องสิทธิมนุษยชน (Human Rights) เรื่องแรงงาน (Labour) เรื่องสิ่งแวดล้อม (Environment) และเรื่องการค้าทุจริต (Anti-Corruption) (สถาบันไทยพัฒน์, 2007) ต่อมาในปี 2004 และ 2007 ก็ยังคงยึดหลักทั้ง 4 ประเด็นดังกล่าวนี้ เป็นแนวทางของสัญญาประชาคมโลกตลอดมา ในปี 2000 องค์กรความร่วมมือด้านเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) ก็ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับวิสาหกิจข้ามชาติ โดยให้คำนึงถึง CSR ซึ่งเป็นการผลักดันให้ธุรกิจต่างๆ จำเป็นต้องยอมรับแนวคิด CSR ไปปฏิบัติ นอกจากนี้ สังคมเองก็ได้ออกมาเรียกร้องให้ธุรกิจต่างๆ ออกมารับผิดชอบต่อสังคมกันมากขึ้น ทำให้บางธุรกิจเริ่มสมัครใจที่จะทำ CSR ในขณะที่บางธุรกิจ ก็หันมายึดเอาความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นกลยุทธ์ในการทำตลาด โดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้ว แต่ธุรกิจบางส่วนก็อยู่ในสภาพจำยอม เนื่องจากเงื่อนไขในการทำธุรกิจข้ามชาติในประเทศสมาชิก OECD (พิพัฒน์ ยอดพฤติการ, 2549) จนกลายเป็นคำถามของสาธารณชนทั่วไปว่า ผลของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่ธุรกิจต่างๆ ดำเนินการกันอยู่นั้น ก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมและมนุษยชาติจริงหรือไม่ เพียงใด (Amaeshi, 2004; Pendalton, 2004) นอกจากนี้ ในปัจจุบัน เราพบว่ายังมีองค์การธุรกิจที่มุ่งเน้นผลประโยชน์ตอบแทนทางการค้ามากกว่าที่จะแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างจริงจัง และอย่างจริงจัง และถึงแม้ว่าจะมีบางองค์การที่ใส่ใจ และตั้งใจที่จะแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมกันอย่างจริงจังก็ตาม แต่บางครั้งความรับผิดชอบต่อสังคมดังกล่าว ก็อาจจะเป็นการรับผิดชอบต่อเพียงด้านใดด้านหนึ่ง หรือส่วนใดส่วนหนึ่งเท่านั้น ไม่สามารถรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ได้ทั้งหมด (Arena, 2006) ดังที่ Snider, Hill, and Martine (2003) ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียง และเป็นธุรกิจระดับพื้นฐานหลายบริษัทในประเทศสหรัฐอเมริกา แล้วพบว่าในแต่ละองค์การจะมุ่งเน้นเป้าหมายแตกต่างกัน และให้ความสำคัญในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ในแต่ละกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน บางองค์การจะให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้ถือหุ้น หรือผู้ลงทุนเป็นหลัก บางองค์การให้ความสำคัญแก่กลุ่มลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นหลัก บางองค์การก็ให้ความสำคัญต่อบุคลากรเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม หากกล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) แล้วนั้น Brummer (1991) ได้อธิบายลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเป็น 3 ประเภท คือ ประเภทแรกมีลักษณะแนวคิดในแบบดั้งเดิม (Classical Theory) ที่มีการ

กำหนดเป้าหมายหลักอันดับแรกสุดของการดำเนินธุรกิจคือ การปกป้อง และรักษาผลประโยชน์ หรือผลตอบแทนทางการเงินของผู้ถือหุ้น และสนองตอบต่อความปรารถนาต่างๆของผู้ถือหุ้นเป็นหลัก แนวคิดที่สองคือแนวคิดแบบ ทฤษฎีความต้องการ (Demandingness Theory) ของสังคม นั่นคือการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ในรูปแบบของการส่งเสริม สนับสนุน และปกป้องผลประโยชน์โดยทั่วไปของสังคมหรือ สาธารณะประโยชน์ แนวคิดสุดท้ายคือการยึดหลักทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Theory) ซึ่งถือว่ามีอิทธิพลต่อองค์การในการแสวงหา และสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการอันหลากหลาย ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับการตอบสนองขององค์การ (Zappala & Cronin, 2002) อันเป็นรูปแบบของการแลกเปลี่ยนประโยชน์ต่างตอบแทน ซึ่งในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น จะมองเห็นว่ากระบวนการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การนั้น เป็นคำมั่นสัญญาขององค์การที่มีต่อสังคม ลูกค้า บุคลากร คู่ค้า หรือผู้ขาย และประชาชน ที่จะดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและตลอดไป

กล่าวได้ว่า แนวคิดที่ยึดหลักความรับผิดชอบต่อสังคม ของบริษัทต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับค่อนข้างมากจากภาคธุรกิจ นอกจากนั้น บทบาทของการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ยังได้ขยายขอบเขตในประเด็นที่กว้างขึ้นจากเดิม ที่จำกัดอยู่ที่สังคมและสิ่งแวดล้อม ออกไปสู่เรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิตของมนุษย์ โดยเฉพาะการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรในองค์การ ดังจะเห็นได้จากข้อตกลงแห่งสหประชาชาติ (UN Global Compact, 2000) ที่มีประเด็นเรื่องแรงงาน เป็นหนึ่งในประเด็นหลักของข้อตกลง และจากการศึกษาของ Snider, Hill and Martine (2003) ที่พบว่ามีหลายองค์การในสหรัฐอเมริกา ให้ความสำคัญแก่กลุ่มบุคลากร ได้แก่ บริษัท Johnson and Johnson มีการจัดโปรแกรมช่วยเหลือ และสนับสนุนบุคลากรในการสร้างสมดุลชีวิตในการทำงานกับชีวิตครอบครัว บริษัท UPS มุ่งเน้นในเรื่องของความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับที่ Arena (2006) กล่าวว่า เป้าหมายสูงสุดของความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) คือการทำให้โลกน่าอยู่ขึ้นกว่าเดิม เป็นการคืนกำไรกลับคืนสู่สังคม และการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรหรือแรงงาน ยังทำให้สามารถลบภาพพจน์ในด้านลบขององค์การลงได้ด้วย เช่น บริษัท Gap ซึ่งเป็นบริษัท เสื้อผ้า ยี่ห้อดังในอเมริกา ได้หันมาดำเนินนโยบายปรับปรุงมาตรฐานแรงงานอย่างจริงจัง เพื่อแก้ปัญหาเรื่องการใช้แรงงาน หรือบริษัท Nike ที่ต้องเร่งปรับปรุงเรื่องการใช้แรงงานเด็กในประเทศจีน โดยมีการเพิ่มมาตรการการตรวจสอบผู้ผลิตเหมาช่วง (Outsource) ของทางบริษัท เป็นต้น การกระทำของบริษัท Gap และบริษัท Nike นี้ส่งผลในด้านภาพพจน์ให้กับบริษัทเป็นอย่างดี แสดงให้เห็นถึงความจริงใจของบริษัท ที่มีต่อสังคมในเชิงรุกอย่างทันที และการที่องค์การมี

เป้าหมายที่ชัดเจน มีการดำเนินการอย่างจริงจัง จะสามารถส่งผลในทางที่ดี สามารถลดต้นทุนได้ ในส่วนของการดูแลมาตรฐานการทำงาน ความเป็นอยู่ของบุคลากรเป็นเรื่องสำคัญประการหนึ่งในการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ขององค์กร เพราะสามารถส่งผลในด้านบวกได้มากในสายตาของสังคม นอกจากนี้แล้วการยกระดับความเป็นอยู่ และดูแลมาตรฐานการทำงานของบุคลากร ยังสามารถช่วยลดอุบัติเหตุในสถานที่ทำงาน ส่งผลให้องค์การลดต้นทุนอันเกิดจากความเสียหายได้ และก่อให้เกิดกำไรทางภาพพจน์องค์กรในสายตาของสังคมได้ และยังสามารถส่งผลทางอ้อมให้กับครอบครัวและชุมชนของบุคลากรอีกด้วย (Campbell, 1997)

ดังนั้น ประเด็นของการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่มีผลต่อทรัพยากรมนุษย์นั้น จึงจัดว่ามีส่วนสำคัญต่อองค์กรในด้านของภาพพจน์และต้นทุน เพราะว่าคนหรือบุคลากรนั้นถือว่าเป็นทรัพย์สินขององค์กร (Akgeyik, 2005; Collier & Esteban, 2007) การเน้นความร่วมมือจากผู้บริหาร ซึ่งเป็นผู้วางนโยบายต่างๆ จึงจำเป็นต้องเน้นที่คุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากร และการทำงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (ฉัตรพงษ์ วงษ์สุข, 2007) เพราะว่าคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากรนั้น สามารถส่งผลต่อความรู้สึกพึงพอใจของบุคลากร สามารถจงใจและสร้างวัฒนธรรมขององค์กรให้เกิดความเป็นหนึ่งเดียวกันได้ หากแม้ว่านโยบายด้านการจัดการที่มุ่งเน้นไปที่การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life - QWL) จะเป็นการลงทุนอย่างหนึ่งขององค์กรก็ตาม แต่ก็ถือว่าเป็นการลงทุนที่ใช้งบประมาณน้อย แต่กลับได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า (วสันต์ ชวเจริญพันธ์, 2007) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) จึงถือเป็นบทบาทที่สำคัญขององค์กร ในการแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ในด้านการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากร รวมถึงสุขภาพจิตของบุคลากร ชีวิตครอบครัวของบุคลากร และเรื่องส่วนตัวที่มีผลกระทบต่อชีวิตการทำงาน (ศิริยุพา รุ่งเรืองสุข, 2006) อันส่งผลให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจ และมีความสุขในการทำงาน

สำหรับในบริบทของประเทศไทยนั้น เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรธุรกิจของไทย ซึ่งเป็นสมาชิกใน OECD จำต้องดำเนินธุรกิจโดยมีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) เพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาดโลกเสรีได้ และในปี 2543 องค์กรธุรกิจในประเทศไทยก็ได้เข้าร่วมข้อตกลง UN Global Compact ด้วย (สถาบันไทยพัฒนา, 2007) เหล่านี้ล้วนทำให้้องค์การธุรกิจต่างๆ ในประเทศไทยจำเป็นต้องให้ความสนใจ และดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งสมัครใจและไม่สมัครใจ อย่างไรก็ตามการที่องค์กรธุรกิจต่างๆ ของไทยต้องเข้าร่วมดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น จะเกิดจากการทำสัญญาตามข้อตกลง OECD ในปี 2000 แล้วนั้น ยังมีการออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยภาครัฐหลายฉบับ และมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความ

รับผิดชอบต่อสังคมประกาศใช้ ออกมาอยู่หลายมาตรฐาน ทั้งที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐและโดยองค์การระหว่างประเทศ ได้แก่ มาตรฐานแรงงานไทย (มรท.8001-2546) ของกระทรวงแรงงาน มาตรฐานระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน (MS-QWL : 2004) ของสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย กระทรวงอุตสาหกรรม มาตรฐานสากลเกี่ยวกับการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO14001) ขององค์การมาตรฐานสากล มาตรฐานระบบการบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS18001) ขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization - ILO) เป็นต้น และในปัจจุบันองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization: ISO) ได้จัดให้มีการร่วมประชุมนานาชาติ รวมทั้งประเทศไทย เพื่อร่วมกันร่างมาตรฐานระหว่างประเทศ ว่าด้วยการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 : SR อันเป็นมาตรฐานข้อกำหนดสากล ว่าด้วยเรื่อง “ความรับผิดชอบต่อสังคม” และได้มีการประกาศใช้อย่างเป็นทางการเมื่อพฤศจิกายน 2553

กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้กำหนดมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคม (Standard for Corporate Social Responsibility, Department of Industrial works: CSR-DIW) ขึ้นในปีพ.ศ. 2551 และยังได้มีการปรับปรุงเพิ่มเติมในปี พ.ศ. 2552 และ พ.ศ. 2553 ซึ่งเป็นมาตรฐานที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ISO 26000 แต่ได้มีการนำมาปรับให้เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมมีความรับผิดชอบต่อสังคม และสามารถพัฒนาตนเองเข้าสู่มาตรฐานสากล ISO 26000 ได้เมื่อมีการประกาศใช้มาตรฐานดังกล่าวอย่างเป็นทางการในปี พ.ศ. 2553 จะเห็นได้ว่าการประกาศใช้กฎหมาย และมาตรฐานดังกล่าวข้างต้น ล้วนเกี่ยวข้องกับแรงงานหรือทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ประกอบกับการที่องค์การจะสามารถบรรลุเป้าหมาย และประสบผลสำเร็จได้ จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ทรัพยากรดังกล่าวย่อมรวมถึงทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญ ที่จะสามารถนำความสำเร็จมาสู่องค์กรได้ (Roy, 2006) นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเอง ก็ยังได้ระบุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติของประเทศไทย ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2530 ถึง พ.ศ. 2534 ว่า “ต้องปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชนทั้งในเขตชนบทและเมือง” ในแผนฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540 ถึง พ.ศ. 2544 เน้นให้พัฒนาสิ่งแวดล้อมของสังคมให้ส่งเสริม และสนับสนุนการพัฒนาคน และคุณภาพชีวิตของคนให้ดีขึ้น แผนฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545 ถึง พ.ศ. 2549 ส่วนที่ 3 เรื่องการส่งเสริมฐานรากของสังคมให้เข้มแข็ง ในบทที่ 3 กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพคนและการคุ้มครองทางสังคม และแผนฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550 ถึง พ.ศ. 2554 ยังคงยึดแนวคิด “คนเป็นศูนย์กลางของการ

พัฒนา” กำหนดให้พัฒนาคน และสังคมที่มีคุณภาพเป็นหนึ่งในแผนยุทธศาสตร์ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. จาก www.nesdb.go.th 17/3/08)

ทั้งนี้ในการประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ 14 ระหว่างวันที่ 26 กุมภาพันธ์ ถึง 1 มีนาคม 2552 ที่ประเทศไทยเป็นเจ้าภาพ ยังได้มีการหารือและรับรองในประเด็นที่เกี่ยวกับการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ (CSR) โดยมีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เพื่อผลักดันให้ภาคธุรกิจผนวกเอาเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ไว้ในวาระการดำเนินงานขององค์กร และสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาเชิงเศรษฐกิจ-สังคมที่ยั่งยืนในหมู่ประเทศสมาชิกอาเซียน โดยมีแนวทางการดำเนินงาน คือการพัฒนานโยบายสาธารณะต้นแบบด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) หรือกลไกทางกฎหมายที่ใช้อ้างอิงในหมู่ประเทศสมาชิกอาเซียนภายในปี 2553 โดยตัวบทที่อ้างอิงอาจมีการอ้างอิงถึงมาตรฐาน และแนวปฏิบัติสากลที่เกี่ยวข้อง อาทิ ISO 26000 เรื่อง "แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม" (สถาบันไทยพัฒน์, 2552)

จากที่ได้กล่าวถึงในข้างต้น จะเห็นได้ว่า การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) มีบทบาทต่อความสำเร็จขององค์กรในปัจจุบัน และเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งสามารถทำให้ธุรกิจขับเคลื่อนกระบวนการทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สำหรับประเด็นที่เกี่ยวกับกลุ่มบุคลากร หรือทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder) หน่วยงานที่สำคัญยิ่งขององค์กรนั้น องค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึง และให้ความใส่ใจในคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของบุคลากรเป็นอย่างยิ่ง เพราะในปัจจุบันนี้การดำเนินธุรกิจทุกประเภทล้วนให้ความสำคัญแก่คนซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญ และคนยังใช้ชีวิตส่วนใหญ่ในที่ทำงาน จึงจำเป็นต้องมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม อันทำให้เกิดความสุขทั้งทางกาย ทางอารมณ์ จิตวิญญาณ และสังคม (กองสวัสดิการแรงงาน, 2547) นอกจากนี้บุคลากรนับว่าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์กับองค์กรมากที่สุด มีระดับการพึ่งพากันสูง (Konzelmann et al., 2006) บุคลากรยังสามารถสร้างคุณค่าให้กับองค์กร ก่อประโยชน์และประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และสามารถสร้างความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนให้กับองค์กร (Heinfeldt & Curcio, 1997; Jones, 1997)

จากงานศึกษาวิจัยของ Lau and May (1998) และ Johnson and Stephen (1999) ได้แสดงให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ที่ดี สามารถส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจที่ดีด้วย เรียกว่าประสบความสำเร็จทั้งสองฝ่าย (win-win situation) Huse and Cumming (1985) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต จะมีการเติบโตที่ดี มีแนวโน้มการเติบโตของยอดขาย มีกำไร โดยสามารถวัดผลได้ด้วยผลการเติบโตของทรัพย์สินและผลตอบแทน

ของหุ้น ช่วยสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากร สามารถเป็นแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากร ตลอดจนช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานด้วย ดังนั้นประเด็นเรื่องความเป็นอยู่ และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร หรือบุคลากรขององค์กรสามารถส่งผลกระทบต่อความสำเร็จ หรือการบรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ของการดำเนินกิจกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยเหตุนี้ จึงจำเป็นต้องมีองค์การต้องมีเป้าหมายในการสร้างให้องค์การมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเฉพาะบุคลากรภายในองค์กรด้วยความชอบธรรม (Social Legitimacy) (สมบัติ กุสุมาวดี, 2547)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าการดำเนินการด้านกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ขององค์กรธุรกิจในประเทศไทยในปัจจุบันนั้น ย่อมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของบุคลากรภายในองค์กรธุรกิจ อย่างไรก็ตามงานวิจัยที่ศึกษามาพบว่า การวิจัยเชิงประจักษ์ถึงความสัมพันธ์ของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร (QWL) ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้แนวคิดดังกล่าวในประเทศไทยยังมีไม่มากนัก และไม่เพียงพอที่จะนำไปสู่การสรุปผลในวงกว้างได้ (กัลยาณี คุณมี และบุษยา วิรุณ, 2550) ดังนั้นการศึกษาความสัมพันธ์ของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร (QWL) ขององค์กรธุรกิจต่างๆ ในประเทศไทย ที่มีการประกาศอย่างชัดเจนว่า มีการดำเนินนโยบายกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น จะสามารถก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรธุรกิจต่างๆในการบริหารจัดการด้านการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR) ตลอดจนผลกระทบจากการนำนโยบาย และหลักการต่างๆ ไปปฏิบัติ เพื่อเป็นแนวทางให้กับองค์กรธุรกิจต่างๆ ได้มองเห็น และสามารถเข้าใจได้ชัดเจนถึงกระบวนการและผลลัพธ์ ตลอดจนถึงการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีให้กับบุคลากรขององค์กรต่อไป

1.2 คำถามงานวิจัย

คำถามในการวิจัย ได้กำหนดไว้ดังนี้

1.2.1 ความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์กรธุรกิจ ที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในประเทศไทยเป็นอย่างไร เมื่อเทียบกับมาตรฐานสากล

1.2.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์กรธุรกิจที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในประเทศไทย มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรขององค์กรหรือไม่ และผลกระทบดังกล่าวมีทิศทาง และอยู่ในระดับใด

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 ศึกษาการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์กรธุรกิจต่างๆ ในประเทศไทย ที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานสากล

1.3.2 ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ในองค์กรธุรกิจต่างๆ ในประเทศไทย ที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยนี้คือ

1.4.1 ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ ของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์กร (Corporate Social Responsibility) กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากร (Quality of Work Life)

1.4.2 ถ้าพบว่า องค์กรที่มีการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน และบุคลากรในองค์กรนั้นมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี แสดงว่าองค์กรนั้นมีการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานที่สำเร็จผล

1.4.3 ถ้าพบว่า การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน ขององค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร มีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้าม แสดงว่า องค์กรสมควรจะต้องมีการปรับปรุงการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ให้เข้ากับบริบท ของประเทศไทย

1.4.4 ทำให้้องค์กรสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงนโยบาย เกี่ยวกับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) อันนำไปสู่การปรับปรุง และเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานได้ สามารถนำไปพัฒนาการจัดการด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

1.4.5 ทำให้ทราบว่า แนวทางการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์กรธุรกิจในประเทศไทยเป็นอย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานสากล ทำให้้องค์กรธุรกิจทราบว่า กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นเหมาะสมหรือไม่ และทำให้สามารถนำไปปรับปรุงได้อย่างเหมาะสม

1.5 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตการศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคม และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรขององค์การธุรกิจ ที่ดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในประเทศไทย แบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ ขอบเขตด้านประชากร ขอบเขตด้านเนื้อหา และขอบเขตด้านเวลา มีรายละเอียดดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ คือ บุคลากรของโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศไทย จำนวน 28 แห่ง ซึ่งได้รับการรับรองมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคม พ.ศ. 2551 โดยกรมโรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม สาเหตุที่ผู้วิจัยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว เพราะ โรงงานอุตสาหกรรมทั้ง 28 แห่งนี้ได้รับการรับรองมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ที่มีเกณฑ์การดำเนินกิจกรรมเทียบเท่าระดับมาตรฐานสากล ISO26000 (Social Responsibility) โรงงานอุตสาหกรรมดังกล่าว จึงมีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างชัดเจน จึงเหมาะสมที่จะเป็นตัวแทนขององค์การธุรกิจในประเทศไทย

1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

สำหรับขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยเน้นศึกษาเนื้อหาของความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์กรในประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practices) ตามแนวทางการปฏิบัติตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคม ของกรมโรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม (CSR-DIW) สำหรับขอบเขตเนื้อหาของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของบุคลากรขององค์กรนั้น เป็นการศึกษาตามแนวคิดของ Sirgy, Efraty, Siegel and Lee (2001) ซึ่งได้นำตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ของ Porter (1961) (Porter's Need Satisfaction Questionnaire – NSQ) มาทำการพัฒนาปรับปรุงกำหนดความต้องการไว้เจ็ดประเภท และจัดเป็นกลุ่มอยู่ในมิติความต้องการสามมิติ ได้แก่ (1) ความต้องการเพื่อการอยู่รอด ประกอบด้วยความต้องการด้านความมั่นคงและรายได้ (2) ความต้องการทางสังคม ประกอบด้วยความต้องการมีปฏิสัมพันธ์และมิตรภาพ และความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (3) ความต้องการด้านอัตตา ประกอบด้วย การมีศักดิ์ศรี การมีอิสระในการทำงาน และ การบรรลุศักยภาพของตน ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรหรือตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน 7 ประเภท

1.5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ในส่วนของขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 3 เดือน คือระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2552 ถึง 30 เมษายน พ.ศ. 2553

1.6 นิยามศัพท์

ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (Corporate Social Responsibility – CSR) หมายถึง ความมุ่งมั่นหรือพันธะสัญญาที่ธุรกิจมีอยู่อย่างต่อเนื่อง ในการที่จะประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงาน (WBCSD, 2003)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life – QWL) หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีความต้องการหลากหลาย ซึ่งได้รับการตอบสนองผ่านทรัพยากร กิจกรรม และผลลัพธ์ต่างๆ จากการเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงานในองค์กร ดังนั้น การตอบสนองความต้องการที่เป็นผลมาจากประสบการณ์จากที่ทำงานนั้น มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และในชีวิตด้านอื่น ซึ่งหากมีความพึงพอใจในชีวิตการทำงาน ชีวิตครอบครัว ชีวิตส่วนตัว แล้วจะส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในชีวิตโดยรวม (Sirgy et al., 2001)

มาตรฐานความรับผิดชอบต่อผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคม (CSR-DIW) หมายถึง เกณฑ์ หรือข้อกำหนดความรับผิดชอบต่อผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากการตัดสินใจ หรือกิจกรรมรวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ผ่านพฤติกรรมที่โปร่งใส และมีจรรยาบรรณ สอดคล้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืนและสวัสดิการของสังคม คำนึงถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นไปตามกฎหมาย และสอดคล้องกับพฤติกรรมตามมาตรฐานสากลและบูรณาการทั่วทั้งองค์กร (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2552)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) หมายถึง องค์กร บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่อาจได้รับผลกระทบ ผลประโยชน์ หรือเสียผลประโยชน์ จากการกระทำหรือจากกิจกรรมดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจทั้ง โดยตรงและ โดยอ้อม (Freeman, 1984; Johnson et al., 2002)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม หมายถึง ผู้ประกอบกิจการตามกฎหมายว่าด้วยโรงงาน (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2552)

กลุ่มผู้ที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ (Vulnerable group) หมายถึง กลุ่มคนที่ถูกเลือกปฏิบัติหรือถูกกีดกันทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม การเมือง หรือการสาธารณสุข และเป็นเหตุให้ไม่สามารถเข้าถึง หรือบรรลุถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ หรือ โอกาสในการเท่าเทียมกันในสังคม ได้แก่ เด็ก ผู้หญิง สมาชิกทางการเมือง คนพิการ (ISO 26000, 2009; กระทรวงอุตสาหกรรม, 2552)

การสานเสวนาทางสังคม (Social dialogue) หมายถึง การเจรจา การปรึกษา หรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลทุกรูปแบบ ระหว่างผู้แทนของรัฐบาล นายจ้าง และลูกจ้างในเรื่องที่เป็นผลประโยชน์ร่วมกัน และเกี่ยวข้องกับนโยบายทางเศรษฐกิจและสังคม (ISO 26000, 2009; กระทรวงอุตสาหกรรม, 2552)

1.7 เนื้อหาวิทยานิพนธ์

สำหรับเนื้อหาของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จะประกอบด้วย บทที่ 1 บทนำซึ่งเป็นกล่าวถึงความจำเป็นและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ในงานวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัยในครั้งนี้ ขอบเขต และนิยามศัพท์ บทที่ 2 เป็นการบทวนวรรณกรรมและนำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย การพัฒนาสมมติฐาน และกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ บทที่ 3 เป็นระเบียบวิธีวิจัย ประกอบด้วยประชากร กลุ่มตัวอย่าง ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือและการวิเคราะห์ข้อมูล บทที่ 4 นำเสนอผลลัพธ์การวิจัย และบทที่ 5 เป็นการนำเสนอผลสรุป ข้อจำกัดของการวิจัย และข้อเสนอแนะ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 บทนำ

บทนี้ เป็นการทบทวนวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การธุรกิจ ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งการทบทวนวรรณกรรมออกเป็น 6 ตอน คือ ตอนที่หนึ่ง เป็นบทนำ ตอนที่สอง เป็นแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท โดยมีประเด็นสำคัญที่นำเสนอ คือ (1) วิวัฒนาการของแนวความคิด (2) นิยามของคำว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (Corporate Social Responsibility) (3) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท และ (4) มิติของความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การธุรกิจในประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ของบุคลากรในองค์การธุรกิจ โดยมีประเด็นสำคัญที่นำเสนอ คือ (1) ความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร (2) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (3) ปัจจัย หรือองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และตอนที่สาม เป็นการนำเสนอ งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาในการศึกษาของผู้วิจัย โดยมีประเด็นสำคัญที่นำเสนอ คือ (1) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมกับการปฏิบัติด้านแรงงาน (2) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตอนที่สี่ เป็นการพัฒนาสมมติฐาน ตอนที่ห้า เป็นกรอบแนวคิด และตอนที่หกเป็นบทสรุป

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท

2.2.1.1 วิวัฒนาการของแนวความคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท

แนวความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับสังคม หรือ แนวคิดที่ว่าธุรกิจมีหน้าที่ต่อสังคมเป็นเรื่องที่มีประวัติมายาวนาน อย่างน้อยเป็นศตวรรษแล้ว (Carroll, 1999:268) ในอดีต ผู้ที่ใส่ใจในเรื่องดังกล่าว มีทั้งนักอุตสาหกรรมและนักเขียน โดยเฉพาะนักเขียนที่เป็นพวก Puritan และ Protestant (Lee, 2008: 56) ในฝ่ายของภาคธุรกิจนั้น Henry Ford เป็นหนึ่งในนัก

อุตสาหกรรม ที่เคยแสดงทัศนะในเรื่องทำนองดังกล่าวไว้เมื่อปี ค.ศ. 1917 เกี่ยวกับเป้าหมายของ บริษัทว่า “ทำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพื่อทุกคนที่เกี่ยวข้อง หาเงินและใช้มัน สร้างการจ้างงาน และส่งรถยนต์ออกไปยังที่ที่ผู้คนสามารถใช้มันได้ ...และผลก็คือทำให้เกิดรายได้ ...ธุรกิจคือการบริการ ไม่ใช่แหล่งชุมทรัพย์” อย่างไรก็ตาม ในช่วงนั้น ความคิดของฟอร์ดที่มองธุรกิจในฐานะ การบริการแก่สังคม ยังไม่เป็นที่ยอมรับจากผู้ถือหุ้น เพราะผู้ถือหุ้นไม่เห็นว่าการทำงานโดยมี จิตสำนึกต่อสังคมจะให้ผลตอบแทนทางการเงินได้อย่างไร (Lewis, 1976: 101 อ้างใน Lee, 2008 : 53)

Wells (2002: 80) กล่าวว่า แนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ของบริษัทที่มีการ ถกเถียงอภิปรายกันในสหรัฐอเมริกา ในช่วงทศวรรษ 1920 นั้น เป็นแนวคิดที่มุ่งอภิปรายถึงความ รับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทขนาดใหญ่ เพราะในช่วงดังกล่าวเศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกาถูก ครอบงำจากบริษัทขนาดใหญ่ที่มีพนักงานจำนวนมากไม่กี่ปบริษัท ที่นอกจากมีอำนาจควบคุมเศรษฐกิจแล้ว ยังเพิ่มพูนอำนาจทางเศรษฐกิจ การเมืองและสังคมเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ อย่างไรก็ตาม ผู้สนับสนุนแนวคิด เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมไม่ได้มีจุดประสงค์จะกำจัดธุรกิจขนาดใหญ่ เพียงแต่ต้องการปฏิรูปรู ปอำนาจของบริษัท ด้วยการใช้กลไกทางกฎหมายเพื่อควบคุมอำนาจดังกล่าว โดยจะไม่แตะต้องเรื่อง รูปแบบของบริษัท กล่าวคือ ผู้สนับสนุนแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ต้องการ กำหนดหน้าที่ตามกฎหมายให้ผู้มีหน้าที่ตัดสินใจให้กับบริษัทต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของคน กลุ่มอื่นๆ นอกเหนือจากผู้ถือหุ้น โดยเฉพาะผลประโยชน์ของพนักงานและชุมชนที่บริษัทตั้งอยู่

ในสหรัฐอเมริกานั้น การถกเถียงอภิปรายในประเด็นว่า บริษัทมีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบต่อ เฉพาะต่อผู้ถือหุ้นหรือต้องมีหน้าที่รับผิดชอบต่อคนกลุ่มอื่นๆ ในสังคมด้วยนั้น ต้องหยุดนิ่งไป ในช่วงทศวรรษ 1930 เนื่องจากสหรัฐอเมริกาเผชิญกับภาวะเศรษฐกิจตกต่ำครั้งใหญ่ และต่อด้วยการเผชิญกับสถานการณ์และผลของสงครามโลกครั้งที่สอง (Wells, 2002: 99) จนกระทั่งกลาง ทศวรรษ 1900 ประเด็นเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท จึงได้กลับมาเป็นที่สนใจของ สังคมอีกครั้ง เราจึงพบว่างานเขียนอย่างเป็นทางการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนใหญ่ เป็นผลงานในช่วง 50 ปีหลังของศตวรรษที่ 20 ที่ได้เกิดงานวิชาการจำนวนมากที่สร้าง โครงร่าง ให้กับทฤษฎีงานวิจัยและแนวทาง การปฏิบัติในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท

ดังนั้น การทบทวนวรรณกรรมเพื่อให้เห็นวิวัฒนาการของแนวความคิดเกี่ยวกับความ รับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท จึงเป็นเรื่องสมเหตุสมผลที่จะเริ่มต้นการนำเสนอจากทศวรรษที่ 1950 เป็นต้นมา ซึ่งการศึกษานี้ ได้นำแนวคิดของ Carroll (1999) มาเป็นแนวทางในการนำเสนอ ด้วยการแบ่งวิวัฒนาการของเรื่องดังกล่าว ออกเป็นแต่ละช่วงทศวรรษ เริ่มจากทศวรรษที่ 1950 จนถึงปัจจุบัน ดังนี้

(1) ช่วงทศวรรษที่ 1950

Carroll (1999) เรียกทศวรรษนี้ว่า ช่วงเริ่มต้นยุคสมัยใหม่ของความรับผิดชอบต่อสังคม (The Modern Era of Social Responsibility Begins) โดยงานเขียนชิ้นสำคัญที่สุดของยุคนี้ คือ งานเขียนเรื่อง Social Responsibilities of the Businessman ของ Howard R. Bowen (1953) ซึ่งนักวิชาการส่วนใหญ่ ยอมรับว่าเป็นจุดเริ่มต้นของงานเขียนยุคใหม่ของเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท และถือเป็นความพยายามแรกในการสร้างทฤษฎีที่อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับสังคม

งานของ Bowen เขียนขึ้นจากความเชื่อว่า ธุรกิจขนาดใหญ่จำนวนมากเป็นศูนย์กลางแห่งอำนาจและการตัดสินใจ และเชื่อว่าการกระทำของธุรกิจเหล่านี้มีอิทธิพลและมีผลอย่างกว้างไกลต่อชีวิตของประชาชน ธุรกิจจึงมีพันธะผูกพันที่จะต้องพิจารณาถึงผลลัพธ์และความรับผิดชอบต่อสังคม Lee (2008) ซึ่งให้เห็นว่า Bowen มีจุดยืนที่ชัดเจนในเรื่องที่ว่าธุรกิจต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม คังนั้น Bowen จึงไม่ตั้งคำถามกับประเด็นดังกล่าว แต่กลับตั้งคำถามว่าแท้จริงแล้ว อะไรคือความรับผิดชอบต่อสังคม และ สังคมจะสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงสถาบันอย่างไรเพื่อสนับสนุนเรื่องดังกล่าว (Lee, 2008: 54)

นักวิชาการส่วนใหญ่ ถือว่า Bowen เป็นบุคคลแรกๆ ที่ให้นิยามของความรับผิดชอบต่อสังคม โดย Bowen เสนอว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของนักธุรกิจหมายถึง “พันธะสัญญาของนักธุรกิจที่จะดำเนินการตามนโยบายที่จะตัดสินใจหรือทำการสิ่งต่างๆ ที่เป็นที่ยอมรับตามวัตถุประสงค์และคุณค่าของสังคมของเรา” (Bowen, 1953: 6 อ้างใน Carroll, 1999: 270) นิยามของ Bowen น่าจะมีพื้นฐานมาจากความคิดเห็นของนักธุรกิจเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่ง Fortune Magazine ได้ทำการสำรวจไว้เมื่อปี 1946 และ Bowen ได้ยกมาอ้างอิงไว้ในงานเขียนของเขาว่า นักธุรกิจ ร้อยละ 93.5 ที่ตอบแบบสอบถามของ Fortune Magazine เห็นด้วยกับความคิดที่ว่าความสำนึกต่อสังคมของผู้จัดการ หมายถึงการที่นักธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อผลจากการกระทำของพวกเขาที่มีผลมากกว่าเรื่องกำไรและขาดทุน

เนื่องจากหนังสือของ Bowen เป็นหนังสือที่สนใจเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการเฉพาะ จึงกล่าวได้ว่า เป็นหนังสือที่เริ่มต้นการอภิปรายเรื่องนี้อย่างทันสมัยและอย่างจริงจัง แม้ Bowen จะกล่าวว่าเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่ใช่ยา “ครอบจักรวาล” แต่เนื้อหาของหนังสือได้ชี้ถึงความจริงอันสำคัญที่ช่วยชี้แนะการทำธุรกิจในอนาคต Carroll จึงยกย่องให้ Bowen เป็น “บิดาแห่งแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท” (Carroll, 1999: 270)

Lee (2008) กล่าวว่า งานเขียนของ Bowen สะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมของสังคมในเวลานั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สภาพแวดล้อมทางกฎหมายต่างๆ ในสหรัฐอเมริกา ที่เริ่ม

ขึ้นชอบหรือเอื้อประโยชน์กับเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทมากขึ้น เช่น กรณีของศาลสูงในรัฐนิวเจอร์ซีย์ ที่ออกกฎหมายให้บริษัทมีส่วนรับผิดชอบต่อเป้าหมาย ที่มากไปกว่าผลประโยชน์โดยตรงของธุรกิจ (Lee, 2008: 55) นอกจากนี้ ในช่วงปลายทศวรรษ 50 ต่อทศวรรษ 60 พบว่ามีกฎหมายหลายฉบับที่ตราออกมา เพื่อควบคุมพฤติกรรมของธุรกิจ และเพื่อปกป้องลูกจ้างและผู้บริโภค เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยการกำหนดลักษณะของผลิตภัณฑ์จากเส้นใยของสิ่งทอ (Textile Fiber Products Identification Act of 1958) พระราชบัญญัติการบรรจุหีบห่อและการปิดผนึกอย่างเหมาะสม (Fair Packaging and Labeling Act of 1960) และ พระราชบัญญัติการจ่ายค่าจ้างอย่างเท่าเทียม (Equal Pay Act of 1963) เป็นต้น

นอกจากหนังสือของ Bowen แล้ว Carroll (1999) ยังอ้างว่าในทศวรรษที่ 1950 นั้นมีงานเขียนชิ้นสำคัญอื่นๆ เช่น งานของ Selkman (1959) เรื่อง Moral Philosophy for Management งานของ Heald (1957) เรื่อง Management's Responsibility to Society: The Growth of an Idea และ งานของ Eells (1956) เรื่อง Corporate Giving in Free Society เป็นต้น Carroll (1999) ตั้งข้อสังเกตว่า งานเขียนเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ในช่วงทศวรรษ 1950 มักใช้คำว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม (social responsibility) มากกว่าการใช้คำว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (corporate social responsibility) ซึ่งอาจเนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าว ยังไม่มีการปรากฏตัวอย่างเด่นชัดและโดดเด่นของบริษัทสมัยใหม่ (Carroll, 1999: 269) นอกจากนี้ งานเขียนส่วนใหญ่ยังถือว่าความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นหน้าที่ของนักธุรกิจ โดยเฉพาะนักธุรกิจชายมากกว่านักธุรกิจหญิง (Carroll, 1999: 269)

กล่าวโดยสรุป คือ แนวคิดในยุคนี้ จะพูดถึงความรับผิดชอบต่อสังคมในแง่ที่เป็นหน้าที่ของ “นักธุรกิจ” มากกว่าในแง่หน้าที่ของ “บริษัท” ในขณะที่ความหมายหรือคำจำกัดความของคำว่าความรับผิดชอบต่อสังคมก็ยังเป็นสิ่งที่ไม่ได้มีการระบุอย่างชัดเจน นอกจากนี้ Carroll ยังกล่าวว่า ช่วงทศวรรษ 1950 เป็นช่วงของการ “กล่าวถึง” มากกว่าการ “ปฏิบัติการ” เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (Carroll, 2008: 26) นั่นคือ เป็นช่วงของการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้บริหาร ให้สามารถกล่าวถึงเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ได้อย่างไม่ลำบากใจ

(2) ช่วงทศวรรษที่ 1960

Carroll (1999) เรียกทศวรรษนี้ว่า ช่วงขยายตัวของงานเขียนเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (Corporate Social Responsibility Literature Expands) ซึ่งเป็นช่วงที่สังคมนักธุรกิจถึงเรื่องดังกล่าวมากขึ้น จึงพบว่ามี ความพยายามที่เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนในการสร้างหรือให้ความหมายของสิ่งที่เรียกว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (Carroll, 1999: 270) โดยมีนักคิดนักเขียนสำคัญที่สมควรกล่าวถึงในยุคนี้ ดังนี้ คือ

Davis (1960) ถือเป็นนักเขียนคนแรกๆ และเป็นหนึ่งในนักเขียนที่โดดเด่นที่สุดในยุคนี้ Davis ได้ให้นิยามความรับผิดชอบต่อสังคมว่าหมายถึง “การที่นักธุรกิจตัดสินใจและกระทำการต่างๆ บนเหตุผลที่อย่างน้อยที่สุด มีบางส่วนเป็นสิ่งที่มากกว่าผลประโยชน์โดยตรงทางเศรษฐกิจขององค์การธุรกิจ” (Davis, 1960: 70) และเสนอว่าเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาในบริบทของการจัดการ นอกจากนี้ยังเห็นว่า การตัดสินใจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ เป็นสิ่งที่สมเหตุสมผลเมื่อมองจากโอกาสที่ธุรกิจจะได้รับผลตอบแทนทางเศรษฐกิจในระยะยาว (Davis, 1960: 70) ซึ่งประเด็นนี้ Carroll กล่าวว่าได้กลายเป็นทศนะที่ได้รับการยอมรับอย่างมากในช่วงทศวรรษที่ 1970 ถึงทศวรรษที่ 1980 (Carroll, 1999: 271)

นอกจากนั้น Davis ยังเป็นผู้ที่มีชื่อเสียงจากการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมกับอำนาจของธุรกิจ ด้วยการเสนอสิ่งที่เรียกว่า “กฎเหล็กของความรับผิดชอบต่อสังคม” ที่มีสาระสำคัญว่า “ความรับผิดชอบต่อสังคมของนักธุรกิจต้องสมน้ำสมเนื้อกับอำนาจทางสังคมของพวกเขา” และ กล่าวว่า การหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบต่อสังคมจะนำไปสู่การกัดกร่อนของอำนาจทางสังคม (Davis, 1960: 71)

Davis ได้พัฒนา “ตัวแบบความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจเอกชน” ซึ่งประกอบด้วยข้อเสนอ 5 ข้อ ดังนี้ คือ

(1) ความรับผิดชอบต่อสังคมเกิดจากการกระทำของธุรกิจ กล่าวคือ ธุรกิจมีอิทธิพลหรือมีอำนาจทำให้เกิดปัญหาทางสังคม เช่น ทำให้เกิดมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อม ทำให้เกิดสังคมแตกแยก เป็นต้น ดังนั้น สังคมจึงต้องผลักดันให้ธุรกิจรับผิดชอบต่อปัญหาสังคมซึ่งเกิดขึ้นจากการกระทำของธุรกิจ

(2) ธุรกิจจะดำเนินการเป็นระบบเปิด 2 ทาง โดยการรับความคิดเห็นจากสังคมและเปิดเผยการดำเนินการต่อสาธารณะ กล่าวคือ ธุรกิจต้องรับฟังความคิดเห็นจากสังคมในส่วนที่จ้ะรักษาหรือปรับปรุงสวัสดิการสังคม ในทางตรงข้ามสังคมก็ต้องรับฟังรายงานของธุรกิจด้วย โดยเฉพาะส่วนที่ให้ความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งนี้ ธุรกิจและตัวแทนของสังคมต้องมีความซื่อสัตย์และเปิดเผยซึ่งกันและกันในการรักษาไว้ หรือ ปรับปรุงสวัสดิการสังคม

(3) ค่าใช้จ่ายทางสังคมและรายได้ของบริษัท ควรมีสัดส่วนที่เหมาะสม กล่าวคือ กิจกรรมของบริษัทไม่ควรพิจารณาเฉพาะกำไรหรือขาดทุน แต่ควรพิจารณาถึงรายจ่ายทางสังคมควบคู่ไปด้วยกัน โดยกำหนดรายจ่ายทางสังคมให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมกับรายรับรายจ่ายของบริษัท

(4) ค่าใช้จ่ายทางสังคม ควรเป็นส่วนที่ผู้บริโภคต้องรับผิดชอบด้วย กล่าวคือ บริษัทไม่จำเป็นต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายเพียงฝ่ายเดียว แต่ควรคิดค่าใช้จ่ายทางสังคมบางส่วนจากลูกค้าได้ ซึ่งทำให้ราคาสินค้าหรือบริการสูงขึ้นบ้างตามสมควร

(5) ธุรกิจเป็นสถาบันทางสังคมที่ต้องมีความรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของสังคม กล่าวคือธุรกิจต้องมีส่วนในการแก้ไขปัญหาของสังคม ทั้งในองค์กรและสังคมทั่วไป เนื่องจากธุรกิจจะได้รับประโยชน์จากแก้ปัญหาก็กับสังคม

Frederick (1960) เป็นนักวิชาการยุคแรกๆ อีกคนที่มีส่วนสำคัญในการให้คำนิยามของความรับผิดชอบต่อสังคม โดยกล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การที่นักธุรกิจดูแลการดำเนินงานของระบบเศรษฐกิจที่บรรลุความคาดหวังของสังคม ซึ่งหมายถึงการใช้ปัจจัยการผลิตของสังคมในการผลิตและการกระจายผลผลิตเพื่อช่วยใหเกิดการเพิ่มขึ้นของสวัสดิการทางสังคมและเศรษฐกิจทั้งหมด กล่าวคือ ทรัพยากรเหล่านั้นถูกใช้เพื่อเป้าหมายของสังคม ไม่ใช่แค่ผลประโยชน์ของส่วนบุคคลและของบริษัท (Frederick, 1960: 60)

McGuire (1963) เป็นนักวิชาการคนสำคัญอีกคนในยุค 1960 ที่เสนอคำจำกัดความของความรับผิดชอบต่อสังคม ไว้ในหนังสือชื่อ Business and Society โดย McGuire เสนอว่า แนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ควรหมายถึงการที่บริษัทมีพันธะผูกพันและความรับผิดชอบต่อสังคมที่กว้างไกลกว่าพันธะผูกพันทางเศรษฐกิจและกฎหมาย (McGuire, 1963: 144) จะเห็นว่าคำนิยามของ McGuire มีความชัดเจนมากขึ้นกว่าคำนิยามอื่นๆ ที่มีการนำเสนอมาก่อนหน้านี้ ในแง่ที่นิยามว่าความรับผิดชอบต่อสังคมต้องขยายขอบเขตออกไปไกลกว่าพันธะสัญญาทางเศรษฐกิจและกฎหมาย แม้ว่าในตอนแรก McGuire จะไม่ได้อธิบายอย่างชัดเจนว่าพันธะสัญญาที่ธุรกิจควรขยายขอบเขตออกไปนั้นแท้จริงแล้วคืออะไร แต่ภายหลัง McGuire ได้ขยายความว่าองค์การธุรกิจควรให้ความสนใจในการเมือง ในสวัสดิการของชุมชน ในการศึกษา ในความสุขของพนักงาน และ ที่จริงก็คือ ในสังคมส่วนรวม นั่นเอง ดังนั้น องค์การธุรกิจควรประพฤติตน “อย่างยุติธรรม” เหมือนดังที่พลเมืองดีควรกระทำ (McGuire, 1963: 144 อ้างในCarroll, 1999: 271) ซึ่งทัศนะดังกล่าวเป็นสิ่งที่แนะนำให้เกิดแนวคิดเรื่องจริยธรรมของธุรกิจและความเป็นพลเมืองบริษัทที่ดี (corporate citizenship) ในเวลาต่อมา (Carroll, 1999: 272)

Walton (1967) เขียนหนังสือ ชื่อ Corporate Social Responsibilities เป็นหนังสือที่สนใจบทบาทขององค์การธุรกิจ และบทบาทของนักธุรกิจในสังคมสมัยใหม่ Walton เสนอว่า แนวความคิดใหม่ในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม จะต้องยอมรับว่าบริษัทกับสังคมมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด และตระหนักว่าผู้จัดการระดับสูงต้องสำนึกถึงความสัมพันธ์ดังกล่าว ในขณะที่บริษัทและกลุ่มต่างๆที่เกี่ยวข้องกำลังดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายของพวกเขา (Walton, 1967:18 อ้างในCarroll, 1999: 272) นอกจากนั้น Walton ยังขยายแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ว่าต้องเป็นความสมัครใจ ไม่ใช่การถูกบังคับ และ

ต้องยอมรับว่ามันมีต้นทุนเกิดขึ้น โดยที่อาจจะไม่สามารถประเมินผลโดยตรงทางเศรษฐกิจที่จะได้รับคืนกลับมา

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท จะได้รับการยอมรับมากขึ้นในทศวรรษที่ 1960 ทว่า ก็ยังมีการถกเถียงกันในประเด็นที่เป็นพื้นฐานเดิมของเรื่องดังกล่าว นั่นคือ ประเด็นที่ว่าบริษัทมีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นหรือต้องมีหน้าที่รับผิดชอบต่อคนกลุ่มอื่นๆ ในสังคมด้วย โดยเฉพาะข้อโต้แย้งของ Friedman (1962: 133) นักเศรษฐศาสตร์สำนักคลาสสิก ที่ได้แย้งว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทคือการทำเงินให้แก่ผู้ถือหุ้น และ เห็นว่าเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เป็น “ลัทธิที่บ่อนทำลาย” รากฐานของสังคมที่ให้เสรีภาพกับธุรกิจ (Lee, 2007: 11)

กล่าวโดยสรุป คือ ในช่วงทศวรรษ 1950 คำนิยามของคำว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ที่พบในงานเขียนต่างๆ ยังมีอยู่น้อยมาก จนกระทั่งทศวรรษที่ 1960 จึงเข้าสู่ยุคที่มีความเติบโตอย่างเห็นได้ชัดของการพยายามสร้างหรือให้ความหมายของคำดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ในช่วงต้นของทศวรรษ 1960 นิยามส่วนใหญ่ยังมองว่าเรื่องนี้เป็นความรับผิดชอบต่อสังคมหรือเป็นพันธะผูกพันของ “นักธุรกิจ” จนกระทั่งครึ่งหลังของทศวรรษ 1960 จึงได้ปรากฏแนวคิดที่กล่าวว่าความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นเรื่องของ “บริษัท” นอกจากนี้ ในแง่สาระสำคัญของคำจำกัดความ Carroll กล่าวว่า เราสามารถแบ่งออกได้เป็นสองสำนักคิดสำคัญ คือ สำนักที่เห็นว่าธุรกิจมีพันธะผูกพันเฉพาะการแสวงหากำไรสูงสุดภายใต้ขอบเขตของกฎหมายและเงื่อนไขต่ำสุดทางจริยธรรม และ สำนักที่เห็นว่าธุรกิจมีพันธะผูกพันต่อสังคมที่กว้างกว่าการแสวงหากำไรสูงสุด

ในส่วนของการยอมรับจากภาคธุรกิจนั้น กล่าวได้ว่า ในช่วงระหว่าง ทศวรรษที่ 1950 ถึง ทศวรรษที่ 1960 เป็นช่วงที่แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมยังไม่เป็นที่ยอมรับของภาคธุรกิจ เนื่องจากเห็นว่าเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทเป็นเรื่องที่สร้างต้นทุนและภาระที่ไม่เป็นธรรมให้แก่ผู้ถือหุ้น ยิ่งกว่านั้น ยังมีการต่อต้านอย่างสำคัญจากระดับการจัดการ โดยเฉพาะผู้จัดการระดับกลางในการนำเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทไปสู่การปฏิบัติ เนื่องจากเห็นว่าเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท จะสร้างต้นทุนที่ให้ผลลัพธ์ที่ยังไม่มีความแน่นอนอย่างสูง

(3) ช่วงทศวรรษที่ 1970

Carroll (1999) เรียกทศวรรษนี้ว่า ช่วงการงอกเงยของคำจำกัดความ (Definitions of CSR Proliferate) กล่าวคือ เป็นยุคที่แนวความคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทมีความชัดเจนมากขึ้น ทั้งจากการให้นิยามโดยนักวิชาการและจากการสร้างนิยามของหน่วยงานต่างๆ เช่น EPA, EEOC, OSHA and CPSC (Carroll, 2001: 39)

ในส่วนของนักวิชาการ นั้น งานชิ้นสำคัญที่ถือว่าการเปิดประเด็นเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทในยุคนี้คือ หนังสือที่น่าสนใจของ Heald (1970) ชื่อ *The Social Responsibilities of Business: Company and Community, 1900-1960* ความเข้าใจของ Heald เกี่ยวกับความหมายของเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ยังอยู่ในแนวเดียวกับช่วงทศวรรษ 1960 เพียงแต่เพิ่มเติมว่า เราต้องค้นหาความหมายของแนวความคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ของนักธุรกิจจากนโยบายที่แท้จริงที่นักธุรกิจเหล่านั้นเข้าไปเกี่ยวข้อง และจากการบรรยายของ Heald ทำให้เห็นว่านักธุรกิจในช่วงเวลานั้น ให้ความสนใจอย่างมีนัยสำคัญกับเรื่องของการกุศลและความสัมพันธ์กับชุมชน (Carroll, 1999: 273)

งานชิ้นต่อมาที่อาจถือเป็นรากฐานของแนวทางการศึกษาเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ งานของ Johnson (1971) ผู้เขียนหนังสือเรื่อง “Business in Contemporary Society: Framework and Issues” Johnson เสนอทัศนะเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทไว้ 4 ประเด็น ดังนี้ คือ

ประเด็นแรก Johnson นิยามว่า ธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม คือ ธุรกิจที่พนักงานระดับผู้จัดการสร้างความสมดุล ในผลประโยชน์จำนวนหลายอย่างของคนกลุ่มต่างๆ แทนที่จะดูแลเฉพาะกำไรของผู้ถือหุ้น ธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมยังคำนึงถึงพนักงาน ผู้ผลิตวัตถุดิบ ชุมชนท้องถิ่น และ ประเทศชาติ (Johnson, 1971: 50) Carroll กล่าวว่า ทรรศนะของ Johnson ในประเด็นนี้ ถือเป็นแนวคิดที่ได้ชี้ให้เกิดแนวทางการศึกษาเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพราะมีการกล่าวถึง “ผลประโยชน์จำนวนหลายอย่าง” (multiplicity of interests)

ประเด็นที่สอง Johnson เสนอว่า ธุรกิจดำเนินโครงการด้านสังคมเพื่อเพิ่มกำไรให้กับองค์กรของตน ซึ่งคำกล่าวนี้ สะท้อนให้เห็นว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมถูกรับรู้ว่าเป็นเรื่องของการแสวงหากำไรสูงสุดในระยะยาว (Johnson, 1971: 54)

ประเด็นที่สาม Johnson เสนอว่า แรงจูงใจสำคัญของธุรกิจคือการแสวงหาความพอใจสูงสุด โดยธุรกิจจะแสวงหาเป้าหมายที่หลากหลาย ไม่ใช่เพียงแต่การแสวงหากำไรสูงสุดเท่านั้น (Johnson, 1971: 59)

และ ประเด็นสุดท้าย Johnson เสนอสิ่งที่เขาเรียกว่า “ทัศนะเชิงพหุนาฏกรรมของความรับผิดชอบต่อสังคม” โดยอธิบายว่า “เป้าหมายของธุรกิจ ก็เหมือนกับเป้าหมายของผู้บริโภค คือ มีการจัดลำดับและประเมินความสำคัญของแต่ละเป้าหมาย โดยอาศัยประสบการณ์ในอดีตเกี่ยวกับเป้าหมายเหล่านั้น ตลอดจนอาศัยผลการดำเนินงานของธุรกิจที่คล้ายกัน ปัจเจกบุคคลและองค์กรต่างๆ ต้องการทำให้อย่างน้อยที่สุดดีเท่าๆ กับคนอื่นๆ ภายใต้สถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน” นั่นคือ ธุรกิจที่มุ่งแสวงหากำไรอาจเข้าไปมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเมื่อธุรกิจได้รับผลกำไรตามเป้าหมายที่วางไว้แล้ว (Johnson, 1971: 73)

ปี 1973 Davis (1973) นักวิชาการที่ถูกกล่าวถึงในทศวรรษที่แล้ว ได้นำเสนอบทความเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท อีกครั้งหนึ่ง โดยครั้งนี้ Davis ได้ทำการสำรวจงานต่างๆ ทั้งกรณีที่สนับสนุนและกรณีที่โต้แย้งสมมติฐานของบริษัทเกี่ยวกับเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ในตอนเริ่มต้นบทความ Davis อ้างถึงนักเศรษฐศาสตร์ชื่อดังสองคน ที่มีทัศนะต่างกันเกี่ยวกับเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม คนแรกที่ยังถึง คือ Friedman (1962: 133) ที่กล่าวว่า “การที่พนักงานระดับสูงของบริษัทยอมรับเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมแทนการสร้างเงินให้กับผู้ถือหุ้นมากเท่าที่จะทำได้ นั้น ถือเป็นวิถีทางที่ทำลายพื้นฐานของสังคมแห่งเสรีของเรา” อย่างไรก็ตาม Davis (1973) ได้แย้งทัศนะของ Friedman ด้วยการอ้างถึงคำพูดของ Paul Samuelson ที่กล่าวว่า “บริษัทขนาดใหญ่ในปัจจุบัน ไม่เพียงต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม แต่จะดียิ่งกว่าหากจะพยายามทำด้วย” (Samuelson, 1971: 24).

จากการสำรวจผลงานต่างๆ ดังกล่าว ทำให้ Davis (1973: 313) นิยามคำว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ไว้ดังนี้ คือ

“ความรับผิดชอบต่อสังคมเริ่มขึ้นเมื่อไม่มีกฎหมายมาเกี่ยวข้อง ธุรกิจไม่มีความรับผิดชอบต่อสังคมถ้ามันเพียงแต่ปฏิบัติตามขั้นต่ำของกฎหมาย เพราะนี่เป็นสิ่งที่พลเมืองที่ดีคนไหนๆ ก็ทำกัน”

จากคำจำกัดความข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่า Davis (1973) ให้คำจำกัดความที่ค่อนข้างเข้มงวด กล่าวคือ Davis แยกเรื่องการปฏิบัติตามกฎหมายออกจากเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม

ในช่วงปี 1973 ยังมีนักเขียนที่เขียนเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท อีกสองคน คือ Eilbert and Parket (1973) ที่อภิปรายเกี่ยวกับสถานะปัจจุบันของความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ โดยที่ Eilbert และ Parket ให้ความสนใจกับการสร้างคำจำกัดความน้อยกว่าการรวบรวมข้อมูลจากประชาคมธุรกิจเกี่ยวกับการนำเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทไปสู่การปฏิบัติแทนการเอาแต่อภิปรายกันด้วยถ้อยคำ

อย่างไรก็ตาม เพื่อสนองวัตถุประสงค์ของการวิจัยของพวกเขา Eilbert และ Parket ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทไว้ดังนี้ คือ

“บางทีวิธีที่ดีที่สุดในการเข้าใจเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การคิดว่ามันเหมือนกับ “การเป็นเพื่อนบ้านที่ดี” ซึ่งทำให้แนวความคิดดังกล่าวเกี่ยวข้องกับเรื่องราวสองระดับ คือ ในระดับหนึ่ง มันหมายถึงการไม่ทำสิ่งที่ทำร้ายเพื่อนบ้าน ในอีกระดับ คือ การแสดงออกอย่างสมัครใจ ซึ่งพันธมิตรผูกพันที่จะช่วยแก้ไขปัญหของเพื่อนบ้าน

แต่หากใครไม่เห็นด้วยกับการเปรียบเทียบในเชิงดังกล่าว ก็สามารถทดแทนด้วยแนวความคิดที่ว่าความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึงพันธมิตรผูกพันของธุรกิจ ที่จะมิบทบาทในการแก้

ไขปัญหาของสังคม เช่น การกีดกันกลุ่มชาติพันธุ์ ปัญหามลภาวะ ปัญหาการขนส่ง หรือ ปัญหาความเสื่อมโทรมของเมือง (Eilbert & Parket, 1973: 7)

กล่าวได้ว่างานของ Eilbert และ Parket ถือเป็นตัวแทนของความพยายามแรกๆ ที่จะเชื่อมโยงเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท กับ ตัวแปรด้านองค์การต่างๆ (organizational variables) และยังเป็นงานที่แสดงให้เห็นว่าเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เป็นเรื่องที่สามารถประกอบไปด้วยกิจกรรมที่หลากหลายต่างๆ

นอกจากนั้น ในปี 1973 Votaw (1973: 11) ได้กล่าวอย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับความกังวลของนักเขียนหลายคน ที่มีต่อเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ในยุคนั้นว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นคำที่วิเศษมาก มันมีความหมายบางอย่าง แต่ไม่ได้มีความหมายเหมือนกันสำหรับทุกๆ คน สำหรับบางคน มันสื่อถึงความคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมทางกฎหมาย ขณะที่สำหรับบางคน มันหมายถึงพฤติกรรมที่รับผิดชอบต่อสังคมในเชิงจริยธรรม ส่วนบางคน ยังคงให้ความหมายเท่ากับการบริจาคเพื่อการกุศล บางคนเห็นว่าเป็นเรื่องของจิตสำนึกที่มีต่อสังคม บ้างก็เห็นว่าเป็นคำที่มีความหมายเหมือนคำว่า ความชอบธรรม ในบริบทของ “ความเป็นเจ้าของ” หรือ ความเหมาะสม หรือ ความถูกต้อง และมีส่วนน้อยที่มองในฐานะของหน้าที่ที่กระทำเพื่อเพิ่มมาตรฐานของพฤติกรรมของนักธุรกิจ

ปี 1974 Eells and Walton (1974) ได้เพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ไว้เป็นบทหนึ่งในหนังสือ Conceptual Foundations of Business, (Eells & Walton, 1974). ฉบับปรับปรุง ครั้งที่สาม พวกเขาไม่ได้มุ่งไปที่การสร้างคำจำกัดความเป็นการเฉพาะ ทว่าให้ความสนใจกับทัศนะในวงกว้างเกี่ยวกับความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทและวิวัฒนาการของมัน พวกเขาสังเกตว่าความหมายที่กว้างที่สุดของคำว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท จะหมายถึงความห่วงใยหรือใส่ใจต่อความต้องการและเป้าหมายของสังคม ที่ไกลไปกว่าเรื่องของเศรษฐกิจ ดังนั้น ระบบธุรกิจจะสามารถดำรงรอดอยู่ได้ในสังคมเสรีภาพอย่างมีประสิทธิภาพ ตราบเท่าที่ ธุรกิจได้แสดงบทบาทในการสนับสนุนและปรับปรุงระเบียบของสังคม โดยผ่านกระบวนการกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (Eells & Walton, 1974: 247)

ช่วงกลางทศวรรษที่ 1970 นักเศรษฐศาสตร์ ชื่อ Backman (1975) ได้ให้นิยามความรับผิดชอบต่อสังคม ว่าหมายถึง การที่ธุรกิจให้น้ำหนักหรือความสำคัญกับวัตถุประสงค์หรือแรงจูงใจอื่นๆ ที่เพิ่มเติมจากสิ่งทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานทางเศรษฐกิจ (เช่น กำไร) Backman ได้ยกตัวอย่างของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท อาทิเช่น การจ้างคนกลุ่มน้อยทำงาน การลดมลพิษ การเข้าร่วมมากขึ้นในโครงการที่ปรับปรุงชุมชน การปรับปรุงการรักษาพยาบาล การปรับปรุงสุขอนามัยและความปลอดภัยในโรงงาน สิ่งเหล่านี้และโครงการอื่นๆ ที่ถูก

พยาบาล การปรับปรุงสุขอนามัยและความปลอดภัยในโรงงาน สิ่งเหล่านี้และโครงการอื่นๆ ที่ถูกออกแบบมาเพื่อปรับปรุงคุณภาพของชีวิตนั้น ถูกรวมอยู่ภายใต้ความหมายของคำว่าความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งสิ้น

ปี 1976 H. Gordon Fitch นิยามความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ในแง่ของการแก้ไขปัญหาดังคม เขากล่าวว่า “ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท คือความพยายามอย่างจริงจังในการแก้ไขปัญหาดังคมที่มีสาเหตุทั้งหมดหรือสาเหตุบางส่วนมาจากธุรกิจ” โดยธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสังคมต้องชี้และระบุถึงปัญหาหนึ่งจากกลุ่มของปัญหาดังคมทั้งหมดและตัดสินใจว่าจะจัดการกับเรื่องใดก่อน นอกจากนี้ ยังต้องแยกแยะระหว่างปัญหาต่างๆ ทางสังคมกับปัญหาต่างๆ ที่ไม่ใช่ปัญหาทางสังคม จากนั้นต้องระบุวิธีการแก้ปัญหาดังคมเหล่านั้น

นอกจากความพยายามของนักวิชาการ ดังที่กล่าวมาข้างต้นแล้วนั้น ในช่วงต้นของทศวรรษ 1970 ยังมีองค์กรที่ถือว่ามีส่วนอย่างสำคัญในการวางแนวความคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท นั่นคือ หน่วยงานที่เรียกว่าคณะกรรมการเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจ (The Committee for Economic Development : CED) ที่ได้ตีพิมพ์งานเขียนในปี 1971 ชื่อ Social Responsibilities of Business Corporations. คณะกรรมการดังกล่าวนำเสนอหัวข้อนี้จากข้อสังเกตว่า “ธุรกิจทำหน้าที่ตามความเห็นชอบของสังคม และวัตถุประสงค์พื้นฐานของธุรกิจคือการตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับสังคม” CED เห็นว่าพันธะสัญญาทางสังคมระหว่างธุรกิจกับสังคมได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญและเปลี่ยนแปลงไปในแนวทางที่สำคัญคือ

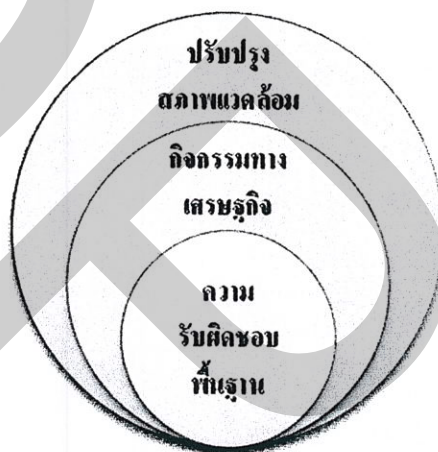
“สังคมเรียกร้องให้ธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้นกว่าเดิม และเรียกร้องให้ตอบสนองต่อคุณค่าของมนุษย์ในขอบเขตที่กว้างขวางขึ้น ที่ไม่ใช่แค่การผลิตสินค้าและบริการ และเนื่องจากธุรกิจดำรงอยู่เพื่อรับใช้สังคม อนาคตของธุรกิจจึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของการจัดการเพื่อตอบสนองความคาดหวังของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป” (CED, 1971: 16 อ้างใน Carroll, 1999: 275)

CED สร้างคำจำกัดความของคำว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท โดยอาศัยผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่สำรวจโดย Opinion Research Corporation ในปี 1970 ที่พบว่าสองในสามของผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าธุรกิจมีข้อผูกพันทางศีลธรรมในการช่วยเหลือสถาบันสำคัญอื่นๆ ให้เกิดความก้าวหน้าทางสังคมแม้จะต้องแลกกับกำไรที่น้อยลง CED จึงได้เสนอคำจำกัดความของ ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (CSR) ในรูปของวงกลมสามวงที่ซ้อนกัน ดังนี้

วงในสุด เป็นความรับผิดชอบต่อพื้นฐานในเรื่องการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพตามหน้าที่ทางเศรษฐกิจ นั่นคือ การผลิตสินค้า การสร้างงานและการสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ

วงกลาง คือการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจด้วยความตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงคุณค่าทางสังคม เช่น การรักษาสิ่งแวดล้อม การจ้างงานและความสัมพันธ์กับพนักงาน ความคาดหวังของผู้บริโภคในเรื่องข้อมูลข่าวสาร การปฏิบัติอย่างยุติธรรม และการป้องกันอุบัติเหตุ

วงนอกสุด เป็นความรับผิดชอบต่อธุรกิจ ในการช่วยปรับปรุงสภาพแวดล้อมของสังคม เช่น ความยากจน และ ความเสื่อมโทรมของชุมชน



ภาพที่ 2.1 วงกลมคำจำกัดความของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (CSR)

สิ่งที่น่าสนใจ เกี่ยวกับการสร้างความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคม ของบริษัท โดย CED ก็คือ CED เป็นองค์กรที่ประกอบด้วยนักธุรกิจและผู้มีการศึกษา ดังนั้น แนวคิดของ CED จึงสะท้อนทัศนคติของนักปฏิบัติ ที่เห็นว่าได้เกิดการเปลี่ยนแปลงพันธะทางสังคมระหว่างธุรกิจกับสังคมและการปฏิบัติขึ้นอย่างใหม่ของความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ

กล่าวได้ว่า แนวคิดของ CED เป็นแนวคิดที่ตอบสนองต่อกระแสของสังคมในช่วงปลายทศวรรษ 1960 ถึงต้นทศวรรษ 1970 ที่เกิดกระแสการเคลื่อนไหวทางสังคมในประเด็นเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยของแรงงาน ผู้บริโภค และลูกจ้าง

ในช่วงทศวรรษที่ 1970 นี้ นอกจากจะเป็นช่วงที่พบว่ามีความนิยมของคำว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เกิดขึ้นมากมายแล้ว ยังเป็นช่วงที่พบการปรากฏขึ้นของคำอื่นๆ ได้แก่ คำว่า การตอบสนองต่อสังคมของบริษัท (Corporate Social Responsiveness) และคำว่า ผลการดำเนินงานทางสังคมของบริษัท (Corporate Social Performance)

ในส่วนของการตอบสนองต่อสังคม ของบริษัท นั้น Frederik (1994) เห็นว่าคำดังกล่าวถือเป็นพัฒนาการของแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (Frederik, 1994: 151 อ้างใน Branco, 2007: 9) กล่าวคือ เป็นการเคลื่อนย้ายความสนใจในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท จากขั้นแรกที่มุ่งประเด็นเรื่องพันธะสัญญาของบริษัทที่จะทำงานเพื่อสภาพที่ดีขึ้นของสังคม มาสู่แนวคิดขั้นที่สอง ในประเด็นเรื่องความสามารถของบริษัทที่จะตอบสนองต่อแรงกดดันของสังคม ซึ่งสำหรับ Frederick แล้วการเคลื่อนย้ายของแนวความคิดจากเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทมาสู่เรื่องการตอบสนองต่อสังคมของบริษัท ได้สะท้อนถึงการเคลื่อนย้ายจากแนวทางการศึกษาเชิงปรัชญามาสู่การกระทำในเชิงการจัดการ นั่นคือ มาสู่ประเด็นว่าธุรกิจจะตอบสนองหรือไม่ และจะตอบสนองอย่างไร (Moir, 2001: 18)

Sethi (1975: 62-70) เป็นนักเขียนคนสำคัญคนหนึ่งที่ยกย่องถึง “มิติของผลการดำเนินงานทางสังคมของบริษัท” โดยในการอภิปรายดังกล่าว Sethi ได้แยกให้เห็นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เรียกว่า “พันธะทางสังคม (social obligation)” “ความรับผิดชอบต่อสังคม (social responsibility)” และ “การตอบสนองต่อสังคม (social responsiveness)” Sethi อธิบายว่า พันธะทางสังคม คือ พฤติกรรมของธุรกิจที่สนองตอบต่อพลังตลาด และเงื่อนไขทางกฎหมาย ในขณะที่ ความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นเรื่องที่ไกลกว่าพันธะทางสังคม กล่าวคือ การที่บริษัทยกระดับพฤติกรรมของบริษัทไปถึงระดับที่สอดคล้องกับบรรทัดฐานทางสังคม คุณค่าและความคาดหวังของสังคมที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัท

นอกจากนั้น Sethi (1975) ยังอธิบายว่า พันธะทางสังคมโดยธรรมชาติ เป็นเรื่องที่น่าอึดใจนอกเหนือการคุ้มครองทางกฎหมาย ส่วนความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นเรื่องที่ต้องกำหนดขึ้น และขั้นที่สามในแบบจำลองของ Sethi คือการตอบสนองต่อสังคม ซึ่งหมายถึงการปรับปรุงพฤติกรรมของบริษัทให้เข้ากับความต้องการของสังคม

กล่าวโดยสรุป คือ ในขณะที่ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เป็นแนวความคิดที่ให้ความสำคัญกับเรื่องหน้าที่และแรงจูงใจ โดยมองข้ามเรื่องของการกระทำและผลการดำเนินงานนั้น การตอบสนองต่อสังคมของบริษัท กลับเป็นเรื่องที่ให้ความสำคัญกับการกระทำแบบเชิงรุก และการบอกนัยด้านบทบาททางสังคมของบริษัท (Carroll, 2001: 40) ดังนั้น เรื่องการตอบสนองต่อสังคมของบริษัทจึงเป็นแนวความคิดที่มุ่งสู่การจัดการและการปฏิบัติได้จริง ในขณะที่เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทค่อนข้างเป็นแนวความคิดว่าด้วยสิ่งที่ “ควรจะเป็น” (normative) (Beddewela & Panditaratne, 2007: 10)

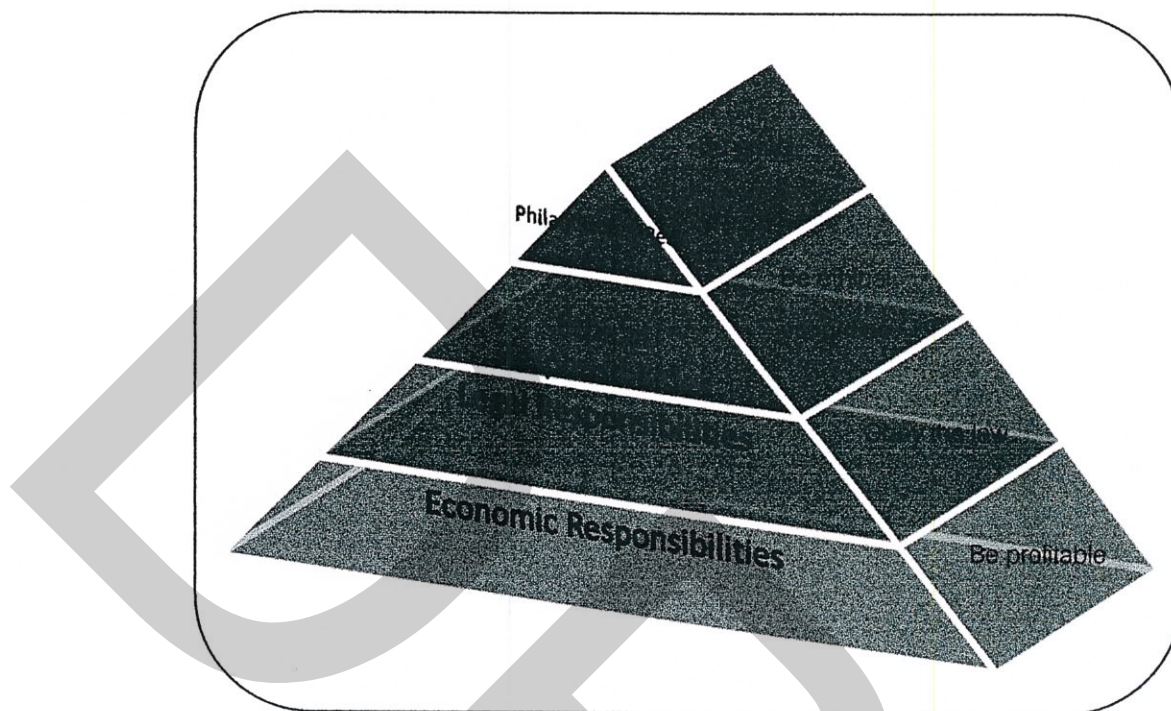
สำหรับคำอีกคำหนึ่ง ที่ปรากฏขึ้นในยุคนี้ คือคำว่า ผลการดำเนินงานทางสังคมของบริษัท (corporate social performance : CSP) Carroll กล่าวว่าคำดังกล่าวเป็นแนวคิดในระดับ

สากลและเป็นคำที่รวมเอาทุกเรื่องเข้าไว้ด้วยกัน ทั้งเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท การตอบสนองต่อสังคมของบริษัท รวมตลอดกิจกรรมทุกรูปแบบของบริษัทที่เป็นประโยชน์แก่สังคม ความสนใจในเรื่องผลการดำเนินงานทางสังคมของบริษัท เน้นให้เห็นถึงความใส่ใจต่อการกระทำ และความสำเร็จของธุรกิจในมิติทางสังคม จากมุมมองเรื่องผลของพฤติกรรมดังกล่าว ทำให้เห็นได้ชัดว่าธุรกิจต้องกำหนดเป้าหมาย และกิจกรรมทางสังคม เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงเรื่องของจริยธรรมในการกำหนดนโยบาย ในการกระทำ และในทุกๆ การตัดสินใจ (Carroll, 2001: 40)

Carroll (1979: 497-505) นำเสนอแนวคิดเรื่องผลการดำเนินงานทางสังคมของบริษัท ในแบบจำลองที่เรียกว่า “Three-dimensional Conceptual Model” โดยแบบจำลองดังกล่าวเป็นการบูรณาการมิติสามด้านเกี่ยวกับผลการดำเนินงานทางสังคมของบริษัทเข้าไว้ในหัวข้อเรื่องเดียวกัน กล่าวคือ Carroll เสนอว่า สำหรับผู้จัดการหรือบริษัทที่สนใจในเรื่องผลการดำเนินงานทางสังคมของบริษัท นั้น สิ่งที่จะต้องทำความเข้าใจมีอยู่สามประเด็นสำคัญ ประเด็นแรก คือ ความหมายหรือนิยามของคำว่าความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นที่สอง คือ การระบุประเด็นทางสังคมที่ผูกติดกับความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น ประเด็นเรื่องการบริโภคนิยม สิ่งแวดล้อม การจ้างงาน ความปลอดภัยของสินค้า ความปลอดภัยในอาชีพการงาน และสุขภาพ และประเด็นที่สาม คือ ปรัชญาว่าด้วยการตอบสนองต่อสังคม นั่นคือ ปรัชญา รูปแบบ หรือ กลยุทธ์ ที่อยู่เบื้องหลังการตอบสนองของบริษัทต่อความรับผิดชอบต่อสังคมและต่อประเด็นทางสังคมต่างๆ

สิ่งสำคัญที่แบบจำลองนี้ได้นำเสนออีกคือ เป้าหมายทางเศรษฐกิจและสังคมของบริษัท ไม่ใช่สิ่งที่จะต้องแยกกัน ทว่าเป้าหมายทั้งสองอย่างนั้นสามารถนำเข้ามารวมกันไว้ภายใต้กรอบของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทที่มีต่อสังคม กล่าวคือ ในฐานะสถาบันทางสังคม บริษัทควรใส่ใจกับสิ่งแวดล้อมและลูกจ้างเช่นเดียวกับการสร้างกำไร Carroll เขียนบทความโดยมีเป้าหมายในใจเพื่อนำไปใช้ในเชิงปฏิบัติ กล่าวคือ สำหรับวงการวิชาการ แบบจำลองดังกล่าวจะช่วยให้เข้าใจความคิดที่หลากหลายเกี่ยวกับเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ขณะเดียวกัน Carroll ต้องการให้แบบจำลองดังกล่าวเป็นเครื่องมือสำหรับช่วยให้ผู้จัดการสามารถขบคิดอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับประเด็นหลักๆ ทางสังคมที่พวกเขากำลังเผชิญอยู่

สำหรับประเด็นเกี่ยวกับแนวคิดที่ว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทที่ Carroll ได้แนบเข้าไปอยู่ในแบบจำลองด้วยนั้น Carroll ได้เสนอแนวคิดดังกล่าวในรูปของ “พีรามิดของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท” (Pyramid of Corporate Social Responsibility) ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ



ภาพที่ 2.2 พีระมิดของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท

ที่มา: ดัดแปลงจาก Carroll's CSR Pyramid (2001)

จากภาพข้างต้น Carroll ให้คำอธิบายว่าส่วนล่างสุด เป็นความรับผิดชอบต่อสังคมในเชิงเศรษฐกิจ ซึ่งหมายถึง การที่ธุรกิจต้องดำเนินงานเพื่อสร้างกำไรสูงสุดให้กับผู้ถือหุ้น กล่าวคือ สถาบันธุรกิจเป็นหน่วยเศรษฐกิจพื้นฐานของสังคม ที่มีหน้าที่รับผิดชอบต่อการผลิตสินค้าและบริการตามที่สังคมต้องการและขายสินค้าและบริการเหล่านั้นเพื่อให้ได้กำไร นอกจากนี้ ธุรกิจยังต้องรักษาตำแหน่งของการแข่งขัน รักษาระดับการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในระดับสูง

ส่วนที่ถัดขึ้นมา เป็นความรับผิดชอบต่อสังคมในเชิงกฎหมาย ซึ่ง Carroll กล่าวว่า ขณะที่สังคมคาดหวังให้ธุรกิจสร้างกำไรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สังคมก็คาดหวังให้ธุรกิจปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งถือเป็น “กติกายของการแข่งขัน” ด้วย กล่าวคือ สังคมคาดหวังความสำเร็จตามพันธกิจด้านเศรษฐกิจของธุรกิจภายในกรอบโครงสร้างของกฎหมาย ดังนั้น ความรับผิดชอบต่อกฎหมายจึงเป็นส่วนที่สองในความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (Carroll, 1979: 500).

ส่วนที่สาม คือ ความรับผิดชอบต่อสังคมในเชิงจริยธรรม ซึ่งเป็นลักษณะของพฤติกรรมและบรรทัดฐานทางจริยธรรมที่สังคมคาดหวังจากธุรกิจ เป็นพฤติกรรมที่อยู่ นอกเหนือจากเงื่อนไขหรือความต้องการทางกฎหมาย (Carroll, 1979: 500)

ส่วนบนสุดของปิรามิด คือ ส่วนของความรับผิดชอบต่อสังคมในเชิงของการบริจาคเพื่อการกุศล ซึ่ง Carroll เห็นว่าเป็นสิ่งที่สังคมปรารถนา แต่เป็นสิ่งที่สำคัญน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับส่วนอื่นๆ ความรับผิดชอบต่อสังคมในส่วนนี้เป็นส่วนที่ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของธุรกิจและผู้จัดการ ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางกฎหมาย และไม่ใช่สิ่งที่สังคมคาดหวังจากธุรกิจ ในเชิงจริยธรรม แต่เป็นสิ่งที่มีความสำคัญในเชิงกลยุทธ์มากขึ้น โดย Carroll ได้ยกตัวอย่างกิจกรรมที่ทำด้วยความสมัครใจ เช่น การบริจาคเงินเพื่อการกุศล การสร้างสถานพักพิงให้แก่ผู้ติดยา การฝึกอบรมให้แก่ผู้ว่างงาน หรือ การจัดศูนย์เลี้ยงเด็กเล็กให้แก่มารดาที่ต้องทำงาน (Carroll, 1979: 500) กิจกรรมเหล่านี้เป็นกิจกรรมที่เทียบได้กับสิ่งที่อยู่ในวงกลมชั้นที่สามตามนิยามของ CED นั่นคือ การช่วยเหลือสังคม

แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของ Carroll ดังกล่าว ถือเป็นความพยายามอย่างสำคัญในการเชื่อมโยงช่องว่างระหว่างเศรษฐกิจกับความคาดหวังอื่นๆ ซึ่ง Carroll เห็นว่า นิยามในยุคแรก เน้นถึงความรับผิดชอบของธุรกิจในการสร้างกำไร และเคารพกฎหมาย และต่อมา ความรับผิดชอบต่อสังคมได้ขยายขอบเขตออกไป ดังนั้น เพื่อให้เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทเป็นที่ยอมรับของนักธุรกิจ Carroll จึงเห็นว่าสิ่งที่เรียกว่าความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจต้องครอบคลุมประเด็นทางเศรษฐกิจ กฎหมาย จริยธรรม และความคาดหวังด้าน ดุลพินิจที่สังคมมีต่อองค์กรธุรกิจ ณ เวลาในขณะนั้น (Carroll, 1979: 500) แนวคิดของ Carroll ได้รับการยอมรับจากนักทฤษฎีและนักวิจัยเชิงประจักษ์จำนวนมาก ซึ่งได้นำกรอบความคิดดังกล่าว ไปใช้ประโยชน์ โดยเฉพาะในสาขาการจัดการ

กล่าวโดยสรุป คือ คำว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ได้กลายเป็นคำที่ใช้กันทั่วไปในช่วงต้นทศวรรษ ที่ 1970 และ ตลอดช่วงทศวรรษดังกล่าว ได้มีความพยายามที่จะให้คำจำกัดความของคำว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท โดยคำนิยามมีลักษณะที่พูดถึงสิ่งที่ “ควรจะเป็น” มากขึ้น นอกจากนั้น ยังปรากฏการใช้คำอื่นๆ ซึ่งบางคำได้กลายเป็นพื้นฐานของทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนงานวิจัยในช่วงนี้ก็มุ่งให้ความสนใจกับเรื่องการนำประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมไปสู่การปฏิบัติที่ไม่ขัดแย้งกับผลประโยชน์ทางการเงินของบริษัท อย่างไรก็ตาม ในช่วงนี้เป็นช่วงที่ยังไม่เห็นความสัมพันธ์ที่ชัดเจนระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม กับ ผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท โดยเฉพาะในระยะสั้น แต่ยอมรับว่าในระยะยาวเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจะส่งผลดีต่อบริษัท

(4) ช่วงทศวรรษที่ 1980

Carroll เรียกทศวรรษนี้ว่า ช่วงยุคแห่งแบบจำลองว่าด้วยผลการดำเนินงานทางสังคมของบริษัท (Corporate Social Performance Model) กล่าวคือ เป็นยุคที่ คำนิยามใหม่ๆ ของคำว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทไม่ได้มีเพิ่มขึ้นมาก แต่มีการทำวิจัยในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทมากขึ้น และมีการอภิปรายประเด็นเสริมอื่นๆ มากขึ้น เช่น ประเด็นเรื่อง การสนองตอบต่อสังคมของบริษัท (corporate social responsiveness) ผลการดำเนินงานทางสังคมของบริษัท (CSP) นโยบายสาธารณะ (public policy) จริยธรรมของธุรกิจ (business ethics) ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทฤษฎีการจัดการ เป็นต้น

ปี 1980 Jones เปิดการอภิปรายเรื่องนี้ด้วยมุมมองที่น่าสนใจ โดยเริ่มจากการนิยามความรับผิดชอบต่อสังคมว่าเป็นแนวคิดว่าองค์กรธุรกิจมีพันธะสัญญาต่อกลุ่มคนต่างๆ ในสังคม ไม่เพียงต่อผู้ถือหุ้นเท่านั้นและมีพันธะสัญญาที่นอกเหนือไปจากที่กฎหมายกำหนดและที่ได้ให้สัญญาไว้กับสภาพแรงงาน คำจำกัดความดังกล่าวมีสองด้านที่สำคัญ คือ ประการแรก พันธะผูกพันต้องถูกยอมรับอย่างสมัครใจ ประการที่สอง พันธะผูกพันดังกล่าวต้องขยายจากหน้าที่ดั้งเดิมที่มีต่อผู้ถือหุ้นออกไปไกลสู่กลุ่มอื่นในสังคม เช่น ลูกค้า ลูกจ้าง ผู้ผลิตวัตถุดิบ และ ชุมชนใกล้เคียง (Jones, 1980: 59-60)

นอกจากนั้น Jones ยังเสนอความเห็นที่มันเป็นเรื่องยากที่จะบรรลุฉันทมติว่า พฤติกรรมที่รับผิดชอบต่อสังคมต้องประกอบด้วยอะไรบ้าง จึงไม่ควรมองเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมในแง่ของผลลัพธ์ (outcome) แต่ควรมองในแง่ของกระบวนการ Jones อ้างว่าการรับรู้เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมในฐานะของกระบวนการถือเป็นการทบทวน หรือให้นิยามใหม่กับแนวความคิดเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท

ปี 1981 Tuzzolino and Armandi ยอมรับนิยามของ Carroll ซึ่งพวกเขาเห็นว่าเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของพวกเขา จากนั้น ได้กล่าวว่าจะเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มากหากมีกรอบแนวคิดเพื่อใช้ในการวิเคราะห์นิยามเชิงปฏิบัติการของคำว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท จึงเสนอว่า องค์กรต่างๆ ก็เช่นเดียวกับปัจเจกบุคคล ที่ต้องการบรรลุความต้องการระดับต่างๆ ของตน ตามแนวของทฤษฎีลำดับขั้นของ Maslow กล่าวคือ องค์กรมีความต้องการด้านจิตใจ ความปลอดภัย การได้รับการยอมรับให้เข้าร่วมกับสังคม และความต้องการความสมหวังในชีวิต Tuzzolino and Armandi เสนอลำดับขั้นดังกล่าวเพื่อเป็นเครื่องมือสร้างมโนภาพที่ใช้ในการประเมินพฤติกรรมขององค์กรที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

ปี 1982 Dalton และ Cosier เสนอแบบจำลองในรูปแบบเมตริก 2 คูณ 2 ด้วยคำว่า “ผิดกฎหมาย” กับ “ถูกกฎหมาย” ใบบนแกนหนึ่ง และคำว่า “ไม่รับผิดชอบต่อสังคม” กับ “รับผิดชอบต่อสังคม” ใบบน

อีกแกนหนึ่ง จากนั้นได้เสนอว่ามี “สี่หน้า” (four faces) ของความรับผิดชอบต่อสังคม ที่แสดงด้วย ช่องสี่ช่อง (four cells) และสรุปว่า ช่อง “ถูกกฎหมาย-รับผิดชอบ” เป็นกลยุทธ์ที่เหมาะสมของความรับผิดชอบต่อสังคมที่บริษัทควรดำเนินการ ดังนั้น นัยจากข้อสรุปของ Dalton และ Cosier ก็คือ ธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อสังคม เมื่อธุรกิจดำเนินการตามกฎหมาย และอย่างรับผิดชอบต่อตนเอง

ปี 1984 Drucker เสนอสิ่งที่เขาคิดว่าเป็น “ความหมายใหม่” ของ ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท นั่นคือการเสนอว่าความสามารถในการสร้างกำไรของธุรกิจกับความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นความคิดที่ไปด้วยกันได้ ซึ่งในความเป็นจริงนั้น นักเขียนคนอื่นๆ ได้มีการกล่าวถึงประเด็นนี้กันมาก่อนแล้ว อย่างไรก็ตาม สิ่งนี้อาจถือเป็นสิ่งใหม่ในมุมมองของ Drucker คือ ความคิดที่ว่า ธุรกิจควรทำให้เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ เปลี่ยนเป็น โอกาสของธุรกิจ กล่าวคือ การเปลี่ยนปัญหาสังคมให้เป็น โอกาสทางเศรษฐกิจ และผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ เปลี่ยนให้เป็น ความสามารถทางการผลิต เปลี่ยนให้เป็นความสามารถของมนุษย์ เปลี่ยนให้เป็นงานที่จ่ายค่าจ้างอย่างงาม และ เปลี่ยนให้เป็นความมั่งคั่ง (Drucker, 1984: 62)

ปี 1987 Epstein เสนอคำนิยามของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท บนความพยายามที่จะเชื่อมโยงความรับผิดชอบต่อสังคม กับ การตอบสนองต่อสังคมและจริยธรรมของธุรกิจ โดยเขาชี้ว่าแนวคิดทั้งสามเรื่องนั้น มีความเกี่ยวพันกันอย่างใกล้ชิด จนมีประเด็นที่เกิดการทับซ้อนกัน (Epstein, 1987: 104) เขานิยามความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ไว้ดังนี้

“ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เกี่ยวข้องอย่างสำคัญกับการบรรลุผลลัพธ์ที่เกิดจากการตัดสินใจขององค์กรเกี่ยวกับประเด็น หรือปัญหาที่ก่อให้เกิดผลทางบวกมากกว่าผลทางลบแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ความถูกต้องที่ควรจะเป็นของผลผลิตจากการกระทำของบริษัทคือจุดสนใจของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท”

นอกจากการสร้างนิยามให้กับคำว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทแล้ว Epstein (1987: 106) ยังนิยามความหมายของการตอบสนองต่อสังคมของบริษัท และจริยธรรมของธุรกิจ จากนั้นได้นำมารวมกันเป็นสิ่งที่เขาเรียกว่า “กระบวนการกำหนดนโยบายทางสังคมของบริษัท” (corporate social policy process) ซึ่งจุดสำคัญของกระบวนการดังกล่าว คือกระบวนการสร้างสถาบันภายในองค์กรขององค์กรประกอบสามอย่าง คือ จริยธรรมทางธุรกิจ ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทและการตอบสนองต่อสังคมของบริษัท

สำหรับประเด็นเรื่องผลการดำเนินงานทางสังคมของบริษัท นั้น Wartick and Cochran (1985) ได้เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว ด้วยการปรับเปลี่ยนจากแบบจำลองสามมิติของ Carroll ที่เสนอไว้ช่วงปลายทศวรรษที่ 1970 โดย Wartick and Cochran เสนอว่าแนวคิดสามด้าน

ของ Carroll ซึ่งได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท การตอบสนองต่อสังคมของบริษัท และ ประเด็นทางสังคม ควรปรับเป็นแนวคิดเรื่องหลักการ กระบวนการ และนโยบาย ตามลำดับ กล่าวคือ หลักการของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ประกอบด้วยองค์ประกอบสี่ด้านคือ เศรษฐกิจ กฎหมาย จริยธรรม และความคาดหวังของสังคม ส่วนกระบวนการของการตอบสนอง ต่อสังคมของบริษัท ประกอบด้วย การตอบสนองเชิงรับ (reactive) การต่อต้าน (defensive) การผ่อนปรน (accommodative) และ การตอบสนองเชิงรุก (proactive) และสุดท้ายนโยบายสำหรับการจัดการกับประเด็นทางสังคม ประกอบด้วย การระบุประเด็นปัญหา การวิเคราะห์ประเด็น และการพัฒนากิจกรรมทางสังคมที่ตอบสนองหรือสอดคล้องกับประเด็นปัญหา (Branco, 2007: 10)

ผลการดำเนินงานทางสังคมของบริษัท เสนอโดย Wartick and Cichran (1985)		
หลักการความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibilities)	กระบวนการการตอบสนองต่อสังคม (Corporate Social Responsiveness)	นโยบายการจัดการ ประเด็นทางสังคม (Social Issues Management)
(1) เศรษฐกิจ (2) กฎหมาย (3) จริยธรรม (4) ความคาดหวังของสังคม	(1) เชิงรับ (2) ต่อต้าน (3) ผ่อนปรน (4) เชิงรุก	(1) ระบุปัญหา (2) วิเคราะห์ปัญหา (3) พัฒนากิจกรรม

ตารางที่ 2.1 แบบจำลองผลการดำเนินงานทางสังคม ดัดแปลงจาก Wartick and Cochran (1985)

ประเด็นเสริมอื่นๆ ที่เกิดขึ้นในทศวรรษนี้ ที่สำคัญยังมีอีกสองประเด็น คือ ประเด็นเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ จริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท ในส่วนของทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น อาจกล่าวได้ว่ามีจุดเริ่มต้นของแนวคิดที่เกิดขึ้นพร้อมๆ กับแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท โดยประเด็นเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ทำให้เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทกลายเป็นประเด็นคำถามว่า บริษัทต้องรับผิดชอบต่อคนกลุ่มใด กล่าวคือการระบุตัวผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท และการที่บริษัทเข้าไปเกี่ยวข้องกับตลอดจนสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านั้น (Mitchell, Agle, & Wood, 1997; Morsing & Beckmann, 2006; Morsing & Schultz, 2006)

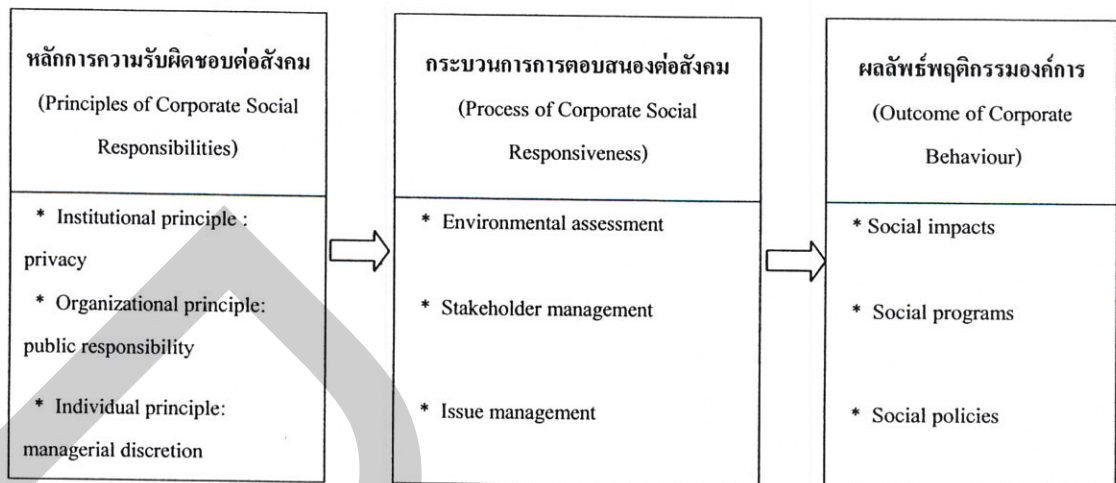
ในช่วงทศวรรษที่ 1980 นี้ จะเห็นได้ว่า นอกจากความพยายามที่จะนิยามและสร้างแบบจำลองให้กับเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมแล้ว ยังมีความพยายามที่จะสร้างนิยามเชิง

ปฏิบัติการเพื่อนำไปสู่การวิจัย โดยประเด็นการวิจัยที่ได้รับความสนใจในช่วงนี้ ยังคงเป็นเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม กับผลการดำเนินงานทางการเงิน นั่นคือ การศึกษาว่าธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นธุรกิจที่มีกำไรด้วยหรือไม่ หากพบว่าเรื่องทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน ก็จะช่วยสนับสนุนการรณรงค์ในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น งานของ Cochran และ Wood ในปี 1984 และผลการศึกษาเชิงประจักษ์ส่วนใหญ่พบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เชิงบวก

(5) ช่วงทศวรรษที่ 1990

Carroll (1999) เรียกทศวรรษนี้ว่า ช่วงที่ความรับผิดชอบต่อสังคมนำไปสู่ประเด็นทางเลือกอื่นๆ (Corporate Social Responsibility Further Yields to Alternative Themes) กล่าวคือ แนวความคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทได้เป็นฐานของการสร้าง หรือ เป็นจุดหักเหไปสู่แนวความคิดหรือประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกัน เช่น เรื่องผลการดำเนินงานทางสังคมของบริษัท ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทฤษฎีจริยธรรมของธุรกิจ และ ความเป็นพลเมืองบริษัทที่ดี

ในส่วนในเรื่องผลการดำเนินงานทางสังคมของบริษัท นั้น Wood (1991) ได้พัฒนาแบบจำลองที่สมบูรณ์ของเรื่องดังกล่าว ซึ่งจากกรอบความคิดของ Wood จะเห็นว่าบริษัทอาจมีกิจกรรมที่แสดงพฤติกรรมทางสังคมขององค์กร เนื่องจาก ประการแรก กิจกรรมนั้นเกี่ยวข้องกับกิจกรรมพื้นฐานของบริษัท และกิจกรรมนั้นนำมาซึ่งผลตอบแทนทางธุรกิจ ประการที่สอง กิจกรรมนั้นเป็นส่วนหนึ่งของการบริจาคเพื่อการกุศล และประการสุดท้าย บริษัทปรารถนาจะมีอิทธิพลต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นการเฉพาะ ดังภาพที่ 2.2 แบบจำลองของ Wood



ภาพที่ 2.3 แบบจำลองเรื่องผลการดำเนินงานทางสังคม ดัดแปลงจาก Wood (1991)

สำหรับเรื่องการตอบสนองต่อสังคมของบริษัท นั้น Clarkson (1995) เสนอว่าเราไม่สามารถประเมินการตอบสนองต่อสังคมของบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจาก คำว่า “การตอบสนองต่อสังคม” มีความหมายที่ไม่ชัดเจนสำหรับผู้จัดการ นักศึกษาหรือนักวิจัยและนักวิชาการ ดังนั้น Clarkson จึงเห็นว่า ในสถานการณ์การดำเนินการตามปกติของบริษัทนั้น หากผู้จัดการไม่สามารถเข้าใจแนวคิด เกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทแล้ว ผู้จัดการก็มักจะมุ่งจัดการกับกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ ระหว่างกลุ่มคนต่างๆ กับบริษัท ซึ่งกิจกรรมเหล่านั้นจะไม่สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทและแนวคิดเรื่องการตอบสนองต่อสังคมของบริษัท นอกจากนี้ Clarkson ยังแยกแยะระหว่างประเด็นปัญหาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับประเด็นปัญหาทางสังคมในสองลักษณะ คือ ประการแรก ประเด็นปัญหาทางสังคม ถูกกำหนดโดยสังคมที่ส่งผลให้เกิดการออกกฎหมายเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะที่สอดคล้องกับการออกกฎหมายและออกกฎข้อบังคับ ประการที่สอง แม้เมื่อไม่มีหลักฐานของการดำรงอยู่ของนโยบายสาธารณะดังกล่าว ประเด็นปัญหาอาจเป็นประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ไม่จำเป็นต้องเป็นประเด็นปัญหาทางสังคม ดังนั้น การตรวจสอบว่าประเด็นปัญหาได้กลายเป็นประเด็นทางสังคมหรือไม่นั้น ให้พิจารณาว่าประเด็นปัญหาดังกล่าวทำให้เกิดกฎหมาย กฎข้อบังคับ หรือ นโยบายสาธารณะ หรือไม่ (Beddewela & Panditaratne, 2007: 11-12)

นอกจากการพัฒนาแนวคิดเรื่องการตอบสนองต่อสังคมของบริษัท และผลการดำเนินงานทางสังคมของบริษัทแล้ว ในช่วงทศวรรษนี้ Carroll เห็นว่า การพัฒนาแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทที่สำคัญที่สุดคือเรื่องการปฏิบัติของบริษัท โดย Carroll ได้กล่าวถึงองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร ที่เรียกว่า ธุรกิจเพื่อความรับผิดชอบต่อสังคม (Business for

Social Responsibility) ซึ่งเป็นองค์กระระดับสากลที่ช่วยให้บริษัทสมาชิกบรรลุความสำเร็จทางการค้าด้วยวิถีทางที่เคารพคุณค่าทางจริยธรรม ผู้คน ชุมชนและสิ่งแวดล้อม Carroll กล่าวว่า BSR นิยามคำว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทในความหมายที่ค่อนข้างกว้าง โดยรวมหัวข้อ ตั้งแต่จริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท การลงทุนของชุมชน สิ่งแวดล้อม ธรรมชาติและความรับผิดชอบต่อสิทธิมนุษยชน ตลาดและสถานที่ทำงาน BSR เสนอว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท หมายถึง ชุดของนโยบายที่สมบูรณ์ การปฏิบัติและโครงการที่บูรณาการการดำเนินงานของธุรกิจห่วงโซ่อุปทาน และกระบวนการตัดสินใจผ่านบริษัท

กล่าวได้ว่า ตั้งแต่ทศวรรษที่ 1990 ความคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ได้รับการยอมรับและส่งเสริมจากสังคมโลก จากกลุ่มคนต่างๆในสังคม ตั้งแต่รัฐบาล องค์กรธุรกิจ ไปจนกระทั่ง องค์กรที่ไม่ใช่รัฐบาล และ ผู้บริโภค องค์กรระหว่างประเทศส่วนใหญ่ เช่น สหประชาชาติ ธนาคารโลก OECD องค์กรแรงงานระหว่างประเทศ เป็นต้น องค์กรระหว่างประเทศเหล่านี้ ไม่เพียงรับรองเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ทว่ายังกำหนดแนวทางและตั้งแผนงานอย่างถาวรเพื่อวิจัยและส่งเสริมเรื่องนี้ เมื่อสิ้นปลายทศวรรษที่ 1990 เกือบร้อยละ 90 ของ Fortune 500 firms ได้รวมเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เข้าไว้เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญในเป้าหมายของบริษัท และประชาสัมพันธ์กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ไว้ในรายงานประจำปี

นอกจากนั้น ในช่วงปลายทศวรรษ 1990 มีผลการวิจัยเชิงประจักษ์และการศึกษาเชิงทฤษฎีจำนวนมาก ที่ชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท กับผลลัพธ์ทางการตลาด ด้วยเหตุนี้ จึงมีผู้ถือหุ้นจำนวนมากขึ้นที่เริ่มยอมรับแนวคิดว่าการนำเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท มาใช้ในเชิงกลยุทธ์ จะนำมาซึ่งผลตอบแทนทางการเงินในระยะยาว ดังนั้น สิ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างในทัศนคติของผู้ถือหุ้นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจากอดีตถึงปัจจุบัน ก็คือ ความเปลี่ยนแปลงในการรับรู้ของพวกเขาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท กับ ผลการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร

สรุปได้ว่า ในช่วงทศวรรษที่ 1990 นี้ เป็นช่วงที่แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมนำไปสู่ประเด็นทางเลือกอื่นๆ เป็นจุดที่นำไปสู่แนวความคิดหรือประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกัน เป็นช่วงที่ความคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ได้รับการยอมรับและส่งเสริมจากสังคม และเป็นช่วงที่เกิดผลงานวิจัยเชิงประจักษ์ และการศึกษาเชิงทฤษฎี ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท กับผลลัพธ์ทางการตลาด

(6) ช่วงทศวรรษ 2000 Carroll เรียกทศวรรษนี้ว่า ช่วง Refinements, Research, Alternative Themes, Management Practice, and Global Expansion กล่าวคือ เป็นยุคที่มุ่งเน้นการวิจัยเชิงประจักษ์มากขึ้น ตลอดจน มีการหันเหความสนใจไปยังหัวข้ออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท ความยั่งยืน และ ความเป็นพลเมืองบริษัทที่ดี (corporate citizenship)

อย่างไรก็ตาม ในช่วงทศวรรษนี้ Schwartz และ Carroll (2003) ได้เสนอแนวทางการศึกษาเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทแนวทางใหม่ เรียกว่า Three-Domain Approach ซึ่งปรับปรุงจาก “พีรามิดของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท” ด้วยการลดลักษณะของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจากลักษณะสี่อย่าง เหลือเพียงสามอย่าง คือ ความรับผิดชอบต่อสังคมทางเศรษฐกิจ ทางกฎหมาย และทางจริยธรรม โดยรวมเรื่องของการบริจาคเพื่อการกุศลเข้ากับลักษณะทางจริยธรรม

นอกจากนั้น ในส่วนที่เป็นมุมมองของภาคธุรกิจ Carroll กล่าวว่า หนังสือสำคัญในยุคนี้ ที่ยกตัวอย่างวิธีการดำเนินธุรกิจแนวใหม่ที่รวมความสำเร็จ และการสร้างมูลค่าด้วยทัศนคติที่เคารพต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ หนังสือ Corporate Social Responsibility Doing the Most Good For Your Company Cause ของ Kotler และ Nancy (2005) โดยหนังสือดังกล่าวได้ยกตัวอย่างแนวทางการปฏิบัติที่ดี และ จัดกลุ่มแนวทางการปฏิบัติไว้เป็น 6 ประเภทซึ่งจะช่วยบริษัทในเรื่องกิจกรรมเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ต่อมาในปี 2009 Kotler and Nancy ได้เสนอแนวคิดวิธีการดำเนินธุรกิจ แนวใหม่ข้อที่ 7 เพิ่มเติม ที่เป็นแนวคิดในการสร้างความสำเร็จและมูลค่าดังกล่าวเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งวิธีในหนังสือ UP AND OUT of POVERTY เพื่อเป็นการสร้างความสำเร็จและมูลค่าในตลาดผู้บริโภคที่เรียกว่า “the bottom of the pyramid” ซึ่งเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ที่สุด แนวทางการปฏิบัติทั้ง 7 ประเภทที่ Kotler and Nancy ได้เสนอไว้ คือ

(1) การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นทางสังคมในวงกว้าง คือการที่บริษัทมุ่งรณรงค์ประเด็นปัญหาทางสังคมให้เป็นที่รับรู้ในสังคม โดยใช้ความสามารถทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ เพื่อให้สังคมตระหนักและเกิดการสนับสนุนต่อไป

(2) การส่งเสริมสังคมจากการทำการตลาด คือการที่บริษัทสนับสนุนประเด็นทางสังคมโดยการนำส่วนแบ่งรายได้ หรือกำไรจากการขายสินค้าไปบริจาคเพื่อสาธารณกุศล

(3) การตลาดเพื่อสังคม คือ การใช้เครื่องมือทางการตลาดของบริษัทในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนในสังคมเพื่อให้ลด ละ เลิก หรือปฏิบัติในพฤติกรรมบางอย่างที่จะส่งผลให้สังคมดีขึ้น เช่น การเลิกสูบบุหรี่ เป็นต้น

(4) การบริจาค คือ การบริจาคทั้งเงิน สินค้า หรือสิ่งของอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างโดยตรงต่อองค์การการกุศลเพื่อเป็นสาธารณกุศล ซึ่งเป็นแนวทางการปฏิบัติรูปแบบดั้งเดิมและง่ายที่สุด

(5) การอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน เป็นแนวทางการปฏิบัติที่มุ่งเน้นให้บริษัทกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสังคมเป้าหมายมีความสัมพันธ์อันดี โดยการให้ผู้บริหาร พนักงาน ตลอดจนงานชักชวนลูกค้า หรือคู่แข่งเข้าไปมีส่วนร่วมทำกิจกรรมเพื่อสังคมในพื้นที่ เช่น การร่วมพัฒนาชุมชนในท้องถิ่น การร่วมกันสร้างอาคารหรือสอนหนังสือให้แก่เด็กนักเรียนในชนบท เป็นต้น

(6) การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การพัฒนา ปรับปรุง การดำเนินธุรกิจของบริษัท เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบด้านลบกับสังคมและสิ่งแวดล้อม หรือให้เกิดขึ้นน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เช่น การลดการใช้น้ำ การใช้พลังงานสะอาด เป็นต้น

(7) การพัฒนา และส่งมอบสินค้าและบริการ ที่ราคาเหมาะสมกับกำลังทรัพย์ของคนทั่วไป ซึ่งเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่ระดับฐานของปิรามิด (bottom of the pyramid) เพื่อให้กลุ่มผู้บริโภคที่ระดับฐานของปิรามิดดังกล่าวสามารถมีกำลังซื้อได้ โดยการผลิตสินค้าและบริการที่ควบคุมต้นทุนให้ต่ำ ลดการทำกำไรให้น้อยลง ทำให้สินค้าและบริการมีราคาที่ไม่แพง เป็นการเพิ่มศักยภาพให้กับผู้บริโภคกลุ่มดังกล่าว และเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงสินค้าและบริการได้ง่ายขึ้น ซึ่งแนวคิดนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Henry Ford ในปี 1917 ขณะเดียวกันธุรกิจก็สามารถขยายตลาดและฐานลูกค้าที่มีขนาดใหญ่ได้ ซึ่งแนวคิดนี้ได้ถูกธุรกิจต่างๆมองข้ามมานาน ทั้งๆที่เป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ทั้งยังเป็นการทำตลาดที่สามารถช่วยขจัดความยากจน เพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้บริโภคผ่านการทำกำไรที่พอเพียง

กล่าวโดยสรุป คือ ในช่วงทศวรรษ 2000 ขบวนการเคลื่อนไหวเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ได้กลายเป็นปรากฏการณ์ในระดับโลก ซึ่ง Carroll เสนอว่า ภายใต้บริบทโลก ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจ หมายถึง การดำเนินการในสิ่งที่ทุนนิยมโลกต้องการ ความรับผิดชอบต่อสังคมทางกฎหมาย หมายถึง การดำเนินการในสิ่งที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับโลกเรียกร้องให้ทำ ความรับผิดชอบต่อสังคมทางจริยธรรม หมายถึง การดำเนินการในสิ่งที่เป็นที่คาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการบริจาคเพื่อการกุศล หมายถึง ทำในสิ่งที่เป็นที่ปรารถนาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับโลก

จากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อศึกษาวิวัฒนาการของแนวความคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ดังกล่าวมาข้างต้น เราสามารถสรุปได้ว่า นับจากกลางทศวรรษ 1900 แนวคิดเรื่องดังกล่าวมีวิวัฒนาการมาอย่างต่อเนื่อง เริ่มจากแนวคิดของ Bowen ที่มองว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทเป็นพันธะสัญญาของบริษัทที่จะวางนโยบาย ตัดสินใจและ

ดำเนินการในสิ่งที่เป็นที่ปรารถนาตามวัตถุประสงค์และคุณค่าของสังคม จากนั้น ก็ได้มีการนำเสนอแนวคิดเรื่องนี้ ในมุมมองที่แตกต่างกันออกไป เช่น การมองว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท คือ การคำนึงถึงผลการดำเนินงานของบริษัทที่นอกเหนือไปจากผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจของบริษัทเอง และคำนึงถึงผลประโยชน์ของกลุ่มคนอื่นๆ ที่ไม่ใช่เฉพาะกลุ่มผู้ถือหุ้น หรือ การมองว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เป็นแนวคิดเชิงจริยธรรมและศีลธรรมที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและพฤติกรรมของบริษัท หรือ การมองว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท คือ การที่บริษัทมีส่วนในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ทางสังคม ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม เป็นต้น อย่างไรก็ตาม เราสามารถกล่าวได้ว่า นับจากอดีตถึงปัจจุบัน ยังไม่ปรากฏว่ามีแนวคิดใดแนวคิดหนึ่ง ที่มีอิทธิพลครอบงำการศึกษาเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท นอกจากนั้น ในส่วนของการวิจัย ก็มีมุมมองของนักวิจัยที่แตกต่างกัน เช่น นักวิจัยบางคนพิจารณาเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจากมุมมองแบบ “ควรจะเป็น” ในขณะที่นักวิจัยบางคนนิยมแนวทางการศึกษาในเชิงของการจัดการ กล่าวคือ ให้ความสนใจว่าบริษัทใดบริษัทหนึ่ง จะประสบความสำเร็จในการจัดการเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมได้อย่างไร ขณะที่นักวิจัยบางคน ก็นิยมมองความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ในฐานะที่เป็นเครื่องมือเพื่อสร้างกำไรให้แก่องค์กร เป็นต้น

แม้ว่าจะมีแนวคิดหรือมุมมองที่แตกต่างกันไป แต่สิ่งที่เป็นที่ยอมรับจากคนส่วนใหญ่ร่วมกัน ก็คือ บริษัทควรมีความรับผิดชอบต่อสังคมในขอบเขตที่กว้างขวางขึ้น โดยมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมพื้นฐาน นอกจากนั้น ยังเป็นที่ยอมรับร่วมกันว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทเป็นเรื่องที่มีประโยชน์กับบริษัทในภาพรวม อย่างน้อยก็ในระยะยาว นอกจากนั้น จากการทบทวนวรรณกรรมต่างๆ ทำให้เห็นว่ามียุทธศาสตร์ที่จะทำให้แนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทเป็นสิ่งที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง โดยได้มีการนำเสนอแบบจำลองต่างๆ ตลอดจนแนวคิดและทฤษฎีอื่นๆ ที่ช่วยเสริมให้เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทมีความชัดเจนและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะในการบริหารจัดการของธุรกิจ

2.2.1.2 นิยามของคำว่า “ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท”

แม้ว่า การอภิปรายเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับสังคม และการนำเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมไปสู่การปฏิบัติ จะเป็นเรื่องที่มีการถกเถียงกันมานานหลายทศวรรษ ทว่าเรายังไม่สามารถหาคำนิยามหรือคำจำกัดความของคำว่า “ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท” ที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างทั่วไป นอกจากนั้น ยังมีความแตกต่างระหว่างคำนิยามของนักวิชาการ และนัก

ธุรกิจ ซึ่งทำให้คำนิยามของคำว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท มีขอบเขตตั้งแต่ลักษณะที่เป็นข้อ ความเชิงมโนทัศน์ขั้นสูง ไปจนกระทั่งข้อความในเชิงการจัดการหรือการนำไปสู่การปฏิบัติ

ดังนั้น การทบทวนวรรณกรรมในหัวข้อนี้ จึงแบ่งการนำเสนอานิยามของคำดังกล่าว ออกเป็นสองกลุ่ม คือ คำนิยามของนักวิชาการ และคำนิยามของภาคธุรกิจและตัวแทนภาคประชาสังคม

(1) คำนิยามของนักวิชาการ

นิยามของคำว่า “ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท” จากวรรณกรรมของนักวิชาการ ทั้งไทยและต่างประเทศ ที่สำคัญ มีดังต่อไปนี้ คือ

Bowen (1953) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท หมายถึง พันธะสัญญาของนักธุรกิจที่จะดำเนินการตามนโยบาย ที่จะตัดสินใจหรือกระทำการสิ่งต่างๆที่เป็นที่ปรารถนาตามวัตถุประสงค์และคุณค่าของสังคมของเรา

Davis (1960) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การที่นักธุรกิจตัดสินใจและกระทำการต่างๆบนเหตุผลที่อย่างน้อยที่สุดมีบางส่วนเป็นสิ่งที่มากกว่าผลประโยชน์โดยตรงทางเศรษฐกิจขององค์กรธุรกิจ

Frederick (1960) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การที่นักธุรกิจดูแลการดำเนินงานของระบบเศรษฐกิจที่บรรลุความคาดหวังของสังคม ซึ่งหมายถึงการใช้ปัจจัยการผลิตของสังคมในการผลิตและการกระจายผลผลิตเพื่อช่วยให้เกิดการเพิ่มขึ้นของสวัสดิการทางสังคมและเศรษฐกิจทั้งหมด

Friedman (1962) กล่าวว่า สิ่งเดียวเท่านั้นที่เป็นความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์กรธุรกิจ ก็คือการใช้ทรัพยากร และการเข้าร่วมในกิจกรรมที่ออกแบบมา เพื่อการเพิ่มกำไรของธุรกิจ ตราบเท่าที่ยังอยู่ในกฎกติกา นั่นคือ เข้าร่วมในการแข่งขันอย่างเปิดเผย โดยปราศจากการหลอกลวง

McGuire (1963) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท หมายถึง การที่บริษัทมีพันธะผูกพัน และความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อสังคมที่กว้างไกลกว่าพันธะผูกพันทางเศรษฐกิจและกฎหมาย Davis และ Blomstrom (1966) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง พันธะสัญญาของบุคคลที่จะพิจารณาผลที่เกิดจากการตัดสินใจ และการกระทำของตนที่มีต่อระบบของสังคมโดยรวม

Johnson (1971) นิยามว่า ธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม คือ ธุรกิจที่พนักงานระดับผู้จัดการสร้างความสมดุลในผลประโยชน์จำนวนหลายอย่างของคนกลุ่มต่างๆ แทนที่จะดูแลเฉพาะกำไรของผู้ถือหุ้น ธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมยังคำนึงถึงพนักงาน ผู้ผลิตวัตถุดิบ ชุมชนท้องถิ่น และประเทศชาติ

Davis (1973) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมเริ่มขึ้น เมื่อไม่มีกฎหมายมาเกี่ยวข้องกับธุรกิจ ไม่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ถ้ามันเพียงแต่ปฏิบัติตามขั้นต่ำของกฎหมาย เพราะนี่เป็นสิ่งที่พลเมืองที่ดีคนไหนๆ ก็ทำกัน

Eells and Walton (1974) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท หมายถึงความห่วงใยหรือใส่ใจต่อความต้องการและเป้าหมายของสังคม ที่ไปไกลกว่าเรื่องของเศรษฐกิจ

Sethi (1975) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การยกระดับพฤติกรรมขององค์กรธุรกิจไปสู่ระดับที่พฤติกรรมนั้น ได้ทำให้เกิดผลการดำเนินงานของธุรกิจที่มีความสอดคล้องกับบรรทัดฐาน คุณค่า และความคาดหวังของสังคมในขณะนั้น

Backman (1975) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การที่ธุรกิจให้น้ำหนักหรือความสำคัญกับวัตถุประสงค์หรือแรง จูงใจอื่นๆ ที่เพิ่มเติมจากสิ่งทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานทางเศรษฐกิจ (เช่น กำไร)

Fitch (1976) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท คือความพยายามอย่างจริงจังในการแก้ไขปัญหาสังคมที่มีสาเหตุทั้งหมดหรือสาเหตุบางส่วนมาจากธุรกิจ

Carroll (1979) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์กรธุรกิจต้องครอบคลุมประเด็นทางเศรษฐกิจ กฎหมาย จริยธรรม และความคาดหวังด้านคุณพินิจที่สังคมมีต่อองค์กรธุรกิจ ณ เวลาในขณะนั้น

Jones (1980) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม คือแนวคิดที่ว่าองค์กรธุรกิจมีพันธะสัญญาต่อกลุ่มคนต่างๆ ในสังคม ไม่เพียงต่อผู้ถือหุ้นเท่านั้นและมีพันธะสัญญาที่นอกเหนือไปจากที่กฎหมายกำหนดและที่ได้ให้สัญญาไว้กับสหภาพแรงงาน

Dalton and Cosier (1982) กล่าวว่า ธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อสังคม เมื่อธุรกิจดำเนินการตามกฎหมายและอย่างรับผิดชอบ

Epstein (1987) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เกี่ยวข้องอย่างสำคัญกับการบรรลุผลลัพธ์ที่เกิดจากการตัดสินใจขององค์กร เกี่ยวกับประเด็นหรือปัญหาที่ก่อให้เกิดผลทางบวกมากกว่าผลทางลบแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ความถูกต้องที่ควรจะเป็นของผลผลิตจากการกระทำของบริษัทคือจุดสนใจของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท

พิพัฒน์ ยอดพฤติการ (2549) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท หรือบรรษัทภิบาล หมายถึง การดำเนินกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งในระดับใกล้และไกล ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจากภายนอกองค์กร ในอันที่จะทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข นอกจากนี้ ยังได้ขยายความต่อไปอีกว่าเป็นกิจกรรม ที่รวมทั้งการคิด การพูด และการกระทำซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การวางแผน การ

ตัดสินใจ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ การบริหารจัดการและการดำเนินงานขององค์กรที่ดำเนินการในพื้นที่ของสังคม โดยที่สังคมใกล้เคียง ซึ่งหมายถึง ลูกค้า คู่ค้า ครอบครัวนุเคราะห์ ชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ ซึ่งรวมถึงสิ่งแวดล้อมหรือระบบนิเวศน์ และสังคมใกล้เคียง ซึ่งหมายถึง ผู้เกี่ยวข้องกับองค์กร โดยอ้อม ได้แก่ คู่แข่งขันทางธุรกิจ ประชาชนทั่วไป เป็นต้น ในนิยามข้างต้น ยังได้อธิบายถึงเกี่ยวข้องกับผู้คนในมิติต่างๆ ประกอบด้วย ลูกค้า คู่ค้า ชุมชนและสภาพแวดล้อม ประชาสังคม และคู่แข่งขันธุรกิจ

สุทธิศักดิ์ ไกรสรสุธาสิณี (2550) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท หรือ ความรับผิดชอบต่อสังคมที่แท้จริง ขององค์กรอยู่ที่การแสดงความรับผิดชอบต่อผลกระทบ โดยเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ในทุกขั้นตอนของกระบวนการดำเนินธุรกิจ โดยผู้ที่มีส่วนได้เสียนี้สามารถเป็นไปได้ตั้งแต่ผู้ถือหุ้น บุคลากร ชุมชน ลูกค้า คู่ค้า ไปจนถึงสังคมส่วนรวม

(2) คำนียามของภาคธุรกิจและตัวแทนของประชาสังคม

ในมุมมองของธุรกิจและตัวแทนของประชาสังคม คำนียามของความรับผิดชอบต่อสังคม จะค่อนข้างมีมุมมองที่นำไปสู่การปฏิบัติหรือการจัดการได้มากกว่าคำนียามของนักวิชาการ โดยมีนิยามที่สำคัญ ดังต่อไปนี้ คือ

World Business Council for Sustainable Development (WBCSD, 2003) นิยามว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท หมายถึง ความมุ่งมั่นหรือพันธะสัญญาที่ธุรกิจมีอยู่อย่างต่อเนื่องในการที่จะประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงาน ตลอดจนครอบครัวของเขา เหล่านั้น ตลอดจนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจในการพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นและสังคมในวงกว้าง

European Commission (2001) นิยามว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เป็นแนวคิดที่บริษัทจะบูรณาการเรื่องความห่วงใยต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมเข้าไปในการดำเนินกิจการของบริษัท และในการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบนพื้นฐานของความสมัครใจ เมื่อธุรกิจได้ตระหนักเพิ่มขึ้นว่าพฤติกรรมที่รับผิดชอบต่อสังคมจะนำไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนของบริษัท

CSR Europe (2003) นิยามว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท คือแนวทางที่บริษัทหนึ่งจัดการและปรับปรุงผลกระทบของบริษัทที่มีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างมูลค่าให้แก่ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ การจัดองค์กรและการดำเนินการ

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) (2004) นิยามว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ เป็นสิ่งที่องค์กรต้องดำเนินธุรกิจพร้อมไปกับการพัฒนาร่วมกับสังคมที่ตนดำรงอยู่ หน้าที่ของธุรกิจ在社会 คือ การให้ผลตอบแทนอย่างพอเพียง

แก่เจ้าของทุน โดยการระบุและ พัฒนาโอกาสการลงทุนที่มีศักยภาพ และในกระบวนการนั้นก็ สร้างการจ้างงาน และผลิตสินค้าและบริการที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ อย่างไรก็ตาม ความรับผิดชอบ ต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ เป็นเรื่องที่ไกลกว่าหน้าที่หลักเรื่องนี้ ธุรกิจถูกคาดหวังให้เคารพ กฎหมายต่างๆ ที่บังคับใช้กับธุรกิจ และบ่อยครั้งที่ธุรกิจจำต้องตอบสนองต่อความคาดหวังของ สังคม ซึ่งไม่ได้เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษรดังเช่นกฎหมาย

The Corporate Responsibility Coalition (CORE) (2003) กล่าวว่า ในฐานะที่เป็น องค์กราพพหนึ่งของสังคม บริษัทต่างๆ ต้องรับผิดชอบในการปกป้องสิทธิมนุษยชน ภายในขอบเขต ของการดำเนินงานของบริษัท และภายในขอบเขตของอิทธิพล

Novethic (2003) นิยามว่า เพื่อให้เชื่อมโยงกับการที่บริษัทจะนำไปประยุกต์กับหลักการ ของการพัฒนาที่ยั่งยืน แนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจึงได้บูรณาการมิติ 3 ด้าน คือ มิติทางด้านเศรษฐกิจ (ประสิทธิภาพ การทำกำไร) มิติทางด้านสังคม (ความรับผิดชอบต่อสังคม หรือชุมชน) และมิติทางด้านสิ่งแวดล้อม (ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม) และเพื่อคำนึงถึง หลักการเหล่านี้ องค์กรธุรกิจต้องให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคน ซึ่งจะให้ข้อมูล เกี่ยวกับความคาดหวังของประชาสังคม และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ

Unilever (2003) นิยามว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมคือผลกระทบ หรือ ปฏิสัมพันธ์ ระหว่างบริษัทกับสังคมใน 3 ประเด็นคือ (1) การมีส่วนร่วมอย่างสมัครใจ (2) ผลกระทบทางตรง จากการทำงานของบริษัท และ (3) ผลกระทบผ่านห่วงโซ่มูลค่า

Nordisk (2003) นิยามว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท คือการดูแลประชาชน ตั้งแต่พนักงานของบริษัท และผู้คนที่ต้องการให้เราดูแลสุขภาพ นอกจากนี้ ยังรวมถึงการใส่ใจต่อ ผลกระทบของบริษัทที่มีต่อสังคมโลกและชุมชนท้องถิ่น

ISO (2005) นิยามว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เป็นเรื่องของการที่องค์กร ครอบ ครอบสนองต่อประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งที่การให้ประโยชน์กับคน ชุมชน และสังคม นอกจากนี้ ยังเป็นเรื่องของบทบาทขององค์กรธุรกิจในสังคม และความ คาดหวังของสังคมที่มีต่อองค์กรธุรกิจ โดยจะต้องทำด้วยความสมัครใจและผู้บริหารจะต้องมี บทบาทเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ โดยสามารถวัดผลได้ใน 3 มิติ คือ การวัดผลทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม นำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

จากคำนิยามต่างๆ ข้างต้น Maignan and Ferrell (2004) ได้จัดกลุ่มคำนิยามเป็นประเภท ต่างๆ ดังนี้

1. คำนิยามประเภทพันธะสัญญาทางสังคม คือ คำนิยามที่มองความรับผิดชอบต่อ สังคมของบริษัท ในฐานะพันธะสัญญาทางสังคม เช่น นิยามของ Bowen (1953)

2. คำนินยามประเภทพันธะผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท คำนินยามประเภทนี้ เกิดจากการที่เห็นว่าคำนินยามประเภทแรก มีนินยามที่กว้างเกินกว่าที่จะนำไปสู่การจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และเห็นว่าบริษัทไม่ต้องรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวมทั้งหมด แต่รับผิดชอบต่อเฉพาะผู้ที่มีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม หรือ ได้รับผลกระทบจากกิจกรรมของบริษัท ซึ่งเรียกว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คำนินยามประเภทนี้ จึงมองความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทในฐานะพันธะผูกพันต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท ตัวอย่างคำนินยามประเภทนี้ คือ นินยามของ Johnson (1971) และ นินยามของ Jones (1980)

3. คำนินยามประเภทแรงผลักดันทางจริยธรรม คำนินยามประเภทนี้ เห็นว่าคำนินยามประเภทแรกและประเภทที่สองมีนัยว่าพฤติกรรมของบริษัทถูกกระตุ้นจากผลประโยชน์ของบริษัทเอง ทำให้ไม่นับรวมความรับผิดชอบต่อสังคมที่ไม่ได้สนใจในผลประโยชน์ส่วนตัวของบริษัท นอกจากนั้น คำนินยามประเภทพันธะสัญญาหรือพันธะผูกพันยังไม่ได้ให้หลักเกณฑ์เชิงปทัสสถานที่จะช่วยประเมินว่าการปฏิบัติของบริษัทที่เกิดขึ้นจริง สามารถนับเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมได้หรือไม่ เช่น การบริจาคเพื่อการกุศล นโยบายที่เป็นมิตรกับลูกจ้าง ดังนั้น นักวิชาการบางคนจึงสนับสนุนการนินยามความรับผิดชอบต่อสังคม ของบริษัทจากมุมมองเชิงจริยธรรม ซึ่งระบุความถูกต้องหรือความไม่ถูกต้องของกิจกรรมของบริษัท โดยเป็นอิสระจากพันธะผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท

4. คำนินยามประเภทกระบวนการจัดการ เป็นคำนินยามที่มองความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทในแง่กระบวนการจัดการ ซึ่งมีวิเคราะห์ภายใต้คำว่า การตอบสนองต่อสังคมของบริษัท ซึ่งเป็นเรื่องที่ประกอบไปด้วยกิจกรรมหลักสามอย่างคือ (1) การติดตามตรวจสอบและประเมินเงื่อนไขทางสภาพแวดล้อม (2) การตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ (3) วางแผนและกำหนดนโยบาย ที่มีเป้าหมายเพิ่มผลกระทบทางบวกต่อการดำเนินงานของธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับ Frankental (2001) ที่แสดงถึงคำจำกัดความของ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจที่จะเป็นเครื่องมือในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม

กล่าวโดยสรุป คือ คำนินยามเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เป็นคำนินยามที่กล่าวถึงความคาดหวังของสังคมต่อบทบาท และความรับผิดชอบต่อบริษัทหรือธุรกิจ อย่างไรก็ตาม ยังไม่มีคำนินยามใดที่ถือได้ว่าเป็นที่ยอมรับร่วมกันทั้งหมด นอกจากนั้น ยังเป็นเรื่องยากที่จะเปรียบเทียบหรือนำคำนินยามต่างๆ ที่มีมาทั้งหมด มาบูรณาการเข้าด้วยกัน เนื่องจาก นักวิชาการคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของกลุ่มที่มีแนวคิดต่างๆ กัน ได้แก่ (ก) องค์กรธุรกิจโดยทั่วไป (businesses in general) (ข) บริษัทแต่ละบริษัท (the individual firm) และ (ค) ผู้มีหน้าที่ตัดสินใจ (the decision maker)

สำหรับการศึกษาวิจัยในงานนี้ จะใช้คำนิยามของ World Business Council for Sustainable Development (WBCSD, 2003) ในการนิยามคำว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท หมายถึง ความมุ่งมั่นหรือพันธะสัญญาที่ธุรกิจมีอยู่อย่างต่อเนื่องในการที่จะประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงาน ตลอดจนครอบครัวของเขา เหล่านั้น ตลอดจนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจในการพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นและสังคมในวงกว้าง ซึ่งจากงานวิจัยของ อมราพร ปวะบุตร และคณะ (2550) ได้แสดงให้เห็นว่าความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์กรธุรกิจมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับภาพพจน์ ความน่าเชื่อถือ ความศรัทธา ชื่อเสียง และบุคลากรที่มีคุณภาพ งานวิจัยของ Rupp et al. (2006) แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ของพนักงานส่งผลต่ออารมณ์ ทักษะคิด และพฤติกรรมในการทำงาน โดยผ่านการใช้เครื่องมือ การสร้างความสัมพันธ์ขององค์กร การสร้างแรงจูงใจ และที่สำคัญคือความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร นอกจากนี้องค์กรที่มีชื่อเสียงในประเทศสเปน ได้มีการจัดสวัสดิการด้านการศึกษา โปรแกรมการเลี้ยงดูบุตรของพนักงานในเวลาดำเนินงาน และการบริการทางสุขภาพแก่ชุมชน เป็นการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ตลอดจนมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน เช่นเดียวกับนิยามของ WBCSD ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีของพนักงาน (Jackson, 2008)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับวิวัฒนาการของคำนิยามคำว่า “ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท” ของนักวิชาการ องค์กรธุรกิจ และตัวแทนประชาสังคมต่างๆ สามารถสรุปได้ในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 วิวัฒนาการและขอบเขตแนวคิดของทศวรรษต่อสังคมของการธุรกิจ

Decade	Author / Organizer and year		Dimension of CSR's definition					Stakeholder
			Social	Ethical	Legal	Economic	Environment	
1950s	Bowen	1953	ตัดสินใจ/กระทำการตาม วัตถุประสงค์และคุณค่าของ สังคม					
1960s	Davis	1960	ตัดสินใจ/กระทำการบน เหตุผลที่มากกว่า ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ					
	Frederick	1960	ผลิตและกระจายผลผลิต เพื่อเพิ่มสวัสดิการทาง สังคมและเศรษฐกิจทั้งหมด				ผลประโยชน์ของ ส่วนบุคคลและ บริษัท	
	Friedman	1962					การทำเงินให้แก่ผู้ ถือหุ้น	Owner / Shareholder
	McGuire	1963	พันธะผูกพันที่กว้างไกล กว่าเศรษฐกิจและกฎหมาย					

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

Decade	Author / Organizer and year		Dimension of CSR's definition					
	Author	Year	Social	Ethical	Legal	Economic	Environment	Stakeholder
1960s	Davis&Blomstrom	1966	พิจารณาผลกระทบที่มีต่อระบบของสังคมโดยรวม					
1970s	Johnson	1971	สร้างสมดุลในผลประโยชน์ของคนกลุ่มต่างๆ					Owner/Shareholder, Employee, Supplier, Community
	Davis	1973	เป็นการปฏิบัติที่มากกว่าการปฏิบัติตามกฎหมายเท่านั้น					
	Eells&Walton	1974	องค์กรต้องใส่ใจต่อความต้องการและเป้าหมายของสังคม					
	Sethi	1975	พฤติกรรมที่ให้ผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับบรรทัดฐาน คุณค่าและความคาดหวังของสังคม					

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

Decade	Author / Organizer and year		Dimension of CSR's definition						Stakeholder	
			Social	Ethical	Legal	Economic	Environment			
1970s	Backman	1975	องค์การต้องให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์อื่น ๆ นอกเหนือจากกำไร					การลดมลพิษ	Owner/Shareholder, Employee, Community	
		Fitch	1976	ความพยายามแก้ปัญหาสังคมที่มีสาเหตุมาจากธุรกิจ						
1980s	Jones	1980	พันธะสัญญาต่อกลุ่มคนต่างๆ	Carroll	1979	ความคาดหวังที่สังคมมีต่อองค์กรธุรกิจ	ครอบคลุมเรื่องจริยธรรม	ครอบคลุมเรื่องกฎหมาย	ครอบคลุมเรื่องทางเศรษฐกิจ	Owner / Shareholder, Customer, Community, competitor, employee
				Dalton&Cosier	1982			ดำเนินการตามกฎหมาย		

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

Decade	Author / Organizer and year	Dimension of CSR's definition						Stakeholder
		Social	Ethical	Legal	Economic	Environment	Stakeholder	
1980s	Epstein 1987	การตัดสินใจขององค์กร ที่ให้ผลทางบวกมากกว่า ผลทางลบ						Owner/Shareholder, Customer, Employee, Supplier, Community
1990s	Wood 1991	กิจกรรมที่แสดง พฤติกรรมทางสังคม			เกี่ยวข้องกับ กิจกรรมพื้นฐาน และกิจกรรมที่ นำมาซึ่ง ผลตอบแทนทาง ธุรกิจ			Owner / Shareholder, Customer, Community, competitor, employee
	Clarkson 1995	ประเด็นปัญหาทางสังคม จะถูกกำหนดโดยสังคม		ประเด็นสังคมที่ ก่อให้เกิดกฎหมาย เกี่ยวกับนโยบาย สาธารณะ				Owner / Shareholder, Customer, Community, competitor, employee

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

Decade	Author / Organizer and year		Dimension of CSR's definition						Stakeholder
			Social	Ethical	Legal	Economic	Environment		
2000s	สุทธิศักดิ์ ไกรสรสุธาสิณี	2007	รับผิดชอบต่อผลกระทบต่อสังคม				รับผิดชอบต่อผลกระทบบทบาทสิ่งแวดล้อม	Owner/Shareholder, Customer, Employee, Supplier, Community	
	พีพัฒน ยอดพฤติกการณ	2006	คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทุกระดับไปแต่ละไกล				ตั้งคมไปถึง รวมถึงสิ่งแวดล้อม	Owner/Shareholder, Customer, Employee, Supplier, Community	
	WBCSD	2003	มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม	การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม			มีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ	Community, Employee	

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

Decade	Author / Organizer and year		Dimension of CSR's definition						Stakeholder
			Social	Ethical	Legal	Economic	Environment	Environment	
2000s	European Commission	2001	บูรณาการความห่วงใยต่อสังคมเข้าไปในการดำเนินกิจการ					บูรณาการเรื่องสิ่งแวดล้อมเข้าไปในการดำเนินกิจการ	Owner/Shareholder, Customer, Employee, Supplier, Community
	OECD	2004	ตอบสนองต่อความคาดหวังของสังคม		เคารพกฎหมายที่บังคับใช้กับธุรกิจ		ให้ผลตอบแทนแก่เจ้าของทุน จ้างงาน ผลิตภัณฑ์		Owner/ Shareholder, Customer
	CORE	2003	ปกป้องสิทธิมนุษยชน						
	Novethic	2003	บูรณาการมิติทางสังคม				บูรณาการมิติทางเศรษฐกิจ	บูรณาการมิติทางสิ่งแวดล้อม	
	Uniliver	2003	ผลกระทบหรือปฏิกิริยาระหว่างบริษัทกับสังคม						
	Novo Nordisk	2003	ดูแลประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องให้ดูแลสุขภาพ						Customer, Community, Employee
	ISO	2005	ตอบสนองประเด็นด้านสังคม				ตอบสนองประเด็นด้านเศรษฐกิจ	ตอบสนองประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม	Community, Employee, Customer, Supplier

2.2.1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง : ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หากเราถือว่า แนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เป็นแนวคิดที่มุ่งนิยามว่าอะไรคือความรับผิดชอบต่อสังคมที่ธุรกิจควรทำให้สำเร็จ เราก็สามารถกล่าวได้ว่าแนวคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก็เป็นแนวคิดที่มุ่งเสนอประเด็นว่าธุรกิจต้อง หรือควรรับผิดชอบต่อคนกลุ่มใด กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ แนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นแนวคิดที่จะเป็นเหตุให้บริษัทต่างๆ ต้องบูรณาการความห่วงใยที่มีต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมเข้าไปกับการดำเนินงานของธุรกิจและบูรณาการเข้าไปกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้น จะเห็นได้ว่าแนวคิดสองเรื่องนี้มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Nada et al., 2005: 289) ดังที่ Carroll (1991: 43) แสดงความเห็นไว้ว่า “แนวคิดเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (CSR) กับ เรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรเป็นสองแนวคิดที่เข้ากันได้เป็นอย่างดี” นอกจากนั้น ความสัมพันธ์ที่ชัดเจนระหว่าง ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (CSR) กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก็เป็นเรื่องที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในหมู่นักวิชาการ

ด้วยเหตุนี้ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งผู้วิจัยจะนำมาใช้ในการศึกษา คือ ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจะแบ่งการนำเสนอหัวข้อนี้ออกเป็นสองหัวข้อคือ 1) วิวัฒนาการของแนวคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 2) เนื้อหาของทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1) วิวัฒนาการของแนวคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) ยุคแนวคิดดั้งเดิม

แนวคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นแนวคิดที่มีรากฐานปรากฏมานาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อเราสำรวจเรื่องนี้ผ่านแนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ซึ่งเป็นแนวความคิดที่เกิดขึ้นมานานนับหลายศตวรรษแล้ว ตัวอย่างเช่น ในยุคกรีก ที่คาดหวังให้ธุรกิจรับใช้สังคมในวงกว้าง หรือ ในยุคกลาง ที่เห็นว่านักธุรกิจที่ดีจะต้องมีความซื่อสัตย์ ตั้งใจแรงกล้า และการกระทำ รวมทั้งธุรกิจต้องนำกำไรไปใช้อย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย นอกจากนี้ ในช่วงทศวรรษ 1930 ก็พบว่ามีผู้นำทางธุรกิจ และนักวิชาการจำนวนมาก ที่ได้แสดงออกถึงแนวคิดเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น กรณีของบริษัท GEC ที่ระบุว่าบริษัทต้องเกี่ยวข้องกับกลุ่มคนสี่กลุ่มด้วยกัน คือ ผู้ถือหุ้น พนักงานของบริษัท ลูกค้า และ สังคมทั่วไป (general public) (Dodd, 1932) หรือ กรณีของนักเขียนชื่อ Barnard ผู้เขียนหนังสือเรื่อง หน้าที่ของผู้บริหาร (The Functions of the Executive) เมื่อ ปี 1938 ที่เสนอแนวคิดว่าเป้าหมายของบริษัทคือการรับใช้สังคม ไม่ใช่เป้าหมายเพียงเพื่อตัวบริษัทเอง และต่อมาในช่วงทศวรรษที่ 1950 Bowen ผู้ที่ได้รับการยกย่องให้เป็น “บิดาแห่งแนวคิดเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (CSR)” ก็เสนอความเห็นไว้ว่า

ทำนองเดียวกันว่า ผู้นำทางธุรกิจเป็น “ผู้รับใช้สังคม” และกล่าวว่า “การจัดการที่ให้ประโยชน์เฉพาะกับผู้ถือหุ้นไม่ได้เป็นเป้าหมายแห่งหน้าที่เพียงเป้าหมายเดียวของผู้นำทางธุรกิจ” (Bowen, 1953: 44 อ้างใน Jones et al., 2002: 22) จากที่กล่าวมา จึงสรุปได้ว่าแนวคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น เกิดขึ้นมาพร้อมๆ กับจุดเริ่มต้นของเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ของบริษัท แม้ว่าจะยังไม่มีการใช้คำว่า “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” อย่างชัดเจน ก็ตาม (Jones et al., 2002: 21)

กำเนิดของคำว่า “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ปรากฏขึ้นครั้งแรกเมื่อปี 1963 ในเอกสารวิจัยของสถาบันวิจัยสแตนฟอร์ด (Stanford Research Institute) (Freeman 1984 อ้างใน Elias, 2000:43) ในเอกสารดังกล่าว ได้นิยามคำว่า “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ว่าหมายถึง “กลุ่มคนซึ่งหากบริษัทไม่ได้รับการสนับสนุนจากพวกเขาแล้วจะทำให้บริษัทต้องปิดกิจการลง” Elias ตั้งข้อสังเกตว่าแนวคิดหลักของคำดังกล่าวคือเรื่อง “ความอยู่รอด” ขององค์กร ซึ่งหากปราศจากการสนับสนุนของกลุ่มคนสำคัญเหล่านี้ องค์กรจะไม่สามารถอยู่รอดได้ (Elias, 2000: 43)

นับจากจุดเริ่มต้นของการใช้คำดังกล่าว ในเวลาต่อมา ก็ได้มีนักวิชาการสองคน คือ Eric Rhenman และ Bengt Stymne ที่นำเสนอแนวความคิด และทฤษฎีที่พวกเขาเรียกว่า “ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” (Kakabadse, 2005: 290) ซึ่งหลังจากที่งานของพวกเขาได้เผยแพร่ออกไปในวงกว้าง แนวคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก็ได้รับการยอมรับทั้งในสาขาวิชาการจัดการที่สอนอยู่ตามมหาวิทยาลัย ในการวิจัยเชิงวิชาการและในการวางแผนเชิงปฏิบัติการของบริษัท

จากการทบทวนวรรณกรรม เราพบว่าแนวคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ถือกำเนิดจากมอนท์สแนว์ด้วย “ความอยู่รอด” ของบริษัท นั้น ได้ถูกนำไปรวมไว้ในสาขาวิชาที่สาขาคู่กัน ดังนี้ สาขาแรกคือสาขาการวางแผนบริษัท เช่น งานของ King and Cleland (1978) ที่พัฒนาวิธีการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการโครงการ และ งานของ Hussey and Langham (1978) ที่พัฒนาแบบจำลองขององค์กรและสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่ประกอบด้วยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และใช้แบบจำลองดังกล่าวในกระบวนการวางแผนของบริษัท (Elias, 2000: 43) สาขาที่สอง คือ ทฤษฎีระบบ เช่น งานของ Ackoff (1974) ที่พัฒนาระเบียบวิธีในการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของระบบองค์กร โดยเขากล่าวว่าการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการออกแบบระบบ ตลอดจนการสนับสนุนและการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะช่วยแก้ไขปัญหาทางสังคมหลายอย่างได้ สาขาที่สาม คือ ทฤษฎีองค์กร เช่น งานของ Rhenman (1968) ที่ใช้คำว่า “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” อย่างเปิดเผยเพื่อเรียกขานกลุ่มคนที่พึ่งพาบริษัทเพื่อการบรรลุเป้าหมายส่วนตัวและขณะเดียวกันบริษัทก็พึ่งพากลุ่มคนกลุ่มนี้ และงานของ Pfeffer and Salancik (1978) ที่สร้างแบบจำลองที่แสดงปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและสิ่งแวดล้อม และอ้างว่าประสิทธิผลขององค์กรได้มาจากการจัดการกับความต้องการ โดยเฉพาะความต้องการของกลุ่มผู้มีผลประโยชน์

และสาขาสุดท้าย คือแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เช่น งานของ Johnson (1971) ที่นิยามว่า “ธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม คือ ธุรกิจที่พนักงานระดับผู้จัดการสร้างความสมดุล ในผลประโยชน์จำนวนหลายอย่างของคนกลุ่มต่างๆ แทนที่จะดูแลเฉพาะกำไรของผู้ถือหุ้น ธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมยังคำนึงถึงพนักงาน ผู้ผลิตวัตถุดิบ ชุมชนท้องถิ่น และ ประเทศชาติ” (Johnson, 1971: 50 อ้างใน Carroll, 1999: 273) หรือ งานของ Jones (1980) ที่กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม คือแนวคิดที่ว่าองค์กรธุรกิจมีพันธะสัญญาต่อกลุ่มคนต่างๆในสังคม ไม่เพียงต่อผู้ถือหุ้น เท่านั้น และมีพันธะสัญญาที่นอกเหนือไปจากที่กฎหมายกำหนด และที่ได้ให้สัญญาไว้กับสหภาพแรงงาน เป็นต้น

กล่าวได้ว่า แต่ละสาขาวิชาได้วิเคราะห์แนวคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบนสมมติฐาน และทัศนะที่เป็นการเฉพาะของแต่ละสาขาวิชา และได้ข้อสรุปที่แตกต่างกันไปในเรื่องที่เกี่ยวกับบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้ทฤษฎีนี้ถูกเรียกว่า “พหุนิยม” (pluralism)

1.2 ยุคการจัดการเชิงกลยุทธ์

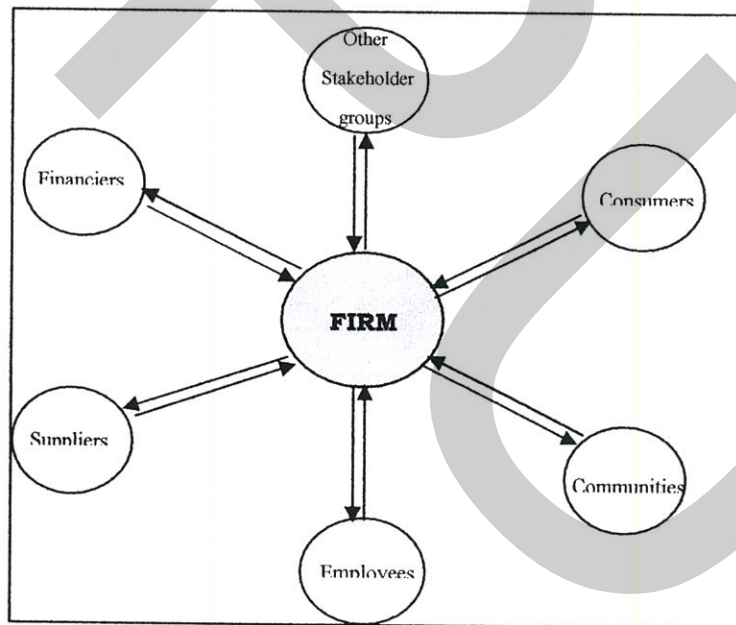
สำหรับนักวิชาการร่วมสมัยแล้ว ต่างยอมรับว่าแนวคิดอย่างเป็นระบบของเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เริ่มต้นขึ้นเมื่อปี 1984 จากหนังสือประกอบการสัมมนา เรื่อง Strategic Management : A Stakeholder Approach ของ R. Edward Freeman ผู้ซึ่งได้ให้ความหมายของคำว่า “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ว่า หมายถึง “กลุ่มคนหรือปัจเจกบุคคลที่สามารถมีผลต่อความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือเป็นผู้ที่สามารถได้รับผลจากความสำเร็จนั้น” (Freeman, 1984: 32; Vinten, 2000: 78)

หนังสือของ Freeman เป็นหนังสือที่เน้นสร้างแนวทางการศึกษา ของการจัดการที่นำเอาสิ่งแวดล้อมภายนอกเข้าสู่การพิจารณาอย่างเป็นระบบ โดยการเสนอพื้นฐานทางทฤษฎีที่หนักแน่นเพื่อให้เข้าใจแนวความคิดเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Freeman กล่าวว่าในช่วงทศวรรษ 1960 ธุรกิจเผชิญกับสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจที่มีเสถียรภาพค่อนข้างหยุดนิ่งและสามารถทำนายสถานการณ์ล่วงหน้าได้ง่าย ดังนั้น วรรณกรรมที่เกี่ยวกับการวางแผนกลยุทธ์ในช่วงเวลาดังกล่าวจึงแทบไม่พิจารณาเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทว่าในช่วงทศวรรษ 1980 ธุรกิจต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจ ทั้งในเชิงปริมาณ และชนิดของการเปลี่ยนแปลง งานของ Freeman จึงมุ่งสร้างกรอบแนวคิดที่ตอบสนองต่อความกังวลของผู้จัดการ ผู้ซึ่งกำลังเผชิญกับสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจที่วุ่นวาย และเปลี่ยนแปลงไปในระดับที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้

ในความคิดเห็นของ Freeman การใช้วิธีของญี่ปุ่นหรือยุโรปเพื่อเพิ่มผลิตภาพของการผลิต จะไม่เพียงพอสำหรับเรื่องนี้ Freeman เห็นว่า ความร่วมมือระหว่างธุรกิจ แรงงานและรัฐบาลเป็นเพียงบางส่วนของทางออก ทว่า ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากทั้งภายในและ

ภายนอกองค์กร ทำให้แบบจำลองที่มองบริษัทในฐานะผู้แปลงสภาพทรัพยากร(resource-converter) จะไม่ถูกต้องและเหมาะสมอีกต่อไป นอกจากนั้น ทฤษฎีการจัดการที่มุ่งสนใจเรื่องประสิทธิภาพ และประสิทธิผลภายใต้กรอบความคิดเรื่องผลผลิตและตลาด ก็ควรจะไร้ประโยชน์ เนื่องจากกรอบความคิดเชิงกลยุทธ์แบบดั้งเดิม ไม่สามารถช่วยให้ผู้จัดการพัฒนาทิศทางใหม่ๆ ในเชิงกลยุทธ์ได้อีกต่อไป ตลอดจนไม่สามารถช่วยสร้างโอกาสใหม่ๆ ให้กับธุรกิจ ดังนั้น Freeman จึงเสนอว่า เมื่อโลกของผู้จัดการมีความซับซ้อนมากขึ้น และการที่แบบจำลองดั้งเดิมของการจัดการกิจกรรมทางธุรกิจค่อนข้างเบี่ยงเบนความสนใจของผู้จัดการออกจากกลุ่มคนที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในความพยายามของธุรกิจ ผู้จัดการจึงควรยอมรับแนวคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อจะจะสามารถเข้าใจโลกแห่งความเป็นจริงที่ซับซ้อนขึ้น และจะสามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อนำธุรกิจไปสู่ความสำเร็จ (Jones et al., 2002: 19)

Freeman อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยแผนภาพที่ 2.3 เรียกว่า Hub and Spoke Stakeholder Diagram ดังที่แสดงข้างล่างนี้



ภาพที่ 2.4 Stakeholder Diagram คัดแปลงจาก Stakeholder Theory (Jones et al, 2002)

Freeman เสนอว่า ผู้จัดการต้องสร้างกระบวนการและนำไปสู่การปฏิบัติ ที่สร้างความพึงพอใจให้กับทุกคนหรือเฉพาะกลุ่มคนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในธุรกิจ ภารกิจหลักของกระบวนการ

นี่คือการจัดการและบูรณาการความสัมพันธ์ และผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า ผู้ผลิต วัตถุดิบ ชุมชน และกลุ่มอื่นๆ ด้วยแนวทางที่ประกันความสำเร็จในระยะยาวให้แก่ธุรกิจ (Fontaine, 2006: 13) กล่าวโดยสรุปก็คือ ธุรกิจมีหน้าที่ทางสังคมและทางศีลธรรมที่ต้องตระหนักถึงและดำเนินการบนผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมาก (multiple stakeholder)

นับจากที่ Freeman ได้ฟื้นฟูแนวคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในปี 1984 แล้วนั้น วงการวิชาการ โดยเฉพาะในสาขาการจัดการ ก็ได้ผลิตหนังสือและบทความจำนวนมากมายังที่ให้ความสำคัญกับแนวความคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างไรก็ตาม Donalson (1995: 66) กล่าวว่าแนวคิดเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของค่านิยม แบบจำลอง การจัดการ และทฤษฎีว่าด้วยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น เรื่องราวเหล่านี้ได้รับการอธิบายจากนักเขียนต่างๆ ด้วยหลักฐานและข้อโต้แย้งที่แตกต่างกันไป จนทำให้แนวคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นแนวคิดที่มีลักษณะพรวามัว ไม่ชัดเจน ดังนั้น Donalson และ Preston (1995) จึงได้เสนอแนวทางเพื่อสังเคราะห์งานทั้งหมดที่มีมา (Jones et al., 2002:19) โดยเสนอว่าทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ปรากฏในวรรณกรรมด้านการบริหารจัดการ ได้รับการสนับสนุนและการอธิบายให้เหตุผลบนพื้นฐานของการพรรณนาที่ถูกต้อง (descriptive accuracy) การเป็นเครื่องมือที่ทรงอำนาจ (instrumental power) และปทัสฐานที่สมเหตุสมผล (normative validity) ซึ่งแม้ว่าแง่มุมทั้งสามด้านที่ปรากฏอยู่ในทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น จะมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน แต่ทั้งสามแง่มุมมีความโดดเด่นของตัวเอง และเกี่ยวข้องกับหลักฐาน ข้อโต้แย้ง และนัยของการนำไปสู่การปฏิบัติที่แตกต่างกัน Donalson และ Preston (1995) สรุปว่าแง่มุมทั้งสามด้านสนับสนุนซึ่งกันและกัน และส่วนที่เป็น “ปทัสฐาน” (normative base) ของทฤษฎี (ซึ่งรวมเอาทฤษฎีสัมัยใหม่ว่าด้วยทรัพย์สินส่วนบุคคล) ถือเป็นส่วนที่วางรากฐาน ให้กับทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Donalson & Preston, 1995: 65)

Donalson และ Preston (1995) เสนอว่า หากต้องการให้ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความชัดเจน และมีความเป็นวิทยาศาสตร์มากขึ้น เราต้องจำแนกความหมายของแง่มุมทั้งสามด้านนั้นออกมา กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ แนวทางการศึกษาทฤษฎีดังกล่าวแยกออกได้เป็นสามแนวทางดังนี้

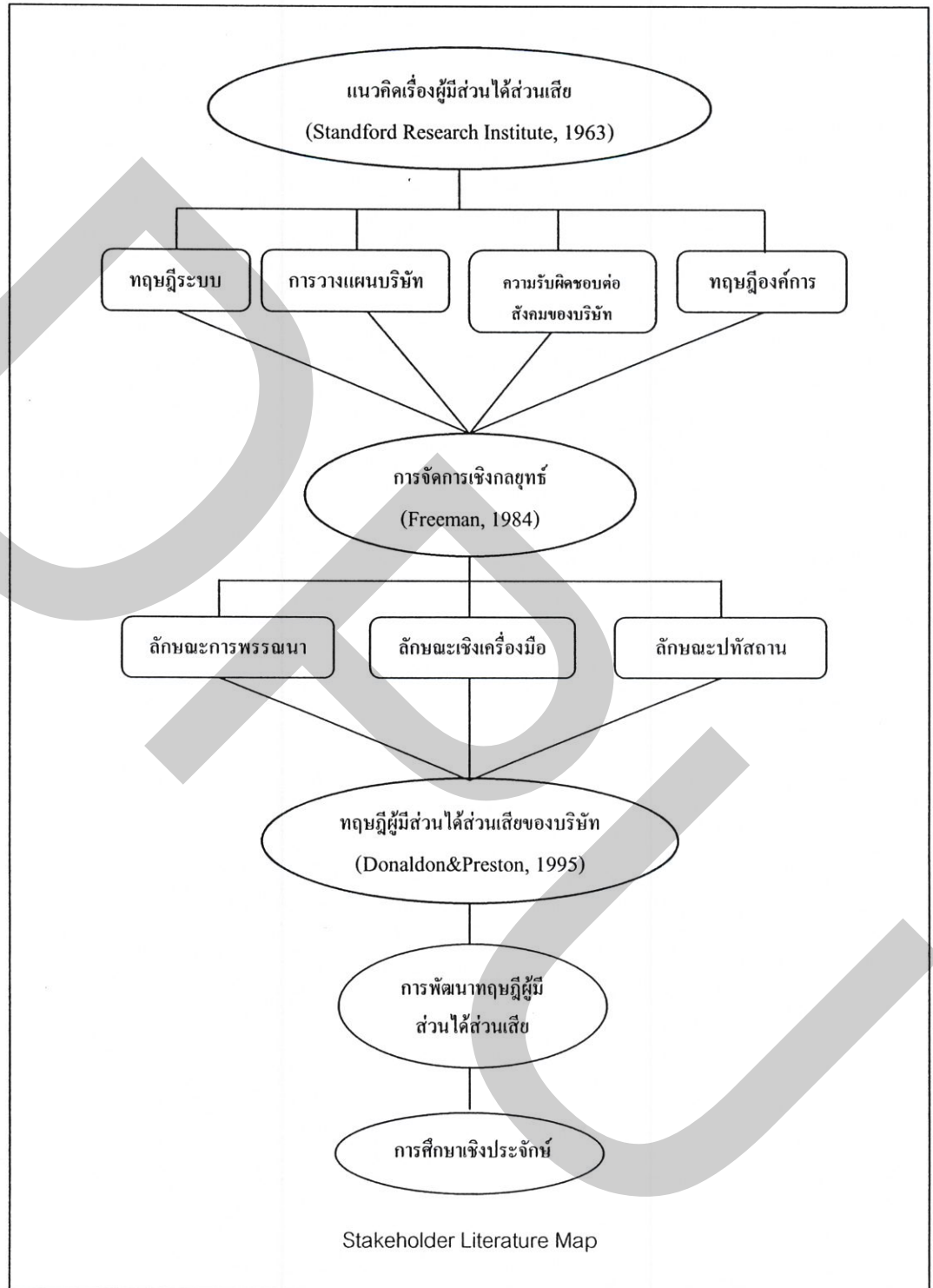
(1) แนวทางการศึกษาในลักษณะของการพรรณนา (descriptive/empirical aspect) เป็นแนวทางการศึกษาที่ใช้ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่ออธิบายหรือวิเคราะห์ว่า บริษัทมีการจัดการหรือมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร การศึกษาวิจัยในเชิงพรรณนาจะวิเคราะห์การบริหารจัดการเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามที่พบเห็นหรือเกิดขึ้นจริงในบริษัท การศึกษาในแนวนี

จะไม่กำหนดว่าอะไรคือสิ่งที่ถูกต้อง อะไรคือสิ่งที่ผิด หรืออะไรคือสิ่งที่เป็นที่ปรารถนาของการบริหารจัดการเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Donaldson & Preston, 1995; Phillips et al., 2003)

(2) แนวทางการศึกษาในลักษณะเชิงเครื่องมือ (instrumental aspect) เป็นแนวทางการศึกษาที่มุ่งสร้างกรอบแนวคิด เพื่อตรวจสอบความเกี่ยวพันระหว่างการปฏิบัติเพื่อการบริหารจัดการเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายของบริษัท ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ศึกษาในแนวทางนี้ จะมีข้อเสนอเชิงทฤษฎีว่าเมื่อเทียบกับบริษัทที่ไม่มีการบริหารจัดการเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว บริษัทที่มีการบริหารจัดการดังกล่าว จะประสบความสำเร็จได้มากกว่าในแง่ของผลการดำเนินงานที่เป็นเป้าหมายดั้งเดิม เช่น กำไร ความมั่นคง และความเติบโต กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ศึกษาในลักษณะเชิงเครื่องมือจะเสนอว่า “หากบริษัทต้องการได้มูลค่าหุ้นสูงสุด บริษัทจะต้องให้ความสนใจในความสัมพันธ์กับผู้ที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของบริษัท” ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ทฤษฎีในลักษณะนี้มีลักษณะเป็นแบบจำลองของการจัดการเชิงกลยุทธ์

(3) แนวทางการศึกษาในลักษณะปทัสถาน (normative aspect) เป็นทฤษฎีที่มุ่งกำหนดว่าบริษัท “ควร” ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทอย่างไร ทฤษฎีในแนวนี้จะตั้งประเด็นเกี่ยวกับความชอบธรรมเชิงศีลธรรมของบริษัท ตลอดจน จริยธรรมของการบริหารจัดการเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Donaldson & Preston 1995; Phillips 2003). ทฤษฎีในแนวนี้ เสนอว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้จัดการถือเป็นตัวแทนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด และมีความรับผิดชอบสองอย่างคือ ประการแรก ต้องให้การรับประกันว่า จะไม่มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคนใดที่ถูกละเมิดสิทธิทางจริยธรรมประการที่สอง คือ ต้องสร้างสมดุลของผลประโยชน์อันชอบธรรมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดในขณะที่ทำการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ (Smith, 2003) ในแง่นี้ จึงกล่าวได้ว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคนมีคุณค่าที่อยู่ภายในตัวเอง (intrinsic value) และผลประโยชน์ของทุกคนจะต้องได้รับการพิจารณาแม้ว่ามันจะทำให้กำไรของบริษัทต้องลดลงก็ตาม (Donaldson & Preston, 1995; Phillips et al., 2003).

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ทำให้เห็นถึงวิวัฒนาการของแนวคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตั้งแต่ยุคแนวคิดดั้งเดิม จนกระทั่งถึงยุคที่ Donaldson และ Preston ได้สังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกออกเป็นหลายแนวทางให้สามารถมองอย่างเชื่อมโยง โดยใช้แนวทางที่มีลักษณะปทัสถานเป็นตัวเชื่อมประสานแนวทางอื่นๆ เข้าด้วยกัน ซึ่งเราสามารถแสดงวิวัฒนาการของเรื่องดังกล่าวด้วยภาพที่ 2.5 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.5 Stakeholder Literature Map

ที่มา: ดัดแปลงจาก Elias and Cavana (2000).

2) เนื้อหาของทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นทฤษฎีใหม่ของทฤษฎีกิจการ (Theory of the Firm) ที่มาแทนทฤษฎีเก่า ซึ่งวาดภาพโลกของผู้จัดการไว้อย่างเรียบง่าย คือเป็นโลกที่เกี่ยวข้องเฉพาะกับพนักงาน ผู้ผลิตวัตถุดิบและลูกค้าเท่านั้น หรือที่อ้างว่าธุรกิจดำรงอยู่เพื่อการสร้างกำไรและรับใช้ผลประโยชน์ของคนเพียงกลุ่มเดียวเท่านั้น นั่นคือ ผู้ถือหุ้น (Jones et al., 2002: 19) ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนำเสนอกรอบความคิดใหม่ว่า ธุรกิจยังเกี่ยวข้องกับกลุ่มคนอื่นๆ ด้วย ได้แก่ รัฐบาล กลุ่มการเมือง สมาคมการค้า ชุมชน บริษัทอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกัน และสังคมในภาพใหญ่ (public at large) โดยที่บางครั้งยังต้องนับคู่แข่งทางธุรกิจเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย

Phillips et al. (2003) จึงกล่าวว่า ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคือ ทฤษฎีว่าด้วยการจัดการองค์การ และว่าด้วยจริยธรรม ความโดดเด่นของทฤษฎีนี้ก็คือการนำเรื่องคุณค่า และศีลธรรมมาพูดถึงอย่างเปิดเผยในฐานะที่เป็นลักษณะสำคัญของการจัดการองค์การ นอกจากนี้ยังเป็นทฤษฎีที่มีการพิจารณาเป้าหมายต่างๆ ของกิจกรรมของบริษัทและวิธีการต่างๆ ที่ทำให้บรรลุเป้าหมายเหล่านั้น ด้วยการวิเคราะห์ที่แตกต่างไปจากทฤษฎีหลายทฤษฎีที่ว่าด้วยการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Phillips et al., 2003: 481)

สำหรับเนื้อหาของทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมในประเด็นสำคัญ 3 เรื่อง คือ 1) สาระสำคัญของทฤษฎี 2) ความหมายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 3) การจัดประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1) สาระสำคัญของทฤษฎี

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่ามีผู้กล่าวถึงสาระสำคัญของทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไว้ต่างๆ ดังนี้

1. Donaldson and Preston (1995) กล่าวว่า แกนกลางของทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นแนวคิดเชิงปทัสสถาน ซึ่งตั้งอยู่บนความคิดหลักสองประการคือ ประการแรก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคือบุคคลต่างๆ หรือ กลุ่มบุคคลต่างๆ ที่มีผลประโยชน์อันชอบธรรมในกระบวนการหรือแง่มุมของกิจกรรมของบริษัท และประการที่สอง ผลประโยชน์ต่างๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลาย เป็นสิ่งที่มีมูลค่าภายในตัวมันเอง นั่นคือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มควรได้รับการพิจารณาสำหรับผลประโยชน์ของแต่ละกลุ่ม ดังนั้นตามทฤษฎีแล้ว บริษัทที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมจึงต้องให้ความสนใจกับผล ประโยชน์อันชอบธรรมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เหมาะสมทั้งหมด และบริษัทต้องสร้างความสมดุลระหว่างผลประโยชน์จำนวนหลายอย่าง ไม่ใช่เพียงผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นของบริษัท (Donaldson & Preston, 1995: 67 อ้างใน Garriga, 2004: 60)

2. Jones และ Wicks (1999) กล่าวว่าทฤษฎีนี้มีสาระสำคัญสี่ประการ คือ

(1) บริษัทที่มีความสัมพันธ์กับประชาชนที่เป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ
 (2) กระบวนการและผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นเรื่องของ
 ผลประโยชน์

(3) ผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความชอบธรรม เป็นสิ่งที่มีมูลค่า
 (4) จุดสนใจของทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคือเรื่องการตัดสินใจเกี่ยวกับการ
 จัดการ (Jones & Wicks, 1999 อ้างใน Kakabadse, 2005: 289)

3. Jones et al., (2002) กล่าวว่า นักทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เสนอข้อคิดเห็น ว่า
 เพื่อเป็นการปฏิบัติที่ดี ผู้จัดการจำเป็นต้องให้ความสนใจกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่กว้างขวาง
 และ ผู้จัดการมีพันธะผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งรวม และครอบคลุม ไปไกลกว่าผู้ถือหุ้น
 (Jones, et al., 2002: 20)

4. Phillips et al. (2003) กล่าวว่า ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เสนอว่าบริษัทมีข้อ
 ผูกพันที่ต้องให้ความสนใจกับผลประโยชน์ และความอยู่ดีมีสุขของคนกลุ่มอื่นๆ ที่ไม่ใช่ผู้ถือหุ้น
 เป็นข้อผูกพันที่มากกว่าการเป็นวัตถุประสงค์เชิงเครื่องมือ เพื่อการแสวงหาความมั่งคั่งสูงสุดให้กับ
 ผู้ถือหุ้น เพราะว่ากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะมีทั้งกลุ่มที่ความสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์กับบริษัท
 และยังมีกลุ่มอื่นๆ ที่มีความชอบธรรมที่บริษัทควรคำนึงถึงด้วย (Phillips et al., 2003: 481)

5. Pesqueux and Ayadi (2005) กล่าวว่าทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีข้อสมมติฐาน
 สำคัญ (postulation) คือ

(1) องค์กรจะรักษาความสัมพันธ์กับกลุ่มต่างๆ ที่มีผลหรือได้รับผลจากการ
 ตัดสินใจขององค์กร

(2) ทฤษฎีจะศึกษาลักษณะของความสัมพันธ์ดังกล่าว เพราะวิธีการที่
 กระบวนการเข้าไปเกี่ยวข้อง และ ผลลัพธ์ที่ได้รับจะมีผลกระทบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(3) ผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีคุณค่าภายในตัวเอง และไม่มีผล
 ประโยชน์ของใครคนใดคนหนึ่งเหนือกว่าผลประโยชน์ของคนอื่นๆ ที่เหลือ

(4) ทฤษฎีนี้สนใจในการตัดสินใจของการจัดการ (Pesqueux & Ayadi, 2005: 8)
 กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นทฤษฎีที่เกิดขึ้นพร้อมกับทัศนะที่ว่า
 องค์กรมีกลุ่มประชาชนที่เรียกว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งองค์กรต้องพึ่งพากลุ่มคนเหล่านี้เพื่อบรรลุ
 ความสำเร็จขององค์กร ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงเป็นทฤษฎีที่ให้ความสนใจกับลักษณะ
 ความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแง่ของกระบวนการและผลลัพธ์ที่มีต่อบริษัท
 และต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทเอง

2) ความหมายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า นิยามของคำว่า “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ที่ได้รับการอ้างถึงอย่างกว้างขวาง คือ นิยามของ Freeman (1984) ที่นิยามว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง “กลุ่มคนหรือปัจเจกบุคคลที่สามารถมีผลต่อความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือเป็นผู้ที่สามารถได้รับผลจากความสำเร็จนั้น” (Freeman, 1984: 32) อย่างไรก็ตาม นิยามของ Freeman ดังกล่าวจัดเป็นนิยามที่ค่อนข้างกว้าง ทำให้ในเวลาต่อมา Freeman ได้เสนอคำนิยามใหม่ว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง “กลุ่มคนที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กร” (Freeman, 1984 อ้างใน Fontaine, 2006: 4) นอกจากนั้น ก็ยังมี นักวิชาการอื่นๆ ที่ให้ความหมายของคำนี้ ไว้อย่างมากมาย ซึ่ง Mitchell et al. (1997) ได้สรุปว่านิยามที่ให้กับคำดังกล่าว สามารถแบ่งได้เป็นอย่างน้อยสามประเภท คือ

1. นิยามที่คลุมเครือ ไม่ชัดเจน เช่น นิยามของ Alkhafoji ที่นิยามว่า “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึงกลุ่มคนที่ต้องการให้ความรับผิดชอบ” (Alkhafoji, 1989: 36 อ้างใน Mitchell & Wood, 1997: 856) หรือ นิยามของ Thompson et al. ที่นิยามว่าหมายถึง “กลุ่มคนที่มีความสัมพันธ์กับองค์กร” (Thompson et.al., 1991: 209 อ้างใน Mitchell & Wood, 1997: 856)

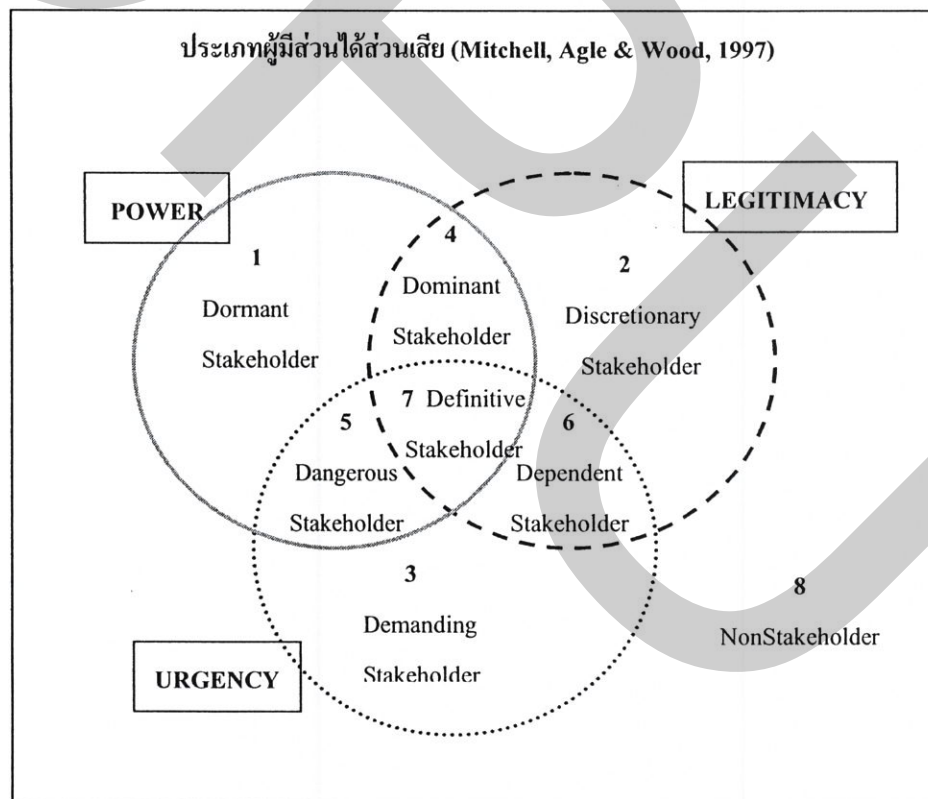
2. นิยามที่ครอบคลุมกว้าง เช่น นิยามแรกของ Freeman ในปี 1984 ดังที่กล่าวแล้วข้างต้น หรือ นิยามของ Johnson และ Scholes (2002) ที่นิยามว่าหมายถึง “บรรดาปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มคนที่พึงพ้องค์การในการบรรลุเป้าหมายของพวกเขา และในทางกลับกันเป็นเหล่าปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มคนที่องค์กรต้องพึ่งพา (Johnson & Scholes, 2002: 206 อ้างใน Kakabadse, 2005: 293) จะเห็นได้ว่าการนิยามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในลักษณะนี้ ทำให้องค์กรต้องใส่ใจกับประชาชนจำนวนมาก เพราะมีคนหลายคนซึ่งไม่โดยตรงก็โดยอ้อมที่ขึ้นอยู่กับกิจกรรมขององค์กร

3. นิยามที่แคบ เช่น นิยามที่สองของ Freeman ในปี 2004 หรือ นิยามของ Clarkson (1995) ที่นิยามว่าหมายถึง บุคคลที่สามารถสร้างความเสี่ยงให้เกิดขึ้นได้ บนความสัมพันธ์กับธุรกิจ (Clarkson, 1995 อ้างใน Mitchell & Wood, 1997: 857) นิยามในลักษณะที่แคบนี้ เป็นนิยามที่ตั้งอยู่บนที่สมมติว่า ธุรกิจมีทรัพยากร เวลา ความใส่ใจ ตลอดจนความอดทนของผู้จัดการที่ค่อนข้างจำกัดในการเกี่ยวข้องหรือจัดการกับเงื่อนไขจากภายนอก จึงเป็นนิยามที่ตั้งอยู่บนความเป็นจริงที่สามารถปฏิบัติได้

กล่าวได้ว่า การนิยามของคำว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือ อีกนัยหนึ่งคือ ใครเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่บริษัทควรให้ความสนใจ นั้น มีความสำคัญกับการจัดการของบริษัท โดยเฉพาะจะช่วยให้ผู้จัดการสามารถประเมินได้ว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใดที่อาจเป็นภัยคุกคามต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท จึงจำเป็นต้องสร้างนิยามที่สามารถเข้าใจได้ชัดเจน ไม่ครอบคลุมกว้าง

จนเกินไป และ ต้องหลีกเลี่ยงความคลุมเครือที่อาจทำให้เกิดการตีความผิดๆ (Kakabadse, 2005: 293)

ดังนั้น เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ใครคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Mitchell and Wood (1997) จึงเสนอคุณสมบัติสำคัญสามประการที่ใช้พิจารณา หรือใช้ระบุตัวผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่บริษัทควรให้ความสำคัญก่อนเป็นลำดับแรกๆ คุณสมบัติดังกล่าว ได้แก่ มิติเรื่องอำนาจ มิติเรื่องความเร่งด่วน และมิติเรื่องความชอบธรรม จากนั้น Mitchell and Wood (1997) ได้เสนอสมมติฐานไว้สามข้อว่า ข้อแรก ผู้จัดการที่ต้องการบรรลุเป้าหมายจะให้ความสนใจเป็นการเฉพาะกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเภทต่างๆ ข้อสอง การรับรู้ของผู้จัดการจะระบุตัวผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ และ ข้อสาม ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถระบุได้จากคุณสมบัติเรื่องอำนาจ ความเร่งด่วน และความชอบธรรม โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคือผู้ที่มีคุณสมบัติเพียงข้อใดข้อหนึ่ง หรือมีคุณสมบัติสองข้อ หรือมีคุณสมบัติครบทุกข้อ (Mitchell & Wood ,1997: 872) ทั้งนี้ Mitchell and Wood (1997) ได้นำคุณสมบัติทั้งสามข้อ มาแสดงเป็นภาพวงกลมที่ซ้อนกัน ดังภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแบ่งตามคุณสมบัติ

ที่มา: ดัดแปลงจาก Mitchell, Agle, and Wood (1997).

จากภาพวงกลมดังกล่าว ทำให้สามารถระบุประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทั้งหมด 7 ประเภท ซึ่งรายละเอียดของแต่ละประเภท จะนำเสนอในหัวข้อต่อไป

3) การจัดประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีการจัดประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ในหลายลักษณะ ดังนี้ คือ

1. การจัดเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขั้นปฐมภูมิ (primary stakeholders) กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขั้นทุติยภูมิ (secondary stakeholders)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขั้นปฐมภูมิ หมายถึง บุคคลซึ่งจะทำให้บริษัทไม่สามารถอยู่รอดหากปราศจากการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องของบุคคลดังกล่าว ซึ่งได้แก่ ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน พนักงาน ลูกค้า และผู้ผลิตวัตถุดิบ รวมทั้ง กลุ่มสาธารณะ ได้แก่ รัฐบาล และ ชุมชนที่จัดสร้างโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ และตลาดให้กับบริษัท ผู้ซึ่งกำหนดกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่บริษัทต้องปฏิบัติตาม และผู้ซึ่งบริษัทมีหน้าที่และข้อผูกพันที่ต้องเสียภาษีให้ (Clarkson, 1995: 106)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขั้นทุติยภูมิ หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพล หรือ มีผลต่อ หรือ ได้รับผลกระทบจากบริษัท แต่ไม่มีส่วนร่วมในธุรกรรมของบริษัท และ ไม่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดของบริษัท (Clarkson, 1995: 106)

2. การจัดเป็นกลุ่มภายใน (internal stakeholder) และ กลุ่มภายนอก (external stakeholder) ซึ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในจะประกอบด้วย ผู้ถือหุ้น ลูกจ้าง ลูกค้า และผู้ผลิตวัตถุดิบ ในขณะที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก จะประกอบด้วย กลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ เช่น สื่อมวลชน รัฐบาล คู่แข่งขัน สาธารณะ และ สังคม

3. การจัดเป็นสามกลุ่ม คือ (ก) กลุ่มสถาบัน หมายถึงกลุ่มที่เกี่ยวข้องทางกฎหมาย ข้อบังคับ ระหว่างกลุ่มองค์กรต่างๆ รวมทั้ง องค์กรทางวิชาชีพ (ข) กลุ่มเศรษฐกิจ หมายถึง ตัวแสดงต่างๆ ที่ดำเนินการในตลาดของบริษัท และ (ค) กลุ่มจริยธรรม หมายถึงกลุ่มที่เกิดจากแรงกดดันทางจริยธรรมและทางการเมือง (Pesqueux & Damak-Ayadi, 2005: 6)

4. การจัดเป็นกลุ่มตามแนวคิดของ Mitchell และ Wood (1997) โดยใช้คุณสมบัติสามประการ เป็นตัวพิจารณาจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คุณสมบัติดังกล่าว ได้แก่

(1) มิติเรื่องอำนาจ ซึ่งหมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแสดงทางสังคมต่างๆ โดยมีตัวแสดงหนึ่งที่สามารถทำให้ตัวแสดงอื่นๆ ทำในสิ่งที่ไม่สามารถปฏิเสธได้

(2) มิติเรื่องความเร่งด่วน ซึ่งหมายถึง ระดับที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเรียกร้องความสนใจจากบริษัทได้อย่างรวดเร็ว

(3) มิติเรื่องความชอบธรรม ซึ่งหมายถึง การรับรู้อย่างทั่วไปว่าการกระทำของสิ่งที่มีตัวตนเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา ถูกต้อง หรือเหมาะสม ตามคุณค่า ความเชื่อ และบรรทัดฐานทางสังคม

จากคุณสมบัติทั้งสามประการ Mitchell และ Wood ได้แบ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียออกเป็น 7 แบบ คือ

(1) แบบ Dormant stakeholders คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีคุณสมบัติเรื่องอำนาจเพียงคุณ สมบัติเดียว

(2) แบบ Discretionary stakeholders คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีคุณสมบัติเรื่องความชอบธรรมเพียงคุณ สมบัติเดียว

(3) แบบ Demanding stakeholders คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีคุณสมบัติเรื่องความเร่งด่วนเพียงคุณ สมบัติเดียว

(4) แบบ Dominant stakeholders คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีคุณสมบัติสองอย่างรวมกัน คือ อำนาจและความชอบธรรม

(5) แบบ Dangerous stakeholders คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีคุณสมบัติสองอย่างรวมกัน คือ อำนาจและความเร่งด่วน

(6) แบบ Dependant stakeholders คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีคุณสมบัติสองอย่างรวมกัน คือ ความชอบธรรมและความเร่งด่วน

(7) แบบ Definitive stakeholders คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีคุณสมบัติครบทั้งสามข้อ คือ มีอำนาจ ความเร่งด่วนและความชอบธรรม

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ทฤษฎีที่มุ่งศึกษาและตอบคำถามสำคัญในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ใครคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท
2. ผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แก่อะไรบ้าง
3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถจัดแบ่งเป็นกี่ประเภท
4. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลต่อบริษัทในลักษณะที่แตกต่างกันอย่างไร
5. การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของบริษัทอย่างไร
6. การปฏิบัติตามขั้นตอนตามมาตรฐานมีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกบริษัทอย่างไร

2.2,1.4 มิติของความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การธุรกิจประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน (Dimension of CSR)

จากการทบทวนวรรณกรรม เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ของบริษัท และทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้สามารถสรุปได้ว่า แนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของ บริษัทได้รวมความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย ไม่ใช่เพียงเฉพาะ ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน เท่านั้น กล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือ ธุรกิจจำนวนมากพบว่า การดำเนินงานธุรกิจที่ คำนึงถึง ต้องบูรณาการผลประโยชน์และความต้องการของลูกค้า พนักงาน ผู้ผลิตวัตถุดิบ ชุมชน ตลอดจนผู้ถือหุ้น เข้าไว้ในกลยุทธ์ขององค์การ ดังนั้น จะพบว่า มีหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ที่ได้ กำหนดมิติของความรับผิดชอบต่อสังคมไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้เป็นหลักการในการดำเนินงานของ ภาครัฐกิจ ดังนี้

ตารางที่ 2.3 แสดงถึงมิติของความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน

หน่วยงาน/องค์กร	มิติ CSR
OECD, 2004	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย รวมทั้งพนักงานและตัวแทน พนักงาน ควรได้รับอิสระในการสื่อสารกับผู้บริหารระดับสูง ใน ประเด็นที่เกี่ยวกับกฎหมาย หรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม
WBCSD, 2003	ประพตติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และมีส่วนร่วมในการพัฒนา เศรษฐกิจ ด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงาน ตลอดจน ครอบครัวของเขา เหล่านั้น ตลอดจนมีส่วนร่วมในการพัฒนา เศรษฐกิจในการพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นและสังคม
UN Global Compact	สิทธิมนุษยชน แรงงาน และสิ่งแวดล้อม (Human Rights, Labor, Environment)
Global Reporting Initiative (GRI)	เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม การปฏิบัติด้านแรงงานและงานที่เหมาะสม สิทธิมนุษยชน สังคม ความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์(Economic, Environmental, Labor practice and Decent Work, Human Rights, Society, Product Responsibility)
SA8000	การปฏิบัติด้านแรงงาน(Labor practice)

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

หน่วยงาน/องค์กร	มิติ CSR
Social Venture Network (SVN)	ความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย บรรษัทภิบาล และการตรวจสอบทางสังคม (CSR multi-stakeholders, Corporate Governance, Social audits)
ISO 26000	การกำกับดูแลองค์กร (Organizational Governance) สิทธิมนุษยชน (Human Rights) การปฏิบัติด้านแรงงาน(Labor practice) สิ่งแวดล้อม (Environment) การดำเนินงานอย่างเป็นธรรม (Fair Operating Practices) ประเด็นผู้บริโภค (Consumer Issues) การมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน (Community Involvement)
CSR Europe	สถานที่ทำงาน (พนักงาน) ตลาด (ลูกค้า ผู้ผลิตวัตถุดิบ) สิ่งแวดล้อม ชุมชน จริยธรรม และสิทธิมนุษยชน (Workplace(employees), Marketplace (customer, suppliers), Environment, Community, Ethics, Human rights)
กรมโรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม	การกำกับดูแลองค์กร สิทธิมนุษยชน การปฏิบัติด้านแรงงาน, สิ่งแวดล้อม การดำเนินงานอย่างเป็นธรรม ด้านผู้บริโภค และการพัฒนาสังคม

จากตารางข้างต้น จะเห็นได้ว่าทุกองค์กรให้ความสำคัญกับพนักงาน ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของบริษัท เพราะการปฏิบัติด้านแรงงานที่ทำให้งานมีความหมาย และยกระดับคุณภาพชีวิตในที่ทำงานนั้น จะมีผลกระทบโดยตรงต่อกำไรของบริษัท ผ่านการเพิ่มผลิตภาพของแรงงาน การสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ คุณภาพและความน่าเชื่อถือที่เพิ่มขึ้น ตลอดจนมีพนักงานที่มีทักษะและความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น นอกจากนี้ หลายบริษัทยังพบว่า การดูแลพนักงาน ส่งผลให้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจมากขึ้น ตัวอย่างเช่น การสำรวจเชิงวิจัยของ Japan Productive Center (Lewin et al., 1995) พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่สุดขององค์กรธุรกิจ ของญี่ปุ่นก็คือ “พนักงาน” นอกจากนี้การสำรวจในประเทศฟินแลนด์ยังพบว่า ร้อยละ 82 ของ CEO เห็นว่าความรับผิดชอบต่อพนักงานเป็นมิติที่สำคัญมากของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

ด้วยเหตุนี้ จึงไม่น่าแปลกใจที่พบว่านิยามของ World Business Council for Sustainable Development (WBCSD, 2003) ได้ระบุให้การปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงาน เป็นมิติหนึ่งในความหมายของคำว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ดังที่นิยามว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทหมายถึง “ความมุ่งมั่นหรือพันธะสัญญาที่ธุรกิจมีอยู่อย่างต่อเนื่องในการที่จะประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงาน ตลอดจนครอบครัวของเขา เหล่านั้น ตลอดจนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจในการพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นและสังคมในวงกว้าง”

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้ จึงมุ่งศึกษาเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจของประเทศไทยในมิติด้านการปฏิบัติต่อแรงงาน ที่อ้างอิงมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของกรมโรงงานอุตสาหกรรม แห่งประเทศไทย (CSR-DIW) ซึ่งเป็นมาตรฐานที่อิงมาตรฐานสากล ISO 26000 ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้านแรงงาน ได้แก่ การจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน (Employment and employment relationships) เงื่อนไขในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม (Conditions of work and social protection) การสานเสวนาทางสังคม (Social dialogue) ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (Health and safety at work) การพัฒนามนุษย์และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน (Human development and training in the workplace) โดยสนใจศึกษาว่าการปฏิบัติตามขั้นตอนตามมาตรฐานมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานบุคลากรขององค์การธุรกิจที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์การอย่างไร

2.2.2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การ

2.2.2.1 ความหมาย หรือ คำจำกัดความของคำว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ในช่วงปลายศตวรรษที่ 19 ยังไม่ปรากฏการใช้วลี “คุณภาพชีวิตในการทำงาน” แต่ได้ปรากฏความพยายามในการปรับปรุงเงื่อนไขสำหรับคนงาน เช่น มีบางบริษัทแบ่งกำไรให้แก่ลูกจ้าง ซึ่งจากมุมมองปัจจุบัน การริเริ่มดังกล่าวมองได้ว่าเป็นความพยายามในการปรับปรุง คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ต่อมานักวิชาการด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์เริ่มสนใจเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมของคนงาน กับ ผลผลิตของบริษัท การศึกษาของนักสังคมวิทยา ชื่อ Elton Mayo ในปี 1933 ได้พิสูจน์เรื่อง อิทธิพลของปัจจัยสภาพแวดล้อม ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของคนงาน จากการศึกษาดังกล่าว นำไปสู่การเริ่มต้นของการเคลื่อนไหวเพื่อนำไปสู่นโยบายการสร้างเงื่อนไขการทำงานอย่างมีมนุษยธรรมให้แก่คนงาน และเมื่อสิ้นสุดทศวรรษที่ 1950 แนวความคิดเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ก็เริ่มเกิดขึ้นภายใต้บริบทของเงื่อนไขการทำงานในประเทศอุตสาหกรรม โดยงานวิจัยสำคัญชิ้นแรกเกี่ยวกับการจัดองค์การ

ของงาน (work organization) เกิดขึ้นในยุโรป จากนั้นก็สร้างแรงกดดันข้ามมายังสหรัฐอเมริกา จนกระทั่ง ปลายทศวรรษที่ 1960 จึงปรากฏการใช้วลี “คุณภาพชีวิตในการทำงาน” เป็นครั้งแรก โดย Irving Bluestone ซึ่งในเวลาต่อมาได้ทำงานกับบริษัท General Motors (Martel & Dupuis, 2006: 335) ดังนั้น ในช่วงต้นทศวรรษที่ 1970 จึงเป็นช่วงเวลาของการเริ่มต้นงานวิจัยและความพยายามในการอธิบายความหมายของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ซึ่งความสนใจในเรื่องดังกล่าวได้เพิ่มขึ้นอย่างมากมาหลังจากงานสัมมนานานาชาติว่าด้วย คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ที่จัดขึ้นในระหว่างวันที่ 24 – 29 กันยายน ปี 1972 ที่ Arden House, Harriman, New York (Hian & Einstein, 1990). หนึ่งในข้อสรุปของการสัมมนา คือ การยอมรับถึงความจำเป็นของการประสานความพยายามร่วมกันของบรรดานักวิจัยและองค์กรต่างๆ เพื่อรวบรวมบทความทางทฤษฎีเกี่ยวกับการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) จากนั้น ในปี 1973 ได้มีการจัดตั้ง International Council for the QWL เพื่อส่งเสริมการวิจัยและการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพอนามัยในสถานที่ทำงาน

อย่างไรก็ตาม ในช่วงทศวรรษที่ 1970 ก็ยังไม่ปรากฏค่านิยมของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป ซึ่ง Lawler (1975) ให้เหตุผลว่าเกิดจากกลุ่มต่างๆที่อยู่ร่วมกันภายในองค์กรเดียวกันมีความสนใจเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ในขอบเขตที่กว้างขวางแตกต่างกันไป เช่น บางกลุ่มสนใจเรื่อง สถานที่ทำงานที่ปลอดภัย ขณะที่บางกลุ่มสนใจเรื่องแรงจูงใจของคนงานด้วยความคิดที่ว่ามันจะช่วยเพิ่มผลิตภาพของแรงงาน แม้ว่าจะไม่มีค่านิยมที่สอดคล้องกับความสนใจของทุกคน Lawler (1975) ได้เสนอประเด็นที่สามารถเห็นชอบร่วมกันได้ นั่นคือ การเสนอให้ความพึงพอใจในงานเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) โดย Lawler กล่าวว่า ในเชิงจิตวิทยา เราไม่สามารถยอมรับได้กับการนี้ภาพของคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ระดับสูงที่ปราศจากการตอบสนองต่อความต้องการความสมหวังในชีวิต (self-actualization) Lawler (1975) ยังเสนอว่า ค่านิยมใดๆ ของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ต้องรวมเรื่องการวัดความกดดันและความตึงเครียดที่เกิดจากที่ทำงานด้วย

ต่อมา ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการสำรวจ ศึกษาวิจัยข้อมูลและองค์ประกอบต่างๆที่เกี่ยวกับนิยามของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้อย่างหลากหลายเพื่อนำไปอธิบาย นำเสนอแนวคิด และให้ความหมายคำว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วการให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานในจิตวิทยาอุตสาหกรรม และผลงานวิชาการทางด้านการจัดการ ได้ให้ความหมายต่างๆไปของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นองค์ประกอบของความอยู่ดีมีสุข (well-being) ของพนักงาน และประสิทธิผลขององค์กร (Organizational effectiveness) (Beckman &

Neider, 1987 อ้างใน Efraty, 1990) และมักจะอธิบายถึงเงื่อนไขและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในสถานที่ปฏิบัติงาน อันเป็นส่วนในการส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานเกิดความพอใจ โดยการให้ผลตอบแทนหรือรางวัล การดูแลเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน การได้รับโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (May, Lau, & Johnson, 1999) การกล่าวถึงคำจำกัดความของคำว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มักปรากฏในการทบทวนวรรณกรรมมักจะมีประเด็นหลักๆ ที่เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กร และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับพนักงานหรือองค์กร โดยจะครอบคลุมถึงเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน การให้รางวัล หรือผลตอบแทนที่มีความยุติธรรมและสูง โอกาสในความก้าวหน้าทางหน้าที่หรือตำแหน่งงาน การเป็นที่ยอมรับของกลุ่มหรือสังคม การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความสามารถในการเพิ่มผลผลิตขององค์กร การพัฒนาบุคลากร รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

อย่างไรก็ตาม ยังมีนักวิชาการอีกกลุ่มหนึ่ง ได้อธิบายถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าแตกต่างจากความพึงพอใจในการทำงาน(Quinn & Shephard, 1974; Davis & Chems, 1975; Hackman & Suttle, 1977; Staines, 1980; Kabanoff, 1980; Near, Rice, & Hunt, 1980; Champoux, 1981; Kahn, 1981; Lawler, 1982; Efraty & Sirgy, 1990) แต่เป็นสิ่งที่นำมาซึ่งความพอใจในการทำงาน หรือตอบสนองต่อความต้องการ เราสามารถอนุมานได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในชีวิตที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการปฏิบัติงานโดยตรง และส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิตที่ไม่เกี่ยวกับการทำงานโดยตรงด้วย กล่าวคือส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในชีวิตโดยรวม ซึ่งได้แก่ ชีวิตครอบครัว ชีวิตส่วนตัว สังคม สถานะทางเศรษฐกิจและการเงิน เป็นต้น (Sirgy, Efraty, Siegel, & Lee, 2001)

ความหมายของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ของนักวิชาการต่างๆสามารถสรุปได้ตามลำดับดังนี้

Walton (1973: 11-21) กล่าวว่า ความไม่พอใจในชีวิตการทำงานเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อตัวพนักงานเอง และยังส่งผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน ความไม่พอใจ ความเหนื่อยหน่าย และความโกรธเคืองที่มีต่องานล้วนส่งผลกระทบต่อต้นทุนชีวิตส่วนตัวและต้นทุนขององค์กร ผู้จัดการหรือผู้บริหารทั้งหลายต่างพยายามที่จะหาแนวทาง เพื่อลดความไม่พึงพอใจของพนักงานทุกระดับลง รวมทั้งของผู้บริหารเองด้วย ปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาที่ซับซ้อน ยากแก่การจัดแยกหรือระบุให้ชัดเจนได้ทั้งหมดว่าสิ่งใดบ้างส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Boisvert (1977 อ้างถึงใน Martel & Dupuis, 2006) QWL เป็นชุดของผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อชีวิตการทำงานของปัจเจกบุคคล องค์กร และสังคม

Davis (1977) ให้คำนิยามว่า เป็นคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์กรและสิ่งแวดล้อมในการทำงานโดยรวม และเน้นที่มีมติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกันเอง ซึ่งมีกฎกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิค และปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ในการออกแบบการทำงาน

Bluestone (1977) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้พนักงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น เปิดโอกาสให้พนักงานนำสติปัญญา ความรู้ ความชำนาญ และความสามารถของตนนำใช้ในการทำงาน โดยผ่านการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำหรับองค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพนักงาน อันนำไปสู่กระบวนการปรับปรุงการบริหารที่เกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น ก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร และเกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในการทำงาน ตลอดจนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น อัตราการขาดงานที่ลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยที่ผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

Hackman and Suttle (1977) กล่าวว่าไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของพนักงานทุกคน สามารถสร้างความสุขในการทำงาน และก่อให้เกิดประสิทธิผลต่างๆต่อองค์กร เช่น สภาพสังคมแวดล้อม เศรษฐกิจ และผลผลิต ตลอดจนสามารถลดอัตราการขาดงาน การลาออก (turnover) และลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุในงานลงด้วย

Guest (1979) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า คือความรู้สึกรู้สึกของพนักงานที่เกี่ยวกับผลตอบแทน หรือผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับตัวพนักงาน และคุณค่าที่แฝงอยู่ภายในการทำงานในชีวิตของพนักงาน

Carlson (1980 อ้างถึงใน Martel & Dupuis, 2006) QWL เป็นทั้งเป้าหมาย และกระบวนการเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย ในฐานะเป้าหมาย QWL คือพันธสัญญาขององค์กรที่จะปรับปรุงการทำงาน การสร้างงานและสภาพการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีความน่าพึงพอใจมากยิ่งขึ้นให้แก่พนักงานทุกระดับในองค์กร ในฐานะกระบวนการ QWL เรียกร้องการตระหนักถึงเป้าหมายดังกล่าวผ่านการมีส่วนร่วมอย่างกระตือรือร้นของพนักงานทุกระดับในองค์กร

Dubrin (1981 อ้างถึงใน นฤคธ, 2541: 11) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของพนักงานในการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการที่สำคัญๆ จากสมาชิกในองค์กรนั้นๆ

Nadler and Lawler (1983) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เป็นแนวทาง และวิธีการคิดเกี่ยวกับคน เกี่ยวกับงาน และเกี่ยวกับองค์กร ประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนแรกคือ ความใส่ใจในผลกระทบของงานที่มีต่อคนและประสิทธิภาพขององค์กร ส่วนที่สองคือความคิดในการให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาขององค์กร

Delamotte and Takezawa (1984) กล่าวว่า ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงสภาพการทำงานที่ส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ อันส่งผลต่อผลผลิตขององค์กร ได้แก่ การได้รับการคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถและความสัมพันธ์ระหว่างงานกับชีวิต

Huse and Cummings (1985) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือความเป็นอยู่ที่ดี (Well-being) ที่พนักงานได้รับรู้ผ่านประสบการณ์จากการทำงาน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดี นำไปสู่การปรับปรุงศักยภาพของตน เพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น สามารถเพิ่มผลผลิต อันส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร

Arnold and Feldman (1986) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานในแนวทางเดียวกับ Davis (1977) ว่าหมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและสภาพแวดล้อมทุกอย่างในการทำงาน ทั้งในเรื่องของบุคคล เทคโนโลยี และสภาพเศรษฐกิจ Arnold และ Feldman ได้ขยายความเพิ่มจาก Davis ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บุคคลเกิดการเรียนรู้และการพัฒนา เพื่อเตรียมตัวให้พร้อมว่าจะต้องทำอะไรและทำอย่างไรให้เกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ยังเน้นการให้ความสำคัญกับการให้รางวัลแก่บุคคลด้วย

Werther and Davis (1995) เชื่อว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานและการเพิ่มผลผลิตของพนักงานเป็นสิ่งที่เกิดควบคู่กัน คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่รวมถึงการบังคับบัญชาที่ดี สภาพการทำงานที่ดี สวัสดิการต่างๆดี รายได้ดี มีงานที่น่าสนใจ ท้าทาย และได้รับรางวัลจากงานนั้น

Efraty and Sirgy (1990) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นการนำแนวคิดเกี่ยวกับการตอบสนองต่อความพึงพอใจ ซึ่งเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน อันได้แก่ การอยู่รอด สังคม อนาคต และความสมหวังในชีวิต กับทรัพยากรขององค์กรที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน

Rao (1992) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การให้ความสำคัญแก่พนักงานในองค์กร สร้างความรู้สึกให้กับพนักงานว่ามีความสำคัญต่อองค์กร โดยผ่านประสบการณ์ในการทำงานและการปฏิบัติงาน เน้นการทำงานอย่างมีความสุข และพนักงานเกิด

ความพึงพอใจในงานสูง ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ในระดับที่สูง

Carrell et al. (1997) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง การพยายามที่จะให้ความต้องการส่วนบุคคล ของพนักงาน ได้รับการสนองตอบในการทำงาน และองค์กรสามารถปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานทั้งในด้านสังคม และด้านความรับผิดชอบ ในเชิงจริยธรรม โดยจะเน้นไปที่การสร้างความสะดวกสบายใจ การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย และการสร้างให้งานมีความสนุก ส่งผลให้พนักงานมีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความกระปรี้กระเปร่า มีความกระตือรือร้น และมีความคิดสร้างสรรค์ที่ดีขึ้น เกิดแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น และช่วยเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นด้วย

Bovee and John (1993) ได้ให้ความหมาย ของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เป็นปรัชญาในการปรับปรุงผลิตภาพในการทำงาน โดยการเตรียมและกำหนดให้พนักงานมีโอกาสดูใช้ความสามารถที่มีอยู่ปรับปรุงตนเอง รวมไปถึงปรับปรุงในสิ่งที้องค์การต้องการ โดยผ่านการออกแบบชิ้นงานใหม่ ซึ่งสามารถวัดได้ สามารถกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน หน้าที่ และความรับผิดชอบในงานได้ ผลลัพธ์ก็คือ การมอบอำนาจให้กับพนักงานในแต่ละตำแหน่งงาน (empowerment) ที่จะตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ตามขอบเขตของอำนาจ หน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงาน

Casio (1998) ให้มุมมองของคำว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 2 ทาง โดยมุมมองแรกมองว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสภาพ หรือกระบวนการที่ทำให้้องค์การสามารถที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้ ได้แก่ นโยบายการปรับเลื่อนตำแหน่งงาน การปกครองหรือการบังคับบัญชาแบบประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมของพนักงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย เป็นต้น ส่วนอีกมุมมองหนึ่งกล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นการรับรู้ของพนักงานในเรื่องของความปลอดภัย ความพึงพอใจ การได้รับการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพที่สามารถสร้างความก้าวหน้าได้ตามความต้องการของพนักงานแต่ละบุคคล ซึ่งมุมมองนี้แสดงถึงความสอดคล้องของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความต้องการของมนุษย์ที่สอดคล้องกันอย่างลงตัว

Cummings and Worley (1997) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีสองความหมาย ความหมายแรกหมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่ได้รับจากประสบการณ์ในการทำงาน และความมีสุขภาพจิตที่ดี โดยเฉพาะผลตอบแทน และเน้นในการพัฒนางานให้ตรงกับความต้องการของบุคคล อีกความหมายหนึ่ง หมายถึง การที่องค์กรสร้างขบวนการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน และสามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพ เกิดความรับผิดชอบ โดยสำนึก สามารถตระหนักถึงความสำคัญของงาน มองเห็นถึงคุณค่าความสำคัญของงานที่ตนรับผิดชอบ ช่วยสร้างประสิทธิภาพ

ให้แก่ทีมงานและองค์การ โดยองค์ประกอบในการมีส่วนร่วมนั้นประกอบด้วย 4 ลักษณะดังต่อไปนี้

1. การให้อำนาจ (Power) การให้อำนาจในการตัดสินใจที่เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอย่างเพียงพอ ได้แก่ วิธีการทำงาน การกำหนดงาน ผลการปฏิบัติงาน การบริการลูกค้า และการคัดเลือกพนักงาน

2. การได้รับข้อมูล (Information) องค์การสนับสนุนให้พนักงานมีสิทธิในการได้รับข้อมูลอันเกี่ยวกับการตัดสินใจตามอำนาจที่ได้รับอย่างอิสระ รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลปฏิบัติงาน แผนธุรกิจ สภาพการแข่งขัน เทคโนโลยี วิธีการแข่งขันแบบใหม่ และแนวคิดเพื่อปรับปรุงองค์การ

3. ทักษะ ความรู้ความสามารถ (Knowledge and Skills) การจัด โปรแกรมฝึกอบรม และพัฒนาเพื่อปรับปรุงความรู้และทักษะของพนักงาน ซึ่งครอบคลุมถึงสิ่งที่ต้องทำในการทำงาน การตัดสินใจ การแก้ปัญหาและการเข้าใจถึงวิธีการทำธุรกิจ

4. รางวัล (Rewards) การให้รางวัลเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะทำให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานในองค์การ ประกอบด้วยรางวัลภายใน (Internal rewards) เช่น การให้โอกาสในการมีส่วนร่วมการทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง มีความมั่นใจในการทำงานให้สำเร็จ และการให้รางวัลภายนอก (External rewards) เช่น ผลตอบแทน การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

Danna and Griffin (1999) บอกว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับการตอบสนองความพึงพอใจ 3 ลำดับ คือการตอบสนองความพึงพอใจในชีวิตเป็นลำดับขั้นบนสุด การตอบสนองความพึงพอใจในงานเป็นลำดับขั้นกลาง และการตอบสนองความพึงพอใจในเฉพาะอย่าง (work-specific need satisfaction) ได้แก่ ความพึงพอใจจากผลตอบแทนหรือรายได้จากการทำงาน เพื่อนร่วมงานรวมทั้งผู้บังคับบัญชา เป็นลำดับขั้นล่างสุด

Sirgy, Efraty, Siegel, and Lee (2001) ให้ความหมาย ของคำว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานคือ ความพึงพอใจของพนักงานที่มีความต้องการหลากหลาย ซึ่งได้รับการตอบสนองผ่านทรัพยากร กิจกรรม และผลลัพธ์ต่างๆ จากการเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงานในองค์การ ดังนั้นการตอบสนองความต้องการที่เป็นผลมาจากประสบการณ์จากที่ทำงานนั้นมีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และในชีวิตด้านอื่น ซึ่งหากมีความพึงพอใจในชีวิตการทำงาน ชีวิตครอบครัว ชีวิตส่วนตัว แล้วจะส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในชีวิตโดยรวม

Wyatt (2005) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นแนวคิดและชุดของกิจกรรมที่ถูกวางแผน เพื่อการเปลี่ยนแปลงองค์การที่มุ่งปรับปรุงทั้งผลิตภาพของระบบงาน และความพึงพอใจของพนักงาน

Martel and Dupuis (2006) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง สภาพหรือเงื่อนไขที่บุคคลเผชิญ ขณะดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายที่สูงขึ้นภายในขอบเขตของการทำงาน การลดช่องว่างที่แยกปัจเจกบุคคลออกจากเป้าหมายของตนจะสะท้อนถึงผลกระทบทางบวกที่มีต่อคุณภาพชีวิตโดยทั่วไป และผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภารกิจของสังคมโดยรวม.

คำจำกัดความหรือคุณลักษณะของคำว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของนักวิชาการที่กล่าวมาทั้งหมด สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 สรุปความหมายของคำว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่เป็นนิยามสำคัญๆ

Author	year	Definition
Walton	1973	คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ผลของระดับความพึงพอใจของพนักงานทุกระดับ ประกอบด้วย 8 ตัวชี้วัด
Boisvert	1977	คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นชุดของผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อชีวิตการทำงานของปัจเจกบุคคล องค์กร และสังคม
Davis	1977	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์กรและสิ่งแวดล้อมในการทำงานโดยรวม
Bluestone	1977	เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่ทำให้พนักงาน ได้รับความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น เปิดโอกาสให้พนักงานนำเสนอปัญหา ความรู้ ความชำนาญ และความสามารถของตนนำใช้ในการทำงาน โดยการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแก้ไข ปัญหาสำหรับองค์กร นำไปสู่กระบวนการปรับปรุงการบริหารที่เกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ มีประสิทธิภาพโดยในสถานที่ทำงาน ก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร
Hackman and Suttle	1977	เป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของพนักงานทุกคน สามารถสร้างความสุขในการทำงาน และก่อให้เกิดประสิทธิผลต่างๆต่อองค์กร
Carlson	1980	คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นทั้งเป้าหมายและกระบวนการเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย ในฐานะเป้าหมาย คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือพันธสัญญาขององค์กรที่จะปรับปรุงการทำงาน การสร้างงานและสภาพการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีความน่าพึงพอใจมากยิ่งขึ้นให้แก่พนักงานทุกระดับในองค์กร ในฐานะกระบวนการ คุณภาพชีวิตในการทำงาน เรียกร้องการตระหนักถึงเป้าหมายที่ตั้งกล่าวผ่านการมีส่วนร่วมอย่างกระตือรือร้นของพนักงานทุกระดับในองค์กร

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

Author	year	Definition
Nadler & Lawler	1983	คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ วิธีการของการใส่ใจในพนักงาน งานและองค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบสองอย่าง ประการแรก คือ การใส่ใจในผลกระทบของงานที่มีต่อพนักงาน พร้อมกับกับการใส่ใจในประสิทธิผลขององค์กร และประการที่สอง คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการแก้ไขปัญหาขององค์กร
Delamotte and Takezawa	1984	สภาพการทำงานที่ส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ อันส่งผลต่อผลผลิตขององค์กร
Huse & Cumming	1985	คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือความเป็นอยู่ที่ดี (Well-being) ที่พนักงานได้รับรู้ผ่านประสบการณ์จากการทำงานทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดี นำไปสู่การปรับปรุงศักยภาพของตนเอง เพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น สามารถเพิ่มผลผลิต อันส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร
Arnold และ Feldman (1986)	1986	คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและสภาพแวดล้อมทุก ๆ อย่างในการทำงาน ทั้งในเรื่องของบุคคล เทคโนโลยี และสภาพเศรษฐกิจ มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บุคคลเกิดการริเริ่มและการพัฒนา เพื่อเตรียมตัวให้พร้อมว่าจะต้องทำอะไรและทำอย่างไรให้เกิดความพึงพอใจ
Turcotte	1988	คุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบไปด้วยมิติ 4 ด้านคือลักษณะของงานที่ทำ สภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงาน สภาพเชิงจิตวิทยาและสังคม และบรรยากาศขององค์กร
Efraty and Sirgy	1990	เป็นการนำแนวคิดเกี่ยวกับการตอบสนองต่อความพึงพอใจ ซึ่งเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน
V.R. Rao	1992	การให้ความสำคัญแก่พนักงานในองค์กร สร้างความรู้สึกให้พนักงานว่ามีความสำคัญต่อองค์กร โดยผ่านประสบการณ์ในการทำงานและการปฏิบัติงาน เน้นการทำงานอย่างมีความสุข และพนักงานเกิดความพึงพอใจในงานสูง ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ในระดับที่สูง

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

Author	year	Definition
Kerce & Boot-Kewley	1993	คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ วิถีทางของการใส่ใจในพนักงาน งานและองค์การ
Carrell et al	1997	การพยายามที่จะให้ความต้องการส่วนบุคคลของพนักงาน ได้รับการสนองตอบในการทำงาน และองค์การสามารถปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานทั้งในด้านสังคม และด้านความรับผิดชอบ ในเชิงจริยธรรม เกิดแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น และช่วยเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นด้วย
Cummings and Worley	1997	ความรู้สึกรับรู้พึงพอใจที่ได้รับจากประสบการณ์ในการทำงานและความมีสุขภาพจิตที่ดี และการที่องค์กรสร้างขบวนการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน และสามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพ เกิดความรับผิดชอบโดยสำนึก ช่วยสร้างประสิทธิภาพให้แก่ทีมงานและองค์การ
Danna and Griffin	1999	แนวคิดเกี่ยวกับการตอบสนองความพึงพอใจ 3 ระดับ คือการตอบสนองความพึงพอใจในชีวิตเป็นลำดับขั้นบนสุด การตอบสนองความพึงพอใจในงานเป็นลำดับขั้นกลาง และการตอบสนองความพึงพอใจในเฉพาะอย่าง (work-specific need satisfaction)
Sirgy, Efraty, Siegel & Lee	2001	ถูกจ้างได้รับความพึงพอใจจากการสนองความต้องการที่ได้รับจากทรัพยากร กิจกรรมและผลลัพธ์ ที่เกิดจากการมีส่วนร่วมในการทำงาน
Martel and Dupuis	2006	สภาพหรือเงื่อนไขที่บุคคลเผชิญ ขณะดำเนินการเพื่อมุ่งเป้าหมายที่สูงขึ้นภายในขอบเขตของการทำงาน การลดช่องว่างที่แยกปัจเจกบุคคลออกจากเป้าหมายของตนจะสะท้อนถึงผลกระทบทางบวกที่มีต่อคุณภาพชีวิต โดยทั่วไป และผลการดำเนินงานขององค์การ และจะส่งผลต่อภารกิจของสังคมโดยรวม

สำหรับการให้ความหมาย หรือคำจำกัดความของคำว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของ นักวิจัย และนักวิชาการของไทย ก็มีหลากหลายเช่นกัน โดยสามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้

เชี่ยวชาญ อาศวีฉนกุล (2530) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพชีวิตของการทำงาน ที่เน้นหนักในประเด็นเรื่องการเพิ่มความพึงพอใจในการ ทำงานให้กับพนักงาน โดยให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ ความเจริญเติบโตก้าวหน้าและการมี ส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์การและคุณภาพในการทำงานของพนักงาน

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2530) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ชีวิต การทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะกับเกียรติภูมิของความเป็นมนุษย์ของบุคลากรซึ่งเป็นชีวิตการทำงานที่ ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบและสามารถสนองความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ในแต่ละยุคสมัย

พิโรสรร แดงสอาด (2532) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง การพัฒนาให้บุคคลนั้น ๆ มีสภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีโดยคนงานในฐานะลูกจ้างได้มีสภาพการ ทำงานที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขการทำงานที่เหมาะสม มีความปลอดภัย ได้รับผลประโยชน์ และมีสิทธิ ต่าง ๆ อย่างยุติธรรมและเสมอภาคในสังคม

เพ็ญศรี วายวานนท์ (2533) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง คนที่ใช้ชีวิตร่วมกันในที่ทำงานเป็นเวลานาน มีผลประโยชน์ร่วมกัน ให้ความสนใจและมีความ เกี่ยวข้องกับเพื่อนร่วมงานทั้งในระดับเสมอกันและต่างกัน ทำให้เกิดความสำเร็จในองค์การและ ส่งผลกระทบต่อโดยตรงกับความสำเร็จของพนักงาน โดยตรง และพนักงานมีทัศนคติในทาง เสริมสร้างองค์การ

สุพรรณิ ไชยอำพร และสนิท สมัครการ (2535) กล่าวว่าไว้ว่า คุณภาพชีวิต คือชีวิตที่มี ความสุขพอสมควรทั้งกายและใจ ความสุขกาย คือได้รับตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานอย่าง เพียงพอ เช่น ได้รับการเลี้ยงดูและอบรมสั่งสอนจากครอบครัวอย่างดี มีสุขภาพอนามัยแข็งแรง การศึกษาคดี อาชีพการงานดี โอกาสเลื่อนฐานะตามความเหมาะสม มีความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สิน มีโอกาสแสวงหาความบันเทิงรื่นเริงใจตามสมควร ส่วนความสุขใจ คือการหล่อหลอม ไปถึงจิตทางด้านความเชื่อ ค่านิยม ศีลธรรม และจริยธรรมให้เกิดความสมดุล

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2536) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับสิ่งแวดล้อมของการทำงานทั้งหมด ประกอบด้วย 3 มิติ คือมิติทางด้านมนุษย์ (human dimension) มิติทางด้านเทคนิคและมิติทางด้านเศรษฐกิจ

พลดา เดชพลมาตย์ (2538) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง สิ่ง ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานของปฏิบัติงานตามที่ได้รับคำสั่งหรือตามกฎหมายแรงงานในเรื่อง พื้นฐานทั่วไปในการทำงาน การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการ

ตัดสินใจ การมีโอกาทำงานที่ท้าทายความสามารถ และใช้ชีวิตการทำงานอย่างสัมพันธ์กันกับการดำเนินชีวิตโดยทั่วๆ ไป

ประไพพร สิงหเดช (2539: 11) สรุปไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกในเชิงพอใจของพนักงานที่มีต่อชีวิตการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงาน หรือผลที่เกิดขึ้นกับพนักงานอันเนื่องมาจากประสบการณ์ทำงานในองค์กร

ผจญ เถลิเมสาร (2540) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เป็นความหมายที่กว้าง ครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของปัจเจกบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงานและสภาพของการทำงานที่ปัจเจกบุคคลมีความรู้สึกทั้งหลายเกี่ยวกับสภาพการทำงาน และผลกระทบต่อสุขภาพ รวมทั้งความคาดหวังในการทำงาน

นฤคต มีเพียร (2541) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน โดยได้รับความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของพนักงานจากการทำงาน

พรสุข อัสวานิเวศน์ (2541) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน วัดได้จากรายได้และประโยชน์ตอบแทน สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสพัฒนาศักยภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน สังคมสัมพันธ์ ธรรมเนียมในองค์กร ภาวะอิสระจากงาน และความภาคภูมิใจในองค์กร

ภูวนัย น้อยวงศ์ (2541) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจ โดยรวมต่อสภาพการทำงานในองค์กร โดยวัดจากความพึงพอใจในองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจในลักษณะงาน ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน โดยได้รับความพึงพอใจในงานและมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ และเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้สมาชิกมีความสุขในงาน และมีความผูกพันต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่

สินชัย ฉายรัศมี (2544) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ที่ดี ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพของพนักงานภายใต้หลักเกณฑ์ 4 ประการ คือ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความเป็นธรรมหรือความเสมอภาค ความเป็นปัจเจกบุคคล ความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544 อ้างใน อัจฉรา เนียมหอม 2551: 23) สรุปไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงความรู้สึกที่แต่ละบุคคลได้รับจากประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่ดี เป็นผลสืบเนื่องมาจากองค์การได้มีการจัดรูปแบบการทำงานที่สนองความต้องการของพนักงานทั้งทางร่างกายและจิตใจ

อมรรัตน์ อ่อนนุช (2546 อ้างใน อัจฉรา เนียมหอม 2551: 23) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่แต่ละบุคคลได้รับจากสภาพการทำงานและประสบการณ์ในองค์การ ที่สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ ผ่านกระบวนการที่องค์การได้จัดให้มีขึ้นเพื่อสนับสนุนให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุขและมีสุขภาพจิตที่ดี

บงกช เทพจารี (2547 อ้างใน อัจฉรา เนียมหอม 2551: 23) สรุปไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่รับรู้ได้จากประสบการณ์ทำงานของตนเอง โดยมีการทำงานที่มีความหมายมีคุณค่า บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและเศรษฐกิจอย่างเพียงพอและยุติธรรม และมีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

จากความหมายต่างๆ จะเห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความหมายที่หลากหลาย ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกพึงพอใจของพนักงานหรือบุคลากรในการทำงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานในหลากหลายมิติ ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ ร่างกายและจิตใจ อันได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โอกาสในการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ โอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานรวมทั้งผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน เวลางานกับชีวิตส่วนตัว ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ รวมทั้งประชาธิปไตยในการทำงาน ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อองค์การเป็นส่วนรวม

2.2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

แนวคิดในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น ได้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานที่สำคัญ กล่าวคือ ในช่วงปี ค.ศ. 1930-1940 คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะขึ้นอยู่กับความมั่นคงในการทำงาน การทำงานที่มีระเบียบและภาวะเศรษฐกิจของผู้ปฏิบัติงาน ต่อมาในปี ค.ศ. 1950-1960 แนวความคิดนี้ได้ขยายออกไปกว้างขึ้น โดยนักจิตวิทยาในสมัยนั้นได้เพิ่มเรื่องความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างขวัญในการทำงานกับผลผลิต ซึ่งส่งเสริมให้มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่แสดงถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน และในปี ค.ศ. 1960-1970 ได้มีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่อง

การมีโอกาสนในการทำงานที่เสมอภาค และแบบแผนในการทำงานที่เป็นที่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและตั้งแต่ปี ค.ศ. 1970 เป็นต้นมา มีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้อย่างจริงจังขึ้น โดยมุ่งไปที่ประสิทธิผลขององค์กร และการเพิ่มประสิทธิภาพโดยธรรมชาติของบุคคล ทั้งทางร่างกายและจิตใจ (ภูวนัย น้อยวงศ์, 2541)

Sirgy, Efraty, Siegel, and Lee (2001) ได้เสนอทฤษฎีหลัก ๆ 2 ทฤษฎีในการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ส่วนที่หนึ่งเป็นกลุ่มของทฤษฎีความต้องการ (Need Satisfaction) ซึ่งเป็นการนำทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ (Need Satisfaction) 4 ทฤษฎีมาสร้างตัวชี้วัด คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ประกอบด้วย

1) ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierachy of Needs Theory)

ทฤษฎีความต้องการของ Maslow เป็นทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับลำดับความต้องการของมนุษย์จากต่ำไปสูง ที่เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย (Maslow, 1943) โดยมีสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อใดที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะเกิดความต้องการในสิ่งอื่นต่อไป และหากความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว สิ่งนั้นจะไม่เป็นเป็นสิ่งที่จูงใจอีกต่อไป ซึ่งจะพรรณนาในรูปของสามเหลี่ยมปิรามิด ที่ประกอบด้วยความต้องการของมนุษย์ 5 ระดับ โดย 4 ระดับแรกเป็นความต้องการพื้นฐานที่สนองต่อความจำเป็นในชีวิตที่ไม่สามารถขาดได้ (Deficiency needs) ซึ่งประกอบด้วย

ระดับที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการในปัจจุบันได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย การพักผ่อนนอนหลับ ความอบอุ่น เครื่องนุ่งห่ม และความต้องการทางเพศ

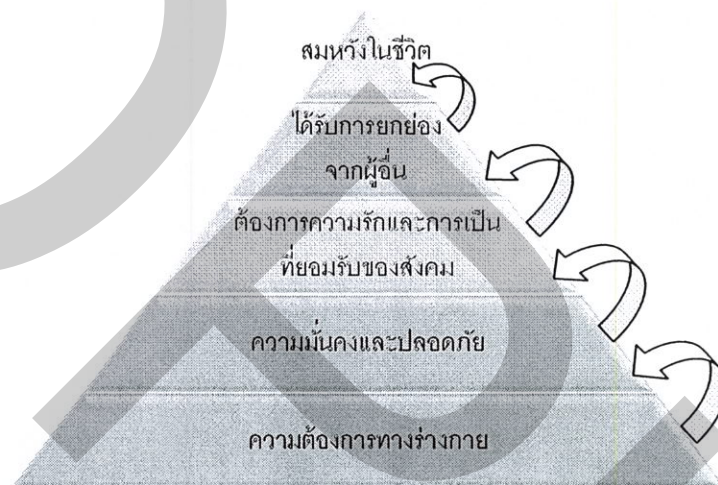
ระดับที่ 2 ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety and Security needs) เป็นความต้องการความปลอดภัยจากอันตราย และอุบัติเหตุต่างๆ ความต้องการมีสุขภาพที่ดี การมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี รวมทั้งความมั่นคงในหน้าที่การงาน

ระดับที่ 3 ความต้องการความรัก และการเป็นที่ยอมรับของสังคม (Love and Belonging needs or Social needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ หรือมิตรภาพจากสังคมหรือผู้อื่น การต้องการที่จะได้รับความรัก ความสนิทสนมจากสังคมหรือผู้อื่น การได้รับความนับถือ และได้รับการสนับสนุนจากสังคม

ระดับที่ 4 ความต้องการได้รับการยกย่องจากผู้อื่น (Self-Esteem needs) เป็นความต้องการภายในที่ต้องการความนับถือ การยกย่อง ต้องการมีเกียรติมีศักดิ์ศรี ต้องการมีชื่อเสียง ต้องการความเคารพทั้งจากตนเองและจากผู้อื่น ความภาคภูมิใจ

สำหรับระดับสุดท้าย เรียกว่าเป็นระดับสูงสุด (Growth needs)

ระดับที่ 5 คือ ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self Actualization needs) หรือ ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการความสำเร็จในชีวิตส่วนตัวที่ต้องการจะเป็น ความต้องการบรรลุถึงศักยภาพของตนเอง สำหรับระดับสุดท้ายนี้จะเป็นระดับที่มนุษย์ต้องการเมื่อความต้องการใน 4 ระดับแรกได้รับการตอบสนองแล้ว Maslow ยังได้กล่าวว่าความต้องการเหล่านี้จะเกิดเป็นลำดับขั้น จากระดับที่ 1 ไปสู่ระดับที่ 2 ระดับที่ 3 และระดับที่ 4 ตามลำดับ จะไม่มีการข้ามลำดับขั้น แต่การตอบสนองในแต่ละระดับนั้นก็ไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองที่สมบูรณ์ 100% เสมอไป



ภาพที่ 2.7 พีระมิดความต้องการของมนุษย์ ดัดแปลงจาก Maslow (1943).

2) ทฤษฎีสองปัจจัย หรือทฤษฎีองค์ประกอบคู่ ของ Herzberg (Herzberg's Two Factor Theory) (1959 อ้างถึงใน ผจญ, 2550; ภูวนัย, 2541: 32-34) ซึ่งได้สรุปไว้ว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวคือ

2.1 ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง (intrinsic aspects of the job) เป็นปัจจัยเพื่อจูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานชอบงาน และรักงานที่ตนปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของแต่ละบุคคลได้ด้วย ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงาน (achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอคำปรึกษาหารือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่อง การชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึง การยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (work itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบได้ลำพังเพียงผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นมาจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ และมีอำนาจในการรับผิดชอบ ได้อย่างเต็มที่ ได้มีการตรวจตราหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และ โอกาสที่ก้าวหน้าในอนาคต (advancement and possibility of growth) หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2.2 ปัจจัยค้ำจุน (maintenance factor) หรือปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factor) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา เป็นองค์ประกอบที่ไม่ใช่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง แต่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (extrinsic factors) เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่สามารถทำให้บุคคลกรพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่จะปฏิบัติงานได้ การมีอยู่ของปัจจัยไม่ได้สร้างความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่มีปัจจัยค้ำจุนนี้ หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับกลุ่มบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรอาจจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยนี้จะเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

1. เงินเดือน (salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2. ตำแหน่งงาน (working position status) นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในอาชีพด้วย

3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา (relations with peers, subordinates and superiors) หมายถึง การติดต่อทั้งทางกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

4. ลักษณะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติยศและศักดิ์ศรี

5. นโยบายการบริหารงาน (policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

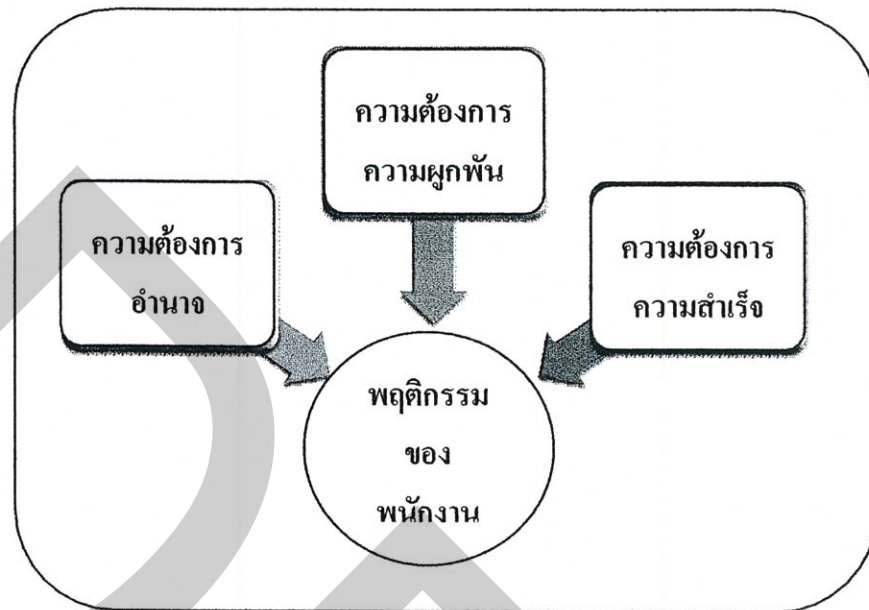
6. สภาพการทำงาน (working condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะของสภาพแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

7. ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

8. ความมั่นคงในงาน (job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือการให้ความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในการบริหาร

Herzberg ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า องค์ประกอบทางด้านการจูงใจ จะต้องมีค่าเป็นบวก จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าเป็นลบก็จะทำให้บุคคลนั้นไม่พึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบทางด้านค่าจูงหรือสุขอนามัยถ้ามีค่าเป็นลบ บุคคลก็จะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานด้วย เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยค่าจูงนี้มีหน้าที่ค่าจูง หรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่าทั้งสองปัจจัย (ปัจจัยจูงใจละปัจจัยค่าจูง) ต้องมีค่าในเชิงบวกเท่านั้น จึงจะทำให้ความพึงพอใจในงานของบุคคลเพิ่มมากขึ้น แต่ก็ควรรักษาให้อยู่ในระดับที่พอดีด้วย เพราะถ้าหากมีปัจจัยด้านนี้มากเกินไปก็จะไม่สามารถจูงใจหรือกระตุ้นให้คนทำงานมากขึ้นแต่อย่างใด



ภาพที่ 2.9 แผนภาพทฤษฎีแรงจูงใจไฟส์ัมฤทธิ์

ที่มา: ดัดแปลงจาก Achievement motivation needs theory ของ McClelland (1961)

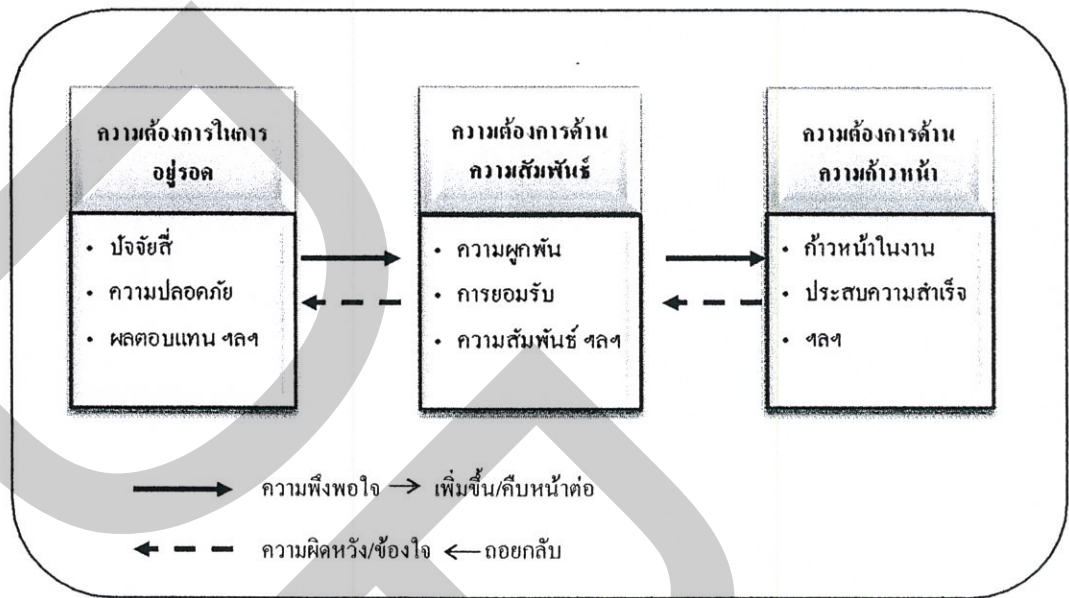
4) ทฤษฎีการกระตุ้นการจูงใจ (Existence, Relatedness, Growth – ERG Theory) ของ Alderfer (1969) เป็นการนำทฤษฎีความต้องการของ Maslow มาพัฒนาเป็นทฤษฎีใหม่ แต่มีการสร้างรูปแบบใหม่บนพื้นฐานทฤษฎีเดิมของ Maslow โดยแสดงให้เห็นถึงความต้องการของมนุษย์ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการในการดำรงชีวิตหรือการอยู่รอด (Existence needs: E) เป็นความต้องการพื้นฐานทางกาย และความปลอดภัย เป็นความต้องการมีชีวิตอยู่ในสังคมด้วยดี เป็นการต้องการปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิต ความต้องการทางวัตถุ เงินเดือน ผลประโยชน์ตอบแทน สภาพการทำงานที่ดี ตลอดจนปัจจัยอำนวยความสะดวกในการทำงาน

2. ความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ (Relatedness needs: R) เป็นความต้องการจะผูกพันกับผู้อื่นในการทำงาน ต้องการเป็นพวกได้รับความยอมรับ ร่วมรับรู้และแบ่งปันความรู้สึกระหว่างกัน ต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องการเป็นเพื่อน พอใจกับการได้รับคำยกย่อง การมีชื่อเสียง ซึ่งต้องเป็นการได้รับการยอมรับนับถือ

3. ความต้องการด้านการเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth needs: G) พุดง่าย ๆ คือ ต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในการทำงาน อยากรประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นสัจธาตุตาม

ของมนุษย์ เป็นการที่คนสามารถทุ่มเทความรู้ ความสามารถของตน ในการทำงานอย่างเต็มที่ และสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเพิ่มขึ้นด้วย เป็นความต้องการความสำเร็จตาม Maslow



ภาพที่ 2.10 แผนภาพทฤษฎีการกระตุ้นการจูงใจ คัดแปลงจาก ERG Theory ของ Alderfer (1969).

ตามทฤษฎีความต้องการของ Maslow นั้น กล่าวว่าความต้องการจะได้รับการตอบสนองเป็นขั้น ๆ และก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อย ๆ กล่าวคือ เมื่อใดที่ความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับที่สูงขึ้นก็จะมีผลในการจูงใจ ซึ่งทฤษฎีความต้องการของ Alderfer นั้นจะอธิบายแตกต่างกับทฤษฎีความต้องการของ Maslow ตรงยี่หุ่ยกว่า โดยกล่าวว่าความต้องการในระดับต่ำนั้น ไม่จำเป็นต้องได้รับการสนองตอบก่อนความต้องการระดับสูงเสมอไป เรียกว่าสามารถข้ามขึ้นไปมาได้ตลอดเวลา หรืออาจจะเกิดความต้องการขึ้นพร้อม ๆ กันทุกระดับเลยก็ได้ ไม่จำเป็นว่าจะไรต้องมาก่อนมาหลัง ไม่ว่าจะเป็ความต้องการในระดับสูงหรือระดับต่ำ

ส่วนที่สอง เป็นทฤษฎีการล้นข้าม (Spillover Theory) เป็นการเสนอว่าความพึงพอใจในด้านหนึ่งอาจส่งผลไปถึงความพึงพอใจในอีกด้านหนึ่งด้วย ซึ่งหมายความว่า ความพึงพอใจในงานอาจส่งผลต่อด้านอื่นๆของชีวิต เช่น ครอบครัว การใช้เวลาว่าง สังคม สุขภาพ การเงิน เป็นต้น (Levitin & Quinn, 1974; Kavanagh & Halpern, 1977; Andrisani & Shapiro, 1978; Orpen, 1978; Kabanoff, 1980; Rice, Janet, & Hunt, 1980; Staines, 1980; Schmitt & Melon, 1980; Schmitt

& Bedian, 1982; Crouter, 1984; Crohan, Antonucci, Adelman, & Coleman, 1989; Steiner & Truxillo, 1989; Bromet, Dew, & Parkinson, 1990) การล้นข้ามนี้สามารถเกิดการล้นข้ามทั้งในแนวนอนและแนวตั้ง ทั้งในด้านการงานและด้านที่ไม่ใช่งาน การล้นข้ามในแนวนอน หมายถึงผลกระทบจากด้านหนึ่งของชีวิตไปยังอีกด้านหนึ่งที่ต่อเนื่องกัน เช่นความพอใจในงานอาจส่งผลกระทบต่อความพอใจในชีวิตครอบครัวหรือกลับกัน เมื่อพูดถึงการล้นข้ามในแนวตั้ง เราจำเป็นต้องทำความเข้าใจกับความคิดเรื่องลำดับชั้นของด้านต่างๆของชีวิต เราอาจคิดถึงภาพด้านที่อยู่ในระดับสูงสุดเป็นด้านที่สำคัญที่สุดของชีวิตคนๆหนึ่ง ด้านอื่นๆจะเรียงลำดับลดหลั่นลงมาตามระดับความสำคัญที่อยู่ในใจของคนๆนั้น โดยทั่วไปแล้ว ด้านที่อยู่ระดับบนสุดจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจในชีวิตโดยรวม หรือความสุขส่วนตัว หรือความรู้สึกผาสุกในชีวิต ด้านอื่นๆที่อยู่ได้ลงมาอาจได้แก่ ครอบครัว การใช้เวลาว่าง การเงิน ฯลฯ ความคิดเรื่องการล้นข้ามในแนวตั้งก็คือการล้นข้ามของด้านในระดับหนึ่งไปสู่ระดับถัดไป ไม่ว่าจะ ไปแบบจากล่างขึ้นบนหรือจากบนลงล่าง ขณะที่ชีวิตของคนบางคนมีด้านต่างๆที่เชื่อมโยงหรือส่งถึงกันได้ บางคนก็มีชีวิตด้านต่างๆที่แยกเป็นส่วนๆออกจากกัน และด้วยเหตุนี้จึงไม่ค่อยมีการล้นข้ามจากด้านหนึ่งไปยังอีกด้านหนึ่ง (Wilensky, 1960) ส่วนแนวความคิดเรื่องการชดเชย เป็นแนวคิดที่เชื่อว่าจะมีความสมดุลของอิทธิพลที่มีต่อด้านต่างๆของชีวิต (Sirgy, Efraty, Siegel, & Lee, 2001) ดังนั้น ความพอใจในด้านหนึ่งจะ “ชดเชย” ความไม่พึงพอใจในอีกด้านหนึ่ง นั่นคือถ้าคนๆหนึ่งมีความไม่พอใจด้านงาน เขาอาจชดเชยโดยรู้สึกพอใจมากในด้านชีวิตนอกเวลาทำงาน ผลการศึกษาจำนวนหนึ่งสนับสนุนแนวคิดเรื่องการล้นข้ามมากกว่าแนวคิดเรื่องการชดเชย และมีรายงานความสอดคล้องความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความพอใจในงานกับความพอใจในชีวิต (Kabanoff, 1980; Liu, Sylvia, & Brunk, 1990; Tait, Padgett, & Baldwin, 1989; Rain et al., 1991; Rice et al., 1980) ดูเหมือนว่าประสบการณ์จากการทำงานจะมีผลต่อด้านอื่นของชีวิตตามปรากฏการณ์ล้นข้าม ด้วยเหตุนี้คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงไม่เพียงมีผลต่อความพึงพอใจในงาน แต่ยังมีผลต่อด้านอื่นๆของชีวิตด้วย แนวคิดการล้นข้ามชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างประสบการณ์ในการทำงานและประสบการณ์ที่ไม่เกี่ยวกับงาน

สรุปได้ว่า ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น ประกอบด้วยทฤษฎีหลัก ๆ 2 ทฤษฎี คือกลุ่มของทฤษฎีความต้องการ (Need Satisfaction) ซึ่งเป็นการนำทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ (Need Satisfaction) 4 ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ David McClelland ทฤษฎีการกระตุ้นการจูงใจของ Clayton P. Alderfer และทฤษฎีการล้นข้าม (Spillover Theory) มาสร้างตัวชี้วัด คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL)

2.2.2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย หรือองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1973: 12-16) เป็นบุคคลหนึ่งที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างจริงจัง โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต เน้นแนวทางความเป็นมนุษย์ (humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดย Walton ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานในหนังสือ Criteria for Quality of Working Life (1974) ว่าประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ อยู่ 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม (adequate and fair compensation) คือ การที่พนักงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเพียงพอกับการดำรงชีพตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป มีความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (safe and healthy environment working condition) นั่นคือสภาพการทำงานในสิ่งแวดล้อมทั้งกายภาพและทางด้านจิตใจต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้พนักงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย มีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง แสงที่จะรบกวนทางสายตา สภาพความร้อนในสถานที่ปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. ความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน (Future opportunity for growth and security) ควรให้ความสนใจในการส่งเสริมและช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้แก่พนักงาน ทำให้เพิ่มความสามารถในการทำงาน มีการมอบหมายงานใหม่หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีกในอนาคต นอกจากนี้ยังต้องเปิด โอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ มีการพัฒนาภายในองค์กร ในสายงาน

4. โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล (Immediate opportunity to use and develop human capacities) คือ เปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และพัฒนาทักษะ ความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนมีคุณค่า รู้สึกทำท่ายในการทำงาน และรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

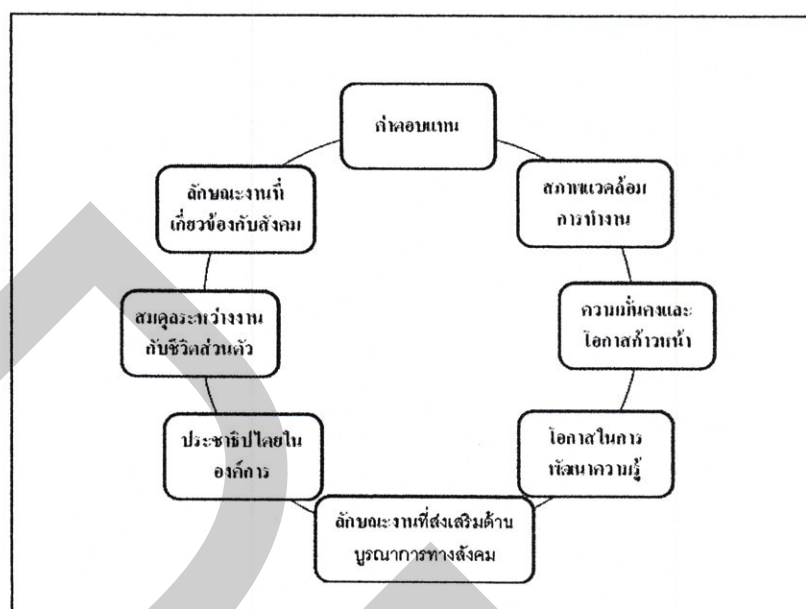
5. ลักษณะงานที่ส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม หรือ การทำงานร่วมกัน (social integration in the work organization) คือ พนักงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ จากการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีความเท่าเทียมกันบนฐานของระบบคุณธรรม การที่

พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่า ได้รับการยอมรับ และการให้ความร่วมมือกันทำงานจากเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการมีอคติและการทำลายซึ่งกันและกัน

6. ลักษณะงานที่เป็นประชาธิปไตยในองค์การ ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวน การยุติธรรม (constitutionalism in the work organization) หมายถึงสิทธิอันควรได้รับการปกป้องสิทธิของพนักงาน ความเคารพต่อปัจเจกบุคคล การให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค ยอมรับในความคิดเห็นที่ขัดแย้ง มาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรม

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (work and total life space) คือ เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุล พนักงานต้องไม่ได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ ต้องมีส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและเวลาของครอบครัว

8. ลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับสังคม (social relevance of work life) คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่า กิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์การของตนได้ทำประโยชน์ให้แก่สังคม ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์การของตนเอง ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของพนักงานที่รับรู้ว่าหน่วยงานของตนมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต ด้านการจัดการกับการกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การฝึกปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ



ภาพที่ 2.11 Quality of Work Life Measurement คัดแปลงจาก Walton (1973) .

Huse and Cumming (1985) ได้เสนอลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้น เป็นคุณภาพชีวิต การทำงานว่ามี 8 ด้าน คือ

1. ผลตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสมเพียงพอ (adequate and fair compensation) หมายถึง การที่พนักงานได้รับรายได้ และผลตอบแทนที่เหมาะสมเพียงพอ มีความสอดคล้องกับ มาตรฐาน และพนักงานรู้สึกว่ามีเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงาน อื่น ๆ

2. สภาพทำงานที่ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (safe and healthy environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สภาพแวดล้อม ของสถานที่ทำงานดีไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (development of human capacities) หรือ โอกาส ในการพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่พนักงานได้รับ โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตน จากงานที่ ทำ ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทาย พนักงานมีความ เป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ปฏิบัติได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ปฏิบัติ ได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้าหรือความเจริญเติบโตในงาน (growth) หมายถึง โอกาสของพนักงาน ที่จะก้าวหน้าในสายอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ (social integration) หมายถึงการเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน บรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยก พนักงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ประชาธิปไตย (constitutionalism) หมายถึง การบริหารงานที่มีลักษณะแบบประชาธิปไตย มีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเหมาะสม เคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ภาวะความสมดุลของชีวิต (total life space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลหรือพนักงานมีความสมดุลในชีวิตการปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงานหรือชีวิตส่วนตัว มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากหน้าที่ความรับผิดชอบ

8. ความภาคภูมิใจในองค์การ (organizational pride) หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าการอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

Turcotte (1988) ได้กำหนดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 4 ด้านคือ (1) ด้านลักษณะของงานที่ทำ มีอิสระในงานที่ทำ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ (2) ด้านสภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงาน ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือการทำงาน ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน พอใจในความรู้สึกเป็นเจ้าของ สามารถมีส่วนร่วมรับรู้ข่าวสารขององค์การ การดูแลพนักงานในเรื่องสุขภาพ (3) ด้านสภาพเชิงจิตวิทยาและสังคม การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้คนในสถานที่ทำงาน และ (4) ด้านบริบทของการจัดองค์กรด้านสภาพแวดล้อมที่ไกลจากตัวผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งรวมโครงการทั้งหมดที่จัดโดยฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

Kohl and Shooler (1982) ได้กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ความซับซ้อนของงาน ความกดดันจากเวลา ความสะอาดของสภาพแวดล้อม ความปลอดภัยในการทำงาน ความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของ ความมั่นคงของงาน การกำหนดค่าชดเชย เวลาการทำงานที่เหมาะสม การดูแลจากผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน ระบบการบริหารแบบราชการ ลำดับชั้นของตำแหน่งงาน

Rao (1992) กล่าวว่าองค์ประกอบหลักของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย

- (1) ความมั่นคง สุขภาพ ความปลอดภัย รายได้ และความก้าวหน้า
- (2) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม
- (3) การพัฒนาความสามารถ การเรียนรู้ การใช้ทักษะ และความมีคุณค่า
- (4) ความเป็นประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

Bruce and Blackburn (1992 อ้างถึงใน ภูวนัย น้อยวงศ์, 2541: 16-17) กำหนดองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ
3. การมีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถ โดยทำงานที่มีความหมายและแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงาน
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคง หมายถึง โอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถ รวมทั้งรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน
5. การบูรณาการทางสังคม หมายถึง การมีโอกาสดำเนินปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร
6. การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล และการมีโอกาสดำเนินอย่างเท่าเทียมกัน
7. การมีเวลาว่าง หมายถึง ความสามารถในการแบ่งเวลาให้กับเรื่องส่วนตัวและงานได้อย่างเหมาะสม
8. การยอมรับทางสังคม คือ มีความภูมิใจต่องานที่รับผิดชอบและต่อนายจ้าง

Mentz (2001) ทำการวิจัยเรื่องการเปลี่ยนแปลง และคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู ในโรงเรียนชนบทของแอฟริกาใต้ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน สังคมสัมพันธ์ และความภาคภูมิใจในองค์การ

Lowe (2000) ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของชาวแคนาดาจำนวน 2,500 คน โดยศึกษาคุณภาพชีวิต 8 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงและปลอดภัย ด้านสังคมสัมพันธ์ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า ปัจจัยทางด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงานเป็นตัวแปรที่สำคัญสำหรับคุณภาพชีวิตในการทำงานของชาวแคนาดา

Winter et al. (2000) มอง QWL สำหรับนักวิชาการ ในฐานะเป็นปฏิกิริยาตอบสนองเชิงทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมของงาน ซึ่งประกอบด้วยสภาพแวดล้อม 5 ด้าน คือ ความเครียดจากบทบาทที่ทำ คุณลักษณะของงาน การเป็นหัวหน้างาน ลักษณะเชิงโครงสร้างที่มีผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประสบการณ์ของนักวิชาการ ทัศนคติและพฤติกรรม

Sirgy, Efraty, Siegel, and Lee (2001) ได้นำตัวชี้วัด คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ของ Porter (1961) (Porter's Need Satisfaction Questionnaire – NSQ) มาทำการพัฒนาปรับปรุง

แบบสอบถามการตอบสนองความต้องการ โดยได้กำหนดความต้องการไว้เจ็ดประเภท และจัดเป็นกลุ่มอยู่ในมิติความต้องการสามมิติ ได้แก่ (1) ความต้องการเพื่อการอยู่รอดประกอบด้วยความต้องการด้านความมั่นคงและรายได้ (2) ความต้องการทางสังคมประกอบด้วยความต้องการมีปฏิสัมพันธ์และมิตรภาพ และความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (3) ความต้องการด้านอัตตาประกอบด้วย การมีศักดิ์ศรี การมีอิสระในการทำงาน และการบรรลุศักยภาพของตน ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรหรือตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน 7 ประเภท ดังนี้

(1) การตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย (satisfaction of health and safety needs) ซึ่งประกอบด้วยความต้องการ 3 มิติ

- การป้องกันจากการเจ็บป่วยและการบาดเจ็บในการทำงาน
- การป้องกันจากการเจ็บป่วยและการบาดเจ็บนอกการทำงาน
- การเสริมสร้างสุขอนามัย

(2) การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว (satisfaction of economic and family needs) ประกอบด้วยความต้องการ 3 มิติ

- ค่าจ้างที่เพียงพอ
- ความมั่นคงในงาน
- ความต้องการด้านครอบครัวอื่นๆ เช่นการมีเวลานอกเวลาทำงานเพียงพอเพื่ออยู่กับครอบครัว

(3) การตอบสนองความต้องการด้านสังคม (satisfaction of social needs) ประกอบด้วยความต้องการ 2 มิติ

- ความทัดเทียมในที่ทำงาน
- สันติภาพเมื่อว่างจากงาน

(4) การตอบสนองความต้องการด้านศักดิ์ศรี (satisfaction of esteem needs) ประกอบด้วยความต้องการ 2 มิติ

- การรับรู้ความสำคัญและแสดงความชื่นชมต่อผลงานที่ทำภายในองค์กร
- การรับรู้ความสำคัญและแสดงความชื่นชมต่อผลงานที่ทำภายนอกองค์กร

(5) การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ หรือความสมหวังในชีวิต (satisfaction of actualization needs) ประกอบด้วยความต้องการ 2 มิติ

- บรรลุศักยภาพของตนภายในองค์กร (Realization of one's potential within the organization)

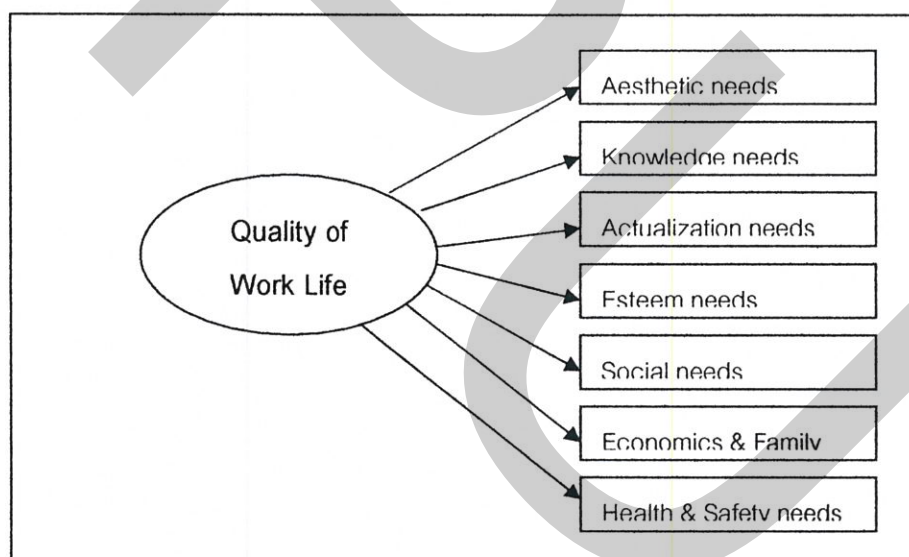
- บรรลุในความสำเร็จวิชาชีพ (Realization of one's potential as professional)

(6) การตอบสนองความต้องการด้านความรู้ (satisfaction of knowledge needs)
ประกอบด้วยความต้องการ 2 มิติ

- การเรียนรู้เพื่อเพิ่มทักษะในงาน
- การเรียนรู้เพื่อเพิ่มความรู้ในอาชีพ

(7) การตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์ (satisfaction of aesthetic needs)
ประกอบด้วยความต้องการ 2 มิติ

- การสร้างสรรค์งาน โดยการได้รับโอกาสในการคิดอย่างสร้างสรรค์ เพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงาน
- ความคิดสร้างสรรค์ส่วนบุคคลและสุนทรียศาสตร์ทั่วไป คือการได้รับโอกาส
- จากการทำงานเพื่อพัฒนาตนเองในเรื่องสุนทรียศาสตร์ และการแสดงความคิดอย่างสร้างสรรค์



ภาพที่ 2.12 องค์ประกอบตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน คัดแปลงจาก Sirgy et al. (2001)

Martel and Dupuis (2006) ได้กำหนดองค์ประกอบ หรือตัวแปรในการชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 33 ตัว อาทิเช่น เวลาในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่เกี่ยวกับงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสอดคล้องของความชำนาญกับประเภทของงานที่ทำ

วัสดุและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน ความรู้ลึกของการร่วมเป็นเจ้าของ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและนายจ้าง การสื่อสารและข้อมูลสารสนเทศ รายได้และ ผลประโยชน์และความสัมพันธ์กับสหภาพ

Chan and Wyatt (2007) ได้นำแนวคิดจากการวิจัยของ Sirgy et al.,(2001) มาพัฒนาศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในเชียงใหม่ ประเทศไทย โดยกำหนดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้เพียง 6 ด้าน โดยมองว่าผลจากงานวิจัยของ Sirgy et al. (2001) แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบที่ 7 คือ การตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์ ไม่สามารถอธิบายคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ชัดเจนนัก จึงได้ตัดองค์ประกอบที่ 7 นี้ออกไป คงเหลือไว้เพียง 6 ประกอบคือ

- (1) การตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย
- (2) การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว
- (3) การตอบสนองความต้องการด้านสังคม
- (4) การตอบสนองความต้องการด้านศักดิ์ศรี
- (5) การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ
- (6) การตอบสนองความต้องการด้านความรู้

กัลยาณี คุณมี และบุษยา วีรกุล (2550) ได้นำแนวคิดจากงานวิจัยของ Sirgy et al. (2001) มาพัฒนาศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการเสริมสร้างจริยธรรม คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน และผลลัพธ์ที่ได้ เช่นกัน โดยกำหนดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 7 ด้าน เช่นเดียวกับ Sirgy et al. (2001) คือ

- 1) การตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย
- 2) การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว
- 3) การตอบสนองความต้องการด้านสังคม
- 4) การตอบสนองความต้องการด้านศักดิ์ศรี
- 5) การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ
- 6) ตอบสนองความต้องการด้านความรู้
- 7) การตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์

จากการทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบ และตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถสรุปได้ ดังตารางที่ 2.5

ตารางที่ 2.5 ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

	Author (year)	Indicators																		
		ผลตอบ แทน	สภาพ แวดล้อม	ความมั่นคง และก้าวหน้า	โอกาส พัฒนา ความรู้	ส่งเสริม ทางสังคม มีส่วนร่วม	สิทธิ เสรีภาพ	สมดุลชีวิต งานและ ครอบครัว	มีคุณค่า มี ประโยชน์ ต่อสังคม	ศักดิ์ศรี	ทัศนภาพ									
1	Walton (1973)	x	x	x	x	x	x	x	x	x										
2	Huse&Cumming (1985)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
3	Turcotte (1988)		x	x	x	x	x	x	x	x										x
4	Kohl and Shooler (1982)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
5	.Rao (1992)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
6	Bruce & Blackburn (1992)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
7	Mentz (2001)		x																	
8	Lowe (2001)		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
9	Sirgy, Efraty, Siegel & Lee (2001)	x	x																	x
10	Chan and Wyatt (2007)	x	x																	x
12	Koonmee & Busaya Virakul (2007)	x	x																	x
13	Martel & Dupuis (2006)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

จากการสรุปผลงานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยพบว่า การวิจัยของ Sirgy et al. (2001) ได้ทำการ ทบทวนวรรณกรรม ในการตอบสนองความต้องการของพนักงานไว้หลายทฤษฎี ทั้งทฤษฎีที่ เกี่ยวข้องกับความต้องการและการจูงใจ (needs satisfaction) และความพอใจล้นข้าม (spillover) และได้ทำการวิจัยจนค้นพบว่าองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย การตอบสนองความต้องการ 7 ด้านนอกจากนี้ นักวิชาการท่านอื่น (Chan et al., 2007; กัลยาณี คุณมี และบุษยา วีรกุล, 2550) ยังได้นำองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานดังกล่าวมาพัฒนาใน งานวิจัยเช่นกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่า องค์ประกอบการตอบสนองความต้องการทั้ง 7 ด้านที่ Sirgy et al., Chan และ yatt และกัลยาณี คุณมี และบุษยา วีรกุล ได้นำองค์ประกอบทั้ง 7 ด้านไปทำการวิจัย จนได้ข้อสรุปว่าองค์ประกอบทั้ง 7 ด้านดังกล่าว สามารถเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของคุณภาพ ชีวิตในการทำงานได้ ผู้วิจัยจึงนำองค์ประกอบทั้ง 7 ด้านดังกล่าวมาใช้เป็นองค์ประกอบคุณภาพ ชีวิตในการทำงาน สำหรับงานวิจัยครั้งนี้เช่นกัน

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหา

2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) และการปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practice)

สำหรับงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ และการ ปฏิบัติด้านแรงงานนั้น ยังไม่พบว่ามีงานวิจัยที่กล่าวถึงประเด็นนี้โดยตรงมากนัก แต่จะพบงานวิจัย ที่เกี่ยวกับหลักการปฏิบัติหรือแนวทางการปฏิบัติด้านแรงงานของ Xiaoyong (2006) งานวิจัยที่วัด ความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กร ที่มีดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของ Frank (2003) และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการกำหนดแนวทางการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่ เกิดจากพนักงานของ Kim et al.(2010) ดังนี้

งานของ Xiaoyong (2006) เรื่อง Corporate Codes of Conduct and Labour-related Corporate Social Responsibility Analyzing the Self-regulatory Mechanisms of Multinational Enterprises and their Impacts to Developing Countries เป็นงานวิจัยที่มุ่งศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่เป็น สาเหตุของการเติบโตของหลักการปฏิบัติด้านแรงงานด้วยความสมัครใจของบริษัทข้ามชาติที่มี ผลกระทบต่อประเทศกำลังพัฒนา ที่องค์กรเข้าไปดำเนินธุรกิจอยู่ รวมทั้งศึกษาถึงวิธีการใช้ วิธีการ นำไปปฏิบัติ การติดตามควบคุม และประเมินผลนโยบายที่เกี่ยวกับหลักการปฏิบัติด้านแรงงานของ ธุรกิจในระดับสากล ตลอดจนการวิเคราะห์ผลกระทบของการนำหลักการปฏิบัติเกี่ยวกับสิทธิของ

แรงงานและมาตรฐานของแรงงานไปสู่ประเทศกำลังพัฒนา งานของ Xiaoyong พบว่าในปัจจุบันธุรกิจจำนวนมากให้ความสำคัญกับประเด็นเรื่องสิทธิมนุษยชน โดยเฉพาะสิทธิของแรงงานและเงื่อนไขการทำงาน ในการอภิปรายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อองค์กร นอกจากนั้น หลักการปฏิบัติด้วยความสมัครใจ ยังเป็นส่วนสำคัญของความพยายามในการปรับปรุงสิทธิและมาตรฐานของแรงงานในห่วงโซ่อุปทานในระดับโลก ในแง่บริบทของความรับผิดชอบต่อสังคมที่เกี่ยวข้องกับแรงงาน (labour-related CSR) นั้น หลักการปฏิบัติด้วยความสมัครใจถูกใช้โดยบริษัทเพื่อสื่อสารถึงพันธะสัญญาเกี่ยวกับมาตรฐานของแรงงาน และการปรับปรุงเงื่อนไขในการทำงาน โดยบริษัทหวังว่าจะเป็นการส่งสัญญาณทางบวกเกี่ยวกับพฤติกรรมของบริษัทไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ นอกจากนั้น งานของ Xiaoyong ยังพบว่า การอุบัติขึ้นของหลักการปฏิบัติด้วยความสมัครใจ เป็นทั้งการแสดงตัว และการสนองตอบต่อกระบวนการโลกาภิวัตน์ ความสำคัญที่เพิ่มขึ้นของเครื่องหมายการค้า และชื่อเสียงของบริษัททำให้บริษัทข้ามชาติจากประเทศพัฒนาแล้วเรียกร้องให้ผู้ผลิต (suppliers) จากประเทศกำลังพัฒนาต้องรับผิดชอบต่อไม่เพียงเรื่องของคุณภาพ และผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อม หากยังต้องรับผิดชอบต่อเรื่องสิทธิของแรงงานและเงื่อนไขการทำงานผ่านห่วงโซ่อุปทานในระดับโลก หลักการปฏิบัติด้านแรงงานไม่เพียงช่วยปกป้องภาพลักษณ์ของบริษัท ทว่าการปรับปรุงมาตรฐานของแรงงานยังส่งผลต่อผลประโยชน์ทางการเงินในระยะยาวของบริษัท นายจ้างที่มีการลงทุนอย่างสำคัญในเครื่องจักรจะสนใจในการส่งเสริมมาตรฐานสุขภาพและความปลอดภัยของแรงงาน เนื่องจากการส่งเสริมดังกล่าวมีแนวโน้มที่จะช่วยเพิ่มผลิตภาพของแรงงานและเพิ่มระดับความผูกพันของแรงงานที่มีต่อบริษัท

จากการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์ของ Frank (2003) เรื่อง What Price the Moral High Ground? Ethical Dilemmas in Competitive Environments พบว่าพนักงานจำนวนมากพึงพอใจที่จะทำงานกับบริษัทที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม แม้ว่าจะได้รับผลตอบแทนที่ต่ำกว่าบริษัทที่ไม่มีการค้าเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ตัวอย่างเช่น ร้อยละ 88 ของกลุ่มตัวอย่างยินดีที่จะทำงานในตำแหน่ง copywriter ของ American Cancer Society มากกว่าที่จะทำงานกับ บริษัท Camel ผู้ผลิตบุหรี่ ซึ่งมีโอกาสได้รับผลตอบแทนที่สูงกว่าโดยเฉลี่ย 24,333 ดอลลาร์สหรัฐต่อปี (2003)

การวิจัยเพื่อค้นหาปัจจัยว่า มีปัจจัยใดที่เกิดจากพนักงาน และส่งผลต่อการกำหนดแนวทางหรือนโยบายขององค์กรธุรกิจในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของ Kim et al. (2010) พบว่าพนักงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการกำหนดแนวทางการค้าเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งกล่าวอ้างว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ Berger et al. (2006); Rodrigo and

Arena (2008) และงานวิจัยดังกล่าวยังพบว่าการมีส่วนร่วมของพนักงานส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินกิจกรรมขององค์กรธุรกิจอีกด้วย

กล่าวโดยสรุปคือ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจในระดับด้านการปฏิบัติต่อแรงงานเป็นมิติที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นประเด็นการปฏิบัติต่อแรงงานจึงเป็นสิ่งที่องค์การธุรกิจที่มีเป้าหมายในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จะไม่สามารถละเลยหรือมองข้ามได้

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) และ คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL)

ในวรรณกรรมเกี่ยวข้องกับด้านทรัพยากรมนุษย์ ขององค์การในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) นั้นพบว่ามิมีบทความในประเด็นดังกล่าวจำนวนน้อย อย่างไรก็ตามมีการกล่าวถึงเรื่องทรัพยากรมนุษย์ในบางประเด็น เช่นเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development - HRD) พบว่า วิชาชีพด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เริ่มให้ความสนใจมากขึ้นเกี่ยวกับเรื่องจริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต และความยั่งยืน (Lee, 2001; Swanson, 2001) นอกจากนี้ยังปรากฏว่ามีการเพิ่มขึ้นของวรรณกรรมที่สนใจเรื่องของประสิทธิภาพของทรัพยากรมนุษย์ และอำนาจของแรงงานสัมพันธ์ ความเท่าเทียม ความยุติธรรมทางสังคม และผลสะท้อนจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) (Corley & Eades, 2006; Elliott & Turnbull, 2005; Fenwick, 2005; Valentin, 2006).

Sambrook (2003) คาดการณ์ว่าเมื่อจุดยืนของ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) ได้รับการพัฒนาอย่างมากแล้ว การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) จะมีบทบาทที่เพิ่มขึ้นในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ในเชิงมนุษยธรรมและกิจกรรมที่มุ่งเปลี่ยนแปลง โครงสร้างทางสังคมและการเมืองเพื่อประกันสถานที่ทำงานที่มีความเป็นประชาธิปไตยให้แก่ปัจเจกบุคคล

งานวิจัยของ Foote and Robinson (1999) ที่ใช้ Delphi process เพื่อสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คนจาก สถาบันการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เกี่ยวกับประเด็นสำคัญทางจริยธรรมที่ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) เผชิญ และ ประเด็นที่ว่าผู้มีอาชีพด้าน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) มีทัศนคติต่อ CSR อย่างไรนั้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) เป็นประเด็นทางจริยธรรมที่สำคัญ และส่วนใหญ่ให้ความสนใจกับการส่งเสริมสถานที่ทำงานที่มีมนุษยธรรม เคารพสิทธิ ศักดิ์ศรีและคุณค่าของคนทุกคน การแสวงหาความสมดุลระหว่างความสนใจด้านเศรษฐกิจกับมนุษยธรรม การแสวงหาความสมดุล

ระหว่างสิ่งที่ต้ององค์การและชุมชน การแสวงหาความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และการจัดการกับความตึงเครียดที่เกิดขึ้นระหว่างการเปลี่ยนแปลง กับสิทธิส่วนบุคคลและศักดิ์ศรี

บทความเรื่อง Corporate social responsibility: Issues for human resource development professionals. ของ Fenwick and Bierema (2008) ศึกษาบทบาทที่แท้จริงและความท้าทายที่เป็นประสบการณ์ของผู้มีอาชีพด้าน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) ในการส่งเสริมและการนำเรื่อง CSR ไปสู่การปฏิบัติ โดยโจทย์ของการวิจัย คือ ผู้มีอาชีพด้าน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) มีความรับรู้อย่างไร ต่อบทบาทและความท้าทายในการนำเรื่อง CSR ไปสู่การปฏิบัติในองค์กรที่อ้างว่า CSR เป็นเอกลักษณ์และเป็นจุดเน้นของการดำเนินงานขององค์กร Tara Fenwick and Laura Bierema ทำการศึกษาวิจัยจากบริษัททั้งหมดแปดแห่ง ซึ่งประกอบด้วย ธนาคาร บริษัทปิโตรเคมี บริษัทกลั่นน้ำมัน ธุรกิจค้าปลีก ผู้ผลิตคอมพิวเตอร์ บริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ บริษัทรถยนต์ และบริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์ บริษัทเหล่านี้มีพนักงานมากกว่า 100 คนและมีหลายสาขาในการดำเนินงาน ตลอดจนมีหน่วยงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) ของตนเอง ซึ่งหน่วยงานกลางของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) ส่วนใหญ่จะอยู่ที่สำนักงานใหญ่ บริษัทเหล่านี้ ประกาศอย่างเปิดเผยถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งรวมถึงสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ ชุมชนท้องถิ่น และสังคมในวงกว้างตลอดจนผู้ถือหุ้น ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้จัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ของบริษัททั้งแปดแห่ง โดยให้ผู้จัดการเหล่านั้นอธิบายความเข้าใจเกี่ยวกับ ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) และกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่ผู้จัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ เข้าไปเกี่ยวข้องในการนำไปสู่การปฏิบัติ ผลการศึกษาพบว่า ความหมายและรูปแบบของการเข้าร่วมมีความแตกต่างกันอย่างมาก อย่างไรก็ตาม พบว่ามีความเชื่อมโยงระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมกับการเรียนรู้ของพนักงาน การพัฒนาตนเอง ความปลอดภัยของพนักงาน การได้รับการยอมรับ การว่าจ้างงาน และการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

บทความเรื่อง The human resource management dimensions of corporate social responsibility in Turkey: A survey ของ Akgeyik (2005) มุ่งศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ใน 5 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ดังนี้ คือ (1) บริษัทมองเห็นบทบาทของการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อนโยบายและการปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท อย่างไร (2) บริษัทสื่อสารเรื่องนโยบาย ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทอย่างไร (3) บริษัทควรมีทัศนคติอย่างไรเกี่ยวกับผลของนโยบายและการปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ต่อการทำงานด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (4) บริษัทพิจารณาการปฏิบัติด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างไร จากมุมมองของความรับผิดชอบต่อ

ต่อสังคม และ (5) บริษัทใช้แรงจูงใจอะไรเพื่อให้พนักงานเข้าร่วมกับกิจกรรมด้าน ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) งานวิจัยได้สุ่มตัวอย่างจาก 50 บริษัท ที่อยู่ในรายชื่อ 500 บริษัท อุตสาหกรรมสำคัญของตุรกี บริษัทตัวอย่างมีขนาดตั้งแต่พนักงานจำนวน 30 ถึง 4000 คน โดยส่วนใหญ่จัดเป็นบริษัทขนาดเล็กหรือขนาดกลาง และ หนึ่งในสี่ของตัวอย่างเป็นบริษัทที่มีคนงานมากกว่า 500 คน และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ส่งทางอีเมล ผลการศึกษาพบว่า บริษัทต่างๆ เริ่มสนใจในกิจกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) มากขึ้น โดยเหตุผลสำคัญของการปฏิบัติ ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) คือ การสร้างภาพลักษณ์ให้กับบริษัท และกิจกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่นิยมมากที่สุดคือการเป็นผู้ให้การสนับสนุน และให้ทุนการศึกษาแก่นักเรียนและนักศึกษา ในส่วนของการกำหนดนโยบาย ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) นั้น บริษัทอาศัยความคิดเห็นของประชาชนเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญในการกำหนดนโยบาย ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) และใช้การสำรวจภาพลักษณ์ของบริษัทในสายตาประชาชนเป็นเครื่องมือในการวัดประสิทธิผลของกิจกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) โดยบริษัทส่วนใหญ่ใช้แผนกการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นฝ่ายประสานงานของกิจกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) อย่างไรก็ตาม บริษัทต่างๆ มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานของทรัพยากรมนุษย์ กับ กิจกรรมของ ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ในรูปแบบที่แตกต่างกันไป และสุดท้าย ผลการศึกษาพบว่า บริษัทต่างๆ เห็นว่าการให้รางวัลแก่พนักงานที่เกี่ยวข้องในกิจกรรม ที่ให้เข้าร่วมโดยสมัครใจ ถือเป็นรางวัลที่สำคัญให้แก่โครงการ ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของบริษัท

งานวิจัยของกัลยาณี คุณมี และบุษยา วีรกุล (2550) เรื่อง จริยธรรม คุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงาน : การสำรวจจากผู้จัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ และผู้จัดการด้านการตลาดขององค์การไทย มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ (1) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรม คุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงานในองค์การไทย และ (2) เพื่อชี้แนะและธำรงไว้ซึ่งความสนใจของภาคธุรกิจในประเทศไทย ต่อเรื่องดังกล่าว โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ถึงผู้จัดการด้านทรัพยากรมนุษย์และผู้จัดการด้านการตลาดของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ จำนวน 514 บริษัท มีผู้ตอบแบบสอบถาม 29.4 เปอร์เซ็นต์จากผู้จัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ และ 17.3 เปอร์เซ็นต์จากผู้จัดการด้านการตลาด ผลการศึกษาพบว่า (1) มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการสร้างเสริมจริยธรรมขององค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง (2) รูปแบบการสร้างเสริมจริยธรรมขององค์การอย่างไม่ชัดเจนมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลลัพธ์

ที่เกี่ยวกับงานมากกว่ารูปแบบที่ชัดเจน และ (3) การสร้างเสริมจริยธรรมขององค์กรในรูปแบบที่ไม่ชัดเจนมีผลกระทบในทางบวกต่อความพึงพอใจในงานและพันธะผูกพันต่อองค์กรของผู้จัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ ในขณะที่ไม่มีผลต่อผู้จัดการด้านการตลาด ผลการศึกษาที่ยืนยันถึงความสำคัญของการสร้างเสริมจริยธรรมขององค์กรที่มีต่อองค์กรธุรกิจ

จากการศึกษาทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม และคุณภาพชีวิตในการทำงานมาของนักวิชาการทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศแล้วนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจมีความสัมพันธ์กับทรัพยากรมนุษย์ และส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กร

สรุปว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อองค์กรธุรกิจ และเป็นทรัพย์สินที่มีคุณค่าต่อองค์กร อีกทั้งผลผลิตจากการทำงานของทรัพยากรมนุษย์เป็นตัวแปรที่สำคัญต่อผลการดำเนินงานขององค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งในรูปแบบของผลกำไร ยอดขาย ผลประกอบการ เป็นต้น ดังนั้นองค์กรธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเฉพาะมิติด้านการปฏิบัติต่อแรงงานที่ดี จะสามารถส่งเสริมให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานหรือบุคลากรในองค์กรธุรกิจที่ดี ซึ่งเป็นการส่งผลกระทบต่อคุณภาพในชีวิตโดยรวมของบุคลากร

2.4 การพัฒนาสมมติฐาน

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมข้างต้น สามารถพัฒนาสมมติฐานการวิจัยได้ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

จากงานวิจัยของ Sambrook (2003); Akgeyik (2005); Fenwick and Bierema (2008) พบว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีบทบาทต่อความรับผิดชอบต่อสังคม Foote and Robinson (1999); Lee (2001); Swanson (2001); และกัลยาณี คุณมี และบุษยา วีรกุล (2550) พบว่าจริยธรรมมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์และคุณภาพชีวิตในการทำงาน และจากการทบทวนงานวิจัยในอดีตที่กล่าวถึงในข้างต้น จึงอาจกล่าวได้ว่าความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจอาจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรตามสมมติฐานที่ 1 โดยมีรายละเอียดของสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ระดับความรับผิดชอบต่อสังคมมีต่อการปฏิบัติด้านแรงงานที่สูง ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสูง

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด และแนวทางการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานของ OECD (2004); WBCSD (2003); GRI (2008); SA8000 (2008); ISO/DIS 26000 (2009) and CSR-DIW (2551) ซึ่งเป็นแนวทางหลักปฏิบัติ

ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมและการปฏิบัติด้านแรงงาน พบว่าคุณลักษณะของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากร ดังนั้นจึงอาจเป็นไปได้ว่า มิติการปฏิบัติด้านแรงงานของความรับผิดชอบต่อสังคมแต่ละมิติอาจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกันตามสมมติฐานข้อที่ 2 ถึง สมมติฐานที่ 6 โดยมีรายละเอียดของสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ระดับความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงานที่สูง ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสูง

สมมติฐานที่ 3 ระดับความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านเงื่อนไขในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคมที่สูง ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสูง

สมมติฐานที่ 4 ระดับความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการसानเสวนาและมีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรองที่สูง ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสูง

สมมติฐานที่ 5 ระดับความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานที่สูง ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสูง

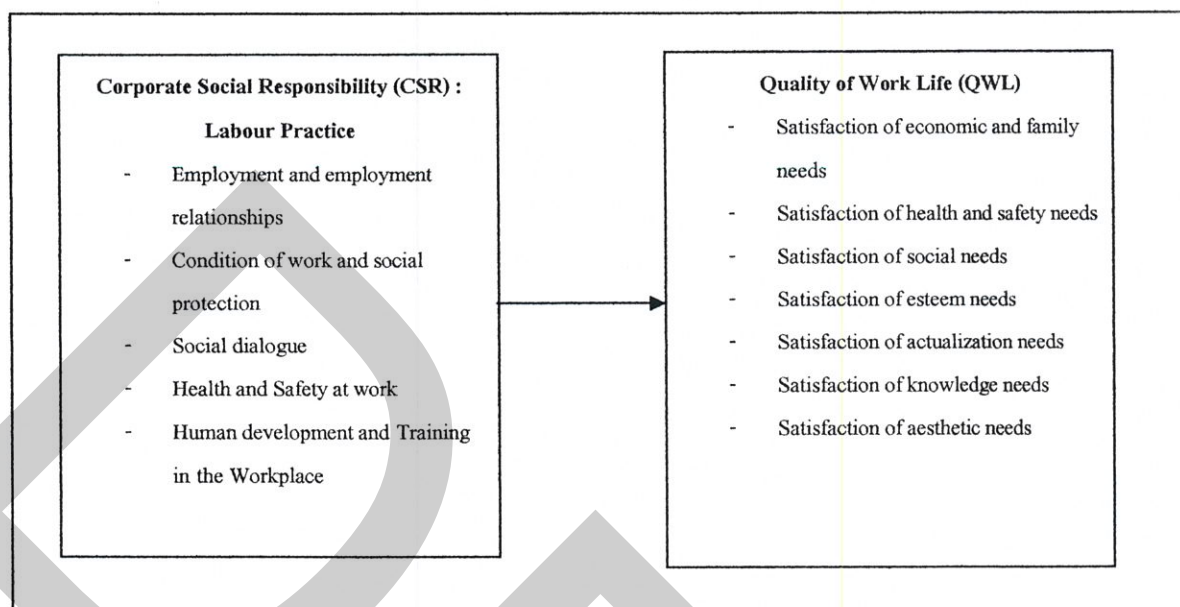
สมมติฐานที่ 6 ระดับความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการพัฒนามนุษย์และการอบรมที่สูงทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสูง

2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากนิยามและแนวคิดของความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การธุรกิจที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทบทวนมานั้น สรุปได้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจคือ ความมุ่งมั่นหรือพันธะสัญญาที่ธุรกิจมีอยู่อย่างต่อเนื่อง ในการที่จะประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงาน ตลอดจนกรอบครัวของเขาเหล่านั้น (WBCSD, 2003) รวมทั้งมิติของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจ (CSR) ขององค์การมาตรฐานสากล ISO และจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ในทางบวกของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ทั้งผลโดยตรงต่อองค์กร (อมราพร ปะบุตร, 2550; Rupp et al., 2006; Jackson, 2008) ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน ภาพพจน์ขององค์กร ความน่าเชื่อถือขององค์กร และผลต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร โดยเฉพาะผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นบุคลากรขององค์กร ซึ่งงานวิจัยของ Lewin et al. (1995) ได้แสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่สุดขององค์การธุรกิจของญี่ปุ่นก็คือ “พนักงาน” และในประเทศฟินแลนด์ CEO ส่วนใหญ่เห็นว่าความรับผิดชอบต่อพนักงานเป็นมิติที่สำคัญมากของการแสดง

ความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากนี้จากงานวิจัยของกัลยาณี คุ้มมี และบุษยา วีรกุล (2550) ได้แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรม คุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงานในองค์การไทยว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการสร้างเสริมจริยธรรมขององค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง

จากงานวิจัยต่างๆดังกล่าว และจากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 นี้ทำให้สามารถกำหนดปัจจัยหรือตัวแปรที่เกี่ยวข้อง คือ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร และสามารถทราบถึงลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแปร นำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ โดยมีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การเป็นตัวแปรต้น ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเป็นตัวแปรตาม และได้พัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุระหว่าง ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจ (CSR) ในประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การ โดยโมเดลของผู้วิจัยประกอบด้วยมิติการปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practice) ขององค์การธุรกิจ ซึ่งวัดได้จากมิติ หรือตัวชี้วัด 5 ตัว (CSR-DIW; ISO/DIS26000, 2009) คือ การจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน (Employment and employment relationships : EM) เงื่อนไขในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม (Condition of work and social protection : CW) การสานเสวนาทางสังคม การมีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรองของลูกจ้าง (Social dialogue: SD) อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (Health and Safety at work: HS) และการพัฒนามนุษย์และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน (Human development and Training in the Workplace: HD) ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรขององค์การสามารถชี้วัดได้จากตัวบ่งชี้ 7 ตัว (Sirgy et al., 2006; Chan & Wyatt, 2007; กัลยาณี คุ้มมี และ บุษยา วีรกุล, 2551) คือ การตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย (Satisfaction of health and safety needs : SH) การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว (Satisfaction of economic and family needs: SF) การตอบสนองความต้องการด้านสังคม (Satisfaction of social needs :SS) การตอบสนองความต้องการด้านศักดิ์ศรี (Satisfaction of esteem needs :SE) การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ (Satisfaction of actualization needs : SA) การตอบสนองความต้องการด้านความรู้ (Satisfaction of knowledge needs :SK) และการตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์ (Satisfaction of aesthetic needs : ST) เมื่อนำตัวแปรทั้งหมดมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังภาพที่ 2.13



ภาพที่ 2.13 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.6 สรุป

จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความหมาย พัฒนาการ ทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การธุรกิจในประเทศ การปฏิบัติด้านแรงงานของนักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ รวมทั้งองค์การระหว่างประเทศ และองค์การต่างๆที่เกี่ยวข้องแล้ว ผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์คุณลักษณะของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจในมิติด้านการปฏิบัติต่อแรงงาน ว่าประกอบด้วย 1) การจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน 2) เงื่อนไขในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม 3) การसानเสวนาทางสังคม 4) อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน 5) การพัฒนามนุษย์และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน ซึ่งการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบดังกล่าวนี้จะสามารถพัฒนาเป็นตัวแบบในการชี้วัดระดับความรับผิดชอบต่อสังคม ในประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน ขององค์การธุรกิจ และเป็นประโยชน์ต่อองค์การธุรกิจที่สามารถนำไปพัฒนา หรือปรับปรุงการดำเนินงานกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการปฏิบัติด้านแรงงานต่อไป

ในส่วนของการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น ผู้วิจัยได้นำเสนอถึงความหมาย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และปัจจัยหรือองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งของนักวิชาการชาวไทยและชาวต่างประเทศ พบว่าองค์ประกอบ

ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลากรนั้นประกอบด้วย 1) การตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย 2) การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว 3) การตอบสนองความต้องการด้านสังคม 4) การตอบสนองความต้องการด้านศักดิ์ศรี 5) การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ 6) ตอบสนองความต้องการด้านความรู้ 7) การตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ทำการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การธุรกิจกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่างานวิจัยส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของความรับผิดชอบต่อสังคม กับทรัพยากรมนุษย์ขององค์การในด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และพบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวกับจริยธรรมกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน อันเป็นการแสดงว่าความสัมพันธ์ของความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การกับบุคลากร ในองค์กรหรือทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรนั้น มีความสัมพันธ์ต่อกัน ยังไม่ปรากฏงานวิจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การธุรกิจกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยตรง

จากการทบทวนและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยสามารถนำไปกำหนดโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างตัวแปร อันจะนำไปสู่การกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) ซึ่งจะได้กล่าวถึงในบทที่ 3 ต่อไป

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 บทนำ

บทนี้แสดงถึงระเบียบวิธีวิจัย ที่ใช้ในการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ขององค์การธุรกิจในประเทศไทย ซึ่งเป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ มุ่งเน้นพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ขององค์การธุรกิจในประเทศไทย โดยเน้นการศึกษาเชิงประจักษ์ (Empirical Research) ศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งได้แก่ การศึกษาและค้นคว้าจากเอกสาร สิ่งพิมพ์ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ บทความ ตำรา และเว็บไซต์ ประกอบด้วยหัวข้อที่น่าสนใจ ดังนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการสร้างเครื่องมือ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบคุณภาพข้อมูล และสรุป

3.2 ประชากร และตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร (Population)

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของความรับผิดชอบต่อสังคม เฉพาะองค์การธุรกิจที่ได้รับการรับรองมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคมของกรมโรงงานอุตสาหกรรม แห่งประเทศไทย (CSR-DIW) ประจำปี 2551 จำนวนทั้งสิ้น 28 องค์การ ดังนั้นประชากรในการศึกษานี้ คือ บุคลากรในองค์การธุรกิจ ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคม ของกรมโรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม (CSR-DIW) มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 39,249 คน (กรมโรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม, 2551) รายละเอียดในภาคผนวก ก.

3.2.2 หน่วยวิเคราะห์ (Unit of analysis)

การกำหนดหน่วยวิเคราะห์ (Unit of Analysis) ในระดับบุคคลนี้คือ บุคลากรขององค์การธุรกิจที่ผ่านการตรวจประเมิน และได้รับการรับรองมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม CSR-DIW จากกรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ปีพ.ศ. 2551 จำนวน 28 แห่ง

ในการกำหนดขนาดตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจากตัวแปรตามกรอบแนวคิดของ Yamane (1970 อ้างใน อุทุมพร จามรมาน, 2531: 30) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ ± 5 โดยเทียบขนาดประชากรที่ 50,000 คน จะได้ขนาดของตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากรที่สามารถเชื่อถือได้จำนวน 398 คน ซึ่งในการวิจัยนี้ผู้วิจัยจะกำหนดขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 400 คน แต่เนื่องจากการตรวจสอบความตรงของ โมเดลลิสเรลที่เป็นสมมติฐานของงานวิจัย หรือการตรวจสอบความกลมกลืนระหว่างข้อมูลเชิงประจักษ์กับ โมเดลนั้น ค่าดัชนีวัดระดับกลมกลืน (Goodness-of-Fit Index = GFI) จะมีค่าใกล้ 1.00 เมื่อขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีค่าสูงขึ้น ซึ่งแสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Anderson & Gerbing, 1984 อ้างใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542 : 54) ผู้วิจัยจึงเห็นว่าเพื่อเป็นการให้ได้ข้อมูลมากเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้กำหนดการกระจายแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ จำนวน 1,400 ชุด กระจายออกไปทั้ง 28 องค์การตามสัดส่วน รายละเอียดของจำนวนแจกจ่ายแต่ละองค์การมีจำนวนตาม ภาคผนวก ก.

3.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

สำหรับการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสองขั้นตอน (Two-Stage Sampling) โดยมีลักษณะดังนี้

3.3.1 เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random method) แบ่งประชากรออกเป็น ส่วนๆ เพื่อให้มั่นใจว่าจะได้ตัวอย่างจากแต่ละส่วนอย่างเพียงพอ ก่อให้เกิดความสมเหตุสมผลในการวิเคราะห์ทางสถิติ (ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ, 2544: 25) โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ เพื่อที่จะได้เก็บข้อมูลของหน่วยตัวอย่างทุกระดับการทำงาน คือ

ระดับบริหารและหัวหน้างาน - ระดับหัวหน้างานถึงระดับผู้บริหารหรือระดับที่เป็นผู้ตัดสินใจในการวางนโยบายขององค์กรระดับจัดการ และหัวหน้างานที่เป็นผู้ควบคุม ดูแล และสั่งการพนักงานระดับปฏิบัติการ

ระดับปฏิบัติการ - บุคลากรในองค์การ ที่อยู่ในระดับปฏิบัติการ

3.3.2 เป็นการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มแบบง่ายวิธีจับฉลาก ซึ่งจะทำการกำหนดหมายเลขพนักงานเป็นหมายเลขฉลาก แล้วให้ผู้ประสานงานกับผู้วิจัย หรือผู้เป็นตัวแทนขององค์กรเป็นผู้จับฉลากตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนดไว้

3.4 เครื่องมือในการวิจัย และการสร้างเครื่องมือ (Instrument)

3.4.1 เครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามในส่วนของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยอาศัยแนวคิดเชิงทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Freeman, 1984; Carroll, 1991; Jone & Wicks, 1999; Mitchell & Wood, 1997) มาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO/DIS 26000 และมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคม ของกรมโรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม (CSR-DIW) โดยปรับให้เหมาะสมกับการให้บุคลากรขององค์กรเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ในประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน

ส่วนแบบสอบถามในส่วนของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของบุคลากรขององค์กร (QWL) ได้นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมาโดย Sirgy et al. (2001) (Reliability Coefficient = 0.78) ซึ่ง Chan and Wyatt. (2007) Singhapakdi and Vitell (2007) และกัลยาณี คุณมี และบุษยา วีรกุล (2550) ได้ทำการพัฒนาและทดสอบความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) เรียบร้อยแล้ว และพบว่ามีความตรงและความเที่ยงที่น่าเชื่อถือ

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของบุคลากรในองค์กรที่ได้รับการรับรองมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ประเภทงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาที่ทำงานกับองค์กร และระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งงานปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) จำนวน 16 ข้อคำถาม เพื่อชี้วัดตัวแปรสังเกตได้ 7 ตัว ได้แก่ (1) การตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย (Satisfaction of health and safety needs) ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อ (2) การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว (Satisfaction of economic and family needs) ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อ (3) ตอบสนองความต้องการด้านสังคม (Satisfaction of social needs) ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อ (4) การตอบสนองความต้องการด้านศักดิ์ศรี (Satisfaction of esteem

needs) ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อ (5) การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ (Satisfaction of actualization needs) ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อ (6) การตอบสนองความต้องการด้านความรู้ (Satisfaction of knowledge needs) ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อ (7) การตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์ (Satisfaction of aesthetic needs) ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อ โดยแบบสอบถามในส่วนนี้เป็นการให้คะแนนความเห็นแบบ 5 ระดับ จากระดับที่เห็นด้วยน้อยที่สุดมีค่าเท่ากับ 1 คะแนน ถึงระดับที่เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

ส่วนที่ 3 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน (Corporate Social Responsibility : Labour Practice) จำนวน 37 ข้อ เพื่อชี้วัดตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 5 ตัว ได้แก่ (1) การจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน (Employment and employment relationships) ประกอบด้วยคำถาม 8 ข้อ (2) เงื่อนไขในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม (Conditions of work and social protection) ประกอบด้วยคำถาม 10 ข้อ (3) การสานเสวนาทางสังคม (Social dialogue) ประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ (4) อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (Health and safety at work) ประกอบด้วยคำถาม 10 ข้อ (5) การพัฒนามนุษย์และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน (Human development and training in the workplace) ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ โดยข้อคำถามในส่วนนี้มีลักษณะเป็นการให้คะแนนแบบสเกลตัวเลข (Numerical scale) 7 จุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นการรับทราบข้อเสนอแนะ

รายละเอียดของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ตัวแปร จำนวนข้อ ส่วนที่ เลขที่ข้อ มาตราวัด และที่มาของเครื่องมือ ได้แสดงสรุปไว้ในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงรายละเอียดของตัวแปร

ตอนที่	ชื่อตัวแปร/ตัวบ่งชี้	จำนวนข้อ	ข้อที่	มาตรวัด	ที่มาของเครื่องมือ
1	1.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	7	1-7	แบบตรวจสอบรายการ (Check List)	ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเอง
2	2.คุณภาพชีวิตในการทำงาน				
2	การตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย	3	1-3	มาตรวัดแบบ 5 ระดับ คะแนน (Interval Scale) คือตรงกับระดับของความเห็นด้วยน้อยที่สุดถึงเห็นด้วยมากที่สุด	ดัดแปลงจากแบบวัดของ Sirgy et al. (2001); Chan (2007); กัลยาณี คุณมี และบุษยา วีรกุล (2550);
2	การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว	3	4-6	มาตรวัดแบบ 5 ระดับ คะแนน (Interval Scale) คือตรงกับระดับของความเห็นด้วยน้อยที่สุดถึงเห็นด้วยมากที่สุด	ดัดแปลงจากแบบวัดของ Sirgy et al. (2001); Chan (2007); กัลยาณี คุณมี และบุษยา วีรกุล (2550);
2	การตอบสนองความต้องการด้านสังคม	2	7-8	มาตรวัดแบบ 5 ระดับ คะแนน (Interval Scale) คือตรงกับระดับของความเห็นด้วยน้อยที่สุดถึงเห็นด้วยมากที่สุด	ดัดแปลงจากแบบวัดของ Sirgy et al. (2001); Chan (2007); กัลยาณี คุณมี และบุษยา วีรกุล (2550);
2	การตอบสนองความต้องการด้านศักดิ์ศรี	2	9-10	มาตรวัดแบบ 5 ระดับ คะแนน (Interval Scale) คือตรงกับระดับของความเห็นด้วยน้อยที่สุดถึงเห็นด้วยมากที่สุด	ดัดแปลงจากแบบวัดของ Sirgy et al. (2001); Chan (2007); กัลยาณี คุณมี และบุษยา วีรกุล (2550);

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ตอนที่	ชื่อตัวแปร/ตัวบ่งชี้	จำนวนข้อ	ข้อที่	มาตรวัด	ที่มาของเครื่องมือ
2	การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ	2	11-12	มาตรวัดแบบ 5 ระดับคะแนน (Interval Scale) คือตรงกับระดับของความเห็นด้วยน้อยที่สุดถึงเห็นด้วยมากที่สุด	ดัดแปลงจากแบบวัดของ Sirgy et al. (2001); Chan (2007); กัลยาณี คุณมี และบุษยา วีรกุล (2550);
2	การตอบสนองความต้องการด้านความรู้	2	13-14	มาตรวัดแบบ 5 ระดับคะแนน (Interval Scale) คือตรงกับระดับของความเห็นด้วยน้อยที่สุดถึงเห็นด้วยมากที่สุด	ดัดแปลงจากแบบวัดของ Sirgy et al. (2001); Chan (2007); กัลยาณี คุณมี และบุษยา วีรกุล (2550);
2	การตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์	2	15-16	มาตรวัดแบบ 5 ระดับคะแนน (Interval Scale) คือตรงกับระดับของความเห็นด้วยน้อยที่สุดถึงเห็นด้วยมากที่สุด	ดัดแปลงจากแบบวัดของ Sirgy et al. (2001); Chan (2007); กัลยาณี คุณมี และบุษยา วีรกุล (2550);
3	3.ความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้าน แรงงาน				
3	การจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน	8	1-8	มาตรวัดแบบ 7 ระดับคะแนน (Numerical Scale) คือตรงกับระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติขององค์การจากมากที่สุดถึงน้อยที่สุด	พัฒนาจากแบบตรวจประเมินวัดผลการปฏิบัติของกรมโรงงานกระทรวงอุตสาหกรรม (2551); ISO/DIS 26000 (2009)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ตอนที่	ชื่อตัวแปร/ตัวบ่งชี้	จำนวนข้อ	ข้อที่	มาตรวัด	ที่มาของเครื่องมือ
3	เจือปนไขในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม	10	9-18	มาตรวัดแบบ 7 ระดับคะแนน (Numerical Scale) คือตรงกับระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติขององค์กรจากมากที่สุดถึงน้อยที่สุด	พัฒนาจากแบบตรวจประเมินวัดผลการปฏิบัติของกรมโรงงานกระทรวงอุตสาหกรรม (2551) ; ISO/DIS 26000 (2009)
3	การเจรจาหรือทางสังคม	5	19-23	มาตรวัดแบบ 7 ระดับคะแนน (Numerical Scale) คือตรงกับระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติขององค์กรจากมากที่สุดถึงน้อยที่สุด	พัฒนาจากแบบตรวจประเมินวัดผลการปฏิบัติของกรมโรงงานกระทรวงอุตสาหกรรม (2551) ; ISO/DIS 26000 (2009)
3	อาชีพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน	10	24-33	มาตรวัดแบบ 7 ระดับคะแนน (Numerical Scale) คือตรงกับระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติขององค์กรจากมากที่สุดถึงน้อยที่สุด	พัฒนาจากแบบตรวจประเมินวัดผลการปฏิบัติของกรมโรงงานกระทรวงอุตสาหกรรม (2551) ; ISO/DIS 26000 (2009)
3	การพัฒนามนุษย์และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน	4	34-37	มาตรวัดแบบ 7 ระดับคะแนน (Numerical Scale) คือตรงกับระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติขององค์กรจากมากที่สุดถึงน้อยที่สุด	พัฒนาจากแบบตรวจประเมินวัดผลการปฏิบัติของกรมโรงงานกระทรวงอุตสาหกรรม (2551) ; ISO/DIS 26000 (2009)
4	4.ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม				
4	ข้อเสนอแนะ	1	1	แบบเติมข้อมูลในช่องว่าง	ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเอง

ตัวแปร (Variables) ตัวแปรที่ศึกษามีการกำหนดความหมายเชิงปฏิบัติการและมีการสร้างมาตรวัดดังต่อไปนี้

ตัวแปรต้น : CSR ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจหมายถึง ความมุ่งมั่นหรือพันธะสัญญาที่ธุรกิจมีอยู่อย่างต่อเนื่อง ในการที่จะประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงาน ตลอดจนครอบครัวของเขาเหล่านั้น ตลอดจนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจในการพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นและสังคมในวงกว้าง (World Business Council for Sustainable Development –WBCSD, 2003) โดยมุ่งที่จะศึกษาเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์การ คือการปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practice) ประกอบด้วย 5 มิติ 37 หัวข้อ ซึ่งถูกกำหนดไว้ในมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม ประเทศไทย (CSR-DIW, 2551) โดยการอ้างอิงจากมาตรฐานสากล ISO26000 ดังนี้

(1) EM : การจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน (Employment and employment relationships)

1.1) EM1 : เชื่อมั่นว่า งานทั้งหมดที่ทำโดยตรงหรือในนามของตน ดำเนินการโดยบุคคลที่ยอมรับโดยกฎหมายว่าเป็นลูกจ้าง

1.2) EM2 : ไม่แสวงหาการหลบเลี่ยงภาระหน้าที่ของนายจ้างตามกฎหมาย

1.3) EM3 : ยอมรับความสำคัญในการจ้างงานที่มั่นคงแก่พนักงานและสังคม หลีกเลี่ยงการจ้างงานชั่วคราว ยกเว้นกรณีการจ้างงานตามฤดูกาล

1.4) EM4 : จัดให้มีการแจ้งที่สมเหตุสมผล ต่อผู้แทนพนักงานและพิจารณาร่วมกัน ในการลดผลกระทบที่รุนแรงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการ

1.5) EM5 : ละเว้นการเลือกปฏิบัติในการจ้างงาน และเสนอโอกาสที่เท่าเทียมกัน ให้แก่ผู้หญิง แรงงานเด็ก และกลุ่มที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ

1.6) EM6 : ไม่เข้าร่วมในวิธีการปฏิบัติในการเลิกจ้าง ที่เลือกปฏิบัติหรือกำหนดตามอำเภอใจ

1.7) EM7 : องค์การมีการทำสัญญาจ้างงานเฉพาะกับองค์การที่เป็นที่ยอมรับตามกฎหมาย หรือมีความสามารถและมีความตั้งใจที่จะรับผิดชอบต่อลูกจ้าง

1.8) EM8 : ยืนยันว่าองค์การที่ดำเนินการด้วย เป็นองค์การที่มีการปฏิบัติด้านแรงงานตามกรอบของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(2) CW : เงื่อนไขในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม (Condition of work and social protection)

2.1) CW1 : ยืนยันว่าเงื่อนไขในการทำงานเป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบระดับประเทศ

2.2) CW2 : เคารพข้อกำหนดระดับสูงสุดที่กำหนด โดยข้อตกลงตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเงื่อนไขในการทำงาน และการประกันสังคม

2.3) CW3 : กำหนดเงื่อนไขในการทำงานตามสมควร โดยเคารพในเรื่องค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน วันหยุด และการหยุดประจำสัปดาห์

2.4) CW4 : จ่ายค่าจ้างอย่างเป็นธรรม และสอดคล้องตามกฎหมาย การจำกัดหรือการลดค่าจ้างเป็นไปตามที่กฎหมายหรือข้อตกลงจากการเจรจาต่อรองเท่านั้น

2.5) CW5 : จ่ายค่าจ้างโดยตรงแก่พนักงาน ไม่มีการจ่ายผ่านนายหน้าหรือตัวแทน

2.6) CW6 : ยอมรับ และไม่หลีกเลี่ยงหน้าที่ในการจัดเตรียมการคุ้มครองทางสังคมสำหรับลูกจ้างตามที่กฎหมายกำหนด

2.7) CW7 : เคารพสิทธิของพนักงานในเรื่องชั่วโมงการทำงานปกติหรือตามที่ตกลงกัน โดยคำนึงถึงกลุ่มที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ หรืออันตรายในการทำงาน พนักงานควรได้รับการชดเชยการทำงานล่วงเวลาตามกฎหมาย

2.8) CW8 : จ่ายค่าตอบแทนให้กับลูกจ้างจากการทำงานล่วงเวลาตามกฎหมายกำหนด เมื่อมีการขอการทำงานล่วงเวลา

2.9) CW9 : ให้ลูกจ้างทำงานล่วงเวลาตามเวลาที่กฎหมายกำหนด เมื่อมีการขอให้ลูกจ้างทำงานล่วงเวลา

2.10) CW10 : ปฏิบัติตามประเพณีนิยมและธรรมเนียมประจำชาติ หรือศาสนา โดยเคารพต่อวันหยุดประจำสัปดาห์

(3) SD : การสานเสวนาทางสังคม การมีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรองของลูกจ้าง (Social dialogue)

3.1) SD1 : ยอมรับความสำคัญ และการเข้าร่วมในองค์กรนายจ้างหรือองค์กรการเจรจาต่อรองที่เกี่ยวข้อง

3.2) SD2 : ไม่ขัดขวางหรือกีดกันในการที่พนักงานใช้สิทธิของตนในการก่อตั้งหรือร่วมในองค์กรการเจรจาต่อรอง

3.3) SD3 : ไม่ปลดพนักงาน หรือบุคลากรขององค์กรออกจากตำแหน่งหรือเลือกปฏิบัติต่อพนักงานที่แสวงหาการก่อตั้ง หรือร่วมในองค์กรการเจรจาต่อรอง

3.4) SD4 : เตรียมข้อมูลเหตุผลในการเปลี่ยนแปลงการดำเนินกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อการทำงานของงาน ให้แก่หน่วยงานภาครัฐและตัวแทนของพนักงาน

3.5) SD5 : ตัวแทนลูกจ้างสามารถเข้าถึงผู้มีอำนาจตัดสินใจขององค์กร สามารถเข้าถึงพื้นที่ปฏิบัติงาน และข้อมูลต่างๆ ที่เหมาะสมเท่าที่สามารถทำได้

(4) HS : อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (Health and Safety at work)

4.1) HS1 : องค์กรมีการพัฒนา ประยุกต์ใช้และรักษาไว้ซึ่งนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เพื่อให้พนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องมีมาตรฐานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ดี

4.2) HS2 : องค์กรมีการวิเคราะห์ และควบคุมความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงานทุกกิจกรรม

4.3) HS3 : องค์กรมีการกำหนดวิธีปฏิบัติงานที่ปลอดภัย และสื่อสารให้กับพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง

4.4) HS4 : องค์กรมีการจัดหาอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย ที่จำเป็นในการป้องกันอุบัติเหตุและโรคจากการทำงาน รวมถึงเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ

4.5) HS5 : องค์กรมีการลด และขจัดความเสี่ยงโดยการบันทึก และสอบสวนอุบัติการณ์ ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย และปัญหาที่คนงานนำเสนอ

4.6) HS6 : องค์กรให้การฝึกอบรม และพัฒนาความสามารถที่เพียงพอในทุกๆ เรื่องที่เกี่ยวข้องในทุกๆตำแหน่งงาน

4.7) HS7 : องค์กรไม่ผลักภาระค่าใช้จ่ายในมาตรการต่างๆ ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานให้แก่พนักงาน

4.8) HS8 : องค์กรให้ข้อมูล และแนวทางในการจัดการกับความเครียดด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัย อย่างถูกต้องครบถ้วน

4.9) HS9 : องค์กรยอมรับฟังเหตุการณ์ประเศงานที่จะเป็นอันตรายร้ายแรงต่อชีวิตสุขภาพของคนงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง

4.10) HS10 : องค์กรมีการจัดทำรายงานที่เกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยให้กับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามที่กฎหมายกำหนด

(5) HD : การพัฒนามนุษย์ และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน (Human development and Training in the Workplace)

5.1) HD1 : จัดให้มีการพัฒนาและการฝึกอบรม และโอกาสความก้าวหน้าของพนักงาน บนพื้นฐานความเท่าเทียมกันและการไม่เลือกปฏิบัติ

5.2) HD2 : เคารพความรับผิดชอบต่อครอบครัวของพนักงานในเรื่องเวลาการทำงาน จัดให้มีช่วงเวลาทำงานที่สมเหตุสมผล ให้พนักงานมีชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงานที่สมดุล

5.3) HD3 : องค์กรจัดเตรียมแผนการคุ้มครอง และสร้างความก้าวหน้าให้กับกลุ่มผู้ที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ ได้แก่ ผู้หญิง เด็ก ผู้อพยพ ผู้พิการ เป็นต้น

5.4) HD4 : องค์กรจัดให้มีโครงการ หรือกิจกรรมที่เน้นการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมสุขภาพ และความเป็นอยู่ที่ดี

ตัวแปรย่อยทั้ง 5 มิติ ซึ่งเป็นตัวแทนที่บ่งบอกระดับ (Reflection indicators) ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ (CSR) นั้นจะมีค่าคะแนนแต่ละตัวแปรเท่ากับ 7 คะแนน ซึ่งเป็นการให้คะแนนในรูปแบบ Numerical scale โดยคะแนนรวมจากการปฏิบัติดังกล่าวทั้ง 37 หัวข้อ จะสามารถบ่งชี้ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ในมิติการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์กรทั้ง 5 มิติ โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาระดับการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายจากการคำนวณอันตรภาคชั้นเพื่อหาช่วงคะแนนเฉลี่ยสำหรับการแปลความหมายโดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้ (วิชิต อุ๋อัน, 2550: 270)

$$\text{สูตรอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากตัวแปรต้น CSR จะมีลักษณะเป็นการให้คะแนนความคิดเห็น 7 ระดับ ตั้งแต่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด = 7 คะแนน และลดคะแนนลงเป็นลำดับตามความคิดเห็น จนถึงระดับ 1 คะแนน คือความคิดเห็นที่เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยของคะแนนรวมของชุดคำถามสำหรับตัวแปรความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจทั้ง 37 หัวข้อ จะเป็นค่าตัวแปร CSR ที่สามารถบ่งชี้ระดับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจทั้ง 5 มิติ ผู้วิจัยต้องการจัดแบ่งคะแนนความคิดเห็นของ

บุคลากรขององค์การออกเป็น 7 ช่วงชั้น ดังนั้นจึงแทนค่าตามสูตรการคำนวณอันตรภาคชั้น(วิจิต อ้วน, 2550: 270) จะได้ค่าดังนี้

$$= \frac{7-1}{7}$$

$$= 0.85$$

จากผลลัพธ์การคำนวณดังกล่าว สามารถกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายระดับการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน ดังนี้

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การแปลความหมายระดับการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับการปฏิบัติความรับผิดชอบต่อสังคมของ องค์การธุรกิจด้านแรงงานในแต่ละมิติ
1.00 – 1.90	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1.91 – 2.75	เห็นด้วยน้อย
2.76 – 3.60	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย
3.61 – 4.44	ปานกลาง
4.45 – 5.30	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
5.31 – 6.15	เห็นด้วยมาก
6.16 – 7.00	เห็นด้วยมากที่สุด

ตัวแปรตาม : QWL คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร หมายถึง ความพึงพอใจของบุคลากรในองค์การที่มีความต้องการหลากหลาย ซึ่งได้รับการตอบสนองผ่านทรัพยากร กิจกรรม และผลลัพธ์ต่างๆ จากการเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงานในองค์การ ดังนั้นการตอบสนองความต้องการที่เป็นผลมาจากประสบการณ์จากที่ทำงานนั้น มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และในชีวิตด้านอื่น ซึ่งหากมีความพึงพอใจในชีวิตการทำงาน ชีวิตครอบครัว และชีวิตส่วนตัว แล้วจะส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในชีวิตโดยรวม (Sirgy, Efraty, Siegel, & Lee , 2001: 242) อาศัยแนวคิดจากทฤษฎีความต้องการของ Maslow และทฤษฎีการล้นข้าม (Spill over) ที่ได้รับการวิจัยและพัฒนาโดย Sirgy et al. (2001: 242) โดยมี Chan and Wyatt (2007) นำไป

พัฒนาเพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในเชียงใหม่ ประเทศจีน และกัลยาณี คุ้มมี และบุษยา วีรกุล (2550) ได้นำไปพัฒนาเพื่อศึกษาวิจัยในประเทศไทย ประกอบด้วย 7 มิติ 16 หัวข้อ ดังนี้

(1) SH : การตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย (Satisfaction of health and safety needs)

- 1.1) SH1 : การป้องกันจากการเจ็บป่วยและการบาดเจ็บในการทำงาน
- 1.2) SH2 : การป้องกันจากการเจ็บป่วยและการบาดเจ็บนอกการทำงาน
- 1.3) SH3 : การเสริมสร้างสุขอนามัย

(2) SF : การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว (Satisfaction of economic and family needs)

- 2.1) SF1 : ค่าจ้างที่เพียงพอ
- 2.2) SF2 : ความมั่นคงในงาน
- 2.3) SF3 : ความต้องการด้านครอบครัวอื่นๆ เช่นการมีเวลาออกเวลาทำงานเพียงพอเพื่ออยู่กับครอบครัว

(3) SS : การตอบสนองความต้องการด้านสังคม (Satisfaction of social needs)

- 3.1) SS1 : ความขัดแย้งในที่ทำงาน
- 3.2) SS2 : สันตนาการเมื่อว่างจากงาน

(4) SE : การตอบสนองความต้องการด้านศักดิ์ศรี (Satisfaction of esteem needs)

- 4.1) SE1 : การรับรู้ความสำคัญและแสดงความชื่นชมต่อผลงานที่ทำภายในองค์กร
- 4.2) SE2 : การรับรู้ความสำคัญและแสดงความชื่นชมต่อผลงานที่ทำภายนอกองค์กร

(5) SA : การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ (Satisfaction of actualization needs)

- 5.1) SA1 : บรรลุศักยภาพของตนภายในองค์กร
- 5.2) SA2 : บรรลุในความเชี่ยวชาญในอาชีพ

(6) SK : การตอบสนองความต้องการด้านความรู้ (Satisfaction of knowledge needs)

- 6.1) SK1 : การเรียนรู้เพื่อเพิ่มทักษะในงาน
- 6.2) SK2 : การเรียนรู้เพื่อเพิ่มความรู้ในอาชีพ

(7) ST : การตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์ (Satisfaction of aesthetic needs)

7.1) ST1 : การสร้างสรรค์งาน โดยการได้รับโอกาสในการคิดอย่างสร้างสรรค์ เพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงาน

7.2) ST2 : ความคิดสร้างสรรค์ส่วนบุคคล และสุนทรียศาสตร์ทั่วไป คือการได้รับโอกาสจากการทำงานเพื่อพัฒนาตนเองในเรื่องสุนทรียศาสตร์ และการแสดงความคิดอย่างสร้างสรรค์

ตัวแปรตาม QWL จะมีลักษณะเป็น rating scale 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับมากที่สุด = 5 คะแนน มาก = 4 คะแนน ปานกลาง = 3 คะแนน น้อย = 2 คะแนน น้อยที่สุด = 1 คะแนน โดยค่าเฉลี่ยของ คะแนนรวมของชุดคำถามสำหรับตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 16 หัวข้อ จะเป็นค่าตัวแปร QWL ที่สามารถบ่งชี้คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรทั้ง 7 มิติ และมีค่าเป็นตัวเลข (ratio scale)

โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย จากการคำนวณอันตรภาคชั้นเพื่อหาช่วงคะแนนเฉลี่ยสำหรับใช้ในการแปลความหมายโดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้ (วิจิต อุอิน, 2550: 270)

แทนค่าตามสูตรการคำนวณอันตรภาคชั้นจะได้ค่าดังนี้

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

ดังนั้น จะมีเกณฑ์การแปลความหมายระดับคุณภาพชีวิต ในการทำงานของบุคลากรในองค์กรจะสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ในแต่ละมิตินั้นมีมากน้อยเพียงใด โดยแปลผลจากค่าเฉลี่ยของแต่ละมิติดังนี้

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การแปลความหมายระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแต่ละมิติ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
0.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.4.2 การสร้างเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ และ โครงสร้างตัวแปรของแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน จากหนังสือ วารสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ขั้นที่ 2 จากการกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปรต่างๆ นำมาสร้างตารางสรุปเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3.1

ขั้นที่ 3 สร้างข้อคำถาม โดยปรับให้มีความเหมาะสมกับหน่วยวัดระดับบุคคล และสอดคล้องกับบริบทของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ในครั้งนี้ตามนิยามเชิงปฏิบัติการ และเครื่องมือวัดที่ได้มีผู้ทำการพัฒนาและทดลองใช้มาแล้ว หลังจากนั้นจึงนำคำถามที่พัฒนาขึ้นมาเสนอต่อ อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมเพื่อขอคำแนะนำ รวมถึงการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของข้อคำถามเดิมกับข้อคำถามที่พัฒนาขึ้นมา หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับร่าง

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่พัฒนาแล้วเป็นฉบับร่าง และปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมแนะนำแล้ว ไปทดสอบ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 ชุด เพื่อตรวจสอบความตรงทางเนื้อหา

ขั้นที่ 5 นำแบบสอบถามฉบับร่าง ส่วนความรับผิดชอบทางสังคม ขององค์การพร้อมทั้งรายละเอียดเกี่ยวข้องส่งให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อ

สังคมจำนวน 1 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจประเมินความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์กร จำนวน 1 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญทางวิชาการและการวิจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 1 ท่าน โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านจะทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้านความตรงเชิงเนื้อหาที่เกี่ยวกับความถูกต้อง ความครอบคลุมกับเนื้อหาเชิงทฤษฎี ความสอดคล้องของคำถามกับนิยามเชิงปฏิบัติการรวมถึงความชัดเจนของแบบสอบถาม ความถูกต้องและความเหมาะสมของการใช้ภาษา พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ สำหรับรายชื่อผู้เชี่ยวชาญ นำเสนอไว้ในภาคผนวก ข หลังจากนั้นจึงนำผลการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่าน มาทำการคำนวณหาค่าความตรงตามเนื้อหา ด้วยเทคนิคดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item – Objective Congruence Index : IOC) โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน	1	เมื่อผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา
คะแนน	0	เมื่อผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา
คะแนน	1	เมื่อผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหา

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum r}{n}$$

เมื่อ IOC คือ ดัชนีความสอดคล้อง

r คือ ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

n คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ถ้าค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 แสดงว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ สำหรับข้อคำถามที่มีค่าดัชนี IOC ต่ำกว่า 0.5 ผู้วิจัยจะดำเนินการปรับปรุงแก้ไข หรือตัดออก (สุวิมล ตีรพานันท์, 2551: 166) แบบสอบถามสำหรับให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยเทคนิคดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item – Objective Congruence Index : IOC) นำเสนอไว้ในภาคผนวก ค

ส่วนข้อคำถามของคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น เนื่องจาก กัลยาณี คุณมี และบุษยา วีรกุล (2551) ได้มีการนำแบบสอบถามของ Sirgy (2001) มาพัฒนาและตรวจสอบความตรงของเนื้อหา ของเครื่องมือในบริบทขององค์กรในประเทศไทยมาแล้ว ผู้วิจัยจึงนำเครื่องมือดังกล่าวมา ปรับตามข้อเสนอแนะของ กัลยาณี คุณมี และนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขั้นที่ 6 นำผลที่ได้จากขั้นที่ 4 และขั้นที่ 5 มาทำการปรับปรุงแก้ไขคำถามตาม คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม และผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ แล้วจัดทำ แบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วนำไปทดลองใช้ (Pre-test) กับกลุ่มบุคคลที่มีลักษณะเดียวกันกับกลุ่ม

ประชากร ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 50 ชุด เพื่อตรวจสอบคุณภาพในด้านความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือวิจัย โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) จากการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้วัดตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ ว่ามีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมืออยู่ในเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ คือไม่ต่ำกว่า 0.70 เนื่องจากเครื่องมือที่มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับนี้ โดยส่วนใหญ่จะพบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอย่างมีนัยสำคัญ (Nunnally, 1978: 245 อ้างถึงใน สุวิมล ติรกันันท์, 2551: 181)

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)

3.5.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

รูปแบบการวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นระเบียบวิธีวิจัยในเชิงคุณภาพ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง คือ รายงานผลการตรวจประเมินการปฏิบัติตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคม ของกรมโรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม (CSR-DIW) ปี พ.ศ. 2551 เฉพาะประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน

ส่วนที่สอง เป็นส่วนของข้อมูลเชิงสำรวจ (Survey research) จากการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนนี้ดังนี้

1. ติดต่อกรมโรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นหน่วยงานผู้กำหนดมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคม (CSR-DIW) เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการประสานงานและแจ้งให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน CSR-DIW ประจำปี พ.ศ. 2551 จำนวน 28 โรงงาน ทราบถึงวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น

2. ติดต่อยื่นคำร้องต่อบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อจัดทำหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัย และวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยในครั้งนี้ให้กับผู้ประกอบการโรงงานทั้ง 28 แห่ง

3. จัดทำแบบสอบถาม และกำหนดเลขรหัสแบบสอบถาม เพื่อสะดวกในการติดตามผล

4. จัดทำหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัย วัตถุประสงค์ในการทำวิจัย อธิบายการกรอกข้อมูล พร้อมทั้งแจ้งกำหนดเวลาในการเก็บข้อมูล ถึงกรรมการผู้จัดการ ผ่านผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อกระจายต่อไปที่หน่วยตัวอย่าง

5. ติดต่อกับผู้รับผิดชอบโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม หรือผู้จัดการทรัพยากรมนุษย์ล่วงหน้าก่อนการส่งแบบสอบถาม เพื่อขอความอนุเคราะห์ประสานงานในการให้บุคลากรในองค์กรที่ผู้วิจัยระบุไว้ให้ความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัย

6. จัดส่งแบบสอบถามไปยังกรรมการผู้จัดการ และผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ หรือผู้จัดการฝ่ายความรับผิดชอบต่อสังคมในองค์กรทั้ง 28 แห่ง เพื่อกระจายแบบสอบถามไปยังหน่วยตัวอย่าง

7. ในกรณีที่ไม่ได้รับแบบสอบถามคืนตามกำหนดเวลา ผู้วิจัยได้ทำการติดตามทวงถามกับผู้ประสานงานและตัวแทนขององค์กรนั้นๆ

3.5.2 ผลการเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้นเป็นระยะเวลา 5 เดือน ตั้งแต่ เดือนธันวาคม 2552 ถึง เดือนเมษายน 2553 ซึ่งผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาทั้งสิ้นจำนวน 892 ชุด คิดเป็นอัตราตอบกลับ (Response rate) ร้อยละ 63.71 ซึ่งเป็นจำนวนที่มากเพียงพอต่อการวิเคราะห์ด้วยโมเดลริสเรล จึงได้ดำเนินการตรวจสอบความเชื่อมั่นและความตรงของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการทดสอบ Confirmatory Factor Analysis (CFA) ต่อไป

3.6 การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับมาแล้ว ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาทำการตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วนของข้อมูลว่ามีความครบถ้วนหรือไม่ หากพิจารณาแล้วแบบสอบถามชุดใดที่มีความครบถ้วนไม่ถึง 60% จะทำการคัดออก ส่วนแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์เพียงเล็กน้อยหรือตอบไม่ครบผู้วิจัยจะจัดการกับข้อผิดพลาด โดยวิธีการดังนี้

3.6.1 การสร้างตารางแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปร

เพื่อตรวจสอบว่ามีค่าที่เป็นไปไม่ได้ และมีค่าสูญหายแบบเว้นว่าง (System Missing) เนื่องจากความผิดพลาดในขั้นตอนการกรอกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์หรือไม่ และตรวจสอบว่ามีรหัสผู้ตอบแบบสอบถามซ้ำหรือไม่ หากพบค่าผิดพลาดดังที่กล่าวมาจะตรวจสอบ จากแบบสอบถาม แล้วแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง

3.6.2 การจัดการกับค่าสูญหาย (Missing)

สำหรับข้อคำถามใดที่พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจไม่ตอบข้อดังกล่าว จะจัดเป็นค่าสูญหาย (Missing) ซึ่งต่างจากค่าสูญหายแบบเว้นว่าง (System Missing) ในข้อ 3.7.1 ที่เกิดจากความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล ในการจัดการกับค่าสูญหาย (Missing) นี้ Schafer and Graham (2002) ได้กล่าว

ไว้ว่า ในกรณีที่ค่าสูญหายมีจำนวนมาก คือมากกว่าร้อยละ 5 ตามเกณฑ์ของ Hair et al. (2006) จะต้องดูประเภทของค่าสูญหาย ถ้ากรณีค่าสูญหายเป็นแบบสุ่มทั้งหมด (Missing Completely at Random: MCAR) สามารถใช้วิธีลบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามคนนั้น ออกจากการวิเคราะห์ (Listwise) ได้โดยไม่ทำให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผิดพลาด แต่หากค่าสูญหายเป็นแบบสุ่มบางส่วน (Missing at Random: MAR) หรือค่าสูญหายแบบไม่สุ่ม (Missing Not at Random: MNAR) การลบข้อมูลของบุคคลนั้นออกจากการวิเคราะห์อาจทำให้ผลการวิเคราะห์บิดเบือนได้ จะต้องใช้วิธีแก้ไขแบบอื่นแทน ดังนั้นในการวิเคราะห์ครั้งนี้ ผู้วิจัยจะตรวจสอบสถิติทดสอบ MCAR ของ Little (Little & Rubin, 2002) หากพบว่ามีไม่มีตัวแปรใด มีค่าสูญหายเกินกว่า 5 % ผู้วิจัยจึงจะทำการจัดการค่าสูญหายของตัวแปรดังกล่าว โดยใช้วิธีการ แทนค่าด้วยวิธีความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood หรือ EM Algorithm) ซึ่งถือว่าเป็นวิธีที่เหมาะสมในการจัดการกับค่าสูญหายลักษณะนี้ (Hair et al., 2006)

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณของตัวแปรต่างๆ ตามกรอบแนวคิดในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลและการใช้ค่าสถิติต่างๆ ดังต่อไปนี้

1) การวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน เพื่อให้ทราบลักษณะการแจกแจงของตัวอย่างด้วยสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการพัฒนาโมเดล ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 12 ตัวแปรเพื่อให้ทราบลักษณะการแจกแจง และการกระจายของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สัมประสิทธิ์การกระจาย (Coefficient of Variation) ความเบ้ (Skewness) ความโด่ง (Kurtosis) และการทดสอบสมมติฐานของความเบ้และความโด่งว่าแตกต่างจากศูนย์หรือไม่ ด้วยสถิติทดสอบ Z (Z-test)

2) การวิเคราะห์ด้วยสถิติ อังอิงด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) โดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อทดสอบความตรงเชิงโครงสร้าง ซึ่งเป็นการทดสอบความสอดคล้องระหว่างข้อมูลกับ โมเดล (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542: 123) และศึกษาว่ามีติของความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน และองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของบุคลากรที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญเป็นจริงตามข้อมูลเชิงประจักษ์

3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product - Moment Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปร เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงหรือไม่ (Linear Relationship) ความสัมพันธ์ดังกล่าวมีทิศทาง (Direction) เป็นบวกหรือลบ ขนาด (Strength) ของความสัมพันธ์มีค่าอยู่ในระดับใด เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุระหว่าง มิตินความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร โดยใช้โปรแกรมลิสเรล LISREL คำนวณค่า r ตามสูตรการคำนวณ

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(n(\sum X^2) - (\sum X)^2)(n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2)}}$$

4) ศึกษาความสามารถของตัวแปร สังเกตได้ในการทำนายระดับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรแต่ละมิติ กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยโปรแกรม LISREL

5) วิเคราะห์รูปแบบ โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรแต่ละมิติและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ที่สร้างขึ้นจากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยโปรแกรม LISREL เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และประมาณค่าพารามิเตอร์โดยวิธีไลค์ลิฮูดสูงสุด (Maximum Likelihood Estimate= ML) เพื่อวิเคราะห์โมเดลตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ถ้าผลการวิเคราะห์ พบว่า โมเดลตามสมมติฐานที่เลือกไว้ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจะดำเนินการปรับแต่งโมเดลใหม่

6) การปรับโมเดล (Model Adjustment) หากพบว่าค่าสถิติที่คำนวณได้ ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด จำเป็นที่จะต้องทำการปรับโมเดลใหม่ โดยอาศัยเหตุผลเชิงทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และค่าดัชนีปรับ โมเดล (Model Modification indices) ซึ่งเป็นค่าสถิติเฉพาะของพารามิเตอร์แต่ละตัวมีค่าเท่ากับ ค่าไค-สแควร์ที่ลดลง เมื่อกำหนดให้พารามิเตอร์ตัวนั้นเป็น พารามิเตอร์อิสระ หรือมีการผ่อนคลายข้อกำหนดเงื่อนไขบังคับของพารามิเตอร์นั้น ข้อมูลที่ได้ก็นำไปใช้ในการปรับโมเดลจนได้โมเดลที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ดีที่สุด และได้ค่าสถิติตรวจสอบความกลมกลืนของ โมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเกณฑ์ที่กำหนด โดย

ผู้วิจัยจะหยุดปรับ โมเดลเมื่อพบว่า ค่าสูงสุดของเศษเหลือในรูปของคะแนนมาตรฐานต่ำกว่า 2.00 (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

3.8 ผลการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบคุณภาพข้อมูล

จากหัวข้อที่ 3.2 ถึง 3.7 เป็นการกล่าวถึงวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อค้นหาคำตอบการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ตั้งไว้ สำหรับผลการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบคุณภาพข้อมูลจะนำเสนอเป็น 5 หัวข้อ ได้แก่ (1) การตรวจสอบข้อมูลขาดหาย (2) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ (3) ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัด (4) ผลการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ และ (5) ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของตัวแปรแฝง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.8.1 การตรวจสอบข้อมูลขาดหาย (Missing)

เรื่องข้อมูลขาดหาย เป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในการวิจัย นงลักษณ์ วิรัชชัย (2542 : 13 - 14) ได้แนะนำไว้ว่า “เมื่อมีข้อมูลขาดหายสิ่งแรกที่นักวิจัยควรทำคือ การตรวจสอบว่าข้อมูลที่ขาดหายนั้นเป็นการขาดหายโดยสุ่ม หรือขาดหายมีระบบ ถ้าหน่วยตัวอย่างที่ขาดหายไม่มีลักษณะร่วมกัน หมายความว่าข้อมูลที่ขาดหายนั้นเกิดขึ้นโดยสุ่ม นักวิจัยจึงดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปได้ สำหรับข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ข้อมูลที่ขาดหายไปนั้นเป็นการขาดหายโดยสุ่ม นอกจากนั้น นงลักษณ์ วิรัชชัย ได้แนะนำวิธีการจัดการกับข้อมูลเมื่อมีข้อมูลขาดหายไว้ 3 วิธี ได้แก่ วิธีแรกตัดข้อมูลส่วนที่ขาดหายเป็นคู่ (Pairwise deletion) วิธีที่สองตัดข้อมูลส่วนที่ขาดหายของหน่วยตัวอย่างหน่วยนั้นทิ้งทั้งหมด (Listwise deletion) และวิธีที่สามใช้สถิติวิเคราะห์ประมาณค่าข้อมูลที่ขาดหายไปแทน (Replacement of missing data) การประมาณค่าอาจใช้ค่าเฉลี่ยหรือค่าประมาณจากการวิเคราะห์การถดถอยก็ได้ ซึ่ง โปรแกรม SPSS สามารถแก้ปัญหาได้ทั้งสามวิธี” สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกวิธีที่สามในการแก้ปัญหาข้อมูลที่ขาดหาย เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้จำเป็นต้องใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย โปรแกรมลิสเรล เพื่อเป็นการลดผลเสียจากขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ลดลงและผลกระทบในการประมาณค่าพารามิเตอร์จากการตัดข้อมูลออก

3.8.2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้

มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวว่า มีความสัมพันธ์กันมากจนเกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) หรือไม่ รวมถึงทิศทางของตัวแปรว่ามีทิศทางอย่างไร และขนาดความสัมพันธ์เป็นอย่างไร โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) รวมทั้งทดสอบว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดนั้นเป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ (Identity Matrix) หรือไม่โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 12 ตัวแปรในตารางที่ 3.4 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด 66 คู่ มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งจำนวน 66 คู่ มีขนาดของความสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.23 ถึง 0.82 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้มีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ จนถึงค่อนข้างสูงและไม่เกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ที่ใช้วัดตัวแปรแฝงเดียวกัน พบว่า ตัวแปรทุกคู่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีขนาดของความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($0.2 < r < 0.4$) จำนวน 6 คู่ ปานกลาง ($0.4 < r < 0.6$) จำนวน 13 คู่ ค่อนข้างสูง ($0.6 < r < 0.8$) จำนวน 10 คู่ และมีความสัมพันธ์ระดับสูง (> 0.80) จำนวน 2 คู่ โดยตัวแปรคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดคือ ตัวแปรการจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน (CSR_EM) และตัวแปรเงื่อนไขการจ้างงานและการคุ้มครองทางสังคม (CSR_CW) ($r = 0.82$) ส่วนตัวแปรคู่ที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุด คือ ตัวแปรการตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย (QWL_SH) กับตัวแปรการตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์ (QWL_ST) ($r = 0.31$) และความสัมพันธ์ของตัวแปรทุกคู่มีทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 3.4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปร	CSR_EM	CSR_CW	CSR_SD	CSR_HS	CSR_HD	QWL_SH	QWL_SF	QWL_SS	QWL_SE	QWL_SA	QWL_SK	QWL_ST
CSR_EM	1.00											
CSR_CW	0.82**	1.00										
CSR_SD	0.69**	0.70**	1.00									
CSR_HS	0.77**	0.81**	0.71**	1.00								
CSR_HD	0.62**	0.65**	0.66**	0.68**	1.00							
QWL_SH	0.39**	0.37**	0.37**	0.44**	0.36**	1.00						
QWL_SF	0.33**	0.37**	0.40**	0.34**	0.47**	0.47**	1.00					
QWL_SS	0.26**	0.29**	0.30**	0.26**	0.36**	0.36**	0.46**	1.00				
QWL_SE	0.37**	0.33**	0.31**	0.33**	0.39**	0.38**	0.45**	0.38**	1.00			
QWL_SA	0.33**	0.32**	0.36**	0.32**	0.41**	0.37**	0.48**	0.46**	0.59**	1.00		
QWL_SK	0.33**	0.34**	0.37**	0.32**	0.46**	0.37**	0.50**	0.45**	0.55**	0.68**	1.00	
QWL_ST	0.25**	0.27**	0.34**	0.23**	0.38**	0.31**	0.48**	0.46**	0.45**	0.60**	0.70**	1.00
MEAN	5.36	5.77	4.23	5.55	4.41	5.45	4.08	3.48	3.74	3.64	3.65	3.50
S.D.	0.94	0.96	0.95	0.97	0.94	0.85	0.94	0.73	0.69	0.78	0.79	0.86

Bartlett's test of sphericity = 6568.762 , df = 66 , p = 0.000

Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy = 0.910

หมายเหตุ: * p < 0.05 , ** p < 0.01

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ที่อยู่ในตัวแปรแฝง ต่างกัน พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทุกคู่ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีขนาดของความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($0.2 < r < 0.4$) จำนวน 30 คู่ และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($0.4 < r < 0.6$) จำนวน 5 คู่ โดยตัวแปรคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว (QWL_SF) กับ การเจรจาหรือทางสังคม (CSR_HD) ($r = 0.47$) ส่วนตัวแปรคู่ที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุด คือ การตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์ (QWL_ST) กับ อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (CSR_HS) ($r = 0.23$) และยังพบว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณาค่าสถิติ Bartlett's test of sphericity พบว่า มีค่าเท่ากับ 6568.762 , $df = 66$, $p\text{-value} = 0.00$ แสดงให้เห็นว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์แตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ Kaiser-Meyer-Olkin มีค่าเท่ากับ 0.910 ซึ่งค่า KMO ที่มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้มีความสัมพันธ์กันมาก และเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวิจัย กับข้อมูลเชิงประจักษ์ต่อไป (สุภมาส อังศุโชติ, 2552: 97) สาเหตุที่ต้องทดสอบค่าสถิติดังกล่าว เนื่องจากว่าหากตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กันเลย มีลักษณะเป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ จะไม่สามารถนำไปวิเคราะห์หองค์ประกอบ (Factor Analysis) ได้

3.8.3 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัด (Construct Validity)

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) วิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรในโมเดลการวัด แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) ความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นด้านแรงงาน (CSR) และ (2) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) (3) ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรในการศึกษาทุกตัวผลการวิเคราะห์มีดังนี้

1) ความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน (CSR)

ตัวแปรหองค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน(CSR) ประกอบด้วย 5 หองค์ประกอบ ได้แก่ การจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน (CSR_EM) เงื่อนไขในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม (CSR_CW) การสานเสวนาทางสังคมและการมีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรองของลูกจ้าง (CSR_SD) อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (CSR_HS) และการพัฒนามนุษย์และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน (CSR_HD) ผู้วิจัยได้ประมาณค่าทั้ง 5 หองค์ประกอบโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อหา

นำหน้าที่ถูกต้องของรายการคำถามแต่ละองค์ประกอบ (แสดงรายละเอียดใน ภาคผนวก ฉ) หลังจากนั้นจึงนำน้ำหนักมาคำนวณกลับแล้วรวมเป็นคะแนน ของแต่ละองค์ประกอบอีกครั้งซึ่งจะทำให้ได้คะแนนที่น่าเชื่อถือมากขึ้น หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างองค์ประกอบ ทั้ง 5 องค์ประกอบของ ความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นด้านแรงงาน(CSR) รวม 10 คู่ พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้ง 10 คู่ มีค่าค่อนข้างสูง ระหว่าง 0.62 - 0.77 (8 คู่) และมีค่าสูงจำนวน 2 คู่คือ 0.81 และ 0.82 ผลการวิเคราะห์ เมทริกซ์สหสัมพันธ์ด้วย Bartlett's test of Sphericity ได้ค่า Chi-Square = 3456.68 , df = 10, p = 0.00 ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ค่าดัชนี Overall Kaiser - Mayer - Olkin (KMO) = 0.889 แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ ไม่ใช่เมทริกซ์เอกลักษณ์ และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีมากพอที่จะนำมาวิเคราะห์ห่อองค์ประกอบได้ ดังแสดงในตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 เมทริกซ์สหสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ ในโมเดลการวัดความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นด้านแรงงาน (CSR)

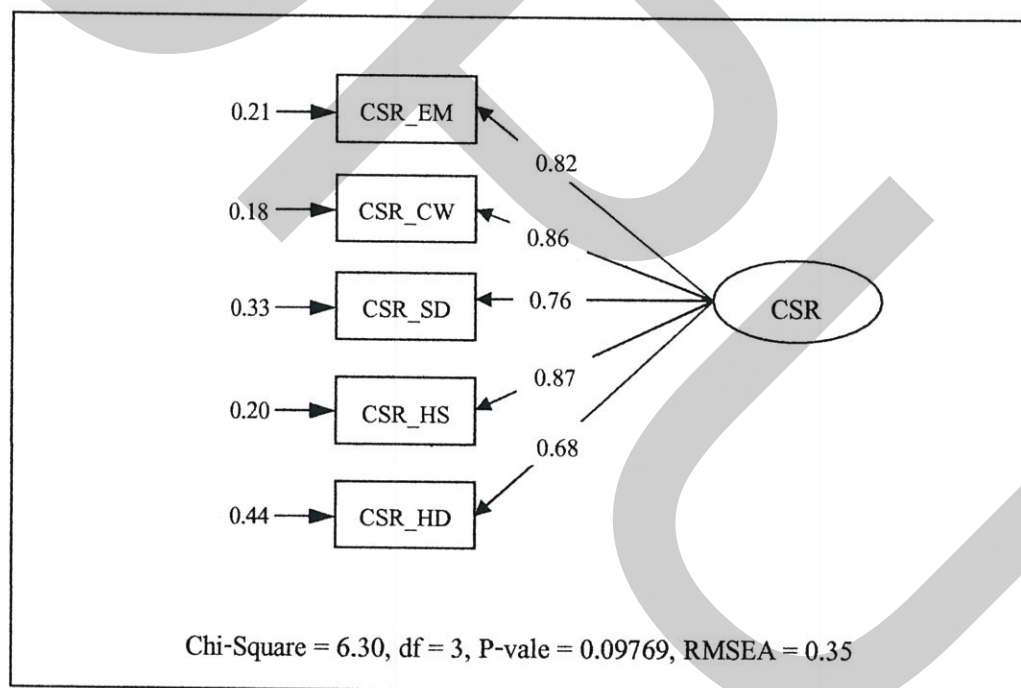
	CSR_EM	CSR_CW	CSR_SD	CSR_HS	CSR_HD
CSR_EM	1.00				
CSR_CW	0.82**	1.00			
CSR_SD	0.69**	0.70**	1.00		
CSR_HS	0.77**	0.81**	0.71**	1.00	
CSR_HD	0.62**	0.65**	0.66**	0.68**	1.00
MEAN	5.36	5.77	4.23	5.55	4.41
S.D.	0.94	0.96	0.95	0.97	0.95

Bartlett's test of Sphericity Chi-Square = 3456.68 , df = 10 , p-value = 0.00 , KMO = 0.889

หมายเหตุ: * หมายถึง $p < 0.05$, ** หมายถึง $p < 0.01$

ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดได้ค่า Chi-Square = 6.30, df = 3, p-value = 0.097 , RMSEA = 0.035 , GFI = 1.00 , AGFI = 0.99 แสดงว่าโมเดลการวัดความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นด้านแรงงาน (CSR) สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของความ

รับผิดชอบต่อสังคมประเด็นด้านแรงงาน (CSR) พบว่า มีตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญในการบ่งชี้ความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นด้านแรงงาน (CSR) ทั้งหมด 5 ตัว เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้แก่ 1. อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (CSR_HS) 2. เงื่อนไขการจ้างงานและการคุ้มครองทางสังคม (CSR_CW) 3. ด้านการจ้างงาน และความสัมพันธ์ในการจ้างงาน (CSR_EM) 4. การสานเสวนาทางสังคม การมีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรองของลูกจ้าง (CSR_SD) และ 5. การพัฒนามนุษย์และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน (CSR_HD) ตามลำดับ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.87, 0.86, 0.82, 0.76 และ 0.68 ตามลำดับและมีความผันแปรร่วมของตัวบ่งชี้ความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นด้านแรงงาน (CSR) ระดับปานกลางถึงระดับค่อนข้างสูงคือ ร้อยละ 79, 80, 76, 64 และ 51 ตามลำดับ รายละเอียดผลการวิเคราะห์แสดงในภาพที่ 3.1 และตารางที่ 3.6



ภาพที่ 3.1 โมเดลการวัดความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน (CSR)

ตารางที่ 3.6 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดความรับผิดชอบต่อสังคม
ประเด็นด้านแรงงาน (CSR)

ตัวแปร	องค์ประกอบ CSR				
	สัมประสิทธิ์	S.E.	t	คะแนนองค์ประกอบ	R ²
CSR_EM	0.82	0.03	32.35	0.28	0.76
CSR_CW	0.86	0.03	33.68	0.33	0.80
CSR_SD	0.76	0.03	28.16	0.15	0.64
CSR_HS	0.87	0.03	33.33	0.30	0.79
CSR_HD	0.68	0.03	23.61	0.05	0.51

Chi-Square = 6.30 , df = 3 , p = 0.09 , RMSEA = 0.035, GFI = 1.00 , AGFI = 0.99

2) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL)

ตัวแปรองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ 1) การตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัย และความปลอดภัย (QWL_SH) 2) การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว (QWL_SF) 3) การตอบสนองความต้องการด้านสังคม (QWL_SS) 4) การตอบสนองความต้องการด้านศักดิ์ศรี (QWL_SE) 5) การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ (QWL_SA) 6) การตอบสนองความต้องการด้านความรู้ (QWL_SK) และ 7) การตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์ (QWL_ST) ผู้วิจัยได้ประมาณค่าทั้ง 7 องค์ประกอบ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อหาน้ำหนักที่ถูกต้องของรายการคำถามแต่ละองค์ประกอบ (แสดงรายละเอียดใน ภาคผนวก จ) หลังจากนั้นจึงนำน้ำหนักมาคำนวณกลับ แล้วรวมเป็นคะแนนของแต่ละองค์ประกอบอีกครั้ง ซึ่งจะทำให้ได้คะแนนที่น่าเชื่อถือมากขึ้น หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้ง 7 องค์ประกอบ ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) รวม 21 คู่ พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้ง 21 คู่ มีค่าค่อนข้างต่ำถึงระดับค่อนข้างสูง ระหว่าง 0.31 - 0.70 ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ด้วย Bartlett's test of Sphericity ได้ค่า Chi-Square = 2620.45 , df = 21, p = 0.00 ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ค่าดัชนี Overall Kaiser - Mayer -

Olkin (KMO) = 0.880 แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ไม่ใช่ เมทริกซ์เอกลักษณ์ และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีมากพอ ที่จะนำมาวิเคราะห์หองค์ประกอบได้ ดังแสดงในตารางที่ 3.7

ตารางที่ 3.7 เมทริกซ์สหสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL)

	QWL_SH	QWL_SF	QWL_SS	QWL_SE	QWL_SA	QWL_SK	QWL_ST
QWL_S	1.00						
QWL_SF	0.47**	1.00					
QWL_SS	0.36**	0.46**	1.00				
QWL_SE	0.38**	0.45**	0.38**	1.00			
QWL_SA	0.37**	0.48**	0.46**	0.59**	1.00		
QWL_SK	0.37**	0.50**	0.45**	0.55**	0.68**	1.00	
QWL_ST	0.31**	0.48**	0.46**	0.45**	0.60**	0.70**	1.00
MEAN	3.98	4.08	3.48	3.74	3.64	3.65	3.50
S.D.	0.85	0.94	0.73	0.69	0.78	0.79	0.86

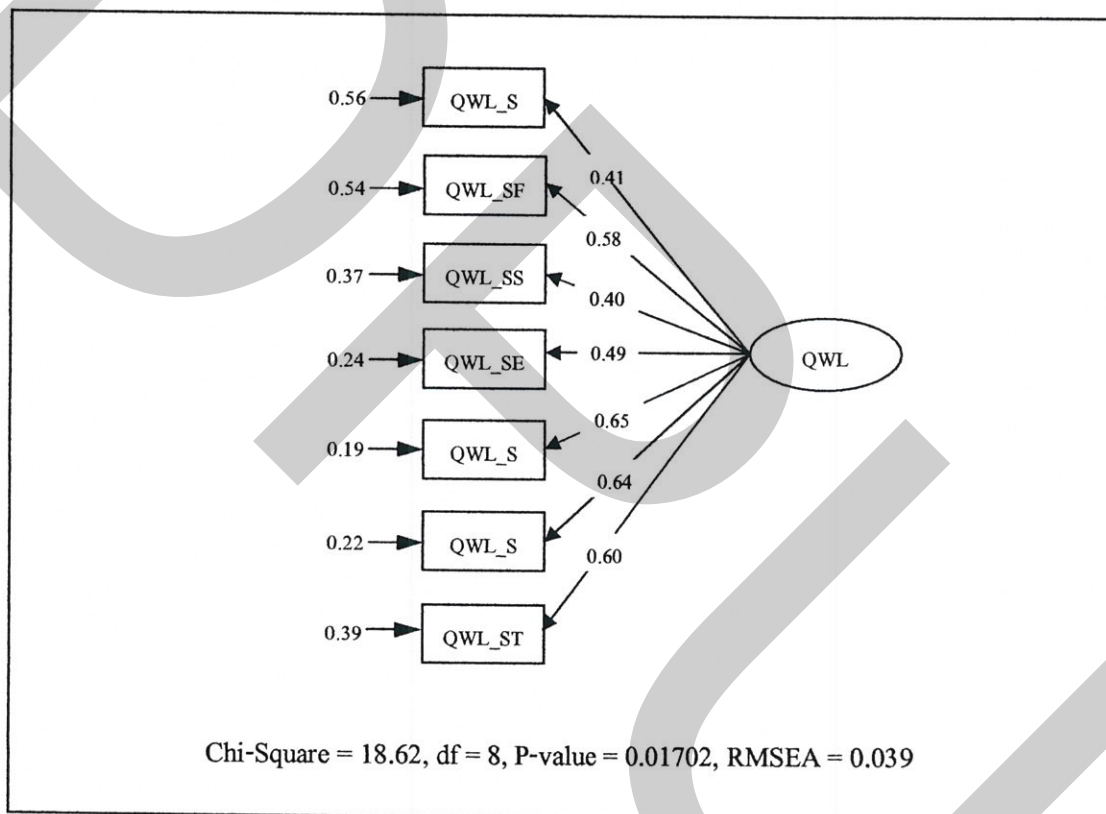
ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดได้ค่า Chi-Square = 18.62 , df = 8 , p = 0.017 , RMSEA = 0.039 , GFI = 0.99 , AGFI = 0.98 แสดงว่าโมเดลการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) สอดคล้องกลมกลืนกับ

Bartlett's test of Sphericity Chi-Square = 2620.45 , df = 21 , p = 0.00 , KMO = 0.880

หมายเหตุ: * หมายถึง $p < 0.05$, ** หมายถึง $p < 0.01$

ข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) พบว่า มีตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญในการบ่งชี้คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ทั้งหมด 7 ตัว เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้แก่ การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ (QWL_SA) การตอบสนองความต้องการด้านความรู้ (QWL_SK) การตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์ (QWL_ST) การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว (QWL_SF) การ

ตอบสนองความต้องการด้านศักดิ์ศรี(QWL_SE) การตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย (QWL_SH) และ การตอบสนองความต้องการด้านสังคม (QWL_SS) ตามลำดับ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.65 , 0.64 , 0.60 , 0.58 , 0.49 , 0.41 และ 0.40 ตามลำดับและมีความผันแปรร่วมของตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ระดับก่อนจ้างต่ำ - ปานกลาง คือ ร้อยละ 69 , 65 , 48 , 39 , 49 , 23 และ 30 ตามลำดับ รายละเอียดผลการวิเคราะห์ที่แสดงในภาพที่ 3.2 และตารางที่ 3.8



ภาพที่ 3.2 โมเดลการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL)

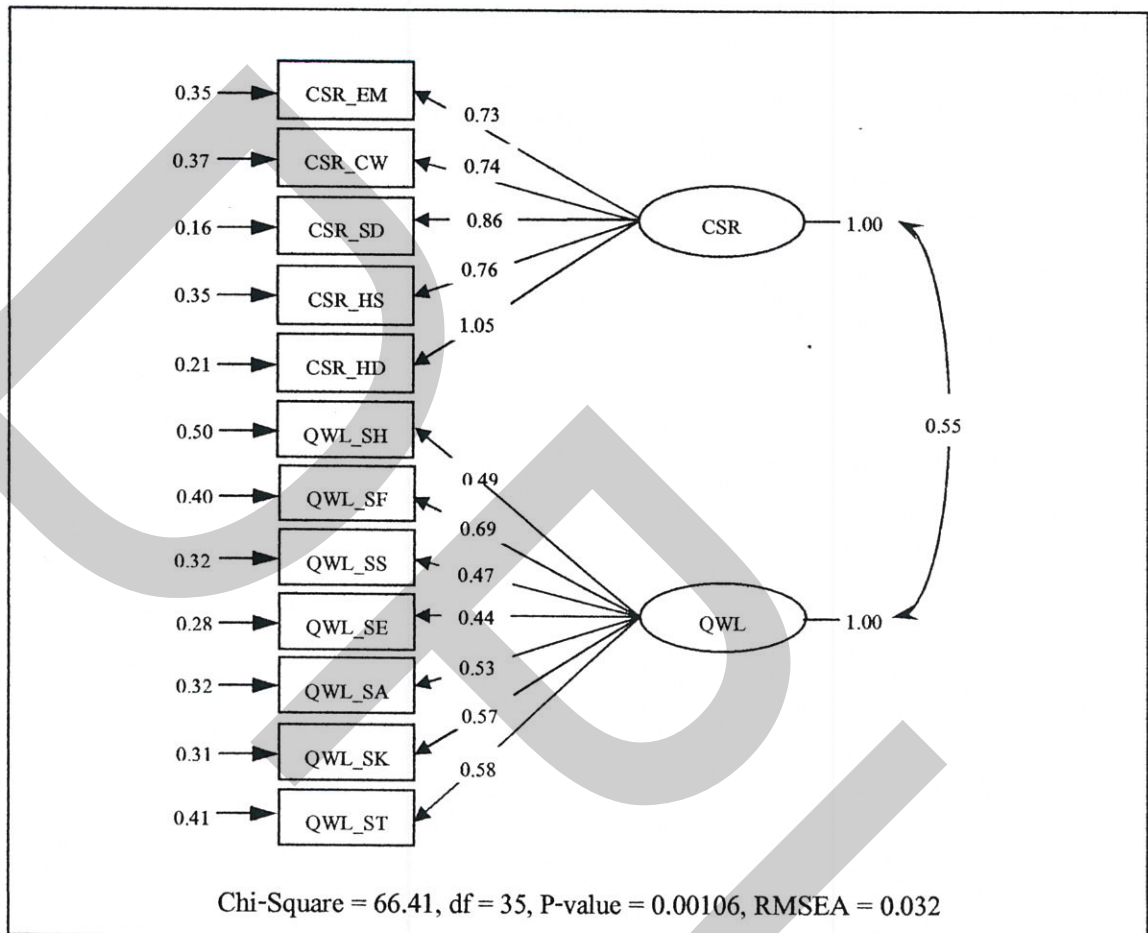
ตารางที่ 3.8 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL)

ตัวแปร	องค์ประกอบ QWL				
	สัมประสิทธิ์	S.E.	t	คะแนนองค์ประกอบ	R^2
QWL_SH	0.41	0.03	14.05	0.06	0.23
QWL_SF	0.58	0.03	19.15	0.11	0.39
QWL_SS	0.40	0.02	16.52	0.10	0.30
QWL_SE	0.49	0.02	22.53	0.27	0.49
QWL_SA	0.65	0.02	28.36	0.48	0.69
QWL_SK	0.64	0.02	27.13	0.36	0.65
QWL_ST	0.60	0.03	21.53	0.10	0.48

Chi-Square = 18.62 , df = 8 , p = 0.017 , RMSEA = 0.039 , GFI = 0.99 , AGFI = 0.98

3) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรในการศึกษาทุกตัว

จากหัวข้อที่ 1 และ 2 นั้นเป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อทดสอบความสอดคล้องของโมเดลการวัดกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ของตัวแปรแฝงที่ละตัว ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าตัวแปรแฝงในการศึกษานี้มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเพื่อให้ผลการศึกษานี้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงนำเสนอผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝงทุกตัวที่ใช้ในการศึกษามาวิเคราะห์ร่วมกัน เพื่อยืนยันว่าตัวบ่งชี้หรือตัวแปรสังเกตได้ใช้วัดเฉพาะตัวแปรแฝงตามที่กำหนดเท่านั้น โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 3.3 โมเดลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรในการศึกษาทุกตัว

ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดได้ค่า Chi-Square = 66.41 , df = 35 , p = 0.01 , RMSEA = 0.032, GFI = 0.99 , AGFI = 0.97 แสดงว่า โมเดลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยัน ของตัวแปรในการศึกษาทุกตัวมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หรือ หมายความว่า สามารถวัดตัวแปรแฝงความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นด้านแรงงาน (CSR) ได้จากตัวบ่งชี้ 5 ตัว และตัวแปรแฝงคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) วัดได้จากตัวบ่งชี้ 7 ตัวตามที่กำหนดให้ดังแสดงในภาพที่ 3.3

จากตารางที่ 3.8 แสดงถึงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ที่อยู่ในตัวแปรแฝงต่างกัน พบว่าทุกคู่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 ในระดับก่อนข้างต่ำทั้ง 35 คู่ ระหว่าง 0.23 ถึง 0.46 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรสังเกตได้ที่อยู่ในตัวแปรแฝงต่างกันมีความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity)

จากหัวข้อ 3.8.3 สรุปได้ว่า การวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัด (Construct Validity) ของเครื่องมือในการวิจัยมีความเหมาะสม โดยพิจารณาจากดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล ของแต่ละ โมเดลการวัดโดยใช้ค่าสถิติ Chi-Square , df , p , RMSEA , GFI และ AGFI ของทุกโมเดลการวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งเหมาะสมกับการนำไปวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามวิจัยต่อไป

3.8.4 ผลการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ (Internal Consistency Reliability)

สำหรับคุณภาพของแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดในการวิจัย 892 คน มีค่าความเที่ยงดังปรากฏในตารางที่ 3.9 ซึ่งแสดงข้อมูลผลการวิเคราะห์คุณภาพ ของเครื่องมือ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach Alpha Coefficient Values) ผลการวิเคราะห์มีดังนี้ (1) ความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นด้านแรงงาน (CSR) มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาในระดับสูงอยู่ระหว่าง 0.85 ถึง 0.95 (2) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาในระดับค่อนข้างสูงถึงระดับสูงอยู่ระหว่าง 0.64 ถึง 0.87 จากระดับความเที่ยงดังกล่าวแสดงถึง แบบสอบถามมีคุณภาพในเรื่องความเที่ยง เนื่องจากเกณฑ์การพิจารณาความเที่ยงที่ใช้ได้ควรมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.50 (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2545: 71)

ตารางที่ 3.9 คุณภาพของข้อมูลในเครื่องมือวิจัย

องค์ประกอบ	สัญลักษณ์	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นด้านแรงงาน	CSR	0.97
การจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน	CSR_EM	0.85
เงื่อนไขการจ้างงานและการคุ้มครองทางสังคม	CSR_CW	0.92
การสานเสวนาทางสังคมการมีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรองของลูกจ้าง	CSR_SD	0.91
อาชีพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน	CSR_HS	0.95
การพัฒนามนุษย์และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน	CSR_HD	0.86
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	QWL	0.91
การตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย	QWL_SH	0.64
การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว	QWL_SF	0.84
การตอบสนองความต้องการด้านสังคม	QWL_SS	0.85
การตอบสนองความต้องการด้านศักดิ์ศรี	QWL_SE	0.69
การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ	QWL_SA	0.79
การตอบสนองความต้องการด้านความรู้	QWL_SK	0.81
การตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์	QWL_ST	0.87

ในหัวข้อนี้สรุปได้ว่า การวิเคราะห์ความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ (Internal Consistency Reliability) ของเครื่องมือในการวิจัยมีความเหมาะสม โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach Alpha Coefficient Values) ของแต่ละตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีค่าอยู่ระหว่าง 0.64 ถึง 0.92 ซึ่งเหมาะสมกับการนำไปวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามวิจัยต่อไป

3.8.5 ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของตัวแปรแฝง (Composite Reliability : ρ_c)

จากหัวข้อที่ผ่านมา ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการตรวจสอบ ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ (Internal Consistency Reliability) ซึ่งพบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวในโมเดลการวิจัยมีความเที่ยงตรง สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโมเดลลิสเรลจำเป็นต้องตรวจสอบความเที่ยงของตัวแปรแฝง (Composite Reliability) แต่ละตัวด้วย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และคณะ, 2549 : 220) ซึ่งสามารถ

ประเมินได้โดยการใช้น้ำหนักขององค์ประกอบ (Indicator Loadings) ทั้งหลายและการผันแปรค่าผิดพลาด (Error Variances) จากผลที่ได้จากการใช้ค่าตั้ง (Completely Standardized Solution) มาใช้ร่วมกับสูตรต่อไปนี้

$$\rho_c = (\sum \lambda)^2 / [(\sum \lambda)^2 + \sum \theta]$$

ในที่นี้ ρ_c	หมายถึง	ความเที่ยงของตัวแปรแฝง
λ	หมายถึง	น้ำหนักของตัวชี้วัด
θ	หมายถึง	ค่าการผันแปรของค่าผิดพลาดของตัวชี้วัด
\sum	หมายถึง	ผลรวมของทุกตัวชี้วัด

ค่า ρ_c ที่คำนวณได้ควรมีค่ามากกว่า 0.60 จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรแฝง มีความเที่ยง นอกจากนั้นแล้วยังมีมาตรวัดที่ใช้เสริมความเที่ยงของตัวแปรแฝงคือ ค่าเฉลี่ยของการผันแปรที่สกัดได้ (Average Variance Extracted) เปรียบเทียบกับค่าการผันแปรของค่าผิดพลาดของมาตรวัด ซึ่งใช้สัญลักษณ์ ρ_v แทนตัวชี้วัดนี้

$$\rho_v = (\sum \lambda^2) / [(\sum \lambda^2) + \sum \theta]$$

ถ้า ρ_v ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 0.50 จึงสรุปว่า การผันแปรในตัวชี้วัดส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากตัวแปรสร้างมากกว่าเป็นข้อผิดพลาดของมาตรวัด ซึ่งแสดงว่าตัวแปรแฝงมีความเที่ยง

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถหาค่าความเที่ยงของตัวแปรแฝง และค่าเฉลี่ยของการผันแปรที่สกัดได้ทั้ง 2 ตัวแปรแฝงที่ใช้ในแบบจำลองดังแสดงในตารางที่ 3.8

ตารางที่ 3.10 ความเที่ยงของตัวแปรแฝง (ρ_v) และความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ (ρ_v)

ตัวแปรแฝง ρ_c	ความเที่ยงตัวแปรแฝง (ρ_c)	ความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ ด้วยองค์ประกอบ (ρ_v)
CSR	0.90	0.66
QWL	0.84	0.57

จากตารางที่ 3.10 จะเห็นได้ว่า ค่าความเที่ยงของตัวแปรแฝงทั้งสองมีค่าสูง ซึ่งมากกว่า 0.60 และค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ ด้วยองค์ประกอบมีค่ามากกว่า 0.50 แสดงให้ทราบว่า จากการประเมินแบบจำลองมาตรวัดได้หลักฐานที่ชัดเจนว่า การนิยามปฏิบัติการตัวแปรแฝงทั้งหมดถูกต้องและเชื่อถือได้ ไม่มีข้อบกพร่องที่วิกฤตแต่อย่างใด

3.9 สรุป

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรขององค์การธุรกิจ โดยเน้นการศึกษาเชิงประจักษ์ขององค์การธุรกิจในประเทศไทย ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน CSR-DIW ของกรมโรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม ประจำปีพ.ศ. 2551 ซึ่งเป็นมาตรฐานที่อิงมาตรฐานสากล ISO26000 ที่มีการประกาศใช้ในปี 2010 โดยปรับตามบริบทของประเทศไทย สำหรับส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ การวิเคราะห์ด้วยสถิติอ้างอิง รวมทั้งวิเคราะห์รูปแบบ โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรขององค์การธุรกิจ ที่สร้างขึ้นจากทฤษฎีและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยโปรแกรม LISREL เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดล ตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลสรุปพบว่า โมเดลการวัดความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นด้านแรงงาน (CSR) สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์และมีความตรงเชิงโครงสร้าง โมเดลการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์และมีความตรงเชิงโครงสร้าง และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝงทุกตัวที่ใช้ในการศึกษามาร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์

เพื่อยืนยันว่า ตัวบ่งชี้หรือตัวแปรสังเกตได้ ใช้วัดเฉพาะตัวแปรแฝงตามที่กำหนด มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การวิเคราะห์ความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ (Internal Consistency Reliability) ของเครื่องมือในการวิจัยมีความเหมาะสมกับการนำไปวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามวิจัย และค่าความเที่ยงของตัวแปรแฝงทั้งสองมีค่าสูง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า จากการประเมินแบบจำลองมาตรฐานทั้งหมดถูกต้องและเชื่อถือได้ว่า ไม่มีข้อบกพร่องที่วิกฤตแต่อย่างใด

ผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลการศึกษาที่พบจากการวิจัยในครั้งนี้ ทั้งผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาและผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากสถิติขั้นสูงในบทที่ 4 ต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 บทนำ

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรขององค์การธุรกิจในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ คือ (1) ศึกษาการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์การธุรกิจต่างๆ ในประเทศไทย ที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานสากล และ (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ในองค์การธุรกิจต่างๆ ในประเทศไทยที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม

เพื่อให้การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความสะดวก และเข้าใจเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลมากขึ้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติและตัวแปรต่างๆ ในการนำเสนอข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MIN	หมายถึง	คะแนนต่ำสุด (Minimum)
MAX	หมายถึง	คะแนนสูงสุด (Maximum)
SK	หมายถึง	ค่าความเบ้ (Skewness)
KU	หมายถึง	ค่าความโด่ง (Kurtosis)
CV	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การกระจาย (Coefficient of Variation)
X^2	หมายถึง	ดัชนีตรวจสอบความกลมกลืนประเภทค่าสถิติไค-สแควร์
Λ_x	หมายถึง	เมตริกซ์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรสังเกตได้บนตัวแปรแฝงภายนอก

Λ_T	หมายถึง	เมทริกซ์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรสังเกตได้บนตัวแปรแฝงภายใน
Γ	หมายถึง	เมทริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุจากตัวแปรแฝงภายนอกไปตัวแปรแฝงภายใน
β	หมายถึง	เมทริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุจากตัวแปรแฝงภายในไปตัวแปรแฝงภายใน
R	หมายถึง	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Regression coefficient)
R^2	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การทำนาย (Coefficient of determination)
df	หมายถึง	ค่าองศาอิสระ (Degree of Freedom)
P	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
AGFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness-of-Fit-Index)
GFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index)
NFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความเป็นปกติ (Normed Fit Index)
NNFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์ (Non Normed Fit Index)
RFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความสัมพัทธ์ (Relative Fit Index)
RMR	หมายถึง	ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (Root Mean Squared Residual)
RMSEA	หมายถึง	ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสอง (Root Mean Square Error of Approximation)
สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร		
CSR	หมายถึง	ความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน
CSR_EM	หมายถึง	การจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน (Employment and employment relationships)
CSR_CW	หมายถึง	เงื่อนไขในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม (Condition of work and social protection)
CSR_SD	หมายถึง	การสานเสวนาทางสังคม การมีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรองของลูกจ้าง (Social dialogue)
CSR_HS	หมายถึง	อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (Health and Safety at work)

CSR_HD	หมายถึง	การพัฒนามนุษย์และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน (Human development and Training in the Workplace)
QWL	หมายถึง	คุณภาพชีวิตในการทำงาน
QWL_SH	หมายถึง	การตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย (Satisfaction of health and safety needs)
QWL_SF	หมายถึง	การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว (Satisfaction of economic and family needs)
QWL_SS	หมายถึง	การตอบสนองความต้องการด้านสังคม (Satisfaction of social needs)
QWL_SE	หมายถึง	การตอบสนองความต้องการด้านศักดิ์ศรี (Satisfaction of esteem needs)
QWL_SA	หมายถึง	การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ (Satisfaction of actualization needs)
QWL_SK	หมายถึง	การตอบสนองความต้องการด้านความรู้ (Satisfaction of knowledge needs)
QWL_ST	หมายถึง	การตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์ (Satisfaction of aesthetic needs)

การนำเสนอผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอเป็น 3 ส่วน คือ (1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น (2) ผลการวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามวิจัย และ (3) สรุป

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

ผลการวิเคราะห์ส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 2 ตอนคือ 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่ออธิบายลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยค่าสถิติที่น่าเสนอคือ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ 2) ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ เพื่อศึกษาว่าตัวแปรสังเกตได้มีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ (Normal Distribution) หรือไม่ ค่าสถิติที่น่าเสนอคือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	633	71.0
	หญิง	259	29.0
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	393	44.1
	30 – 39 ปี	302	33.9
	40 – 49 ปี	161	18.0
	50 – 59 ปี	36	4.0
	มากกว่า 59 ปี	-	-
ระดับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน	ผู้บริหาร / หัวหน้างาน	285	32.0
	ระดับปฏิบัติการ	607	68.0
ประเภทงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน	บริหาร-จัดการ	98	11.0
	ให้บริการ	114	12.8
	ผลิต	431	48.3
	ซ่อมบำรุง	51	5.7
	บัญชี-การเงิน	35	3.9
	จัดซื้อ	14	1.6
	ทรัพยากรมนุษย์	55	6.2
	การตลาด-ขาย	5	0.6
	ธุรการ-สนับสนุน	88	9.9
	ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า	217
ปวช./ปวส./ อนุปริญญา		309	34.6
ปริญญาตรี		317	35.5
ปริญญาโท		46	5.2
ปริญญาเอก		3	0.3

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (71.0%) อยู่ในวัยเริ่มต้นทำงาน (อายุต่ำกว่า 30 ปี) มากที่สุดรองมาคือ 30 ถึง 39 ปี เมื่อพิจารณาระดับตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (68%) และกลุ่มตัวอย่างส่วนมากสำเร็จ

การศึกษาระดับปริญญาตรี (35.5%) รองลงมาคือ การศึกษาระดับ ปวช.-อนุปริญญา (34.6%) เมื่อแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามประเภทลักษณะของงานที่รับผิดชอบ พบว่า ส่วนมากปฏิบัติงานในฝ่ายผลิตมากที่สุด (48.3%) รองลงมาคือ ฝ่ายบริการ (12.8%) ฝ่ายการจัดการ (11.0%) ฝ่ายธุรการ-สนับสนุน (9.9%) ฝ่ายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (6.2%) ฝ่ายซ่อมบำรุง (5.7%) ฝ่ายบัญชี-การเงิน (3.9%) ฝ่ายจัดซื้อ (1.6%) และ ฝ่ายการตลาด-ขาย (0.6%) ตามลำดับ

สำหรับในส่วนสุดท้ายของแบบสอบถาม ซึ่งเป็นส่วนเสนอแนะ พบว่ามีผู้กรอกแบบสอบถามส่วนนี้เพียง 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.008 โดยมีผู้เสนอให้องค์การเพิ่มสวัสดิการ 3 ราย (0.003%) ให้องค์การบรรจุเป็นพนักงานประจำ 2 ราย (0.002%) ให้ดูแลกลุ่มพิเศษเพิ่ม (ผู้อพยพ) 1 ราย (0.001%) ให้องค์การเพิ่มความรู้ในการฝึกอบรมเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัย 1 ราย (0.001%) และให้องค์การเพิ่มเรื่องการสื่อสารให้มากขึ้น 1 ราย (0.001%)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้

การวิเคราะห์ในส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variables) ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ของตัวแปรแฝง (Latent Variables) 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นด้านแรงงาน (CSR) ได้แก่ 1) การจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน (CSR_EM) 2) เงื่อนไขการจ้างงานและการคุ้มครองทางสังคม (CSR_CW) 3) การสานเสวนาทางสังคมการมีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรองของลูกจ้าง (CSR_SD) 4) อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (CSR_HS) และ 5) การพัฒนามนุษย์และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน (CSR_HD) องค์ประกอบที่สองคือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ได้แก่ 1) การตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย (QWL_SH) 2) การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว (QWL_SF) 3) การตอบสนองความต้องการด้านสังคม (QWL_SS) 4) การตอบสนองความต้องการด้านศักดิ์ศรี (QWL_SE) 5) การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ (QWL_SA) 6) การตอบสนองความต้องการด้านความรู้ (QWL_SK) และ 7) การตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์ (QWL_ST)

ผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.2 เมื่อพิจารณาตัวแปรสังเกตได้ ของความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน (CSR) พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.23 ถึง 6.33 แสดงว่าบุคลากรที่ทำงานในองค์การธุรกิจเห็นว่า องค์การมีความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นด้านแรงงาน อยู่ในระดับค่อนข้างมากถึงระดับมาก โดยเฉพาะในมิติด้านเงื่อนไขในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม (5.76) แสดงให้เห็นว่าองค์การธุรกิจ ให้ความสำคัญในการปฏิบัติเกี่ยวกับเงื่อนไขในการทำงานที่เป็นไปตามกฎหมาย และการคุ้มครองทางสังคมแก่พนักงานของตน โดยเคารพต่อข้อกำหนดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน และการประกันสังคม มีการกำหนดเงื่อนไขใน

การทำงานทั้งเรื่องชั่วโมงการทำงาน การทำงานล่วงเวลา การกำหนดวันหยุด ตามสมควร มีการจ่ายค่าจ้างหรือค่าตอบแทนในการทำงานอย่างเป็นธรรม และสอดคล้องตามกฎหมายกำหนด ทั้งจ่ายค่าจ้างหรือค่าตอบแทน โดยตรงให้กับพนักงานโดยไม่ผ่านตัวแทน ในด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานก็มีค่าเฉลี่ยที่สูง (5.55) แสดงถึงว่าองค์การธุรกิจให้ความสำคัญเรื่องนี้มากเช่นกัน โดยองค์การธุรกิจจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันภัย อันอาจเกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน ถัดมาคือการจ้างงาน และความสัมพันธ์ในการจ้างงาน (5.36) คือสิ่งที่องค์การแสดงถึงการจ้างงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย ไม่หลบเลี่ยงภาระ หน้าที่ของนายจ้างที่ถูกต้องตามกฎหมาย ไม่เลือกปฏิบัติต่อลูกจ้าง มีการจัดทำสัญญาจ้างงานตามกฎหมาย ในด้านการพัฒนามนุษย์และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน (4.40) และการเจรจาหรือทางสังคม (4.23) มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง โดยการพัฒนามนุษย์และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าการเจรจาหรือทางสังคม แสดงให้เห็นว่าองค์การให้ความสำคัญกับการพัฒนา การฝึกอบรม และการสร้างโอกาสความก้าวหน้าของพนักงาน บนพื้นฐานความเท่าเทียมกันและการไม่เลือกปฏิบัติ องค์การให้เคารพความรับผิดชอบต่อครอบครัวของพนักงาน ในเรื่องเวลาการทำงาน จัดให้มีช่วงเวลาทำงานที่สมเหตุสมผล ให้พนักงานมีชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงานที่สมดุลในระดับปานกลางถึงระดับมาก องค์การมีการจัดเตรียมแผนการคุ้มครอง และสร้างความก้าวหน้าให้กับกลุ่มผู้ที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ ได้แก่ ผู้หญิง เด็ก ผู้อพยพ ผู้พิการ เป็นต้น นอกจากนี้ องค์การธุรกิจจัดให้มีโครงการ หรือกิจกรรมที่เน้นการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมสุขภาพ และความ เป็นอยู่ที่ดี สำหรับการเจรจาหรือทางสังคมที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางเช่นกัน แสดงให้เห็นว่า องค์การยอมรับความสำคัญ และการเข้าร่วมในองค์กรนายจ้าง หรือองค์กรการเจรจาต่อรองที่เกี่ยวข้อง ไม่ขัดขวางหรือกีดกันในการที่พนักงานใช้สิทธิของตนในการก่อตั้ง หรือร่วมในองค์กรการเจรจาต่อรอง ไม่ปลดพนักงานออกจากตำแหน่ง หรือเลือกปฏิบัติต่อพนักงานที่แสวงหาการก่อตั้ง หรือร่วมในองค์กรการเจรจาต่อรอง องค์การมีการจัดเตรียมข้อมูลเหตุผลในการเปลี่ยนแปลง การดำเนินกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อการจ้างงาน ให้แก่หน่วยงานภาครัฐและตัวแทนของพนักงาน และตัวแทนลูกจ้างสามารถเข้าถึงผู้มีอำนาจตัดสินใจขององค์การ สามารถเข้าถึงพื้นที่ปฏิบัติงาน และข้อมูลต่างๆ ที่เหมาะสมเท่าที่สามารถทำได้ในระดับปานกลางและน้อยที่สุดในประเด็นแรงงานทั้งหมด

เมื่อพิจารณาค่าความเบ้ หรือความไม่สมมาตรของการแจกแจง พบว่า ตัวแปรส่วนใหญ่ มีการแจกแจงในลักษณะเบ้ซ้ายเล็กน้อย (ค่าความเบ้เป็นลบ) แสดงว่า ข้อมูลของตัวแปรเหล่านี้มีคะแนนส่วนใหญ่สูงกว่าค่าเฉลี่ย เมื่อพิจารณาความโด่งหรือความสูงของการแจกแจง พบว่าตัวแปรทั้งหมดมีโค้งของการแจกแจงข้อมูลในลักษณะเตี้ยแบน แสดงว่าข้อมูลของตัวแปรสังเกตได้ มีการ

กระจายของข้อมูลมาก อย่างไรก็ตาม แม้ว่าตัวแปรสังเกตได้จะมีค่าความเบ้และความโค้งแตกต่างจากศูนย์เพียงเล็กน้อยแต่ก็จัดว่าใกล้เคียงศูนย์ จึงถือว่าตัวแปรมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติบรรยายลักษณะของตัวแปรองค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคม (N = 892)

องค์ประกอบ	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	S.D.	ความเบ้	ความโค้ง
1.การจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน	CSR_EM	5.36	มาก	0.94	-1.064	1.26
1.1 เชื่อมมั่นว่างานที่ทำ ดำเนินการโดยบุคคลที่ยอมรับ โดยกฎหมายว่าเป็นลูกจ้าง	EM1	6.33	มากที่สุด	1.02	-1.746	3.39
1.2 การไม่หลบเลี่ยงภาระ หน้าที่ของนายจ้างตาม กฎหมาย	EM2	6.19	มากที่สุด	1.09	-1.620	3.07
1.3 หลีกเลี่ยงการจ้างงาน ชั่วคราว	EM3	4.90	ค่อนข้างมาก	1.67	-0.759	-0.02
1.4 การแจ้งต่อผู้แทนพนักงาน และพิจารณาร่วมกันในการลด ผลกระทบที่รุนแรงเมื่อมีการ เปลี่ยนแปลงการดำเนินการ	EM4	5.18	ค่อนข้างมาก	1.35	-0.695	0.34
1.5 ละเว้นการเลือกปฏิบัติใน การจ้างงาน	EM5	5.29	ค่อนข้างมาก	1.52	-0.969	0.49
1.6 วิธีการปฏิบัติในการเลิก จ้างที่ไม่เลือกปฏิบัติ	EM6	5.68	มาก	1.33	-1.207	1.50
1.7 การทำสัญญาจ้างงานกับ องค์กรที่เป็นที่ยอมรับตาม กฎหมาย	EM7	5.65	มาก	1.26	-0.962	1.00
1.8 การปฏิบัติด้านแรงงาน ตามกรอบของกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง	EM8	5.87	มาก	1.21	-1.093	1.07

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	S.D.	ความเบ้	ความโด่ง
2. เจื่อนใจในการทำงานและ การคุ้มครองทางสังคม	CSR_CW	5.76	มาก	0.96	0.258	0.57
2.1 เจื่อนใจในการทำงาน เป็นไปตามกฎหมายและ กฎระเบียบระดับประเทศ	CW1	5.98	มาก	1.17	-1.430	2.45
2.2 เคารพข้อกำหนดตาม กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเจื่อนใจ ในการจ้างงาน และการ ประกันสังคม	CW2	6.00	มาก	1.19	-1.404	1.90
2.3 กำหนดเจื่อนใจในการ ทำงานตามสมควร	CW3	5.82	มาก	1.32	-1.318	1.56
2.4 จ่ายค่าจ้างอย่างเป็นธรรม และสอดคล้องตามกฎหมาย	CW4	5.66	มาก	1.36	-1.227	1.33
2.5 จ่ายค่าจ้างโดยตรงแก่ พนักงาน	CW5	5.85	มาก	1.53	-1.587	2.07
2.6 ไม่หลีกเลี่ยงหน้าที่ในการ จัดเตรียมการคุ้มครองทาง สังคมสำหรับลูกจ้างตามที่ กฎหมายกำหนด	CW6	5.92	มาก	1.16	-1.211	1.54
2.7 เคารพสิทธิของพนักงาน ในเรื่องชั่วโมงการทำงาน	CW7	5.83	มาก	1.20	-1.176	1.65
2.8 จ่ายค่าตอบแทนการทำงาน ล่วงเวลาตามกฎหมายกำหนด	CW8	5.83	มาก	1.24	-1.225	1.69
2.9 ให้ลูกจ้างทำงานล่วงเวลา ตามเวลาที่กฎหมายกำหนด	CW9	5.85	มาก	1.20	-1.024	0.83
2.10 ปฏิบัติตามประเพณีนิยม และธรรมเนียมประจำชาติหรือ ศาสนา	CW10	6.06	มาก	1.13	-1.120	0.72

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	S.D.	ความเบ้	ความโด่ง
4. อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน	CSR_HS	5.55	มาก	0.97	-0.829	0.54
4.1 องค์การมีการพัฒนาประยุกต์ใช้และรักษาไว้ซึ่งนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เพื่อให้พนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องมีมาตรฐานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ดี	HS1	5.86	มาก	1.12	-0.941	0.75
4.2 องค์การมีการวิเคราะห์และควบคุมความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานทุกกิจกรรม	HS2	5.84	มาก	1.15	-0.924	0.61
4.3 องค์การมีการกำหนดวิธีปฏิบัติงานที่ปลอดภัยและสื่อสารให้กับพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง	HS3	5.78	มาก	1.16	-0.877	0.58
4.4 องค์การมีการจัดหาอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่จำเป็นในการป้องกันอุบัติเหตุและโรคจากการทำงาน รวมถึงเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ	HS4	5.81	มาก	1.16	-0.916	0.54
4.5 องค์การมีการลดและขจัดความเสี่ยงโดยการบันทึกและสอบสวนอุบัติการณ์ ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย และปัญหาที่พนักงานนำเสนอ	HS5	5.77	มาก	1.14	-0.852	0.24
4.6 องค์การให้การฝึกอบรมและพัฒนาความสามารถที่เพียงพอในทุกๆเรื่อง	HS6	5.69	มาก	1.27	-1.089	1.19

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	S.D.	ความเบ้	ความโด่ง
เกี่ยวข้องกับทุกๆตำแหน่งงาน						
4.7 องค์การไม่ผลักรัษะ ค่าใช้จ่ายในมาตรการต่างๆ ด้านอาชีวอนามัยและความ ปลอดภัยในการทำงานให้แก่ พนักงาน	HS7	5.78	มาก	1.26	-1.145	1.29
4.8 องค์การให้ข้อมูลและ แนวทางในการจัดการกับความ เสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและ ความปลอดภัย อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	HS8	5.71	มาก	1.18	-0.897	0.57
4.9 องค์การยอมรับฟังเหตุผล การปฏิบัติงานที่จะเป็น อันตรายร้ายแรงต่อชีวิต สุขภาพของคนงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง	HS9	5.63	มาก	1.18	-0.729	0.18
4.10 องค์การมีการจัดทำ รายงานที่เกี่ยวกับอาชีวอนามัย และความปลอดภัยให้กับ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามที่ กฎหมายกำหนด	HS10	5.81	มาก	1.16	-0.887	0.43
5. การพัฒนามนุษย์และการ อบรมในพื้นที่ปฏิบัติงาน	CSR_HD	4.40	ปานกลาง	0.95	-0.880	0.81
5.1 การพัฒนาและการ ฝึกอบรม และ โอกาส ความก้าวหน้าของพนักงาน บนพื้นฐานความเท่าเทียมกัน และการไม่เลือกปฏิบัติ	HD1	5.60	มาก	1.32	-1.041	1.00
5.2 เคารพความรับผิดชอบต่อ ครอบครัวของพนักงาน	HD2	5.43	มาก	1.33	-0.926	0.80

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	S.D.	ความเบ้	ความโด่ง
เรื่องเวลาการทำงาน จัดให้มี ช่วงเวลาที่ทำงานที่สมเหตุสมผล ให้พนักงานมีชีวิตส่วนตัวและ ชีวิตการทำงานที่สมดุล	HD3	5.21	ค่อนข้างมาก	1.42	-0.862	0.56
5.3 องค์การจัดเตรียมแผนการ คุ้มครอง และสร้าง ความก้าวหน้าให้กับกลุ่มผู้ที่ ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ ได้แก่ผู้หญิง เด็ก ผู้อพยพ ผู้ พิการ เป็นต้น	HD4	5.52	มาก	1.30	-1.016	1.19
5.4 องค์การจัดให้มีโครงการ หรือกิจกรรมที่เน้นการมีส่วนร่วม ร่วมในการส่งเสริมสุขภาพ และความเป็นอยู่ที่ดี						

การตรวจสอบตัวแปรสังเกตได้ ของคุณภาพชีวิตในการทำงานในตารางที่ 4.3 เป็นการบรรยายองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของบุคลากรในองค์การธุรกิจในการตอบสนองความต้องการแต่ละด้านทั้ง 7 ด้าน คือการตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว การตอบสนองความต้องการด้านสังคม การตอบสนองความต้องการด้านศักดิ์ศรี การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ การตอบสนองความต้องการด้านความรู้ และการตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์ ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ ส่วนมากมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.48 ถึง 4.07 จากค่าเฉลี่ยดังกล่าวแสดงว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การทั้ง 28 แห่ง อยู่ในระดับมาก มีเพียงการตอบสนองด้านศักดิ์ศรีในเรื่องสันทนการ เมื่อว่างจากงานเท่านั้นที่มีค่าเฉลี่ย 3.09 ที่อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัวอยู่ในระดับสูงที่สุด (4.07) มีการตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย (3.98) การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักดิ์ศรี (3.74) การตอบสนองความต้องการด้านความรู้

(3.65) การตอบสนองความต้องการด้านความสัทธิภาพ (3.64) การตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์ (3.49) และการตอบสนองความต้องการด้านสังคม (3.48) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติบรรยายลักษณะของตัวแปรองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน (N=892)

องค์ประกอบ	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	S.D.	ความเบ้	ความโด่ง
1.การตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย	QWL_SH	3.989	มาก	0.625	-0.246	-0.112
1.1การป้องกันจากการเจ็บป่วยและการบาดเจ็บในการทำงาน	SH1	3.98	มาก	0.72	-0.310	0.060
1.2 การป้องกันจากการเจ็บป่วยและการบาดเจ็บนอกการทำงาน	SH2	3.90	มาก	0.82	-0.629	0.679
1.3 การเสริมสร้างสุขอนามัย	SH3	3.94	มาก	0.77	-0.258	-0.491
2.การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว	QWL_SF	4.079	มาก	0.940	-0.458	0.385
2.1 ค่าจ้างที่เพียงพอ	SF1	3.46	มาก	0.91	-0.389	0.270
2.2 ความมั่นคงในงาน	SF2	3.60	มาก	0.96	-0.554	0.273
2.3ความต้องการด้านครอบครัวอื่นๆ เช่นการมีเวลานอกเวลาทำงานเพียงพอเพื่ออยู่กับครอบครัว	SF3	3.61	มาก	0.90	-0.410	0.338
3.การตอบสนองความต้องการด้านสังคม	QWL_SS	3.484	มาก	0.730	-0.123	0.164
3.1 ความพึงพอใจในที่ทำงาน	SS1	3.87	มาก	0.81	-0.536	0.384
3.2 สันทนการเมื่อว่างจากงาน	SS2	3.09	ปานกลาง	0.98	-0.082	-0.248
4. การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักดิ์ศรี	QWL_SE	3.742	มาก	0.694	-0.487	1.084
4.1 การรับรู้ความสำคัญและแสดงความชื่นชมต่อผลงานที่ทำภายในองค์กร	SE1	3.88	มาก	0.79	-0.585	0.711
4.2 การรับรู้ความสำคัญและแสดงความชื่นชมต่อผลงานที่ทำภายนอกองค์กร	SE2	3.60	มาก	0.79	0.246	0.407

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	S.D.	ความเบ้	ความโด่ง
5. การตอบสนองความต้องการด้าน การบรรลุศักยภาพ	QWL_SA	3.642	มาก	0.780	-0.482	0.796
5.1 บรรลุศักยภาพของตนภายใน องค์การ	SA1	3.63	มาก	0.88	-0.490	0.459
5.2 บรรลุในความเชี่ยวชาญในอาชีพ	SA2	3.65	มาก	0.83	-0.384	0.434
6.การตอบสนองความต้องการด้าน ความรู้	QWL_SK	3.651	มาก	0.794	-0.499	0.595
6.1 การเรียนรู้เพื่อเพิ่มทักษะในงาน	SK1	3.68	มาก	0.85	-0.507	0.442
6.2 การเรียนรู้เพื่อเพิ่มความชำนาญ ในอาชีพ	SK2	3.62	มาก	0.88	-0.433	0.183
7. การตอบสนองความต้องการด้าน สุนทรียศาสตร์	QWL_ST	3.498	มาก	0.863	-0.381	0.179
7.1 การสร้างสรรค์งาน โดยการ ได้รับโอกาสในการคิดอย่าง สร้างสรรค์ เพื่อแก้ไขปัญหาในการ ทำงาน	ST1	3.49	มาก	0.90	-0.302	-0.041
7.2 ความคิดสร้างสรรค์ส่วนบุคคล และสุนทรียศาสตร์ทั่วไป คือการ ได้รับโอกาสจากการทำงานเพื่อ พัฒนาตนเองในเรื่องสุนทรียศาสตร์ และการแสดงความคิดอย่าง สร้างสรรค์	ST2	3.50	มาก	0.93	-0.374	-0.018

4.3 ผลการวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามวิจัย

ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามวัตถุประสงค์การวิจัยออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ผลการเปรียบเทียบกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน ขององค์การธุรกิจต่างๆในประเทศไทยกับมาตรฐานสากล และตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของบุคลากรในองค์การธุรกิจต่างๆในประเทศไทยโดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการเปรียบเทียบกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติ ด้านแรงงานขององค์การธุรกิจ ที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ในประเทศไทยกับ มาตรฐานสากล

จากการศึกษาโดยการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี ข้อมูลเชิงประจักษ์ และการ ตรวจสอบองค์ประกอบในทางสถิติ ทำให้พบว่า องค์ประกอบในการชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคม ในประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน ขององค์การธุรกิจในประเทศไทยประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ การจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน เงื่อนไขการจ้างงานและการคุ้มครองทางสังคม การสานเสวนาทางสังคม และการมีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรองของลูกจ้าง อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน และการพัฒนามนุษย์และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน ซึ่งมี องค์ประกอบตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคม (Standard for Corporate Social Responsibility, Department of Industrial works: CSR-DIW) ที่กำหนดโดยกรม โรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับ มาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ มาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม SA8000 (Social Accountability 8000) มาตรฐานสากลในการจ้างงานของกิจการทั่วไปซึ่งมีระบบ การตรวจสอบและระบบจัดการทั้งด้านคุณภาพสินค้าและบริการของ ISO9000 เป็นพื้นฐานของ องค์การ Social Accountability International (SAI) ซึ่งเป็นมาตรฐานที่เน้นการคุ้มครองแรงงานใน ประเด็น การบังคับใช้แรงงาน สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน เสรีภาพในการสมาคมและ สิทธิในการเจรจาต่อรอง การไม่เลือกปฏิบัติในการจ้างงานและการมอบหมายงาน ชั่วโมงการ ทำงานและค่าตอบแทน มาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมทั่วโลกของการผลิตสิ่งทอ (Worldwide Responsible Accredited Production - WRAP) ที่กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติด้านแรงงานใน อุตสาหกรรมสิ่งทอด้วยประเด็น การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ในท้องที่ของการดำเนิน ธุรกิจ การห้ามใช้แรงงานบังคับ การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ในการทำงาน ชั่วโมงในการ ทำงานและวันหยุด การไม่เลือกปฏิบัติในการจ้างงาน การเลื่อนขั้นหรือการสร้างโอกาส

ความก้าวหน้าในการทำงาน และการไม่เลือกปฏิบัติในการเลิกจ้าง สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน เสรีภาพในการสมาคมและสิทธิในการเจรจาต่อรองร่วม จรรยาบรรณทางธุรกิจว่าด้วยข้อปฏิบัติในสถานที่ทำงาน (Workplace Code of Conduct) โดยสมาคมความยุติธรรมในการใช้แรงงาน (Fair Labor Association – FLA) กำหนดประเด็นชี้วัดในด้านการใช้แรงงานบังคับ การไม่เลือกปฏิบัติ สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน เสรีภาพในการสมาคมและสิทธิในการเจรจาต่อรองร่วม การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ในการทำงาน การจ่ายค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลา และชั่วโมงในการทำงาน มาตรฐาน ISO 26000 โดยองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐานสากล (International Organization for Standardization: ISO) กำหนดข้อชี้วัดประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานไว้ 5 ประเด็น คือการจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน เงื่อนไขการจ้างงานและการคุ้มครองทางสังคม การสานเสวนาทางสังคมและการมีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรองของลูกจ้าง อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน และการพัฒนามนุษย์และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.4 ตารางเปรียบเทียบมาตรฐาน CSR-DIW กับมาตรฐานสากล

CSR-DIW	FLA	SA8000	WRAP	ISO26000
การจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน	*	*	*	*
เงื่อนไขในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม	*	*	*	*
การสานเสวนาทางสังคม	*	*	*	*
อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน	*	*	*	*
การพัฒนาและอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน			*	*

จากค่าสถิติพื้นฐาน ในการตรวจสอบองค์ประกอบดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าองค์การธุรกิจในประเทศไทย ได้นำแนวการปฏิบัติด้านแรงงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคมของกรมโรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม (CSR-DIW) ไปปฏิบัติในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นอย่างดี จนบุคลากรในองค์การต่างรับทราบและ

ยอมรับ จากที่กล่าวอ้างมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่ามาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็น การปฏิบัติด้านแรงงานขององค์การธุรกิจในประเทศไทยนั้น มีองค์ประกอบของมาตรฐานชีวิตที่ สอดคล้องกับมาตรฐานสากล

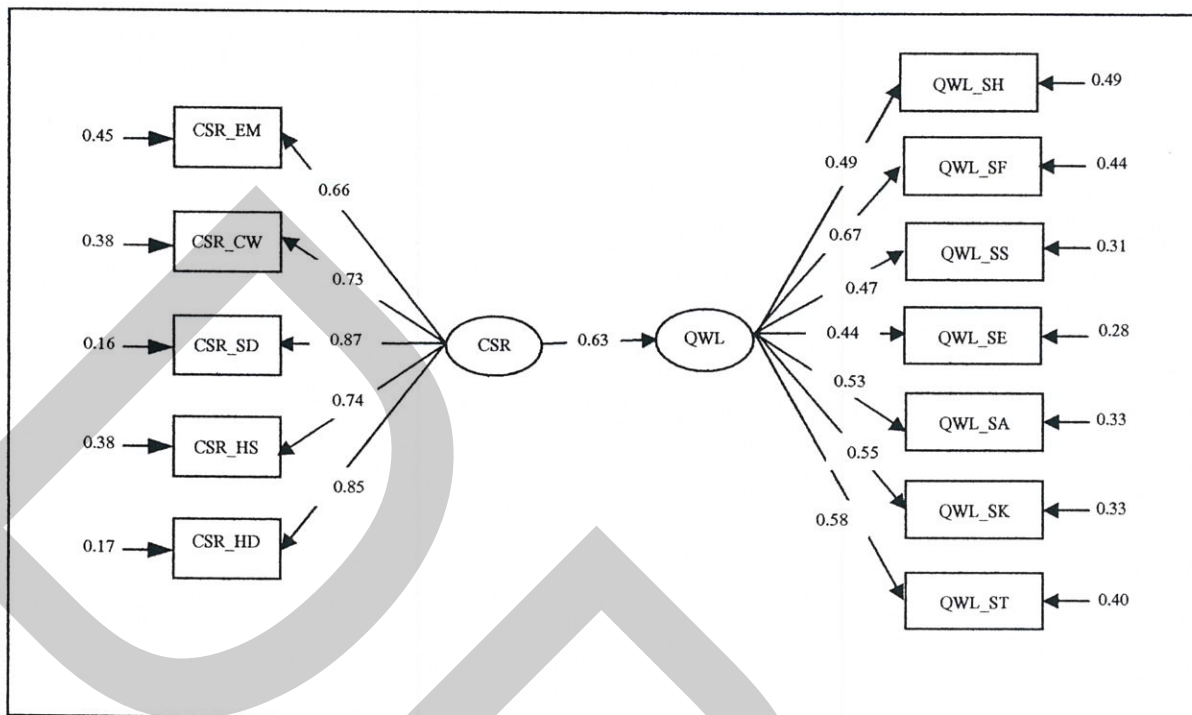
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของบุคลากรในองค์การ ธุรกิจที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในประเทศไทย

การนำเสนอผลการวิจัยในส่วนนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบคำถามการวิจัย ที่ว่า “ความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์การธุรกิจในประเทศไทย มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของบุคลากรขององค์การหรือไม่ และผลกระทบดังกล่าว มีทิศทางและอยู่ในระดับใด” ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

ผลการวิเคราะห์ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุที่กำหนดกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน (CSR) เป็นตัวแปรแฝงภายนอกประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ 5 ตัว และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การธุรกิจต่างๆ ในประเทศไทยเป็นตัวแปรแฝงภายใน ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ 7 ตัว พบว่าในการวิเคราะห์ครั้งแรกนั้น โมเดลการวิจัยยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้นผู้วิจัย จึงทำการปรับโมเดล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการประมาณค่าพารามิเตอร์ขึ้นใหม่จนกว่า โมเดลที่วิเคราะห์ใหม่จะสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยใช้หลักการปรับ โมเดลของ สุกมาส อังสุโชติ และคณะ (2552: 27) ดังนี้

1. ผู้วิจัยต้องมีเหตุผลเชิงทฤษฎีและสามารถอธิบายได้ว่าทำไมจึงปรับโมเดล
2. ผู้วิจัยต้องปรับที่ละพารามิเตอร์แล้ววิเคราะห์ใหม่
3. ผู้วิจัยพิจารณาใช้ดัชนีปรับแก้โมเดล (Model Modification : MI) ร่วมกับดัชนี EPC (Expected parameter change) ซึ่งเป็นค่าที่บอกขนาดและทิศทางของพารามิเตอร์ที่ควรปรับ ซึ่งจะปรับเฉพาะพารามิเตอร์ที่มีค่า EPC และ MI สูงเท่านั้น

หลังจากที่มีการปรับ โมเดล โดยอาศัยทฤษฎีและการใช้ดัชนี EPC และ MI ตามที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยพบว่า โมเดลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์และมีค่าน้ำหนัก องค์ประกอบแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.1 ตารางที่ 4.5



ภาพที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม
 ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุ ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ค่าสถิติ				
ไค-สแควร์ = 41.45 , df = 29 , p = 0.06 , GFI = 0.99 , AGFI = 0.98 , RMR = 0.016 , RMSEA = 0.022 , $X^2 / df = 1.43$, CN = 1063.60				
ขนาดของอิทธิพลจากตัวแปรสาเหตุไปตัวแปรผล				
ตัวแปรผล	คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL)			
	อิทธิพลทางตรง	อิทธิพลทางอ้อม	อิทธิพลรวม	
ตัวแปรสาเหตุ				
ความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน	0.63	-	0.63	
อัตราความสามารถในการใช้ตัวแปรแฝงอธิบายการผันแปรของตัวชี้วัด (R^2)				
	QWL			
R Square	0.40			
ตารางที่ 4.5 (ต่อ)				
เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง				
		QWL	CSR	
QWL		1.00		
CSR		0.63	1.00	
ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้				
ตัวแปรแฝง	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (b)	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE)	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Solution)	ความเที่ยง (R^2)
ตัวแปรสังเกตได้				
CSR				
CSR_EM	0.66**	0.03	21.05	0.49
CSR_CW	0.73**	0.03	23.59	0.58
CSR_SD	0.87**	0.03	28.05	0.83

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ตัวแปรแฝง	ค่าน้ำหนัก	ความคลาด	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ	ความ
ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบ (b)	เคลื่อน	มาตรฐาน	เที่ยง
		มาตรฐาน (SE)	(Standardized Solution)	(R^2)
CSR_HS	0.74**	0.03	24.30	0.59
CSR_HD	0.85**	0.03	27.65	0.81
QWL				
QWL_SH	0.49**	-	-	0.32
QWL_SF	0.67**	0.04	15.62	0.50
QWL_SS	0.47**	0.03	13.54	0.41
QWL_SE	0.44**	0.03	13.43	0.41
QWL_SA	0.53**	0.04	13.72	0.47
QWL_SK	0.55**	0.04	13.93	0.48
QWL_ST	0.58**	0.04	13.54	0.46

หมายเหตุ: ** $P < 0.01$

จากตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เมื่อพิจารณาค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้อง ระหว่างโมเดลที่ศึกษากับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ซึ่งมีค่าเท่ากับ 41.45 ที่ค่าองศาอิสระเท่ากับ 29 ค่าความน่าจะเป็น (p) = 0.06 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน(GFI) เท่ากับ 0.99 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.98 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) เท่ากับ 0.016 ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสอง (RMSEA) เท่ากับ 0.022 และค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (X^2 / df) เท่ากับ 1.43 จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า ค่า GFI และ AGFI มีค่าเข้าใกล้ 1 ค่า RMR และ RMSEA มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ และค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์มีค่าน้อยกว่า 2 แสดงว่าโมเดลตามที่กำหนดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Anderson & Gerbing, 1984 อ้างใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

เมื่อพิจารณาอัตราความสามารถ ในการใช้ตัวแปรแฝงอธิบายการผันแปร ของตัวชี้วัด หรือค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของสมการ โครงสร้างตัวแปรแฝงภายใน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของคุณภาพชีวิตในการทำงานมีค่าเท่ากับ 0.40 หรือตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ร้อยละ 40

เมื่อพิจารณาเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่า ตัวแปรแฝงมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ($0.6 < r = 0.63 < 0.8$) โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงมีทิศทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณาผลการประมาณค่าอิทธิพลของตัวแปรแฝง ในโมเดลการวิจัย ดังภาพที่ 4.1 และ ตารางที่ 4.4 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ได้รับอิทธิพลจากความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน (CSR) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.63 เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบตัวแปรสังเกตได้ ของตัวแปรแฝงทุกตัวมีค่าเป็นบวก และทุกตัวแปรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรสังเกตได้ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด ขององค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน (CSR) คือ การสานเสวนาทางสังคมการมีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรองของลูกจ้าง (CSR_SD) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.87 ส่วนตัวแปรสังเกตได้ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุดขององค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน (CSR) คือ การจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน (CSR_EM) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.66 ตัวแปรสังเกตได้ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด ขององค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) คือ การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว (QWL_SF) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.67 ส่วนตัวแปรสังเกตได้ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด ขององค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) คือ การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ (QWL_SE) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.44 ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ทุกค่า (R^2) ซึ่งบอกค่าความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้ภายนอกมีค่าตั้งแต่ 0.49 ถึง 0.83 และตัวแปรสังเกตได้ภายในมีค่าตั้งแต่ 0.32 ถึง 0.50

จากข้อมูลทั้งหมดที่กล่าวมาในหัวข้อนี้ สรุปได้ว่า โมเดลที่กำหนดความความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การธุรกิจต่างๆ ในประเทศไทย มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นสามารถสรุปได้อีกว่า กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานมีผลกระทบในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.6 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

Hypothesis	Description	Result
H1	ระดับความรับผิดชอบต่อสังคมมิติการปฏิบัติด้านแรงงานที่สูง ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรธุรกิจสูง	accept
H2	ระดับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการจ้างงานที่สูง ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรธุรกิจสูง	accept
H3	ระดับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเงื่อนไขในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคมที่สูง ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรธุรกิจสูง	accept
H4	ระดับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสถานเสาวนาและมีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรองที่สูง ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรธุรกิจสูง	accept
H5	ระดับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานที่สูง ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรธุรกิจสูง	accept
H6	ระดับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการพัฒนามนุษย์และการอบรมที่สูง ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรธุรกิจสูง	accept

4.4 สรุป

ผลการวิเคราะห์ส่วนนี้ สามารถสรุปได้ว่า มาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจในประเทศไทย ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานมีการนำไปปฏิบัติโดยประจักษ์ และประกอบด้วยองค์ประกอบที่สามารถเทียบเท่าได้กับมาตรฐานสากลต่างๆ ที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน และสามารถกล่าวได้ว่าความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจในประเทศไทย ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานทั้ง 5 องค์ประกอบ คือการจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน เงื่อนไขการจ้างงานและการคุ้มครองทางสังคม การสถานเสาวนาทางสังคมการมีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรองของลูกจ้าง อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน และการพัฒนามนุษย์และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบในทางบวก กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรธุรกิจต่างๆ ในประเทศไทย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ขององค์การธุรกิจในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ (1) เพื่อศึกษาการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์การธุรกิจต่างๆในประเทศไทย ที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานสากล (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การธุรกิจต่างๆในประเทศไทย ที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม

ผู้วิจัยได้พัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การธุรกิจในประเทศไทย จากมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคม (Standard for Corporate Social Responsibility, Department of Industrial works: CSR-DIW, 2551) และมีการปรับปรุงเพิ่มเติมในปี พ.ศ. 2552 ซึ่งเป็นมาตรฐานที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ISO 26000 (2009) ผลการสังเคราะห์สรุปได้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน ขององค์การธุรกิจในประเทศไทย วัดได้จากการจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน (Employment and employment relationships) เงื่อนไขในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม (Condition of work and social protection) การสานเสวนาทางสังคม การมีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรองของลูกจ้าง (Social dialogue) อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (Health and Safety at work) และการพัฒนามนุษย์และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน (Human development and Training in the Workplace) นอกจากนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมยังพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน ขององค์การธุรกิจมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรขององค์การ 7 ด้าน ได้แก่ การตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย (Satisfaction of health and safety needs) การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว (Satisfaction of economic and family needs) การตอบสนองความต้องการด้านสังคม (Satisfaction of social needs) การตอบสนองความต้องการด้านศักดิ์ศรี (Satisfaction of esteem

needs) การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ (Satisfaction of actualization needs) การตอบสนองความต้องการด้านความรู้ (Satisfaction of knowledge needs) และการตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์ (Satisfaction of aesthetic needs)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรขององค์การธุรกิจที่ผ่านการตรวจประเมิน และได้รับการรับรองมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม CSR-DIW จากกรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ปีพ.ศ. 2551 จำนวน 28 แห่ง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 39,249 คน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ พฤศจิกายน 2552 ถึง มีนาคม 2553 ด้วยการส่งแบบสอบถามทางจดหมาย จำนวน 1,400 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 892 ฉบับคิดเป็นอัตราการตอบกลับคืน (Response Rate) ร้อยละ 64 สำหรับการนำเสนอในบทที่ 5 นี้ ผู้วิจัยแบ่งหัวข้อออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนแรก (5.1) สรุปผลการวิจัย ส่วนที่สอง (5.2) อภิปรายผล ส่วนที่สาม (5.3) นัยสำคัญของกรวิจัย ส่วนที่สี่ (5.4) ข้อจำกัดในการวิจัย ส่วนที่ห้า (5.5) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอในหัวข้อนี้ออกเป็น 3 ข้อ ได้แก่ ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย และผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีรายละเอียดดังนี้

5.1.1 ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นบุคลากรขององค์การขนาดใหญ่ 28 องค์การ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย มีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการเป็นส่วนใหญ่ และส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในส่วนการผลิต รองลงมาเป็นส่วนงานให้บริการ ส่วนงานบริหารจัดการและธุรการ สนับสนุน มีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาคือระดับ ปวช. ถึง อนุปริญญา และมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่ามัธยมศึกษา ส่วนระดับการศึกษาที่น้อยและน้อยที่สุด คือระดับปริญญาโทและปริญญาเอกตามลำดับ

ตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุในช่วงที่ต่ำกว่า 30 ปี ซึ่งเป็นวัยเริ่มต้นการทำงาน รองลงมาเป็นช่วงอายุ 30 ถึง 39 ปี ซึ่งเป็นวัยที่ทำงานที่มีประสบการณ์และได้รับการพัฒนาในงานมาได้ระยะหนึ่งแล้ว จนสามารถได้รับโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงาน ช่วงอายุถัดมาคือ ช่วงอายุ 40 ถึง 49 ปี สุดท้ายคือช่วงอายุ 50 ถึง 59 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด

5.1.2 ค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ 2 ตัวแปร ประกอบด้วย (1) ความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์การธุรกิจ และ (2) คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การธุรกิจ ได้ดังนี้

5.1.2.1 ความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์การธุรกิจ

เมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ ของความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานแล้ว พบว่า บุคลากรจะสามารถรับรู้ และมองเห็นว่าองค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคม ในด้านการจ้างงานและการปฏิบัติเกี่ยวกับเงื่อนไขต่างๆในการจ้างงานมากที่สุด ซึ่งการจ้างงานและเงื่อนไขการจ้างงานนี้จะองค์กรต่างๆต้องเคารพและปฏิบัติอยู่บนพื้นฐานของข้อบังคับทางกฎหมายอันเป็นสิ่งองค์กรต่างๆ ยากที่จะหลีกเลี่ยงได้ องค์กรประกอบถัดมาที่บุคลากรรับรู้ว่าจะองค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคมสูงคือ ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน และด้านการจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน ตามลำดับ ซึ่งทั้งสองด้านนี้เป็นเรื่องที่องค์กรต่างๆต้องถือปฏิบัติตามข้อบังคับและมาตรการทางกฎหมายเช่นกัน แต่กระนั้นองค์กรก็ยังได้แสดงความรับผิดชอบต่อในด้านนี้สูงกว่าข้อกำหนดทางกฎหมาย โดยการรับฟังและให้สิทธิบุคลากรในการปฏิบัติงานที่จะเป็นอันตรายร้ายแรงต่อชีวิตหรือสุขภาพของบุคลากรและผู้เกี่ยวข้อง องค์กรได้มีการแจ้งบุคลากรหรือตัวแทนบุคลากร ให้ร่วมกันพิจารณาในการลดผลกระทบที่รุนแรงอันอาจจะเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง หรือการปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน นับว่าเป็นการเปิดโอกาสให้เกิดการสานเสวนาทางสังคมให้กับบุคลากรอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการแสดงความรับรู้ของบุคลากรในด้านการสานเสวนาทางสังคม ที่อยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างมาก ถึงแม้ว่าจะเป็นองค์ประกอบที่องค์กรให้ความสำคัญน้อยที่สุดหรืออยู่ในอันดับสุดท้าย สำหรับองค์ประกอบด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ในพื้นที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ซึ่งแสดงว่าองค์กรธุรกิจต่างๆได้ให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาและฝึกอบรมสำหรับพนักงานในระดับปานกลางถึงค่อนข้างมาก จากผลการวิจัยในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าการสานเสวนาระหว่างองค์กรและบุคลากรที่องค์กรธุรกิจให้ความสำคัญอยู่ในอันดับสุดท้ายนั้น ทำให้้องค์การรับทราบข้อมูลจากบุคลากร หรือมองเห็นความจำเป็นในการฝึกอบรมของบุคลากร ได้น้อยหรือปานกลางเช่นกัน ทำให้้องค์การไม่ได้จัดเตรียมแผนการคุ้มครอง และสร้างความก้าวหน้าให้กับบุคลากรที่เหมาะสมได้ ตลอดจนไม่ได้จัดให้มีช่วงเวลาในการทำงานที่เหมาะสมและสมดุลต่อชีวิตครอบครัวและชีวิตส่วนตัวของบุคลากร

สำหรับการพิจารณาในภาพรวม จะพบว่าองค์กรธุรกิจที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในประเทศไทย ที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ มีการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในประเด็นด้านแรงงานในระดับสูงมาก ในความคิดเห็นของบุคลากรขององค์กรธุรกิจ

ซึ่งหมายถึงว่า องค์กรธุรกิจที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในประเทศไทย มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ในประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน มีการจ้างงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย ไม่หลีกเลี่ยงภาระหน้าที่ของนายจ้างตามกฎหมาย เคารพต่อข้อกำหนดและเงื่อนไขในการจ้างงาน มีการจ่ายค่าจ้างและค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลาอย่างเป็นธรรมให้กับลูกจ้างโดยตรง ไม่หลีกเลี่ยงที่จะให้ความคุ้มครองและเคารพสิทธิของบุคลากร นอกจากนี้องค์กรยังเปิดโอกาสให้บุคลากร ได้ร่วมจัดตั้งองค์กรเพื่อการเจรจาต่อรองกับนายจ้าง หรือองค์กร โดยมีได้ชัดเจนหรือกีดกันการใช้สิทธิดังกล่าวของบุคลากร ตลอดจนไม่มีการปลดบุคลากรหรือเลิกจ้างโดยความลำเอียงหรือเลือกปฏิบัติ องค์กรมีการประยุกต์ใช้และรักษาไว้ซึ่งนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ตลอดจนมีการกระบวนการวิเคราะห์และควบคุมความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย องค์กร ได้มีการจัดหาและรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรได้มีมาตรฐานด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัย ทั้งนี้องค์กรยังได้จัดเตรียมและมุ่งส่งเสริมให้บุคลากร ได้รับโอกาสในการพัฒนา และฝึกอบรมในการทำงาน โดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ องค์กรมีความเคารพในความรับผิดชอบต่อครอบครัวของบุคลากร จัดให้มีช่วงเวลาทำงานที่สมเหตุสมผลและสมดุลกับชีวิตส่วนตัวหรือชีวิตครอบครัว ตลอดจนจัดเตรียมแผนและจัดให้มีโครงการหรือกิจกรรมที่เน้นส่งเสริมสุขภาพ และความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร

5.1.2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรธุรกิจ

เมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรใน องค์กรธุรกิจแล้ว พบว่าบุคลากรขององค์กรธุรกิจต่างๆ ได้รับการตอบสนองความต้องการด้าน เศรษฐกิจและครอบครัวและความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย อยู่ในระดับสูงมาก ซึ่ง แสดงให้เห็นว่าสอดคล้องกับประเด็นเดียวกันกับการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ของ องค์กร นั่นแสดงว่าบุคลากรได้รับผลตอบแทนจากการทำงานในรูปของค่าจ้างที่เพียงพอต่อความ ต้องการ ได้รับความมั่นคงในงานที่รับผิดชอบ โดยสามารถจัดสรรเวลาการทำงาน เวลาส่วนตัว และเวลาของครอบครัวได้อย่างเหมาะสม และบุคลากรยังได้รับการป้องกันการเจ็บป่วยและบาดเจ็บ จากการทำงาน ตลอดจนเสริมสร้างสุขอนามัยให้กับบุคลากรขององค์กรในระดับที่สูง นอกจากนี้ องค์กรประกอบด้านอื่นๆ ได้แก่ การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุทางศักดิ์ศรี การตอบสนอง ความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ การตอบสนองความต้องการด้านความรู้ การตอบสนองความ ต้องการด้านสุนทรียศาสตร์ และการตอบสนองความต้องการด้านสังคม ล้วนได้รับการตอบสนอง ในระดับสูงทั้งสิ้น โดยมีระดับคะแนนใกล้เคียงกันทั้งหมดไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งสามารถสรุปว่า องค์กรประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร หรือความต้องการของบุคลากร ได้รับการ

ตอบสนองจากองค์การสูงมากทุกๆด้าน แสดงให้เห็นว่า เมื่อองค์การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านแรงงานอย่างจริงจัง ความต้องการของบุคลากรก็จะได้รับการตอบสนอง **ด้วยเช่นกัน**

สำหรับการพิจารณาในภาพรวม จะพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การธุรกิจอยู่ในระดับสูงมาก ทั้ง 7 ด้านความต้องการ เป็นไปตามแนวคิดของ Sirgy et al. (2001) ทฤษฎีความต้องการและการจูงใจ (needs satisfaction) (Maslow, 1943; Herzberg, 1959) และทฤษฎีความพอใจล้นข้าม (spillover) (Levitin & Quinn, 1974; Kavanagh & Halpern, 1977; Andrisani & Shapiro, 1978; Orpen, 1978; Kabanoff, 1980; Rice, Janet, & Hunt, 1980; Staines, 1980; Schmitt & Melon, 1980; Schmitt & Bedian, 1982; Crouter, 1984; Crohan, Antonucci, Adelman, & Coleman, 1989; Steiner & Truxillo, 1989; Bromet, Dew, & Parkinson, 1990) ซึ่งหมายถึงว่า องค์การธุรกิจในประเทศไทยได้ส่งเสริม และตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรขององค์การในด้านการป้องกันการเจ็บป่วย และบาดเจ็บในการทำงานของบุคลากร ด้านเศรษฐกิจและครอบครัว มีการจ่ายค่าจ้างที่เหมาะสมและเพียงพอ มีความมั่นคงในงาน บุคลากรมีช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาส่วนตัวที่สมดุลมากเพียงพอ บุคลากรได้รับโอกาสในความเท่าเทียมในการทำงานสูง ได้รับโอกาสในการรับรู้ในได้รับความสำคัญในงานที่ทำสูงมาก ได้รับโอกาสที่จะแสดงศักยภาพของตนและสามารถบรรลุความเชี่ยวชาญในอาชีพของตน ได้รับโอกาสเรียนรู้และเพิ่มทักษะในงานและในอาชีพ ตลอดจนได้รับการตอบสนองในการได้รับโอกาสในการคิดอย่างสร้างสรรค์ เพื่อแก้ปัญหาในการทำงาน และพัฒนาตนเองที่สูงมาก

5.1.3 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้สรุปได้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน และมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การธุรกิจ ในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรขององค์การทั้ง 7 ด้าน คือ การตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว การตอบสนองความต้องการด้านสังคม การตอบสนองความต้องการด้านศักดิ์ศรี การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ การตอบสนองความต้องการด้านความรู้ และการตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์ โดยที่ความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์การมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การธุรกิจ สอดคล้องกับผลการวิจัยของกัลยาณี คุ้มมี และคณะ

(2550) ที่แสดงถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างจริยธรรมขององค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และมีผลกระทบในทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรธุรกิจ สามารถอธิบายผลได้ดังนี้

5.2.1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของตัวแปรในการวิจัยพบว่า องค์กรธุรกิจในประเทศไทยมีการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ในประเด็นด้านแรงงานในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า องค์กรธุรกิจในประเทศไทย มีความเข้าใจในการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างรับผิดชอบ ไม่เพียงเฉพาะทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแรงงานเท่านั้น หากปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเป็นธรรม ให้ความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ให้โอกาสบุคลากรหรือบุคลากรขององค์กร ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และโอกาสในความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน มีนโยบายที่ส่งเสริมในเรื่องของความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Arena (2006) ที่สรุปว่าเป้าหมายสูงสุดของความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) คือการทำให้โลกน่าอยู่ขึ้นกว่าเดิม เป็นการคืนกำไรกลับคืนสู่สังคม และการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรหรือแรงงาน ยังทำให้สามารถลบภาพพจน์ในด้านลบขององค์กรลงได้ด้วย ตลอดจนให้บุคลากร ได้มีโอกาสในการสร้างความสมดุลในชีวิตการทำงาน ชีวิตส่วนตัว และชีวิตครอบครัว เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากร ได้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี เป็นการยกระดับความเป็นอยู่และคุณภาพมาตรฐานการทำงานของบุคลากร ส่งผลให้องค์กรสามารถลดต้นทุนอันเกิดจากความเสียหายได้ และก่อให้เกิดกำไรทางภาพพจน์องค์กรในสายตาของสังคม และยังสามารถส่งผลทางอ้อมให้กับครอบครัวและชุมชนของบุคลากรอีกด้วย (Campbell, 1997) แสดงให้เห็นว่าองค์กรนั้นมีการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานที่สำเร็จผล

5.2.2 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลการวิจัย พบว่าการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร มีความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน แสดงว่าองค์กรธุรกิจในประเทศไทยจำเป็นต้องดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนองค์กรธุรกิจที่ดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่แล้ว ก็สมควรจะต้องคงไว้ซึ่งการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม และพัฒนาปรับปรุงนโยบายเกี่ยวกับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง อันจะนำมาซึ่งพัฒนาการจัดการด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรขององค์กรซึ่งเป็น

ปัจจัยที่สำคัญในการทำงานของบุคลากรดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมนั้นนับว่าเป็นกลยุทธ์การจัดการภายในองค์กรที่จำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากร และสามารถจูงใจให้บุคลากรที่มีความสามารถและมีประสิทธิภาพ ยินดีและพร้อมที่จะทำงานให้กับองค์กร และเมื่อองค์กรมีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างถูกต้อง จะสามารถสร้างความผูกพันของบุคลากร โดยการสร้างความรู้สึกรักให้กับบุคลากรว่าบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งของภารกิจที่สำคัญและมีค่าขององค์กร และเป็นการช่วยให้เพิ่มการเชื่อมต่อทางสังคมของบุคลากรกับองค์กร (Bhattacharya et al., 2008) ซึ่งจากโมเดลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการสานเสวนาทางสังคมเป็นองค์ประกอบที่มีน้ำหนักมากที่สุดในความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงการสานเสวนาทางสังคมกับบุคลากรให้มากขึ้น เพราะจะเป็นการนำไปสู่คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น สามารถรักษาและสร้างความผูกพันให้กับบุคลากรขององค์กร

ตารางที่ 5.1 ผลสรุปโดยรวมของการวิจัย

	องค์ประกอบของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน (CSR : Labor Practice)	ระดับความสำคัญขององค์ประกอบ	
		จากผลลัพธ์ของ โมเดลการวิจัย	จากการรับรู้ของ พนักงาน
SD	การสถานเสวนาและการเปิดโอกาสให้พนักงาน ได้แสดงความ คิดเห็น สามารถร่วมในการเจรจาต่อรองกับองค์กรได้อย่าง อิสระโดยไม่ขัดขวาง	อันดับที่ 1	อันดับที่ 5
HD	การพัฒนาและฝึกอบรมให้กับพนักงาน สร้างโอกาสให้พนักงาน ได้มีความก้าวหน้าในงานได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ตลอดจนเคารพต่อเวลาทำงานและเวลาส่วนตัวของพนักงาน	อันดับที่ 2	อันดับที่ 4
HS	การประยุกต์ พัฒนา และรักษาไว้ซึ่งนโยบายด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน รับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายและ จัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุ และโรคจากการทำงานตาม จำเป็น	อันดับที่ 3	อันดับที่ 2
CW	เงื่อนไขในการทำงานตามกฎหมาย ความคุ้มครองทางสังคมตาม สมควร จ่ายค่าจ้างอย่างเป็นธรรมสอดคล้องตามกฎหมาย เคารพ สิทธิในชั่วโมงทำงานและการทำงานล่วงเวลา ตลอดถึงกำหนด วันหยุดประเพณีและตามธรรมเนียม	อันดับที่ 4	อันดับที่ 1
EM	การจ้างงานที่เป็นธรรม จัดทำสัญญาจ้างงานตามกฎหมาย ไม่ เลือกปฏิบัติ หลีกเลี่ยงการจ้างงานแบบชั่วคราว	อันดับที่ 5	อันดับที่ 3

5.2.3 ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในประเทศไทย และองค์ประกอบของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสามารถสรุปได้ดังนี้

1) การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (CSR: Labor practice กับ QWL) พบว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือหากองค์กรธุรกิจมีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมมากจะส่งผลให้บุคลากรในองค์กรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มากหรือสูงด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

กัตยาณี คุณมี และคณะ (2550) ที่กล่าวว่าจริยธรรมขององค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันโดยตรง และจริยธรรมขององค์กรมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และมีผลกระทบในทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน

นักวิชาการท่านหนึ่ง ได้แสดงความคิดเห็นต่อผลลัพธ์ของการวิจัยในครั้งนี้ว่า “เป็นสิ่งที่ดีที่มีงานวิจัยที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจนว่า CSR มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของพนักงาน และงานวิจัยยังแสดงให้เห็นอีกว่า CSR มีองค์ประกอบอะไรบ้าง องค์ประกอบไหนมีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตมากน้อยขนาดไหน เพราะเรื่องนี้จะเป็ประโยชน์กับผู้ประกอบการและผู้บริหารที่ทำ CSR อยู่แล้ว หรือกำลังจะทำ CSR สามารถนำผลวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางในการทำกิจกรรม CSR ที่มีประสิทธิภาพ เรียกว่ามีป้ายบอกทางให้ไม่ทำให้หลงทาง สามารถขับรถไปสู่จุดหมายโดยไม่หลงทางและไม่ต้องอ้อมค้อม”

2) การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการสานเสวนาทางสังคมกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (CSR:SD กับ QWL) พบว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือหากองค์กรธุรกิจมีการจัดกิจกรรม หรือดำเนินนโยบายที่ส่งเสริมให้มีการสานเสวนา ส่งเสริมการเจรจา ร่วมกันระหว่างพนักงานและผู้บริหารขององค์กรในระดับที่สูง หรือมากอย่างจริงจังจะส่งผลให้บุคลากรในองค์กรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มากหรือสูงด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทักนา แสวงศักดิ์ (2549: 56) ที่กล่าวถึงการที่ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความสามารถ ความริเริ่มในการปฏิบัติงานเป็นส่วนที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน และสอดคล้องกับการแนวคิดของ Walton (1974) Huse and Cumming (1985) และ Gillian and Ron (2001) ที่กล่าวไว้เช่นกันว่า สิทธิในการพูดและแสดงออก ได้อย่างเสรี โดยไม่ต้องเกรงกลัวว่าจะถูกถ่มแกล้งจากฝ่ายบริหารขององค์กร ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผู้บริหารองค์กรธุรกิจ ที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมแห่งหนึ่ง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “โดยปกติแล้วทางบริษัทก็เปิดโอกาสให้พนักงาน ได้มีส่วนร่วมในการประชุมเสนอความคิดเห็นในด้านต่างๆกับฝ่ายบริหารอยู่เป็นประจำ เช่น ประชุมวางแผนด้านการพัฒนาและฝึกอบรม การประชุมวางแผนและวางนโยบายด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย เป็นต้น ซึ่งทำให้ฝ่ายบริหารสามารถกำหนดคนนโยบายและแผนงานที่มีประสิทธิภาพได้มากขึ้น ผลลัพธ์ที่ได้ทำให้สามารถป้องกันและลดอุบัติเหตุจากการทำงานได้ ทำให้ลดการสูญเสียเวลาและเงิน ได้มากขึ้นอย่างเห็นได้อย่างชัดเจน” นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารท่านหนึ่งจากกรมโรงงานซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดูแลองค์กรที่ประกอบการอุตสาหกรรม ท่านกล่าวว่า “ผมเห็นด้วยว่าการสานเสวนา เป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เพราะการที่องค์กรหรือบริษัทต่างๆเปิด โอกาสให้พนักงาน ได้มีส่วนร่วม

ในการวางแผนร่วมกับองค์กร และเปิดโอกาสให้มีการเจรจาต่อรองนั้น เป็นการสร้างโอกาสให้เกิดแนวคิด หรือแผนงานใหม่ๆ และเป็นการสร้างโอกาสที่จะสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ได้โดยไม่ต้องลงทุนมากมายอีกด้วย แต่ในการบริหารขององค์กรในไทยส่วนใหญ่ยังเป็นการบริหารแบบบนลงล่างเสียส่วนใหญ่ ทำให้หลายองค์กรยังคงไม่ให้ความสำคัญกับการสานเสวนามากนัก” นอกจากนี้ท่านยังได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มอีกว่า “การที่ผลวิจัยแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการสานเสวนาและเจรจาต่อรองว่าเป็นสิ่งที่ประเด็นที่สำคัญที่สุดในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมนี้ จะทำให้องค์กรธุรกิจต่างๆหันมาให้ความสนใจในประเด็นนี้มากขึ้น และใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการในด้านต่างๆ ทั้งการดำเนินงานในการประกอบการทางธุรกิจและการดำเนินกิจกรรมทางสังคมขององค์กรต่อไปได้”

ผลจากการสัมภาษณ์ แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องระหว่างการปฏิบัติจริงกับผลการวิจัยว่าการสานเสวนาทางสังคมมีความสำคัญและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน และหากการองค์กรธุรกิจหันมาให้ความสนใจและนำไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง จะทำให้องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการวางแผนงานและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถช่วยลดความเสียหายจากการทำงานที่เสี่ยงอันตรายหรืออุบัติเหตุและ โรคจากการทำงานได้ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3) การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการพัฒนาและฝึกอบรมกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (CSR:HD กับ QWL) พบว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือหากองค์กรธุรกิจมีนโยบายที่ส่งเสริมให้มีการสร้าง โอกาสให้พนักงาน ได้มีความก้าวหน้าในงานได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ตลอดจนมีการส่งเสริมให้พนักงาน ได้มีชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัวหรือชีวิตครอบครัวที่สมดุลกันในระดับที่สูง หรือมากจะส่งผลให้บุคลากรในองค์กรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มากหรือสูงด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของทัสนา แสงศักดิ์ (2549: 56) และ Drafi ke and Kossen (2002, อ้างใน ทัสนา แสงศักดิ์, 2549) ที่พบว่า ความสมดุลในชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัวโดยรวมที่เหมาะสมจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี และสอดคล้องกับการแนวคิดของ Walton (1974) Huse and Cumming (1985) และ Gillian and Ron (2001) ที่กล่าวไว้เช่นกันว่า การสร้างโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานหรือบุคลากรขององค์กร รวมทั้งความสมดุลในชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว การมีหลักเกณฑ์ในการทำงานปกติ การทำงานล่วงเวลา การจัดเวลาพักผ่อนเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

4) การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (CSR:HS กับ QWL) พบว่ามีความสัมพันธ์ไปใน

ทิศทางเดียวกัน นั่นคือหากองค์การธุรกิจมีการประยุกต์ พัฒนา และรักษาไว้ซึ่งนโยบายด้านอาชีพ
 นามัยและความปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายและจัดเตรียมอุปกรณ์
 ป้องกันอุบัติเหตุและโรคจากการทำงานตามจำเป็น ไม่ผลักภาระดังกล่าวให้กับพนักงานจัดตั้ง
 หน่วยงานหรือส่วนงานที่ดูแล และรับผิดชอบในด้านอาชีพนามัยและความปลอดภัยให้กับ
 พนักงานในระดับที่สูงหรือมากอย่างจริงจังจะส่งผลให้บุคลากรในองค์การ มีคุณภาพชีวิตในการ
 ทำงานที่มากหรือสูงด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนาศ แสงศักดิ์ (2549: 55) และ ขวัญจิรา ทอง
 นำ (2547, อ้างใน ทัศนาศแสงศักดิ์, 2549) ที่พบว่า บรรยากาศ และสถานที่ทำงานที่สะอาด มีความ
 ปลอดภัย เป็นระเบียบเหมาะสมแก่การทำงาน จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี และ
 สอดคล้องกับการแนวคิดของ Walton (1974) Huse and Cumming (1985) และ Gillian and Ron
 (2001) ที่กล่าวไว้เช่นกันว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพที่ดี
 ให้กับพนักงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

5) การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นเงื่อนไขในการทำงานตาม
 กฎหมาย ความคุ้มครองทางสังคมกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (CSR: CW กับ QWL) พบว่ามีความ
 สัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือหากองค์การธุรกิจจัดให้มีเงื่อนไขในการทำงานตาม
 กฎหมาย จัดเตรียมความคุ้มครองทางสังคมตามสมควร จ่ายค่าจ้างอย่างเป็นธรรมสอดคล้องตาม
 กฎหมาย เคารพสิทธิในชั่วโมงทำงานและการทำงานล่วงเวลา ตลอดจนกำหนดวันหยุดตามประเพณี
 และตามธรรมเนียมในระดับที่สูงหรือมาก จะส่งผลให้บุคลากรในองค์การมีคุณภาพชีวิตในการ
 ทำงานที่มากหรือสูงด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนาศ แสงศักดิ์ (2549: 55) และ ประภาพร
 นิกรเพสย์ (2546, อ้างใน ทัศนาศ แสงศักดิ์, 2549) ที่พบว่า ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สวัสดิการที่ดี
 เหมาะสมตามสมควร จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี และสอดคล้องกับแนวคิดของ
 Walton (1974) และ Huse and Cumming (1985) ที่กล่าวไว้เช่นกันว่า การให้ค่าตอบแทนที่เพียงพอ
 และยุติธรรม เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

6) การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นด้านการจ้างงาน กับคุณภาพ
 ชีวิตการทำงาน (CSR: EM กับ QWL) พบว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือหาก
 องค์การธุรกิจมีนโยบายการจ้างงานที่เป็นธรรม และดำเนินการจ้างงานที่เป็นธรรม โดยมีการทำ
 สัญญาว่าจ้างตามกฎหมายโดยตรงกับลูกจ้างหรือพนักงาน หลีกเลี่ยงการรับจ้างช่วง หลีกเลี่ยงการ
 จ้างงานแบบชั่วคราว จะจ้างงานช่วงหรือจ้างงานชั่วคราวในกรณีที่จำเป็นหรือตามฤดูกาลเท่านั้น
 การจ้างงานอย่างเป็นธรรมระดับที่สูงหรือมาก จะส่งผลให้บุคลากรในองค์การมีคุณภาพชีวิตในการ
 ทำงานที่มากหรือสูงด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนาศ แสงศักดิ์ (2549: 56) และ วรรณรณ
 แสงมณี (2547, อ้างใน ทัศนาศ แสงศักดิ์, 2549) ที่พบว่า ข้อบังคับและระเบียบปฏิบัติต่างๆในการ

จ้างงานที่ถูกต้องและสอดคล้องกับกฎหมาย จะสร้างความรู้สึที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและส่งผลต่อ **คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี**

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์การธุรกิจ ที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมแห่งหนึ่ง ได้กล่าวว่า “การประชุมร่วมกับพนักงานเพื่อร่วมกันวางแผนการผลิต และวางแผนกำลังคน ทำให้บริษัทสามารถกำหนดแผนงานและกำลังคนที่สอดคล้องกับกระบวนการผลิตและเป้าหมายการผลิตได้ดีขึ้น ทำให้ไม่ต้องจ้างเหมาช่วงจากภายนอก และมีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังทำให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงานมากขึ้น” ซึ่งจากคำกล่าวข้างต้น เป็นการแสดงให้เห็นว่าพนักงานขององค์การของท่านมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

5.3 นัยสำคัญของการวิจัย

การวิจัยเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์การ (Corporate Social Responsibility) กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร (Quality of Work Life) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ที่ยังไม่พบว่ามีผู้ใดได้ทำการศึกษามาก่อน และยังไม่พบว่ามี การศึกษาใด ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การธุรกิจประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานมาก่อน ซึ่งผลจากการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยพบว่านัยสำคัญที่ได้รับจากการวิจัยนี้คือ ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์การ (Corporate Social Responsibility) กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร (Quality of Work Life) ที่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของกัลยาณี และคณะ (2550) ที่แสดงถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการสร้างเสริมจริยธรรมขององค์การกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลกระทบในทางบวกต่อความพึงพอใจในงานและพันธะผูกพันต่อองค์การ ทำให้องค์การธุรกิจในประเทศไทยทราบถึงแนวทางการปฏิบัติกิจกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานที่สามารถเทียบเท่ากับระดับเดียวกันกับมาตรฐานสากล สามารถทำให้องค์การธุรกิจทราบว่ากิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นเหมาะสมหรือไม่ และทำให้สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ทางการจัดการ โดยนำไปปรับปรุงกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานได้อย่างเหมาะสม และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดและพัฒนานโยบายเกี่ยวกับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) อันนำไปสู่การพัฒนาการจัดการด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรได้

ผลลัพธ์จากการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี สามารถช่วยสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่ยอมรับในสังคม (อมราพร ปวะบุตร และคณะ, 2550) กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ช่วยสร้างและรักษาความสัมพันธ์ภาพทางบวกกับบุคลากรขององค์กร สร้างความผูกพัน และจงรักภักดีต่อองค์กร (Kim et al., 2010) กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นกลยุทธ์ในการจูงใจให้บุคคลที่มีคุณภาพและมีความสามารถต้องการเข้าร่วมมือในการทำงานกับองค์กร (Rupp et al., 2006) และยังช่วยให้องค์กรสามารถรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ มีประสิทธิภาพในการทำงานคงอยู่กับองค์กร (Bhattacharya et al., 2008) นอกจากนี้ผลลัพธ์จากการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่าประเด็นที่ถือว่าเป็นประเด็นที่สำคัญที่สุดในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานคือการสานเสวนาทางสังคม ซึ่งเป็นประเด็นที่จะทำให้องค์กรสามารถประสบความสำเร็จในประเด็นด้านอื่นๆด้วย ดังนั้นองค์กรธุรกิจทั้งที่ดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานอยู่แล้ว และมีแผนการที่จะดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จำเป็นต้องมีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญในการสานเสวนาร่วมกับบุคลากร เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายและการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถประสบความสำเร็จได้

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจจากมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคม (Standard for Corporate Social Responsibility, Department of Industrial works: CSR-DIW, 2551) และมาตรฐานสากล ISO 26000 (2009) ซึ่งผลจากการวิจัยในครั้งนี้นำไปสู่

(1) องค์ความรู้ใหม่จากข้อมูลที่ค้นพบ

จากข้อมูลที่ค้นพบ (ตารางที่ 5.1) สามารถสรุปความสำคัญและสาระขององค์ประกอบต่างๆของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ในประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์กรธุรกิจในบริบทของประเทศไทยได้ดังนี้

1.1 การสานเสวนาและการร่วมเจรจาต่อรองของบุคลากร ขององค์กรกับตัวแทนหรือผู้บริหาร หรือเจ้าขององค์กรธุรกิจ เป็นองค์ประกอบเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด จากการวิจัยในครั้งนี้ แต่ในทางปฏิบัติที่ผ่านมากลับพบว่า องค์กรธุรกิจให้ความสำคัญในการทำกิจกรรมดังกล่าวนี้ น้อยที่สุด หรือเป็นอันดับสุดท้าย ประกอบกับลักษณะพฤติกรรมและนิสัยของคนไทยเป็นคนค่อนข้างขี้อาย ไม่กล้าแสดงออก ขี้เกรงใจ (Phillips, 1974) ทำให้องค์กรธุรกิจหรือผู้บริหารมองไม่เห็นความสำคัญของการสานเสวนา และร่วมเจรจากับพนักงานหรือบุคลากรขององค์กร ทั้งๆที่การสานเสวนานี้และการสร้างโอกาสให้พนักงานได้สามารถมีส่วนร่วมในการ

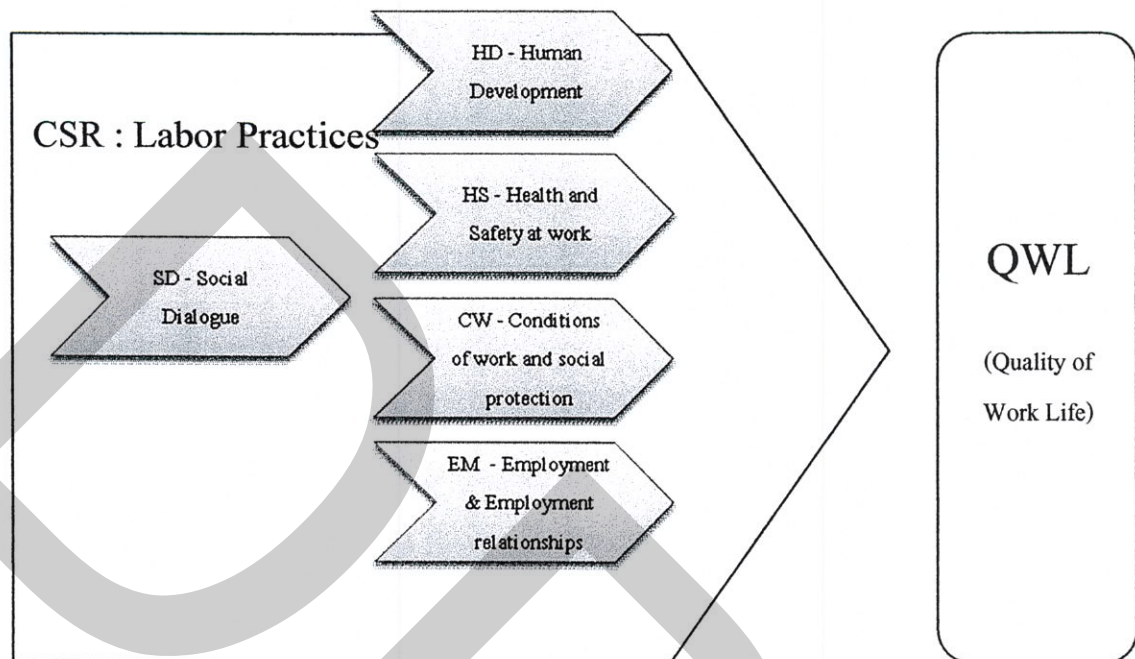
ดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด และเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุด ในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจ (Perrini, 2006: 310-311) ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Panapanaan et al. ที่พบว่า การเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น เปิดโอกาสให้มีการสานเสวนาเจรจาต่อรอง และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกับฝ่ายบริหารมีความสัมพันธ์ที่สูงต่อการวางแผนนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม ที่เกี่ยวข้องกับลูกจ้างหรือพนักงานขององค์การ (Panapanaan et al., 2003: 140-141) และยังสอดคล้องกับทฤษฎีการสร้าง ความสัมพันธ์ของมนุษย์ของ Mayo (Kennedy อ้างใน สมพงษ์ สุวรรณจิตกุล, 2547: 194-199) ที่กล่าวว่า “การสื่อสารที่ดีระหว่างพนักงานและฝ่ายบริหารขององค์การ การเปิด โอกาสให้กับพนักงานได้เข้าร่วมตัดสินใจ ได้มีส่วนร่วมในการจัดการกับฝ่ายบริหารของพนักงาน เป็นการสร้าง แรงจูงใจและเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกันเองรวมทั้งฝ่ายบริหาร อันยอม ส่งผลให้มีผลผลิตและผลงานที่เพิ่มขึ้น ทำให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี และพนักงานยังได้รับความพอใจสูงขึ้นอีกด้วย” และหากพิจารณาให้ละเอียดจะพบว่าการสานเสวนาทางสังคมนี้ยังเป็นกิจกรรม ที่ใช้งบประมาณในการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่น้อยมาก สามารถควบคุมค่าใช้จ่าย ได้ง่าย ประกอบกับการสานเสวนาและการร่วมเจรจาของบุคลากรขององค์การจะเป็นเครื่องมือที่ นำไปสู่การทำกิจกรรมด้านอื่นๆของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การพัฒนา บุคลากร การวางแผนด้านอาชีพอนามัยและความปลอดภัย เป็นต้น ตลอดจนการกำหนดคนนโยบายที่ สำคัญๆขององค์การธุรกิจต่อไปได้ ดังนั้นองค์การธุรกิจจึงควรหันมาให้ความสำคัญและปฏิบัติ กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในเรื่องของการสานเสวนาและร่วมเจรจาของบุคลากรของ องค์การเป็นอันดับแรก ดังที่สุทธิศักดิ์ ไกรสรสุธาสินี ได้กล่าวไว้ว่า “องค์การธุรกิจควรจะให้ การสนับสนุนไม่ให้มีการปิดกั้นการรวมกลุ่มของพนักงานเพื่อพูดคุยกับนายจ้าง” (ณัฐพงศ์ เกรือเทศ, 2553)

1.2 การพัฒนาและฝึกอบรมให้กับพนักงาน ตลอดจนการแสดงความเคารพต่อเวลา ทำงานและเวลาส่วนตัวของพนักงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในระดับต่างๆ รองจากการสาน เสวนาทางสังคมในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน แต่ในทางปฏิบัติกลับพบว่า องค์การธุรกิจจัดกิจกรรมการพัฒนาและฝึกอบรมให้กับพนักงานอยู่ใน อันดับรองสุดท้ายหรืออันดับที่สี่จากองค์ประกอบทั้ง 5 ของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อ สังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน ซึ่งการพัฒนาและฝึกอบรมให้กับพนักงานเป็นการสร้าง โอกาสให้พนักงานได้มีความก้าวหน้าในงาน ได้อย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ และการให้ ความสำคัญกับครอบครัวของพนักงาน จะทำให้พนักงานหรือบุคลากรขององค์การธุรกิจสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และเต็มใจ โดยไม่ต้องเป็นห่วงครอบครัว และยังคงความรู้สึกที่ดีต่อ

องค์การที่องค์กรเห็นถึงความสำคัญในประเด็นเรื่องส่วนตัว หรือครอบครัวของพนักงานด้วย อันเป็นการทำให้เกิดความผูกพันกับองค์กร (อากรณ ภูวิทย์พันธุ์, 2553) ทำให้องค์การธุรกิจสามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ รวมทั้งสามารถสร้างแรงจูงใจดึงดูดให้ผู้ที่มีความสามารถและเป็นคนเก่งสนใจเข้าร่วมทำงานกับองค์กรธุรกิจดังกล่าว ในงานวิจัยของ Perrini ที่ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจในอิตาลีนั้น พบว่าลักษณะของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในประเทศอิตาลีที่ได้รับการสนับสนุนมากที่สุดก็คือเรื่องการพัฒนาฝึกอบรมพนักงาน (Perrini, 2006: 310-311) การพัฒนาและฝึกอบรมยังเป็นวิธีการที่สามารถสร้างแรงจูงใจให้ลูกน้องทำงานได้ ทั้งยังเป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนให้พนักงานมีความรู้ และความสามารถที่เพิ่มขึ้น (Walton, 1973: 12-16)

กล่าวคือ แนวคิดการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์กรธุรกิจ ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 5 นี้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจ ดังภาพที่ 5.1 โดยองค์ประกอบการसानเสวนา เป็นองค์ประกอบที่จะนำไปสู่การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการพัฒนามนุษย์และการฝึกอบรม ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย การกำหนดเงื่อนไขในการทำงาน และการให้ความคุ้มครองทางสังคมแก่พนักงาน ตลอดจนการจัดทำสัญญาจ้างงาน และการสร้างความสัมพันธ์ในการจ้างงาน

จากภาพที่ 5.1 (โมเดลผลลัพธ์จากการประมวลผลการวิจัย) สามารถนำไปพัฒนาเป็นแบบตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์กรธุรกิจประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน (CSR- Labour Practices Check List) ดังในตารางที่ 5.2 ซึ่งสามารถนำไปเป็นแบบตรวจสอบความสามารถในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์กรต่างๆ ได้ และสามารถสะท้อนผลของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานได้อีกด้วย



ภาพที่ 5.1 โมเดลผลลัพธ์การประมวลผลการวิจัย CSR: Labour Practices
(resulted model developed particularly for the study)

สำหรับการประเมิน หรือตรวจสอบความสามารถในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์กรธุรกิจ ในประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน ตามตารางที่ 5.2 แบบตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานนั้น องค์กรจำเป็นต้องประเมินกิจกรรมการสานเสวนา และการเจรจาต่อรองก่อน (SD1 ถึง SD6) เป็นประเด็นแรก เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าองค์กรธุรกิจได้มีนโยบาย และมีการดำเนินกิจกรรมการสานเสวนาและเจรจาต่อรองอย่างน้อยเพียงใด เพียงพอต่อการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติด้านอื่นๆต่อไปหรือไม่ เพราะหากกิจกรรมการสานเสวนา และการเจรจาต่อรองได้รับความสนใจจากฝ่ายบริหารที่จะกำหนดนโยบาย หรือดำเนินกิจกรรมด้านนี้บ่อยเกินไปหรือไม่เหมาะสม ย่อมจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการกำหนดนโยบาย และการดำเนินกิจกรรมในด้านอื่นๆลดลง รวมทั้งส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรด้วย

ดังนั้น คะแนนประเมินรวมของประเด็นการสานเสวนาทางสังคม (SD1-SD6) คือคะแนนรวมข้อ SD1 ถึง SD6 ทั้ง 6 ข้อรวมกันควรได้รับคะแนนไม่ต่ำกว่า 50% แล้วจึงจะประเมินในด้านอื่นต่อไป หากพบว่าคะแนนรวมด้านการสานเสวนานี้น้อยกว่า 50% องค์กรควรต้อง

ทบทวนและปรับปรุงประเด็นการสานเสวนานี้ก่อน และหากเกณฑ์การประเมินรวมทุกประเด็นรวมกันไม่ต่ำกว่า 75% จะเป็นการชี้ว่าการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์กรที่องค์กรดำเนินอยู่นั้นจัดอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งแสดงว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรขององค์กรจะสูงด้วยเช่นกัน แต่หากพบว่าหากคะแนนประเมินรวมต่ำกว่า 75% องค์กรควรต้องทบทวนและตรวจสอบว่ามีประเด็นใดที่มีผลประเมินต่ำ เพื่อจะได้นำไปวางแผนการปรับปรุงการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรให้ดีขึ้น อันจะเป็นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรขององค์กรให้ดีขึ้นด้วยเช่นกัน

ตารางที่ 5.2 แบบตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็น
การปฏิบัติด้านแรงงาน(CSR-Labour Practices Check List)

การสานเสวนาทางสังคม การเปิดโอกาสในการพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นแบบเสมอภาค และร่วมแก้ไขปัญหา (Social dialogue)	
(SD1) องค์กรให้สิทธิลูกจ้างในการเจรจาต่อรอง และมีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรอง	
(SD2) องค์กรให้สิทธิของลูกจ้างในการจัดตั้งกลุ่ม หรือคณะกรรมการต่างๆ เช่น คณะกรรมการสวัสดิการ คณะกรรมการความปลอดภัย สหภาพ หรืออื่นๆ เป็นต้น	
(SD3) องค์กรให้ข้อมูลและเหตุผลแก่หน่วยงานภาครัฐ และตัวแทนลูกจ้าง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกิจกรรมที่กระทบต่อการจ้างงาน	
(SD4) ในกรณีที่จำเป็นตัวแทนลูกจ้างสามารถเข้าถึงและปรึกษาหารือร่วมกับผู้มีอำนาจตัดสินใจขององค์กร ในการเข้าถึงพื้นที่การปฏิบัติงาน และข้อมูลต่างๆเท่าที่จำเป็นและสามารถทำได้	
(SD5) องค์กรเปิดโอกาสและไม่ปฏิเสธที่จะให้ลูกจ้างร่วมปรึกษาหารือ หรือจัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้บริหารกับลูกจ้างอยู่เป็นประจำ	
(SD6) องค์กรสร้างช่องทางการสื่อสารข้อมูลต่างๆ ให้กับลูกจ้างอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกัน	
การพัฒนามนุษย์และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน (Human development and training in the workplace)	
(HD1) องค์กรให้โอกาสในการพัฒนาทักษะ ฝึกอบรมและเสริมประสบการณ์แก่ลูกจ้างอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	
(HD2) องค์กรจัดสรรเวลาทำงานทั้งเวลาปกติและล่วงเวลาที่สมเหตุสมผล ไม่กระทบต่อการมีชีวิตส่วนตัวของลูกจ้าง	

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

(HD3) องค์กรจัดเตรียมแผนการคุ้มครอง และสร้างความก้าวหน้าให้กับกลุ่มผู้ที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ ได้แก่ ผู้หญิง เด็ก ผู้อพยพ ผู้พิการ	
(HD4) องค์กรจัดโครงการหรือกิจกรรมที่เน้นการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมสุขภาพ และความเป็นอยู่ที่ดี	
อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (Health and safety at work)	
(HS1) องค์กรมีนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างชัดเจน มีการนำไปปฏิบัติและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	
(HS2) องค์กรมีการวิเคราะห์ ควบคุม ลด และขจัดความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานทุกกิจกรรม	
(HS3) องค์กรจัดการฝึกอบรม พัฒนาความสามารถและให้ความรู้แก่ลูกจ้างใน เรื่องที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เช่น ฝึกอบรมการดับเพลิง การใช้อุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคลอย่างถูกวิธี	
(HS4) องค์กรรับภาระค่าใช้จ่ายและจัดเตรียมอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่จำเป็นในการป้องกันอุบัติเหตุ และโรคจากการทำงาน รวมทั้งจัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ	
(HS5) องค์กรมีการจัดทำรายงานที่เกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	
(HS6) องค์กรยินยิตรับฟังเหตุผลของลูกจ้างในการปฏิบัติงานที่จะเป็นอันตรายร้ายแรงต่อชีวิต และสุขภาพ	
เงื่อนไขในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม (Conditions of work and social protection)	
(CW1) องค์กรกำหนดเงื่อนไขวัน ช่วงเวลาทำงานปกติและล่วงเวลา การลา วันหยุด ตามกฎหมายกำหนด และตามประเพณีนิยม	
(CW2) องค์กรมีการจัดทำระเบียบปฏิบัติ และสัญญาจ้างงานตามกฎหมาย	
(CW3) องค์กรมีการจ่ายค่าจ้าง ค่าตอบแทนการทำงานทุกประเภทโดยตรงแก่พนักงาน อย่างเป็นธรรม สอดคล้องตามกฎหมาย	
(CW4) องค์กรจัดให้มีสภาพการจ้างอย่างเป็นธรรม ไม่หลีกเลี่ยงการคุ้มครองทางสังคม เช่น จัดทำประกันสังคม จัดสวัสดิการ เช่น หอ้งน้ำมีจำนวนเหมาะสมกับจำนวนพนักงาน การจัดเตรียมห้องพยาบาล ยา และอุปกรณ์การแพทย์ที่จำเป็น เป็นต้น	
การจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน (Employment and employment relationships)	
(EM1) องค์กรประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมาย	
(EM2) องค์กรจัดทำสัญญาจ้างงานและปฏิบัติตามกฎหมายการจ้างงาน (เช่น พรบ.ประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน เป็นต้น)	

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

(EM3) องค์กรจะใช้แรงงานชั่วคราว หรือจ้างลูกจ้างชั่วคราวในกรณีที่จำเป็นและจ้างในระยะสั้นหรือตามฤดูกาลเท่านั้น	
(EM4) องค์กรให้โอกาสลูกจ้างทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม (ไม่เลือกเพศ ศาสนา เชื้อชาติ สถานภาพการสมรส สุขภาพหรือ โรคประจำตัว การเป็นสมาชิกทางการเมือง เป็นต้น)	
(EM5) องค์กรมีกฎเกณฑ์หรือกฎระเบียบในการบอกเลิกจ้างหรือไล่ออกที่ชัดเจน และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด	
(EM6) องค์กรจะจ้างแรงงานหรือใช้บริการจากองค์กรภายนอกที่ถูกต้องตามกฎหมาย และเป็น แรงงานที่ถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้น	
(EM7) องค์กรจะแจ้งและชี้แจงเหตุผลให้ลูกจ้างทราบในเวลาที่เหมาะสมเสมอ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อลูกจ้าง	

- ก) ประเด็นการสานเสวนาทางสังคม (SD1-SD6) ควรได้รับคะแนนไม่น้อยกว่า 50% ก่อน หากน้อยกว่า 50% องค์กรควรทบทวนปรับปรุงประเด็นการสานเสวนานี้
- ข) เกณฑ์การประเมินทั้งหมดรวมกันไม่ต่ำกว่า 75% จะชี้ว่าการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรจะสูงด้วยเช่นกัน

(2) ประโยชน์ทางการจัดการ

จากการประมวลผลการวิจัย ผู้วิจัยพบว่าองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานนั้น คือประเด็นการสานเสวนาทางสังคม และการพัฒนามนุษย์และฝึกรอบรม แต่กลับพบว่าบุคลากรขององค์กรธุรกิจส่วนใหญ่รับรู้ถึงการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ ในสองประเด็นนี้น้อยที่สุด ดังนั้นผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องเล็งเห็นถึงความสำคัญ และบทบาทของประเด็นการสานเสวนาทางสังคม และหากผู้บริหารองค์กรต้องการที่จะดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในเชิงรุก สามารถปรับปรุงและพัฒนาให้คุณภาพชีวิตของบุคลากรในองค์กรสูงขึ้นหรือดีขึ้นแล้วนั้น ผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องปรับปรุงการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการสานเสวนาทางสังคมให้มากขึ้น และตามมาด้วยการปรับปรุงเรื่องพัฒนา ฝึกรอบรมให้มากขึ้นด้วยเช่นกัน ซึ่งองค์ประกอบด้านการสานเสวนานั้นเป็นองค์ประกอบที่เปิดโอกาสให้ผู้บริหารและบุคลากรได้มีโอกาสแลกเปลี่ยน และเสนอความคิดเห็นร่วมกัน ตลอดจนเป็นการสื่อสารให้พนักงานได้เกิดความรู้สึกและเห็นถึงความสำคัญในการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกัน อันนำไปสู่การเพิ่มการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในประเด็นอื่นๆ และสามารถพัฒนาให้คุณภาพ

ชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์กรดียิ่งขึ้น ทำให้ลดผลกระทบในทางลบ และเพิ่มความได้เปรียบเชิงแข่งขันต่อไป

นอกจากนี้ องค์กรต่างๆสามารถนำแบบตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์กรธุรกิจประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน (CSR- Labour Practices Check List) ไปศึกษาและตรวจสอบความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ทำให้สามารถนำไปกำหนดนโยบาย ใช้วางแผนและส่งเสริมให้มีการปฏิบัติด้านแรงงานได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนา และปรับปรุงให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรดียิ่งขึ้น โดยนำไปสู่การประกอบการตัดสินใจและพิจารณาจัดทำโปรแกรมกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น

(ก) โปรแกรมสนับสนุนการทางสังคม ซึ่งเป็นโปรแกรมที่มุ่งเน้นให้เกิดการสานเสวนาทางสังคม และสื่อสารทางสังคม อันเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรกในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม และเป็นองค์ประกอบที่นำไปสู่การจัดทำโปรแกรมอื่นๆต่อไป ได้แก่ การจัดงานสังสรรค์ประจำปี การจัดตั้งชมรมทำกิจกรรมเสริมต่างๆ เป็นต้น

(ข) โปรแกรมด้านสุขภาพ ซึ่งเป็นโปรแกรมที่มุ่งเน้นให้เกิดความสมบูรณ์ทางด้านร่างกายและพลานามัยให้กับพนักงาน สามารถลดการขาดงานจากการเจ็บป่วย ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและผลผลิต ได้แก่ การจัดแข่งขันกีฬา การตรวจสุขภาพหรือสวัสดิการการรักษาพยาบาลที่นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เป็นต้น

(ค) โปรแกรมส่งเสริมสถาบันครอบครัว เพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานสามารถสร้างสมดุลชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัวหรือชีวิตครอบครัวได้ เช่นการจัดสถานที่หรือบริการการเลี้ยงดูบุตรระหว่างเวลาทำงานให้กับพนักงาน เงินกู้เพื่อการศึกษาของบุตรพนักงาน เป็นต้น

(ง) โปรแกรมส่งเสริมการศึกษา สร้างเสริมความรู้ให้กับพนักงาน เช่นการจัดสรรงบประมาณการเรียนรู้ประจำปีให้กับพนักงานที่ต้องการศึกษาหลักสูตรระยะสั้นต่างๆ ที่องค์กรไม่ได้จัดสรรให้ หรือมิได้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเช่น การอบรมหลักสูตรทำอาหาร การอบรมหลักสูตรพัฒนาบุคลิกภาพ เป็นต้น

(3) พนักงานขององค์กร สามารถนำผลจากการตรวจสอบ ไปใช้กำหนดแนวทางการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์กรร่วมกับฝ่ายบริหารจัดการขององค์กร สามารถเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และให้ความร่วมมือกับองค์กร เพื่อนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ของการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี

(4) หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรมโรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม และกระทรวงแรงงาน ปัจจุบันองค์กรธุรกิจที่ดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนหนึ่งยังมอง

ว่า รัฐบาลยังไม่ได้ให้ความสนใจที่จะให้การสนับสนุนในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมมากนัก และยังไม่มียุทธศาสตร์หรือกฎหมายใดที่สร้างแรงจูงใจ ให้องค์การธุรกิจปฏิบัติตามกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเฉพาะประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน ประกอบกับกฎหมายในบางประเด็น เช่น การพัฒนาฝีมือแรงงาน เรื่องความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจ ก็พบว่าหน่วยงานในการดำเนินกิจกรรมของกระทรวงแรงงานมีกำลังคนที่จำกัดไม่เพียงพอในการเข้าตรวจสอบขององค์การธุรกิจต่างๆว่าได้ปฏิบัติตามกฎหมายหรือไม่ มากน้อยเพียงใด ทำให้องค์การธุรกิจต่างๆหลายขององค์การไม่ได้ให้ความสนใจที่จะปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าว

หากพิจารณาจากนโยบายด้านการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ของต่างประเทศหลายๆ ประเทศในยุโรป จะพบว่ารัฐจะมีการประกาศนโยบายด้านนี้ยังชัดเจน ตลอดจนสนับสนุนให้เกิดการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะกลุ่มประเทศสมาชิก EU เช่น ประเทศสหราชอาณาจักรอังกฤษ มีการจัดตั้งกระทรวง CSR ในปี 2543 โดยเน้นประเด็นความรับผิดชอบต่อลูกค้าเป็นลำดับต้นๆ เช่นเดียวกับประเทศกรีซ ที่มีกระทรวงที่รับผิดชอบเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและมีกฎหมายและแผนการปฏิบัติระดับชาติ ประเทศอิตาลี ภาครัฐและเอกชนรวมตัวกันจัดตั้ง โครงการส่งเสริมกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเทศฮังการี มีการกำหนดนโยบายกฎระเบียบและมาตรการทางด้านเศรษฐกิจและการเงินที่ส่งเสริม การปฏิบัติด้านแรงงานที่ดี เป็นต้น (MASCI insight, 2008:32-33)

ดังนั้น หน่วยงานของรัฐสามารถนำผลการตรวจสอบ มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือกำหนดนโยบาย ด้านการปฏิบัติด้านแรงงานสำหรับประเด็นที่รัฐยังไม่มีข้อกำหนด หรือกฎหมายบังคับใช้ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้้องค์การธุรกิจต่างๆแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น เช่น การจัดตั้งหน่วยงานหรือคณะกรรมการความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งมีหน้าที่ในการกำกับดูแลออกมาตรการ กฎระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมโดยตรง และเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างหน่วยงานของรัฐในทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องหรือกระทบต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการกำหนดนโยบาย กฎหมาย หรือกฎระเบียบต่างๆ เป็นการนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของประชากรตามแผนพัฒนาประเทศที่กำหนดไว้ได้

(5) ผู้ถือหุ้นหรือผู้ลงทุน สามารถนำโมเดลและแบบการตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน (CSR- Labour Practices Check List) ไปศึกษาเปรียบเทียบเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจลงทุน เป็นการลดความเสี่ยงในการตัดสินใจลงทุนในระยะยาว เพราะว่าประเด็นของแรงงานนั้นเป็นพื้นฐานที่สำคัญทั้ง

ในทางกฎหมายและในการพัฒนาองค์การให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว เนื่องจากเพราะคนเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยไปนำเสนอ และสอบถามความคิดเห็นกับผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การธุรกิจที่ให้ความร่วมมือในการครั้งนี้ และองค์การธุรกิจที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมแต่มิได้อยู่ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่าตัวแทนขององค์การธุรกิจดังกล่าวมีความสนใจที่จะรับทราบผลการวิจัย และมีความสนใจที่นำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการกำหนดแผนงานการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ

5.4 ข้อจำกัดในการวิจัย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้มีผู้วิจัยพบว่ามีข้อจำกัดดังนี้

5.4.1 เมื่อผู้วิจัยเริ่มทำการศึกษาวิจัยนั้น มาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคม ซึ่งจัดทำขึ้นโดยกรมโรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรมนั้น เป็นมาตรฐานที่กำหนดขึ้นใช้เป็นปีแรก (พ.ศ.2551) กรมโรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม จึงกำหนดเงื่อนไขของคุณสมบัติขององค์การธุรกิจที่เข้าร่วม โครงการมาตรฐานดังกล่าวอย่างเข้มงวด และยังมีจำกัดจำนวนองค์การที่เข้าร่วมโครงการอีกด้วย จึงมีองค์การธุรกิจที่ผ่านเกณฑ์ข้อกำหนด เพียง 28 องค์การเท่านั้น และยังพบว่า เป็นองค์การขนาดใหญ่ทั้งสิ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาได้เฉพาะองค์การขนาดใหญ่เท่านั้น ไม่ได้ศึกษาวิจัยในองค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม นอกจากนี้จากข้อจำกัดดังกล่าวยังพบว่าองค์การธุรกิจทั้ง 28 องค์การเป็นธุรกิจในภาคอุตสาหกรรมเท่านั้น ผู้วิจัยจึงไม่ได้ศึกษาองค์การธุรกิจนอกภาคอื่นๆ เช่น ภาคการบริการ ภาคการพาณิชย์ (ธนาคาร สถาบันการเงิน) ภาคการศึกษา เป็นต้น

5.4.2 ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล เป็นช่วงเวลาปลายปี ต่อเนื่องช่วงต้นปี ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่มีการเฉลิมฉลองปีใหม่ และเป็นช่วงเทศกาลการแจกของขวัญ ดังนั้นในภาคอุตสาหกรรมจำเป็นต้องเร่งการผลิต เนื่องจากมีวันหยุดหลายวัน และต้องผลิตสินค้าเพื่อให้ทันต่อความต้องการของตลาด จึงทำให้หลายๆองค์การ ไม่สามารถให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล

5.5 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำมาเป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

5.5.1 การวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับองค์การธุรกิจขนาดกลาง และขนาดเล็ก เพื่อศึกษาถึงองค์ประกอบของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในประเด็นการปฏิบัติ

ด้านแรงงานขององค์การธุรกิจ ในขนาดที่แตกต่างออกไป และศึกษาความสัมพันธ์ของความรับผิดชอบต่อสังคม ในประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรขององค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก เนื่องจากว่าขนาดขององค์การที่ต่างกัน อาจมีความพร้อมของทรัพยากรในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่ต่างกัน ได้ ซึ่งผลการวิจัยจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน กำหนดนโยบายและแนวทางในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจ ในขนาดต่างๆ

5.5.2 ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์การธุรกิจ ในภาคธุรกิจอื่น เช่น ภาคบริการ ภาคธนาคารและสถาบันการเงิน ภาคการค้าปลีกและการค้าส่ง เป็นต้น เพื่อตรวจสอบและเปรียบเทียบกับภาคอุตสาหกรรม และเป็นแนวทางในการวางแผน กำหนดนโยบายและแนวทางในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจ

5.5.3 การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาองค์ประกอบของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในประเด็นอื่นๆ เช่น ประเด็นสิทธิมนุษยชน ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน กำหนดนโยบายและแนวทางในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การธุรกิจ ในประเด็นอื่นๆ

5.5.4 การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาขององค์การธุรกิจในประเทศไทยเท่านั้น ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในประเทศอื่นๆ เช่น ประเทศในทวีปเอเชีย ประเทศในทวีปยุโรป เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบและค้นหาองค์ประกอบของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ที่อาจแตกต่างออกไปได้

5.5.5 จากผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่าการสานเสวนาทางสังคมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน ซึ่งเป็นการแสดงว่าการสานเสวนาอาจนำไปสู่การสร้างความสำเร็จในประเด็นอื่นๆ อีกได้ ดังนั้นการวิจัยในครั้งต่อไป จึงควรศึกษาวิจัยถึงผลจากการสานเสวนาในประเด็นอื่นๆ

5.5.6 ศึกษาเพิ่มเติมว่า ลักษณะทั่วไปของ โมเดลความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน กับตัวแปรอื่นๆ ว่าจะมีโมเดลที่เปลี่ยนแปลงหรือคงเดิม เช่น ความผูกพันกับองค์กร (Commitment) การรักษามูลค่าการที่มีความสามารถพิเศษ (Talent) เป็นต้น

ด

ร

บรรณานุกรม

ค

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กระทรวงอุตสาหกรรม. (2552). **มาตรฐานความรับผิดชอบของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคม**. กรุงเทพฯ: กระทรวงอุตสาหกรรม.
- เคนเนดี, คาร์อล. (2547). **รวมความคิด 45 กูรู**. แปลจาก Guide to The Management Gurus โดย สมพงษ์ สุวรรณจิตกุล. กรุงเทพฯ: นำอักษรการพิมพ์.
- จินตนา บุญบงการ. (2547). **จริยธรรมทางธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยสิทธิ์ เกลิมมีประเสริฐ. (2544). **สถิติเพื่อนักบริหาร**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2536). **พฤติกรรมในองค์กร**. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- เชี่ยวชาญ อาศวีตณกุล. 2530. **มิติใหม่ของการบริหารงานบุคคลในภาครัฐบาล**. กรุงเทพฯ: โอเอสพริ้นติ้งเฮ้าส์.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). **โมเดลลิสเรล: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพ็ญศรี วายวานนท์. (2533). **การจัดการทรัพยากรคน**. กรุงเทพมหานคร: ปิ่นเกล้าการพิมพ์.
- วิจิต อุ่ออัน. (2550). **การวิจัยและการสืบค้นข้อมูลทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: พรินท์แอนด์มี (ประเทศไทย).
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2545). **สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันไทยพัฒนา. (2550). **6 ทิศทาง CSR ปี 2550**. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, กรรณิการ์ สุขเกษม, โสภิต ผ่องเสรี, และถนอมรัตน์ ประสิทธิ์เมตต์. (2549). **แบบจำลองสมการโครงสร้าง: การใช้โปรแกรม LISREL, PRELIS และ SIMPLIS (เทคนิคการวิเคราะห์เชิงปริมาณที่กำลังเป็นที่นิยมใช้กันมาก)**. กรุงเทพฯ: สามลดา.

- สุพรรณิ ไชยอำพร, และสนธิ สัมครการ. (2534). **คุณภาพชีวิตของคนไทย ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างชาวเมืองกับชาวชนบท**. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการการส่งเสริมงานวิจัย. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุภมาส อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ, และรัชณีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2552). **สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้ LISREL**. กรุงเทพฯ: เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.
- สุวิมล ตีรกันันท์. (2551). **การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาน. (2531). **การเลือกใช้เทคนิคทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: พันนี้พับบลิชชิง.
- CSR: **พลังบริหารธุรกิจยุคใหม่**. (2550). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มติชน.

บทความ

- กองสวัสดิการแรงงาน. (2547). **คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life)**. อนุสารแรงงาน, 4, 17-22.
- กัลยาณี คุณมี, และบุษยา วีรกุล. (2550). **จริยธรรม คุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงาน: การสำรวจจากผู้จัดการด้านทรัพยากรมนุษย์และผู้จัดการด้านการตลาดขององค์กรไทย**. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์, 47 (4), 67-97.
- จิรประภา อัครบวร. (2549). **Professional HR กับ QWL (Quality of Work Life)**. วารสารคน, 27 (1), 79-81.
- ฉัตรพงษ์ วงษ์สุข. (2550). **ต่างคนต่างคิดเรื่องคุณภาพชีวิตคนทำงาน**. วารสารคน, 28 (2), 81.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2530). **สภาพแวดล้อมของการบริหารกับการพัฒนาองค์กร. ใน การพัฒนาองค์กร (หน้า 155)**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทัศนาศวรงค์ดี. (2549, มิถุนายน-ตุลาคม). **คุณลักษณะที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายุพุมธานี**. วารสารศึกษาศาสตร์, 18 (1), 45-60.
- นโยบาย Corporate Social Responsibility (CSR) ของประเทศสมาชิกสหภาพยุโรป. (2551, มกราคม – มิถุนายน). วารสาร MASCInsight, 9, 32-33.

ผจญ เถลิงสาร. (2540, มีนาคม-เมษายน). คุณภาพชีวิตการทำงาน. **Productivity World**, 2, 24-25.

พิพัฒน์ ยอดพฤติการ. (2549, มีนาคม-เมษายน). การพัฒนา ซีเอสอาร์ ในกระบวนการธุรกิจ.

ประชาคมวิจัย, 66, 16-19.

วสันต์ ชมเจริญพันธ์. (2550). ต่างคนต่างคิดเรื่องคุณภาพชีวิตคนทำงาน. **วารสารคน**, 28 (1), 83-84.

ศิริยุพา รุ่งเรืองสุข. (2549). Professional HR กับ QWL (Quality of Work Life). **วารสารคน**, 27 (1), 79.

สมบัติ กุสุมาวดี. (2547, 16 ธันวาคม). บริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ไปเพื่ออะไร. **ประชาชาติธุรกิจ**, 28 (3645), 6.

สุทธิศักดิ์ ไกรสรสุธาสินี. (2550). CSR: มิติใหม่ในการบริหารธุรกิจ. **วารสารสื่อพลัง**, 15 (1), 2-8.

อนันตชัย ยูระประถม. (2550, 9 กรกฎาคม). The Myth of CSR (จบ): ความสัมพันธ์ของการพัฒนาอย่างยั่งยืนและ CSR. **ประชาชาติธุรกิจ**, 31 (3912), 42.

อมราพร ปวะบุตร, ปพฤกษ์ อุตสาหะวานิชกิจ, และจิระทัศน์ ชิตทรงสวัสดิ์. (2550, เมษายน-มิถุนายน). ความสัมพันธ์ระหว่างความโปร่งใส ความรับผิดชอบต่อสังคม และภาพลักษณ์องค์กรของธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**, 26, 99-109.

วิทยานิพนธ์

- ทิพวรรณ ศิริคุณ. (2542). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรศึกษากรณีเฉพาะ: บริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย สถาบันการเงิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นฤตล มีเพียร. (2541). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประไพพร สิงหนเดช. (2539). การศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: ศึกษากรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรสุข อัสวานิเวศน์. (2541). คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร กรมอุตสาหกรรมอาหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันพลังงานอาหาร จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พลดา เดชพลมาตย์. (2538). บทบาทสหภาพแรงงานในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้าง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไพโรสรวง แดงสะอาด. (2532). คุณภาพชีวิตการทำงานของคนประจำเรือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภูวนัย น้อยวงศ์. (2541). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์: ศึกษากรณีเฉพาะบริษัท มินิแบไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. คณะพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สินชัย ฉายรัศมี. (2544). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน: ศึกษาเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพและศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อริวัฒน์ ประังประโคน. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

อัจฉรา เนียมหอม. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพ
ชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
(มหาชน). งานวิจัยส่วนบุคคล หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. คณะศิลปศาสตร์.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ผจญ เฉลิมสาร. (2550). คุณภาพชีวิตการทำงาน. สืบค้นเมื่อ 25 มีนาคม 2551, จาก

<http://www.thaimarketcenter.com/ecommerce/pawana/images>

ณัฐพงษ์ เครือเทศ. (2553). CSR บันไดสู่ปลายทาง “องค์กรแห่งความสุข.” สืบค้นเมื่อ 10 ธันวาคม

2553, จาก <http://www.tphcp.go.th/ptservice/tph-service-table/207--qq.html>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2551). สืบค้นเมื่อ 17 มีนาคม

2551, จาก <http://www.nesdb.go.th>

สฤณี อาชวานันทกุล. (2550). มายาคติและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับกระแส CSR. ส่องโลกาภิวัตน์.

สืบค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2550, จาก <http://www.nidambe11.net/ekonomiz/2007q3/>

[2007june21p4.htm](http://www.nidambe11.net/ekonomiz/2007q3/2007june21p4.htm)

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์. (2553). เทคนิคการจูงใจลูกน้องให้ทำงาน. สืบค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2553, จาก

http://www.hrtothai.com/index.php?Itemid=149&id=618&option=com_content

[&task=view](http://www.hrtothai.com/index.php?Itemid=149&id=618&option=com_content)

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

- Arena, C. (2006). **The high purpose company**. New York, NY: Harper-Collins Publishers.
- Arnold, H. J., & Feldman, D. C. (1986). **Organizational behavior**. Singapore: McGraw-Hill.
- Backman, J. (Ed.). (1975). **Social responsibility and accountability**. New York, NY: New York University Press.
- Bovee, C. L. & John, V. T. (1993). **Management**. New York, NY: McGraw-Hill.
- Brummer, J. J. (1991). **Corporate responsibility and legitimacy: An interdisciplinary analysis**. New York, NY: Greenwood Press.
- Carrell, M. R., Jennings, D. F., & Heavrin, C. (1997). **Fundamental of organizational behavior**. NJ: Prentice-Hall.
- Cascio, W. F. (1998). **Managing human resources productivity, quality of work life, profits** (5 th ed.). Boston: Irwin McGraw-Hill.
- Colley, J. L., Jr., Doyle, J. L., Logan, G. W., & Stettinius, W. (2005). **What is corporate governance?**. United States of America: McGraw-Hill.
- Cummings, T. G., & Worley, C. G. (1997). **Organization development and change** (6 th ed.). South-Western College Publishing.
- Davis, K., & Blomstrom, R. L. (1966). **Business and its environment**. New York, NY: McGraw-Hill.
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (1989). **Human behavior at work: Organizational behavior**. Singapore: McGraw-Hill.
- Davis, L. E., & Cherns, A. B. (1975). **The quality of working life: Problems, prospects, and the state of the art**. New York, NY: Free Press.
- Delamotte, Y., & Takezawa, S. (1984). **Quality of working life in international perspective**. Switzerland: International Labor Organization.

- Dodd, E. M., Jr. (1932). **For whom are corporate managers trustees?**. Harvard Law Review, 45, 1145-63. Reproduced in M. B. E. Clarkson (Ed.). (1998). *The Corporation and its Stakeholders: Classic and Contemporary Reading*. Toronto: University of Toronto Press.
- Eells, R. (1956). **Corporate giving in a free society**. New York, NY: Macmillan.
- Eells, R., & Walton, C. (1974). **Conceptual foundations of business** (3rd ed.). Burr Ridge, IL: Irwin.
- Elliott, C., & Turnbull, S. I. (2005). **Critical thinking in human resource development**. London: Routledge Taylor & Francis Group.
- Frank, R. H. (2003). **What price the moral high ground? Ethical dilemmas in competitive environments**. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Freeman, R. E. (1984). **Strategic management: A stakeholder approach**. Boston, MA: Pitman Press.
- Friedman, M. (1962). **Capitalism and freedom**. Chicago: University of Chicago Press.
- Gillian, C., & Ron, C. (2001). **The quality of work life of Australian employee – the development of an index**. Sydney: University of Sydney.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). **Work redesign**. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Hackman, J. R., & Suttle, L. J. (1977). **Improving life at work: Behavioral science approach to organizational change**. Santa Monica, CA: Goodyear Publishing.
- Heald, M. (1957). **Management's responsibility to society: The growth of an idea**.
- Heald, M. (1970). **The social responsibilities of business: Company and community, 1900-1960**. Cleveland, OH: Case Western Reserve University Press.
- Huse, E. F., & Cumming, T. G. (1985). **Organization development and change**. Minnesota: West Publishing.
- Johnson, H. L. (1971). **Business in contemporary society: Framework and issues**. Belmont, CA: Wadsworth.
- Kahn, R. (1981). **Work and health**. New York, NY: Wiley.
- Kotler, P., & Lee, N. (2005). **Corporate social responsibility doing the most good for your company cause**. New York, NY: John Wiley & Son.

- Kotler, P., & Lee, N. (2009). **UP and out of poverty: The social marketing solution** (2 nd ed.). NJ: Pearson Education.
- Lowe, G. S. (2000). **The quality of work: A people-centred agenda**. London: Oxford University Press.
- McGuire, J. W. (1963). **Business and society**. New York, NY: McGraw-Hill.
- Morsing, M., & Beckman, S. C. (2006). **Strategic CSR communication**. Copenhagen: DJOF.
- Pendelton, A. (2004). **Behind the mask – the real face of corporate social responsibility**. London: Chirstian Aid.
- Phillips, R. (2003). **Stakeholder theory and organisational ethics**. San Francisco: Berrett-Koehler.
- Quinn, R., & Shephard, I. (1974). **The 1972-1973 quality of employment survey**. Ann Arbor, MI: Institute for Social Research, University of Michigan.
- Rao, V. R. (1992). **Better quality of work life through productivity**. HongKong: Nordica International.
- Samuel, C. C. (1997). **Modern management**. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Selekman, B. (1959). **A moral philosophy for business**. New York, NY: McGraw-Hill.
- Walton, C. C. (1967). **Corporate social responsibilities**. Belmont, CA: Wadsworth.
- Werther, W. B., & Davis, K. (1995). **Human resource and personnel management**. New York, NY: McGraw-Hill.

ARTICLES

- Ackerman, R. W. (1975). The social challenge to business. **Journal of Behavioral Economics**, 5 (2), 137-139.
- Andrisani, P. J., & Shapiro, M. B. (1978). Women's attitudes towards their jobs: Some longitudinal data on a national sample. **Personnel Psychology**, 31, 15-34.
- Bernal, D., Snyder, D., & McDaniel, M. (1998). The age and job satisfaction relationship: Does its shape and strength still evade us? **Journal of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences**, 53 (5), 287-293.
- Bhattacharya, C. B., Sen, S., & Korschun, D. (2008). Using corporate social responsibility to win the war for talent. **MIT Sloan Management Review**, 49 (2), 37-44.
- Bluestone, I. (1977). Implementing quality of work life programs. **Management Review**, 5, 44.
- Bowen, H. R. (1953). Social responsibilities of the businessman. In **American academy of political and social science**, 290.
- Branco, M. C., & Rodrigues, L. L. (2007). Positioning stakeholder theory within the debate on corporate social responsibility. **Journal of Business Ethics and Organization Studies**, 12 (1), 5 - 15.
- Bromet, E. J., Dew, A., & Parkinson, D. K. (1990). Spillover between work and family: A study of blue-collar working wives. In J. Eckenrode & S. Gore (Eds.), **Stress between work and family**, pp. 133-151. New York, NY: Plenum.
- Browning, E. S. (2002, September 9). Investor confidence remains fickle-dow barely above post - sept. 11 low as S & P, NASDAQ still languish, terrorism is discounted as factor. **The Wall Street Journal**.
- Campbell, M. (1997). The family as stakeholders. **Business Strategy Review**, 8 (2), 29-37.
- Carroll, A. B. (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate performance. **Academy of Management Review**, 4 (4), 497-505.
- Carroll, A. B. (1999). Corporate social responsibility evolution of a definitional construct. **Business & Society**, 38 (3), 268-295.

- Carroll, A. B. (2001). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholder. **Business Horizons**, 39.
- Carroll, A. B. (2008). A history of corporate social responsibility concepts and practices. In A. Crane, A. McWilliams, D. Matten, J. Moon, & D. S. Siegel (Eds.), **The Oxford handbook of corporate social responsibility**.
- Champoux, J. (1981). A sociological perspective on work involvement. **International Review of Applied Psychology**, 30, 65-86.
- Chan, K. W., & Wyatt, T. A. (2007). Quality of work life: A study of employees in Shanghai, China. **Asia Pacific Business Review**, 13 (4), 501-517.
- Clark, A., Oswald, A., & Warr, P. (1996). Is job satisfaction u-shaped in age? **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 69, 57-81.
- Clarkson, M. E. (1995). A stakeholder framework for analyzing and evaluating corporate social performance. **Academy of Management Review**, 20 (1), 92-117.
- Cochran, P. L., & Wood, R. A. (1984). Corporate social responsibility and financial performance. **Academy of Management Journal**, 27, 42-56.
- Collier, J., & Esteban, R. (2007). Corporate social responsibility and employee commitment. **Business Ethics: A European Review**, 16 (1), 19-33.
- Corley, A., & Eades, E. (2006). Sustaining critically reflective practitioners: Competing with the dominant discourse. **International Journal of Training and Development**, 10 (1), 30-40.
- Crohan, S. E., Antonucci, T. C., Adelman, P. K., & Coleman, L. M. (1989). Job characteristics and well being at midlife: Ethnic and gender comparisons. **Psychology of Women Quarterly**, 13, 223-235.
- Crouter, A. C. (1984). Spillover from family to work: The neglected side of the work-family interface. **Human Relations**, 37, 425-442.
- Dalton, D. R., & Cosier, R. A. (1982, May-June). The four faces of social responsibility. **Business Horizons**, 19-27.
- Danna, K., & Griffin, R. W. (1999). Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. **Journal of Management**, 25 (3), 357-384.

- Davis, K. (1960). Can business afford to ignore social responsibilities? **California Management Review**, 2, 70-76.
- Davis, K. (1973). The case for and against business assumption of social responsibilities. **Academy of Management Journal**, 16, 312-322.
- Davis, L. E. (1977). Enhancing quality of working life: Development in the United States. **International Labor Review**, 16, 53.
- Dodd, E. M., Jr. (1932). For whom are corporate managers trustees? **Harvard Law Review**, 45, 1145-63. Reproduced in Clarkson, M. B. E. (Ed.). (1998). **The Corporation and its stakeholders: Classic and contemporary reading**. Toronto: University of Toronto Press.
- Donaldson, T., & Preston, L. (1995). The stakeholder theory of the corporation: Concepts, evidence, and implications. **Academy of Management Review**, 20 (1), 65-91.
- Drucker, P. F. (1984). The new meaning of corporate social responsibility. **California Management Review**, 26, 53-63.
- Durst, S. L., & DeSantis, V. S. (1996). Comparing job satisfaction among public- and private sector employee. **American Review of Public Administration**, 26, 327-343.
- Durst, S. L., & DeSantis, V. S. (1997). The determinants of job satisfaction among federal, state, and local government employee. **State and Local Government Review**, 29 (1), 7-16.
- Efraty, D., & Sirgy, M. J. (1990). Job satisfaction and life satisfaction among professionals and paraprofessionals. In **Quality-of-life studies in marketing and management** (pp. 157-169). Blacksburg, VA: International Society for Quality-of-Life Studies.
- Eilbert, H., & Parket, I. R. (1973, August). The current status of corporate social responsibility. **Business Horizon**, 16, 5-14.
- Elias, A. A., & Cavana, R. Y. (2000). Stakeholder analysis for systems thinking and modelling. **Proceeds of the 35th annual conference of the operational research society of New Zealand, Wellington, New Zealand**, pp.41-49.

- Epstein, E. M. (1987). The corporate social policy process: Beyond business ethics, corporate social responsibility, and corporate social responsiveness. **California Management Review**, **29**, 99-114.
- Fenwick, T. (2005). Conceptions of critical HRD: Dilemmas for theory and practice. **Human Resource Development International**, **8 (2)**, 225-238.
- Fenwick, T., & Bierema, L. (2008). Corporate social responsibility: issues for human resource development professionals. **International Journal of Training and Development**, **12 (1)**, 24-35.
- Fitch, H. G. (1976). Achieving corporate social responsibility. **Academy of Management Review**, **1**, 38-46.
- Foot, D., & Robinson, I. (1999). The role of the human resources manager: Strategist or conscience of the organisation? **Business Ethics: A European Review**, **8 (2)**, 88-98.
- Frankental, P. (2001). Corporate social responsibility - a PR invention? **Corporate Communications: An International Journal**, **6 (1)**, 18-23.
- Frederick, W. C. (1960). The growing concern over business responsibility. **California Management Review**, **2**, 54-61.
- Friedman, M. (1970, September 23). The social responsibility of business is to increase its profits. **The New York Times Magazine**.
- Friedman, & Miles. (2002). Developing stakeholder theory. **Journal of Management Studies**, **39**, 1-21.
- Garriga, E., & Mele, D. (2004). Corporate social responsibility theories: Mapping the territory. **Journal of Business Ethics**, **53**, 51-71.
- Gianni, Z., & Caitlin, C. (2002). The employee dimensions of corporate community involvement in Australia: Trends and prospects. **Paper presented at the 6th ANZTSR Conference, 27-29 Nov. 2002. at UNITEC, Auckland, New Zealand.**
- Gibbs, N. (2002). Summer of mistrust. **Time**, **160 (4)**, 16-20.
- Guest, R. H. (1979, July-August). Quality of work life-learning from tarrytown. **Harvard Business Review**.

- Heinfeldt, J., & Curcio, R. (1997). Employee management strategy, stakeholder-agency theory, and the value of the firm. **Journal of Financial and Strategic Decisions**, **10 (1)**, 67-75.
- Henriques, I., & Sadoski, P. (1999). The relationship between environmental commitment and managerial perception and organizational context. **Academy Management Journal**, **42 (1)**, 87-99.
- Hian, C. C., & Einstein, W. O. (1990). Quality of work life (QWL): What can unions do? **S.A.M. Advanced Management Journal**, **55 (2)**, 17-22.
- Hill, D., & Jones, T. (1992, March 29). Stakeholder-agency theory. **Journal of Management Studies**, 131-154.
- Jamali, D., & Mirshak, R. (2007). Corporate social responsibility (CSR): theory and practice in a developing country context. **Journal of Business Ethics**, **72**, 243-262.
- Jensen, M. C. (2002). Value maximisation, stakeholder theory, and the corporate objective function. **Business Ethics Quarterly**, **12 (2)**, 235-256.
- Johnson, S. K. (1999). A longitudinal study of quality of work life and business performance. **South Dakota Business Review**, **12/1/1999**.
- Jones, D. (1997). Employee as stakeholders. **Business Strategy Review**, **8 (2)**, 21-24.
- Jones, P., Comfort, D., Hillier, D., & Eastwood, I. (2005). Corporate social responsibility: a case study of the UK's leading food retailers. **British Food Journal**, **107 (6)**, 423-435.
- Jones, T. M. (1980). Corporate social responsibility revisited, redefined. **California Management Review**, **Spring**, 59-67.
- Kabanoff, B. (1980). Work and non-work: A review of models, methods and findings. **Psychological Bulletin**, **88**, 60-77.
- Kakabadse, N. K., Rozuel, C., & Lee-Davies, L. (2005). Corporate social responsibility and stakeholder approach: A conceptual review. **International Journal Business Governance and Ethics**, **1 (4)**, 277-302.
- Kavanagh, M. J., & Halpern, M. (1977). The impact of job level sex differences on the relationship between life and job satisfaction. **Academy of Management Journal**, **20**, 66-73.

- Kenneth, A. (2004). Stakeholder framework analysis of the meaning and perception of corporate social responsibility: A north-south comparison. **Academy of Management Review**, **20**, 92-117.
- Kim, H-R., Lee, M., Lee, H-T., & Kim, N-M. (2010). Corporate social responsibility and employee-company identification. **Journal of Business Ethics**. (Published online: 13 February 2010).
- Kohl, M. L., & Schooler, C. (1982). Job conditions and personality: A longitudinal assessment of reciprocal effects. **American Journal of Sociology**, **87**, 1257-1286.
- Konzelmann, S., Conway, N., Trenberth, L., & Wilkinson, F. (2006). Corporate governance and human resource management. **British Journal of Industrial Relations**, **44**, 541-567.
- Kumar, P. B., & Giri, V. N. (2009). Effect of age and experience on job satisfaction and organizational commitment. **Journal of Organizational Behavior**, **8 (1)**, 28 – 36.
- Kwangho, J., & Moon, M. J. (2007). Do age, gender, and sector affect job satisfaction? **Review of Public Personnel Administration**, **27 (2)**, 125-146.
- Lau, R. S. M., May, B.E. (1998). A win-win paradigm for quality of work life and business performance. **Human Resource Development Quarterly**, **9 (3)**, 211-226.
- Lau, T., Wong, Y. H., Chan, K. F., & Law, M. (2001). Information technology and the work environment-does it change the way people interact at work? **Human Systems Management**, **20 (3)**, 267 – 280.
- Lawler, E. (1982). Strategies for improving the quality of work life. **American Psychologist**, **37**, 66-73.
- Lawler, E. E., III. (1975). Measuring the psychological quality of working life: The why and how of it. **The Quality of Working Life**, **1**, 123-133.
- Lee, M. (2001). A refusal to define HRD. **Human Resource Development International**, **4 (3)**, 327-341.
- Lee, M.-D. P. (2008). A review of the theories of corporate social responsibility: Its evolutionary path and the road ahead. **International Journal of Management Review**, **10 (1)**, 53-73.

- Lepineux, F. (2005). Stakeholder theory, society and social cohesion. **Corporate Governance, 5 (2)**, 99-110.
- Levitin, T. E., & Quinn, R. P. (1974). Changes in sex roles and attitude toward work. **Paper presented at the 1974 Conference of the American Association for Public Research.**
- Lewin, A. Y., Sakano, T., Stephens, C. U., & Victor, B. (1995). Corporate citizenship in Japan: Survey results from Japanese firms. **Journal of Business Ethics, 14 (2)**, 83-101.
- Liu, K. T., Sylvia, R. D., & Brunk, D. (1990). Non-work factors and job-satisfaction revisited. **Human Relations, 43 (1)**, 77-86.
- Lockwood, N. R. (2004, December 2-10). Corporate social responsibility: HR's leadership role. **SHRM Research Quarterly.**
- Maignan, I., & Ferrell, O. C. (2004). Corporate social responsibility and marketing: An integrative framework. **Journal of Academy of Marketing Science, 32 (1)**, 3-19.
- Maignan, I., & Ralston, D. (2002). Corporate social responsibility in European and LJS: Insights from business' self presentation. **Journal of International Business studies, 33 (3)**, 497-514.
- Martel, J-P., & Dupuis, G. (2006). Quality of work life: Theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. **Social Indicators Research, 77**, 333-368.
- May, B., Lau, R., & Johnson, S. K. (1999). A longitudinal study of quality of work life and business performance. **South Dakota Business Review, 58**, 1-7.
- McWilliams, A., Siegel, D. S., & Wright, P. M. (2001). Corporate social responsibility: Strategic implications. **Journal of Management Studies, 43**, 1.
- Mentz, K. (2001). **Change and the quality of work-life of teachers in rural schools in South Africa.** Presented at the annual meeting of the American educational research association.
- Mitchell, R. K., Agle, B. R., & Wood, D. J. (1997, October). Toward a theory of stakeholder identification and salience: Defining the principle of who and what really count. **The Academy of Management Review, 22 (4)**, 853-886.

- Moir, L. (2001). What do we mean by corporate social responsibility? **Corporate Governance, 2001 (1, 2)**, 16-23.
- Moon, J. (2002). Corporate social responsibility: An overview. In **International Directory of Corporate Philanthropy** (pp. 3-14). London: Europa Publications.
- Morsing, M., & Schultz, M. (2006). Corporate social responsibility communication: Stakeholder information, response and involvement strategies. **Business Ethics: a European Review, 15 (4)**, 323-338.
- Nadler, D. A., & Lawler, E. E. (1983). Quality of work life: Perspectives and directions. **Organizational Dynamics, 11 (3)**, 20-30.
- Near, J., Rice, R., & Hunt, R. (1980). The relationship between work and nonwork domains: A review of empirical research. **Academy of Management Review, 5**, 415-429.
- Ngambi, H. C. (2000). Can job-sharing improve quality of work life in South Africa? **Personnel, 66**, 45-61.
- Orpen, C. (1978). Work and nonwork satisfaction: A causal correlational analysis. **Journal of Applied Psychology, 63**, 530-532.
- Oshagbemi, T. (1998). The impact of age on the job satisfaction of university teachers. **Research in Education, 59 (1)**, 95 - 108.
- Otieno, M. (2007). The role of corporate social responsibility (CSR) in the new economy. **Business and Organization Ethic Network (BON), 12 (2)**.
- Panapanaan, V. M., Linnanen, L., Karvonen, M., & Phan, V. T. (2003). Roadmapping corporate social responsibility in finnish companies. **Journal of Business Ethics, 44**, 133-148.
- Perrini, F. (2006). SMEs and CSR theory: Evidence and implications from an Italian perspective. **Journal of Business Ethics, 67**, 305-316
- Pesquex, Y., & Damak-Ayadi, S. (2005). Stakeholder theory in perspective. **Corporate Governance, 5 (2)**, 5-21.
- Philips, R., Freeman, R. E., & Wicks, A. C. (2003). What stakeholder theory is not. **Business Ethics Quarterly, 13 (4)**, 479-502.

- Porter, L. W. (1961). A study of perceived need satisfaction in bottom and middle management jobs. **Journal of Applied Psychology**, *45*, 1–10.
- Preston, L. E. (1978). Research in corporate social performance and policy. Vol. 1. Greenwich, CT: JAI. In A. B. Carroll (Ed.), Corporate social responsibility evolution of definitional construct. **Business and Society**, *38* (3), 268-295.
- Rain, J. S., Lane, I. M., & Steiner, D. D. (1991, March). A current look at the job satisfaction/life satisfaction relationship: Review and future considerations. **Human Relations**, *44*, 287–307.
- Ramasamy, B., & Ting, H. W. (2004). A comparative analysis of corporate social responsibility awareness. **The Journal of Corporate Citizenship**, *13*, 109-123.
- Rethinam, S. G., & Ismail, M. (2008). Constructs of quality of work life: A perspective of information and technology professionals. **European Journal of Social Sciences**, *7* (1), 58-70.
- Rice, R. W., Janet, P. N., & Hunt, R. G. (1980). The job-satisfaction/life-satisfaction relationship: A review of empirical research. **Basic and Applied Social Psychology**, *1* (1), 37–64.
- Roy, R. (2006). Impact of quality of work life on job performance: A study of print media employees. **Journal of Organizational Behavior**, *V* (1), 26-31.
- Rupp, D. E., Ganapathi, J., Aguilera, R. V., & Williams, C. A. (2006). Employee reactions to corporate social responsibility: An organizational justice framework. **Journal of Organizational Behavior**, *27*, 537-543.
- Samuelson, P. A. (1971). Love that corporation. **Mountain Bell Magazine**, Spring.
- Schafer, J. L., & Graham, J. W. (2002). Missing data: Our view of the state of the art. **Psychological Methods**, *7* (2), 147-177.
- Schmitt, N., & Bedian, A. G. (1982). A comparison of LISREL and two-stage least squares analysis of a hypothesized life-job satisfaction reciprocal relationship. **Journal of Applied Psychology**, *67*, 806–817.
- Schmitt, N., & Mellon, P. A. (1980). Life and job satisfaction: Is the job central? **Journal of Vocational Behavior**, *16*, 51–58.

- Schwartz, M. S., & Carroll, A. B. (2003). Corporate social responsibility: A three domain approach. **Business Ethic Quarterly**, 13 (4), 503-530.
- Serey, T. T. (2006). Choosing a robust quality of work life. **Business Forum**, 27 (2), 7-10.
- Sethi, S. P. (1975). Dimensions of corporate social performance: An analytic framework. **California Management Review**, 17, 58-64.
- Singhapakdi, A., & Vitell, S. J. (2007). Institutionalization of ethics and its consequences: A survey of marketing professionals. **Journal of the Academy of Marketing Science**, 35, 284-294.
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegek, P., & Dong-Jin, L. (2001). A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theory. **Social Indicators Research**, 55, 241-302.
- Smith, H. J. (2003). The shareholders vs stakeholders debate. **MIT Sloan Management Review**, 44 (4), 85-90.
- Snider, J., Hill, R. P., & Martine, D. (2003, December). Corporate social responsibility in the 21 century: A view from the world's most successful firms. **Journal of Business Ethics**, 24 (2), 175-187.
- Staines, G. (1980). Spillover versus compensation: A review of the literature on the relationship between work and nonwork. **Human Relations**, 33, 111-129.
- Steiner, D. D., & Truxillo, D. M. (1989). An improved test of the disaggregation hypothesis of job and life satisfaction. **Journal of Occupational Psychology**, 62, 33-39.
- Svenson, G., & Wood, G. (2004). Proactive versus reactive business ethics performance: A conceptual framework of profile analysis and case illustrations. **Corporate Governance**, 4 (2), 18-33.
- Swanson, D. L. (1995). Addressing a theoretical problem by reorienting the corporate social performance model. **Academy of Management Review**, 20 (1), 43-64.
- Swanson, R. (2001). Human resource development and its underlying theory. **Human Resource Development International**, 4 (3), 299-312.

- Tait, M., Padgett, M. Y., & Baldwin, T. T. (1989). Job and life satisfaction: A reevaluation of the strength of the relationship and gender effects as a function of the date of the Study. **Journal of Applied Psychology**, 74 (3), 502–507.
- Tekin, A. (2005, January). The human resource management dimensions of corporate social responsibility in Turkey: A survey. **Journal of the Academy of Business and Economies**.
- Thelen, S., & Zhuplev, A. (2001). Comparing attitudes toward ethical dilemmas in small business: Russia versus the United States. **Journal of East-West Business**, 7 (4), 29-54.
- Thomas, M. J., Wicks, A. C., & Freeman, R. E. (2002). Stakeholder theory: The state of the art. In N. E. Bowie (Ed.), **The blackwell guide to business ethics**, chapter 1, pp. 19-36.
- Turcotte, P. R. (1988). **QVT: La qualite de vie au travail: Une voie vers l'excellence** (Agenced'ARC, Montreal) อ้างโดย Gilles Dupuis (2006).
- Tuzzolino, F., & Armandi, B. R. (1981). A need-hierarchy framework for assessing corporate social responsibility. **Academy of Management Review**, 6, 21-28.
- Valentin, C. (2006). Researching human resource development emergence of a critical approach to HRD enquiry. **International Journal of Training and Development**, 10 (1), 17-29.
- Vinten, G. (2000). The stakeholder manager. **Management Decision**, 38 (6), 377–383.
- Votaw, D. (1973). Genius becomes rare. In D. Votaw, & S. P. Sethi (Eds.). **The corporate dilemma**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Wallich, H. C., & McGowan, J. J. (1970). Stockholder interest and the corporation's role in social policy. In M-D. P. Lee (Ed.). (2007). Theory of corporate social responsibility: Its evolutionary path and road ahead. **International Journal of Management Review**, 10 (1), 53-73.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working lift: What is it? **Sloan Management Review**, 5, 11-21.

- Walton, R. E. (1974). Criteria for quality of work life. In **The quality of work life**. New York, NY: Free Press.
- Wartick, S. L., & Cochran, P. L. (1985). The evolution of the corporate social performance model. **Academy of Management Review**, **10** (4), 758-769.
- Wells, H. (2002). The cycles of corporate social responsibility: An historical retrospective for the twenty-first century. **U. Ken. L. Rev.**, **51**, 77-140.
- Wilensky, H. (1960). Work, careers, and social integration. **International Social Science**, **12**, 543-560.
- Winter, R., Taylor, T., & Sarros, J. (2000). Trouble at mill: Quality of academic worklife issues within a comprehensive Australian university. **Studies in Higher Education**, **25**, 279-94.
- Wood, D. J. (1991). Corporate social performance revisited. **Academy of Management Review**, **16** (4), 691-718.
- Wood, D. J., & Jones, R. E. (1995, July). Stakeholder mismatching: A theoretical problem in empirical research on corporate social performance. **The International Journal of Organizational Analysis**, **3** (3), 229-267.
- Wyatt, T. A. (2005). Quality of working life: Cross-cultural. **Asia Pacific Journal of Management**, **6** (1), 129-140.
- Zin, R. M. (2004). Perception of professional engineers toward quality of worklife and organizational commitment: A case study. **Gadjah Mada International Journal of Business**, **6** (3), 323-334.

ELECTRONIC SOURCES

- Baker, M. (2005). Corporate social responsibility – what does it mean?. Retrieved March 2, 2008, from <http://www.mallenbaker.net.csr/CSRfiles/definition.html>.
- Beddewela, E. S., & Panditaratne, Y. B. (2007). Social responsibility practice in Sri Lankan construction companies. Retrieved December 10, 2008, from <http://www.brad.ac.uk/hub/studentsnews/social.doc>.
- Chambers, E., Chapple, W., Moon, J., & Sullivan, M. (2003). Retrieved March 2, 2008, from CSR in Asia: A seven country study of CSR website reporting <http://www.nottingham.ac.uk/nubs/ICCSR/pdf/ResearchPdfs/09-2003.pdf>.
- Chartered Institute of Personnel and Development (CIPD 2003). Corporate social responsibility and HR's role: A CIPD guide. Retrieved April 2, 2008, from <http://cipd.co.uk>.
- Fontaine, C., Haarman, A., & Schmid, S. N. (2006). Stakeholder theory of the MNC. Retrieved December 20, 2008, from <http://www.edalys.fr/documents/Stakeholders%20theory.pdf> . retrieved on 20 Dec, 2008.
- Green paper by the commission of European committees. (2001). Retrieved March 2, 2008, from <http://ec.europa.eu/environment/pp/2001>.
- Green paper promoting a European framework for corporate social responsibility. Retrieved December 9, 2007, from http://ec.europa.eu/employment_social/socdial/csr/greenpaper_en.pdf.
- Islam, Md. Z., & Siengthai, S. (2009). Quality of work life and organizational performance: Empirical evidence from dhaka export processing zone. Retrieved September 20, 2009, from <http://www.ilo.org/public/english/protection/condtrav/.../rdwpaper37a.pdf>.
- Jackson, L. (2008). Corporate social responsibility (CSR) what it is, why you should care, and what you need to do. Chicago Business. Retrieved May 25, 2008, from <http://www.chibus.com>.

- Kim, H-R., Lee, M., Lee, H-T., & Kim, N-M. (2010). Corporate social responsibility and employee-company identification. **Journal of Business Ethics**. Online: 13 February 2010.
- Krishnan, S. K., & Balachandran, R. (2004). Corporate social responsibility as a determinant of market success: An exploratory analysis with special reference to MNCs in emerging markets. Retrieved March 2, 2008, from <http://stdwww.iimahd.ernet.in/~sandeepk/CSR.pdf>.
- Nordisk, N. (2003). Social responsibility as a business principle. Retrieved December 20, 2009, from http://www.novonordisk.com/sustainability/soc_responsibility/default.asp.
- Novethic. (2003). Glossaire – responsabilité sociale d'entreprise (RSE). Retrieved December 20, 2009, from <http://www.novethic.fr/novethic/site/guide/glossaire.jsp>.
- Organisation for economic co-operation and development (OECD) principles of corporate governance. (2004). Retrieved March 3, 2009, from <http://www.oecd.org/dataoecd/32/18/31557724.pdf>.
- Raynard, P., & Forstater, M. (2002). Corporate social responsibility: Implications for small and medium enterprises in developing countries. Retrieved March 2, 2008, from <http://www.unido.org/userfiles/BethkeK/csr.pdf>.
- Sambrook, S. (2003). A 'critical' time for HRD?. Retrieved May 30, 2009, from <http://www.mngt.waikato.ac.nz/ejrot/cmsconference/2003/.../Sambrook.pdf>.
- Tirmizi, M. A., Malik, M. I., & Ul-hasan, M. (2009). Measuring satisfaction: An investigation regarding age, tenure and job satisfaction of white collar employees. Retrieved December, 2009, from <http://icbm.bangkok.googlepages.com/3.Muhammad.Ali.Tirmizi.PAR.pdf>.
- Unilever. (2003). Managing social responsibility. Retrieved December 20, 2007, from http://www.unilever.com/environmentsociety/managing_social_responsibility/.
- World business council for sustainable development (WBCSD). (1987). Retrieved December 20, 2007, from <http://www.wbcd.org/>.

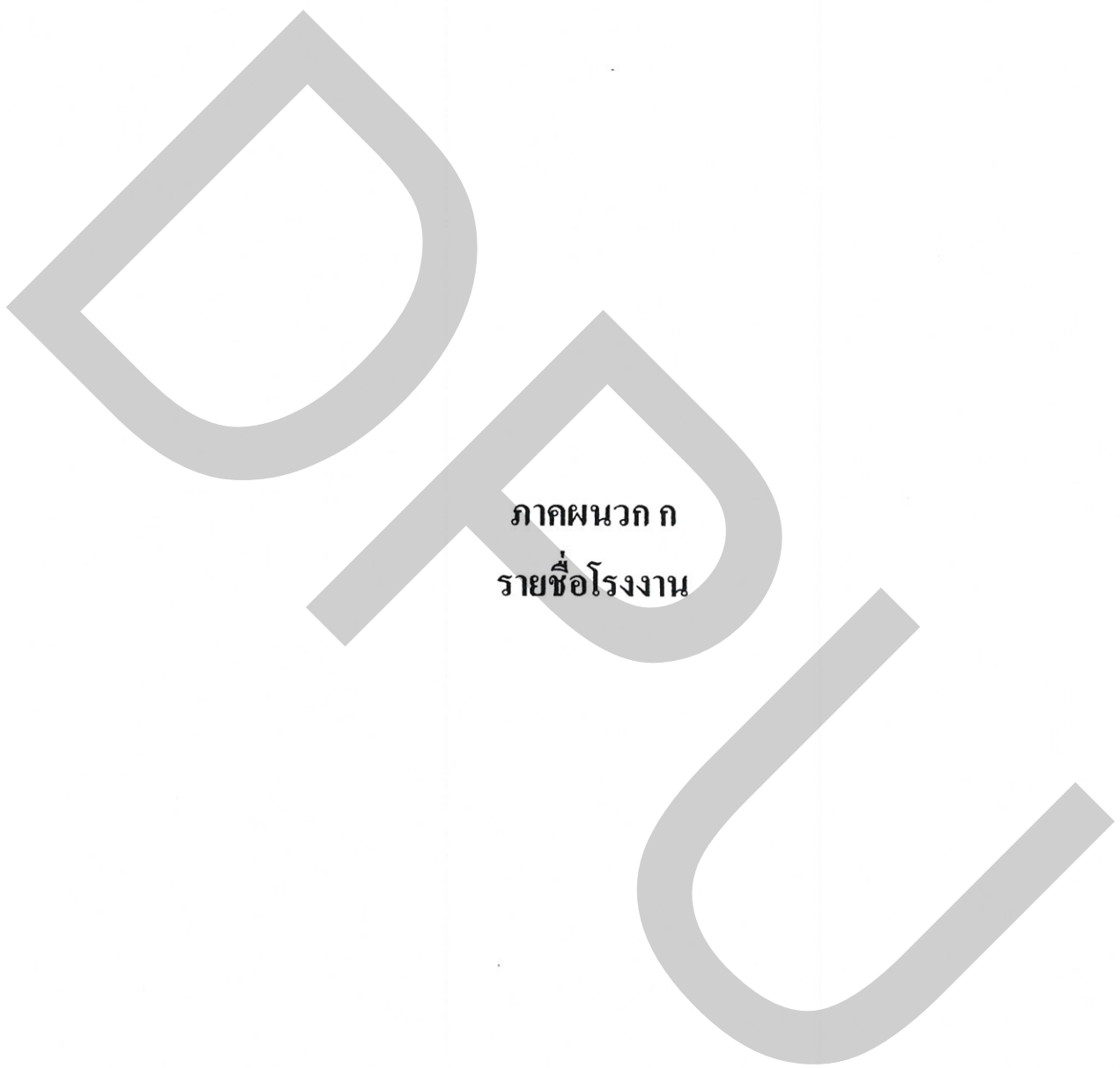
- Xiaoyong, H. (2006). Corporate codes of conduct and labour-related corporate social responsibility analyzing the self-regulatory mechanisms of multinational enterprises and their impacts to developing countries. Retrieved April 2, 2009, from <http://www.jil.go.jp/profile/documents/Hu.pdf>
- Retrieved April 2, 2009, from http://en.wikipedia.org/wiki/File:Maslow%27s_hierarchy_of_needs.svg.
- Retrieved April 2, 2009, from http://www.envisionsoftware.com/articles/ERG_Theory.html.
- Retrieved April 2, 2009, from http://tutor2u.net/business/people/motivation_theory_herzberg.asp.
- Retrieved April 2, 2009, from http://studiesfaction.com/img/content/18/acquired_motivators_by_mcclelland.gif.
- Retrieved April 2, 2009, from <http://www.iso.org/>.
- Retrieved April 20, 2008, from <http://www.novartis.com/>.

ด

พ

ภาคผนวก

ค



ภาคผนวก ก
รายชื่อโรงงาน

รายชื่อโรงงาน

	ชื่อบริษัท	จำนวนพวง.	จำนวนตัวอย่าง
1	บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จก.-สระบุรี	609	22
2	บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จก. (รง.ปทุมธานี)	1,172	42
3	บริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาศากิ จก.	495	18
4	บริษัท ระยอง โอเลฟินส์ จก.	271	10
5	บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จก. (ลาดหลุมแก้ว)	3,762	134
6	บริษัท ไทยออยล์ จก. (มหาชน)	825	29
7	บริษัท ผาแดงอินดัสทรี จก. (มหาชน)	100	4
8	บริษัท คาโปรแลคตัมไทย จก. (มหาชน)	403	14
9	บริษัท คาร์เพท อินเตอร์เนชั่นแนล ไทยแลนด์ จก. (มหาชน)	1,676	60
10	บริษัท ฟีนิกซ์ พัลพ แอนด์เปเปอร์ จก. (มหาชน) จอนแก่น	1,097	39
11	บริษัท ไทยโตชิบาอุตสาหกรรม จก.	2,813	100
12	บริษัท สตาร์ ปิโตรเลียม รีไฟน์นิ่ง จก.	380	14
13	บริษัท ปตท.เคมีคอล จก. (มหาชน) -ระยอง	1,457	52
14	บริษัท ทีปโก้แอสฟัลท์ จก. (มหาชน)	104	4
15	โรงแยกก๊าซธรรมชาติระยอง บริษัท ปตท. จก. (มหาชน)	419	15
16	บริษัท ไทยลูบเบส จำกัด (มหาชน)-ศรีราชา	140	5
17	บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)	865	31
18	บริษัท จีสตีล จำกัด (มหาชน)	742	26
19	บริษัท ผลิตไฟฟ้าขนอม จำกัด	157	6
20	บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (แก่งคอย) จำกัด	651	23
21	บริษัท เซลล์แห่งประเทศไทย จำกัด	218	8
22	บริษัท ไบเออร์ไทย จำกัด	572	20
23	บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด	13,972	498
24	บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน)	2,026	72
25	บริษัทปูนซีเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด	286	10
26	บริษัท ซี.พี.ค้าปลีก และการตลาด จำกัด (ลาดกระบัง)	2,379	85

	ชื่อองค์กร	จำนวนพจน.	จำนวนตัวอย่าง
27	บริษัท ไทยพลาสติกและเคมีภัณฑ์ จำกัด (มหาชน)	519	19
28	บริษัท สยามซานิทารีเฟดดิ้งส์ จำกัด	1,139	41
		39,249	1,400

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจเครื่องมือวิจัย

1. ผ.อ. ไสว โสจนะศุภฤกษ์ (วิศวกร ชำนาญการพิเศษ)
ผู้อำนวยการส่วนที่ 5
เลขาธิการ โครงการ CSR-DIW
กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม
2. รศ. ดร. สุทธิศักดิ์ ไกรสรสุทธาสินี
อาจารย์ประจำคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
3. นายสำราญ สอนผึ้ง
ผู้อำนวยการฝ่ายรับรองระบบ
สถาบันรับรองมาตรฐาน ไอ.เอส.โอ

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยเทคนิค
ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์

(Item – Objective Congruence Index : IOC)

แบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยเทคนิคดัชนีความสอดคล้องระหว่าง
ข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item – Objective Congruence Index : IOC)

คำอธิบาย

ข้อต่อไปนี้เป็นข้อความที่วัดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practices) กรุณาใส่
เครื่องหมาย / ในช่องความสอดคล้อง (Congruence) หลังข้อคำถาม โดยมีความหมายของคะแนนดังนี้

ความสอดคล้อง (Congruence) +1 หมายถึง คำถามนั้นมีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาในข้อคำถามกับวัตถุประสงค์และตัวแปรที่ตั้งไว้

ความสอดคล้อง (Congruence) 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นมีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาในข้อคำถามกับวัตถุประสงค์และตัวแปรที่ตั้ง
ไว้

ความสอดคล้อง (Congruence) -1 หมายถึง คำถามนั้นไม่มีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาในข้อคำถามกับวัตถุประสงค์และตัวแปรที่ตั้งไว้

ตัวชี้วัด (Index)	วัตถุประสงค์ของตัวแปร (Objective)	รหัส	คำถาม	ความสอดคล้อง			ข้อเสนอแนะ
				+1	0	-1	
EM : การจ้างงาน และความสัมพันธ์ ในการจ้างงาน (Employment and employment relationships)	ชีวิตสภาพการจ้างงาน และลักษณะ ความสัมพันธ์ในการจ้าง งาน เพื่อแสดงถึงการจ้าง งานที่เป็นธรรม ไม่เลือก ปฏิบัติ ไม่ขัดต่อ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ แรงงาน	EM1	(1) ท่านมั่นใจว่าองค์กรของท่านประกอบ ธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมาย				
		EM2	(2) ท่านมีสัญญาจ้างกับองค์กรตามกฎหมาย การจ้างงาน และได้รับการปฏิบัติตาม กฎหมายการจ้างงานนั้น (เช่น พรบ. ประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน เป็นต้น)				
		EM3	(3) การใช้แรงงานชั่วคราวขององค์กรของ ท่านจะเป็นการจ้างในกรณีที่เป็นและจ้าง ในระยะสั้นหรือตามฤดูกาลเท่านั้น				
		EM4	(4) เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงที่กระทบ ลูกจ้าง เช่น เปลี่ยนกระบวนการทำงาน ท่าน จะได้รับการชี้แจงเหตุผลในระยะเวลาที่ เหมาะสมเสมอ				
		EM5	(5) ท่านมั่นใจว่าองค์กรของท่านให้โอกาส ท่านเท่าเทียมกับพนักงานคนอื่น ๆ ไม่เลือก ปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม (ไม่เลือกเพศ ศาสนา เชื้อชาติ สถานภาพการสมรส สุขภาพหรือโรคประจำตัว การเป็นสมาชิก ทางการเมือง เป็นต้น)				

		EM6	(6) องค์กรของท่านมีกฎเกณฑ์หรือกฎระเบียบในการบอกเลิกจ้างหรือไล่ออกที่ชัดเจน และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ดังกล่าวอย่างเคร่งครัด				
		EM7	(7) กรณีจ้างงานหรือใช้บริการจากภายนอก เช่นจ้างผู้รับเหมาช่วง จ้างรถ. องค์กรของท่านจะทำสัญญาจ้างงานเฉพาะกับองค์กรที่ได้รับการยอมรับตามกฎหมาย				
		EM8	(8) กรณีจ้างงานหรือใช้บริการจากภายนอกแรงงานเหล่านั้นจะเป็นแรงงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย				
CW : เงื่อนไขในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม (Conditions of work and social protection)	ชีวิตเงื่อนไขการทำงานที่เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เคารพต่อสภาพการจ้างหรือเอกสารที่จัดทำขึ้นอย่างถูกต้องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อตกลงของลูกจ้าง มีสภาพการจ้างที่เหมาะสม เป็นธรรม และเคารพสิทธิของลูกจ้างเกี่ยวกับชั่วโมงการทำงาน	CW1	(1) ท่านได้รับเงื่อนไขในการทำงานตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่นกำหนดวันลาต่างๆ วันหยุดประจำปี สัปดาห์ ขึ้นตอนปฏิบัติงาน เป็นต้น				
		CW2	(2) องค์กรของท่านจัดทำระเบียบปฏิบัติและสัญญาจ้างงานกับท่านตามกฎหมาย				
		CW3	(3) ท่านได้รับการจัดสภาพการจ้างที่เหมาะสม เช่น ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน วันหยุดพักผ่อน สุขภาพและความปลอดภัย (จัดให้มีน้ำดื่มที่สะอาด, มีโรงอาหาร, จัดห้องพยาบาล เป็นต้น)				
		CW4	(4) ท่านได้รับค่าจ้างอย่างเป็นธรรม สอดคล้องตามที่กฎหมายกำหนด				
		CW5	(5) ท่านได้รับค่าจ้างโดยตรงจากองค์กรของท่าน (ไม่ได้มีการจ่ายค่าจ้างผ่านบริษัท นายหน้า หรือตัวแทน)				
		CW6	(6) องค์กรของท่านยอมรับ และไม่หลีกเลี่ยงหน้าที่ในการจัดเตรียมการคุ้มครองทางสังคมสำหรับลูกจ้างตามที่กฎหมายกำหนดเช่น จัดทำประกันสังคม จัดสวัสดิการ เช่น ห้องน้ำมีจำนวนเหมาะสมกับจำนวนพนักงาน การจัดเตรียมห้องพยาบาล ยาและอุปกรณ์การแพทย์ที่จำเป็น เป็นต้น				

		CW7	(7) ท่านมีชั่วโมงการทำงานปกติตามที่กฎหมายกำหนด และท่านเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาเมื่อองค์กรร้องขอ โดยไม่มีการบังคับจากองค์กรของท่าน				
		CW8	(8) เมื่อองค์กรขอให้ท่านทำงานล่วงเวลา ท่านได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลาตามอัตราที่กฎหมายกำหนด				
		CW9	(9) เมื่อองค์กรขอให้ท่านทำงานล่วงเวลา องค์กรของท่านให้ท่านทำงานล่วงเวลาตามเวลาที่กฎหมายกำหนด				
		CW10	(10) ท่านได้รับวันหยุดตามประเพณีนิยม และธรรมเนียมประจำชาติหรือศาสนา				
SD : การสานเสวนาทางสังคม (Social dialogue)	<p>ชี้วัดการยอมรับการเจรจา การปรึกษาหารือหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลทุกรูปแบบระหว่างองค์กรและพนักงาน ตลอดจนไม่ขัดขวางหรือบั่นทอนการใช้สิทธิของลูกจ้างในการจัดตั้งกลุ่ม หรือในการเจรจาตกลงร่วมกัน</p>	SD1	(1) องค์กรของท่านไม่จำกัดสิทธิในการเจรจาต่อรองของลูกจ้าง และการมีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรอง				
		SD2	(2) องค์กรของท่านสนับสนุนการใช้สิทธิของลูกจ้างในการจัดตั้งกลุ่มองค์กรของตนเอง เช่น คณะกรรมการสวัสดิการ คณะกรรมการความปลอดภัย หรืออื่นๆ เป็นต้น				
		SD3	(3) องค์กรของท่านไม่ปลดลูกจ้างหรือเลือกปฏิบัติต่อลูกจ้างที่แสวงหาการก่อตั้งหรือร่วมในการจัดตั้งกลุ่มเจรจาต่อรอง				
		SD4	(4) กรณีมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรของท่านเตรียมข้อมูลและเหตุผลให้แก่หน่วยงานภาครัฐและตัวแทนของพนักงาน				
		SD5	(5) ตัวแทนลูกจ้างสามารถเข้าถึงผู้มีอำนาจตัดสินใจขององค์กร ในกรณีที่เป็นจะสามารถเข้าถึงพื้นที่การปฏิบัติงาน และข้อมูลต่างๆ ที่เหมาะสมเท่าที่จะสามารถทำได้				

HS : อาชีวอนามัย และความปลอดภัย ในการทำงาน (Health and safety at work)	วิชาการพัฒนา ประยุกต์ใช้ และรักษาไว้ ซึ่งนโยบาย วิเคราะห์ และควบคุมความเสี่ยง ด้านอาชีวอนามัย	HS1	(1) องค์กรของท่านมีนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างชัดเจน และมีการนำไปประยุกต์ใช้และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง				
		HS2	(2) องค์กรของท่านมีการวิเคราะห์และควบคุมความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานทุกกิจกรรมที่มีความเสี่ยง				
		HS3	(3) องค์กรของท่านกำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ปลอดภัยและสื่อสารให้กับพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ				
		HS4	(4) ท่านได้รับอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่จำเป็นในการป้องกันอุบัติเหตุ และโรคจากการทำงาน รวมถึงองค์กรของท่านได้จัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ				
		HS5	(5) องค์กรของท่านลดและขจัดความเสี่ยงโดยการบันทึกและสอบสวนอุบัติการณ์ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ตลอดจนปัญหาอื่นๆที่คนงานได้นำเสนอ				
		HS6	(6) ท่านได้รับการฝึกอบรม และพัฒนาความสามารถที่เพียงพอในทุกๆ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เช่น ฝึกอบรมการดับเพลิง การใช้อุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคลอย่างถูกวิธี				
		HS7	(7)ท่านไม่ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในมาตรการต่างๆ ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน				

HS : อาชีวอนามัย และความปลอดภัย ในการทำงาน (Health and safety at work)	ชีวิตการพัฒนา ประยุกต์ใช้ และรักษาไว้ ซึ่งนโยบาย วิเคราะห์ และควบคุมความเสี่ยง ด้านอาชีวอนามัย	HS8	(8) ท่านได้รับข้อมูลและแนวทางในการจัดการความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยจากองค์กรของท่าน				
		HS9	(9) กรณีที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติมีลักษณะเป็นงานที่มีความเสี่ยงองค์กรของท่านยอมรับฟังเหตุผลการปฏิบัติงานที่จะเป็นอันตรายร้ายแรงต่อชีวิตสุขภาพของท่านและผู้เกี่ยวข้อง				
		HS10	(10) องค์กรของท่านจัดทำรายงานที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยให้กับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามที่กฎหมายกำหนด				
HD : การพัฒนา มนุษย์และการอบรม ในพื้นที่การ ปฏิบัติงาน (Human development and training in the workplace)	ชีวิตการวางแผนพัฒนา ทักษะ การฝึกอบรมและ เสริมประสบการณ์ ให้กับพนักงาน รวมทั้ง เปิดโอกาส ความก้าวหน้าในการ ทำงานอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ เคารพ ความรับผิดชอบของพนักงาน จัดให้พนักงานได้มี ช่วงเวลาที่ทำงานที่ เหมาะสม	HD1	(1) ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาทักษะฝึกอบรมและเสริมประสบการณ์ รวมถึงโอกาสในความก้าวหน้าทางอาชีพการงานโดยไม่เลือกปฏิบัติว่าท่านจะมีเชื้อชาติใด นับถือศาสนาใด หรือลักษณะอื่นๆ ได้แก่ ชนชั้น อายุ สัญชาติ สถานภาพการสมรส รสนิยมทางเพศ ความพิการ สมาชิกทางการเมือง เป็นต้น				
		HD2	(2) ท่านมีช่วงเวลาที่ทำงานทั้งเวลาปกติและล่วงเวลาที่สมเหตุสมผล มีชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงานที่สมดุล				
		HD3	(3) องค์กรของท่านจัดเตรียมแผนการคุ้มครอง และสร้างความก้าวหน้าให้กับกลุ่มผู้ที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ ได้แก่ ผู้หญิง เด็ก ผู้อพยพ ผู้พิการ				
		HD4	(4) องค์กรของท่านจัดโครงการหรือกิจกรรมที่เน้นการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมสุขภาพ และความเป็นอยู่ที่ดี				

ผลการทดสอบดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์
(ส่วนที่ 3 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร : ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน)

Testability of Item – Variable – Congruence Index

ตัวชี้วัด (Index)	วัตถุประสงค์ของตัวแปร (Objective)	รหัส	คำถาม	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
				1	2	3			
EM : การจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน (Employment and employment relationships)	ชี้วัดสภาพการจ้างงานและลักษณะความสัมพันธ์ในการจ้างงาน เพื่อแสดงถึงธรรมเนียม ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแรงงาน	EM1	(1) ท่านมั่นใจว่าองค์กรของท่านประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมาย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		EM2	(2) ท่านมีสัญญาจ้างกับองค์กรตามกฎหมายการจ้างงาน และได้รับการปฏิบัติตามกฎหมายการจ้างงานนั้น (เช่น พรบ.ประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน เป็นต้น)	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		EM3	(3) การใช้แรงงานชั่วคราวขององค์กรของท่านจะเป็นการจ้างในกรณีที่ยั่งยืนและจ้างในระยะสั้นหรือตามฤดูกาลเท่านั้น	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		EM4	(4) เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงที่กระทบลูกจ้าง เช่น เปลี่ยนกระบวนการทำงาน ท่านจะได้รับการชี้แจงเหตุผลในระยะเวลาที่เหมาะสมเสมอ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		EM5	(5) ท่านมั่นใจว่าองค์กรของท่านให้โอกาสท่านเท่าเทียมกับพนักงานคนอื่น ๆ ไม่เลือกปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม (ไม่เลือกเพศ ศาสนา เชื้อชาติ สถานภาพการสมรส สุขภาพหรือโรคประจำตัว การเป็นสมาชิกทางการเมือง เป็นต้น)	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		EM6	(6) องค์กรของท่านมีกฎเกณฑ์หรือกระบวนการในการบอกเลิกจ้างหรือไล่ออกที่ชัดเจน และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ดังกล่าวอย่างเคร่งครัด	1	1	1	3	1	ใช้ได้

		EM7	(7) กรณีจ้างงานหรือให้บริการจากภายนอก เช่นจ้างผู้รับเหมาช่วง จ้างรถป.ก. องค์กรของท่านจะทำสัญญาจ้างงานเฉพาะกับองค์กรที่ได้รับการยอมรับตามกฎหมาย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		EM8	(8) กรณีจ้างงานหรือให้บริการจากภายนอก แรงงานเหล่านั้นจะเป็นแรงงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
CW : เงื่อนไขในการทำงาน และการคุ้มครองทางสังคม (Conditions of work and social protection)	ชีวิตเงื่อนไขการทำงานที่เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เคารพต่อสภาพการจ้างหรือเอกสารที่จัดทำขึ้นอย่างถูกต้องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อตกลงของลูกจ้าง มีสภาพการจ้างที่เหมาะสม เป็นธรรม และเคารพสิทธิของลูกจ้างเกี่ยวกับชั่วโมงการทำงาน	CW1	(1) ท่านได้รับเงื่อนไขในการทำงานตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่นกำหนดวันลาต่างๆ วันหยุดประจำสัปดาห์ ขึ้นตอนปฏิบัติงาน เป็นต้น	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		CW2	(2) องค์กรของท่านจัดทำระเบียบปฏิบัติและสัญญาจ้างงานกับท่านตามกฎหมาย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		CW3	(3) ท่านได้รับการจัดสภาพการจ้างที่เหมาะสม เช่น ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน วันหยุดพักผ่อน สุขภาพและความปลอดภัย(จัดให้มีน้ำดื่มที่สะอาด, มีโรงอาหาร, จัดห้องพยาบาล เป็นต้น)	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		CW4	(4) ท่านได้รับค่าจ้างอย่างเป็นธรรม สอดคล้องตามที่กฎหมายกำหนด	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		CW5	(5) ท่านได้รับค่าจ้างโดยตรงจากองค์กรของท่าน (ไม่ได้มีการจ่ายค่าจ้างผ่านบริษัทหน้า หรือตัวแทน)	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		CW6	(6) องค์กรของท่านยอมรับ และไม่หลีกเลี่ยงหน้าที่ในการจัดเตรียมการคุ้มครองทางสังคมสำหรับลูกจ้างตามที่กฎหมายกำหนดเช่น จัดทำประกันสังคม จัดสวัสดิการ เช่น ห้องน้ำมีจำนวนเหมาะสมกับจำนวนพนักงาน การจัดเตรียมห้องพยาบาล ยาและอุปกรณ์การแพทย์ที่จำเป็น เป็นต้น	1	1	1	3	1	ใช้ได้

		CW7	(7) ท่านมีชั่วโมงการทำงานปกติตามที่กฎหมายกำหนด และท่านเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาเมื่อองค์กรร้องขอ โดยไม่มีการบังคับจากองค์กรของท่าน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		CW8	(8) เมื่อองค์กรขอให้ท่านทำงานล่วงเวลา ท่านได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลาตามอัตราที่กฎหมายกำหนด	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		CW9	(9) เมื่อองค์กรขอให้ท่านทำงานล่วงเวลา องค์กรของท่านให้ท่านทำงานล่วงเวลาตามเวลาที่กฎหมายกำหนด	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		CW10	(10) ท่านได้รับวันหยุดตามประเพณีนิยมและธรรมเนียมประจำชาติหรือศาสนา	1	1	1	3	1	ใช้ได้
SD : การสานเสวนาทางสังคม (Social dialogue)	ชีวิตการขอรับบริการ เจริญ การบริการหรือ หรือ แลกเปลี่ยนข้อมูลทุกรูปแบบระหว่างองค์กรและพนักงาน ตลอดจนไม่ขัดขวางหรือบั่นทอนการใช้สิทธิของลูกจ้างในการจัดตั้งกลุ่ม หรือในการเจรจาตกลงร่วมกัน	SD1	(1) องค์กรของท่านไม่จำกัดสิทธิในการเจรจาต่อรองของลูกจ้าง และการมีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรอง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		SD2	(2) องค์กรของท่านสนับสนุนการใช้สิทธิของลูกจ้างในการจัดตั้งกลุ่ม องค์กรของตนเอง เช่น คณะกรรมการสวัสดิการ คณะกรรมการความปลอดภัย หรืออื่นๆ เป็นต้น	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		SD3	(3) องค์กรของท่านไม่ปลดลูกจ้างหรือเลือกปฏิบัติต่อลูกจ้างที่แสวงหาการก่อตั้งหรือร่วมในการจัดตั้งกลุ่มเจรจาต่อรอง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		SD4	(4) กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานที่มีผลกระทบต่อภารกิจงาน องค์กรของท่านเตรียมข้อมูลและเหตุผล ให้แก่หน่วยงานภาครัฐ และตัวแทนของพนักงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		SD5	(5) ตัวแทนลูกจ้างสามารถเข้าถึงผู้มีอำนาจตัดสินใจขององค์กร ในกรณีที่จำเป็นจะสามารถเข้าถึงพื้นที่การปฏิบัติงาน และข้อมูลต่างๆ ที่เหมาะสมเท่าที่จะสามารถทำได้	1	1	1	3	1	ใช้ได้

HS : อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (Health and safety at work)	ชีวิตการพัฒนาประยุกต์ใช้ และรักษาไว้ซึ่งนโยบายวิเคราะห์และควบคุมความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัย	HS1	(2) องค์กรของท่านมีนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างชัดเจน และมีการนำไปประยุกต์ใช้ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		HS2	(2) องค์กรของท่านมีการวิเคราะห์และควบคุมความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานทุกกิจกรรมที่มีความเสี่ยง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		HS3	(3) องค์กรของท่านกำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ปลอดภัยและสื่อสารให้กับพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		HS4	(4) ท่านได้รับอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่จำเป็นในการป้องกันอุบัติเหตุ และโรคจากการทำงาน รวมถึงองค์กรของท่านได้จัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		HS5	(5) องค์กรของท่านลดและขจัดความเสี่ยง โดยการบันทึกและสอบสวนอุบัติการณ์ ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ตลอดจนปัญหาอื่น ๆ ที่คนงานได้นำเสนอ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		HS6	(6) ท่านได้รับการฝึกอบรม และพัฒนาความสามารถที่เพียงพอในทุกๆ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เช่น ฝึกอบรมการดับเพลิง การใช้อุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคลอย่างถูกวิธี	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		HS7	(7) ท่านไม่ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในมาตรการต่างๆ ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		HS8	(8) ท่านได้รับข้อมูลและแนวทางในการจัดการความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยจากองค์กรของท่าน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		HS9	9) กรณีที่งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติมีลักษณะเป็นงานที่มีความเสี่ยง องค์กรของท่านยอมรับฟัง						

			(เหตุผลการปฏิบัติงานที่จะเป็นอันตรายร้ายแรงต่อชีวิต สุขภาพของท่านและผู้เกี่ยวข้อง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		HS10	(10) องค์กรของท่านจัดทำรายงานที่เกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยให้กับเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลตามที่กฎหมายกำหนด	1	1	1	3	1	ใช้ได้
HD : การพัฒนา มนุษย์และการ อบรมในพื้นที่ การปฏิบัติงาน (Human development and training in the workplace)	ชี้วัดการวางแผน พัฒนาทักษะ การ ฝึกอบรมและเสริม ประสบการณ์ให้กับ พนักงาน รวมทั้งเปิด โอกาสความก้าวหน้า ในการทำงานอย่าง เท่าเทียมกัน ไม่เลือก ปฏิบัติ เคารพความ รับผิดชอบต่อ ครอบครัวของ พนักงาน จัดให้ พนักงานได้มี ช่วงเวลาที่ทำงานที่ เหมาะสม	HD1	(1) ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาทักษะ ฝึกอบรมและเสริมประสบการณ์ รวมถึงโอกาสในความก้าวหน้าทางอาชีพการงาน โดยไม่เลือกปฏิบัติว่าท่านจะมีเชื้อชาติใด นับถือศาสนาใด หรือลักษณะอื่นๆ ได้แก่ ชนชั้น อายุ สัญชาติ สถานภาพ การสมรส รสนิยมทางเพศ ความพิการ สมาชิกทางการเมือง เป็นต้น	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		HD2	(2) ท่านมีช่วงเวลาที่ทำงานทั้งเวลาปกติ และล่วงเวลาที่สมเหตุสมผล มีชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงานที่สมดุล	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		HD3	(3) องค์กรของท่านจัดเตรียมแผนการคุ้มครอง และสร้างความก้าวหน้าให้กับกลุ่มผู้ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ ได้แก่ ผู้หญิง เด็ก ผู้อพยพ ผู้พิการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		HD4	(4) องค์กรของท่านจัดโครงการหรือกิจกรรมที่เน้นการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมสุขภาพ และความเป็นอยู่ที่ดี	1	1	1	3	1	ใช้ได้



ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม



แบบสอบถามความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน และ คุณภาพชีวิตในการทำงาน องค์กรธุรกิจในประเทศไทย

แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งแบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใดๆ ทั้งสิ้น ข้อมูลชุดนี้จะถูกเก็บเป็นความลับเฉพาะ และนำเสนอในลักษณะภาพรวม แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 4 ส่วน จำนวน 5 หน้า

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ขอความกรุณาตอบให้ตรงกับความจริงมากที่สุด และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.) เพศ ชาย หญิง
- 2.) ช่วงอายุ 29 ปี หรือน้อยกว่า 30 -39 ปี 40 -49 ปี 50- 59 ปี 60 ปี หรือมากกว่า
- 3.) ระดับการศึกษาสูงสุด มัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า ปวช. /ปวส. / อนุปริญญา ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
- 4.) ประเภทงานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบัน ระดับบริหาร/ระดับหัวหน้างาน ระดับปฏิบัติการ
- 5.) ประเภทงานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบัน บริหาร-จัดการ ให้บริการ ผลิต ซ่อมบำรุง บัญชี-การเงิน จัดซื้อ ทรัพยากรมนุษย์ การตลาด-ขาย ธุรกิจ-สนับสนุน
- 6.) ท่านทำงานกับองค์กรนี้มาเป็นเวลา _____ ปี
- 7.) ท่านทำงานในตำแหน่งปัจจุบันเป็นเวลา _____ ปี

ส่วนที่ 2		คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน						
คำชี้แจง	โปรดทำเครื่องหมาย <input type="radio"/>	ที่ตัวเลขที่ตรงกับระดับความรู้สึกของท่าน ซึ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้						
		ระดับความเห็นด้วย						
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เห็นด้วย		
	ประเด็นมิติที่วัด							
การตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย								
	1) ท่านรู้สึกว่ามีความปลอดภัยในการทำงาน	5	4	3	2	1		
	2) งานที่ท่านทำอยู่มีระบบสวัสดิการเรื่องสุขภาพที่ดี	5	4	3	2	1		
	3) ท่านดูแลเรื่องสุขภาพให้แข็งแรงคืออยู่เสมอ	5	4	3	2	1		
การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว								
	4) ท่านมีความพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงาน	5	4	3	2	1		
	5) ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่จะสามารถสร้างความมั่นคงให้กับชีวิตของท่านได้ตลอด	5	4	3	2	1		
	6) งานของท่านทำให้ครอบครัวของท่านมีความเป็นอยู่ที่ดี	5	4	3	2	1		
การตอบสนองความต้องการด้านสังคม								
	7) ท่านมีเพื่อนดีในสถานที่ทำงาน	5	4	3	2	1		
	8) ท่านมีเวลาว่างจากงานมากพอที่จะทำสิ่งอื่นที่ชอบได้	5	4	3	2	1		
การตอบสนองความต้องการด้านศักดิ์ศรี								
	9) ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำอยู่มีความสำคัญกับองค์กร	5	4	3	2	1		
	10) สมาชิกในองค์กร และ/หรือ ในกลุ่มอาชีพเดียวกันยอมรับนับถือความสามารถและความชำนาญในงานของท่าน	5	4	3	2	1		
การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ								
	11) ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำอยู่ช่วยให้ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถที่ท่านมีอย่างเต็มที่	5	4	3	2	1		
	12) ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในฐานะของผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่ท่านทำอยู่	5	4	3	2	1		
การตอบสนองความต้องการด้านความรู้								
	13) ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่ช่วยให้สามารถทำงานได้ดีขึ้นตลอดเวลา	5	4	3	2	1		
	14) งานที่ท่านทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านได้พัฒนาความเชี่ยวชาญในอาชีพ	5	4	3	2	1		
การตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์								
	15) งานในหน้าที่ของท่านเกี่ยวข้องกับความคิดที่สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ	5	4	3	2	1		
	16) งานในหน้าที่ช่วยให้ท่านพัฒนาความคิดสร้างสรรค์อื่นๆ นอกเหนือไปจากในงานที่ท่านทำ	5	4	3	2	1		

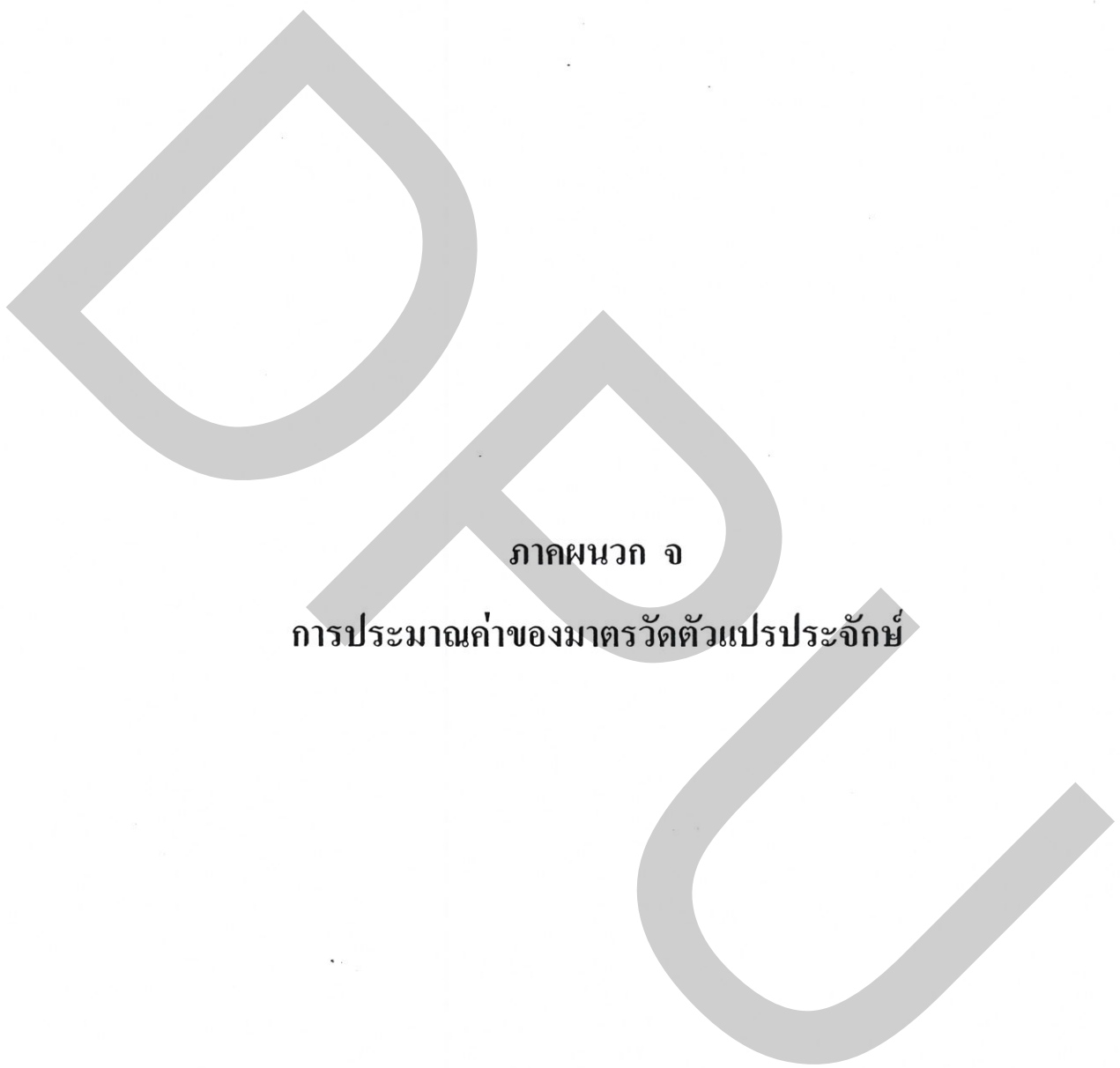
ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท	
<p>คำชี้แจง กรุณาวางกลม <input type="radio"/> รอบตัวเลขในช่องคะแนนหลังข้อคำถาม โดยเลือกคะแนนที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด โดยให้เลข 7 หมายถึง คะแนนความคิดเห็นของท่านที่มีต่อระดับการปฏิบัติขององค์กรมากที่สุด หมายเลข 6, 5, 4, 3, 2 จะหมายถึงความคิดเห็นของท่านต่อระดับการปฏิบัติที่น้อยลงเป็นลำดับ และเลข 1 หมายถึง ระดับการปฏิบัติที่น้อยที่สุด</p> <p style="text-align: center;">เห็นด้วย <u>7</u> <u>6</u> <u>5</u> <u>4</u> <u>3</u> <u>2</u> <u>1</u> เห็นด้วย มากที่สุด น้อยที่สุด</p>	
การจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน (Employment and employment relationships)	ช่องคะแนนความคิดเห็น (1 ถึง 7)
(1) ท่านมั่นใจว่าองค์กรของท่านประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมาย	<u>7</u> <u>6</u> <u>5</u> <u>4</u> <u>3</u> <u>2</u> <u>1</u>
(2) ท่านมีสัญญาจ้างกับองค์กรตามกฎหมายการจ้างงาน และได้รับการปฏิบัติตามกฎหมายการจ้างงานนั้น (เช่น พรบ. ประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน เป็นต้น)	<u>7</u> <u>6</u> <u>5</u> <u>4</u> <u>3</u> <u>2</u> <u>1</u>
(3) การใช้แรงงานชั่วคราว หรือการจ้างลูกจ้างชั่วคราวขององค์กรของท่านจะเป็นการจ้างงานในกรณีที่จำเป็นและจ้างในระยะสั้นหรือตามฤดูกาลเท่านั้น	<u>7</u> <u>6</u> <u>5</u> <u>4</u> <u>3</u> <u>2</u> <u>1</u>
(4) เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงที่กระทบลูกจ้าง เช่น เปลี่ยนกระบวนการทำงาน ท่านจะได้รับการชี้แจงเหตุผลในระยะเวลาที่เหมาะสมเสมอ	<u>7</u> <u>6</u> <u>5</u> <u>4</u> <u>3</u> <u>2</u> <u>1</u>
(5) ท่านมั่นใจว่าองค์กรของท่านให้โอกาสท่านในการทำงานเท่าเทียมกับพนักงานคนอื่นๆ ไม่เลือกปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม (ไม่เลือกเพศ ศาสนา เชื้อชาติ สถานภาพการสมรส สุขภาพหรือโรคประจำตัว การเป็นสมาชิกทางการเมือง เป็นต้น)	<u>7</u> <u>6</u> <u>5</u> <u>4</u> <u>3</u> <u>2</u> <u>1</u>
(6) องค์กรของท่านมีกฎเกณฑ์หรือกฎระเบียบในการบอกเลิกจ้างหรือไล่ออกที่ชัดเจน และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ดังกล่าวอย่างเคร่งครัด	<u>7</u> <u>6</u> <u>5</u> <u>4</u> <u>3</u> <u>2</u> <u>1</u>
(7) กรณีจ้างงานหรือใช้บริการจากภายนอก เช่น จ้างผู้รับเหมาช่วง จ้างรถป. องค์กรของท่านจะทำสัญญาจ้างงานเฉพาะกับองค์กรที่ได้รับการยอมรับตามกฎหมาย	<u>7</u> <u>6</u> <u>5</u> <u>4</u> <u>3</u> <u>2</u> <u>1</u>
(8) กรณีจ้างแรงงานหรือใช้บริการจากภายนอก แรงงานเหล่านั้นจะเป็นแรงงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย	<u>7</u> <u>6</u> <u>5</u> <u>4</u> <u>3</u> <u>2</u> <u>1</u>
เงื่อนไขในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม (Conditions of work and social protection)	
(9) ท่านได้รับเงื่อนไขในการทำงานตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น กำหนดวันลาต่างๆ วันหยุดประจำสัปดาห์ ขั้นตอนปฏิบัติงาน เป็นต้น	<u>7</u> <u>6</u> <u>5</u> <u>4</u> <u>3</u> <u>2</u> <u>1</u>
(10) องค์กรของท่านจัดทำระเบียบปฏิบัติ หรือสัญญาจ้างงานกับท่านตามกฎหมาย	<u>7</u> <u>6</u> <u>5</u> <u>4</u> <u>3</u> <u>2</u> <u>1</u>

(11) ท่านได้รับการจัดสภาพการทำงานที่เหมาะสม เช่น ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน วันหยุดพักผ่อน สุขภาพและความปลอดภัย (จัดให้น้ำดื่มที่สะอาด, มีโรงอาหาร, จัดห้องพยาบาล เป็นต้น)	7 , 6 , 5 , 4 , 3 , 2 , 1 ,
(12) ท่านได้รับค่าจ้างอย่างเป็นธรรม สอดคล้องตามที่กฎหมายกำหนด	7 , 6 , 5 , 4 , 3 , 2 , 1 ,
(13) ท่านได้รับค่าจ้างโดยตรงจากองค์กรของท่าน (ไม่ได้มีการจ่ายค่าจ้างผ่านบริษัทหน้า หรือ ตัวแทน)	7 , 6 , 5 , 4 , 3 , 2 , 1 ,
(14) องค์กรของท่านยอมรับ และไม่หลีกเลี่ยงหน้าที่ในการจัดเตรียมการคุ้มครองทางสังคม สำหรับ ลูกจ้างตามที่กฎหมายกำหนด เช่น จัดทำประกันสังคม จัดสวัสดิการ เช่น หอพักที่มีจำนวนเหมาะสม กับจำนวนพนักงาน การจัดเตรียมห้องพยาบาล ยาและอุปกรณ์การแพทย์ที่จำเป็น เป็นต้น	7 , 6 , 5 , 4 , 3 , 2 , 1 ,
(15) ท่านมีชั่วโมงการทำงานปกติตามที่กฎหมายกำหนด และท่านเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาเมื่อ องค์กรร้องขอ โดยไม่มีการบังคับจากองค์กรของท่าน	7 , 6 , 5 , 4 , 3 , 2 , 1 ,
(16) เมื่อองค์กรขอให้ท่านทำงานล่วงเวลา ท่านได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลาตามอัตรา ที่กฎหมายกำหนด	7 , 6 , 5 , 4 , 3 , 2 , 1 ,
(17) เมื่อองค์กรขอให้ท่านทำงานล่วงเวลา องค์กรของท่านให้ท่านทำงานล่วงเวลาตามเวลาที่ กฎหมายกำหนด	7 , 6 , 5 , 4 , 3 , 2 , 1 ,
(18) ท่านได้รับวันหยุดตามประเพณีนิยมและธรรมเนียมประจำชาติหรือศาสนา	7 , 6 , 5 , 4 , 3 , 2 , 1 ,
การสานเสวนาทางสังคม การเปิดโอกาสในการพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นแบบเสมอภาค และร่วมแก้ไขปัญหา (Social dialogue)	
(19) องค์กรของท่านไม่จำกัดสิทธิและการมีส่วนร่วมของลูกจ้างในการเจรจาต่อรอง	7 , 6 , 5 , 4 , 3 , 2 , 1 ,
(20) องค์กรของท่านสนับสนุนการใช้สิทธิของลูกจ้างในการจัดตั้งกลุ่มของตนเอง เช่น คณะกรรมการสวัสดิการ คณะกรรมการความปลอดภัย สหภาพ หรืออื่นๆ เป็นต้น	7 , 6 , 5 , 4 , 3 , 2 , 1 ,
(21) องค์กรของท่านไม่ปลดลูกจ้างหรือเลือกปฏิบัติต่อลูกจ้างที่เป็นผู้นำก่อตั้ง หรือเข้าร่วมในการ ก่อตั้งกลุ่มเจรจาต่อรอง	7 , 6 , 5 , 4 , 3 , 2 , 1 ,
(22) กรณีมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อการทำงาน องค์กรของท่าน เตรียมข้อมูลและเหตุผล ให้แก่หน่วยงานภาครัฐ (เช่น กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน) และ ตัวแทนของพนักงาน	7 , 6 , 5 , 4 , 3 , 2 , 1 ,
(23) ตัวแทนลูกจ้างสามารถเข้าถึงผู้มีอำนาจตัดสินใจขององค์กร ในกรณีที่จำเป็นจะสามารถเข้าถึง พื้นที่การปฏิบัติงาน และข้อมูลต่างๆ ที่เหมาะสมเท่าที่จะสามารถทำได้	7 , 6 , 5 , 4 , 3 , 2 , 1 ,

อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (Health and safety at work)	
(24) องค์กรของท่านมีนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างชัดเจน และมีกรนำไปประยุกต์ใช้และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	7, 6, 5, 4, 3, 2, 1, .
(25) องค์กรของท่านมีการวิเคราะห์และควบคุมความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานทุกกิจกรรมที่มีความเสี่ยง	7, 6, 5, 4, 3, 2, 1, .
(26) องค์กรของท่านกำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ปลอดภัยและสื่อสารให้กับพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ	7, 6, 5, 4, 3, 2, 1, .
(27) ท่านได้รับอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่จำเป็นในการป้องกันอุบัติเหตุ และโรคจากการทำงาน รวมถึงองค์กรของท่านได้จัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ	7, 6, 5, 4, 3, 2, 1, .
(28) องค์กรของท่านลดและจัดการความเสี่ยงโดยการบันทึกและสอบสวนอุบัติการณ์ ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ตลอดจนปัญหาอื่นที่คนงานได้นำเสนอ	7, 6, 5, 4, 3, 2, 1, .
(29) ท่านได้รับการฝึกอบรม และพัฒนาความสามารถที่เพียงพอในทุกๆ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เช่น ฝึกอบรมการดับเพลิง การใช้อุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคลอย่างถูกวิธี	7, 6, 5, 4, 3, 2, 1, .
(30) ท่านไม่ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในมาตรการต่างๆ ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน	7, 6, 5, 4, 3, 2, 1, .
(31) ท่านได้รับข้อมูลและแนวทางในการจัดการความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยจากองค์กรของท่าน	7, 6, 5, 4, 3, 2, 1, .
(32) กรณีที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติมีลักษณะเป็นงานที่มีความเสี่ยง องค์กรของท่านยอมรับฟังเหตุผลการปฏิเสธงานที่จะเป็นอันตรายร้ายแรงต่อชีวิต สุขภาพของท่านและผู้เกี่ยวข้อง	7, 6, 5, 4, 3, 2, 1, .
(33) องค์กรของท่านจัดทำรายงานที่เกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยให้กับเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลตามที่กฎหมายกำหนด	7, 6, 5, 4, 3, 2, 1, .
การพัฒนามนุษย์และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน (Human development and training in the workplace)	
(34) ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาทักษะ ฝึกอบรมและเสริมประสบการณ์ รวมถึงโอกาสในความก้าวหน้าทางอาชีพการงาน โดยไม่เลือกปฏิบัติว่าท่านจะมีเชื้อชาติใด นับถือศาสนาใด หรือลักษณะอื่นๆ ได้แก่ ชนชั้น อายุ สัญชาติ สถานภาพการสมรส รสนิยมทางเพศ ความพิการ สมาชิกทางการเมือง เป็นต้น	7, 6, 5, 4, 3, 2, 1, .
(35) ท่านมีช่วงเวลาทำงานทั้งเวลาปกติและล่วงเวลาที่สมเหตุสมผล มีชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงานที่สมดุล	7, 6, 5, 4, 3, 2, 1, .
(36) องค์กรของท่านจัดเตรียมแผนการคุ้มครอง และสร้างความก้าวหน้าให้กับกลุ่มผู้ที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ ได้แก่ ผู้หญิง เด็ก ผู้อพยพ ผู้พิการ	7, 6, 5, 4, 3, 2, 1, .
(37) องค์กรของท่านจัดโครงการหรือกิจกรรมที่เน้นการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมสุขภาพ และความเป็นอยู่ที่ดี	7, 6, 5, 4, 3, 2, 1, .

ส่วนที่ 4. ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์



ภาคผนวก จ

การประมาณค่าของมาตรวัดตัวแปรประจักษ์

การประมาณค่าของมาตรวัดตัวแปรประจักษ์

การวิเคราะห์แบบจำลองสมการ โครงสร้าง (Structural Equation Model) มีแนวคิดที่แตกต่างจากงานวิจัยทั่วไป ที่สร้างมาตรวัดเพื่อการวิจัย มาจากรายการคำถามที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับตัวแปรนั้น แล้วนำคำตอบของแต่ละรายการที่ได้เป็นตัวเลขมารวมเป็นคะแนนของมาตรวัดตัวแปร ซึ่งเกิดปัญหาว่า มาตรวัดตัวแปรดังกล่าวมีความถูกต้องในการสร้างหรือไม่ (Construct Validity) เพราะหากนำมารวมกัน โดยตรงย่อมหมายความว่า ข้อคำถามแต่ละข้อมีน้ำหนักเท่าๆกันซึ่งยากที่จะยอมรับได้ โดยการวิเคราะห์แบบจำลองสมการ โครงสร้างมีแนวคิดว่า ตัวแปรหลัก (ทั้งตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม) ไม่สามารถวัดได้โดยตรง แต่ตัวแปรเหล่านี้สามารถวัดได้จาก ตัวแปรประจักษ์ (Manifest Variables) ซึ่งเป็นคำนิยามจริงของตัวแปรหลักที่ผู้วิจัยสังเคราะห์จากการทบทวนวรรณกรรม ดังนั้น ตัวแปรประจักษ์จะมีความสัมพันธ์กับตัวแปรหลักในแบบจำลอง โครงสร้างได้มาจากกระบวนการวิเคราะห์มาก่อนเพียงใด และแต่ละตัวมีน้ำหนักเท่าใดนั้น สามารถพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลักกับตัวแปรประจักษ์แต่ละตัว นอกจากนี้ยังสามารถทดสอบอัตราการใช้กันได้ดี (Goodness of Fit) และวัดค่าความผิดพลาดของการวัดด้วย (กรรณิการ์ สุขเกษม และ สุขชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2550 : 2)

จากแนวคิดที่ดังกล่าว จะทำให้ได้ค่าตัวแปรหลักที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากกว่า การนำค่ารายการตัวแปรประจักษ์มารวมกัน ตัวแปรมีความสมบูรณ์ในเชิงทฤษฎีมากกว่าการนำค่ารายการตัวแปรประจักษ์มารวมกันทันที ดังนั้น ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยจึงใช้การวิเคราะห์ปัจจัยยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อแสดงถึงการเตรียมข้อมูลโดยการตรวจสอบความถูกต้องของมาตรวัดของแต่ละคำถาม เมื่อได้น้ำหนักของแต่ละองค์ประกอบ (Factor Score) แล้ว ผู้วิจัย จึงนำน้ำหนักนั้นมาคูณกับคะแนนดิบของแต่ละรายการคำถาม หลังจากนั้นจึงรวมคะแนนแต่ละรายการคำถามเป็นค่าคะแนนของตัวแปรหลัก เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

ในหัวข้อนี้จะประมาณค่าของตัวแปรประจักษ์ ประกอบด้วย (1) การจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน (2) เจื่อนใจในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม (3) การसानเสวนาทางสังคม (4) อาชีวนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (5) การพัฒนามนุษย์และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน (6) การตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย (7) การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว (8) ตอบสนองความต้องการด้านสังคม (9) การตอบสนองความต้องการด้านศักดิ์ศรี (10) การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ (11) การตอบสนองความต้องการด้านความรู้ (12) การตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์ โดยรายละเอียดดังนี้

1. การจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน (Employment and employment relationships: CSR_EM)

ตัวแปรการจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน ประกอบด้วยคำถามที่ใช้วัดจำนวน 8 ข้อ หรือ 8 ตัวบ่งชี้ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวบ่งชี้จำนวน 8 ตัวบ่งชี้รวม 28 คู่ พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้ง 28 คู่ โดยทุกคู่มีค่าระหว่าง 0.171 - 0.694 ตัวบ่งชี้ทุกตัวมีความแปรปรวนร่วมกันระหว่าง ร้อยละ 2.92 ถึง ร้อยละ 48 ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ด้วย Bartlett's test of Sphericity ได้ค่า Chi square = 3384.17, df = 28, p = 0.00 ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ค่าดัชนี Overall Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = 0.877 แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ไม่ใช่เมทริกซ์เอกลักษณะและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีมากพอที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบได้ ดังตารางที่ 1

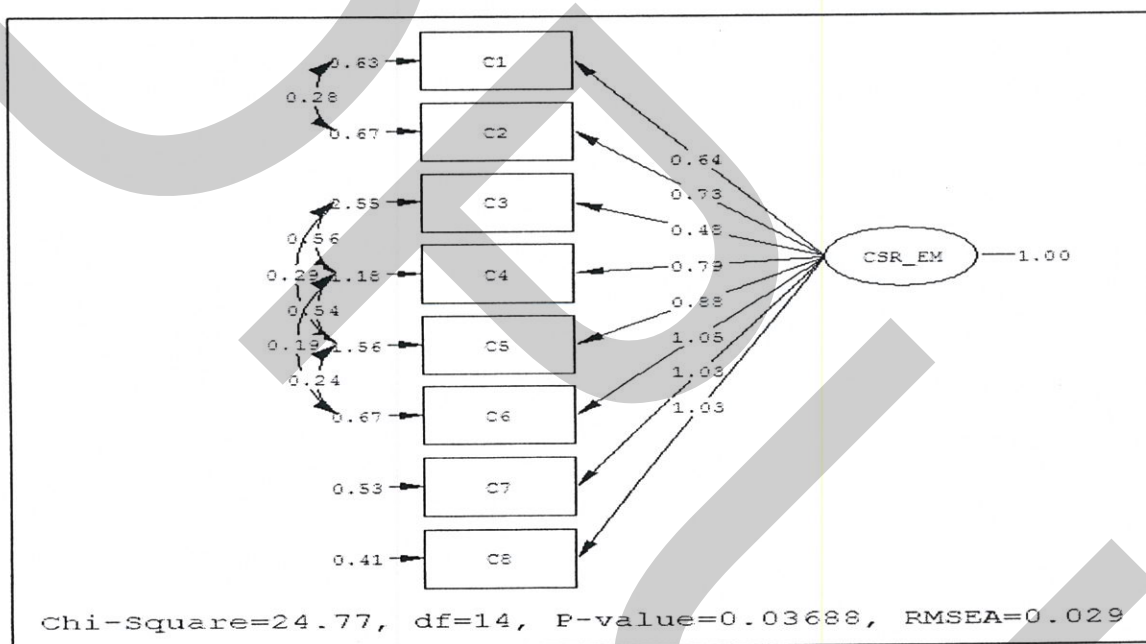
ตารางที่ 1 เมทริกซ์สหสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดการจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน

	EM1	EM2	EM3	EM4	EM5	EM6	EM7	EM8
EM1	1.00							
EM2	.671**	1.00						
EM3	.177**	.171**	1.00					
EM4	.330**	.384**	.490**	1.00				
EM5	.342**	.388**	.293**	.601**	1.00			
EM6	.500**	.512**	.271**	.581**	.578**	1.00		
EM7	.508**	.530**	.246**	.500**	.458**	.651**	1.00	
EM8	.542**	.583**	.214**	.476**	.491**	.665**	.694**	1.00
MEAN	6.33	6.19	4.90	5.18	5.29	5.68	5.65	5.87
S.D.	1.021	1.093	1.668	1.347	1.528	1.331	1.260	1.217

Bartlett's test of Sphericity chi square = 3384.17, df = 28, p = 0.00, KMO = .877

หมายเหตุ: * หมายถึง $p < 0.05$, ** หมายถึง $p < 0.01$

ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดได้ค่า Chi-Square = 24.77, df = 14, P = 0.0368 , RMSEA = 0.029 , GFI = 0.99, AGFI = 0.98 แสดงว่าโมเดลการวัด การจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และพบว่าน้ำหนักองค์ประกอบของทุกรายการคำถามทั้ง 8 ข้อ มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าตั้งแต่ 0.171 – 0.694 ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงซึ่งวัดได้จากค่า R^2 ของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัว แสดงถึงความแปรปรวนร่วมของตัวบ่งชี้ทั้ง 8 ตัวบ่งชี้กับ ตัวแปรการจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำถึงค่อนข้างสูง โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังภาพที่ 1 และตารางที่ 2



ภาพที่ 1 โมเดลการวัดการจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน

ตารางที่ 2 ผลตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดการจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน

ตัวแปร	องค์ประกอบ CSR_EM				
	สัมประสิทธิ์	SE	T	คะแนนองค์ประกอบ	R ²
EM1	0.64	0.03	19.74	0.08	0.39
EM2	0.73	0.03	21.22	0.09	0.44
EM3	0.48	0.06	8.27	0.01	0.08
EM4	0.79	0.04	17.93	0.03	0.34
EM5	0.88	0.05	17.45	0.03	0.33
EM6	1.05	0.04	26.88	0.17	0.62
EM7	1.03	0.04	28.28	0.23	0.67
EM8	1.03	0.03	29.90	0.29	0.72

Chi-Square = 24.77 , df = 14 , P = 0.0368 , RMSEA = 0.029 , GFI = 0.99 , AGFI = 0.98

ผู้วิจัยสร้างตัวแปรสังเกตได้ใหม่ เพื่อนำไปศึกษาต่อ คือ การจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน (CSR_EM) จากการนำเอาคะแนนองค์ประกอบย่อยของโมเดลการจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน (CSR_EM) มาคำนวณซึ่งเขียนในรูปสมการได้ดังนี้

$$\text{CSR_EM} = 0.64^{**}(\text{EM1}) + 0.73^{**}(\text{EM2}) + 0.48^{**}(\text{EM3}) + 0.79^{**}(\text{EM4}) \\ + 0.88^{**}(\text{EM5}) + 1.05^{**}(\text{EM6}) + 1.03^{**}(\text{EM7}) + 1.03^{**}(\text{EM8})$$

หมายเหตุ : * p < 0.05 , ** p < 0.01

2. เงื่อนไขในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม (Conditions of work and social protection :CSR_CW)

ตัวแปรเงื่อนไขในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม (Conditions of work and social protection) ประกอบด้วยคำถาม 10 ข้อ หรือ 10 ตัวบ่งชี้ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวบ่งชี้จำนวน 10 ตัวบ่งชี้รวม 45 คู่ พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้ง 45 คู่ โดยทุกคู่มีค่าค่อนข้างสูงระหว่าง 0.464 - 0.754 ตัวบ่งชี้ทุกตัวมีความแปรปรวนร่วมกันระหว่างร้อยละ 22 ถึง ร้อยละ 57 ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ด้วย Bartlett's test of Sphericity ได้ค่า Chi square = 5788.00, df = 45, p = 0.00 ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ค่าดัชนี Overall Kaiser-Meyer-Olkin

(KMO) = 0.929 แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ไม่ใช่เมทริกซ์เอกลักษณ์และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีมากพอที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบได้ ดังตารางที่ 3

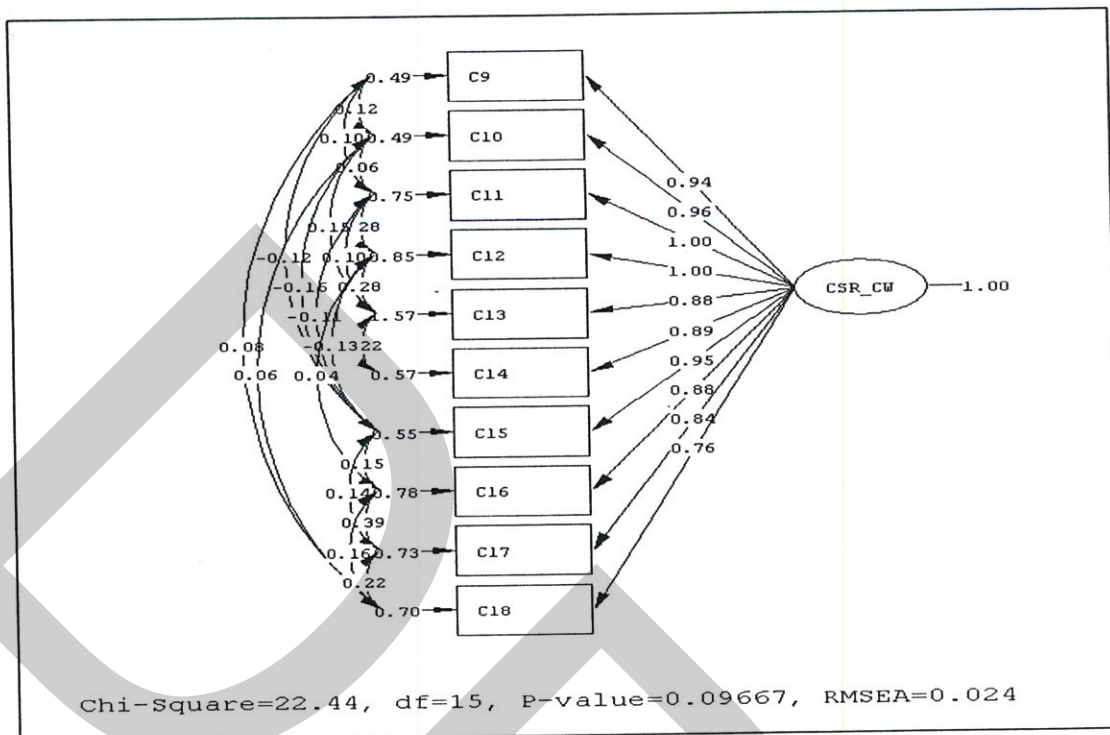
ตารางที่ 3 เมทริกซ์สหสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดเงื่อนไขในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม

Bartlett's Test of Sphericity Chi-Square = 5788.00, df = 45, p = 0.00, KMO = .929

	CW1	CW2	CW3	CW4	CW5	CW6	CW7	CW8	CW9	CW10
CW1	1.00									
CW2	.736**	1.00								
CW3	.672**	.654**	1.00							
CW4	.598**	.612**	.715**	1.00						
CW5	.480**	.554**	.491**	.566**	1.00					
CW6	.601**	.603**	.579**	.562**	.558**	1.00				
CW7	.541**	.520**	.512**	.485**	.433**	.609**	1.00			
CW8	.553**	.560**	.517**	.532**	.411**	.569**	.661**	1.00		
CW9	.566**	.566**	.502**	.491**	.383**	.557**	.655**	.754**	1.00	
CW10	.602**	.587**	.508**	.464**	.373**	.516**	.542**	.584**	.635**	1.00
MEAN	5.98	6.00	5.82	5.66	5.85	5.92	5.83	5.83	5.85	6.06
S.D.	1.174	1.193	1.321	1.361	1.530	1.165	1.204	1.244	1.204	1.127

หมายเหตุ: * หมายถึง $p < 0.05$, ** หมายถึง $p < 0.01$

ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดได้ค่า Chi-Square = 22.44, df = 15, P = 0.096, RMSEA = 0.024, GFI = 0.99, AGFI = 0.98 แสดงว่าโมเดลการวัดเงื่อนไขในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และพบว่าน้ำหนักองค์ประกอบของทุกรายการคำถามทั้ง 10 ข้อ มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าตั้งแต่ 0.76 – 1.00 ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงซึ่งวัดได้จากค่า R^2 ของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัว แสดงถึงความแปรปรวนร่วมของตัวบ่งชี้ทั้ง 10 ตัวบ่งชี้กับ ตัวแปร เงื่อนไขในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคมอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังภาพที่ 2 และตารางที่ 4



ภาพที่ 2 โมเดลการวัดเงื่อนไขในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม

ตารางที่ 4 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดเงื่อนไขในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม

ตัวแปร	องค์ประกอบ CSR_CW				
	สัมประสิทธิ์	SE	t	คะแนนองค์ประกอบ	R ²
CW1	0.94	0.04	26.70	0.15	0.64
CW2	0.96	0.04	27.11	0.19	0.65
CW3	1.00	0.04	24.31	0.07	0.57
CW4	1.00	0.04	24.16	0.12	0.54
CW5	0.88	0.05	17.41	-0.02	0.33
CW6	0.89	0.03	25.76	0.13	0.58
CW7	0.95	0.04	24.62	0.26	0.62
CW8	0.88	0.04	22.72	0.02	0.50
CW9	0.84	0.04	22.76	0.02	0.49
CW10	0.76	0.04	21.35	0.04	0.45

Chi-Square = 22.44, df = 15, P = 0.096, RMSEA = 0.024, GFI = 0.99, AGFI = 0.98

ผู้วิจัยสร้างตัวแปรสังเกตได้ใหม่ เพื่อนำไปศึกษาต่อ คือ เงื่อนไขในการทำงานและการ
 คุ้มครองทางสังคม (CSR_CW) จากการนำเอาคะแนนองค์ประกอบย่อยของโมเดลเงื่อนไขในการ
 ทำงานและการคุ้มครองทางสังคม (CSR_CW) มาคำนวณซึ่งเขียนในรูปสมการได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{CSR_CW} = & 0.94^{**}(\text{CW1}) + 0.96^{**}(\text{CW2}) + 1.00^{**}(\text{CW3}) + 1.00^{**}(\text{CW4}) \\ & + 0.88^{**}(\text{CW5}) + 0.89^{**}(\text{CW6}) + 0.95^{**}(\text{CW7}) + 0.88^{**}(\text{CW8}) \\ & + 0.84^{**}(\text{CW9}) + 0.76^{**}(\text{CW10}) \end{aligned}$$

หมายเหตุ: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

3. การสานเสวนาทางสังคม (Social dialogue : CSR_SD)

ตัวแปรการสานเสวนาทางสังคม (Social dialogue) ประกอบด้วยคำถามที่ใช้วัดจำนวน
 5 ข้อ หรือ 5 ตัวบ่งชี้ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวบ่งชี้จำนวน 5 ตัวบ่งชี้
 รวม 10 คู่ พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
 ระดับ 0.01 ทั้ง 10 คู่ โดยทุกคู่มีค่าค่อนข้างสูงระหว่าง 0.614 - 0.748 ตัวบ่งชี้ทุกตัวมีความแปรปรวน
 ร่วมกันระหว่างร้อยละ 38 ถึง ร้อยละ 56 ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ด้วย Bartlett's test of
 Sphericity ได้ค่า Chi square = 3100.96, df = 10, p = 0.00 ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญที่
 ระดับ 0.01 ค่าดัชนี Overall Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = 0.888 แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ของ
 ตัวแปรสังเกตได้ไม่ใช่เมทริกซ์เอกลักษณ์ และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีมากพอที่จะนำมา
 วิเคราะห์องค์ประกอบได้ ดังตารางที่ 5

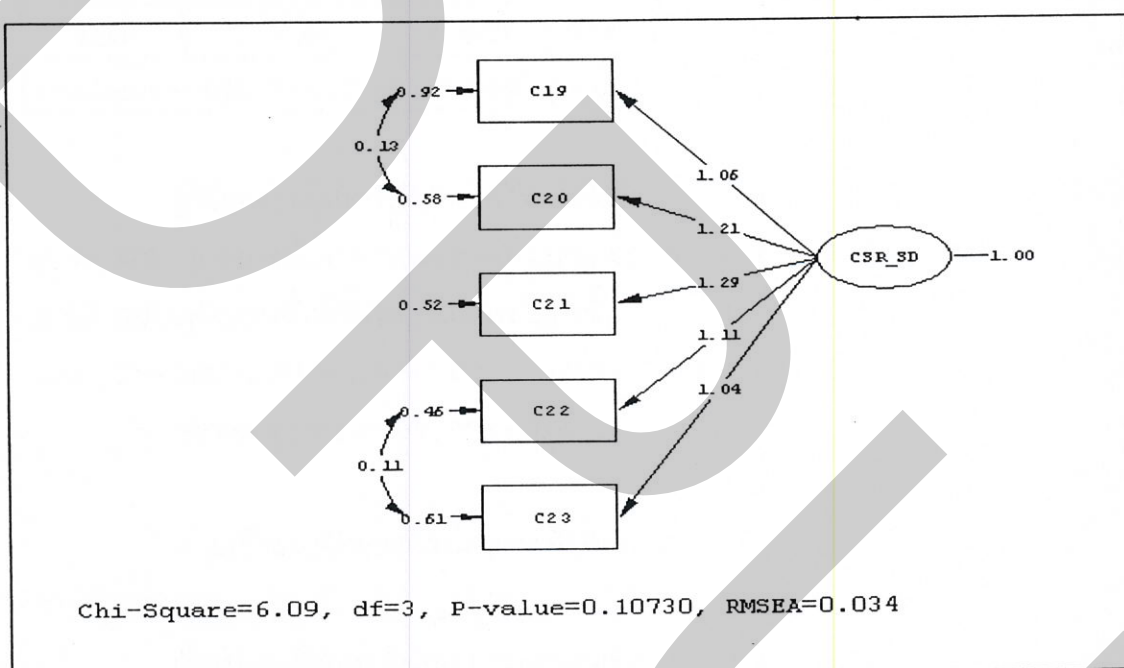
ตารางที่ 5 เมทริกซ์สหสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้
 ในโมเดลการวัดการสานเสวนาทางสังคม (Social dialogue)

	SD1	SD2	SD3	SD4	SD5
SD1	1.00				
SD2	.690**	1.00			
SD3	.647**	.740**	1.00		
SD4	.621**	.726**	.746**	1.00	
SD5	.614**	.670**	.694**	.748**	1.00
MEAN	5.36	5.50	5.36	5.50	5.37
S.D.	1.431	1.434	1.478	1.297	1.302

Bartlett's Test of Sphericity Chi-Square = 3100.96, df = 10, p = 0.00, KMO = .888

หมายเหตุ: * หมายถึง $p < 0.05$, ** หมายถึง $p < 0.01$

ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดได้ค่า Chi-Square = 6.09, df = 3, P = 0.1073, RMSEA = 0.034, GFI = 1.00, AGFI = 0.99 แสดงว่าโมเดลการวัดการसानเสวนาทางสังคมเชิงรุก สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และพบว่าน้ำหนักองค์ประกอบของทุกรายการคำถามทั้ง 5 ข้อ มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าตั้งแต่ 1.04 – 1.29 ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงซึ่งวัดได้จากค่า R^2 ของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัว แสดงถึงความแปรปรวนร่วมของตัวบ่งชี้ทั้ง 5 ตัวบ่งชี้กับ ตัวแปรการसानเสวนาทางสังคมอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังภาพที่ 3 และตารางที่ 6



ภาพที่ 3 โมเดลการวัดการसानเสวนาทางสังคม

ตารางที่ 6 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการสานเสวนาทางสังคม

ตัวแปร	องค์ประกอบ CSR_SD				
	สัมประสิทธิ์	SE	t	คะแนนองค์ประกอบ	R ²
SD1	1.06	0.04	24.74	0.08	0.55
SD2	1.21	0.04	30.28	0.17	0.72
SD3	1.29	0.04	31.84	0.22	0.76
SD4	1.11	0.04	30.53	0.19	0.73
SD5	1.04	0.04	27.47	0.12	0.64

Chi-Square = 6.09, df = 3, P = 0.107, RMSEA = 0.034, GFI = 1.00, AGFI = 0.99

ผู้วิจัยสร้างตัวแปรสังเกตได้ใหม่ เพื่อนำไปศึกษาต่อ คือ การสานเสวนาทางสังคม (CSR_SD) จากการนำเอาคะแนนองค์ประกอบย่อย ของโมเดลการการสานเสวนาทางสังคม (CSR_SD) มาคำนวณซึ่งเขียนในรูปสมการได้ดังนี้

$$CSR_SD = 1.06^{**}(SD1) + 1.21^{**}(SD2) + 1.29^{**}(SD3) + 1.11^{**}(SD4) + 1.04^{**}(SD5)$$

หมายเหตุ : * p < 0.05 , ** p < 0.01

4 อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (Health and safety at work : CSR_HD)

ตัวแปรอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน ประกอบด้วยคำถามที่ใช้วัดจำนวน 10 ข้อ หรือ 10 ตัวบ่งชี้ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวบ่งชี้จำนวน 10 ตัวบ่งชี้รวม 45 คู่ พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้ง 45 คู่ โดยทุกคู่มีค่าค่อนข้างสูงระหว่าง 0.567 - 0.800 ตัวบ่งชี้ทุกตัวมีความแปรปรวนร่วมกันระหว่างร้อยละ 32 ถึง ร้อยละ 64 ผลการวิเคราะห์เมตริกซ์สหสัมพันธ์ด้วย Bartlett's test of Sphericity ได้ค่า Chi square = 8109.05, df = 45, p = 0.00 ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ค่าดัชนี Overall Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) = 0.956 แสดงว่าเมตริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ไม่ใช่เมตริกซ์เอกลักษณ์และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีมากพอที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบได้ ดังตารางที่ 7

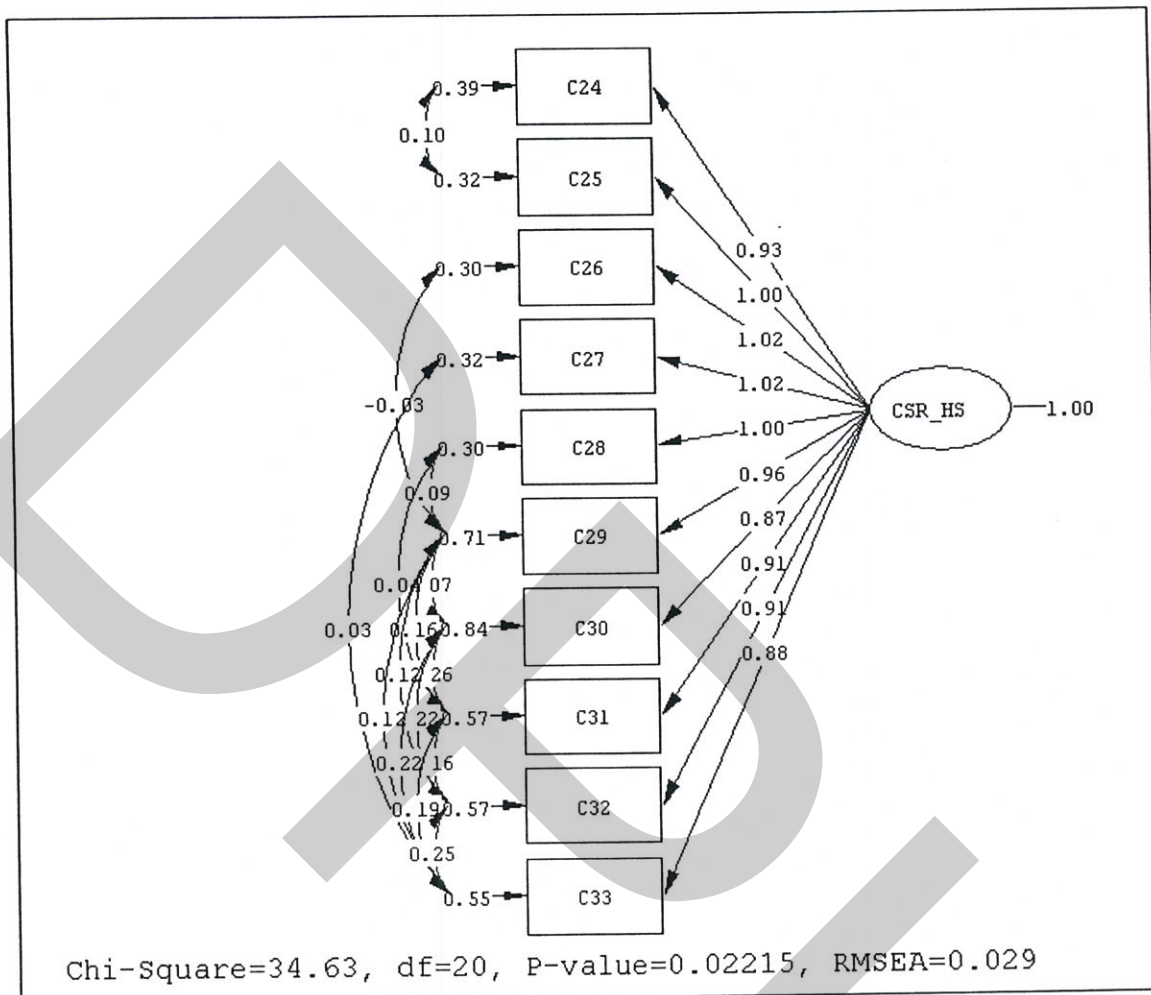
ตารางที่ 7 เมทริกซ์สหสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

	HS1	HS2	HS3	HS4	HS5	HS6	HS7	HS8	HS9	HS10
HS1	1.00									
HS2	.800**	1.00								
HS3	.740**	.776**	1.00							
HS4	.710**	.751**	.779**	1.00						
HS5	.722**	.763**	.765**	.768**	1.00					
HS6	.618**	.646**	.634**	.662**	.723**	1.00				
HS7	.594**	.603**	.578**	.608**	.608**	.567**	1.00			
HS8	.652**	.656**	.679**	.669**	.707**	.687**	.704**	1.00		
HS9	.646**	.664**	.655**	.684**	.688**	.660**	.680**	.711**	1.00	
HS10	.659**	.667**	.651**	.700**	.676**	.658**	.677**	.730**	.775**	1.00
MEAN	5.86	5.84	5.78	5.81	5.77	5.69	5.78	5.71	5.63	5.81
S.D.	1.123	1.147	1.160	1.161	1.141	1.273	1.261	1.178	1.187	1.155

Bartlett's Test of Sphericity Chi-Square = 8109.05, df = 45, p = 0.00, KMO = 0.956

หมายเหตุ: * หมายถึง $p < 0.05$, ** หมายถึง $p < 0.01$

ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดได้ค่า Chi-Square = 34.63 , df = 20 , P = 0.022 , RMSEA = 0.029 , GFI = 0.99, AGFI = 0.98 แสดงว่าโมเดลการวัดอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และพบว่าน้ำหนักองค์ประกอบของทุกรายการคำถามทั้ง 10 ข้อ มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าตั้งแต่ 0.88 – 1.02 ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงซึ่งวัดได้จากค่า R^2 ของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัว แสดงถึงความแปรปรวนร่วมของตัวบ่งชี้ทั้ง 10 ตัวบ่งชี้กับ ตัวแปรอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังภาพที่ 4 และตารางที่ 8



ภาพที่ 4 โมเดลการวัดอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ตารางที่ 8 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

ตัวแปร	องค์ประกอบ CSR_HS				
	สัมประสิทธิ์	SE	T	คะแนนองค์ประกอบ	R ²
HS1	0.93	0.03	29.94	0.10	0.69
HS2	1.00	0.03	32.27	0.14	0.75
HS3	1.02	0.03	33.05	0.20	0.78
HS4	1.02	0.03	32.7	0.18	0.77
HS5	1.00	0.03	32.76	0.17	0.77
HS6	0.96	0.04	25.43	0.04	0.56
HS7	0.87	0.04	22.91	0.02	0.47
HS8	0.91	0.03	26.68	0.03	0.59
HS9	0.91	0.03	26.83	0.05	0.59
HS10	0.88	0.03	26.50	0.03	0.59

Chi-Square = 34.63 , df = 20 , P = 0.022 , RMSEA = 0.029 , GFI = 0.99 , AGFI = 0.98

ผู้วิจัยสร้างตัวแปรสังเกตได้ใหม่ เพื่อนำไปศึกษาต่อ คือ การวัดอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (CSR_HS) จากการนำเอาคะแนนองค์ประกอบย่อยของโมเดลการวัดอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มาคำนวณซึ่งเขียนในรูปสมการได้ดังนี้

$$\text{CSR_HS} = 0.93^{**}(\text{HS1}) + 1.00^{**}(\text{HS2}) + 1.02^{**}(\text{HS3}) + 1.02^{**}(\text{HS4}) + 1.00^{**}(\text{HS5}) \\ + 0.96^{**}(\text{HS6}) + 0.87^{**}(\text{HS7}) + 0.91^{**}(\text{HS8}) + 0.91^{**}(\text{HS9}) + 0.88^{**}(\text{HS10})$$

หมายเหตุ: * p < 0.05 , ** p < 0.01

5. การพัฒนามนุษย์และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน (Human development and training in the workplace :CSR_HD)

ตัวแปรการพัฒนามนุษย์และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน ประกอบด้วยคำถามที่ใช้วัดจำนวน 4 ข้อ หรือ 4 ตัวบ่งชี้ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวบ่งชี้จำนวน 4 ตัวบ่งชี้รวม 6 คู่ พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้ง 6 คู่ โดยทุกคู่มีค่าค่อนข้างสูงระหว่าง 0.573 - 0.719 ตัวบ่งชี้ทุกตัวมีความ

แปรปรวนร่วมกันระหว่างร้อยละ 33 ถึง ร้อยละ 52 ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ด้วย Bartlett's test of Sphericity ได้ค่า Chi Square = 1755.71, df = 6, p = 0.00 ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ค่าดัชนี Overall Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = 0.807 แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ไม่ใช่เมทริกซ์เอกลักษณะและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีมากพอที่จะนำมาวิเคราะห์หองค์ประกอบได้ ดังตารางที่ 9

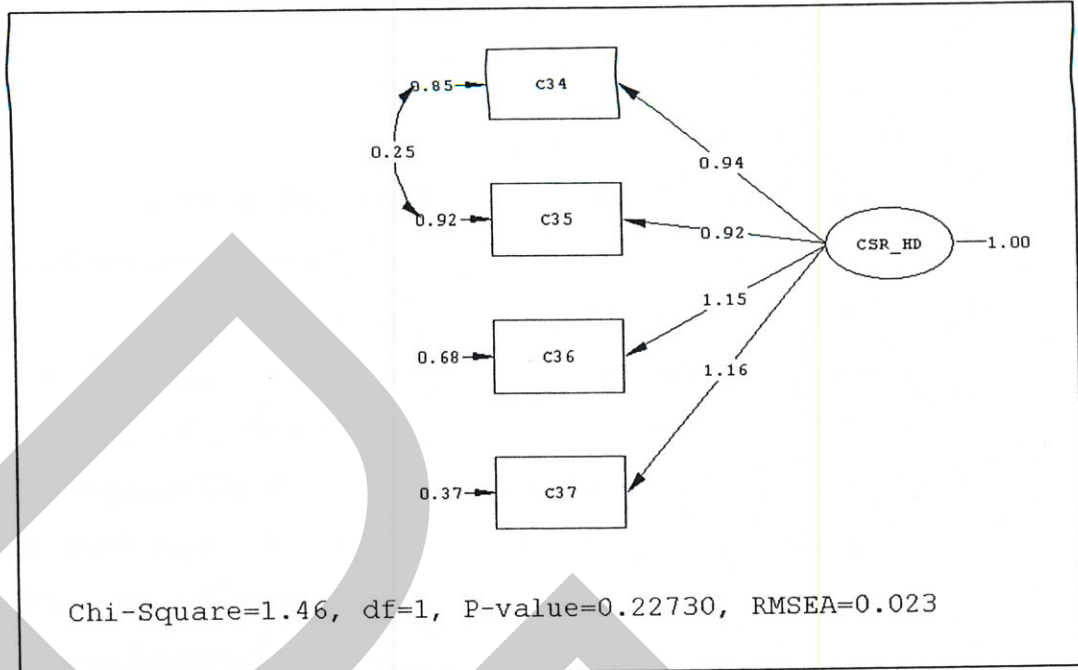
ตารางที่ 9 เมทริกซ์สหสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการพัฒนามนุษย์และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน

	HD1	HD2	HD3	HD4
HD1	1.00			
HD2	.638**	1.00		
HD3	.574**	.573**	1.00	
HD4	.638**	.610**	.719**	1.00
MEAN	5.60	5.43	5.21	5.52
S.D.	1.317	1.330	1.419	1.305

Bartlett's Test of Sphericity Chi-Square = 1755.71, df = 6, p = 0.00, KMO = .807

หมายเหตุ: * หมายถึง $p < 0.05$, ** หมายถึง $p < 0.01$

ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดได้ค่า Chi-Square = 1.46, df = 1 , P = 0.227 , RMSEA = 0.023, GFI = 1.00, AGFI = 0.99 แสดงว่าโมเดลการวัดการพัฒนามนุษย์ และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และพบว่าน้ำหนักองค์ประกอบของทุกรายการคำถามทั้ง 4 ข้อ มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าตั้งแต่ 0.92 – 1.16 ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงซึ่งวัดได้จากค่า R^2 ของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัว แสดงถึงความแปรปรวนร่วมของตัวบ่งชี้ทั้ง 4 ตัวบ่งชี้กับ ตัวแปรการพัฒนามนุษย์และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังภาพที่ 5 และตารางที่ 10



ภาพที่ 5 โมเดลการวัดการพัฒนาคุณธรรมและการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน

ตารางที่ 10 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดการพัฒนาคุณธรรมและการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน

ตัวแปร	องค์ประกอบ CSR_HD				
	สัมประสิทธิ์	SE	t	คะแนนองค์ประกอบ	R ²
HD1	0.94	0.04	23.10	23.10	0.51
HD2	0.92	0.04	22.18	22.18	0.48
HD3	1.15	0.04	27.51	27.51	0.66
HD4	1.16	0.04	30.78	30.78	0.78

Chi-Square = 1.46 , df = 1 , P = 0.227, RMSEA = 0.023 GFI = 1.00, AGFI = 0.99

ผู้วิจัยสร้างตัวแปรสังเกตได้ใหม่ เพื่อนำไปศึกษาต่อ คือ การพัฒนาคุณธรรมและการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน (CSR_HD) จากการนำเอาคะแนนองค์ประกอบย่อยของโมเดลการพัฒนาคุณธรรมและการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน มาคำนวณซึ่งเขียนในรูปสมการได้ดังนี้

$$\text{CSR_HD} = 0.94^{**}(\text{HD1}) + 0.92^{**}(\text{HD2}) + 1.15^{**}(\text{HD3}) + 1.16^{**}(\text{HD4})$$

หมายเหตุ: * p < 0.05 , ** p < 0.01

6. การตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย (Satisfaction of health and safety needs :QWL_SH)

ตัวแปรการตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย ประกอบด้วยคำถามที่ใช้วัดจำนวน 3 ข้อ หรือ 3 ตัวบ่งชี้ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวบ่งชี้จำนวน 3 ตัวบ่งชี้รวม 3 คู่ พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้ง 3 คู่ โดยทุกคู่มีค่าปานกลางระหว่าง 0.592 - 0.696 ตัวบ่งชี้ทุกตัวมีความแปรปรวนร่วมกันระหว่าง ร้อยละ 35 ถึง ร้อยละ 48 ผลการวิเคราะห์เมตริกซ์สหสัมพันธ์ด้วย Bartlett's test of Sphericity ได้ค่า Chi square = 1772.341 , df =10, p = 0.00 ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ค่าดัชนี Overall Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = 0.847 แสดงว่าเมตริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ไม่ใช่เมตริกซ์เอกลักษณะ และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีมากพอที่จะนำมาวิเคราะห์หาค่าประกอบได้ ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 เมตริกซ์สหสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย

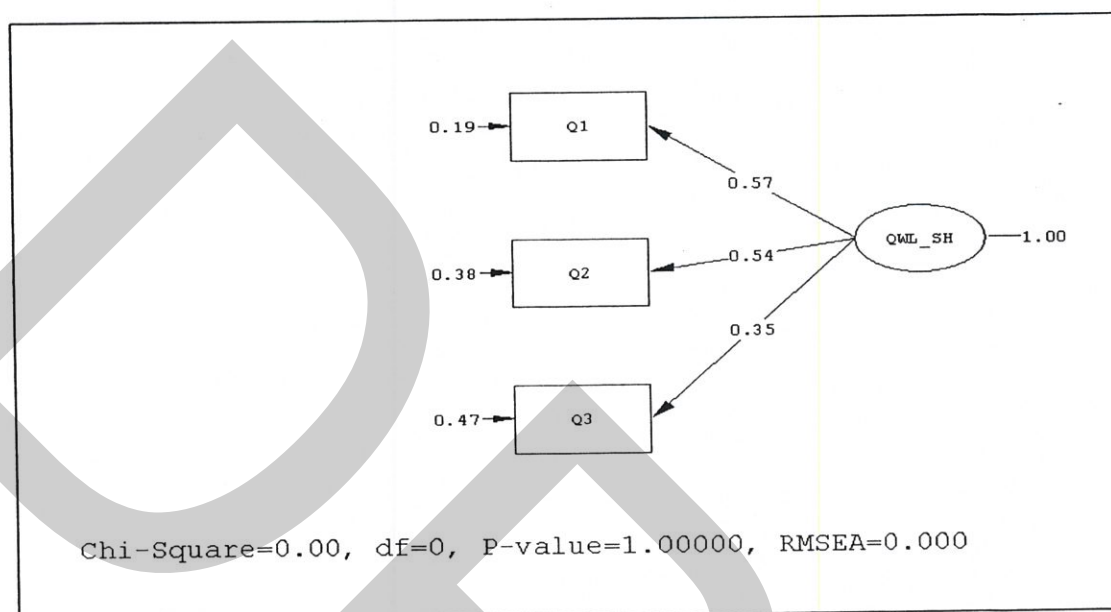
	SH1	SH2	SH3
SH1	1.00		
SH2	0.696**	1.00	
SH3	0.592**	0.658**	1.00
MEAN	3.98	3.90	3.94
S.D.	0.719	0.816	0.771

Bartlett's test of Sphericity chi square =1772.341 , df = 10, p = 0.00, KMO = 0.847

หมายเหตุ: * หมายถึง $p < 0.05$, ** หมายถึง $p < 0.01$

ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดได้ค่า Chi-Square = 0.00, df=0, P=1.00, RMSEA = 0.00 แสดงว่าโมเดลการตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างสมบูรณ์ และพบว่าน้ำหนักองค์ประกอบของทุกรายการคำถามทั้ง 3 ข้อ มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าตั้งแต่ 0.35 – 0.57 ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงซึ่งวัดได้จากค่า R^2 ของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัว แสดงถึงความแปรปรวนร่วมของตัวบ่งชี้

ทั้ง 3 ตัวบ่งชี้กับตัวแปรการตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังภาพที่ 6 และตารางที่ 12



ภาพที่ 6 โมเดลการวัดการตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย
ตารางที่ 12 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย

ตัวแปร	องค์ประกอบ QWL_SH				
	สัมประสิทธิ์	SE	T	คะแนนองค์ประกอบ	R ²
SH1	0.57	0.03	17.17	0.80	0.63
SH2	0.54	0.03	15.41	0.38	0.43
SH3	0.35	0.03	12.03	0.20	0.21

Chi-Square = 0.00, df = 0, P = 1.00, RMSEA = 0.00, GFI = 1.00, AGFI = 1.00

ผู้วิจัยสร้างตัวแปรสังเกตได้ใหม่ เพื่อนำไปศึกษาต่อ คือ การตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย (QWL_SH) จากการนำเอาคะแนนองค์ประกอบย่อยของโมเดลการตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย มาคำนวณซึ่งเขียนในรูปสมการได้ดังนี้

$$QWL_SH = 0.57^{**}(SH1) + 0.54^{**}(SH2) + 0.35^{**}(SH3)$$

หมายเหตุ: * p < 0.05, ** p < 0.01

7. การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว(Satisfaction of economic and family needs : QWL_SF)

ตัวแปรการตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว ประกอบด้วยคำถามที่ใช้วัดจำนวน 3 ข้อ หรือ 3 ตัวบ่งชี้ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวบ่งชี้จำนวน 3 ตัวบ่งชี้รวม 3 คู่ พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้ง 3 คู่ โดยทุกคู่มีค่าปานกลางถึงค่อนข้างสูงระหว่าง 0.513 - 0.734 ตัวบ่งชี้ทุกตัวมีความแปรปรวนร่วมกันระหว่าง ร้อยละ 26 ถึง ร้อยละ 54 ผลการวิเคราะห์เมตริกซ์สหสัมพันธ์ด้วย Bartlet's test of Sphericity ได้ค่า Chi square = 1074.127 , df =10, p = 0.000 ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ค่าดัชนีOverall Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) = 0.776 แสดงว่าเมตริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ไม่ใช่เมตริกซ์เอกลักษณ์และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีมากพอที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบได้ ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 เมตริกซ์สหสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว

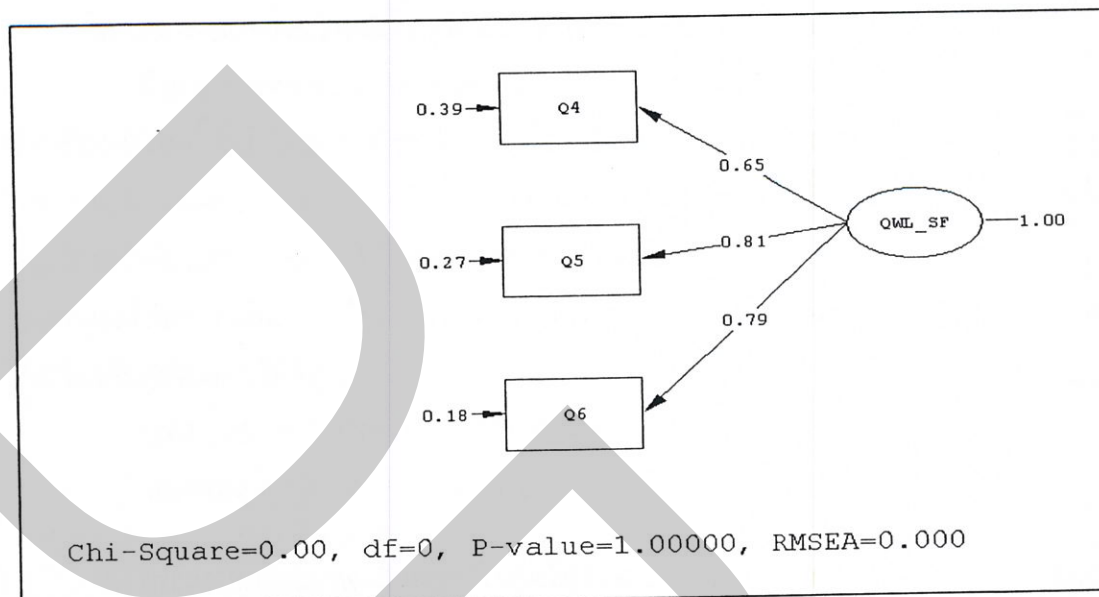
	SF1	SF2	SF3
SF1	1.00		
SF2	0.734**	1.00	
SF3	0.513**	0.538**	1.00
MEAN	2.895	2.908	2.811
S.D.	0.732	0.738	0.863

Bartlet's test of Sphericity chi square = 1074.127, df = 10, p = 0.00, KMO = 0.776

หมายเหตุ: * หมายถึง $p < 0.05$, ** หมายถึง $p < 0.01$

ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดได้ค่า Chi-Square = 0.00, df = 0, P = 1.000, RMSEA = 0.00 แสดงว่าโมเดลการวัดการตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างสมบูรณ์ และพบว่าน้ำหนักองค์ประกอบของทุกรายการคำถามทั้ง 3 ข้อ มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าตั้งแต่ 0.65 – 0.81 ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงซึ่งวัดได้จากค่า R^2 ของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัว แสดงถึงความแปรปรวนรวมของตัวบ่งชี้ทั้ง 3 ตัวบ่งชี้กับ ตัวแปรการตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว

อยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวที่ 7 และตารางที่ 14



ภาพที่ 7 โมเดลการวัดการตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว

ตารางที่ 14 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดการตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว

ตัวแปร	องค์ประกอบ QWL_SF				
	สัมประสิทธิ์	SE	T	คะแนนองค์ประกอบ	R ²
SF1	0.65	0.03	23.52	0.21	0.52
SF2	0.81	0.03	28.45	0.37	0.71
SF3	0.79	0.03	30.33	0.56	0.78

Chi-Square = 0.00, df = 0, P = 1.00, RMSEA = 0.00, GFI = 1.00, AGFI = 1.00

ผู้วิจัยสร้างตัวแปรสังเกตได้ใหม่ เพื่อนำไปศึกษาต่อ คือ การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว จากการนำเอาคะแนนองค์ประกอบย่อยของโมเดลการตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว มาคำนวณซึ่งเขียนในรูปสมการได้ดังนี้

$$QWL_SF = 0.65^{**}(SF1) + 0.81^{**}(SF2) + 0.79^{**}(SF3)$$

หมายเหตุ: * p < 0.05, ** p < 0.01

8. การตอบสนองความต้องการด้านสังคม (Satisfaction of social needs : QWL_SS)

ตัวแปรการตอบสนองความต้องการด้านสังคม ประกอบด้วยคำถามที่ใช้วัดจำนวน 2 ข้อ หรือ 2 ตัวบ่งชี้ ซึ่งไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ CFA ได้เนื่องจากตัวแปรมีน้อยกว่าพารามิเตอร์ ทำให้เกิด under identification ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดให้ตัวแปรสังเกตได้ทั้งสองมีความสำคัญเท่ากัน โดยมีค่าเท่ากับ 0.50 และนำไปศึกษาการตอบสนองความต้องการด้านสังคมต่อจากการกำหนดคะแนนองค์ประกอบย่อยของโมเดลการตอบสนองความต้องการด้านสังคม สามารถนำมาคำนวณโดยเขียนในรูปสมการได้ดังนี้

$$QWL_SS = 0.50^{**}(SS1) + 0.50^{**}(SS2)$$

หมายเหตุ : * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

9. การตอบสนองความต้องการด้านศักดิ์ศรี (Satisfaction of esteem needs :QWL_SE)

ตัวแปรการตอบสนองความต้องการด้านศักดิ์ศรี ประกอบด้วยคำถามที่ใช้วัดจำนวน 2 ข้อ หรือ 2 ตัวบ่งชี้ ซึ่งไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ CFA ได้เนื่องจากตัวแปรมีน้อยกว่าพารามิเตอร์ ทำให้เกิด under identification ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดให้ตัวแปรสังเกตได้ทั้งสองมีความสำคัญเท่ากัน โดยมีค่าเท่ากับ 0.5 และนำไปศึกษาการตอบสนองความต้องการด้านศักดิ์ศรีต่อ จากการกำหนดคะแนนองค์ประกอบย่อยของโมเดลการตอบสนองความต้องการด้านศักดิ์ศรี สามารถนำมาคำนวณโดยเขียนในรูปสมการได้ดังนี้

$$QWL_SE = 0.50^{**}(SE1) + 0.50^{**}(SE2)$$

หมายเหตุ : * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

10. การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ (Satisfaction of actualization needs : QWL_SA)

ตัวแปรการตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ ประกอบด้วยคำถามที่ใช้วัดจำนวน 2 ข้อ หรือ 2 ตัวบ่งชี้ ซึ่งไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ CFA ได้เนื่องจากตัวแปรมีน้อยกว่าพารามิเตอร์ ทำให้เกิด under identification ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดให้ตัวแปรสังเกตได้ทั้งสองมีความสำคัญเท่ากัน โดยมีค่าเท่ากับ 0.50 และนำไปศึกษาการตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพต่อ จากการกำหนดคะแนนองค์ประกอบย่อยของโมเดลการตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ สามารถนำมาคำนวณโดยเขียนในรูปสมการได้ดังนี้

$$QWL_SA = 0.50^{**}(SA1) + 0.50^{**}(SA2)$$

หมายเหตุ : * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

11. การตอบสนองความต้องการด้านความรู้ (Satisfaction of knowledge needs : SK)

ตัวแปรการตอบสนองความต้องการด้านความรู้ ประกอบด้วยคำถามที่ใช้วัดจำนวน 2 ข้อ หรือ 2 ตัวบ่งชี้ ซึ่งไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ CFA ได้เนื่องจากตัวแปรมีน้อยกว่าพารามิเตอร์ ทำให้เกิด under identification ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดให้ตัวแปรสังเกตได้ทั้งสองมีความสำคัญเท่ากัน โดยมีค่าเท่ากับ 0.50 และนำไปศึกษาการตอบสนองความต้องการด้านความรู้ต่อ จากการกำหนดคะแนนองค์ประกอบย่อยของโมเดลการตอบสนองความต้องการด้านความรู้ สามารถนำมาคำนวณโดยเขียนในรูปสมการได้ดังนี้

$$QWL_SK = 0.50^{**}(SK1) + 0.50^{**}(SK2)$$

หมายเหตุ: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

12. การตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์ (Satisfaction of aesthetic needs : ST)

ตัวแปรการตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์ ประกอบด้วยคำถามที่ใช้วัดจำนวน 2 ข้อ หรือ 2 ตัวบ่งชี้ ซึ่งไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ CFA ได้เนื่องจากตัวแปรมีน้อยกว่าพารามิเตอร์ ทำให้เกิด under identification ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดให้ตัวแปรสังเกตได้ทั้งสองมีความสำคัญเท่ากัน โดยมีค่าเท่ากับ 0.50 และนำไปศึกษาการตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์ต่อ จากการกำหนดคะแนนองค์ประกอบย่อยของโมเดลการตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์ สามารถนำมาคำนวณโดยเขียนในรูปสมการได้ดังนี้

$$QWL_ST = 0.50^{**}(ST1) + 0.50^{**}(ST2)$$

หมายเหตุ: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

ภาคผนวก จ

แบบตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม
ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน

แบบตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน (CSR-Labour Practices Check List)	
การสานเสวนาทางสังคม การเปิดโอกาสในการพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นแบบเสมอภาค และร่วมแก้ไขปัญหา (Social dialogue)	
(SD1) องค์กรให้สิทธิลูกจ้างในการเจรจาต่อรอง และมีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรอง	
(SD2) องค์กรให้สิทธิของลูกจ้างในการจัดตั้งกลุ่ม หรือคณะกรรมการต่างๆ เช่น คณะกรรมการสวัสดิการ คณะกรรมการความปลอดภัย สหภาพ หรืออื่นๆ เป็นต้น	
(SD3) องค์กรให้ข้อมูลและเหตุผลแก่หน่วยงานภาครัฐ และตัวแทนลูกจ้าง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกิจกรรมที่กระทบต่อการจ้างงาน	
(SD4) ในกรณีที่จำเป็นตัวแทนลูกจ้างสามารถเข้าถึงและปรึกษาหารือร่วมกับผู้มีอำนาจตัดสินใจขององค์กรในการเข้าถึงพื้นที่การปฏิบัติงาน และข้อมูลต่างๆเท่าที่จำเป็นและสามารถทำได้	
(SD5) องค์กรเปิดโอกาสและไม่ปฏิเสธที่จะให้ลูกจ้างร่วมปรึกษาหารือ หรือจัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้บริหารกับลูกจ้างอยู่เป็นประจำ	
(SD6) องค์กรสร้างช่องทางการสื่อสารข้อมูลต่างๆให้กับลูกจ้างอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกัน	
การพัฒนามนุษย์และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน (Human development and training in the workplace)	
(HD1) องค์กรให้โอกาสในการพัฒนาทักษะ ฝึกอบรมและเสริมประสบการณ์แก่ลูกจ้างอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	
(HD2) องค์กรจัดสรรเวลาทำงานทั้งเวลาปกติและล่วงเวลาที่สมเหตุสมผล ไม่กระทบต่อมีชีวิตส่วนตัวของลูกจ้าง	
(HD3) องค์กรจัดเตรียมแผนการคุ้มครอง และสร้างความก้าวหน้าให้กับกลุ่มผู้ที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ ได้แก่ ผู้หญิง เด็ก ผู้อพยพ ผู้พิการ	
(HD4) องค์กรจัดโครงการหรือกิจกรรมที่เน้นการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมสุขภาพ และความเป็นอยู่ที่ดี	

อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (Health and safety at work)	
(HS1) องค์กรมีนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างชัดเจน มีการนำไปปฏิบัติและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	
(HS2) องค์กรมีการวิเคราะห์ ควบคุม ลด และจัดการความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานทุกกิจกรรม	
(HS3) องค์กรจัดการฝึกอบรม พัฒนาความสามารถและให้ความรู้แก่ลูกจ้างใน เรื่องที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เช่น ฝึกอบรมการดับเพลิง การใช้อุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคลอย่างถูกวิธี	
(HS4) องค์กรรับภาระค่าใช้จ่ายและจัดเตรียมอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่จำเป็นในการป้องกันอุบัติเหตุ และโรคจากการทำงาน รวมทั้งจัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ	
(HS5) องค์กรมีการจัดทำรายงานที่เกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	
(HS6) องค์กรยินยิตรับฟังเหตุผลของลูกจ้างในการปฏิบัติงานที่จะเป็นอันตรายร้ายแรงต่อชีวิต และสุขภาพ	
เงื่อนไขในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม (Conditions of work and social protection)	
(CW1) องค์กรกำหนดเงื่อนไขวัน ช่วงเวลาทำงานปกติและล่วงเวลา การลา วันหยุด ตามกฎหมายกำหนด และตามประเพณีนิยม	
(CW2) องค์กรมีการจัดทำระเบียบปฏิบัติ และสัญญาจ้างงานตามกฎหมาย	
(CW3) องค์กรมีการจ่ายค่าจ้าง ค่าตอบแทนการทำงานทุกประเภทโดยตรงแก่พนักงาน อย่างเป็นธรรม สอดคล้องตามกฎหมาย	
(CW4) องค์กรจัดให้มีสภาพการจ้างอย่างเป็นธรรม ไม่หลีกเลียงการคุ้มครองทางสังคม เช่น จัดทำประกันสังคม จัดสวัสดิการ เช่น ห้องน้ำมีจำนวนเหมาะสมกับจำนวนพนักงาน การจัดเตรียมห้องพยาบาล ยาและอุปกรณ์การแพทย์ที่จำเป็น เป็นต้น	
การจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน (Employment and employment relationships)	
(EM1) องค์กรประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมาย	
(EM2) องค์กรจัดทำสัญญาจ้างงานและปฏิบัติตามกฎหมายการจ้างงาน (เช่น พรบ.ประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน เป็นต้น)	
(EM3) องค์กรจะให้แรงงานชั่วคราว หรือจ้างลูกจ้างชั่วคราวในกรณีที่จำเป็นและจ้างในระยะสั้นหรือตามฤดูกาลเท่านั้น	

(EM4) องค์กรให้โอกาสลูกจ้างทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม (ไม่เลือกเพศ ศาสนา เชื้อชาติ สถานภาพการสมรส สุขภาพหรือ โรคประจำตัว การเป็นสมาชิกทางการเมือง เป็นต้น)	
(EM5) องค์กรมีกฎเกณฑ์หรือกฎระเบียบในการบอกเลิกจ้างหรือไล่ออกที่ชัดเจน และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด	
(EM6) องค์กรจะจ้างแรงงานหรือใช้บริการจากองค์กรภายนอกที่ถูกต้องตามกฎหมาย และเป็น แรงงานที่ถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้น	
(EM7) องค์กรจะแจ้งและชี้แจงเหตุผลให้ลูกจ้างทราบในเวลาที่เหมาะสมเสมอ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อลูกจ้าง	

หมายเหตุ 1) การตรวจสอบข้างต้นนั้น สำหรับประเด็นการสานเสวนาทางสังคม (SD1-SD6) ควรได้รับคะแนนไม่น้อยกว่า 50% ก่อน จึงจะผ่านไปตรวจสอบในประเด็นอื่นต่อไป หากน้อยกว่า 50% องค์กรควรทบทวนปรับปรุงประเด็นการสานเสวนานี้ก่อน เพื่อพิจารณาในประเด็นอื่นต่อไป

2) เกณฑ์การประเมินทั้งหมดรวมกันควรไม่ต่ำกว่า 75% จึงจะชี้ว่าการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรจะสูงด้วยเช่นกัน

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

นางเพ็ญนี ภูมิธรานนท์

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2536

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พ.ศ. 2524

บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงิน

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

รองกรรมการผู้จัดการ

บริษัท บิลเลียน เมส อินดัสตรี จำกัด

ประสบการณ์ ผลงานทางวิชาการ

พ.ศ. 2552

แต่งตำรา “ระบบบริหารคุณภาพ” ประมวลสาระชุดวิชาการ
จัดการทางการผลิตและการควบคุมคุณภาพทางการพิมพ์
หน่วยที่ 10 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2553

ผลงานวิจัยเรื่อง “Confirmatory Factor Analysis Model of
Corporate Social Responsibility: Labor Practices.” นำเสนอที่
ประชุมวิชาการนานาชาติ The 2nd International Conference
on Humanities and Social Sciences เมื่อวันที่ 10 เมษายน
2553 ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

พ.ศ. 2554

ผลงานวิจัยเรื่อง “ความรับผิดชอบต่อสังคมกับคุณภาพชีวิตใน
การทำงาน” ตีพิมพ์ในวารสารสุทธิปริทัศน์ ปีที่ 5 ฉบับที่ 76
ประจำเดือน พฤษภาคม-สิงหาคม พศ. 2554