

KAB

วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์

Kasetsart Applied Business Journal

ปีที่ 12 ฉบับที่ 17 เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม 2561

ISSN : 1906-0254 (Print)

ISSN : 2539-6250 (Online)



Kasetsart Applied
Business Journal

• • วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ • •

Kasetsart Applied Business Journal
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กองบรรณาธิการวารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์

ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัชต ชมภูนิช (รักษาการแทนคณบดี คณะบริหารธุรกิจ)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หฤทัย นำประเสริฐชัย

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ คุ้มตนเจริญชัย

กองบรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.จิรพล จริยะจันทร์

รองศาสตราจารย์ ดร.ทิพย์รัตน์ เลาหิเชียร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ เจนวิทยาโรจน์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรพรรณ อังภากรณ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณัฏพร เรืองเชิงชุม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทวัส เอื้อสังคมเศรษฐ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธาวลัย พฤกษ์อำไพ

ดร.ธนากร ลิขิตาภิวัฒน์

ดร.พลวัฒน์ เลิศกุลวัฒน์

ดร.รพีพร รุ่งสีทอง

Singapore Management University

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กองบรรณาธิการกลั่นกรองบทความ (ภายใน)

รองศาสตราจารย์ ดร.ภัทรกิตติ เนตินิยม

รองศาสตราจารย์ ดร.ยุรพร ศุภรัตน์

รองศาสตราจารย์ ชื่นจิตต์ แจ้เจนกิจ

รองศาสตราจารย์ ทองฟู ศิริวงศ์

รองศาสตราจารย์ ไพบูลย์ ผจงวงศ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงพร หาญสันติ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิพัฒน์ นนทนาธรณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภฤกษ์ สุขสมาน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สวัสดิ์ วรรณรัตน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนัยรัตน์ วุฒิจินดานนท์
ดร.จารุภา วิทยัญญ์
ดร.ณัฐพล พันธุ์ภักดี
ดร.ธีรวัฒน์ วรพิเชฐ
ดร.ประพิมพ์พรรณ ลิ้มสุวรรณ
ดร.พรเทพ รัตนตรัยภพ
ดร.ยอดมณี เทพานนท์
ดร.ศิริรัตน์ โกศการิกา
ดร.สุชาดา เจียมมสกุล
ดร.เอกอนงค์ ตั้งฤกษ์วาราสกุล

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กองบรรณาธิการกลั่นกรองบทความ (ภายนอก)

ศาสตราจารย์ ดร.ตรีทศ เหล่าศิริหงส์ทอง
รองศาสตราจารย์ ดร.แก้วตา โรหิตรัตน์ะ
รองศาสตราจารย์ ดร.ประจิต หาว์ตร
รองศาสตราจารย์ ดร.ไพบุลย์ ดาวสดี
รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี เจริญวานิช
รองศาสตราจารย์ ดร.วิษณุ ภูมิพานิช
รองศาสตราจารย์ ดร.ศากุน บุญอิต
รองศาสตราจารย์ ดร.อุดมศักดิ์ ศิลปะชาววงศ์
รองศาสตราจารย์ ศรันย์ ชูเกียรติ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัญช์ อินทรโกเศศ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลเชษฐ์ มงคล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณิตศร เทอดเผ่าพงศ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรรย์กษ หงษ์งาม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไตรรงค์ สวัสดิกุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนพล วีราสา

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาวิทยาลัยรังสิต
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรบุษ พุคัต์ศิริกิจ	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรลักษณ์ สัจจะวาที	มหาวิทยาลัยพายัพ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภวรรณ คณานุรักษ์	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นวลฉวี แสงชัย	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิลุบล ศิวบรรวัฒนา	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิธาน จันทองจิน	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปภัศร ชัยวัฒน์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประวัฒน์ เบญญาศรีสวัสดิ์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ลิทธิจิรพัฒน์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราณี เอี่ยมละออภักดี	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารภนา ปุณณกิติเกษม	มหาวิทยาลัยมหิดล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรวรรณ นันทแพศย์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพชรไพรินทร์ อุปปิง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานวิทยาเขตสกลนคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โรจนศักดิ์ โนมวิไลลักษณ์	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โรจนา ธรรมจินดา	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณรพี บานชื่นวิจิตร	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วุฒิไกร งามศิริจิตต์	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิลปพร ศรีจันเพชร	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ ธีรานุพัฒนา	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา	มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตเพชรบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมลยา โกศัยกานนท์	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อลิสรา รุ่งนันทรัตน์ ชรินทร์สาร	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ดร.ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ดร.คมน์ พันธรักษ์	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ดร.ทรงวุฒิ ไกรภัสสรพงษ์	กรรมการสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
ดร.ทรรศนะ บุญขวัญ	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ดร.บุญเกียรติ เอี่ยมวงศ์เจริญ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ดร.ภิญโญ รัตนพันธ์	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ดร.ภูษิต วงศ์หล่อสายชล	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ดร.พินิตา สุระชัยกุลวัฒนา	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ดร.พัฒนธนะ บุญชู	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ดร.วนิดา พลเดช	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ดร.วรัท วินิจ	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ดร.ศรัณย์ คานติศาสน์
ดร.ศิริรัตน์ รัตนพิทักษ์
ดร.สุทธาวรรณ จีระพันธุ์
ดร.อนุฉัตร ชำชอง
ดร.อภิชัย อภิรัตน์พิมลชัย
ดร.อัจฉรา โยมสินธุ์
ดร.อารยา เอกพิศาลกิจ

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

นางศิริวรรณ ภัทรประภานันท์
นางลัดดา ปัญทะสุริเวช
นางสาวอรการณ วีระชยาภรณ์
นายทองปาน ชันติกรม
Mr.Joefrey B.Geroche

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

โครงการวารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Kasetsart Applied Business Journal

หลักการและเหตุผล

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนดหลักเกณฑ์ว่าบัณฑิตที่ศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาเอก จะต้องมีการเผยแพร่วิทยานิพนธ์ในวารสารทางวิชาการที่มีคณะกรรมการภายนอกมาร่วมกันกรอง (Peer Review) ก่อนการตีพิมพ์ ทั้งนี้เพื่อประกันคุณภาพของผลงานก่อนการเผยแพร่ในระดับชาติ และนานาชาติ ประกอบกับนโยบายดังกล่าวได้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มุ่งเน้นการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย ตลอดจนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการประเมินคุณภาพด้านการเผยแพร่ผลงานวิชาการภายใต้เกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) โดยที่มีดัชนีชี้วัดที่ระบุถึงจำนวนวิทยานิพนธ์ ผลงาน งานวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติและนานาชาติ รวมทั้งการขึ้นนำสังคมในแนวทางที่ถูกต้องผ่านการแสดงความคิดเห็นทางวิชาการ

คณะบริหารธุรกิจได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องดังกล่าว จึงมีแนวคิดในการจัดทำวารสารของคณะบริหารธุรกิจ ภายใต้ชื่อว่า “วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ (Kasetsart Applied Business Journal : KAB Journal)” เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาลและมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์และเป็นส่วนหนึ่งของการเผยแพร่บทความ ผลงานวิจัย และวิทยานิพนธ์ สู่อารยชน เพื่อให้คณาจารย์ บัณฑิตระดับปริญญาโท ปริญญาเอก และบุคคลที่สนใจในสาขาบริหารธุรกิจทั่วประเทศได้มีแหล่งนำเสนอบทความและผลงานวิชาการ วิทยานิพนธ์ ให้เผยแพร่สู่ชุมชนวิชาการอย่างเป็นรูปธรรม

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสนองนโยบายของคณะบริหารธุรกิจ ในการนำเสนอผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ นิสิต ปริญญาโท นิสิตปริญญาเอก และบุคคลที่สนใจได้เผยแพร่ผลงานอันจะนำไปสู่งานบริการทางวิชาการระดับนานาชาติ
๒. เพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่บทความ ผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์
๓. เพื่อเป็นแหล่งค้นคว้าให้กับนิสิต นักศึกษา และผู้ที่สนใจได้ศึกษาหาความรู้จากบทความ ผลงานวิจัย และบทวิจารณ์หนังสือ

กำหนดออก - ช่วงเวลาพิมพ์

“วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ (Kasetsart Applied Business Journal : KAB Journal)” เป็นวารสารราย 6 เดือน (1 ปีมี 2 ฉบับ) กำหนดออกฉบับที่หนึ่งคือ เดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายน และฉบับที่สองประจำเดือนกรกฎาคมถึงเดือนธันวาคม ของทุกปี

บทบรรณาธิการ

เรียนท่านสมาชิกและท่านผู้อ่านทุกท่าน

วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ฉบับเดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2561 เนื้อหาของบทความคงเน้นเนื้อหาสาระที่เกี่ยวกับสาขาบริหารธุรกิจและยังเป็นแหล่งเผยแพร่ผลงานวิชาการ ซึ่งในฉบับนี้ประกอบไปด้วยบทความวิจัย และ บทความวิชาการที่มีเนื้อหาหลากหลายด้านไม่ว่าจะเป็นบทความ เรื่อง การเปิดเผยข้อมูลทางสังคมและสิ่งแวดล้อมตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI: กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่มดัชนีเซท 100 เรื่อง การวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลตอบแทนจากการลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุนที่ลงทุนในดัชนี SET 50 เรื่อง ทักษะและบทบาทผู้นำที่แท้จริงกับการบริหารองค์การแห่งศตวรรษที่ 21 เรื่อง อิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และเรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย เป็นต้น

กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่า บทความต่างๆ ที่ปรากฏในวารสารจะส่งประโยชน์ทางวิชาการแก่ท่านตามสมควร และหากท่านมีความประสงค์จะติชมหรือให้คำแนะนำ กองบรรณาธิการยินดีรับฟังท่านด้วยความเต็มใจ โดยท่านสามารถส่งข้อเสนอแนะมาที่ kabjournal@ku.ac.th เพื่อกองบรรณาธิการจะได้รับและนำไปปรับปรุงต่อไป แล้วพบกันใหม่ฉบับหน้า

กองบรรณาธิการ

สารบัญ

การเปิดเผยข้อมูลทางสังคมและสิ่งแวดล้อมตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI: กรณีศึกษา บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่มดัชนีเซท 100

Social and Environmental Disclosure based on GRI guideline: A Case Study of Firms listed on the Stock Exchange of Thailand in the SET 100 Index Group

วิริยา จงรักษ์ลัตย์

1

การวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลตอบแทนจากการลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุนที่ลงทุนในดัชนี SET50
Risk and Return Analysis of Investment on Equity Fund in The SET50 Index

ทักษ์ดนัย จະมะลี และ อภิญญา วนเศรษฐ

23

ทัศนะและบทบาทผู้นำที่แท้จริงกับการบริหารองค์การแห่งศตวรรษที่ 21

Viewpoint and Role of the True Leader with Organizational Management in the 21st Century

ศิริรักษ์ บุญพร้อมรักษา

39

อิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

The Moderating Effect of Public Service Motivation on The Relationship Between Work - Family Conflict and Counterproductive Work Behavior

เฉลิมวุฒิ เงินทอง และ ธนวัต ลิ้มปัทมชัยกุล

55

อิทธิพลของภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

Influences of Socially Responsible Leadership and Stakeholders' Perception of Corporate Social Responsibility on Corporate Image of Mae Fah Luang Chiang Rai International Airport

พิพัฒน์ นนทนาธรณ์

73

**การเปิดเผยข้อมูลทางสังคมและสิ่งแวดล้อมตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI:
กรณีศึกษา บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่มดัชนีเซท 100**
**Social and Environmental Disclosure based on GRI guideline: A Case Study of Firms
listed on the Stock Exchange of Thailand in the SET 100 Index Group**

วิริยา จงรักษ์สัตย์¹

Wiriya Chongruksut

Received : November 03, 2017

Revised : December 20, 2017

Accepted : January 11, 2019

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI ฉบับ 3.1 ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่มดัชนีเซท 100 (จำนวน 100 บริษัท) จากรายงานประจำปี แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี แบบแสดงรายการข้อมูลการเสนอขายหลักทรัพย์ และรายงานแห่งความยั่งยืนประจำปี 2557 เครื่องมือในการวิจัยนี้เป็นแบบตรวจรายการ (Checklist) ที่พัฒนาขึ้นโดยอยู่บนพื้นฐานของรายการที่ควรรายงานตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัด 5 ด้านและ 48 รายการ งานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาในการวิเคราะห์ข้อมูลและแยกประเภทของข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อคำนวณดัชนีการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า บริษัทไทยส่วนใหญ่มีระดับการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI ฉบับ 3.1 ในระดับต่ำโดยเฉลี่ยไม่เกิน 10% และส่วนใหญ่รายงานข้อมูลเพียงบางประเด็นในแต่ละด้าน โดย กลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุตสาหกรรม (ประเภทธุรกิจปิโตรเคมีและเคมีภัณฑ์) และกลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร (ประเภทธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค) มีการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมมากกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมอื่น ในทางตรงกันข้าม กลุ่มอุตสาหกรรมบริการมีระดับการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI ต่ำสุด หากจำแนกตามประเภทของการรายงานตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI บริษัทในทุกกลุ่มอุตสาหกรรมมีการรายงานด้านสังคมมากกว่าด้านอื่นๆ

ข้อค้นพบดังกล่าวเป็นไปตามทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทไทยอาจได้รับแรงกดดันจากผู้มีส่วนได้เสียในการจัดทำรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมต่ำ จึงส่งผลให้จัดทำรายงานตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI อยู่ในระดับต่ำ และประเภทของอุตสาหกรรมอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทไทย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับความชอบธรรมที่ว่า อุตสาหกรรมที่มีการดำเนินงานเสี่ยงต่อการสร้างผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมค่อนข้างสูงจะได้รับแรงกดดันมากจากผู้มีส่วนได้เสียภายนอกให้เปิดเผยข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อม

คำสำคัญ : การรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อม, GRI, ซีเอสอาร์, บริษัทไทย

¹ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาการบัญชีคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ email : wiwiya@yahoo.com

ABSTRACT

The purposes of this research are to investigate the social and environmental reporting based on the GRI reporting framework, version 3.1 among firms in the SET 100 index group (100 firms). Based on the GRI reporting guidelines, the checklist, which consisted of 5 aspects and 48 core indicators, was developed as a research instrument to measure the extent of social and environmental reporting. In addition, the content analysis was applied to review and to extract subjects of social and environmental reporting from their annual reports, their annual registration statements, their offering securities statements and their sustainability reports for the year ended 2014. The content analysis was applied to codifying the text of the social and environmental reporting for calculating the social and environmental reporting index. Then, collected data were analyzed by the descriptive statistics.

Research findings showed that the extent of social and environmental reporting among firms in the SET 100 index group was relative low, average not more than 10% and they reported some items in each aspect. The industrial groups (petrochemicals and chemicals sector) and the resource group (energy and utilities sector) had higher level of social and environmental reporting than other industry groups. On the other hand, the service group had the lowest level of reporting. In respect of 5 aspects of GRI reporting, all industry groups had more reported in the social aspect than other aspects.

Research findings of this study were consistent with stakeholder theory in that Thai firms might get low pressure from stakeholders; therefore, they had low level of reporting based on GRI. In addition, the industry group may be a factor affecting the social and environmental reporting of Thai firms. Under legitimacy theory, the industries operating with high risk to social and environmental effect would get high pressure from external stakeholders to disclose social and environmental information.

Keywords :

Social and Environmental Reporting, GRI, CSR, Thai Firms

บทนำ

หลายปีที่ผ่านมา ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมได้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศน์ (สุภัทธร ทวีจันทร์, 2556) ทำให้กลุ่มที่ได้รับอิทธิพลจากกิจกรรมขององค์กร ซึ่งเรียกว่ากลุ่มผู้มีส่วนได้เสียได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของกิจการ (ประจิต หาว์ตร, ศรีณย์ ชูเกียรติและรัตติยา มหัทธโกมล, 2547) การรับรู้และความสนใจในประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) หรือซีเอสอาร์ของผู้มีส่วนได้เสียได้เพิ่มขึ้น ซึ่งสะท้อนให้เห็นความหลากหลายของวิธีการจัดเตรียมและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับซีเอสอาร์ของกิจการ การจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสาร สร้างความเข้าใจในทิศทาง กระบวนการและผลการดำเนินงานซีเอสอาร์ขององค์กรต่อสาธารณะ (สถาบันไทยพัฒน์, 2555ก) และเพิ่มความโปร่งใสตลอดจนปรับปรุงความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียรวมทั้งเพิ่มภาพพจน์ให้กับกิจการ (Bhattacharyya, 2014)

สำหรับประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ได้ยกย่องหลักการความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการขึ้นเพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้แก่บริษัทจดทะเบียนและกิจการทั่วไป โดยได้ระบุถึงประเด็นด้านการดำเนินงานตามความรับผิดชอบต่อสังคมและให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลที่สะท้อนให้เห็นการปฏิบัติตามแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างครบถ้วน โดยข้อมูลที่เปิดเผยนี้ นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายแล้วยังช่วยในการสอบทานให้ธุรกิจทราบได้ว่าได้ดำเนินการเรื่องสังคมและสิ่งแวดล้อมตรงกับเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่ (สุภัทธร ทวีจันทร์, 2556) โดยเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2557 ก.ล.ต. ได้ประกาศ

ให้บริษัทที่ออกหลักทรัพย์และบริษัทจดทะเบียนต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มเติม รวมทั้งนโยบายและการดำเนินงานของบริษัทที่แสดงว่าได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้ที่เกี่ยวข้องไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูลการเสนอขายหลักทรัพย์ แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี และรายงานประจำปี (วัชนิพร เศรษฐลักโก และอนุวัฒน์ จงยินดี, 2557)

ถึงแม้ว่า ก.ล.ต. ได้ประกาศให้บริษัทที่ออกหลักทรัพย์และบริษัทจดทะเบียนต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มเติมในรายงานต่างๆ แต่การจัดทำรายงานดังกล่าวเป็นเพียงการรวบรวมการเคลื่อนไหวของการดำเนินกิจกรรมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในรอบปี โดยเนื้อหาของรายงานส่วนใหญ่เน้นการเปิดเผยผลการดำเนินงานในเชิงผลผลิตแทนที่จะเป็นผลลัพธ์หรือผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมของกิจการ ในบริบทของการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างแท้จริง (สถาบันไทยพัฒน์, 2554) ดังนั้น กรอบการจัดทำรายงานสาธารณะที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางทั่วโลกคือกรอบการจัดทำรายงานขององค์กรแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล (Global Reporting Initiative: GRI) (สถาบันไทยพัฒน์, 2554; Joshi and Krishnan, 2010) ซึ่งการจัดทำรายงานตามแนวทางของ GRI จะชี้ให้เห็นถึงวิธีการวางแผนและการกำหนดให้การจัดทำรายงานเป็นกระบวนการมากกว่าที่จะทำเป็นโครงการ (สถาบันไทยพัฒน์, 2554) สำหรับประเทศไทยยังไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมตามแนวปฏิบัติของ GRI ดังนั้น การวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาการรายงานข้อมูลทางสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่ม SET 100 Index ตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI ฉบับ 3.1

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI ฉบับ 3.1 ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่มดัชนีเซท 100

ทบทวนวรรณกรรม

ความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ (Corporate Social Responsibility-CSR)

หน่วยงานหลายแห่งได้กำหนดคำนิยามของ “ความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ” หรือ ซีเอสอาร์ ไว้หลากหลายความหมาย แต่ก็มีเนื้อหาความหมายที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งสามารถสรุปคำนิยามของซีเอสอาร์ ไว้อย่างกว้างๆ ว่า “ซีเอสอาร์” คือ พฤติกรรมทางจริยธรรมขององค์กรที่มีต่อสังคม ซึ่งผู้บริหารขององค์กรจะต้องแสดงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ที่มีส่วนได้เสียอย่างชอบธรรมในธุรกิจ นอกเหนือจากกลุ่มผู้ถือหุ้น (WBCSD, 1999) ในปี 2550 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้จัดตั้งสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility Institute: CSRI) เพื่อส่งเสริมแนวคิดและการดำเนินงานเกี่ยวกับซีเอสอาร์ ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (Rajanakorn, 2012) แต่อย่างไรก็ตาม บริษัทไทยจำนวนมากยังไม่ชัดเจนในเรื่องคำจำกัดความและขอบเขตของซีเอสอาร์ รวมทั้งมีการแปลความหมายของซีเอสอาร์ แตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมของธุรกิจ (Prayukvong and Olsen, 2009) สำหรับงานวิจัยเกี่ยวกับ CSR ในประเทศไทย ถึงแม้ว่าจะมีงานวิจัยจำนวนหนึ่งที่ศึกษาการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อมในประเทศไทย (เสาวรส กรรณชิตและมัทนชัย สุทธิพันธุ์, 2557; Suttipun and Stanton, 2012a) และซีเอสอาร์ใน

ประเทศไทย (Sukcharoensin, 2012; Krongkaew-araya and Settasakko, 2013; Udomkit, 2013; The CSR Asia Center at AIT, 2010) แต่ขอบเขตของงานวิจัยดังกล่าวก็ยังจำกัดอยู่มาก

การรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อม

ถึงแม้ว่าข้อมูลทางการเงินจะเป็นข้อมูลที่สำคัญและเป็นรายการหนึ่งที่ใช้ประกอบการเงินต่างให้ความสนใจ (ชุตินา ศรีสันติเวศน์ และธำรงค์ศักดิ์ เศรษฐเลข, 2558) แต่ข้อมูลดังกล่าวไม่สามารถเอื้ออำนวยให้นักลงทุนและผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ สามารถประเมินกิจกรรมสังคมและสิ่งแวดล้อมของกิจการได้ (Darus et al., 2009)

โดยทั่วไป “การรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อม” มักจะถูกกล่าวถึงในชื่อ “การรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ” (Corporate Social Responsibility reporting: CSR reporting) (Deegan, 2007) Gray et al. (1987; 24) ได้ให้คำนิยามของการรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการหรือซีเอสอาร์ว่า “เป็นกระบวนการจัดเตรียมข้อมูลที่มุ่งแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งข้อมูลดังกล่าวมักจะถูกจัดเตรียมไว้ในรายงานประจำปี รายงานหรือสิ่งพิมพ์พิเศษ หรือเอกสารประชาสัมพันธ์ที่เน้นทางสังคม” อาจกล่าวได้ว่าการรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการเป็นวิธีการสื่อสารของกิจการกับผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับผลการดำเนินงานทางสังคมของกิจการ ซึ่งการรายงานดังกล่าวจะช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับกิจการ (Kavitha and Anita, 2011) โดยปกติการเปิดเผยกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการหรือการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมมักจะเปิดเผยกิจกรรมดังกล่าวในรายงานประจำปี (Annual report) แต่ถ้ากิจการไม่เปิดเผยในรายงานประจำปีก็สามารถเปิดเผยกิจกรรมเหล่านั้นไว้ในรายงานแยกฉบับต่างหาก ซึ่งเรียกว่า รายงานสังคมและ

สิ่งแวดล้อม (Social and environmental reports) หรือรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ หรือที่เรียกสั้นๆ ว่ารายงานซีเอสอาร์ (CSR reports) หรือรายงานแห่งความยั่งยืน (Sustainability report) (Sutantoputra, 2009; สถาบันไทยพัฒน์, 2555ค)

Douglas, Doris and Johnson (2004) กล่าวว่า การรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมจะแตกต่างกันในแต่ละประเทศ เนื่องจากนโยบายของรัฐบาล ความแตกต่างของวัฒนธรรมและการพัฒนาทางเศรษฐกิจของแต่ละประเทศแตกต่างกัน ดังนั้นการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมในประเทศไทย อาจจะแตกต่างจากการรายงานข้อมูลดังกล่าว ในประเทศอื่นๆ การศึกษานี้จึงมุ่งศึกษาการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมในประเทศไทยจากรายงานประจำปี รายงานแห่งความยั่งยืน แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปีและแบบแสดงรายการข้อมูลการเสนอขายหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

กรอบการจัดทำรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อม

การจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมสามารถทำได้หลายรูปแบบ ตามหลักการกฎเกณฑ์เงื่อนไขของหน่วยงานหรือองค์กรหรือรัฐที่กิจการอยู่ภายใต้การกำกับดูแล อีกทั้งการจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมหรือรายงานแห่งความยั่งยืนในประเทศไทยยังเป็นเพียงการจัดทำรายงานด้วยความสมัครใจ ไม่มีกฎระเบียบบังคับให้ทำ (สถาบันไทยพัฒน์, 2555ข) อย่างไรก็ตาม สถาบันไทยพัฒน์ (2555จ) ยืนยันว่า “การจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืนควรอิงกับมาตรฐาน/แนวทางการรายงานใดๆ ที่ได้รับการยอมรับ หรืออย่างน้อยที่สุดควรมีการแสดงและเปิดเผยข้อมูลที่ครบถ้วนตามประเด็นสำคัญที่ผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวข้องหรืออยู่ในความสนใจ รวมถึงมีคุณภาพโปร่งใส” ปัจจุบันมีหน่วยงานที่พัฒนา

กรอบการรายงานหรือข้อเสนอแนะเชิงมาตรฐานการจัดทำรายงานทั้งระดับประเทศ (เช่น สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หรือ ก.ล.ต. เป็นต้น) และระดับสากล (เช่น องค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (ISO) GRI เป็นต้น) แต่กรอบการจัดทำรายงานสาธารณะที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางทั่วโลกคือกรอบการจัดทำรายงานขององค์กรแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล (Global Reporting Initiative: GRI) (สถาบันไทยพัฒน์, 2554; Joshi and Krishnan, 2010) ซึ่งเป็นผลของความร่วมมือกันระหว่างผู้มีส่วนได้เสียหลายเชื้อชาติหลายกลุ่มในการพัฒนาบรรทัดฐานของการจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมให้มีความค่ากับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม (Schwindenhammer, 2013)

องค์กรแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล เป็นองค์กรอิสระ ซึ่งได้ก่อตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1997 โดยความร่วมมือระหว่าง The Coalition for Environmentally Responsible Economic (CERES) กับสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติ (สถาบันไทยพัฒน์, 2554; Sherman, 2009) หลักการของ GRI มีจุดประสงค์เพื่อช่วยให้การจัดทำรายงานเกิดความโปร่งใสและเป็นที่น่าเชื่อถือต่อผู้มีส่วนได้เสีย หัวใจของการจัดทำรายงานตามกรอบของ GRI มิได้อยู่ที่การจัดทำเพื่อให้ได้เล่มรายงานเป็นผลลัพธ์หลัก แต่เป็นการใช้กระบวนการของการจัดทำรายงานมาสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรในบริบทของความยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของกิจการ ไม่ได้จำกัดเฉพาะการสร้างมูลค่าให้แก่ผู้ถือหุ้นหรือนักลงทุน แต่ยังรวมถึงลูกค้า ผู้ส่งมอบคุณค่า ชุมชน สิ่งแวดล้อมและสังคมโดยรวม ซึ่งการจัดทำรายงานตามแนวทางของ GRI จะชี้ให้เห็นถึงวิธีการวางแผนและการกำหนดให้การจัดทำรายงานเป็นกระบวนการมากกว่าที่จะทำเป็นโครงการ (สถาบันไทยพัฒน์, 2554) GRI ได้พัฒนาแนวปฏิบัติการจัดทำ

รายงานตามหลักไตรกัปปิยะ (Triple Bottom Line: TBL) ซึ่งพัฒนาครั้งแรกโดย John Elkington (1997) GRI ได้กำหนดตัวชี้วัดของการรายงานตามหลัก TBL โดยจำแนกหัวข้อการรายงานเป็น 3 หัวข้อคือมุมมองด้านเศรษฐกิจ มุมมองด้านสังคมและมุมมองด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งตัวชี้วัดนี้จะทำให้กิจการต้องเปิดเผยข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ (มัทนชัย สุทธิพันธ์, 2556) GRI ได้ประกาศแนวทางการจัดทำรายงานครั้งแรกในปี พ.ศ. 2543 (ปี ค.ศ. 2000) เรียกว่าฉบับ 1 ต่อมาได้ประกาศแนวทางการรายงานฉบับ 2 ในปี 2545 (ปี ค.ศ. 2002) ตามด้วยฉบับ 3 ในปี 2549 (ปี ค.ศ. 2006) โดยได้มีการปรับปรุงเป็นฉบับ 3.1 ในปี 2554 (ปี ค.ศ. 2011)

กรอบการจัดทำรายงานของ GRI ฉบับ 3.1 มีจำนวน 84 ตัวชี้วัด ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก (Core indicators) จำนวน 55 ตัวชี้วัด ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ 7 ตัวชี้วัด ด้านสังคม 31 ตัวชี้วัด และด้านสิ่งแวดล้อม 17 ตัวชี้วัด และตัวชี้วัดเพิ่มเติม (Additional indicators) จำนวน 29 ตัวชี้วัด ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ 2 ตัวชี้วัด ด้านสังคม 14 ตัวชี้วัด และด้านสิ่งแวดล้อม 13 ตัวชี้วัด (สถาบันไทยพัฒน์, 2555) โดยตัวชี้วัดแต่ละประเภทจะครอบคลุมการเปิดเผยข้อมูลแนวทางการจัดการและชุดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักและตัวชี้วัดเพิ่มเติมที่สอดคล้องกัน ซึ่งตัวชี้วัดหลักเป็นการรายงานข้อมูลที่สะท้อนถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมและสังคมที่เกิดจากกิจการอย่างมีนัยสำคัญ หรือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย GRI เชื่อว่าตัวชี้วัดหลักเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญในการเปิดเผยข้อมูลสาระสำคัญส่วนใหญ่ขององค์กร และถือเป็นตัวชี้วัดที่องค์กรควรยึดถือปฏิบัติ หรือเป็นตัวชี้วัดสำคัญสำหรับการจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืนของ GRI (สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม, 2555) ดังนั้นงานวิจัยนี้

จึงศึกษาการเปิดเผยข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมตามตัวชี้วัดหลักด้านสังคมและด้านสิ่งแวดล้อมตามกรอบของ GRI ฉบับ 3.1

ตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อมของ GRI ครอบคลุมผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยนำเข้า เช่น วัสดุ พลังงาน น้ำ เป็นต้น ผลผลิต เช่น การปล่อยก๊าซ น้ำทิ้ง ของเสีย เป็นต้น ความหลากหลายทางชีวภาพและการปฏิบัติทางสิ่งแวดล้อมรวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ตัวชี้วัดด้านสังคมแบ่งประเภทเพิ่มเติมเป็นด้านการปฏิบัติต่อแรงงานและงานที่มีคุณค่า ด้านสิทธิมนุษยชน ด้านสังคม และด้านความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติต่อแรงงานและงานที่มีคุณค่ามีหมวดจำเพาะภายใต้กลุ่มแรงงาน และมีพื้นฐานมาจากมาตรฐานสากลที่เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ ตัวชี้วัดด้านสิทธิมนุษยชนเกี่ยวกับ สิทธิมนุษยชน แรงงานและเสรีภาพ ในขณะที่ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านสังคมมุ่งไปที่ผลกระทบขององค์กรต่อชุมชนท้องถิ่น และความเสียหายที่อาจเกิดจากการปฏิสัมพันธ์กับสถาบันทางสังคมอื่น ส่วนตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์จะกล่าวถึงสินค้าและบริการขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพความปลอดภัยและการให้ข้อมูลทางการตลาดต่อลูกค้า

GRI ได้รับการยอมรับจากนักวิชาการและอุตสาหกรรมต่างๆ ว่าเป็นแนวทางการจัดทำรายงานที่ครอบคลุมที่สุดและมีมาตรฐานสูงสุดสำหรับการจัดทำรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อม (Joshi and Kriahnan, 2010) สำหรับประเทศไทย แนวโน้มการใช้กรอบการจัดทำรายงานของ GRI เพื่อเป็นพื้นฐานในการวัดผลการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของกิจการเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ นับตั้งแต่ปี 2549 ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงศึกษาการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมของกิจการตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI ฉบับ 3.1

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อม

การเปิดเผยข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นเรื่องที่ซับซ้อน ซึ่งไม่สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีเดียว (Suttipun and Stanton, 2012a: 19) นักวิจัยหลายท่าน (Suttipun and Stanton, 2012b; Reverte, 2009; Laan, 2009; วิภา จงรักษัตย์, 2008; Ratanajongkol et al., 2006; Deegan, 2002) ได้ใช้ทฤษฎีมากกว่า 1 ทฤษฎีในการอธิบายขอบเขตและเนื้อหาของ การเปิดเผยข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อม ทฤษฎีที่ถูกอ้างถึงมากที่สุด คือทฤษฎีเกี่ยวกับความชอบธรรมและทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (Suttipun and Stanton, 2012a)

ดังนั้นในการศึกษานี้จึงใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับความชอบธรรมและทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียเป็นทฤษฎีหลักในการอธิบายการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อม

(1) ทฤษฎีเกี่ยวกับความชอบธรรม (Legitimacy theory)

Suchman (1995) ให้คำนิยาม “ความชอบธรรม” ไว้ว่าเป็นการรับรู้โดยทั่วไปว่าการดำเนินงานขององค์กรจะต้องถูกต้องหรือเหมาะสมภายใต้ระบบความเชื่อถือ คุณค่าและบรรทัดฐานของสังคม ทฤษฎีเกี่ยวกับความชอบธรรมนี้ยอมรับว่าองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของระบบทางสังคม (Deegan, 2002) และล้อมรอบด้วยสัญญาทางสังคมที่กิจการจะต้องดำเนินงานเพื่อตอบสนองความคาดหวังของสังคม (Reverte, 2009) และการกระทำที่ถูกต้องและเหมาะสมขององค์กรภายในระบบกฎเกณฑ์ทางสังคม คือ ความชอบธรรมขององค์กร (Perrow, 1970) การรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นวิธีการหลักที่องค์กรใช้ในการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสีย (Tregidga, et al., 2017) ยิ่งองค์กรได้รับแรงกดดันจากผู้มีส่วนได้เสียภายนอกมาก องค์กรก็จะมีการเปิดเผยข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมมาก และการ

เปิดเผยข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมมากจะเป็นหนทางนำไปสู่การสร้างความชอบธรรมให้กับองค์กร (Campbell et al., 2003)

ดังนั้นการเปิดเผยข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมผ่านรายงานประจำปีเป็นวิธีหนึ่งในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสำหรับการใช้กลยุทธ์ความชอบธรรม (Lindblom, 1994) และเป็นวิธีการหนึ่ง ที่องค์กรจะยังคงความชอบธรรมต่อสาธารณะได้ (O'Donovan, 2000) เนื่องจากการเปิดเผยข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมในรายงานประจำปีเป็นส่วนหนึ่งของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและเป็นการส่งข่าวสารขององค์กรไปยังผู้ใช้ข้อมูลและผู้ใช้รายงานขององค์กร รวมทั้งเป็นการช่วยลดแรงกดดันจากสาธารณะ (O'Donovan, 2000) นอกจากนี้การเปิดเผยข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมยังเป็นการจัดการเชิงกลยุทธ์ขององค์กรในการสร้างความชอบธรรม เพื่อให้สังคมรับทราบว่าองค์กรได้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และความคาดหวังของสังคม (Deegan, 2002)

(2) ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder theory)

ผู้มีส่วนได้เสียของกิจการ คือ บุคคลที่มีอิทธิพลหรือได้รับผลกระทบจากความสำเร็จจากการดำเนินงาน การตัดสินใจ นโยบายหรือเป้าหมายขององค์กร ซึ่งได้แก่ ผู้ถือหุ้น เจ้าหนี้ ผู้จัดการหน่วยงานของรัฐ ลูกค้า คู่แข่ง ลูกจ้างและครอบครัวของลูกจ้าง สื่อ ชุมชนท้องถิ่นและองค์กรสาธารณะ (Deegan, 2001) ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียยอมรับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียและความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบ และจิตสำนึกในการรับผิดชอบต่อ (Gray and Adams., 1996) ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียเหล่านี้จึงมีผลกระทบต่อการดำเนินงานและนโยบายของการเปิดเผยข้อมูลขององค์กรแตกต่างกัน (Deegan, 2002) ดังนั้นกิจการจึงมีภาระรับผิดชอบที่จะต้อง

ตอบสนองความต้องการต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (อนันตชัย ยุธประถม, 2550) การเปิดเผยข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมในรายงานประจำปีจึงเป็นวิธีการตอบสนองความต้องการต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Roberts, 1992) Reverte (2009) และ Deegan (2002) อ้างว่า ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียมีแนวคิดบางส่วนที่ซ้ำซ้อนกับทฤษฎีเกี่ยวกับความชอบธรรม กล่าวคือ ทั้ง 2 ทฤษฎีมีแนวคิดพื้นฐานว่าองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคมที่องค์กรตั้งอยู่และสร้างผลกระทบ ตามทฤษฎีเกี่ยวกับความชอบธรรม เป้าหมายสูงสุดขององค์กรคือการได้รับการยอมรับจากสังคมว่ามีความชอบธรรม ซึ่งองค์กรสามารถสร้างความชอบธรรมจากผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร ขณะเดียวกันตามทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย ผู้มีส่วนได้เสียมีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจว่าองค์กรมีความชอบธรรมหรือไม่ อาจกล่าวได้ว่าทฤษฎีเกี่ยวกับความชอบธรรมเป็นทฤษฎีที่ใช้ในการอธิบายการเปิดเผยข้อมูลทางสังคมของกิจการด้วยความสมัครใจ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการของความชอบธรรม ในขณะที่ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียใช้ในการอธิบายการเปิดเผยข้อมูลทางสังคม อันเนื่องมาจากการได้รับการเรียกร้องจากผู้มีส่วนได้เสีย

อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีทั้งสองเป็นการเชื่อมโยงองค์กรกับสภาพแวดล้อมการดำเนินงานขององค์กร และสนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลทางสังคมและสิ่งแวดล้อม (Laan, 2009) ดังนั้น การศึกษานี้จึงอ้างทฤษฎีทั้งสองประกอบการศึกษาเพื่อใช้อธิบายวิธีปฏิบัติในการเปิดเผยข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทจดทะเบียนในประเทศไทย

วิธีการวิจัย

1. ประชากร ประชากรในการศึกษานี้ประกอบด้วยบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในกลุ่ม SET 100 Index จำนวน 100 บริษัท จากการคำนวณค่าดัชนีระหว่าง 1 กรกฎาคม

2557 ถึง 31 ธันวาคม 2557 (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2558) เหตุผลหลักที่เลือกบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เนื่องจากบริษัทเหล่านี้มีขนาดค่อนข้างใหญ่และข้อมูลของบริษัทสามารถเข้าถึงได้ง่ายจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย นอกจากนี้ บริษัทเหล่านี้มีมูลค่าหุ้นสามัญตามราคาตลาดสูง การซื้อขายหุ้นมีสภาพคล่องสูงอย่างสม่ำเสมอและมีการกระจายของผู้ถือหุ้นรายย่อยอย่างเหมาะสม (ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ตลาดทุน, 2557)

2. เครื่องมือในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลและประเมินระดับการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบตรวจรายการ (Check list) ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมาโดยอยู่บนพื้นฐานของรายการที่ควรรายงานตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI ฉบับ 3.1 เนื่องจาก GRI ชี้ว่าตัวชี้วัดหลักเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญในการเปิดเผยข้อมูลสาระสำคัญขององค์กร ดังนั้นแบบตรวจรายการในการศึกษานี้จะกำหนดรายการตามตัวชี้วัดหลัก (Core indicators) ด้านสังคมและด้านสิ่งแวดล้อมเท่านั้น ซึ่งประกอบด้วยรายการด้านสังคม 31 รายการ และด้านสิ่งแวดล้อม 17 รายการ รวมเป็น 48 รายการ โดยแยกเป็น 5 ด้านได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการปฏิบัติต่อแรงงานและงานที่มีคุณค่า ด้านสิทธิมนุษยชน ด้านสังคม และด้านความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ ในการดำเนินการหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้นำแบบตรวจรายการที่สร้างขึ้นนี้ไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการบัญชีและด้านการเงินจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่ารายการในแบบตรวจรายการวัดได้ตรงกับสิ่งที่ต้องการจะศึกษาหรือไม่ โดยกำหนดเกณฑ์ความสอดคล้องกันของผู้เชี่ยวชาญอย่างน้อย 2 ใน 3 ท่านในแต่ละรายการ

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากรายงานประจำปี รายงานแห่งความยั่งยืน แบบแสดงรายการข้อมูล และแบบแสดงรายการข้อมูลการเสนอขายหลักทรัพย์ ประจำปี 2557 ของบริษัทในกลุ่ม SET 100 Index เพื่อให้เพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมในงานวิจัยครั้งนี้

4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาได้นำเอาวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) มาใช้ในการวิเคราะห์และประเมินระดับการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทตามแบบตรวจรายการที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น เพื่อกำหนดดัชนีการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อม เนื่องจากวิธีนี้จะลดและหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่อาจจะเกิดจากความคิดเห็นส่วนตัว (Abbott and Monsen, 1979)

การวิจัยนี้ได้ใช้ดัชนีการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อม (Social and Environmental Reporting Index: SER Index) ตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI ฉบับ 3.1 ซึ่งวิธีคำนวณดัชนีการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมได้พัฒนามาจาก Bhattacharyya (2014) Rouf (2011) Gamerschlag et al. (2011) และ Mohd Ghazali (2007) ซึ่งคำนวณในรูปอัตราส่วนของคะแนนรวมที่แต่ละบริษัทได้รับจริงกับคะแนนรวมสูงสุดที่คาดว่าจะได้รับ การให้คะแนนการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมมีหลักเกณฑ์คือ หากบริษัทมีการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมในรายงานประจำปี

และรายงานแห่งความยั่งยืนประจำปี 2557 รวมทั้งแบบแสดงรายการข้อมูลตามรายการที่กำหนดไว้ในแบบตรวจรายการ บริษัทจะได้รับคะแนนเท่ากับ 1 ในทางตรงกันข้าม หากไม่มีการรายงานข้อมูลตามรายการที่กำหนดไว้ บริษัทจะได้รับคะแนนเท่ากับ 0 ซึ่งในงานวิจัยนี้ บริษัทจะมีคะแนนรวมสูงสุดเท่ากับ 48 คะแนน พิจารณาตามรายการ 48 รายการในแบบตรวจรายการและในทุกบริษัทคะแนนรวมสูงสุดจะมีค่าไม่เกิน 48 คะแนน หลังจากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ดัชนีการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมของแต่ละบริษัทสามารถคำนวณจากสูตรดังต่อไปนี้

$$\text{SER Index} = \text{AS/TS}$$

SER Index = ดัชนีการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อม

AS = คะแนนจริงที่แต่ละบริษัทได้รับ

TS = คะแนนรวมสูงสุดที่แต่ละบริษัทควรจะได้รับ

โดยที่ $0 \leq \text{SER Index} \leq 1$

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยปรากฏว่า บริษัทในกลุ่ม SET 100 Index ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ (26%) รองลงมาอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้าง (24%) (ตารางที่ 1) หากพิจารณาตามประเภทธุรกิจ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของบริษัทจำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรมและประเภทธุรกิจ

กลุ่มอุตสาหกรรม	ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรและอาหาร:	ธุรกิจการเกษตร	2	2.0
	อาหารและเครื่องดื่ม	6	6.0
		8	8.0
ธุรกิจการเงิน:	เงินทุนและหลักทรัพย์	2	2.0
	ธนาคาร	9	9.0
	ประกันภัยและประกันชีวิต	1	1.0
		12	12.0
สินค้าอุตสาหกรรม:	ยานยนต์	0	0
	บรรจุภัณฑ์	0	0
	วัสดุอุตสาหกรรมและเครื่องจักร	0	0
	ปิโตรเคมีและเคมีภัณฑ์	2	2.0
	เหล็ก	0	0
		2	2.0
อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง:	พัฒนาอสังหาริมทรัพย์	15	15.0
	วัสดุก่อสร้าง	3	3.0
	บริการรับเหมาก่อสร้าง	6	6.0
		24	24.0
ทรัพยากร:	พลังงานและสาธารณูปโภค	16	16.0
	เหมืองแร่	0	0
		16	16.0
บริการ:	การท่องเที่ยวและสันทนาการ	2	2.0
	การแพทย์	3	3.0
	ขนส่งและโลจิสติกส์	9	9.0
	พาณิชย์	9	9.0
	สื่อและสิ่งพิมพ์	3	3.0
		26	26.0
เทคโนโลยี:	ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	4	4.0
	เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	8	8.0
		12	12.0
รวม		100	100.0

นอกจากนี้ยังพบว่า บริษัทไทยส่วนใหญ่ มีการจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืนฉบับแยกต่างหาก เพียง 35 ราย แสดงว่า บริษัทไทยส่วนใหญ่ยังไม่มี การจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืนฉบับแยกต่างหาก

จากรายงานประจำปี และบริษัทที่มีการจัดทำรายงาน แห่งความยั่งยืนฉบับแยกต่างหากส่วนใหญ่จะอยู่ใน กลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน กลุ่มอุตสาหกรรม ทรัพยากร และกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ (ตารางที่ 2)

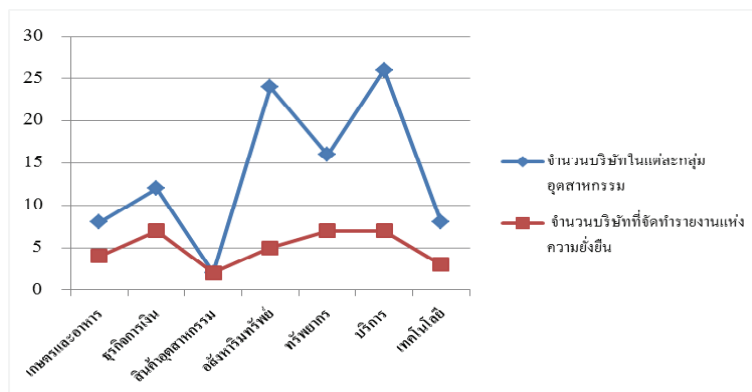
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของบริษัทจำแนกตามการจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืนฉบับแยกต่างหาก (N = 100)

กลุ่มอุตสาหกรรม	จำนวนบริษัท ในแต่ละกลุ่ม อุตสาหกรรม (N)	จำนวนบริษัท ที่จัดทำรายงาน แห่งความยั่งยืน (N)	ร้อยละ (ของบริษัท ที่จัดทำรายงาน แห่งความยั่งยืน)	ร้อยละ (แยกตามกลุ่ม อุตสาหกรรม)
เกษตรและอาหาร	8	4	11.43	50.00
ธุรกิจการเงิน	12	7	20.00	58.33
สินค้าอุตสาหกรรม	2	2	5.71	100.00
อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง	24	5	14.29	20.83
ทรัพยากร	16	7	20.00	43.75
บริการ	26	7	20.00	26.92
เทคโนโลยี	8	3	8.57	37.50
	100	35	100%	

*จำนวนบริษัทที่จัดทำรายงานแห่งความยั่งยืน ÷ จำนวนบริษัทในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมใน SET 100 Index

ภาพที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนบริษัท ที่จัดทำรายงานความยั่งยืนในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม ซึ่งว่าบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุตสาหกรรมใน

กลุ่ม SET 100 Index ทั้งหมดมีการจัดทำรายงาน แห่งความยั่งยืนฉบับแยกต่างหาก



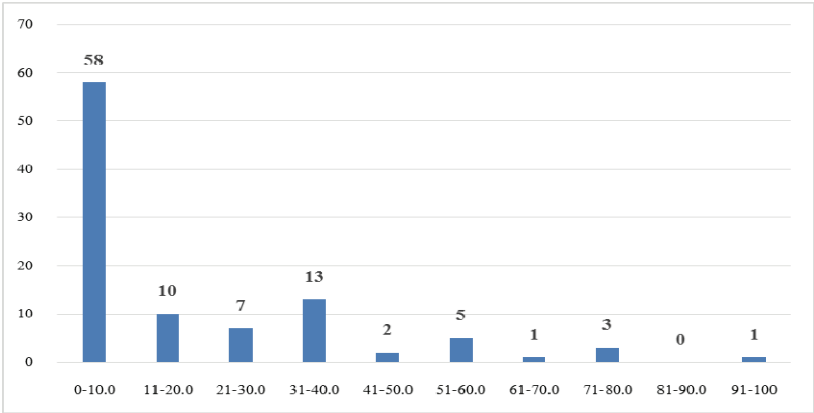
ภาพที่ 1 เปรียบเทียบจำนวนบริษัทที่จัดทำรายงานแห่งความยั่งยืนในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม

จากการศึกษาระดับการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI ฉบับ 3.1 มีข้อค้นพบที่โดดเด่น คือ บริษัทไทยส่วนใหญ่มีระดับการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI อยู่ในระดับ 0-10% มีเพียง 10% เท่านั้นที่มีการ

รายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI อยู่ในระดับเกิน 50% และมีเพียงบริษัทเดียวที่รายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI ในระดับ 97.92% (คือ บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)) (ตารางที่ 3 และภาพที่ 2)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของบริษัทจำแนกตามระดับการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI (N=100)

ระดับการรายงานข้อมูลสังคม และสิ่งแวดล้อม (%)	บริษัทที่รายงานข้อมูล	
	จำนวน	ร้อยละ
0 - 10	58	58.00
11 - 20	10	10.0
21 - 30	7	7.0
31 - 40	13	13.0
41 - 50	2	2.0
51 - 60	5	5.0
61 - 70	1	1.0
71 - 80	3	3.0
81 - 90	0	0.0
91 - 100	1	1.0
รวม	100	100.0



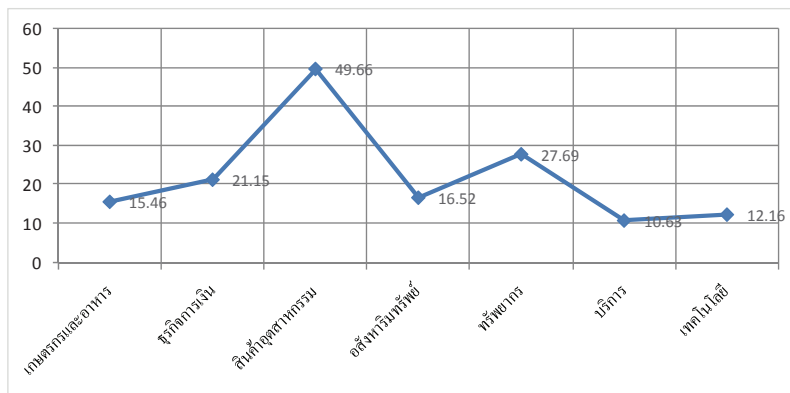
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนบริษัทที่รายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมตามกรอบ GRI

หากพิจารณาจำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม พบว่าบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุตสาหกรรม (ประเภทธุรกิจปิโตรเคมี และเคมีภัณฑ์) มีการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI ฉบับ 3.1 สูงกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมอื่นๆ โดยอยู่ในระดับเกือบ 50% (ตารางที่ 4) และสูงกว่า กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร (ประเภทธุรกิจพลังงาน และสาธารณูปโภค) เกือบ 1 เท่า ในขณะที่กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ มีระดับการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI น้อยที่สุด (ภาพที่ 3) ข้อค้นพบนี้ไม่ได้แตกต่างจากผลการศึกษาของ Wuttichindanon (2017) และ Suttipun (2012) ที่พบว่าบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุตสาหกรรมและกลุ่มอุตสาหกรรม

ทรัพยากรมีระดับการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมตามแนวการจัดทำรายงานตามหลักไตรภพ (Triple Bottom Line Reporting) สูงกว่าบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมอื่นๆ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่ากลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุตสาหกรรมและกลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากรมีการดำเนินงานที่มีผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมากกว่าอุตสาหกรรมอื่น จึงได้รับการจับตามองจากชุมชนและสังคมมากกว่า อุตสาหกรรมอื่น (บรรณภาพ สมเศรษฐ์, ภิรายุ แสนบุตดา, และมนวิภา ผดุงสิทธิ์; 2556) ในขณะที่การดำเนินงานของกลุ่มอุตสาหกรรมบริการมีผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมค่อนข้างน้อย จึงมีการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมน้อย (Suttipun, 2012)

ตารางที่ 4 ระดับการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI จำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม

กลุ่มอุตสาหกรรม	ระดับการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อม	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
เกษตรและอาหาร	15.46%	.15057
ธุรกิจการเงิน	21.15%	.22146
สินค้าอุตสาหกรรม	49.66%	.01216
อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง	16.52%	.22980
ทรัพยากร	27.69%	.26512
บริการ	10.63%	.11607
เทคโนโลยี	12.16%	.09598



ภาพที่ 3 การเปรียบเทียบระดับการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมตามกรอบ GRI จำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม

เนื่องจากกรอบการจัดทำรายงานของ GRI ฉบับ 3.1 ประกอบด้วยรายการที่ควรรายงานอยู่ 5 ด้าน หากพิจารณาจำแนกตามองค์ประกอบแต่ละด้านของกรอบการจัดทำรายงานของ GRI (ตารางที่ 5) พบว่าบริษัทส่วนใหญ่ในกลุ่ม SET 100 Index มีระดับการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมในด้านสังคมมากกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งมีระดับการรายงานข้อมูลเฉลี่ย 28.00% (S.D. = 0.27010) โดยมีระดับการรายงานข้อมูลอยู่ระหว่าง 0-100% ซึ่งมากกว่าด้านสิ่งแวดล้อมเกือบ 1 เท่า ในทางตรงกันข้ามบริษัท

ส่วนใหญ่มีการรายงานข้อมูลในด้านความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ในระดับต่ำสุดเฉลี่ย 9.5% ทำนองเดียวกับผลการศึกษาของ Zhang (2013) ซึ่งศึกษาการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI ฉบับ 3.1 ในประเทศจีน ที่พบว่า บริษัทส่วนใหญ่ในกลุ่มอุตสาหกรรมของจีนมีการรายงานข้อมูลด้านความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ในระดับต่ำสุดเช่นกัน แต่มีการรายงานข้อมูลด้านการปฏิบัติต่อแรงงานและงานที่มีคุณค่ามากที่สุด

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุดและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI ในแต่ละด้าน

การรายงานในแต่ละด้าน	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
1. ด้านสิ่งแวดล้อม	0	0.941	0.1588	.25076
2. ด้านการปฏิบัติต่อแรงงานและงานที่มีคุณค่า	0	1	0.2290	.26411
3. ด้านสิทธิมนุษยชน	0	1	0.1066	.19011
4. ด้านสังคม	0	1	0.2800	.27010
5. ด้านความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์	0	1	0.0950	.20652
รวม	0	0.988	0.1739	.19992

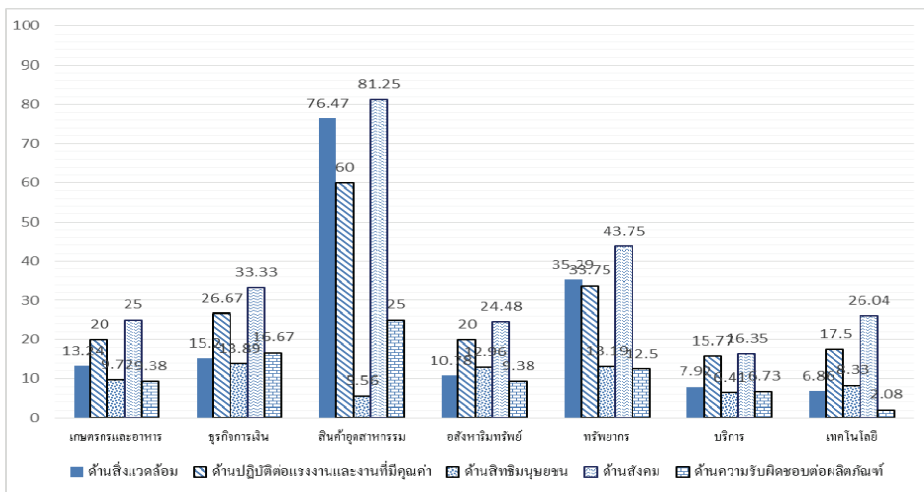
เมื่อพิจารณาจำแนกตามองค์ประกอบ แต่ละด้านของการรายงานข้อมูลและจำแนกตาม กลุ่มอุตสาหกรรม (ตารางที่ 6) มีข้อค้นพบที่น่าสนใจ คือ บริษัทในทุกกลุ่มอุตสาหกรรมมีระดับการ รายงานข้อมูลตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI ด้านสังคมมากกว่าด้านอื่นๆ โดยภาพที่ 4 แสดงให้เห็นว่า บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุตสาหกรรม มีระดับการรายงานข้อมูลด้านสังคมมากที่สุด (81.25%) ในขณะที่บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร และกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน มีระดับการ รายงานข้อมูลด้านสังคมเพียง 43.75% และ 33.33% ตามลำดับ แต่อย่างไรก็ตามระดับการรายงานข้อมูล ด้านสิทธิมนุษยชน ในทุกอุตสาหกรรมยังคงอยู่ใน ระดับต่ำ นอกจากนี้กลุ่มอุตสาหกรรมที่มีการรายงาน ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการปฏิบัติต่อแรงงานและ งานที่มีคุณค่า ด้านสังคม และด้านความรับผิดชอบต่อ

ต่อผลิตภัณฑ์มากที่สุด คือ กลุ่มอุตสาหกรรมสินค้า อุตสาหกรรม (ประเภทธุรกิจปิโตรเคมีและเคมีภัณฑ์) อาจเป็นไปได้ว่าบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้า อุตสาหกรรมในกลุ่ม SET 100 Index มีเพียง 2 ราย และเป็นบริษัทในธุรกิจปิโตรเคมีและเคมีภัณฑ์ ซึ่งการ ดำเนินงานของบริษัทในธุรกิจดังกล่าวมีผลกระทบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อมค่อนข้างมาก และถูกจับตามอง จากผู้มีส่วนได้เสีย

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับ ความชอบธรรมที่ว่า อุตสาหกรรมที่มีการดำเนินงาน เสี่ยงต่อการสร้างผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ค่อนข้างสูง จะได้รับแรงกดดันจากผู้มีส่วนได้เสีย ภายนอกมาก ดังนั้นบริษัทจะพยายามดำเนินกิจกรรม ภายใต้บรรทัดฐานของสังคมเพื่อตอบสนองความ คาดหวังของสังคมและให้ได้รับการยอมรับจาก บุคคลภายนอกกว่ามีการดำเนินงานที่มีความชอบธรรม (Deegan, 2001)

ตารางที่ 6 แสดงสรุปการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI จำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม

กลุ่มอุตสาหกรรม	ระดับการรายงานข้อมูล (%)				
	ด้านสิ่งแวดล้อม	ด้านปฏิบัติต่อ แรงงานและงานที่มีคุณค่า	ด้านสิทธิมนุษยชน	ด้านสังคม	ด้านความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์
เกษตรและอาหาร	13.24	20.00	9.72	25.00	9.38
ธุรกิจการเงิน	15.20	26.67	13.89	33.33	16.67
สินค้าอุตสาหกรรม	76.47	60.00	5.56	81.25	25.00
อสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้าง	10.78	20.00	12.96	24.48	9.38
ทรัพยากร	35.29	33.75	13.19	43.75	12.50
บริการ	7.92	15.77	6.41	16.35	6.73
เทคโนโลยี	6.86	17.50	8.33	26.04	2.08



ภาพที่ 4 การเปรียบเทียบการรายงานข้อมูลทางสังคมและสิ่งแวดล้อมในแต่ละด้านตามกรอบ GRI จำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม

การอภิปราย สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI ฉบับ 3.1 ของบริษัทในกลุ่ม SET 100 Index พบว่า บริษัทในกลุ่ม SET 100 Index ส่วนใหญ่มีระดับการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI ฉบับ 3.1 ในระดับต่ำโดยเฉลี่ยไม่เกิน 10% ตามทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย การได้รับการเรียกร้องจากผู้มีส่วนได้เสียจะสร้างแรงกดดันให้บริษัทต้องเปิดเผยข้อมูลทางสังคม ดังนั้นบริษัทไทยอาจได้รับแรงกดดันต่ำในการจัดทำรายงานตามกรอบของ GRI จากผู้มีส่วนได้เสีย และยังไม่มีความกดดันหรือข้อบังคับทางกฎหมายให้บริษัทไทยจัดทำรายงานตามกรอบของ GRI (Suttipun and Stanton, 2012c) จึงส่งผลให้บริษัทไทยมีการจัดทำรายงานตามกรอบดังกล่าวในระดับค่อนข้างต่ำมาก

ภายใต้ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย การเปิดเผยข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นวิธีการหนึ่งในการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย (Roberts, 1992) และกิจการมักจะมีการเปิดเผยข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อม เนื่องมาจากการได้รับการเรียกร้องจากผู้มีส่วนได้เสีย (Laan, 2009) โดยกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุตสาหกรรม (ประเภทธุรกิจปิโตรเคมีและเคมีภัณฑ์) และกลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร (ประเภทธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค) มีการรายงานข้อมูลโดยเฉพาะด้านสังคมและด้านสิ่งแวดล้อมมากกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมอื่น ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า ประสิทธิภาพของอุตสาหกรรมมีผลต่อกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ (บุญภพ สมเศรษฐ์ และคณะ; 2556) หากจำแนกตามด้านของการจัดทำรายงานของ GRI พบว่าบริษัทในทุกกลุ่มอุตสาหกรรมมีระดับการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI ฉบับ 3.1

ด้านสังคมมากกว่าด้านอื่นๆ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับความชอบธรรมที่ว่าอุตสาหกรรมที่มีการดำเนินงานเสี่ยงต่อการสร้างผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมค่อนข้างสูง จะได้รับแรงกดดันจากผู้มีส่วนได้เสียภายนอกมาก ดังนั้นบริษัทจะพยายามดำเนินกิจกรรมภายใต้บรรทัดฐานของสังคมเพื่อตอบสนองความคาดหวังของสังคมและให้ได้รับการยอมรับจากบุคคลภายนอกกว่ามีการดำเนินงานที่มีความชอบธรรม (Deegan, 2001)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับตลาดหลักทรัพย์หรือหน่วยงานกำกับดูแล

1. บริษัทในกลุ่ม SET 100 Index ส่วนใหญ่ยังไม่มีการจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืน และมีการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้หัวข้อหนึ่งในรายงานประจำปีเท่านั้น เนื่องจากในประเทศไทยยังไม่มีกฎเกณฑ์หรือข้อบังคับให้บริษัทจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืนเป็นเพียงให้จัดทำโดยความสมัครใจ ดังนั้นหน่วยงานกำกับดูแลบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ควรออกข้อบังคับหรือกฎเกณฑ์ให้บริษัทดังกล่าวจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืน เนื่องจากรายงานประจำปีหรือรายงานทางการเงินไม่สามารถให้ข้อมูลอย่างเพียงพอสำหรับผู้มีส่วนได้เสีย

2. บริษัทส่วนใหญ่ในกลุ่ม SET 100 Index ไม่เต็มใจจะรายงานรายละเอียดของข้อมูลการดำเนินงานทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นหน่วยงานกำกับดูแลบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

ควรกำหนดให้บริษัทดังกล่าวจัดทำรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI เนื่องจากกรอบการจัดทำรายงานของ GRI เป็นกรอบการจัดทำรายงานสาธารณะที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางจากผู้มีส่วนได้เสียทั่วโลก และเน้นการใช้กระบวนการของการจัดทำรายงานมาสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรในบริบทของความยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม (Joshi and Krishnan, 2010) ซึ่งจะก่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นที่น่าเชื่อถือต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Sherman, 2009)

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. เนื่องจากประชากรในการศึกษานี้จำกัดเพียงบริษัทในกลุ่ม SET 100 Index ซึ่งเป็นกลุ่มบริษัทที่มีมูลค่าการซื้อขายค่อนข้างสูง แต่มีความสามารถในการทำกำไรและความเสี่ยงทางการเงินที่แตกต่างกันค่อนข้างมาก อย่างไรก็ตามการวิจัยในอนาคตอาจขยายขอบเขตประชากรให้กว้างกว่านี้หรือศึกษาบริษัทไทยกลุ่มอื่น ซึ่งผลการศึกษามักแตกต่างจากผลการศึกษา

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมมีอีกหลายปัจจัย ดังนั้นการวิจัยในอนาคตอาจจะศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่อาจมีผลต่อการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทไทย เช่น ปัจจัยทางวัฒนธรรม โครงสร้างความเป็นเจ้าของ สัดส่วนการถือหุ้นของผู้บริหาร ลักษณะของธุรกิจ ระดับการแข่งขันของอุตสาหกรรม เป็นต้น หรือใช้ตัววัดผลการดำเนินงานตัวอื่น

เอกสารอ้างอิง

- ชุตินา ครีสนิติเวศน์และอรรณงค์ดี เสวตเลข. 2558. ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินกับอัตราผลตอบแทนที่คาดหวังของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. **วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์** 1: 63-77.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. 2558. **รายชื่อหลักทรัพย์ที่ใช้คำนวณดัชนี** (Online). www.set.or.th/th/market/constituents.html, 6 มิถุนายน 2558.
- บุญณภพ สมเศรษฐ์, ภิรายุ แสนบุตดา, และมนวิกา ผดุงสิทธิ์. 2556. ความสัมพันธ์ระหว่างขนาดขององค์กรความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานด้านการเงิน. **วารสารวิชาชีพบัญชี** 9 (24): 37-58.
- ประจิต ท้าวตร, ศรีณย์ ชูเกียรติ, และรัตติยา มหัทธมงคล. 2547. การรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจโดยบริษัทผู้ผลิตสินค้าที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. **วารสารจุฬาลงกรณ์ ธุรกิจปริทัศน์** 26 (99): 1-13.
- มัทนชัย สุทธิพันธ์. 2556. ทางออกของธุรกิจไทยสู่หนทางแห่งการพัฒนาอย่างยั่งยืน. **วารสารบริหารธุรกิจ** 36 (137): 38-50.
- วัชนิพร เศรษฐลักโก และ อนุวัฒน์ จงยินดี. 2557. ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีกับ CSR Reporting. **จดหมายข่าวสภาวิชาชีพบัญชี** 16: 10-11.
- วิภา จงรักษ์สัดย์. 2558. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการในประเทศไทย. **วารสารเกษตรศาสตร์ (สาขาสังคมศาสตร์)** 36 (2): 230-243.
- ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ตลาดทุน. 2557. **ดัชนีราคาหุ้น** (Online). http://www.tsi-thailand.org/index.php?option=com_content&task=view&id=1817, 28 กรกฎาคม 2557.
- สุภัทวธร ทวีจันทร์. 2556. การบัญชีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม: ความสำเร็จองค์กรอย่างยั่งยืน. **วารสารมหาวิทยาลัยนเรศวร** 21 (1): 141.
- สถาบันไทยพัฒน์. 2554. **รายงานเพื่อความยั่งยืน: Reporting Your CSR** (Online). <https://thaicsr.sharefile.com/requireduserinfo.aspx?id=s128465f54404bad8&type=send>, 20 มิถุนายน 2557.
- _____. 2555ก. **รายงานเพื่อความยั่งยืน** (Online). <http://www.thaicsr.com/2012/11/30html>, 4 มิถุนายน 2558.
- _____. 2555ข. **กระบวนการจัดทำรายงานความยั่งยืน** (Online). http://www.thaicsr.com/2012/11/blog-pot_9513.html, 4 มิถุนายน 2558.
- _____. 2555ค. **เส้นทางสร้างความยั่งยืนฉบับ GRI** (Online). <http://www.thaicsr.com/2012/04/gri.html>, 4 มิถุนายน 2558.
- _____. 2555ง. **ไขปัญหาเขียน SD Report ยึดกรอบ GRI สร้างความยั่งยืน** (Online). <http://www.thaicsr.com/2012/11/sd-report.gri.html>, 4 มิถุนายน 2558.
- _____. 2555จ. **แนวทางการจัดทำรายงานความยั่งยืน**. กรุงเทพฯ: บริษัท เมจิกเพรล จำกัด.

- สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม. 2555. **วิธีการจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืนตามกรอบของ GRI Version 3.1**. Version 24 มิถุนายน 2550 (Online). <http://www.csri.or.th/index.php/2012-03-19-10-53-35/2012-03-19-10-57-06/item/2247>, 30 มิถุนายน 2557.
- เสาวรส กรรณขจิต และ มัทนชัย สุทธิพันธุ์. 2557. ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อมและผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทในประเทศไทย : กรณีศึกษาเปรียบเทียบบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยระหว่างอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้างและอุตสาหกรรมเกษตรและอาหาร. **วารสารบริหารธุรกิจ** 37 (144): 67-71.
- องค์กรมี CSR ใฝ่ยั่งยืน เตรียมตัวใช้กรอบรายงานระดับโลกฉบับใหม่. 2556. **ASTV ผู้จัดการออนไลน์** (Online). <http://www.manager.co.th/iBizchannel/viewNews.aspx?NewsID=956000007743>, 1 พฤษภาคม 2557.
- อนันตชัย ยूरประภม. 2550. **CSR จากแนวคิดสู่วิปฏิบัติ**. Productivity World, November-December, 25-30.
- Abbott, W. F., and Monsen, R. J. 1979. "On the measurement of corporate social responsibility: Self-reported disclosures as a method of measuring corporate social involvement." **Academy of Management Journal** 22 (3): 501-515.
- Bhattacharyya, A. 2014. "Factors associated with the social and environmental reporting of Australian companies." **Australasian Accounting Business and Finance Journal** 8 (1): 25-50.
- Campbell, D., Craven, B. and Shrivess, P. 2003. "Voluntary social reporting in three FTSE sectors: A comment on perception and legitimacy." **Accounting, Auditing & Accountability Journal** 16: 558-581.
- Darus, F., Arshad, R., & Othman, S. 2009. "Influence of institutional pressure and ownership structure on corporate social responsibility disclosure." **Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business** 1(5): 123-150.
- Deegan, C. 2001. **Financial Accounting Theory**. Roseville, NSW: McGraw-Hill Book Company Australia Pty Limited.
- _____. 2002. "The legitimising effect of social and environmental disclosures-a theoretical foundation." **Accounting, Auditing and Accountability Journal** 15 (3): 282-298.
- _____. 2007. **Australian Financial Accounting**. Sydney: McGraw-Hill.
- Douglas, A., Doris, J. and Johnson, B. 2004. "Corporate social reporting in Irish financial institutions." **Total Quality Management Magazine** 16 (6): 387-395.

- Elkington, J. 1997. **Cannibals with forks: the triple bottom line of the 21st century business**. Oxford: Capstone.
- Gamerschlag, R., Moller, K. and Verbeeten, F. 2011. "Determinants of voluntary CSR disclosure: Empirical evidence from Germany." **Review of Managerial Science** 5: 233-262.
- Gray, R., Owen, D. and Maunders, K. 1987. **Corporate Social Reporting**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- _____. and Adams, C. 1996. **Accounting and accountability: Changes and challenges in corporate social and environmental reporting**. London: Prentice-Hall.
- Joshi, S. and Krishnan, R. 2010. "Sustainability accounting: System with a managerial decision focus." **Cost Management** 24 (6): 20-30.
- Kavitha, W. and Anita, P. 2011. "Disclosures about CSR practices: A literature review." **The IUP Journal of Corporate Governance** 5 (1): 45-55.
- Krongkaew-arreya, N. and Settasakko, W. 2013. **Influence factors to develop sustainability report: A case study of Thailand**. Proceedings of 8th Annual London Business Research Conference Imperial College. London, UK.
- Laan, S. 2009. "The role of theory in explaining motivation for corporate social disclosures : Voluntary disclosures vs 'Solicited' disclosures." **Australasian Accounting Business and Finance Journal** 3 (4): 15-29.
- Lindblom, C. K. 1994. **Research methodology: A step-by-step guide for beginners**. Melbourne, Australia: Longman.
- Mohd Ghazali, N. A. 2007. "Ownership structure and corporate social responsibility disclosure: Some Malaysian evidence." **Corporate Governance** 7 (3): 251-266.
- O' Donovan, G. 2000. **Legitimacy Theory as an Explanation for Corporate Environmental Disclosures**. (A thesis submitted to the Faculty of Business and Law, Victoria University of Technology, in fulfillment of the requirements for the award of Doctor of Philosophy, 2000), Victoria University of Technology, Melbourne, Australia.
- Perrow, C. 1970. **Organizational analysis: A sociological view**. Belmont, CA: Wadsworth.
- Prayukvong, P. and Olsen, M. 2009. **Research paper on promoting corporate social responsibility in Thailand and the role of volunteerism. The Network of NGO and Business Partnerships for Sustainable Development** (Online).

- http://www.undp.or.th/ UNV/documents/ Research on the CSR Development in Thailand_000.pdf, December 13, 2015.
- Rajanakorn, N. 2012. **Examining corporate social responsibility in Thailand: A view from Thai companies**. Doctoral dissertation, University of Tennessee Knoxville, United State of America (Online). http://trace.tennessee.edu/utk_graddiss/1428, December 6, 2015.
- Ratanajongkol, S., Davey, H. and Low, M. 2006. "Corporate social reporting in Thailand: The news is all good and increasing." **Qualitative. Research in Accounting & Management** 3 (1): 67-83.
- Roberts, R. 1992. "Determinants of corporate-social responsibility disclosure: An application of stakeholder theory." **Accounting, Organizations and Society** 17: 595-612.
- Reverte, C. 2009. "Determinants of corporate social responsibility disclosure ratings by Spanish listed firms." **Journal of Business Ethics** 88: 351-366.
- Rouf, Md. A. 2011. "The corporate social responsibility disclosure: A study of listed companies in Bangladesh." **Business and Economics Research Journal** 2 (3): 19-32.
- Schwindenhammer, S. 2013. "Patterns and explanations of corporate voluntary norm compliance: Results from a structured focused comparison of German G 500 in the global reporting initiative." **German Policy Studies** 9 (2): 123-160.
- Sherman, W. R. 2009. "The global reporting initiative: What value is added?." **International Business & Economics Research Journal** 8 (5): 9-21.
- Sukcharoensin, S. 2012. **The determinants of voluntary CSR disclosure of Thai listed firms**. Doi: 10.7763/IPEDR. 46 (2).
- Suchman, M. 1995. "Managing legitimacy: Strategic and institutional approaches." **Academy of Management Review** 20: 571-611.
- Sutantoputra, A. W. 2009. "Social disclosure rating system for assessing firms' CSR reports." **Corporate Communications: An International Journal** 14 (1): 34-48.
- Suttipun, M. 2012. "Triple bottom line reporting in annual reports: A case study of companies listed on the stock exchange of Thailand (SET)." **Asian Journal of Finance & Accounting** 4 (1): 69-92.

- _____. and Stanton, P. 2012a. "The differences in corporate environmental disclosures on websites and in annual reports: A case study of companies listed in Thailand." **International Journal of Business and Management** 7 (14): 18-31.
- _____. 2012b. "Determinants of environmental disclosure in Thai corporate annual reports." **International Journal of Accounting and Financial Reporting** 2 (1): 99-115.
- _____. 2012c. "Making or not making environmental disclosures in Thailand." **International Journal of Business and Social Science** 3 (9): 73-81.
- The CSR Asia Center at AIT. 2010. **Corporate social responsibility in Thailand** (Online). <http://tbca.or.th/newsite/files/Corporate-Social-Responsibility-in-Thailand-full-4pdf>, November 6, 2015.
- Tregidga, H., Milne, M. and Kearins, K. 2007. **Organizational Legitimacy and Social and Environmental Reporting Research: The Potential of Discourse Analysis. The 5th Asia-Pacific Interdisciplinary Research in Accounting (APIRA) Conference.** Auckland: Auckland University of Technology.
- Udomkit, N. 2013. "CSR analysis: A reflection from businesses and the public in Thailand." **Journal of Management and Sustainability** 3 (2): 155-164.
- WBCSD. 1999. **Corporate Social Responsibility: Meeting changing expectation, World Business Council for Sustainable Development**, ISBN 2-94-024007-8.
- Wuttichindanon, S. 2017. "Corporate social responsibility disclosure-choices of report and its determinants: Empirical evidence from firms listed on the Stock Exchange of Thailand." **Kasetsart Journal of Social Sciences** 38: 156-162.
- Zhang, J. 2013. **Determinants of corporate environmental and social disclosure in Chinese listed mining, electricity supply and chemical companies annual reports.** Unpublished master's thesis, Edith Cowan University, Australia.

การวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลตอบแทนจากการลงทุน ในกองทุนรวมตราสารทุนที่ลงทุนในดัชนี SET50

Risk and Return Analysis of Investment on Equity Fund in The SET50 Index

ทักษ์ดนัย จะมะลี¹ และ อภิญญา วนเศรษฐ์²

Thakdanai Jamalee and Apinya Wanaset

Received : February 13, 2018

Revised : March 24, 2018

Accepted : January 11, 2019

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความเสี่ยงและผลตอบแทนจากการลงทุนในกองทุนรวมประเภทตราสารทุนที่ลงทุนในดัชนี SET50 และ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างความเสี่ยงและผลตอบแทนจากการลงทุนในกองทุนตราสารทุนที่ลงทุนในดัชนี SET50 ภายใต้แบบจำลองการกำหนดราคาหลักทรัพย์

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย กองทุนรวมตราสารทุน ที่ลงทุนในดัชนี SET50 ใช้ราคาปิดรายเดือนในวันทำการสุดท้ายของเดือนของกองทุนตราสารทุน ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2555 จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2559 โดยศึกษากองทุนตราสารทุน จำนวน 12 กองทุน ประกอบด้วย TMB50, 1AMSET50, KFLT50, K-SET50, KFLTFA50-D, MS50, KFENSET50, CIMB-SET50, ASP-SET50, SCBSET50, SCBRMS50 และ TMB50DV เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงภายใต้กรอบแนวคิดทฤษฎีการกำหนดราคาหลักทรัพย์ เพื่อเป็นแนวทางศึกษาในการตัดสินใจลงทุน

ผลการศึกษาพบว่า 1) กองทุนรวมตราสารทุนที่ลงทุนในดัชนี SET50 มีค่าความเสี่ยงที่เป็นระบบอยู่ระหว่าง 0.004746 ถึง 0.051976 โดยกองทุนรวมที่มีค่าความเสี่ยงสูงสุดคือ TMB50 และกองทุนรวมที่มีค่าความเสี่ยงต่ำสุดคือ TMB50DV และอัตราผลตอบแทนที่คาดหวังอยู่ระหว่าง 0.2354 ถึง 0.2562 โดยกองทุนรวมที่มีอัตราผลตอบแทนสูงสุดคือ TMB50 และกองทุนรวมที่มีอัตราผลตอบแทนต่ำสุดคือ TMB50DV ซึ่งสอดคล้องกับ High Risk High Return ยิ่งความเสี่ยง ผลตอบแทนก็ยิ่งสูง 2) ภายใต้แบบจำลองการกำหนดราคาหลักทรัพย์ พบว่ากองทุนรวมทั้ง 12 กองทุน มีอัตราผลตอบแทนต่ำกว่าผลตอบแทนของตลาดหลักทรัพย์ ณ ระดับความเสี่ยงที่เป็นระบบเดียวกับระดับของตลาดหลักทรัพย์ หรือเรียกว่า Overvalued นั่นคือราคาตลาดของกองทุนสูงกว่ามูลค่าที่แท้จริง

คำสำคัญ : ความเสี่ยง ผลตอบแทน และกองทุนตราสารทุนที่ลงทุนในดัชนี SET50

¹ฝ่าย IT Operations บริษัท National ITMX จำกัด email : khunthakdanai@gmail.com

²รองศาสตราจารย์ สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ABSTRACT

The objectives of this research were to study 1) risk and return of Investment on Equity Fund in The SET50 Index. And 2) the relationship between return and risk of Investment on Equity Fund in The SET50 Index under Capital Asset Pricing Model.

Data in this study consisted of equity fund in the SET50 index. The closing price of the Fund on the last business day of the month during January 1, 2012 to December 31, 2016 were used in this study including 12 equity funds namely TMB50, 1AMSET50, KFLT50, K-SET50, KFLTFA50-D, M-S50, KFENSET50, CIMB-SET50, ASP-SET50, SCBSET50, SCBRMS50 and TMB50DV were studied, The relationship between return and risk was investigated by using Capital Asset Pricing Model in order to guide for investment decisions.

The results showed that 1) equity funds in the SET50 index have systematic risk values between 0.004746 and 0.051976. The highest risk is TMB50 and the lowest risk is TMB50DV. The expected return is between 0.2354 and 0.2562. The highest yield is TMB50 and the lowest is TMB50DV, which corresponds to high risk high return. 2) Under the Capital Asset Pricing Model (CAPM), 12 mutual funds have a lower rate of return than return rate of the stock market at the same level of risk, or called over valued. It meant that the market fund prices were higher than their real values.

Keywords :

Risk, Return, and Equity Fund in The SET50 Index

บทนำ

ในการตัดสินใจนำเงินที่มีอยู่มาลงทุนสิ่งสำคัญประการแรกของผู้ลงทุนคือนิ่งถึง คือ ผลตอบแทน (Return) ที่ผู้ลงทุนจะได้รับจากการลงทุน ซึ่งผลตอบแทนหมายถึงผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการลงทุน ซึ่งเป็นสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ดังนั้นจึงมีโอกาสที่จะเกิดความไม่แน่นอนต่างๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อ การได้รับผลตอบแทนของผู้ลงทุน ความไม่แน่นอนดังกล่าวก็คือ ความเสี่ยง (Risk) โดยทั่วไปการลงทุนที่มีโอกาสได้รับผลตอบแทนสูงมักจะมาคู่กับความเสี่ยงที่สูงขึ้นเช่นกัน (ชลวิษ สุธัญญารักษ์, 2559) ความเสี่ยงจะมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับอัตราผลตอบแทน

ที่คาดหวัง หากหลักทรัพย์ใดให้ผลตอบแทนที่คาดหวังในระดับที่สูงก็จะมีความเสี่ยงสูง ตรงกันข้ามหากหลักทรัพย์ใดให้ผลตอบแทนที่คาดหวังต่ำก็จะมี ความเสี่ยงต่ำ

ในการสร้างผลตอบแทนและความมั่นคงให้กับผู้ลงทุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทุกวันนี้มีทางเลือกการลงทุนหลากหลายประเภท ทั้งหุ้นสามัญ พันธบัตร สลากออมทรัพย์ หุ้นกู้ กองทุนรวม ทองคำ อสังหาริมทรัพย์ และอื่นๆ แต่ละประเภทต่างมีรายละเอียดและความซับซ้อนที่แตกต่างกันออกไป การทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะของสินทรัพย์เหล่านี้ วิธีการซื้อขาย ผลตอบแทน ความเสี่ยง ราคา และกลยุทธ์

การลงทุน จะช่วยเปิดโอกาสให้เราเลือกในการลงทุน และสร้างพอร์ตการลงทุนให้ได้ผลตอบแทนที่ต้องการในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และบรรลุเป้าหมายทางการเงิน

ในตลาดการเงินปัจจุบันมีเครื่องมือในการลงทุนหลากหลายชนิด เพื่อตอบสนองรูปแบบและความต้องการในการลงทุนของผู้ลงทุน การลงทุนในกองทุนรวมเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของการลงทุน โดยกองทุนรวมมีผลิตภัณฑ์ทางการเงินประเภทต่างๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ลงทุนได้อย่างหลากหลาย ซึ่งผู้ลงทุนสามารถลงทุนผ่านกองทุนรวมได้โดยการซื้อหน่วยลงทุน ซึ่งก็คือกองทุนที่ออกขายโดยบริษัทจัดการลงทุน เพื่อระดมเงินเข้ากองทุนรวมที่จัดตั้งขึ้น ส่วนผู้ลงทุนที่ซื้อหน่วยลงทุนนั้นจะมีฐานะเป็นเจ้าของทรัพย์สินในกองทุนรวม การลงทุนผ่านกองทุนรวมนี้เหมาะกับผู้ที่ไม่มีความชำนาญ และไม่มีเวลาติดตามอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้จะมีผู้จัดการกองทุนคอยดูแลให้

กองทุนรวมดัชนีมีกลยุทธ์การลงทุนเชิงรับ เพื่อเลียนแบบดัชนีอ้างอิงโดยเน้นสร้างผลตอบแทนให้ใกล้เคียงดัชนีอ้างอิงให้มากที่สุด และที่สำคัญคือค่าใช้จ่ายในการบริหารกองทุนที่ต่ำ จึงทำให้โดยรวมแล้วกองทุนมีค่าใช้จ่าย (Total expense ratio) ที่ต่ำมากเมื่อเทียบกับกองทุนที่มีกลยุทธ์การลงทุนเชิงรุก (Active Investment) นอกจากนี้การลงทุนในกองทุนรวมดัชนียังเป็นทางเลือกที่ดีในการกระจายความเสี่ยงให้นักลงทุน โดยเฉพาะความเสี่ยงรายตัวของบริษัท (วุฒิชัย คงพัฒนสิริ, 2557) กองทุนรวมดัชนีนี้เหมาะสมกับนักลงทุนที่ยังไม่มีประสบการณ์ในการลงทุนมากนัก หรือนักลงทุนที่ไม่มีเวลามากพอในการเลือกหุ้นรายตัว รวมไปถึงนักลงทุนที่ต้องการทางเลือกในการกระจายความเสี่ยง นักลงทุนจำเป็นต้องรู้จัก

ดัชนีที่กองทุนรวมดัชนีใช้ในการเลียนแบบ วิธีการลงทุน และรายละเอียดอื่นๆ ก่อนเลือกลงทุน ไม่ว่าจะเป็นกองทุนรวมดัชนีหรือการลงทุนใดๆ นักลงทุนควรถามตัวเองว่าจุดประสงค์หรือเป้าหมายในการลงทุนของตัวเองคืออะไร ก่อนที่จะลงทุนเสมอ เพื่อวางแผนให้บรรลุเป้าหมายการลงทุนในอนาคต

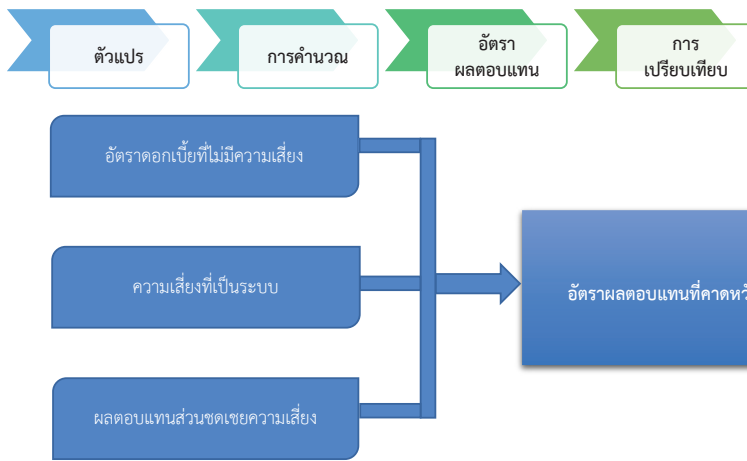
หากเปรียบเทียบกองทุนตามนโยบายการลงทุนพบว่ากองทุนรวมตราสารทุนที่ลงทุนในดัชนี SET50 เป็นกองทุนที่ได้รับผลตอบแทนที่ดีที่สุดในระยะยาว การบริหารกองทุนรวมนั้น ก็เลยมุ่งเน้นการสร้างผลตอบแทนที่ใกล้เคียงดัชนี SET50 ให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้กองทุนรวมตราสารทุนที่เลือกมาพิจารณานั้นเป็นกองทุนที่มีการซื้อขายในตลาดเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปี เพื่อให้ราคาเสนอซื้อขายมีความใกล้เคียงกัน ซึ่งจะส่งผลให้การศึกษาความเสี่ยงและผลตอบแทน มีความน่าเชื่อถือซึ่งสะท้อนราคาที่แท้จริง โดยมีรายชื่อกองทุนตราสารทุนที่จะทำการศึกษาเรียงตามอันดับของราคาขาย (Offer) ของแต่ละกองทุน จึงเป็นเหตุผลการศึกษาครั้งนี้ถึงการวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลตอบแทนว่าสามารถสร้างผลตอบแทนเป็นอย่างไร เพื่อช่วยให้นักลงทุนที่สนใจสามารถนำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบกองทุนแต่ละกองทุน ให้ผู้ลงทุนสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจลงทุน ด้วยความสำคัญที่ได้กล่าวมา การเข้าใจพฤติกรรมของความเสี่ยงและผลตอบแทนจะช่วยให้การตัดสินใจ เลือกลงทุนในกองทุนรวมได้อย่างเหมาะสม โดยนำเครื่องมือทางเศรษฐศาสตร์มาใช้ในการวิเคราะห์ และการศึกษครั้งนี้จะวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลตอบแทนจากการลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุนที่ลงทุนในดัชนี SET50

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาความเสี่ยงและผลตอบแทนจากการลงทุนในกองทุนรวมประเภทตราสารทุนที่ลงทุนในดัชนี SET50
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเสี่ยงและผลตอบแทนจากการลงทุนในกองทุนตราสารทุนที่ลงทุนในดัชนี SET50 ภายใต้แบบจำลองการกำหนดราคาหลักทรัพย์ (Capital Asset Pricing Model: CAPM)

กรอบแนวคิดการวิจัย

ใช้แนวคิดของทฤษฎีของแบบจำลองการกำหนดราคาหลักทรัพย์ (Capital Asset Pricing Model: CAPM) เป็นแบบจำลองทางการเงินที่ช่วยให้นักลงทุนใช้ในการกำหนดราคาของความเสี่ยงในรูปแบบอัตราผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับจากการลงทุนในหลักทรัพย์



$$R_i = R_f + \beta_i (R_m - R_f)$$

โดย

R_i = อัตราผลตอบแทนที่นักลงทุนคาดหวังตามระดับความเสี่ยง

R_f = ระดับอัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บกับผู้กู้ที่ไม่มีความเสี่ยง ซึ่งในทางปฏิบัติสามารถประมาณการได้ โดยใช้อัตราดอกเบี้ยระยะสั้นของตราสารหนี้ภาครัฐ

R_m = อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีอยู่ในตลาดโดยเฉลี่ย

β_i = ดัชนีที่แสดงถึงระดับความเสี่ยงของการลงทุนในกองทุน i คำนวณได้จากความสัมพันธ์ระหว่างอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนในกองทุน i กับอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนในกองทุนที่มีอยู่ตลาด

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเฉพาะกองทุนรวมประเภทตราสารทุนที่ลงทุนในดัชนี SET50 และจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 12 กองทุนตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2555 จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2559 ทั้งนี้กองทุนรวมตราสารทุนที่เลือกมาพิจารณานั้นต้องเป็นกองทุนที่มีการซื้อขายในตลาดเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปี เพื่อให้ราคาเสนอซื้อขายมีความใกล้เคียงกัน ซึ่งจะส่งผลให้การศึกษาความเสี่ยงและผลตอบแทน มีความน่าเชื่อถือซึ่งสะท้อนราคาที่แท้จริง โดยมีรายชื่อกองทุนตราสารทุนที่จะทำการศึกษาเรียงตามอันดับของราคาขาย (Offer) ของแต่ละกองทุน

บททวนวรรณกรรม

ในระยะที่ผ่านมาการศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลตอบแทนมีการนำมาใช้อย่างแพร่หลายในหลักทรัพย์กลุ่มต่างๆ รวมทั้งกองทุนรวมยกตัวอย่างเช่น

รัตติกาล กันทาปวง (2554) วิเคราะห์อัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงของกองทุนหุ้นระยะยาวที่บริหารจัดการโดยบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด โดยทำการศึกษาดังแต่วันที่จดทะเบียนกองทุนของแต่ละกองถึงปี พ.ศ. 2553 วัดประสิทธิภาพผลของผลตอบแทนจากการลงทุนของกองทุนหุ้นระยะยาวด้วยวิธีตัวชี้วัด (Sharpe Index) และการวิเคราะห์แบบสโตแคสติกดอมิแนนซ์ (Stochastic Dominance) พบว่าอัตราผลตอบแทนเฉลี่ยของกองทุน มีค่าระหว่าง 16.07%-29.15% ซึ่งกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ที่อัตราผลตอบแทนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ SCBLT3 มีอัตราผลตอบแทนเฉลี่ย 29.15%, SCBLT2 อัตราผลตอบแทนเฉลี่ย 20.80% และ SCBLTT อัตราผลตอบแทนเฉลี่ย 20.52% ส่วนในด้านความเสี่ยงของอัตราผลตอบแทนพบว่ากองทุนหุ้นระยะยาวที่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำที่สุด 3 อันดับแรก คือ SCBLTS โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 10.40%, SCBLT1 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 15.90% และ SCBLT2 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 21.21% เมื่ออัตราผลตอบแทนเฉลี่ยของกองทุนใดๆ มีค่ามากจะส่งผลโดยตรงต่อความเสี่ยงซึ่งจะแสดงให้เห็นว่ากองทุนหุ้นระยะยาวดังกล่าวนี้มีอัตราผลตอบแทนของกองทุนผิดไป จากอัตราผลตอบแทนที่ควรจะได้รับมากที่สุดเช่นกัน (High-risk High-return)

ธนิยนันท์ นิมิตรชัยวงศ์ (2554) วิเคราะห์อัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงของการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยหมวดธนาคาร โดยทำการศึกษาดังแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2551 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2554 โดยทำการประมาณค่าสมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression) ตามทฤษฎีแบบจำลองในการกำหนดราคาหลักทรัพย์ (Capital Asset Pricing Model :CAPM) พบว่าอัตราผลตอบแทนมีการแจกแจงแบบไม่ปกติ เนื่องจากตลาดหลักทรัพย์ (SET) หมวดธนาคารตัวเงินคลังอายุ 3 เดือนมีค่า P-value เท่ากับ 0.0000 โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 5% จึงไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าอัตราผลตอบแทนมีการแจกแจงแบบไม่ปกติ ในด้านอัตราผลตอบแทนส่วนเกินหมวดธนาคาร (BANK) มีอัตราผลตอบแทนไม่แตกต่างจากตลาด เนื่องจากค่า P-value (F-stat) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.2340 ซึ่งมีค่า P-Value มากกว่า 0.05 จึงไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าความเสี่ยงไม่แตกต่างจากตลาด และอัตราผลตอบแทนส่วนเกินเทียบกับความเสี่ยง โดยวิธี Sharpe Ratio พบว่าตลาดหลักทรัพย์ (SET) และหมวดธนาคาร (BANK) มีอัตราผลตอบแทนส่วนเกินเท่ากับ 0.0328 และ 0.0316 ตามลำดับ หลักทรัพย์ที่มีอัตราผลตอบแทนส่วนเกินสูงที่สุด คือ หลักทรัพย์ KTB TCAP และ CIMBT หลักทรัพย์ที่มีอัตราผลตอบแทนส่วนเกินที่ต่ำที่สุด คือ หลักทรัพย์ BAY TMB และ BBL

Gregory Connor and Sanjay Sehgal (2001) วิเคราะห์แบบจำลอง Three Factor Model ของ Fama and French ในตลาดหลักทรัพย์อินเดีย พบว่าปัจจัยตลาด ปัจจัยขนาด และปัจจัยทางด้านมูลค่า

มีผลกระทบต่อในตลาดหลักทรัพย์อินเดีย อัตราผลตอบแทนเฉลี่ยของแต่ละหลักทรัพย์ สามารถอธิบายได้โดยปัจจัยทั้งสามตัว และไม่สามารถได้ด้วยปัจจัยตลาดเพียงปัจจัยเดียว ซึ่งให้เห็นว่าแบบจำลองการกำหนดหลักทรัพย์ หรือ (Capital Asset Pricing Model : CAPM) ไม่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ต่ออัตราผลตอบแทนหุ้นสามัญไม่อย่างมีนัยสำคัญ และปัจจัยทั้งสามตัวมีความเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยความเสี่ยงของหลักทรัพย์ในเรื่องรายได้กับอัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ของหลักทรัพย์แต่ละตัว

ชาญณรงค์ ชัยพัฒน์ (2559) แบบจำลองการกำหนดราคาหลักทรัพย์ (Capital Asset Pricing Model) หรือ CAPM เป็นแบบจำลองเกี่ยวกับการวิเคราะห์อัตราผลตอบแทนที่คาดหวังและความเสี่ยงจากการลงทุน โดยกำหนดให้ความเสี่ยงของตลาดเป็น 1 ถ้าหลักทรัพย์ใดมีความเสี่ยงมากกว่า 1 จัดเป็นหลักทรัพย์ที่มีความผันผวนสูงกว่าตลาดและหลักทรัพย์ใดมีความเสี่ยงน้อยกว่า 1 เป็นหลักทรัพย์ที่มีความผันผวนต่ำกว่าตลาด ดังนั้นถ้านักลงทุนที่มีพฤติกรรมชอบความเสี่ยงสามารถเลือกลงทุนในกลุ่มหลักทรัพย์ที่มีความผันผวนสูง หรือนักลงทุนที่มีพฤติกรรมไม่ชอบความเสี่ยงสามารถเลือกลงทุนในกลุ่มหลักทรัพย์ที่มีความผันผวนต่ำ โดยการใช้แบบจำลอง CAPM ในการวิเคราะห์และเลือกกลุ่มหลักทรัพย์ พบว่าผลการศึกษาพบว่าหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงมากกว่าตลาดหรือเป็นหลักทรัพย์เชิงรุก ได้แก่ บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น, บริษัท ปตท., ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกรุงไทย, และบริษัท ปตท. จำกัดและผลิตปิโตรเลียม ส่วนหลักทรัพย์ที่

มีความเสี่ยงน้อยกว่าตลาดหรือเป็นหลักทรัพย์เชิงรับ ได้แก่ บริษัท แอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิส, บริษัท จัสมิน อินเตอร์เนชั่นแนล, ธนาคารกรุงเทพ, และบริษัท อินทัช โฮลดิ้งส

สุธีรัตน์ กิตติโชควัฒนา และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2557) โดยใช้แนวคิดเรื่องทฤษฎีการตั้งราคาหลักทรัพย์ (Capital Asset Pricing Model - CAPM) เป็นแนวคิดในการพิจารณาซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อนักลงทุนในการใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่าหลักทรัพย์กลุ่มทรัพยากรพลังงานและสาธารณูปโภคที่ผู้ลงทุนควรลงทุนซื้อ มี 4 หลักทรัพย์ คือ AKR, BAFS, DEMCO และ AI โดยหลักทรัพย์เหล่านี้มีมูลค่าต่ำกว่าที่ควรจะเป็น (Undervalued) ส่วนหลักทรัพย์กลุ่มทรัพยากรพลังงานและสาธารณูปโภคที่ผู้ลงทุนไม่ควรลงทุนซื้อ มี 2 หลักทรัพย์ คือ BANPU และ BCP โดยหลักทรัพย์เหล่านี้มีมูลค่าสูงกว่าที่ควรจะเป็น (over valued)

วิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเสี่ยงและผลตอบแทนภายใต้แบบจำลองการกำหนดราคาหลักทรัพย์ และการรวบรวมข้อมูลโดยใช้ข้อมูลราคาปิดรายเดือนในวันทำการสุดท้ายของเดือนของกองทุนตราสารทุนที่ลงทุนในดัชนี SET50 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2555 จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2559 จำนวน 12 กองทุน ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 กองทุนรวมตราสารทุน ที่ลงทุนในดัชนี SET50

ลำดับ	กองทุน	บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน
1	กองทุนเปิดทหารไทย SET50	บลจ.ทหารไทย จำกัด
2	กองทุนเปิดวรรณเอเอ็มเซ็ท 50	บลจ.วรรณ จำกัด
3	กองทุนเปิดกรุงศรีหุ้นระยะยาว SET50	บลจ.กรุงศรี จำกัด
4	กองทุนเปิดเค เซ็ท 50	บลจ.กสิกรไทย จำกัด
5	กองทุนเปิดกรุงศรีหุ้นระยะยาวแอ็คทีฟ SET50 ปันผล	บลจ.กรุงศรี จำกัด
6	กองทุนเปิดเอ็มเอฟซี เซ็ท 50	บลจ.เอ็มเอฟซี จำกัด
7	กองทุนเปิดกรุงศรีเอ็นแฮนซ์เซ็ท 50	บลจ.กรุงศรี จำกัด
8	กองทุนเปิดซีไอเอ็มบี-พริ้นซิเพิล เดลี-เซ็ท 50	บลจ.ซีไอเอ็มบี จำกัด
9	กองทุนเปิดแอสเซทพลัส SET50	บลจ.แอสเซท พลัส จำกัด
10	SCB SET50 Index Fund	บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัด
11	SCB SET50 Index RMF	บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัด
12	กองทุนเปิดทหารไทย SET50 ปันผล	บลจ.ทหารไทย จำกัด

ที่มา : สมาคมบริษัทจัดการลงทุน <https://www.aimc.or.th>

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) เปรียบเทียบอัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงจากการลงทุนในกองทุนตราสารทุนด้วยค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแปรปรวน และค่าความแปรปรวนร่วมของอัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

2) เปรียบเทียบอัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงที่เป็นระบบตามแบบจำลองการกำหนดราคาหลักทรัพย์ (Capital Asset Pricing Model : CAPM)

3) คำนวณความเสี่ยงที่เป็นระบบ ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอย (Regression Analysis)

โดยสามารถคำนวณได้สมการดังนี้

$$R_i = \alpha + \beta R_m$$

โดยที่

R_i = อัตราผลตอบแทนของกองทุนรวมตราสารทุนที่ลงทุนใน SET50

α = ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (ค่าคงที่)

β = ค่าความเสี่ยงที่เป็นระบบของกองทุนรวม

R_m = อัตราผลตอบแทนของตลาดหลักทรัพย์ SET Index

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลราคาของกองทุนตราสารทุนจากฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 12 กองทุน (รายชื่อตามดัชนีหลักทรัพย์ SET50 ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2555 ถึง 31 ธันวาคม 2559) ซึ่งกองทุนตราสารทุนที่ลงทุนในดัชนี SET50 เป็นข้อมูลทุติยภูมิรายเดือนในวันทำการสุดท้ายของเดือน รวม 60 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของอัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงจากการลงทุนในกองทุนตราสารทุนดังต่อไปนี้

1) การคำนวณหาอัตราผลตอบแทนตามแบบจำลองการกำหนดราคาหลักทรัพย์ (Capital Asset Pricing Model : CAPM) ทฤษฎีการกำหนดราคาหลักทรัพย์หรือตัวแบบการตีราคาสินทรัพย์ทุนอธิบายการกำหนดราคาหลักทรัพย์โดยการวิเคราะห์อัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงที่เป็นระบบโดยสามารถคำนวณได้สมการดังนี้

$$E(R_i) = R_f + \beta_i[E(R_m) - R_f]$$

โดยที่

$E(R_i)$ = อัตราผลตอบแทนรวมที่คาดหวังของกองทุน i

R_f = อัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ที่ไม่มีความเสี่ยง

β_i = ค่าสัมประสิทธิ์เบต้าหรือดัชนีชี้วัดความเสี่ยงของกองทุน i

$E(R_m)$ = อัตราผลตอบแทนของตลาดหลักทรัพย์ SET Index

2) การคำนวณหาอัตราผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริง เป็นการคำนวณหาราคาหลักทรัพย์ทั้งหมดในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET Index) โดยนำข้อมูลราคาปิดตลาดหลักทรัพย์ในวันทำการสุดท้ายของเดือนมาคำนวณหาอัตราผลตอบแทนของตลาดหลักทรัพย์รายเดือน โดยสามารถคำนวณได้สมการดังนี้

$$R_m = \frac{(SET_t - SET_{t-1})}{SET_{t-1}} \times 100$$

โดยที่

R_m = อัตราผลตอบแทนของตลาดหลักทรัพย์ SET Index

SET_t = ดัชนีราคาตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในเดือน t

SET_{t-1} = ดัชนีราคาตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในเดือน t-1

3) การประมาณค่าสัมประสิทธิ์หรือการวัดความเสี่ยงที่เป็นระบบของกองทุนรวม (Systematic Risk) ค่าสัมประสิทธิ์ หรือ Beta (β) เป็นการวัดความอ่อนไหวของอัตราผลตอบแทนของกองทุนรวมตราสารทุนเปรียบเทียบกับอัตราผลตอบแทนของตลาดหลักทรัพย์โดยรวม ซึ่งอัตราผลตอบแทนของกองทุนตราสารทุน โดยทั่วไปจะวัดโดยการเคลื่อนไหวของดัชนีตลาด คำนวณได้ดังสมการดังนี้

$$\beta_i = \frac{\text{Cov}(R_i, R_m)}{\text{Variance}(R_m)}$$

โดยที่

β_i = ค่าสัมประสิทธิ์เบต้า

$\text{Cov}(R_i, R_m)$ = ค่าความแปรปรวนร่วมของกองทุน i กับตลาดหลักทรัพย์

$\text{Variance}(R_m)$ = ค่าความแปรปรวนของอัตราผลตอบแทนของตลาดหลักทรัพย์

อย่างไรก็ตามในการศึกษานี้ใช้วิธีการวิเคราะห์สมการถดถอย (Regression Analysis) เพื่อหาค่าดังกล่าวข้างต้น

4) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเสี่ยงและผลตอบแทน ทำการศึกษาผลตอบแทนของตลาด และวิเคราะห์ความเสี่ยงของกองทุนตราสารทุนที่ทำการศึกษา ในรูปของสัมประสิทธิ์หรือค่าเบต้า รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงความเสี่ยงที่เป็นระบบและความเสี่ยงที่ไม่เป็นระบบ คำนวณได้ดังนี้

• **การคำนวณความเสี่ยงของตลาดหลักทรัพย์** สามารถคำนวณหาความเสี่ยงจากการกระจายตัวของอัตราผลตอบแทนของตลาดหลักทรัพย์ว่ามีมากน้อยเพียงใด โดยวัดด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หากมีการกระจายมากแสดงว่ามีความเสี่ยงมาก ซึ่งคำนวณได้ดังสมการดังนี้

$$\sigma_m = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (R_m - \bar{R}_m)^2}{n}}$$

โดยที่

σ_m = ค่าความเสี่ยงหรือส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตลาดหลักทรัพย์

R_m = อัตราผลตอบแทนของตลาดหลักทรัพย์

$\bar{R}_m$ = อัตราผลตอบแทนเฉลี่ยต่อเดือนของตลาดหลักทรัพย์

n = จำนวนเดือนที่ใช้ในการคำนวณอัตราผลตอบแทนเฉลี่ย

• **การคำนวณความเสี่ยงกองทุนรวมตราสารทุนรายตัว** โดยนำอัตราผลตอบแทนของแต่ละกองทุนตราสารทุน มาคำนวณหาความเสี่ยงจากการกระจายตัวของอัตราผลตอบแทนว่ามีมากน้อยเพียงใด โดยวัดจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ถ้ามีการกระจายมากแสดงว่ามีความเสี่ยงมาก และมีความไม่แน่นอนของอัตราผลตอบแทนที่คาดหวังกับอัตราผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากด้วย ซึ่งคำนวณได้ดังสมการดังนี้

$$\sigma_i = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (R_i - \bar{R}_i)^2}{n}}$$

โดยที่

σ_i = ค่าความเสี่ยงหรือส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกองทุนรวม i

R_i = อัตราผลตอบแทนของกองทุนรวม i ในเดือน ที่ t

$\bar{R}_i$ = อัตราผลตอบแทนเฉลี่ยต่อเดือนของกองทุนรวม i

n = จำนวนเดือนที่ใช้ในการคำนวณอัตราผลตอบแทนเฉลี่ย

• **การวิเคราะห์ความสัมพันธ์อัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงการลงทุน** เป็นการวิเคราะห์จากสมการถดถอยด้วยวิธีการประมาณค่าแบบ OLS ตามแบบจำลองการกำหนดราคาหลักทรัพย์ (Capital Asset Pricing Model : CAPM) โดยใช้เส้นตลาดหลักทรัพย์ (Security Market Line: SML) ซึ่งเป็นเส้นระดับดุลยภาพที่แสดงถึงอัตราผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับจากกองทุนตราสารทุน เท่ากับอัตราผลตอบแทนของการลงทุนในตลาดตามแบบจำลองการกำหนดราคาหลักทรัพย์

$$E(R_i) = R_f + \beta_i [E(R_m) - R_f]$$

โดยที่

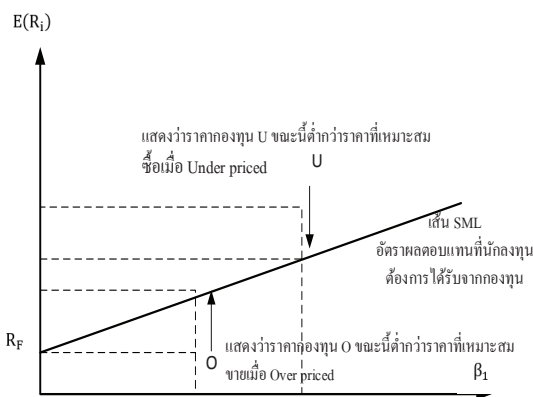
$E(R_i)$ = อัตราผลตอบแทนที่คาดหวังของกองทุน i

R_f = อัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ที่ไม่มีความเสี่ยง ($\beta=0$)

β_i = ค่าสัมประสิทธิ์เบต้าหรือดัชนีชี้วัดความเสี่ยงของกองทุน i

$E(R_m)$ = อัตราผลตอบแทนของตลาดหลักทรัพย์ SET Index

เมื่อเปรียบเทียบอัตราผลตอบแทนที่ผู้ลงทุนต้องการตามระดับค่าเบต้าที่คำนวณได้โดยใช้ CAPM กับอัตราผลตอบแทนที่พยากรณ์ซึ่งอัตราการเปลี่ยนแปลงของราคาที่ได้คาดไว้ ซึ่งทำให้สามารถประเมินได้ว่ากองทุนใดราคาสูงกว่าที่ควรจะเป็น (Over priced) กองทุนใดราคาต่ำกว่าที่ควรจะเป็น (Under priced) และกองทุนใดมีราคาที่เหมาะสมแล้ว (Fair Priced)



ภาพที่ 1 การปรับตัวเข้าหาราคาดุลยภาพ
ของกองทุน U และ กองทุน O
ที่มา : กาญจน์ กังวานพรศิริ 2560

ผลการศึกษา

1) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของอัตรา
ผลตอบแทนและความเสี่ยงจากการลงทุนใน
กองทุนรวมตราสารทุนที่ลงทุนในดัชนี SET50

จากการตรวจสอบลักษณะความนิ่งของ
ข้อมูลกองทุนตราสารทุน ทั้ง 12 กองทุน มีคุณลักษณะ
ของความนิ่ง (Stationary) แล้วจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์
ความสัมพันธ์ของอัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงจาก
การลงทุนในกองทุนตราสารทุน ด้วยวิธีการประมาณค่า
แบบ OLS (Ordinary Least Squares) จากแบบจำลอง
ต่อไปนี้

$$R_i = \alpha + \beta R_m$$

ค่าความเสี่ยงที่เป็นระบบ (β) ในกองทุนรวมตราสารทุนที่ลงทุนในดัชนี SET50

กองทุน	Coefficient (β)	F-statistic	P-value	R ²
TMB50	0.0519	724.3218*	0.0000	0.9257
1AMSET50	0.0318	619.8747*	0.0000	0.9143
KFLT50	0.0194	964.3196*	0.0000	0.9432
K-SET50	0.0181	947.0562*	0.0000	0.9422
KFLTFA50-D	0.0140	189.1668*	0.0000	0.7643
M-S50	0.0154	281.3123*	0.0000	0.8285
KFENSET50	0.0132	785.6461*	0.0000	0.9311
CIMB-SET50	0.0131	1038.760*	0.0000	0.9470
ASP-SET50	0.0127	960.0087*	0.0000	0.9429
SCBSET50	0.0105	1027.406*	0.0000	0.9465
SCBRMS50	0.0099	1045.119*	0.0000	0.9473
TMB50DV	0.0047	137.6425*	0.0000	0.7020

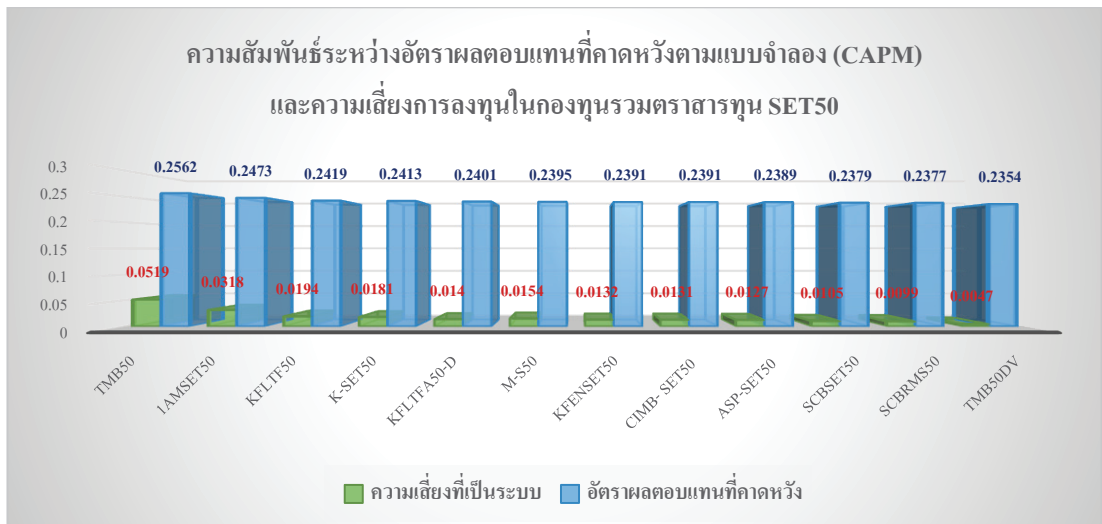
หมายเหตุ * ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ค่าความเสี่ยงที่เป็นระบบ (β) ในกองทุนรวมตราสารทุนที่ลงทุนในดัชนี SET50 จำนวน 12 กองทุน ได้แก่ กองทุนรวม TMB50, 1AMSET50, KFLTF50, K-SET50, KFLTFA50-D, M-S50, KFENSET50, CIMB-SET50, ASP-SET50, SCBSET50, SCBRMS50 และ TMB50DV พบว่าทุกกองทุนรวมตราสารทุนลงทุนในดัชนี SET50 มีค่าความเสี่ยงที่เป็นระบบ (β) อยู่ระหว่าง 0.004746 ถึง 0.051976 โดยกองทุนรวมที่มีค่าความเสี่ยงสูงสุดคือ TMB50 ($\beta = 0.051976$)

และกองทุนรวมที่มีค่าความเสี่ยงต่ำสุดคือ TMB50DV ($\beta = 0.004746$) แสดงว่าความสัมพันธ์ของความเสียหายหลักทรัพย์ทุกกองทุนรวมกับอัตราผลตอบแทนที่ชดเชยความเสี่ยงจากการลงทุนเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกันกับอัตราผลตอบแทนของตลาด ณ ระดับนัยสำคัญร้อยละ 5

2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงจากการลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุนที่ลงทุนในดัชนี SET50

หน่วย: เฉลี่ยต่อเดือน



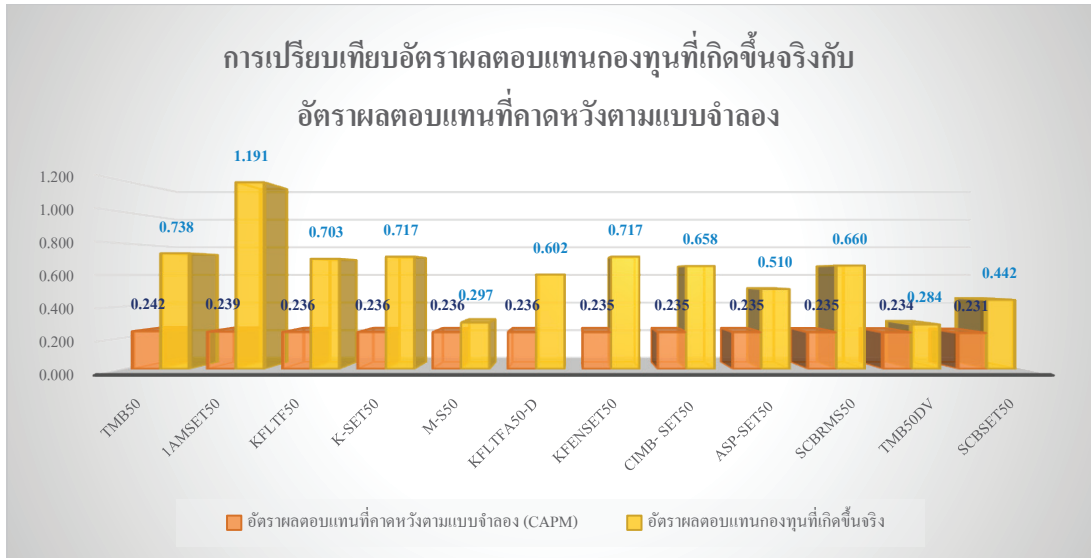
ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราผลตอบแทนที่คาดหวัง และกับความเสี่ยงการลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน SET50

จากภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราผลตอบแทนที่คาดหวังตามแบบจำลอง (CAPM) และความเสี่ยงการลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน SET50 จำนวน 12 กองทุน ได้แก่ กองทุนรวม TMB50, 1AMSET50, KFLTF50, K-SET50, KFLTFA50-D, M-S50, KFENSET50, CIMB-SET50, ASP-SET50, SCBSET50, SCBRMS50 และ TMB50DV พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างอัตราผลตอบแทนที่คาดหวังตามแบบจำลองการกำหนดราคาหลักทรัพย์ (Capital

Asset Pricing Model : CAPM) กับความเสี่ยงที่เป็นระบบ การลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกล่าวคือ กองทุนที่มีความเสี่ยงสูงกองทุนนั้นให้อัตราผลตอบแทนที่คาดหวังสูงเช่นเดียวกัน โดยกองทุนรวมตราสารทุนที่มีผลตอบแทนที่คาดหวังตามแบบจำลองการกำหนดราคาหลักทรัพย์ (Capital Asset Pricing Model : CAPM) สูงที่สุดคือ TMB50 = 0.2562 และต่ำสุดคือ TMB50DV = 0.2354

3) การเปรียบเทียบอัตราผลตอบแทนกองทุนที่เกิดขึ้นจริงกับอัตราผลตอบแทนที่คาดหวัง ในกองทุนรวมที่ลงทุนในดัชนี SET50

หน่วย: เฉลี่ยต่อเดือน

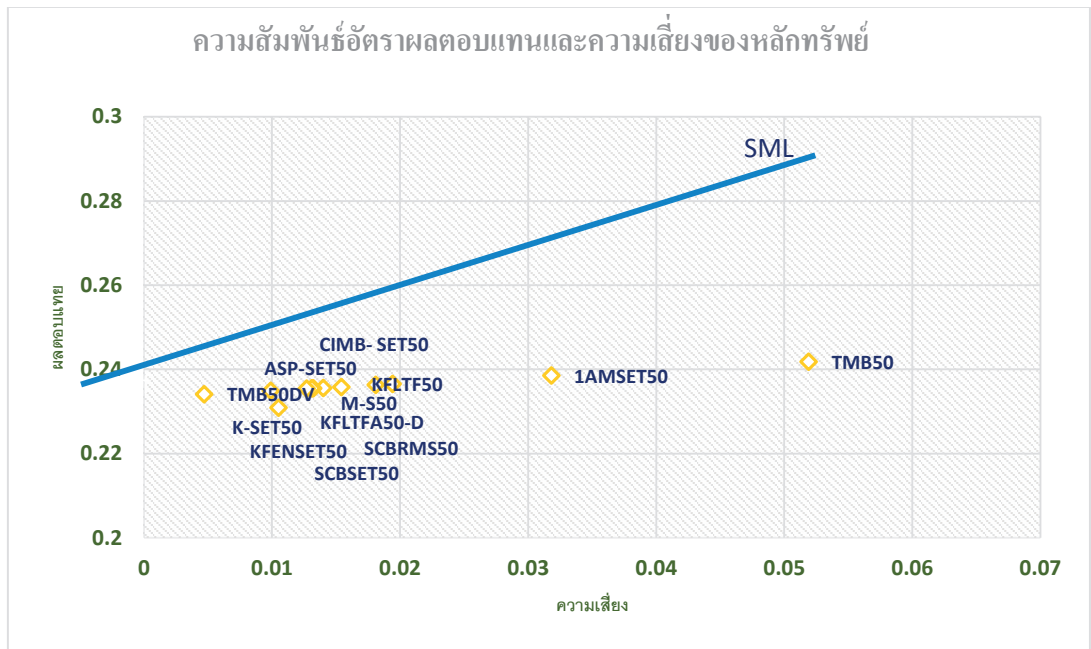


ภาพที่ 3 การเปรียบเทียบอัตราผลตอบแทนกองทุนที่เกิดขึ้นจริงกับอัตราผลตอบแทนที่คาดหวัง
ตามแบบจำลอง (CAPM) ของกองทุนรวมตราสารทุน SET50

จากภาพที่ 3 การเปรียบเทียบอัตราผลตอบแทนกองทุนที่เกิดขึ้นจริงกับอัตราผลตอบแทนที่คาดหวังตามแบบจำลอง (CAPM) ของกองทุนรวมตราสารทุน SET50 ระหว่างปี พ.ศ. 2555-2559 จำนวน 12 กองทุน ได้แก่ TMB50, 1AMSET50, KFLTF50, K-SET50, KFLTFA50-D, M-S50, KFENSET50, CIMB-SET50, ASP-SET50, SCBSET50, SCBRMS50 และ TMB50DV พบว่าอัตราผลตอบแทนที่คาดหวังทุกกองทุนรวมตราสารทุนอยู่ต่ำกว่าอัตราผลตอบแทนกองทุนที่เกิดขึ้นจริง แสดงว่าราคากองทุนรวมตราสารทุนนั้นสูงกว่าราคาที่เหมาะสมหรือ Over valued

ในกรณีนี้ผู้ลงทุนควรตัดสินใจขายกองทุนรวมนั้น เพราะกองทุนรวมน่าจะมีราคาตลาดต่ำลงในอนาคต อย่างไรก็ตามในกรณีของผู้ที่ต้องการเข้าลงทุนควรรอจังหวะให้ราคาของกองทุนมีการปรับตัวลดลงก่อนจึงเข้าลงทุน

หากนำค่าความเสี่ยงของกองทุนมาร่วมพิจารณากับอัตราผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับโดยใช้เส้นตลาดหลักทรัพย์ (Security Market Line: SML) เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ของผลตอบแทนที่คาดหวังกับค่าความเสี่ยงของกองทุนรวมตราสารทุน SET50 จำนวน 12 กองทุน สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงของกองทุนรวมตราสารทุน SET50

จากภาพที่ 4 ความสัมพันธ์อัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงของกองทุนรวมตราสารทุนที่ลงทุนในดัชนี SET50 จำนวน 12 กองทุน ได้แก่ TMB50, 1AMSET50, KFLTF50, K-SET50, KFLTFA50-D, M-S50, KFENSET50, CIMB-SET50, ASP-SET50, SCBSET50, SCBRMS50 และ TMB50DV พบว่าอัตราผลตอบแทนที่คาดหวังทุกกองทุนอยู่ต่ำกว่าเส้นตลาดหลักทรัพย์ แสดงว่าราคาของกองทุนรวมตราสารทุนนั้นสูงกว่าราคาที่เหมาะสมหรือ Overvalued อย่างไรก็ตามพบว่าทั้ง 12 กองทุนรวม คือ TMB50, 1AMSET50, KFLTF50, K-SET50, KFLTFA50-D, M-S50, KFENSET50, CIMB-SET50, ASP-SET50, SCBSET50, SCBRMS50 และ TMB50DV มีความเสี่ยงน้อยกว่า 1 ($\beta < 1$) นั่นแสดงว่ากองทุนรวมเหล่านี้ยังมีความเสี่ยงต่ำกว่าความเสี่ยงของตลาดโดยรวม

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้ใช้เครื่องมือตัวแบบจำลองการกำหนดราคาหลักทรัพย์ (Capital Asset Pricing Model : CAPM) โดยแบ่งการศึกษออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) เปรียบเทียบอัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงจากการลงทุนในกองทุนตราสารทุนด้วยค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแปรปรวน และค่าความแปรปรวนร่วมของอัตราผลตอบแทนจากการลงทุน 2) เปรียบเทียบอัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงที่เป็นระบบตามแบบจำลองการกำหนดราคาหลักทรัพย์ (Capital Asset Pricing Model : CAPM) 3) คำนวณความเสี่ยงที่เป็นระบบ ด้วยแบบจำลองตลาด (Market Model) ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอย (Regression Analysis) ซึ่งผลการศึกษได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1.1 ศึกษาความเสี่ยงและผลตอบแทนจากการลงทุนในกองทุนรวมประเภทตราสารทุนที่ลงทุนในดัชนี SET50

พบว่ากองทุนรวม ทั้งหมด 12 กองทุน ที่นำมาวิเคราะห์มีความเสี่ยงที่เป็นระบบ (β) ซึ่งเป็นตัวบ่งบอกความสัมพันธ์ระหว่างอัตราผลตอบแทนของกองทุนกับอัตราผลตอบแทนของตลาด พบว่าความสัมพันธ์มีการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวไปในทิศทางเดียวกัน แล้วสอดคล้องกับทฤษฎีแบบจำลองการกำหนดราคาหลักทรัพย์ (Capital Asset pricing Model : CAPM) โดยกองทุนรวมทั้งหมด 12 กองทุน ประกอบด้วย TMB50, 1AMSET50, KFLTF50, K-SET50, KFLTFA50-D, M-S50, KFENSET50, CIMB-SET50, ASP-SET50, SCBSET50, SCBRMS50 และ TMB50DV โดยกองทุนรวมตราสารทุนที่มีผลตอบแทนที่คาดหวังตามแบบจำลองการกำหนดราคาหลักทรัพย์ (Capital Asset Pricing Model : CAPM) สูงที่สุดคือ TMB50 = 0.2562 และต่ำสุด คือ TMB50DV = 0.2354 มีความเสี่ยงที่เป็นระบบ ($\beta < 1$) แสดงว่าราคาของกองทุนรวมมีการเปลี่ยนแปลงและเคลื่อนไหวช้ากว่าราคาของหุ้นโดยทั่วไปในตลาด หรือเรียกว่าเป็นกองทุนที่มีราคาปรับตัวช้า (Defensive stock) กล่าวคือนักลงทุนที่ต้องการเลือกลงทุนในกองทุนรวมดังกล่าว หากตลาดหลักทรัพย์อยู่ในสภาวะซบเซาจะได้รับผลตอบแทนที่มากกว่า เมื่อเทียบกับผลตอบแทนของตลาด แต่จะต้องยอมรับว่าในกรณีที่ตลาดมีสภาวะรุ่งเรือง ผลตอบแทนของกองทุนรวมนี้ อาจไม่ได้รับผลตอบแทนที่สูง กองทุนรวมกลุ่มนี้จึงเป็นกองทุนที่เหมาะสมสำหรับการลงทุน

1.2 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเสี่ยงและผลตอบแทนจากการลงทุนในกองทุนตราสารทุนที่ลงทุนในดัชนี SET50 ภายใต้แบบจำลองการกำหนดราคาหลักทรัพย์ (Capital Asset Pricing Model : CAPM)

พบว่ากองทุนรวมทั้ง 12 กองทุน ประกอบด้วย TMB50, 1AMSET50, KFLTF50, K-SET50, KFLTFA50-D, M-S50, KFENSET50, CIMB-SET50, ASP-SET50, SCBSET50, SCBRMS50 และ TMB50DV มีอัตราผลตอบแทนต่ำกว่าผลตอบแทนของตลาดหลักทรัพย์ ณ ระดับความเสี่ยงที่เป็นระบบเดียวกับระดับของตลาดหลักทรัพย์ หรือเรียกว่า Overvalued นั่นคือราคาของหุ้นสูงกว่าราคาที่แท้จริง ถ้าผู้ลงทุนถือกองทุนดังกล่าวอยู่ก็ควรจะขายออกไปเพราะในอนาคตราคาของหุ้นก็จะลดลงที่สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ผลตอบแทนและความเสี่ยงของหลักทรัพย์ กลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (รัตนธัญญะสุวรรณ์, 2557) โดยใช้แบบจำลองการกำหนดราคาหลักทรัพย์สมการถดถอยด้วยวิธีการประมาณค่าแบบ OLS เป็นแนวทางศึกษาเพื่อการตัดสินใจลงทุน พบอัตราผลตอบแทนของหุ้นหลักทรัพย์ต่ำกว่าอัตราผลตอบแทนที่ผู้ลงทุนคาดว่าจะได้รับหรือราคาหลักทรัพย์สูงเกินมูลค่า

เนื่องจากนโยบายการลงทุนของกองทุนรวมตราสารทุนที่ลงทุนในดัชนี SET50 แต่ละกองทุนมีรูปแบบการลงทุนและนโยบายการลงทุนที่แตกต่างกัน ทำให้อัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงมีความผันผวน โดยเฉพาะกองทุนรวม TMB50 จะมีความผันผวนและความเสี่ยงมากกว่ากองทุนอื่น แต่เนื่องจากในสภาวะ

เศรษฐกิจ การเมือง รวมถึงการบริหารงานขององค์กร และปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับบริษัทที่เลือกลงทุน ขณะเดียวกันผู้ลงทุนควรศึกษานโยบายวัตถุประสงค์ของกองทุน ด้วยการอ่านหนังสือชี้ชวนส่วนสรุปข้อมูลสำคัญ Fund Fact Sheet ของกองทุนก่อนตัดสินใจลงทุน เพื่อให้สามารถประเมินผลตอบแทน ความเสี่ยงและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่จะได้ว่ามีความสอดคล้องกับเป้าหมายในการลงทุนของผู้ลงทุน

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากแบบจำลองการกำหนดราคาหลักทรัพย์ (Capital Asset Pricing Model : CAPM) แสดงให้เห็นว่ามีปัจจัยเดียวเท่านั้นที่กระทบต่ออัตราผลตอบแทนของกองทุน คือ ความเสี่ยงตลาด ถึงแม้แบบจำลองการกำหนดราคาหลักทรัพย์จะช่วยให้นักลงทุนเข้าใจความสัมพันธ์ต่างๆ ได้ง่ายขึ้น และได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก แต่ก็มีข้อโต้แย้งว่าข้อสมมติฐานตามแบบจำลองการกำหนดราคาหลักทรัพย์ (Capital Asset Pricing Model : CAPM) ไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริง (ธนโชค โลเกศกระวี, 2557) ตัวแบบกำหนดราคาหลักทรัพย์ CAPM ค่อนข้างมีปัญหาในการประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติ ดังนั้นจึงมีการพัฒนาตัวแบบกำหนดต่างๆ ในการกำหนดต่างๆ ในการกำหนดราคากองทุนขึ้นมาเพื่อให้ความสอดคล้องกับสภาพตลาดในระบบเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจริง โดยเพิ่มปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อกำหนดอัตราผลตอบแทนของกองทุนนอกเหนือจากปัจจัยด้านความเสี่ยงตลาดในทางปฏิบัติ ทำให้นักลงทุนบางกลุ่มมองว่าแบบจำลองการกำหนดราคาหลักทรัพย์ (Capital Asset Pricing Model :

CAPM) อาจไม่มีประสิทธิภาพจึงได้มีการพิจารณาหาปัจจัยความเสี่ยงอื่นๆ นอกเหนือจากความเสี่ยงตลาด (Market risk) เช่นแบบจำลอง 3 ปัจจัย มีแนวคิดว่างปัจจัยทางเศรษฐกิจมหภาคตามทฤษฎี Arbitrage Pricing Theory : APT มีผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์โดยทางอ้อม คือ มีผลต่อการดำเนินงานของกิจการ เช่น มีผลต่ออัตราการเจริญเติบโตของกิจการ ยอดขาย กำไร หนี้สิน ฯลฯ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ อีกทอดหนึ่ง แบบจำลอง 3 ปัจจัยบนพื้นฐานของการศึกษาที่ผ่านมาซึ่งกำหนดให้ ความเสี่ยงที่เป็นระบบ (Systematic risk) ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ความเสี่ยงตลาด (Market risk) ขนาดของกิจการ (Size) และอัตราส่วนมูลค่าบัญชีต่อมูลค่าตลาดของหลักทรัพย์ (B/M ratio)

การศึกษาครั้งต่อไป ควรนำการพิจารณาการวิเคราะห์เชิงคุณภาพในการประเมินมูลค่าด้วย จะทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการตัดสินใจลงทุน เช่น การวิเคราะห์เศรษฐกิจอุตสาหกรรม นโยบายภาครัฐบาล ส่วนแบ่งทางการตลาด และงบการเงิน ปัจจัยทางด้านเทคนิค การวิเคราะห์อัตราการเจริญเติบโตของธุรกิจ เพื่อการประเมินผลการตัดสินใจให้เกิดความชัดเจนมากขึ้น

และผลการศึกษาจะช่วยให้ผู้ที่สนใจลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุนใช้เป็นแนวทางเพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจเลือกลงทุน กำหนดกลยุทธ์การลงทุนในบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทำให้ทราบถึงความเสี่ยงและผลตอบแทนของกองทุนรวมตราสารทุนที่ลงทุนในดัชนี SET50 ในแต่ละบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน

อีกทั้งยังช่วยผู้สนใจลงทุนเกิดความเข้าใจในแบบจำลองการกำหนดราคาหลักทรัพย์ (Capital Asset Pricing Model: CAPM) ทราบถึงประสิทธิภาพการบริการจัดการของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ลงทุนนำไปวิเคราะห์การลงทุนในกองทุนรวม ให้เหมาะสมกับผู้ลงทุนตามระดับความเสี่ยงและผลตอบแทนที่นักลงทุนต้องการ

บรรณานุกรม

- กาญจณี กังวานพรศิริ. 2560. **เศรษฐศาสตร์การเงินและการจัดการทางการเงิน**. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมาธิราช.
- ชาญณรงค์ ชัยพัฒน์. 2559. การวิเคราะห์อัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงของหลักทรัพย์ตามแบบจำลอง CAMP: อัตราส่วน Sharpe และอัตราส่วน Treynor. **วารสารสุทธิปริทัศน์** 30 (95): 130-142.
- ชลวิธ สุทธิญารักษ์. 2559. การวิเคราะห์อัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงจากการลงทุนของหลักทรัพย์
- หมวดธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม. **วารสารวารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์** 10 (3): 14-24.
- ธนโชค โลเกศกระวี. 2557. พัฒนาการของตัวแบบกำหนดราคาหลักทรัพย์จาก CAMP ถึง BAPM. **วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์** 2 (9): 29-48.

- ธนิยนันท์ นิมิตรชัยวงศ์. 2554. **การวิเคราะห์อัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงของการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย** หมวดธนาคาร กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเงิน, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- รัตติกาล กันทาปวง. 2555. **การวิเคราะห์อัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงของกองทุนหุ้นระยะยาวที่บริหารจัดการโดยบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์จำกัด เชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วุฒิชัย คงพัฒน์ศิริ. 2557. เรียนรู้การลงทุนในกองทุนรวมดัชนี (Index Fund). **หนังสือพิมพ์โพสต์ทูเดย์** (18 กุมภาพันธ์ 2557): 16.
- สุธีรัตน์ กิตติโชควัฒนา และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. 2557. การวิเคราะห์อัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงจากการลงทุนในหลักทรัพย์กลุ่มทรัพยากรพลังงานและสาธารณูปโภคโดยใช้ทฤษฎีการตั้งราคาหลักทรัพย์ (CAPM). **วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร** 6 (11): 135-148.
- Connor, Gregory and Sehgal, Sanjay. 2001. Tests of the Fama and French model in India. In **Financial Markets Group** (Online). <https://www.researchgate.net>, 4 กุมภาพันธ์ 2561

ทัศนะและบทบาทผู้นำที่แท้จริงกับการบริหารองค์การแห่งศตวรรษที่ 21

Viewpoint and Role of the True Leader with Organizational Management in the 21st Century

ศิริรักษ์ บุญพร้อมรักษา¹

Sirak Boonpromraksa

Received : November 02, 2017

Revised : December 14, 2017

Accepted : January 11, 2019

บทคัดย่อ

องค์การในศตวรรษที่ 21 เป็นยุคใหม่หรือยุคองค์การเปลี่ยนผ่าน ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว และสภาพการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงขึ้นทำให้องค์การภาครัฐ ภาคเอกชน จำเป็นต้องปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและมุ่งความสำเร็จขององค์การในอนาคตเพื่อความอยู่รอดอย่างยั่งยืน ในมุมมองต่าง ๆ ของการบริหารองค์การในศตวรรษที่ 21 องค์การจำเป็นต้องอาศัยการบริหารจัดการที่ดี และให้ความสำคัญกับทัศนะและบทบาทของผู้นำที่แท้จริง รวมถึง การมุ่งเน้นการกระจายอำนาจ การเปิดกว้าง การสร้างสรรค์นวัตกรรม การทำงานเป็นทีม ความยืดหยุ่น ความสามารถในการวิเคราะห์และใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจอย่างถูกต้อง ผู้นำควรเป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรมต่อองค์การ สังคม และสิ่งแวดล้อม ดังนั้น ผู้นำองค์การต้องค้นหาเครื่องมือเพื่อนำองค์การให้อยู่เหนือกว่าธุรกิจอื่นๆ เมื่อองค์การเข้าสู่ยุคเปลี่ยนผ่านอันเนื่องมาจากผลกระทบจากเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อความสำเร็จขององค์การ ผู้บริหารระดับสูงควรปรับโครงสร้างองค์การ มีการส่งเสริมกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนให้เป็นดิจิทัล การส่งเสริมการวิจัยและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานใหม่ทั้งระบบ แต่ทว่าในปัจจุบัน องค์การต่างๆ ยังขาดผู้นำระดับสูงทั้งในแง่ของปริมาณและคุณภาพไม่ว่าจะทางด้านการบริหารจัดการและระดับปฏิบัติการ ดังนั้น องค์การจำเป็นต้องจับตามองนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีที่สามารถตลาดและเพิ่มมูลค่าได้ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันตลอดจนการเสริมสร้างการพัฒนาผู้นำที่แท้จริงให้มีบทบาทที่เด่นชัดและก้าวทันต่อโลกในอนาคตแห่งศตวรรษที่ 21 ในเวลาเดียวกัน การบริหารองค์การแห่งศตวรรษที่ 21 จะเป็นการสร้างความยั่งยืนให้กับองค์การต่อไป

คำสำคัญ : ทัศนะ บทบาทผู้นำที่แท้ การบริหารองค์การแห่งศตวรรษที่ 21

¹นักวิชาการอิสระ/อาจารย์พิเศษ คณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์ จ.ฉะเชิงเทรา E-mail : ajsirak@gmail.com

ABSTRACT

The organization of the 21st Century is new era or transitional organization. Rapid change and extreme competitive business conditions make public and private organizations need to adapt themselves in order to achieve future organizational for sustainable survival. In various perspectives of the 21st Century management, the organizations need to acquire good management and focus on viewpoint and truly leadership including decentralization, openness, innovation, teamwork, flexibility and ability to analyze and use data for making decisions accurately, Leader is the one who has ethic morality toward organization, society and Environment. Thus, the organization's leader must find a tool that will lead the organization to become superior over others when the organization goes through the transition due to the impact of digital technology in order to be successful. The top management should emphasis on restructuring by promoting main process and supporting the process to become digital, conducting research and encouraging product development and investing new infrastructure system. However, nowadays many organizations still lack of leader in terms of quantity and quality both in management and operational level. Therefore, the organization needs to keep an eye on innovation or technology that can increase market and enhance value in order to build up a competitive advantage as well as the development of truly leadership in playing a prominent role and moving forward to the future of the 21st Century. At the same time, Organizational Management of the 21st Century will also bring in sustainability for organizations further.

Keywords :

Viewpoint, Role of the True Leader, Organizational Management in the 21st Century

บทนำ

ในโลกยุคใหม่ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว องค์การภาครัฐและภาคเอกชน จำเป็นต้องปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อบรรลุเป้าหมายองค์การและความอยู่รอดขององค์การ

การบริหารองค์การแห่งศตวรรษที่ 21 จำเป็นต้องอาศัยการบริหารจัดการที่ดี (management) และความเป็นผู้นำยุคใหม่ก็ต้องมีความเด่นชัด โดยผู้นำต้องแสวงหาวิธีการที่สร้างสรรค์ และสร้างความฝัน

ที่มีต่อองค์การให้เป็นจริงเพื่อที่จะอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน ผู้นำควรมีประสิทธิภาพเพื่อทำให้การเปลี่ยนแปลงนั้นมีความยั่งยืน (Gill , 2007) ผู้นำจะทำให้เกิดสิ่งใหม่ๆ และแตกต่างไปจากเดิม ดัง Kotter (1995) ได้กล่าวว่า “การบริหาร” ทำให้ผลลัพธ์เกิดขึ้นอย่างเป็นขั้นตอน ซึ่งทำให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแต่ “ความเป็นผู้นำ” ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เป็นประโยชน์ และทั้งการบริหารและความเป็นผู้นำไม่มีสิ่งใดที่จำเป็นมากกว่ากันหรือทดแทนกันได้เพราะทั้งสองสิ่งนี้เป็นสิ่งจำเป็นต่อองค์การทั้งสิ้น

อย่างไรก็ตาม ทักษะและบทบาทสำคัญของผู้นำที่แท้จริงในองค์การแห่งศตวรรษที่ 21 คือ บทบาทในการบูรณาการด้วยการกระจายอำนาจ แต่ยังคงควบคุมองค์การเพื่อให้เกิดเป้าหมายร่วมกัน (Shared value) การนำมิใช่การลงมือทุกอย่างด้วยตัวเอง แต่เป็นการดูแลให้ทุกอย่างดำเนินไปตามวิถีทางที่ควรเป็น อีกทั้งผู้นำองค์การแห่งศตวรรษที่ 21 ควรมุ่งมั่นในความสำเร็จในอนาคต มีความคิดสร้างสรรค์ และสร้างนวัตกรรม มีความสามารถในการปรับตัว และมีการใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจได้อย่างแม่นยำ

ที่มาของทักษะและผู้นำที่แท้จริงองค์การแห่งศตวรรษที่ 21

ทักษะ หมายถึง ความเห็นที่ประกอบด้วยเหตุผล ซึ่งทักษะที่บุคคลแสดงกันอยู่เป็นปกติในสังคมมีอยู่ 3 ประเภท ดังนี้

1. ทักษะเชิงข้อเท็จจริง ส่วนใหญ่เป็นทักษะที่กล่าวถึง เรื่องที่เกิดขึ้นแล้ว แต่ยังเป็นเรื่องที่อยู่ในสังคมถกเถียงกันอยู่ว่า ข้อเท็จจริงที่ถูกต้องนั้นเป็นอย่างไร การแสดงทักษะดังกล่าวจึงเป็นเพียงการสันนิษฐานเท่านั้น จะน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใดแล้วแต่เหตุผลที่ผู้แสดงทักษะนำมาสนับสนุนเป็นสำคัญ

2. ทักษะเชิงคุณค่า เป็นทักษะที่ประเมินว่าสิ่งใดดี สิ่งใดไม่ดี สิ่งใดเป็นประโยชน์หรือเป็นโทษ ผู้แสดงทักษะอาจประเมินโดยการเปรียบเทียบกับสิ่งที่อยู่ในประเภทเดียวกัน หรือมีลักษณะเป็นไปในทิศทางเดียวกันตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น

3. ทักษะเชิงนโยบาย เป็นทักษะที่บ่งชี้ว่าควรทำอะไร อย่างไรต่อไปในอนาคต หรือควรจะปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดไปในทางใดอย่างไร ทักษะเชิงนโยบายมักจะต้องบ่งชี้ให้ชัดเจนว่า สิ่งที่จะเสนอให้ทำนั้นมีขั้นตอนอย่างไร มีเป้าหมายอะไร และหากมีอุปสรรคจะแก้ไขอย่างไร

ผู้นำ หมายถึง บุคคลซึ่งมีผู้ตามและมีอิทธิพลที่จะทำให้ผู้ตามช่วยกันกำหนดวัตถุประสงค์ และบรรลุวัตถุประสงค์นั้น หรือเป็นบุคคลที่ทำให้องค์การก้าวหน้าและบรรลุผลสำเร็จโดยใช้อิทธิพลจูงใจผู้อื่นให้ปฏิบัติตาม ผู้นำเป็นผู้ตัดสินใจกำหนดปัญหา วางแผน และรับผิดชอบต่อความอยู่รอดหรือการพัฒนาขององค์การ นอกจากนี้แล้วผู้นำยังมีส่วนทำให้เกิดวิสัยทัศน์ขององค์การและพนักงาน รวมทั้งสามารถใช้อำนาจหรืออิทธิพลต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อนำกลุ่มประกอบกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง การเป็นผู้นำนั้นเป็นเรื่องง่ายแต่การเป็นผู้นำที่ดีนั้นเป็นเรื่องที่ยาก (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2545, หน้า 229)

สำหรับความหมายของผู้นำที่แท้จริง Avolio, Luthans and Walumbwa (2004) ได้ให้จำกัดความไว้ว่า เป็นบุคคลที่มีความตระหนักถึงซึ่งถึงความคิดและความประพฤติของตนเอง รวมถึงการรับรู้ผู้อื่นจากการตระหนักรู้ในตนเองและค่านิยม ศีลธรรม ความรู้ รวมถึงจุดแข็งของผู้อื่น

ในขณะที่ความแท้จริง หรือ Authenticity มีรากศัพท์มาจากปรัชญากรีกโบราณ ที่กล่าวว่า “know thyself” หรือการรู้จักตนเอง ซึ่งถูกสลักไว้ในวิหารเทพอะพอลโล ณ เมืองโบราณเดลฟี (Avolio & Gardner, 2005) นอกจากนั้นยังพบวลีดังกล่าวในบทละครแฮมเล็ตของ William Shakespeare ว่า “to thine own self be true” หมายถึง เป็นเจ้าของตนเองที่แท้จริง ซึ่งชี้ให้เห็นถึงสาระสำคัญของความแท้จริงว่า เป็นการได้รับความรู้ การยอมรับ และการดำรงไว้ซึ่งการรู้จักตนเอง การรักษา ค่านิยมหลัก การกำหนดความชอบและอารมณ์ ทำให้บุคคลนั้นเป็นผู้ที่มีความแท้จริง (สุชาลนิแสงมุกดา, 2554)

นอกจากนี้ ไพฑูรย์ สินลารัตน์ (2555, หน้า 8-9) ได้กล่าวว่า ผู้นำโดยทั่วไปของไทยจะต้องเข้าใจ การเปลี่ยนแปลงและเข้าใจปัญหาของสังคมไทย ได้อย่างดี ซึ่งจำเป็นต้องมีคุณสมบัติหลัก 4 ประการ ดังนี้

1. ความสามารถในการวิเคราะห์ ผู้นำรุ่นใหม่จะต้องวิเคราะห์ความเปลี่ยนแปลงได้ว่า อะไรคือปัญหา อะไรคือสิ่งที่เกิดขึ้น อะไรคือสิ่งที่อยู่เบื้องหลังสิ่งเหล่านั้น

2. ความสามารถในการสร้างสรรค์ ผู้นำควรทำด้วยตนเองและองค์การให้เกิดการสร้างสรรค์ คิดสิ่งใหม่ๆ ที่ต่างไปจากเดิม โดยมีแนวทางเป็นของตนเอง

3. ความสามารถในการสร้างผลงาน

4. ความสามารถในการด้านความรับผิดชอบ แสดงความเป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรม นั่นคือ ผู้นำต้องมีความรับผิดชอบต่อตนเอง รับผิดชอบต่อสังคม รับผิดชอบต่อประเทศชาติและทิศทางของโลก ในอนาคต จากความดังกล่าวข้างต้น สอดคล้องกับ Marquardt (2000) ที่กล่าวว่า ผู้นำในยุคศตวรรษที่ 21 จะต้องเป็นผู้นำที่มีความสามารถเพิ่มเติมจากการเป็นผู้นำแบบเดิมในอีกหลายด้าน นั่นคือ ผู้นำจะต้องเป็นนักคิดเชิงระบบ (system thinker) ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (change agent) ผู้นำที่คิดค้นนวัตกรรมใหม่ (innovator) ผู้รับใช้ (servant) ผู้ประสานงานที่หลากหลายวัฒนธรรม (polychromic coordinator) และผู้ที่มีวิสัยทัศน์ (visionary) นั่นเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพและมีอิทธิพลต่อการพัฒนาตัวผู้นำให้มีความสามารถในด้านต่างๆ เป็นอย่างดี การบริหารองค์การแห่งศตวรรษที่ 21 เป็นโลกแห่งการเปลี่ยนแปลง ในยุคปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงนั้นกลายเป็นบรรทัดฐานของสังคมไปแล้ว องค์การต่างๆ ต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างมีพลวัตเพื่อความอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน ดัง สมหมาย

อ่ำดอนกลอย (2556) ได้กล่าวถึง ผู้นำในยุคศตวรรษที่ 21 ว่า ผู้บริหารในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง ควรบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง พัฒนาตนเอง คิดหากลยุทธ์ในการบริหารจัดการใหม่ๆ เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานในองค์การและนอกองค์การ ตลอดจนให้ความสำคัญต่อวัฒนธรรมองค์การ โดยการผสมผสานระหว่างวัฒนธรรมดั้งเดิมและแบบสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการบริหารองค์การ และส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีและนำวิทยาการสมัยใหม่มาใช้เพื่อพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ของบทความวิชาการ

1. เพื่อนำเสนอนานาทัศนะความคิดเห็น และคุณลักษณะของผู้นำที่แท้จริงแห่งองค์การศตวรรษที่ 21

2. เพื่อนำเสนอปัจจัยสู่ความสำเร็จกับการบริหารองค์การแห่งศตวรรษที่ 21

ความสำคัญของการบริหารองค์การแห่งศตวรรษที่ 21

โลกแห่งศตวรรษที่ 21 เป็นโลกแห่งการเปลี่ยนแปลง นั่นคือ การเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการที่จะนำพาองค์การจากสภาพปัจจุบันไปสู่สภาวะในอนาคตตามที่ต้องการ และจะต้องเผชิญกับปัญหานานาประการ เปรียบกับในยุคการบริหารดั้งเดิมที่ผ่านมา หรือยุคศตวรรษที่ 20 ผู้นำเพียงแต่มุ่งเน้นที่ผลผลิต โดยมุ่งประสิทธิภาพสูงสุด โดยไม่ค่อยให้ความสำคัญกับคน สิ่งแวดล้อมและองค์การมากเท่าไรนัก และเมื่อเข้าสู่ยุคสมัยใหม่ในช่วง ยุคที่ 3 (Modern Organization & Postmodern Organization Theory) และยุคที่ 4 (Postmodern) จะเห็นว่า สิ่งแวดล้อมมีผลอย่างยิ่งต่อองค์การและการบริหารจัดการ ผู้นำองค์การเริ่มให้ความสำคัญกับการบริหาร

ในลักษณะระบบเปิด (Open system) การบริหารมีความยืดหยุ่น (Flexibility) ปรับตัวได้ (Adaptable) และมีการนำแนวคิดเรื่ององค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เข้ามาบริหารจัดการองค์การ อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับทุกๆ คนทั่วทั้งองค์การและชุมชน โดยใช้หลักประชาธิปไตย (Democracy) เพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมของทุกคน ตลอดจนให้ความสำคัญกับโลกที่ไร้พรมแดน การติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ทำให้ง่ายและสะดวกในการรับข้อมูลข่าวสาร (นิตยา เงินประเสริฐศรี, 2544) ฉะนั้น เมื่อเข้าสู่ยุคศตวรรษที่ 21 ผู้นำต้องอาศัยความเป็นผู้นำ ซึ่งความเป็นผู้นำจะแสดงให้เห็นถึงวิธีการใช้อำนาจภายในของตัวบุคคล เพื่อให้ชนะใจพนักงานให้ทำงานร่วมกันและบรรลุเป้าหมายร่วมกันให้ได้ (Gill, 2001) อีกทั้งผู้นำควรเน้นการกระจายอำนาจในการบริหารงาน การจูงใจคนโดยเน้นการทำงานเป็นทีม มีความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างนวัตกรรมให้กับผลผลิตใหม่ๆ มีความยืดหยุ่นในการปรับตัว มีการนำเอาเทคโนโลยีและวิทยาการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์ต่อองค์การและทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและมีความสามารถในการใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง

ปัจจุบันองค์การต่างๆ ทั้งในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน ยังขาดการจัดระเบียบโดยไม่มีการปรับตัว (adaptability) ทำให้เกิดองค์การระบบราชการ (Bureaucratic organization) ที่เกิดการติดตัน ซึ่งไม่สามารถหาทางออกให้ตัวเองได้ตลอดทั้งเกิดความสูญเสียในการใช้ทรัพยากรที่ซ้ำซ้อนหรือมีความขัดแย้งในการใช้ทรัพยากร

เพิ่มขึ้น ดังนั้นองค์การในอนาคตและผู้นำการบริหารองค์การแห่งศตวรรษที่ 21 ควรปรับตัวให้สอดคล้องกับโครงสร้าง ระบบ วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับ Kotler ที่ได้สรุปลักษณะขององค์การโดยการเปรียบเทียบองค์การในศตวรรษที่ 20 และ 21 ทางด้านโครงสร้าง ระบบ และวัฒนธรรม (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2549, หน้า 332) นั่นคือ ด้านโครงสร้างไม่ควรเป็นแบบราชการ ควรมีน้อยระดับ ด้านระบบมีการกระจายข้อมูลอย่างกว้างขวาง และมีการเสนอให้มีการฝึกอบรมทางการบริหารจัดการและระบบสนับสนุนแก่พนักงานจำนวนมาก ด้านวัฒนธรรมมุ่งเน้นการกระจายอำนาจ การตัดสินใจรวดเร็ว การเปิดเผยและจริงใจ เป็นต้น

ขณะที่ Kouzes and Posner เห็นว่า ผู้นำยุคใหม่ คือ คนที่รู้จักนำอดีตมาเป็นบทเรียนและมองไปข้างหน้าในเวลาเดียวกัน ซึ่งทั้งสองท่านนี้ได้สรุปถึงผู้นำยุคใหม่ไว้ 7 ประการ นั่นคือ 1) ผู้นำควรมีความน่าเชื่อถือ 2) ผู้นำคือ ผู้เริ่มต้น 3) ผู้นำกล้าที่จะทำสิ่งใหม่ 4) ผู้นำมุ่งความสำเร็จในอนาคต 5) ผู้นำรู้จักการทำงานเป็นทีม 6) ความมีเกียรติภูมิของผู้นำ และ 7) ผู้นำต้องเป็นผู้เข้าใจและเห็นความสำคัญของคนอื่น (Chowdhury, 2000)

จากความสำคัญข้างต้น ผู้เขียนจึงมีความสนใจที่จะนำเสนอเกี่ยวกับทักษะและบทบาทผู้นำที่แท้จริงกับการบริหารองค์การแห่งศตวรรษที่ 21 โดยข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจะเป็นข้อมูลสำคัญและเป็นแนวทางสำคัญที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารองค์การต่างๆ เพื่อสามารถนำไปปรับใช้ในการบริหารองค์การได้อย่างสร้างสรรค์เพื่อความอยู่รอดได้อย่างยั่งยืนและก้าวทันโลกแห่งศตวรรษที่ 21

น่านทัศนะผู้นำที่แท้จริงกับการบริหารองค์การแห่งศตวรรษที่ 21

ดร.ซันนี่ ไกลล์ (Sunnie Giles) (อ้างถึงใน รศ.ดร.ศิริยุพา รุ่งเรืองสุข, ออนไลน์, 2560) เป็นประธานบริษัท Quantum Leadership Group ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้นำบริษัทข้ามชาติจำนวน 195 คนจาก 15 ประเทศทั่วโลก โดยผู้นำเหล่านั้นอยู่ในองค์กร 15 องค์กรที่ติดอันดับองค์กรข้ามชาติที่ใหญ่ที่สุด 30 แห่งของโลก ซึ่งวิสัยทัศน์ของผู้นำเหล่านี้ได้รับความน่าเชื่อถือมากที่สุดเพียงอย่างเดียว บทความนี้ได้รับการเผยแพร่ในวารสารฮาร์วาร์ด บิสซิเนสและถือว่ามีอิทธิพลต่อแนวทางพัฒนาภาวะผู้นำในสหรัฐอเมริกาและทั่วโลกมากพอสมควรและนอกจากข้อมูลของ ดร.ซันนี่แล้วยังมีข้อมูลจากบริษัทฟอร์สต์และซัลลิแวน ที่ทำรายงานนำเสนอให้กับบริษัทเฮย์ กรุ๊ป เรื่องภาวะผู้นำที่เหมาะสมกับ Global Megatrends 2030 อีกด้วย

จากการเปรียบเทียบข้อมูลของ 2 แหล่งนี้ผนวกกับข้อมูลการศึกษาเรื่องภาวะผู้นำที่ผู้นำชาวเอเชียพึงมีที่จัดทำโดยอาจารย์จากวิทยาลัยการจัดการสิงคโปร์ (Singapore School of Management) พบว่ามีข้อมูลที่สอดคล้องกันหลายประการสามารถสรุปออกมาเป็นภาวะผู้นำที่ผู้นำทั่วโลกและผู้นำเอเชียพึงมีสำหรับปี 2017 จนถึง 2030 ได้ดังนี้

ผู้นำต้องมีจริยธรรม ด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว ในขณะที่ศีลธรรมและจริยธรรมของคนเราไม่เอื้ออำนวยตาม แต่เสื่อมลงอย่างเห็นได้ชัด การทำร้ายเบียดเบียนเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน ตลอดจนธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแสดงให้เห็นว่า ถ้าผู้นำของสังคมโลกในทุกระดับไม่สามารถนำชุมชนให้มีความจิตสำนึกรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม

ย่อมส่งผลเสียเป็นอย่างมาก แต่ถ้าผู้นำมีความเก่งและความดีก็จะสามารถเป็นแบบอย่าง สามารถสร้างค่านิยม วัฒนธรรมและระบบการทำงานที่ดีให้แก่พนักงานภายในองค์กรได้ ฉะนั้น ผู้นำในศตวรรษหน้าต้องมีจริยธรรมมาก่อนความเก่งความฉลาดและมีความละเอียดต่อการทำบาป

กำหนดเป้าหมายการทำงานได้ชัดเจน

การกำหนดเป้าหมายมาตรฐานของงานที่ต้องการให้พนักงานทราบอย่างชัดเจน และเปิดทัศนคติให้พนักงานทั่วทั้งระดับองค์กรได้แสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ซึ่งในยุคปัจจุบันนี้ Gen Y (Generation Y) ได้เข้าสู่ตลาดมาหลายปีแล้วและจะเข้ามามากขึ้นเรื่อยๆ คน Gen Y เป็นคนสมัยใหม่รักอิสระชอบความหลากหลายแปลกใหม่ การบริหารคนกลุ่มนี้ต้องให้อิสระแก่พวกเขา

สื่อสารความคาดหวังต่างๆ ให้ชัดเจน

ผู้นำต้องสื่อสารค่านิยม ความต้องการอื่นๆ ที่เป็นวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานเข้าใจตั้งแต่วันแรกที่เริ่มงาน เพื่อที่ทุกฝ่ายจะได้มุ่งความสำเร็จขององค์กรไปในทิศทางเดียวกัน

มีความยืดหยุ่น มีการเปิดกว้าง (openness)

การเตรียมความพร้อมให้ทันต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยผู้นำควรแลกเปลี่ยนข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ เน้นการสื่อสารแบบเปิดคนรุ่นใหม่ (Gen Y) สังคมรุ่นใหม่เป็นยุคที่เทคโนโลยีสื่อสารก้าวหน้ามาก การสื่อสารแบบเปิดเผยโปร่งใสจึงเป็นเรื่องจำเป็นเพื่อป้องกันการเข้าใจผิด และการเกิดอคติ (bias)

การจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง

ผู้นำยุคนี้ต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับผลผลิตและบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

เปิดรับความคิดสร้างสรรค์และวิทยาการใหม่ๆ เพื่อส่งเสริมการสร้างสรรค์นวัตกรรมให้เกิดขึ้นในยุคที่ผู้บริโภคสามารถรับข้อมูลได้ในทุกที่ทุกเวลา ผู้นำต้องเปิดเผยข้อมูลที่เป็นจริง เพื่อประโยชน์กับผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจทุกฝ่าย เพื่อมุ่งความสำเร็จองค์การในอนาคตร่วมกันอย่างยั่งยืน

จากข้อมูลข้างต้น สอดคล้องกับ ชัยวัฒน์ ธีระพันธุ์ (หน้า 37-47) กล่าวว่า โลกทศวรรษนี้ และในอนาคตเต็มไปด้วยอันตรายและความท้าทาย นานาปัญหาอันซับซ้อนรุมเร้ารอบด้าน ไม่ว่าปัญหาทางการเมือง เศรษฐกิจ ความเสื่อมทรามทางสังคม และความถดถอยของทรัพยากรธรรมชาติที่หล่อเลี้ยงทุกชีวิต ทว่าท่ามกลางวิกฤตเหล่านี้มีโอกาแฝงอยู่ด้วย ขึ้นกับว่าเราจะเห็นโอกาสนั้น แล้วปั้นแต่งอนาคตที่ปรารถนาได้หรือไม่ ในประเทศไทยแนวคิดหรือกระบวนการฝึกอบรมและการสร้างผู้นำจึงเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนาบุคลากรมากขึ้น โดยลำดับ นอกจากนี้ ไมเคิล โอไบรอัน (Michael O'Brien) ประธานบริษัท โอไบรอันกรุ๊ป (O'Brien Group) ซึ่งทำงานด้านโค้ชผู้นำระดับสูงและพัฒนาทีมผู้นำระดับสูง (executive coaching and executive team development) ได้เขียนบทความ หลักสูตรผู้นำยุคใหม่ (A New Executive Curriculum) ซึ่งสะท้อนให้เห็นความสำคัญของการพัฒนาภาวะผู้นำที่แท้ (อ้างอิงในชัยวัฒน์ ธีระพันธุ์, หน้า 38) นั่นคือ 1) การฝึกฝนความรู้มีสติ 2) ฝึกใช้จินตภาพ 3) ฝึกคิดวางกรอบใหม่ ให้ความหมายใหม่กับเหตุการณ์ และ 4) ฝึกประสานมุมมองโลกทัศน์อื่นๆ ในตน รวมทั้งการสร้างผู้นำและภาวะการเป็นผู้เป็นที่เรียกว่าได้เป็นผู้นำแห่งอนาคตที่จะผุดบังเกิดนั้น จะต้องมีการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถพื้นฐานใน

ด้านต่างๆ ใน 4 ด้านหลัก ประกอบด้วย 1) การสร้างพลังแห่งความเพียร (capacity to aspire) 2) การนำการสนทนาที่ครุ่นคิดพินิจและสนทนาที่ได้ข้อคิดใหม่ๆ (reflective and generative conversations) 3) หลักคิดและทักษะในการเข้าใจระบบซับซ้อนและความซับซ้อนในโลกที่ไม่มีเสถียรภาพ พลิกผันง่าย (understanding complexity) และ 4) ทักษะการเรียนรู้ เพื่อเท่าทันอนาคตที่กำลังจะเกิดขึ้น (becoming) เป็นต้น และสิ่งที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาผู้นำที่แท้ คือ การเป็นผู้ที่มีความรู้สึกไวและการเตรียมสร้างการนำและการท้าทายในอนาคต (Leading edge and future challenges) นั่นคือ 1) การสร้างองค์การการเรียนรู้ (Cultivating a learning organization) ประกอบด้วย (1.1) การคิดอย่างเป็นระบบ (Systems thinking) (1.2) การเรียนรู้จากความล้มเหลว (Learning from failure) (1.3) การกระตุ้นให้เกิดการทดลองอย่างต่อเนื่อง (Encouraging continuous experimentation) (1.4) การคิดอย่างสร้างสรรค์ (Think creatively) 2) การช่วยเหลือสมาชิกกลุ่มให้เป็นผู้ตามที่ดี (Helping group members to become good followers) ประกอบด้วย (2.1) การบริหารตนเอง (Self-management) (2.2) ความผูกพัน (Commitment) (2.3) ความสามารถและจุดศูนย์รวม (Competence and focus) (2.4) ความกล้า (Courage) (3) การรักษาความไว้วางใจ (Maintaining trust) เป็นต้น (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2544, หน้า 288-291)

อย่างไรก็ตาม หัวใจของผู้นำ คือ ควรหมั่นพิจารณาและทบทวนเส้นทางแห่งผู้นำอย่างสม่ำเสมอ เช่น ก่อนปี ค.ศ. 2000 หรือก่อนเข้าสู่ยุคศตวรรษที่ 21 รูปแบบการบริหารจัดการมีการเปลี่ยนแปลงมาก

จะเห็นได้ว่าในยุคศตวรรษที่ 20 การบริหารจะมุ่งไปที่ผลผลิตมากกว่ามุ่งความสัมพันธ์ ส่วนใหญ่มาจากปัญหาด้านแรงงาน และเมื่อพิจารณาถึงลงไปจะพบว่าองค์กรต่างๆ มีอยู่สารพันปัญหาที่สะสมต่อเนื่องกันมา โดยไม่ได้รับการแก้ไขหรือวางแผนป้องกันไว้แต่เริ่มแรก ทำให้หลายองค์กรต้องกลับมาคิดทบทวนว่า จะนำองค์การสู่ยุคใหม่ที่ทันสมัยได้อย่างไร **ประเด็นแรก คือ ผู้นำระดับสูงที่ขาดทั้งปริมาณและคุณภาพ** ปกติผู้บริหารระดับสูงขององค์กรทั่วไปมักสรรหาบุคคลผ่านคณะกรรมการที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวาระการทำงาน 4 ปี แต่ถ้าตรวจสอบให้ดีจะพบว่า มีองค์การจำนวนไม่น้อย ที่ใช้ระยะเวลาสรรหาบุคคลยาวนานขึ้น ดังนั้นการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และการบริหารการเปลี่ยนแปลงในยุคที่สภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงเร็วมากในปัจจุบันนับว่าเป็นไปได้ยากเหลือเกิน **ประเด็นที่สอง คือ ผู้บังคับบัญชาในทุกระดับชั้นยังขาดทักษะความสามารถในการบริหารจัดการ** บางส่วนอาจจะทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพแต่ยังขาดทักษะด้านการบริหารงานบุคคล อีกทั้งยังขาดทักษะด้านการพัฒนาบุคคลอย่างต่อเนื่องนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญในด้านการบริหารจัดการบุคคลมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน **และประเด็นที่สาม คือ ระดับคนทำงานหรือระดับปฏิบัติการที่มีอยู่ไม่สอดคล้องกับความต้องการทักษะใหม่ในยุคดิจิทัล** แม้บางครั้งองค์กรได้พยายามพัฒนาแต่ยังไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร จะให้นำคนรุ่นเก่าที่ไม่มีศักยภาพออกไปนั้นไม่ใช่เรื่องง่าย ครั้นจะนำคนรุ่นใหม่เข้ามาแทนที่ก็สรรหายากเหลือเกิน เพราะคนรุ่นใหม่ก็มีความสนใจที่จะไปร่วมสร้างอนาคตกับองค์กรแบบใหม่ เพื่อที่จะได้พัฒนาทักษะความสามารถของตนได้อย่างเต็มที่ (ธัญ ธำรงนาวาสวัสดิ์, 2560)

คุณลักษณะบทบาทผู้นำองค์กรที่แท้จริงกับการบริหารองค์การแห่งศตวรรษที่ 21

องค์การในศตวรรษที่ 21 เป็นโลกแห่งการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงในที่นี้ คือ การเปลี่ยนแปลงในโลกของธุรกิจ รวมถึงการแข่งขันที่มีเพิ่มมากขึ้นทำให้กิจการหรือองค์การทุกแห่งต้องเผชิญทั้งความเสี่ยงที่สูงขึ้นและการสร้างโอกาสที่ดีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากโลกาภิวัตน์ของเศรษฐกิจ (Globalization) เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องและแนวโน้มทางสังคม องค์การแบบคลาสสิกในศตวรรษที่ 20 ไม่สามารถดำเนินการได้ตราบใดที่สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ เนื่องจากโครงสร้าง (Structure) ระบบ (System) การปฏิบัติ (Practices) และวัฒนธรรม (Culture) เป็นเหตุที่ทำให้เกิดความล่าช้าและเป็นอุปสรรคทำให้ยากต่อการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น ผู้นำองค์กรควรให้ความสำคัญกับคุณลักษณะและบทบาทผู้นำองค์กรที่แท้จริงเพื่อจัดระบบการบริหารจัดการไม่ว่าจะเป็นทางด้านการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และการบริหารการเปลี่ยนแปลงในยุคที่สภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงอย่างมีพลวัต

ผู้นำมีความสำคัญต่อการคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลงองค์การและนำองค์การสู่ความสำเร็จในโลกยุคศตวรรษที่ 21 ดังนั้นคุณลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพควรเป็นอย่างไร ในหนังสือ The transformation of Management ของ Davidson (1995) กล่าวถึงบทบาทสำคัญของผู้นำยุคใหม่ นั่นคือ บทบาทในการบูรณาการด้วยการกระจายอำนาจ แต่ยังคงควบคุมองค์การได้เพื่อให้เกิดเป้าหมายร่วมกัน (shared value) การนำมิใช่การลงมือทุกอย่างด้วยตัวเองแต่เป็นการดูแลให้ทุกอย่างดำเนินไปตามวิถีทางที่ควรจะเป็น ขณะที่ Holmberg และ Ridderstrale (Chowdhury, 2000) ได้กล่าวไว้ว่า

ผู้นำยุคใหม่ต้องละเอียดอ่อน นั่นคือ การให้ความสำคัญกับคนในองค์กร มิใช่เพียงต้องการสมองแต่สมองก็ลงไปถึงจิตใจ อีกทั้ง Linda A.Hill (1993) ได้ให้ความสำคัญกับคนเก่งและมีความสามารถ (talent) ผู้นำยุคใหม่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ด้วยความสามารถในการจูงใจให้คนในองค์กรใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ โดยต้องค้นหาคนที่มีความสามารถ ต้องเชื่อมั่นในคุณค่าของการลงทุนด้านทุนมนุษย์ (human capital) ทุนทางปัญญา (intellectual) และทุนทางสังคม (social capital) สอดคล้องกับ ยุทธนา ไชยกุล (2544, หน้า 69-70) กล่าวว่า ปัจจุบันองค์กรชั้นนำที่ประสบความสำเร็จในระดับโลกตระหนักดีว่า ทรัพยากรบุคคลมิใช่เป็นเพียงต้นทุนผันแปรในการผลิตอีกต่อไป แต่เป็นทรัพย์สินที่มีค่าที่สุดในองค์กรดังเช่น ปรชญาการดำเนินธุรกิจของบริษัท GE ที่ว่า การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นงานที่สำคัญ 1 ใน 4 งานหลักขององค์กรในการก้าวเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ อีกทั้ง กระแสโลกาภิวัตน์ได้มีพัฒนาการเทคโนโลยี ด้านการสื่อสาร ตลาดแรงงานที่มีความรอบรู้ การให้ความสำคัญของบุคคลในฐานะทุนทางปัญญา การเปลี่ยนแปลงทิศทางและแนวทางการดำเนินธุรกิจขององค์กรในสภาพการแข่งขันที่สูง (Hamel & Others, 1998) อีกทั้ง ผู้นำที่ดีควรมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีการบริหารความเสี่ยงอย่างฉับไว มีความเข้มแข็งในการสร้างแรงบันดาลใจ มีความสามารถในการจูงใจคน มีการจัดระบบการคิดที่ดี มีความฉลาดทางด้านอารมณ์ มีการนำองค์กรด้วยใจ (Richard L Daft, 1999: 337-349)

ขณะที่ ผู้นำในศตวรรษที่ 21 ตามแนวคิดของ Stuart R. Levine (Chowdhury, 2000) จะต้องเป็นผู้ให้ความสำคัญกับการสร้างคุณค่า (The Value Based

Edu Leader) โดยการสร้างความไว้วางใจกันและนำองค์กรก้าวไปข้างหน้าโดยเน้นที่คนในองค์กรเป็นสำคัญ อีกทั้ง งานสำคัญของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรในสังคมแห่งอนาคต คือ ต้องพยายามสร้างสมดุลทั้ง 3 ด้านให้กับบริษัททั้งในฐานะที่เป็นองค์กรเชิงเศรษฐกิจ (economic organization) องค์กรเชิงมนุษยธรรม (human organization) และองค์กรเชิงสังคม (social organization) ซึ่งจะมีความสำคัญยิ่งขึ้นในอนาคต

นอกจากคุณลักษณะของบุคคลในศตวรรษที่ 21 ดังที่กล่าวมาข้างต้น โฮวาร์ด การ์ดเนอร์ (Howard Garder, 2010: 9-23) เจ้าของทฤษฎีพหุปัญญา (multiple-intelligence) ได้เสนอสิ่งที่คนในอนาคตต้องมีซึ่งเรียกว่า “จิตห้าลักษณะสำหรับอนาคต” (five minds for the future) การ์ดเนอร์ได้เขียนเรื่องดังกล่าวไว้ในหนังสือ “21st century skills rethinking how student learn” โดยมี เจมส์เบลลันกา และรอน แบรินด์ (James Bellanca and Ron Brandt, 2010) เป็นบรรณาธิการ จัดห้าลักษณะสำหรับอนาคต (อ้างอิงในเสนาะ กลิ่นงาม, 2549, หน้า 27-59) นั่นคือ 1) จิตเชี่ยวชาญ (disciplined mind) 2) จิตรู้สังเคราะห์ (synthesizing mind) 3) จิตสร้างสรรค์ (creative mind) 4) จิตรู้เคารพ (respectful mind) และ 5) จิตรู้จริยธรรม (ethical mind)

สำหรับผู้นำในศตวรรษที่ 21 บางทักษะมีความสำคัญยิ่ง เช่น ทักษะการสร้างทีมงาน (team building) ทักษะการจัดการความขัดแย้ง (conflict management) อีกทั้งผู้นำในปัจจุบันและอนาคตจะต้องพัฒนาทัศนคติใหม่ๆ ให้เกิดขึ้น ดังนี้

- 1) ทันสมัย (modernization) มองอนาคตอย่างมีวิสัยทัศน์
- 2) มีสัมพันธ์ภาพ (relationship) สร้างมิตรภาพที่เข้มแข็งและยั่งยืน
- 3) ปรับตัว (adaptability) ตอบสนองความไม่แน่นอนได้รวดเร็ว
- 4) มุ่งมั่น (assertiveness) เข้าใจความขัดแย้งจัดการด้วยสมอง
- 5) สร้างแรงบันดาลใจ (inspiration) ไม่บังคับแต่จูงใจสร้างแรงบันดาลใจ
- 6) ทะเยอทะยาน (aspiration) มุ่งสร้างความสำเร็จ
- 7) โปร่งใส (transparency) สร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้น
- 8) เป็นพี่เลี้ยง (mentoring) เป็นพี่เลี้ยงมากกว่าเป็นผู้สอน
- 9) ซื่อสัตย์ จริงใจ (honesty) ไม่โกหกหลอกลวง
- 10) มีพันธะ รับผิดชอบ (accountability) คำนึงถึงคำมั่นสัญญา

อย่างไรก็ตาม ผู้นำยุคใหม่ จึงควรมีความสามารถในการสื่อสารกับบุคคล, เข้าใจถึงจิตใจของผู้ปฏิบัติการ, มีทักษะการทำงานที่หลากหลาย, มีความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ, มีความคิดและตัดสินใจได้รวดเร็วกับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา, มีความฉลาดด้านการคิดและทางอารมณ์, มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคล, มีการใช้หลักการกระจายอำนาจในการบริหารงาน, มีทักษะในการจูงใจคนโดยเน้นการทำงานเป็นทีม, มีความคิดสร้างสรรค์ในสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ และมีความสามารถในการ

ปรับตัวอยู่เสมอ จากคุณลักษณะบทบาทผู้นำองค์การที่แท้จริงข้างต้นที่พึงมีการบริหารองค์การแห่งศตวรรษที่ 21 แล้วนั้น สิ่งสำคัญที่ทำให้้องค์การอยู่รอดได้ นั่นคือ ผู้นำองค์การต่างต้องให้ความสำคัญกับกลยุทธ์หรือยุทธวิธีต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อนำองค์การสู่ความสำเร็จในโลกอนาคตต่อไป

ปัจจัยสู่ความสำเร็จขององค์การแห่งศตวรรษที่ 21 (21 Century)

ความสำเร็จขององค์การแห่งศตวรรษที่ 21 (อ้างอิงใน พ.อ.ดร.เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ, ออนไลน์, 2560) ได้กล่าวถึงความสำเร็จในศตวรรษที่ 21 ที่ได้ศึกษาจาก “ความล้มเหลว” ของบริษัทโกดัก ในกรณีที่เกิดพิพาทติดกล้องดิจิทัลของโนเกียที่กำลังเข้ามาแบ่งส่วนแบ่งการตลาดของกล้องที่ใช้ฟิล์มจากโกดักไป ซึ่งผลสุดท้ายก็ล้มเหลวไปแล้วอย่างไม่น่าเชื่อในอดีตฟิล์มโกดักถือเป็นตัวเลือกอันดับหนึ่ง แม้ว่าฟิล์มยี่ห้อฟูจิจะมีราคาถูกกว่า แต่ฟิล์มโกดักก็เป็นผู้ครองตลาด และมีส่วนแบ่งตลาดถึง 90% ของตลาดฟิล์ม แต่ในปี 2012 บริษัทโกดักก็ถูกฟ้องล้มละลายไป โกดักพยายามดิ้นรนเพื่อให้ได้มาซึ่งผลกำไรโดยพยายามผลิตเครื่องพิมพ์อิงค์เจ็ท การเลิกจ้างบุคลากรนับพันคน และการใช้กฎหมายสิทธิบัตรก่อนจะถูกฟ้องล้มละลายในปี 2012 ทั้งนี้ โกดักเป็นบริษัทเดียวที่เกิดภาวะแบบนี้ มีธุรกิจอยู่น้อยที่จากเดิมเคยเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ แต่สุดท้ายกลับมีขนาดเล็กลง ธุรกิจเล็กๆ ที่อาจจะเข้ามาควบคุมตลาดหรืออาจจะถูกเอาชนะโดยธุรกิจที่ใหม่กว่าและดีกว่า ดังนั้นจากกรณีศึกษาของบริษัทโกดัก ทำให้ธุรกิจต่างๆ ได้เรียนรู้ถึงสิ่งต่างๆ ที่จะเปลี่ยนแปลงในอนาคต ดังนี้

1) คอยจับตามอง “disruptive technology” อยู่เสมอ disruptive technology คือ นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีที่สร้างตลาดและมูลค่าให้กับตัวผลิตภัณฑ์ที่ใช้เทคโนโลยี และส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรง (disrupt) ต่อตลาดของผลิตภัณฑ์เดิม รวมทั้งอาจทำให้ธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีแบบเดิมๆ ล้มหายตายจากไป ซึ่งต่างจากนวัตกรรมทั่วไปที่อาจเพียงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพเพิ่มคุณภาพของสินค้า หรือลดต้นทุนกระบวนการผลิตแบบเดิมๆ

2) เทคโนโลยีการเปลี่ยนแปลง แต่คุณค่าในตัวไม่อาจเปลี่ยนได้ นั่นคือ องค์กรต้องพยายามเข้าใจปัจจัยภายนอกที่จะเข้ามาทำลายความได้เปรียบที่สำคัญขององค์กร

3) องค์กรควรมีความยืดหยุ่น และปรับตัว อยู่เสมอ

4) การเปลี่ยนแปลงส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม นั่นคือ การปรับเปลี่ยนโดยรับฟังความคิดใหม่ๆ หรือ ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมจากภายในองค์กร

สอดคล้องกับ ดร. John P.Kotler จากมหาวิทยาลัย Harvard ได้เสนอแนวคิดที่ว่า องค์กรที่จะประสบความสำเร็จในศตวรรษที่ 21 ได้นั้นต้องมีความฉับพลันอยู่ตลอดเวลา (A persistent sense of urgency) มีการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารระดับสูง (Teamwork at the top) มีบุคคลที่สามารถสร้างสรรค์ และสามารถสื่อสารวิสัยทัศน์ (People who can create and communicate vision) และมีวัฒนธรรมขององค์กรที่สามารถปรับตัวได้ (An adaptive corporate culture) (Kotler, 1996: 163-173)

ทั้งนี้ วัฒนธรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา องค์กรควรทำในสิ่งที่ดีกว่าเดิม เช่น มีการทดสอบทางเทคนิคใหม่ๆ การวัดความสำเร็จขององค์กร และการเรียนรู้จากความผิดพลาดในอดีต หรือการผสมผสานระหว่างวัฒนธรรมดั้งเดิมกับวัฒนธรรมสมัยใหม่ เพื่อปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ของธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการกับการเปลี่ยนแปลงองค์กร (อ้างอิงใน กุลเชษฐ์ มงคล, ออนไลน์, 2560) ได้ให้ทัศนะว่า การเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องที่ยากทั้งในด้านความคิดและการปฏิบัติ กล่าวคือ การเปลี่ยนแปลงทำให้องค์กรและบุคคลในองค์กรต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่จะเข้ามาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับคนหรือปัญหาที่เกี่ยวกับความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เป็นต้น ขณะที่ Robert Jacobs ผู้แต่งหนังสือ Real Time Strategic Change ได้อธิบายถึงลำดับกระบวนการในการจัดการการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพไว้ 3 ขั้นตอน นั่นคือ 1) การสร้างความน่าเชื่อถือและการสร้างเครื่องมือในการวัดผลที่มีประสิทธิภาพในการวัดความสำเร็จของการเปลี่ยนแปลง 2) การคิดค้นวิธีการหรือแผนการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ที่มีความหลากหลายและเหมาะสมต่อองค์กร และ 3) การรับผิดชอบต่อแผนการปฏิบัติการที่วางไว้อย่างเคร่งครัด ตามลำดับ

ในส่วน of เครื่องมือที่นำมาใช้ในการพัฒนาความเป็นผู้นำและความสำเร็จในการบริหารองค์กรแห่งศตวรรษที่ 21 นั้นมีอยู่หลายแนวทาง อาทิเช่น หน้าที่ทางการจัดการ (functional of management)

ที่เคยใช้กันมาในยุคศตวรรษที่ 19 จนถึงช่วงกลางทศวรรษที่ 20 ที่ประกอบด้วย การวางแผน (planning) การจัดองค์การ (organizing) การวางแผนกำลังคน (staffing) การนำหรือสั่งการ (commanding) และการควบคุม (controlling) (สมคิด บางโม, 2551) จะได้มีการเปลี่ยนแปลงมาตั้งแต่ปลายทศวรรษที่ 20 เป็นหน้าที่ 4 ประการของการจัดการ ประกอบด้วย การวางแผน (planning) การจัดโครงสร้างองค์การและกำลังคน (organizing เป็นการรวมเอา staffing เข้ามาไว้ด้วยกัน) การนำ (leading) และสุดท้ายคือการติดตามประเมินผล (evaluating) และเริ่มพูดและพยายามใช้กันอย่างมากในศตวรรษนี้แล้วก็ตาม แต่ในทางปฏิบัติยังไปได้ไม่เร็วและมากพอ เพื่อให้เกิดประโยชน์และส่งผลต่อการนำไปปฏิบัติสู่การพัฒนาหัวหน้าในแบบผู้นำเพื่อมุ่งสู่ผลลัพธ์ที่ดีที่มีทั้งผลผลิตและคุณภาพในคราวเดียวกัน (อ้างอิงในจำลักษณ์ ขุนพลแก้ว, ออนไลน์, 2560) ที่ได้กล่าวถึงทักษะการนำ โดยจำแนกเป็น 8 ทักษะความสามารถ (eight competency skills) ของการเป็นหัวหน้าในทุกระดับชั้น (supervising) ที่ต้องนำพาบุคคลให้ร่วมใจสร้างสรรค์ผลงานให้สอดคล้องกับบริบทความเปลี่ยนแปลง และความต้องการใหม่ๆ อยู่เสมอ เช่น ทักษะในการวางแผนงาน (Planning the Work) ทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างผลงานร่วมกัน (communicating for result) ทักษะการนำและสร้างพลังร่วมจากคนในทีม (leadership and influencing) ทักษะการจัดการเพื่อยกระดับสมรรถนะในงาน (managing work performance) ทักษะการจัดการให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลง (managing change) ทักษะการบริการลูกค้าและตอบสนองต่อความต้องการใหม่ๆ (customer service) ทักษะการแก้ปัญหาอย่างมี

ประสิทธิผล (effective problem solving) และทักษะการปรับปรุงคุณภาพและผลผลิตอย่างเป็นระบบ (productivity and quality improvement) เป็นต้น ขณะที่ BCG (Boston Consulting Group) (อ้างอิงในจำลักษณ์ ขุนพลแก้ว, ออนไลน์, 2559) ได้กล่าวว่า ในช่วงที่มีการเปลี่ยนผ่านองค์กรกันขนานใหญ่ อันเนื่องมาจากผลกระทบจากเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ระดับ นั่นคือ ระดับองค์การ และระดับกระบวนการ โดย Enterprise-wide or Business-unit-focused Transformation เป็นการปรับใหญ่ทั้งองค์การและหน่วยธุรกิจสำคัญ เน้นอนมีผลต่อนโยบาย เป้าหมาย กลยุทธ์ โครงสร้าง และระบบการบริหารงาน ซึ่งเกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อทุกคนในองค์การ ดังนั้นการสื่อสารลงไปในทุกระดับเพื่อให้เข้าใจตรงกันถึงความจำเป็นจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ถ้าองค์กรได้มีการสื่อสารภายในที่ดี ก็จะทำให้การขับเคลื่อนองค์กรไปสู่สถานะใหม่ได้ง่ายและเกิดแรงต่อต้านลดลง โดยมาตรการหรือวิธีการที่มีการนำมาใช้ในช่วงระยะเปลี่ยนผ่าน มีดังนี้

1. Turnaround/restructuring การปรับโครงสร้างทั้งองค์การ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมใหม่
2. Rapid financial boost พินทุผลประกอบการทางการเงินที่กำลังตกต่ำ ทั้งในแง่ของการเพิ่มรายรับลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น และการใช้สินทรัพย์ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
3. Growth การพัฒนากลยุทธ์ และการดำเนินการด้วยแนวทางใหม่
4. Business model เปลี่ยนโมเดลธุรกิจหรือวิธีการทำธุรกิจใหม่ให้สอดคล้องกับตลาดและคุณค่าใหม่ที่ลูกค้าต้องการ
5. Digital ยกเครื่องห่วงโซ่คุณค่าทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนให้เป็นดิจิทัล

6. Global ปรับตำแหน่งทางธุรกิจเพื่อแสวงหาโอกาสใหม่ๆ โดยมองตลาดให้กว้างและไกลมากขึ้น

7. Organization ปรับระบบการบริหารจัดการภายใน การเน้นกระจายอำนาจ และตัดสินใจอย่างแม่นยำและเร็วขึ้น

อย่างไรก็ตาม ในส่วนของระดับกระบวนการที่มีการปรับตาม Function-specific transformation ซึ่งเป็นการปรับตามบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานภายใน ประกอบด้วยมาตรการสำคัญ ดังนี้

1. Innovation and R&D (Research and Development) การให้ความสำคัญกับการวิจัยพัฒนาเพื่อสนับสนุนให้นวัตกรรม หรือผลงานสร้างสรรค์ใหม่ๆ ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อยกระดับกระบวนการและผลิตภัณท์ให้มีมูลค่าเพิ่มที่สูงขึ้น

2. Commercial การปรับเปลี่ยนแนวทางและวิธีการขายและการตลาด โดยไม่มองแค่ตลาดเดิมๆ แต่ให้มองหาตลาดเกิดใหม่ที่มีศักยภาพและกำลังซื้อ โดยขยายช่องทางทั้งด้วยตัวเองและร่วมมือกับผู้อื่น

3. Operational การยกระดับการผลิตภายในตลอดห่วงโซ่อุปทานให้สั้น กระชับ ฉับไว และนำแนวทางการบริหารการผลิตแบบลีน (lean manufacturing) มาใช้เพื่อยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. IT ลงทุนโครงสร้างพื้นฐานใหม่ทั้งระบบ นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเก็บข้อมูล ประมวลผล และวิเคราะห์มากขึ้นในทุกส่วนขององค์กร ทำให้รู้สถานะและสามารถปรับตัวได้ในทันที

5. Support functions การดำเนินการของหน่วยงานสนับสนุนทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นกฎหมาย การบริการ การจัดซื้อ บัญชีการเงิน และทรัพยากรบุคคล จะต้องเอื้อให้ส่วนงานหลักขององค์กรมีความสามารถการแข่งขันที่สูงขึ้น

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นว่าการปรับใหญ่ในระดับองค์กรจะมีอยู่สองประเด็นสำคัญ คือ การปรับปรุงระบบการจัดการการตัดสินใจ และการเร่งเครื่ององค์กรให้มีผลประกอบการทางธุรกิจที่ดีอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นบทบาทและความรับผิดชอบโดยตรงของคณะจัดการหรือทีมผู้บริหารระดับสูง เพราะถ้าตัดสินใจช้าอาจดำเนินการไม่ทันกับการเปลี่ยนแปลงเป็นสำคัญ

สรุป

การบริหารองค์กรแห่งศตวรรษที่ 21 เป็นการเปลี่ยนแปลงจากสภาพปัจจุบันไปสู่สถานะในอนาคตตามที่องค์กรต้องการ ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วทำให้องค์การภาครัฐและภาคเอกชน จำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดอย่างยั่งยืน ซึ่งในยุคศตวรรษที่ 21 องค์กรจำเป็นต้องอาศัยการบริหารจัดการที่ดีและความเป็นผู้นำยุคใหม่ต้องมีความเด่นชัด สำหรับทักษะและบทบาทในการบูรณาการของผู้นำที่แท้จริงยุคใหม่ ควรมุ่งเน้นหลักการกระจายอำนาจ การเปิดกว้าง การกำหนดเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน มีความมุ่งมั่น ความสำเร็จในอนาคตร่วมกัน มีความยืดหยุ่น มีการสร้างสรรค์นวัตกรรม มีทักษะการสร้างทีมงาน โดยเน้นการทำงานเป็นทีม มีทักษะที่ดีในการจูงใจคน มีทักษะการบริหารจัดการความขัดแย้ง และมีความสามารถในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ความเป็นผู้ที่มีความจรรยาบรรณต่อองค์กร สังคม และสิ่งแวดล้อม แต่ทว่าในปัจจุบัน พบว่า องค์กรยังขาดผู้นำระดับสูงทั้งในแง่ของปริมาณและคุณภาพไม่ว่าจะด้านการบริหารจัดการและในระดับปฏิบัติการ ฉะนั้นการบริหารในโลกอนาคตแห่งศตวรรษที่ 21 องค์กรต่างต้องคอยจับตามองนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีที่

สามารถสร้างตลาดและมูลค่าให้กับตัวผลิตภัณฑ์ที่ใช้เทคโนโลยีเป็นสำคัญเพราะจะส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อตลาดของผลิตภัณฑ์เดิม นอกจากนี้ต้องคำนึงถึงตัวผลิตภัณฑ์ที่สำคัญนั่นคือ การพัฒนาบทบาทผู้นำองค์กรที่แท้ เพื่อให้ก้าวทันต่อโลกอนาคตแห่งศตวรรษที่ 21

สำหรับเครื่องมือที่จะนำมาใช้ในการบริหารองค์การแห่งศตวรรษที่ 21 มีอยู่หลากหลายแนวทาง อาทิเช่น หน้าที่ทางการจัดการ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การนำหรือการสั่งการ และการควบคุม ทั้งนี้ ในช่วงที่มีการเปลี่ยนผ่านองค์การ อันเนื่องมาจากผลกระทบจากเทคโนโลยีดิจิทัล องค์การและหน่วยธุรกิจสำคัญมีผลต่อนโยบาย เป้าหมาย กลยุทธ์ โครงสร้างและระบบการบริหารงาน ดังนั้น เพื่อที่จะทำให้การขับเคลื่อนองค์การไปสู่สถานะใหม่ได้ง่ายนั้นทำได้โดย องค์การควรปรับโครงสร้างใหม่ทั้งองค์การ การเปลี่ยนโมเดลหรือวิธีการทำธุรกิจใหม่ มีการส่งเสริมทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนให้เป็นดิจิทัล ควรให้ความสำคัญกับการวิจัยและการพัฒนาเพื่อยกระดับกระบวนการและผลิตภัณฑ์ให้มีมูลค่าที่สูงขึ้น ตลอดจนการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานใหม่ทั้งระบบ โดยการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเก็บข้อมูล ประมวลผล และเพื่อสามารถปรับตัวได้ในทันที เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ทักษะและบทบาทผู้นำที่แท้จริงกับการบริหารองค์การแห่งศตวรรษที่ 21 ถือว่ามีความสำคัญยิ่งที่จะเป็นแรงผลักดัน และเป็นแรงจูงใจที่ดีที่จะนำพาองค์การบรรลุความสำเร็จได้ในอนาคตอย่างยั่งยืน ดังนั้น ผู้นำที่แท้จริงแห่งศตวรรษที่ 21 นี้ จะต้องเป็นผู้นำในยุคการเปลี่ยนแปลง สามารถบริหารองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พัฒนาตนเอง คิดหากกลยุทธ์ นวัตกรรม วิทยาการใหม่ๆ เพื่อปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง ให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ เปิดรับความคิดเห็น และให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์การ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและสามารถปรับตัวให้ก้าวทันในยุคองค์การเปลี่ยนผ่านหรือองค์การแห่งศตวรรษที่ 21

เอกสารอ้างอิง

- กุลเชษฐ์ มงคล. 2551. “การจัดการการเปลี่ยนแปลง: ทางรอดขององค์กรในศตวรรษที่ 21.” **วารสารข้าราชการ**. 53 (1): 84-87.
- จำลอง ชุนพลแก้ว. 2559. **ถึงเวลาเปลี่ยนรูปแบบร่างองค์กรใหม่** (online). www.bangkokbiznews.com, 28 กันยายน 2560.
- _____. 2560. **วิกฤตผู้นำภาวะขาดหัวหน้างานที่ดี** (online). www.bangkokbiznews.com, 28 กันยายน 2560.
- ชัยวัฒน์ ถิระพันธุ์. 2558. **คู่มือหลักสูตรนักปฏิบัติการทางสังคมและสุขภาวะ** (ผู้นำที่แท้จริงแห่งศตวรรษที่ 21). โครงการผู้นำแห่งอนาคต คณะวิทยาการเรียนรู้และศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธิดาวัลย์ อุ่นกอง. 2560. “ภาวะผู้นำตนเอง: แนวคิดการพัฒนาความเป็นผู้บริหารสถานศึกษาในยุคศตวรรษที่ 21 .” **วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา**. (1): 1-13.
- ธัญ อารังนาवासวัสดิ์. 2560. **Step 8: Sustainable Leadership** (online). www.bangkokbiznews.com, 28 กันยายน 2560.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. 2544. **ทฤษฎีองค์การ: แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ไพฑูรย์ ลินลารัตน์. 2555. **ออกแบบผู้นำการ
ศึกษาใหม่: ผู้นำเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพ.**
กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ยุทธนา ไชยกุล. 2544. “ทิศทางการบริหารทรัพยากร
บุคคลในศตวรรษที่ 21.” **วารสารพฤติกรรม-
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
(1): 69-70.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2544. **ภาวะผู้นำ.** กรุงเทพมหานคร:
ธนัชการพิมพ์.
- _____. 2549. **การจัดการสมัยใหม่.**
กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร.
- เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. 2559. **ความสำเร็จใน
ศตวรรษที่ 21 ควรศึกษาจาก “ความล้มเหลว”**
(online). www.it24hrs.com, 29 กันยายน
2560.
- ศิริยุพา รุ่งเรืองสุข. 2560. **Step 8: ทิศทางผู้นำ 2017-
2030** (online). www.bangkokbiznews.com,
28 กันยายน 2560.
- สมคิด บางโม. 2551. **องค์การและการจัดการ.**
กรุงเทพมหานคร: บริษัท วิทย์พัฒน์ จำกัด.
- สมหมาย อำดอนกลอย. 2556. “บทบาทผู้บริหาร
สถานศึกษาในศตวรรษที่ 21.” **วารสาร
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏพิบูลสงคราม.** (1): 6-8.
- สุธาสิณี แสงมุกดา. 2554. **การพัฒนาแบบวัด
ภาวะผู้นำที่แท้จริงของผู้บริหารสถานศึกษา
ชั้นพื้นฐาน.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
การศึกษามหาวิทยาลัย.
- เสนาะ กลิ่นงาม. 2549. “การพัฒนาความเป็นผู้นำ
เชิงจิตวิทยาเพื่อผู้นำการเปลี่ยนแปลงองค์การ
สู่ศตวรรษที่ 21.” **มนุษยสังคมปริทัศน์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.** 8(1): 27-59.
- วิไลลักษณ์ วงศ์ตระกูลอารี และศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล.
2559. “การประเมินปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ
ต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการองค์กร
ในสถาบันการเงิน.” **วารสารเกษตรศาสตร์
ธุรกิจประยุกต์.** 10(13): 1-16.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545. **องค์การและ
การจัดการ.** กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร.
- Avolio, B.J., and Gardner, W.L., Walumbwa, F.O.,
Luthans, F., and May, D.R. 2004a. Unlocking
the mask: A look at the process by
which authentic leaders impact follower
attitudes and behaviors. **The Leadership
Quarterly.** 15(6): 801-823.
- _____, W.L. 2005. Authentic
leadership development: Getting to the
root of positive forms of leadership. **The
Leadership Quarterly.** 16(3): 315-338.
- Bellanca, James and Brandt, Ron. 2010.
**21st Century Skills: Rethinking how
Students Learn.** Bloomington: Solution
Tree Press.
- Gardner, Howard. 2010. “Five Minds for the
future” 21st century skills: rethinking
how students learn. (edited by James
Bellanca and Ron Brandt). Bloomington:
Solution Tree Press.

- Gill, R. 2001. **Essays on Leadership** (Leadership Trust Foundation Booklet). New Delhi: Sage.
- _____. 2007. **Theory and practice of leadership**. New Delhi: Sage.
- Hamel, G, and Others. 1998. **Strategic Flexibility**. England: John Wiley & Sons.
- John kotter. 1995. **“Leading Change: Why Transformation Efforts Fail.”** Harvard Business Review. March-April.
- Kotler, John P. 1996. **Leading Change**. Harvard Business School Press.
- Linda A. Hill. 1993. **Becoming a manager: How new manager master the challenges of leadership**. New York: Penquin.
- Marquardt, M.J. 2000. **Action learning and leadership**. The learning organization. 233-241.
- Mike Davidson. 1995. **The Transformation of Management**. London: MACMILLAN PRESS LTD.
- Richard L. Daft. 1999. **Leadership Theory and Practice**. London: The Dryden Press.
- Subir Chowdhury. 2000. **Management 21 C**. London: Biddles Ltd, Guildford and king'sLynn.

**อิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์
ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน**
**THE MODERATING EFFECT OF PUBLIC SERVICE MOTIVATION
ON THE RELATIONSHIP BETWEEN WORK-FAMILY CONFLICT
AND COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIOR**

เฉลิมวุฒิ เงินทอง¹ และ ธนวัต ลิ้มปัทมชัยกุล²

Chalermwut Ngernthong and Thanawat Limpanitkul

Received : October 25, 2018

Revised : November 28, 2018

Accepted : January 11, 2019

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องอิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด จำนวน 120 คน งานวิจัยนี้ใช้เครื่องมือในการศึกษาคือแบบสอบถามจำนวน 2 ฉบับ ฉบับแรกเป็นแบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ตอบ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว 2 ด้าน คือ ด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน 2) แบบสอบถามแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และ 3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ฉบับที่สองเป็นแบบสอบถามพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยให้หัวหน้างานโดยตรงเป็นผู้ประเมินพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นรายบุคคล ผลการศึกษาสรุปลงได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะอยู่ในระดับสูง พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคลอยู่ในระดับต่ำมาก พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์การอยู่ในระดับต่ำ และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำมาก

2. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ทั้งพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคล พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์การ และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยรวม

3. แรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่มีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และไม่อิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ E-Mail : chalermwut.n@gmail.com

² อาจารย์ประจำคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ E-Mail : thanawut@tbs.tu.ac.th

ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า แม้ว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจะมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวอยู่ในระดับใดก็ตาม กลุ่มตัวอย่างจะไม่แสดงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมเชิงลบต่างๆ ที่อาจกระทบต่อการบริการประชาชน ทำให้มั่นใจได้ว่า ผู้มารับบริการจะได้รับการปฏิบัติที่ดี และได้รับการดูแลที่ถูกต้องตามหลักวิชาชีพ

คำสำคัญ : ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว, แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ, พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

The research on “The Moderating Effects of Public Service Motivation on the Relationship Between Work-family Conflict and Counterproductive Work Behavior” is a survey research exploring this particular issue within a sample of 120 officers in a provincial community hospital. This research applies 2 kinds of survey tools; one is a questionnaire for the officers comprising of 3 enquiry parts, namely 1.) An enquiry on work-family conflicts in 2 aspects i.e. work interfering with family and family interfering with work 2.) An enquiry on public service motivation and 3.) General details on the survey respondent. The other tool is a questionnaire regarding the counterproductive work behavior for the head officers to give the evaluating response individually on their subordinates’ behaviors. According to the survey of the research, it is summarized as follows;

1. The sample encounters the work-family conflicts in two aspects of work interfering with family and family interfering with work. However, the overall rate of the work-family conflicts in both aspects still stays in the low level unlike the public service motivation which is in the high level. For the interpersonal counterproductive work behavior and the overall counterproductive work behavior, both of them show a drastic low level. Besides, the organizational counterproductive work behavior also maintains in the low level.

2. The work-family conflicts in the two aspects of work interfering with family and family interfering with work do not correlate with the counterproductive work whether in the interpersonal, the organizational or the overall counterproductive work behavior.

3. Public service motivation does not have any moderating effects to the relations between work-family conflicts in the work interfering with family aspect and the counterproductive work behaviors. Moreover, it does not moderate the correlation of work-family conflicts in family interfering with work aspect and the counterproductive work behaviors.

In conclusion, the results of the research manifest to us that no matter what levels of the work-family conflicts the officers in the provincial community hospital (the sample) engage in, they do not carry either counterproductive work behaviors or any negative reactions that may affect the public services to others. Therefore, it is certain that clients and visitors will experience good services from them and will be taken care of properly according to their professional standards.

Keywords :

Work-Family Conflict, Public Service Motivation, Counterproductive Work Behavior

บทนำ

ท่ามกลางภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ทำให้องค์การทั้งภาครัฐและเอกชนต่างพยายามเร่งพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อให้้องค์การมีความสามารถในการแข่งขันกับ้องค์การอื่นๆ ได้ในระยะยาว ้องค์การชั้นนำจึงพยายามสร้างความแตกต่างทั้งในแง่ของสินค้าและการบริการผ่านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใน้องค์การ โดยในแง่ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น นอกจากจะต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีสมรรถนะและมีความพร้อมในการปฏิบัติงานประจำวันแล้ว ยังต้องมุ่งเน้นการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อ้องค์การเพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์ใน้องค์การมีแรงจูงใจในการทำงาน และมีพฤติกรรมปฏิบัติงานที่เหมาะสมตามที่้องค์การคาดหวัง และแม้ว่า้องค์การพยายามที่จะเสริมสร้างให้พนักงานแสดงพฤติกรรมตามที่้องค์การคาดหวังผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรม้องค์การ การพัฒนาบทบาทผู้นำ้องค์การให้ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี เป็นต้น แต่ก็ยังพบพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในการทำงาน เช่น การขโมยทรัพย์สินของ้องค์การ การทำงานส่วนตัวในเวลางาน การขาดงานหรือการละทิ้งงาน เป็นต้น พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลลบเหล่านี้เรียกว่า พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (Counterproductive Work Behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่ ทำให้องค์การเสียประโยชน์ในด้านต่างๆ โดยเจตนา

พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อ้องค์การอย่างมาก กล่าวคือ ส่งผลให้องค์การมีต้นทุนการดำเนินงานสูงขึ้นถึงร้อยละ 30 เช่น การสูญเสียวัตถุดิบในการผลิต การสูญเสียเวลาในการดำเนินงาน เป็นต้น (วชิระ ทองอยู่คง, 2557) นอกจากนี้ยังพบว่าพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออก (Expressed Behavior) ซึ่งประกอบด้วยพฤติกรรมบางประการที่สอดคล้องกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน เช่น การขาดงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน (ปาริชาติ อมรรัตน์ น้ำหนึ่ง, พรรรัตน์ แสดงหาญ, และ อภิญา อิงอาจ, 2556) ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้องค์การในประเทศไทยเริ่มหันมาสนใจศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานมากขึ้น โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด โรงพยาบาลชุมชนเป็นสถานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขประจำชุมชนระดับอำเภอ มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณสุขแบบผสมผสาน กล่าวคือเป็นศูนย์บริการและวิชาการทางด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การควบคุมป้องกันโรค การปรับปรุงสุขภาพและสิ่งแวดล้อมชุมชน และการฟื้นฟูสุขภาพ โดยให้บริการทั้งในและนอกสำนักงาน จะเห็นได้ว่าภาระหน้าที่ของโรงพยาบาลชุมชนมีปริมาณมาก และจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัดถึง

สภาวะการทำงานของโรงพยาบาลในปัจจุบันพบว่า โรงพยาบาลแห่งนี้ต้องแบกรับภาระงานจำนวนมาก แต่มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานน้อยกว่ากรอบอัตรากำลังของโรงพยาบาล ทำให้บุคลากรของโรงพยาบาลที่มีอยู่ในปัจจุบันต้องเผชิญกับภาระงานที่มากเกินไป (Work Overload) เกิดความเครียดในการทำงาน และส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยปัจจุบันพบผู้ปฏิบัติงานแสดงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานอยู่บ้าง เช่น การมาทำงานสายโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร การใช้เวลาพักกลางวันเกินกว่าเวลาที่กำหนด การโทรศัพท์เพื่อพูดคุยเรื่องส่วนตัวเป็นระยะเวลานานระหว่างเวลาทำงาน เป็นต้น ดังนั้น จึงต้องให้ความสำคัญกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล การที่ผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมตามข้อกำหนดของวิชาชีพและตามที่องค์การคาดหวังจะทำให้ผู้มารับบริการได้รับการปฏิบัติที่ดี

ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานใน 2 มิติ คือ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลยับยั้งพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ในส่วนของปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ซึ่งเป็นสภาวะที่บุคคลไม่สามารถรักษาสอดคล้องระหว่างบทบาทความรับผิดชอบในการทำงานกับบทบาทความรับผิดชอบในครอบครัวได้ ทำให้ความรับผิดชอบในบทบาทหนึ่งขัดขวางการแสดงความสามารถในอีกบทบาทหนึ่ง และส่งผลให้บุคคลรู้สึกที่ไม่สามารถทำหน้าที่ในบทบาทใดบทบาทหนึ่งได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากลักษณะงานของโรงพยาบาลที่ต้องให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงรวมถึงภาวะการขาดแคลนบุคลากรและภาระงานที่มากเกินไป ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพล

ยับยั้งพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่สนใจศึกษา คือ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ซึ่งหมายถึงคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม (Perry, 1996) จากบริบทของโรงพยาบาลชุมชนซึ่งเป็นโรงพยาบาลของรัฐซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ การที่บุคคลเลือกประกอบอาชีพรับราชการนั้นมีแรงจูงใจมาจากค่านิยมส่วนบุคคลที่มุ่งหวังจะปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวมทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำหน้าที่บริการประชาชนโดยมุ่งหวังให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีและสร้างสังคมที่อยู่ดีมีสุข

การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้บริหารของโรงพยาบาลสามารถกำหนดแนวทางการควบคุมพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ลดผลกระทบที่เกิดจากพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน รวมทั้งสามารถปรับพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับพฤติกรรมตามที่องค์การคาดหวัง อันจะส่งผลให้โรงพยาบาลสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน ระดับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และระดับของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

บททวนวรรณกรรม

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-Family Conflict)

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว หมายถึง สภาวะที่บุคคลไม่สามารถรักษาสมดุลระหว่างบทบาทความรับผิดชอบในการทำงานกับบทบาทความรับผิดชอบในครอบครัว ทำให้ความรับผิดชอบในบทบาทหนึ่งขัดขวางการแสดง ความรับผิดชอบในอีกบทบาทหนึ่ง และส่งผลให้บุคคลรู้สึกว่ไม่สามารถทำหน้าที่ในบทบาทใด บทบาทหนึ่งได้อย่างเต็มที่ Netemeyer, Boles and McMurrian (1996) ได้จำแนกความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ (1) ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปก้าวก่ายงาน หมายถึง ความไม่สอดคล้องระหว่างบทบาทในครอบครัวกับบทบาทการทำงาน ซึ่งเกิดจากความขัดแย้งในเรื่องเวลาที่ใช้ร่วมกับครอบครัว ความเครียดในครอบครัว และการแสดงพฤติกรรมของการทำหน้าที่ในครอบครัวเข้าไปก้าวก่ายการแสดงบทบาทในการทำงาน และกระทบกับความสามารถของบุคคลในการแสดงความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับงาน (2) ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปก้าวก่ายครอบครัว หมายถึง ความไม่สอดคล้องระหว่างบทบาทการทำงานกับบทบาทในครอบครัว ซึ่งเกิดจากความขัดแย้งในเรื่องเวลาการทำงาน ความ

เครียดจากงาน และการแสดงพฤติกรรมของการทำหน้าที่ในงานเข้าไปก้าวก่ายการแสดงบทบาทในครอบครัว และกระทบกับความสามารถของบุคคลในการแสดงความรับผิดชอบในครอบครัว

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจำแนกความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปก้าวก่ายครอบครัว และความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปก้าวก่ายงาน เป็นตัวแปรอิสระจากกัน เนื่องจากความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปก้าวก่ายครอบครัวและความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปก้าวก่ายงานเกิดจากปัจจัยที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปก้าวก่ายครอบครัวเป็นความขัดแย้งที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยด้านการงานเข้ามามีผลกระทบกับความรับผิดชอบในครอบครัว ในขณะที่ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปก้าวก่ายงานเป็นความขัดแย้งที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยด้านครอบครัวเข้ามามีผลกระทบกับการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Scott, Carl, Donald and Jon (2008) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้งสองด้าน พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน สถานะการบังคับบัญชา รายได้ และความขัดแย้งในบทบาทการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้อุปสงค์จากงาน (Perceived Work Demand) และการรับรู้อุปสงค์จากงานมีความสัมพันธ์กับภาวะงานเข้ามารบกวนครอบครัว ในขณะที่ปัจจัยที่เกี่ยวกับครอบครัว ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการดูแลครอบครัว จำนวนบุตรที่ต้องดูแล สถานภาพการสมรส และความขัดแย้งในบทบาทครอบครัวมีความสัมพันธ์กับการรับรู้อุปสงค์จากครอบครัว (Perceived Family Demand) และการรับรู้อุปสงค์จากครอบครัวมีความสัมพันธ์กับภาวะครอบครัวเข้ามก้าวก่ายงาน จึงสรุปได้ว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้งสองด้านเกิดจากปัจจัยที่ต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจำแนก

ตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว เป็น 2 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว (Work Interfering with Family Conflict) และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน (Family Interfering with Work Conflict)

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation)

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวมหรือเพื่อสาธารณะประโยชน์ ซึ่งประกอบด้วยการมีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดนโยบายและกิจกรรมสาธารณะ เพื่อชุมชน การมีพันธะสัญญาต่อการบริการสาธารณะ การแสดงความคิดเห็นผู้อื่น และการเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม Perry and Wise (1990) ระบุว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ มีพื้นฐานมาจาก (1) แรงจูงใจที่มีเหตุผล เป็นการกระทำของแต่ละบุคคลที่ต้องการความพึงพอใจสูงสุด อันเกิดจากการได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ ซึ่งมีผลทำให้เกิดการกระตุ้นในการปฏิบัติงานและเสริมภาพลักษณ์ของตนเอง ส่งผลให้พนักงานรู้สึกว่ามีพันธะสัญญาต่อการบริการสาธารณะ และมีความพึงพอใจในขณะที่ให้บริการสังคม (2) แรงจูงใจที่มีพื้นฐานมาจากความเชื่อ เป็นหนึ่งในคุณลักษณะร่วมของความเชื่อของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีความปรารถนาในการทำงานเพื่อสาธารณะ โดยมีพื้นฐานจากแนวคิดความเสมอภาคทางสังคม ที่ต้องการให้บุคคลที่ขาดแคลนทรัพยากรทางเศรษฐกิจได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และ (3) แรงจูงใจด้านอารมณ์ เป็นแรงจูงใจที่กระตุ้นให้บุคคลแสดง

พฤติกรรมที่ตอบสนองต่อความหลากหลายของบริบททางสังคม ซึ่งแสดงถึงความรักชาติ มีความเมตตาและเห็นอกเห็นใจผู้อื่นผ่านการมีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะ

ต่อมา Perry (1996) ได้ขยายแนวคิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ โดยทำการทดสอบมิติของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่รัฐในสหรัฐอเมริกา พบว่า มิติที่แสดงถึงลักษณะของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่ (1) ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ (2) การมีพันธะสัญญาต่อสาธารณะประโยชน์ (3) ความเห็นใจผู้อื่น และ (4) การเสียสละตนเอง แนวคิดของดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Kim and Vandenabeele (2010) ซึ่งระบุว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะอยู่บนพื้นฐานของแรงจูงใจ 3 ลักษณะ ได้แก่ (1) แรงจูงใจด้านวิธีการ เป็นแรงจูงใจเกี่ยวกับวิธีการให้ความสำคัญกับการบริการสาธารณะ โดยมีฐานคติที่ให้ความสำคัญกับประโยชน์ของผู้อื่น (2) แรงจูงใจที่อยู่บนพื้นฐานของค่านิยม เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลมีค่านิยมส่วนบุคคลสอดคล้องหรือเหมือนกับค่านิยมสาธารณะ และ (3) แรงจูงใจที่มีลักษณะเฉพาะ เป็นแรงจูงใจของบุคคลที่มีความต้องการที่จะบริการส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมบริการเพื่อผู้อื่น Kim and Vandenabeele (2010) ยังเห็นว่า แนวคิดของพวกเขามีความใกล้เคียงกับแนวคิดของ Perry (1996) กล่าวคือ มีความสอดคล้องกันระหว่างแนวคิดแรงจูงใจที่มีเหตุผลกับแนวคิดแรงจูงใจด้านวิธีการ แนวคิดแรงจูงใจที่มีพื้นฐานมาจากความเชื่อกับแนวคิดแรงจูงใจที่อยู่บนพื้นฐานของค่านิยม และแนวคิดแรงจูงใจด้านอารมณ์กับแรงจูงใจที่มีลักษณะเฉพาะ ทั้งนี้ แนวคิดทั้งสามลักษณะอยู่บนพื้นฐานของการเสียสละตนเอง

พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (Counterproductive Work Behavior)

พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมที่สมาชิกขององค์การเจตนากระทำให้เกิดความเสียหายหรือผลกระทบเชิงลบต่อองค์การและสมาชิกขององค์การ เช่น การขาดงาน การทำงานต่ำกว่ามาตรฐาน การทำลายทรัพย์สิน การลักขโมย การแสดงพฤติกรรมก้าวร้าว การติณินินทา เป็นต้น โดย Robinson and Bennett (1995) จำแนกพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ประเภท คือ (1) พฤติกรรมเบี่ยงเบนที่กระทำต่อบุคคลจำแนกเป็นพฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการเมือง เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกเพื่อให้บุคคลอื่นได้รับความเสียหายหรือเสียเปรียบ ทั้งในเรื่องส่วนบุคคลและเรื่องภายในองค์การ เช่น การติณินินทา เป็นต้น และพฤติกรรมความรุนแรง เช่น การคุกคามทางเพศ การคุกคามด้วยวาจา เป็นต้น พฤติกรรมดังกล่าวนี้อาจก่อให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์การ (2) พฤติกรรมเบี่ยงเบนที่กระทำต่อองค์การ จำแนกเป็นพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลเสียหายต่อบรรทัดฐานขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานและคุณภาพของงาน ทำให้ประสิทธิภาพและคุณภาพของงานต่ำลง เช่น การเลิกงานก่อนกำหนด การใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง เป็นต้น และพฤติกรรมการทำลายทรัพย์สินขององค์การ เช่น การลักขโมย การนำทรัพย์สินขององค์การไปใช้ส่วนตัว เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรม พบงานวิจัยที่ระบุว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น งานวิจัยของ Frone (1999) Ahmad and

Omar (2013) เชลิสา ศิริมหันต์ (2551) นภาพร อุทัยจรัสศรี (2554) และวชิระ ทองอยู่คง (2557) เป็นต้น เนื่องจากความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นสถานการณ์ที่ยากลำบากของบุคคลในการบริหารจัดการชีวิตการทำงานกับชีวิตครอบครัวให้มีความสมดุล ซึ่งก่อให้เกิดความเครียด ความกดดัน ส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดและนำไปสู่พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 1 และ 2 ดังนี้

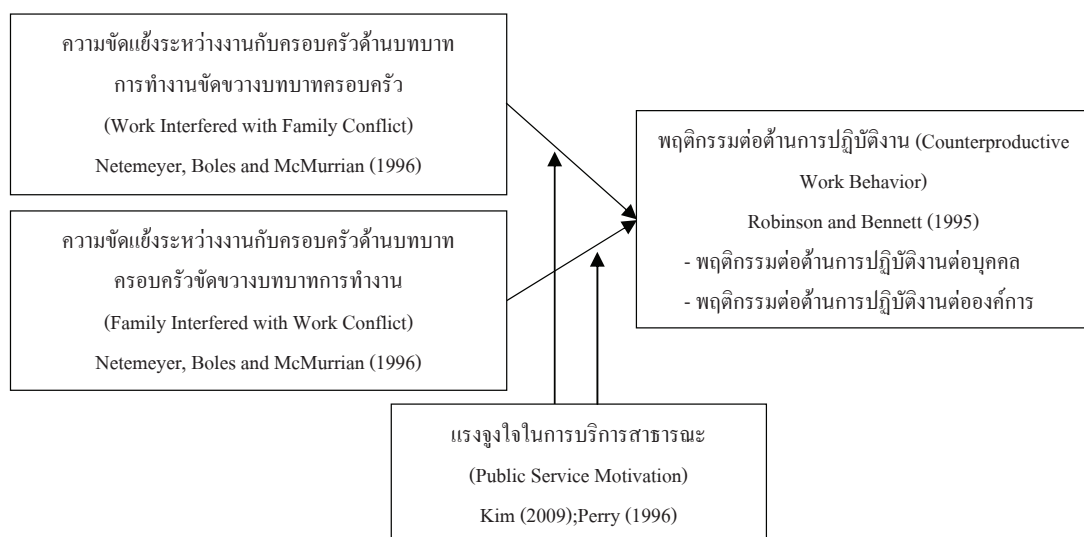
สมมติฐานที่ 1 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

สำหรับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ผู้วิจัยยังไม่พบงานวิจัยที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยตรง แต่พบงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับพฤติกรรมเชิงบวก เช่น Li (2008) พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงาน Palma (2016) พบว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ นทที ขจรกิตติยา (2555) พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อ

องค์การ พฤติกรรมการทำงานและความพึงพอใจในงาน ดังนั้น แรงจูงใจในการบริการสาธารณะจึงน่าจะมีอิทธิพลยับยั้งการเกิดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานซึ่งเป็นพฤติกรรมเชิงลบ เนื่องจากมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลยังคงมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่เพื่อบริการสาธารณะ รวมทั้งควบคุมการแสดงพฤติกรรมเชิงลบต่างๆ ซึ่งรวมถึงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 3 และ 4 ดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการมีอิทธิพลระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างครั้งนี้คือ ข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด จำนวน 120 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด 120 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนประชากร

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม

เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบ่งเป็น 2 ฉบับ ดังนี้ ฉบับที่ 1 แบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของซูซีย์ สมิติไกร (2550) ที่แปลและพัฒนาจากแบบวัดของ Netemeyer, Boles and

McMurrian (1996) มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามของนันทิ ขจรกิตติยา (2555) ที่แปลและพัฒนาจากแบบวัดของ Kim (2009) และ Perry (1996) มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบและเติมข้อความ ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน ตำแหน่งงาน สถานภาพการจ้าง และฝ่ายงานที่สังกัด

ฉบับที่ 2 แบบสอบถามพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน สำหรับหัวหน้างานโดยตรงเป็นผู้ประเมินพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นรายบุคคล แบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน เป็นการเติมชื่อผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของซูซัย สมิทธิไกร (2551) ที่แปลและพัฒนาจากแบบวัดของ Bennett and Robinson (2000) และ Kwok, Au and Ho (2005) มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถาม ทั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าประชากรที่ศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีบริบทการทำงานที่แตกต่างจากการศึกษาเดิม ดังนั้น เพื่อให้มั่นใจว่าแบบสอบถามที่จะใช้สำรวจนั้นมีความสอดคล้องกับบริบทโรงพยาบาลของรัฐ ผู้วิจัยจึงได้ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารและหัวหน้างาน จำนวน 7 คน เพื่อค้นหาแนวพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง โดยใช้กรอบการสัมภาษณ์ตามพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน 22 ข้อของซูซัย สมิทธิไกร (2551) เป็นหลัก ผลการสัมภาษณ์พบว่า พฤติกรรมที่ผู้ให้สัมภาษณ์ตั้งแต่ 5 คนขึ้นไปเห็นว่า ไม่ปรากฏพฤติกรรมดังกล่าวเกิดขึ้นในที่ทำงานเลย มีจำนวน 6 ข้อ ผู้วิจัยจึงตัดข้อคำถามดังกล่าวออกคงเหลือข้อคำถามที่ใช้วัดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานจำนวน 16 ข้อ

แนวทางการพัฒนาแบบสอบถามให้มีคุณภาพ

ผู้วิจัยทำการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน พิจารณาข้อคำถามว่ามีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์ปฏิบัติการหรือไม่ และนำไปคำนวณหาค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence: IOC) ตามสูตรของ Rovinelli and Hambleton (1977) โดยข้อคำถามที่มีค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาตั้งแต่ .50 ขึ้นไป ถือว่ามีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา สามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้ สำหรับข้อคำถามที่ต่ำกว่า .50 จะตัดข้อคำถามนั้นออกไป โดยแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว จำนวน 10 ข้อ ไม่มีข้อคำถามใดที่มีค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำกว่า .50 จึงไม่มีข้อคำถามใดถูกตัดออก แบบสอบถามแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ จำนวน 17 ข้อ มีข้อคำถามถูกตัดออกไป 1 ข้อ คงเหลือข้อคำถาม 16 ข้อ แบบสอบถามพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน จำนวน 16 ข้อ มีข้อคำถามถูกตัดออกไป 1 ข้อ คงเหลือข้อคำถาม 15 ข้อ

จากนั้นทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยการวัดค่าความคงที่ภายใน (Internal Consistency) เพื่อประเมินคุณภาพของแบบสอบถามทั้งฉบับว่าแต่ละข้อคำถามมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาจำนวน 50 ชุด และนำมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ทั้งนี้ ตามสูตรของ Nunnally (1978) ค่าความเชื่อมั่นที่เป็นที่ยอมรับได้ต้องมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคไม่ต่ำกว่า .70 จากการพิจารณาพบว่าแบบสอบถามทั้งสามส่วนมีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ในระดับสูง ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับและรายด้าน

แบบสอบถาม	จำนวนข้อคำถาม (ข้อ)	ค่าความเชื่อมั่น
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	10	.925
- ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้าน บทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว	5	.901
- ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้าน บทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน	5	.873
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	16	.924
พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	15	.916
- พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคล	6	.865
- พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์การ	9	.890

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามจำนวน 2 ฉบับ โดยแจกแบบสอบถามฉบับที่ 1 แก่ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 120 ชุด และแบบสอบถามฉบับที่ 2 แก่หัวหน้างานตามจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาที่ รวม 120 ชุด จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับมาทำการจับคู่ระหว่างฉบับที่ 1 กับฉบับที่ 2 ตามหมายเลขกำกับที่กำหนดไว้และตรวจสอบความสมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ประกอบด้วย (1) การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย โดยข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่และค่าร้อยละ ส่วนการวิเคราะห์ระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว แรงจูงใจในการบริการสาธารณะและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน จะวิเคราะห์ด้วยค่ามัธยฐานและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณและการทดสอบตัวแปรกำกับ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 75.96 และเพศชายจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 24.04 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15 รองลงมาคือ อายุในช่วง 21-30 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 อายุในช่วง 31-40 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 22.12 และอายุในช่วงตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.65 ส่วนใหญ่มีอายุงานอยู่ในช่วง 0-10 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 39.42 รองลงมาคือ อายุงานในช่วง 11-20 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 31.73 อายุงานในช่วง 21-30 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 26.93 และอายุงานในช่วงตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.92 ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 51.92 รองลงมาคือ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข จำนวน

29 คน คิดเป็นร้อยละ 27.89 ลูกจ้างประจำ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.58 ลูกจ้างชั่วคราว 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.73 และพนักงานราชการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.88 ส่วนใหญ่สังกัดฝ่ายการพยาบาล จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 40.39 รองลงมาคือ หน่วยงานอื่นๆ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 21.15 ฝ่ายทันตกรรม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 และฝ่ายเภสัชกรรม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย พบว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวมีค่าระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.365 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาท

ครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานมีค่าระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.169 และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยรวมมีค่าระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.267 พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคลมีค่าระดับต่ำมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.503 พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์การมีค่าระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.906 และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าระดับต่ำมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.745 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีค่าระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.833

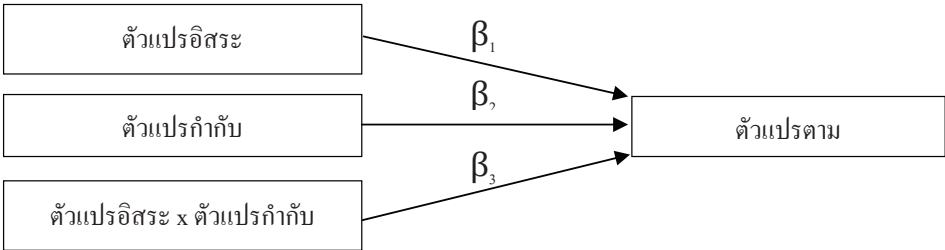
ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 และ 2 ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานที่ 1 และ 2 โดยผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ (B) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Beta) ค่าสถิติที (T) และระดับนัยสำคัญ (Sig.) ในการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด

Variable	B	Beta	T	Sig.
(Constant)	1.628	-	8.497	.000
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว	.071	.113	.959	.340
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน	-.023	-.028	-.238	.813

จากตารางที่ 2 พบว่าค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.) ของตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน มีค่ามากกว่า .05 ซึ่งหมายความว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปการทดสอบสมมติฐานได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 และ 2

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 และ 4 ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบตัวแปรกำกับเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 3 และ 4 โดยใช้วิธีการทดสอบตัวแปรกำกับตามแนวคิดของ Baron and Kenny (1986) โดยนำตัวแปรอิสระ ตัวแปรกำกับ และตัวแปรปฏิสัมพันธ์ซึ่งสร้างมาจากผลคูณระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรกำกับ ที่ต้องการทดสอบเข้ามาในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเป็นลำดับ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แผนภาพการทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับของ Baron and Kenny (1986)

ผู้วิจัยได้ทดสอบแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ
ว่าเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความ
ขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาท
การทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และพฤติกรรม
ต่อต้านการปฏิบัติงานหรือไม่ โดยใส่ตัวแปรในการ
วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นเป็นลำดับดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ใส่ตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงาน
กับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาท

ครอบครัว และตัวแปรแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ
เพื่อทำนายพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

ขั้นที่ 2 ใส่ตัวแปรปฏิสัมพันธ์ระหว่างความ
ขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการ
ทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว กับแรงจูงใจใน
การบริการสาธารณะ เพื่อทำนายพฤติกรรมต่อต้าน
การปฏิบัติงาน

โดยได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นทำนายความสัมพันธ์ระหว่างความ
ขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการ
ปฏิบัติงาน โดยมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นตัวแปรกำกับ

Variable	R	R ²	β	Sig.
ขั้นที่ 1				
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านบทบาทการทำงานขัดขวาง บทบาทครอบครัว	.010	-.010	.096	.343
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ			-.014	.891
ขั้นที่ 2				
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านบทบาทการทำงานขัดขวาง บทบาทครอบครัว	.018	-.011	-.715	.416
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ			-.267	.359
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านบทบาทการทำงานขัดขวาง บทบาทครอบครัว				
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ			.813	.354

จากตารางที่ 3 พบว่า ตัวแปรปฏิสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ($\beta = .813$, Sig. > .05) จึงสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 3

จากนั้นผู้วิจัยได้ทดสอบแรงจูงใจในการบริการสาธารณะว่าเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน และพฤติกรรม

ต่อต้านการปฏิบัติงานหรือไม่ โดยใส่ตัวแปรในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นเป็นลำดับดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ใส่ตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงาน

กับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน และตัวแปรแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ เพื่อทำนายพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

ขั้นที่ 2 ใส่ตัวแปรปฏิสัมพันธ์ระหว่าง

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว กับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ เพื่อทำนายพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

โดยได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นทำนายความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นตัวแปรกำกับ

Variable	R	R ²	β	Sig.
ขั้นที่ 1				
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านบทบาทครอบครัวขัดขวาง บทบาทการทำงาน	.002	-.018	.028	.785
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ			-.023	.826
ขั้นที่ 2				
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านบทบาทครอบครัวขัดขวาง บทบาทการทำงาน	.010	-.020	-.634	.399
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ			-.284	.362
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านบทบาทการทำงานขัดขวาง บทบาทครอบครัว				
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ			.652	.374

จากตารางที่ 4 พบว่า ตัวแปรปฏิสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ($\beta = .652$, Sig. > .05) จึงสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 4

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้งสองด้าน และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งขัดแย้งกับผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารของโรงพยาบาลที่ให้ความเห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลอาจมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในระดับสูง เนื่องจากบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบันต้องเผชิญกับภาระงานที่มากเกินไป

เพื่อค้นหาข้อมูลเชิงคุณภาพเพิ่มเติม ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน พบข้อมูลที่สอดคล้องกันคือ แม้ว่าจะกลุ่มตัวอย่างจะต้องเผชิญกับภาระงานที่มากเกินไป แต่เนื่องด้วยเป็นโรงพยาบาลขนาดเล็ก มีผู้ปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงานจำนวนไม่มากจึงทำให้เกิดความใกล้ชิดสนิทสนมกันและเกิดวัฒนธรรมการทำงานแบบครอบครัว มีความเป็นพี่น้อง มีการช่วยเหลือกันและมีการทำงานเป็นทีม จึงทำให้ความกดดัน ความเครียดที่เกิดขึ้นจากภาระงานที่มากเกินไปนั้นลดลงได้ วัฒนธรรมการทำงานแบบครอบครัวนี้มีส่วนช่วยให้กลุ่มตัวอย่างมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

ในระดับต่ำ ตัวอย่างเช่น เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีภาระที่ต้องดูแลพ่อแม่ที่เจ็บป่วยกระทันหัน ทำให้ไม่สามารถมาเข้าเวรปฏิบัติงานได้ เพื่อนร่วมงานก็เต็มใจที่จะมาเข้าเวรแทนด้วยความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจซึ่งกันและกัน ทำให้ลดภาวะความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวลงไปได้ ดังนั้น ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างจึงอยู่ในระดับต่ำ สำหรับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวนั้น เนื่องจากลักษณะงานส่วนใหญ่ในโรงพยาบาลเป็นงานที่ต้องปฏิบัติในสถานที่เฉพาะ รวมทั้งเป็นงานที่มีลักษณะทำแล้วเสร็จสิ้น ไม่มีภาระผูกพันที่ต้องนำงานกลับไปทำที่บ้าน เว้นแต่ลักษณะงานที่เป็นงานสนับสนุน เช่น งานเอกสาร งานพัสดุจัดหา งานวางแผนงานบริหารงบประมาณ ซึ่งงานเหล่านี้ก็เป็นงานที่มีความยืดหยุ่นสูงดังนั้น ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างจึงอยู่ในระดับต่ำเช่นกัน

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยทุกประการข้างต้น กล่าวคือ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ในขณะที่แรงจูงใจในการบริการสาธารณะก็ไม่มีอิทธิพลกำกับเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน รวมทั้งไม่มีอิทธิพลกำกับเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาท

ครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายความว่า แม้ว่ากลุ่มตัวอย่างจะมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมากเท่าใดก็ตาม ก็จะไม่แสดงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานออกมา ทั้งนี้ การที่ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่เกิดอิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ดังกล่าว

การที่ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน เนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการและมีตำแหน่งงานที่ปฏิบัติงานในลักษณะการบริการวิชาชีพ (Professional Services) ซึ่งได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล นักกายภาพบำบัด และเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยแพทย์ โดยกลุ่มตำแหน่งงานที่เป็นบริการวิชาชีพนั้นจะมี “จริยธรรมวิชาชีพ” ซึ่งหมายถึง ระเบียบข้อบังคับที่สมาชิกทุกคนในวิชาชีพต้องนำไปปฏิบัติ ดังนั้น จริยธรรมวิชาชีพจึงเป็นตัวกำกับกับการปฏิบัติงาน รวมทั้งควบคุมพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในวิชาชีพนั้นๆ ตัวอย่างเช่น วิชาชีพพยาบาล มีจริยธรรมแห่งวิชาชีพพยาบาล ที่ประกาศโดยสภาพยาบาลสากลโดยใช้กับวิชาชีพพยาบาลทั่วโลก สำหรับประเทศไทย สภาพยาบาลแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี ได้ประกาศใช้จริยธรรมวิชาชีพพยาบาล ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2528 เพื่อใช้กำกับดูแลวิชาชีพพยาบาลในประเทศไทยมาจนถึงปัจจุบัน และยังได้มีการจัดตั้งสภาการพยาบาลเพื่อกำกับดูแลวิชาชีพพยาบาล

รวมถึงกำหนดบทลงโทษผู้ที่ประพฤติผิดจริยธรรมแห่งวิชาชีพด้วย จึงสามารถสรุปได้ว่า แม้ว่ากลุ่มตัวอย่างจะมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวหรือไม่ก็ตาม ก็จะไม่แสดงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมเชิงลบต่างๆ เนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่สุ่มเสี่ยงต่อการละเมิดจริยธรรมแห่งวิชาชีพ เหตุผลดังกล่าวนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Dalili Izni Binti Shafie (2009) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานในกลุ่มพนักงานธนาคารในประเทศมาเลเซีย พบว่า บรรยากาศการมีจริยธรรมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และงานวิจัยของวารินทร์ กลับวงศ์ (2555) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานในกลุ่มเจ้าหน้าที่แผนกส่งกำลังบำรุงรักษาของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า จริยธรรมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

ทั้งนี้ ผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนผู้มารับบริการได้ว่า แม้ว่าผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลจะมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และมีความเครียด ความกดดันจากความขัดแย้งดังกล่าวมากหรือน้อยเพียงใดก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลจะไม่แสดงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมเชิงลบต่างๆ ออกมา เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีความเคารพต่อจริยธรรมวิชาชีพ นอกจากนี้ การที่ผู้ปฏิบัติงานยังมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับสูง ยิ่งทำให้มั่นใจได้ว่า ผู้มารับบริการจะได้รับการบริการที่ดี และได้รับดูแลรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตามหลักวิชาชีพ

ข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในโรงพยาบาลขนาดเล็ก มีผู้ปฏิบัติงานเพียง 120 คน จึงสามารถทำการศึกษาได้ในภาพรวมทั้งองค์การเท่านั้น ไม่สามารถศึกษาเปรียบเทียบโดยจำแนกกลุ่มตามลักษณะประชากรศาสตร์ได้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างจะไม่เพียงพอต่อการคำนวณทางสถิติ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต

1. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่มีลักษณะการดำเนินงานที่ต่างกัน เช่น โรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยหรือโรงพยาบาลเอกชน หรือศึกษาเปรียบเทียบในกลุ่มที่เป็นบริการวิชาชีพในวิชาชีพอื่นๆ เช่น วิชาชีพบัญชี วิชาชีพวิศวกร วิชาชีพสถาปนิก เป็นต้น หรือกลุ่มวิชาชีพที่ต้องมีใบอนุญาตเฉพาะ เช่น นักบิน เป็นต้น เพื่อให้เข้าใจความแตกต่างของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานมากขึ้น

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน เช่น จริยธรรมในการทำงาน (Work Ethics) เจตคติต่องาน (Work Attitude) และบรรยากาศองค์การ (Organizational Climate) เป็นต้น เพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางในการควบคุมพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ชูชัย สมิติไกร. 2550. **แบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว**. ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชูชัย สมิติไกร. 2551. ลักษณะบุคลิกภาพที่พยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน. **วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์** 14 (4): 513-530.

เชลิสรา ศิริมหันต์. 2551. **ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปราบปรามยาเสพติดในเขตภาคเหนือ**. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นภาพรณ ฤทัยจรัสศรี. 2554. **ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาพนักงานในโรงงานทำกรอบรูปเอกชนแห่งหนึ่ง**. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นัททิ ขรกิตติยา. 2555. **ตัวแปรเชิงเหตุและผลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ปาริชาติ อมรรัตน์น้ำหนึ่ง, พรรัตน์ แสงหาญ, และอภิญา อิงอาจ. 2556. “การพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มธุรกิจการเกษตรในเขตภาคตะวันออก.” **วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์** 7 (7): 19-34.

- วชิระ ทองอยู่คง. 2557. การศึกษาอิทธิพลของลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่มีผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ ในพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วารินทร์ กลับวงษ์. 2555. ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมคัดค้านการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา: เจ้าหน้าที่แผนกส่งกำลังบำรุงของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 2 (2): 246-252.
- Ahmad, A., Omar, Z. 2013. Abusive Supervision and Deviant Workplace Behavior: The Mediating Role of Work-family Conflict. **The Journal of Human Resource and Adult Learning** 9 (2): 124-130.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. 1986. The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. **Journal of Personality and Social Psychology** 51 (6): 1173-1182.
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. 2000. Development of a Measure of Workplace Deviance. **Journal of Applied Psychology** 85: 349-360.
- Dalili Izni Binti Shafie. 2009. **Factors Affecting Counterproductive Work Behaviour (CPWB): A Case of Banking Sector.** Project Paper for the Degree of Master of Human Resource Management, Universiti Utara Malaysia.
- Frone, M. R. 1999. **Work Stress and Alcohol Use.** Alcohol Research and Health.
- Kim, S., & Vandenabeele, W. 2010. A Strategy for Building Public Service Motivation Research Internationally. **Public Administration Review** 70 (5): 701-709.
- Kwok, C. K., Au, W. T., & Ho, J. M.C. 2005. Normative Controls and Self-Reported Counterproductive Behaviors in the Workplace in China. **Applied Psychology: An International Review** 54 (4): 456-475.
- Li, X. 2008. An Empirical Study on Public Service Motivation and the Performance of Government Employee in China. **Canadian Social Science** 4 (2): 18-28.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. 1996. Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. **Journal of Applied Psychology** 81 (4): 400-410.
- Nunnally, J. C. 1978. **Psychometric theory (2nd ed.).** New York: McGraw-Hill.

- Palma, R. 2016. Public Service Motivation and Employee Outcomes on the Italian Public Sector: Testing the Mediating Effect of Person-Organization Fit. **Journal of Applied Quantitative Methods** 11 (2): 1-16.
- Perry, J. L. 1996. Measuring Public Service Motivation: An Assessment of Construct Reliability and Validity. **Journal of Public Administration Research and Theory** 6 (1): 5-22.
- Perry, J. L., & Wise, L. R. 1990. The Motivational Bases of Public Service. **Public Administration Review** 50 (3): 367-373.
- Robinson, S., & Bennett, R. 1995. A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional. **Academy of Management Journal** 38: 555-572.
- Rovinelli. R. J., & Hambleton, R. K. 1977. On the Use of Content Specialists in the Assessment of Criterion-referenced Test Item Validity. **Dutch Journal of Educational Research** 2: 49-60.
- Scott, L. B., Carl, P. M., Donald, C. M., & Jon, C. C. 2008. The Impact of Work/Family Demand on Work-Family Conflict. **Journal of Managerial Psychology** 23 (3): 215-235.

อิทธิพลของภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์

องค์การของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

Influences of Socially Responsible Leadership and Stakeholders' Perception of Corporate Social Responsibility on Corporate Image of Mae Fah Luang Chiang Rai International Airport

พิพัฒน์ นนทนาธรณ์¹

Phiphat Nonthanathorn

Received : October 10, 2018

Revised : November 29, 2018

Accepted : January 11, 2019

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมกับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การและภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย 2) ศึกษาอิทธิพลทางตรงของภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมต่อการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย และ 3) ศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมและอิทธิพลทางตรงของการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การที่มีต่อภาพลักษณ์องค์การของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควต้าและดูลพินิจ จำนวนตัวอย่างที่ใช้ได้จำนวน 396 ชุด ประมวลผลโดยใช้ตัวแบบสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า 1) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ระหว่าง 0.583-0.934 และมีนัยสำคัญทุกตัวแปร 2) ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การอย่างมีนัยสำคัญและมีค่าความแปรปรวนที่ถูกทำนายโดยภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมร้อยละ 54.7 และ 3) ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลทางตรงต่อภาพลักษณ์องค์การอย่างมีนัยสำคัญและมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การอย่างมีนัยสำคัญและมีค่าความแปรปรวนที่ทำนายภาพลักษณ์องค์การร้อยละ 84.8 และการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อภาพลักษณ์องค์การอย่างมีนัยสำคัญ โดยที่ตัวแบบสมการโครงสร้างมีค่าดัชนีความเหมาะสม $\chi^2/df = 3.915$; $CFI = 0.990$; $NNFI = 0.986$; $RMSEA = 0.087$ และ $90\% CI \text{ for } RMSEA = 0.071$

คำสำคัญ : ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ ภาพลักษณ์องค์การ

¹ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ e-mail : fbusppn@ku.ac.th

Assistant Professor, Department of Management, Faculty of Business Administration, Kasetsart University, Thailand

ผู้อำนวยการศูนย์ผู้นำธุรกิจเพื่อสังคมแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Director, Social Enterprise Leadership Center of Kasetsart University

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the relationship among socially responsible leadership, stakeholders' perception of corporate social responsibility, and corporate image of Mae Fah Luang Chiang Rai International Airport, 2) to study the influence of socially responsible leadership on corporate image of Mae Fah Luang Chiang Rai International Airport, and 3) to study the influences of socially responsible leadership and stakeholders' perception of corporate social responsibility on corporate image of Mae Fah Luang Chiang Rai International Airport. Sample was Mae Fah Luang Chiang Rai International Airport's stakeholders. Quota and judgmental sampling was applied, and completely sample size was 396. Structural Equation Modeling was used to analyze in this study.

The results found that 1) correlation coefficient among observable variables were 0.589-0.934 and had a significant level at every variable. 2) socially responsible leadership had significantly influence on stakeholders' perception of corporate social responsibility and the variance predicted by socially responsible leadership at 54.7 percent. and 3) socially responsible leadership had significantly influence on corporate image and had indirect effect via stakeholders' perception of corporate social responsibility and variance predicted to corporate image at 84.8 percent, and; stakeholders' perception of corporate social responsibility had direct effect to corporate image. Fit indices of the model were $\chi^2/df = 3.915$; $CFI = 0.990$; $NNFI = 0.986$; $RMSEA = 0.087$ and 90% CI for $RMSEA = 0.071$

Keywords :

Socially Responsible Leadership, Stakeholder's Perception of Corporate Social Responsibility, Corporate Image

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รายได้จากการท่องเที่ยวถือเป็นรายได้หลักของประเทศ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีโซอุปทานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลากหลายประเภท เริ่มจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาถึงประเทศไทย รถที่ใช้โดยสาร โรงแรม ภัตตาคาร และสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทยก็นิยมเดินทางทางเครื่องบินกันมากขึ้นทั้งการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวหรือทำกิจกรรม ทำอากาศยาน

ถือเป็นหน้าบ้านของประเทศที่นักท่องเที่ยวต่างชาติทุกคนต้องผ่านเข้ามาเป็นด่านแรก ทำอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงรายเป็นหนึ่งในหกทำอากาศยานของบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และเป็นการทำอากาศยานนานาชาติที่มีการใช้บริการกันมากขึ้นทั้งสายการบินในประเทศและต่างประเทศ

ทำอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ตั้งอยู่เลขที่ 404 หมู่ 10 ตำบลบ้านดู่ อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ห่างจากถนนพหลโยธิน (เส้นทางเชียงราย - แม่จัน) ทางทิศตะวันออกประมาณ

2.6 กิโลเมตร และห่างจากตัวเมืองเชียงรายประมาณ 8 กิโลเมตร ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย เปิดใช้งานอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2535 สังกัดกรมการบินพาณิชย์ (บพ.) กระทรวงคมนาคม ต่อมา บพ.ได้โอนท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย มาขึ้นอยู่กับการบริหารของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ. 2541 และการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ได้แปลงสภาพเป็น บริษัทมหาชน ชื่อ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2545

ต่อมา คณะกรรมการบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) มีมติเห็นชอบให้เพิ่มชื่อ ท่าอากาศยานเชียงรายเป็น ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย เพื่อเทิดพระเกียรติและน้อมรำลึกถึง พระมหากษัตริย์ในสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี และเป็นอนุสรณ์สถานแห่งความจงรักภักดีที่มีต่อสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี ตามที่ได้มีการร้องขอจากหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชนในจังหวัดเชียงราย ดังนั้น ทอท. จึงได้รับ พระมหากษัตริย์จากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พระราชทานพระบรมราชานุญาตให้ใช้ชื่อดังกล่าว ตั้งแต่วันที่ 13 มีนาคม 2553 เป็นต้นมา

ปัจจุบันท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย มีบริษัทสายการบินทำการบินรวม 6 สายการบิน เป็น สายการบินต่างประเทศ 1 สายการบิน คือ สายการบินไชน่าอีสเทิร์น และขณะนี้ทางสายการบินของประเทศเกาหลีให้ความสนใจที่จะบินมาเชียงราย ด้วย ปัจจุบันมีผู้โดยสารใช้บริการมากกว่า 1.6 ล้านคน/ปี มีเที่ยวบินให้บริการ วันละ 42 เที่ยวบิน (ไป-กลับ) อาคารคลังสินค้าสามารถรองรับ การขนถ่ายสินค้า ได้มากกว่า 5,000 ตัน/ปี และอาคารผู้โดยสารมีขนาด 22,960 ตารางเมตร รองรับผู้โดยสารในชั่วโมงคับคั่งได้ถึง 1,240 คน (www.chiangraiairportthai.com/th/1104-about-airport)

จากสถิติผู้โดยสารที่ใช้บริการพบว่ามีผู้ใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงรายเพิ่มขึ้นทุกปีโดยในปี 2558 มีผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 1,639,829 คน เพิ่มจากปีก่อนหน้าถึงร้อยละ 26.98 และแนวโน้มของผู้โดยสารที่ใช้บริการในปี 2559 ก็จะสูงถึง 2 ล้านคน มีการใช้บริการทำการบินผ่านท่าอากาศยานที่เชียงราย อย่างคึกคัก โดยเฉพาะเที่ยวบินสายเชียงราย-หาดใหญ่ ซึ่งมีการทำการบินเป็นประจำทุกวันพบว่ามีอัตราเฉลี่ยผู้โดยสารถึงร้อยละ 70 ส่วนสายการบินอื่นๆ ก็มีอัตราการให้บริการเพิ่มขึ้นเช่นกัน สำหรับสายการบินต่างประเทศพบว่ามีสายการบินไชน่าอีสเทิร์นที่จะบินจากเมืองอู่ฮั่น มณฑลเหอเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน มีกำหนดจะเดินทางมายังท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย จำนวน 27 เที่ยวบิน ขณะเดียวกันทาง ทอท. ยังได้ประชาสัมพันธ์ไปยังภาคเอกชนทั้งในและต่างประเทศที่สนใจไปใช้บริการสนามบินที่จังหวัดเชียงราย ได้โดยเฉพาะจากท่าอากาศยานนานาชาติวัดไทร นครเวียงจันทน์ สปป.ลาว และอื่นๆ ด้วย (www.airportthai.co.th/th/cp_statistic.php และ www.khaosod.co.th/view_newsonline.php)

จากสถานการณ์ดังกล่าวประกอบกับในปัจจุบันพบว่าสายการบินต่างๆ ในทวีปเอเชียและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ต่างมีการสั่งซื้อเครื่องบินกันเป็นจำนวนมาก ซึ่งเครื่องบินก็จำเป็นต้องมีสถานที่จอด โดยเฉพาะตามสนามบินหลักๆ ภายในประเทศไทย ทำให้เริ่มเกิดภาวะแออัดแล้ว ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย จึงมีแผนการก่อสร้างขยายทางขับและลานจอดอากาศยานจาก 5 หลุมเป็น 14 หลุม ปรับปรุงสายพานลำเลียงกระเป๋า ปรับปรุงโรงทางเดิน ทางลาดคนพิการ ขยายพื้นที่จอดรถ ก่อสร้างพื้นที่ ลูปบูทรี ขยายทางเดินภายในอาคารผู้โดยสาร และร้านค้าสวัสดิการพนักงาน โดยใช้งบประมาณมากกว่า 1,000 ล้านบาท (www.khaosod.co.th/view_news-online.php)

ยุทธศาสตร์การพัฒนาท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ยังได้วางตำแหน่งของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ให้เป็นศูนย์ซ่อมอากาศยานและโรงเรียนฝึกนักบิน เพื่อป้อนธุรกิจการบินในอาเซียนและจีน เนื่องด้วยความต้องการนักบินในปี 2574 จะสูงกว่า 77,400 คน จากตัวเลขของทางโบอิงและแอร์บัสที่มีการสั่งซื้อเครื่องบินเป็นจำนวนมาก (www.manager.co.th)

โครงการศูนย์ซ่อมอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ประกอบด้วยการซ่อมปรับปรุงตัวถัง ซ่อมเครื่องยนต์ ระบบใบพัด ระบบสัญญาณวิทยุ การตัดแปลงอากาศยาน การปรับปรุงห้องโดยสาร การซ่อมตามกำหนดระยะเวลาและนอกกำหนดระยะเวลา การบริการสอบเทียบมาตรฐาน (อากาศยานมาตรฐานการสอบเทียบเครื่องมือวัด) และการทดสอบอากาศยานหลังจากการซ่อมบำรุง ส่วนโครงการศูนย์พัฒนาบุคลากรด้านการบินได้มีความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย โรงเรียนการบินกรุงเทพ สถาบันการบินพลเรือน และวิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยมีกลุ่มประเทศที่เป็นเป้าหมายของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้แก่ ประเทศจีน เมียนมาร์ เวียดนาม ลาว และไทย (<http://chiangraiairportthai.com/en>)

ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ได้มีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรด้วยกิจกรรมต่างๆ เช่น โครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์แบบติดตั้งบนพื้นดิน ซึ่งเป็นโครงการที่สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายของค่ากระแสไฟฟ้าและยังสามารถขายคืนกระแสไฟฟ้าให้กลับไปยังภาครัฐได้อีกด้วย โครงการนี้ เป็น

เทคโนโลยีที่ชุมชนและสังคมยอมรับมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับโรงไฟฟ้าชนิดอื่นๆ นอกจากนั้นท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ยังได้ทำการปรับปรุงทางลาดสำหรับผู้พิการให้สามารถใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น และยังได้รับรางวัลด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับประเทศต่อเนื่อง 6 ปี (พ.ศ. 2553 – 2558) รับรางวัลประกาศเกียรติคุณระดับต้น ในกิจกรรมการณรงค์ลดสถิติอุบัติเหตุจากการทำงานให้เป็นศูนย์ (Zero Accident) ประจำปี 2558 ในงานสัปดาห์ความปลอดภัยในการทำงานส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูนด้วย (<http://chiangraiairportthai.com/en>)

จากศักยภาพการเติบโตและยุทธศาสตร์การพัฒนาท่าอากาศยานที่วางตำแหน่งของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ที่กำหนดให้เป็นศูนย์ซ่อมอากาศยานและโรงเรียนฝึกนักบินนั้นจะทำให้มีผู้มาใช้บริการและมีกิจกรรมต่างๆ เกิดขึ้นมากมาย จึงต้องขยายเวลาเปิดให้บริการไปจนถึงเที่ยงคืนซึ่งทำให้เกิดผลกระทบกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชนและสังคมรอบข้างทั้งด้านบวกและด้านลบ ซึ่งทางท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงรายเองก็ต้องรับฟังความคิดเห็นจากชุมชนรอบๆ ท่าอากาศยาน และมีการทำกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมกับชุมชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ อย่างไรก็ตามการดำเนินการทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น ปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมจะมีผลต่อความสำเร็จของกิจกรรมซึ่งสามารถวัดได้ด้วยการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของท่าอากาศยาน และต่อภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานด้วยเช่นกัน ดังนั้นการศึกษาถึงภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงรายว่ามีอิทธิพลจาก

ภาวะผู้นำและการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรอย่างไรก็จะมีส่วนช่วยให้ทำอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย สามารถนำไปวางแผนเพื่อบริหารจัดการองค์การได้ดีขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และภาพลักษณ์องค์การของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงของภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมต่อการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมและอิทธิพลทางตรงของการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่มีต่อภาพลักษณ์องค์การของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

2. นำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ทางการสร้างภาพลักษณ์องค์การ

บททวนวรรณกรรม

ปัจจุบันปัจจัยทางด้านสังคมมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการธุรกิจในโลกยุคโลกาภิวัตน์เป็นอย่างมาก พลังของผู้บริโภคที่เพิ่มมากขึ้น

เป็นตัวชี้ชะตาแบรนด์ต่างๆ ที่ผู้บริหารจะต้องใส่ใจและหันมาจับฟังมากขึ้น ภาคธุรกิจจึงต้องหันมาให้ความสนใจในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรหรือซีเอสอาร์และมีการเชื่อมโยงความสามารถในการแข่งขันกับซีเอสอาร์ด้วยตัวแบบห่วงโซ่คุณค่า เพชรพลวัตร และการสร้างคุณค่าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เป็นการสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างธุรกิจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้บรรลุความสำเร็จทางด้านเศรษฐกิจไปด้วยกัน และสามารถแก้ปัญหาสังคมไปพร้อมๆ กันได้ด้วย (Porter & Kramer, 2006 & 2011 และพิพัฒน์ นนทนารณ์, 2558ก)

ความสำคัญของซีเอสอาร์มีมากขึ้นในทุกวงการ และทุกหน้าที่ของการจัดการธุรกิจ ซีเอสอาร์สามารถแบ่งออกเป็น 7 กลุ่ม และกลุ่มย่อยได้อีกหลายประเภท (พิพัฒน์ นนทนารณ์, 2559) โดยมี Carroll (1977) ได้แบ่งระดับซีเอสอาร์ออกเป็น 4 ระดับคือความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจ กฎหมาย จริยธรรม และการให้ความช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ ในประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) ได้กำหนดแนวทางซีเอสอาร์สำหรับบริษัทจดทะเบียนโดยใช้แนวคิดของคาร์รอลและได้เสนอลำดับความรับผิดชอบต่อสังคมเป็น 4 ระดับคือระดับข้อบังคับ เบื้องต้น ปกป้อง และสมัครใจ (คณะทำงานส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทจดทะเบียน, 2551) นอกจากนั้นในแง่กิจกรรมแล้ว ซีเอสอาร์สามารถแบ่งออกเป็น 7 กิจกรรมด้วยกันคือ การส่งเสริมเหตุปัจจัย การตลาดเหตุสัมพันธ์ การตลาดสังคมองค์กร การให้เพื่อสังคมขององค์กร การอาสาชุมชน การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม และการออกแบบและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถจัดหาได้ (Kotler & Lee, 2005 & 2009)

ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม (Socially Responsible Leadership) เป็นภาวะผู้นำที่มีแนวคิดเกี่ยวกับค่านิยมที่เน้นความรับผิดชอบต่อสังคม มีความคล้ายคลึงกับภาวะผู้นำที่รับผิดชอบ (Responsible Leadership) ที่เป็นปรากฏการณ์ทางด้านศีลธรรมและสังคมที่มาจากแรงผลักดันจากความอ่อนไหวทางศีลธรรมในการจัดการ ความละโมภของนักธุรกิจและผลกระทบต่อชีวิตบนโลกมนุษย์จากการจัดการ และอีกด้านหนึ่งนั้นยังมาจากความตระหนักว่าบรรษัทข้ามชาติและผู้นำของบรรษัทเหล่านั้น มีศักยภาพที่มากมายในการช่วยทำให้โลกนี้ดีขึ้น (Pless, 2007)

ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมนั้นจะมีค่านิยมที่รับผิดชอบต่อสังคมเป็นแกนกลางแนวคิดในมุมมองทางด้านพฤติกรรมนั้น ผู้นำที่มีประสิทธิผลจะสามารถเชื่อมต่อวิสัยทัศน์ที่มีค่านิยมทางอุดมคติที่แข็งแกร่ง มีพลังและเต็มไปด้วยภาพจินตนาการ ผู้นำเหล่านี้ยังคงกระตุ้นการคิดนวัตกรรมในการแก้ปัญหาที่เผชิญและเน้นการเปลี่ยนแปลงในระดับฐานรากและความคาดหวังผลการปฏิบัติงานที่ยอดเยียม นอกจากนี้ ผู้นำยังสามารถสร้างความเชื่อมั่นของผู้ตาม การจูงใจภายใน ความไว้วางใจและความชื่นชมต่อผู้นำและการดึงดูดทางอารมณ์ ผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมเป็นผู้นำที่มีค่านิยมทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมจะส่งผลต่อวิสัยทัศน์และความซื่อตรง (integrity) ซึ่งจะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมและคุณลักษณะต่างๆ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อค่านิยมที่รับผิดชอบต่อสังคมของผู้ตาม นอกจากนั้นค่านิยมของผู้นำก็ยังมีอิทธิพลต่อค่านิยมของผู้ตามอีกประการหนึ่งด้วย ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมประกอบด้วยค่านิยมที่รับผิดชอบต่อสังคมของผู้นำ วิสัยทัศน์และความซื่อตรงของผู้นำ และค่านิยมที่รับผิดชอบต่อสังคมของผู้ตาม (พิพัฒน์ นนทนาธรณ์, 2558ค และ Waldman, 2007)

การรับรู้เป็นกระบวนการที่แต่ละบุคคลเลือกจัดการในการแปลความหมายของข่าวสารข้อมูลที่ได้รับจากประสาทสัมผัสทั้งห้าได้แก่ การเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การลิ้มรส และการสัมผัส บุคคลสามารถสร้างการรับรู้ที่แตกต่างกันจากสิ่งกระตุ้นเดียวกัน กระบวนการรับรู้มี 3 ขั้นตอนคือการเลือกให้ความสนใจ การเลือกแปลความหมาย และการเลือกเก็บรักษา (Kotler and Keller, 2012) การรับรู้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับสิ่งกระตุ้นทางกายภาพเท่านั้น แต่ยังขึ้นกับสิ่งกระตุ้นที่อยู่รอบตัวและเงื่อนไขของแต่ละบุคคล นอกจากนั้นยังมีอิทธิพลของวัฒนธรรมที่ทำให้เกิดการรับรู้ที่แตกต่างกันอีกด้วย (Kotler and Keller, 2012 and Demuth, 2013) ในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การเป็นการดำเนินการที่มุ่งเน้นไปยังกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์การเป็นหลัก การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การสามารถพิจารณาจากความรับผิดชอบทางด้านเศรษฐกิจ กฎหมาย จริยธรรม และการให้ความช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ (Carroll, 1977).

ภาพลักษณ์ขององค์การคือความมีชื่อเสียงขององค์การที่มีความสำคัญต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ซึ่งการกระทำขององค์การและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างก็มีผลกระทบต่อกันและกัน ดังนั้นภาพลักษณ์ในสายตาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงมีความสำคัญต่อองค์การเป็นอย่างมาก เมื่อองค์การมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานขององค์การได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ง่าย ถ้าภาพลักษณ์ขององค์การไม่ดีก็จะถูกต่อต้านทำให้การดำเนินงานต่างๆ เป็นไปอย่างยากลำบาก

ภาพลักษณ์องค์การมีค่านิยมอยู่สองด้านคือ การรับรู้ของสมาชิกในองค์การและการรับรู้ของบุคคลภายนอกองค์การ (Dutton, Dukerich, & Harquail, 1994; Dutton & Dukerich, 1991) ภาพลักษณ์องค์การเป็นการแบ่งปันความหมาย ทศคติ ความรู้ และความเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับอิทธิพลจากการสื่อสารเชิงกลยุทธ์จากองค์การ (Moffitt, 1994) ภาพลักษณ์องค์การเป็นผลผลิตของวาทกรรมระหว่างองค์การกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยองค์การได้ฉายภาพของภาพลักษณ์ออกไปและถูกตีความหรือรับรู้โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Cheney & Vibbert, 1987) ภาพลักษณ์องค์การประกอบด้วยการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การ คุณภาพและนวัตกรรมในการให้บริการ และความน่าเชื่อถือขององค์การ (Moffitt, 1994; Gronroos, 1984 and Keller, 2003)

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พิชมน์ นนทนารธน์ (2558ข) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์องค์การของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลทางตรงต่อภาพลักษณ์องค์การและอิทธิพลทางอ้อมผ่านการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การอย่างมีนัยสำคัญ และการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อภาพลักษณ์องค์การของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างมีนัยสำคัญ

Nonthanathorn (2015) ได้ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์องค์การของท่าอากาศยาน

ภูเก็ตพบว่าภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลทางตรงต่อภาพลักษณ์องค์การและอิทธิพลทางอ้อมผ่านการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การอย่างมีนัยสำคัญ สุดท้ายการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อภาพลักษณ์องค์การของท่าอากาศยานภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญและ

จามรี จันทรสุวรรณ (2560) ศึกษาถึงอิทธิพลของภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมและการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสมาคมยิมนาสติกแห่งประเทศไทยพบว่าจากผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญและมีค่าความแปรปรวนที่ถูกทำนายโดยภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมในระดับสูงมาก นอกจากนี้ยังพบว่าภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลทางตรงต่อภาพลักษณ์ของสมาคมยิมนาสติกแห่งประเทศไทย มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การอย่างมีนัยสำคัญ และมีค่าความแปรปรวนที่ถูกทำนายโดยภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมในระดับสูงมาก และเมื่อรวมค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อม ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของสมาคมยิมนาสติกแห่งประเทศไทยโดยรวมในระดับสูงมากอย่างมีนัยสำคัญ

วิธีการวิจัย

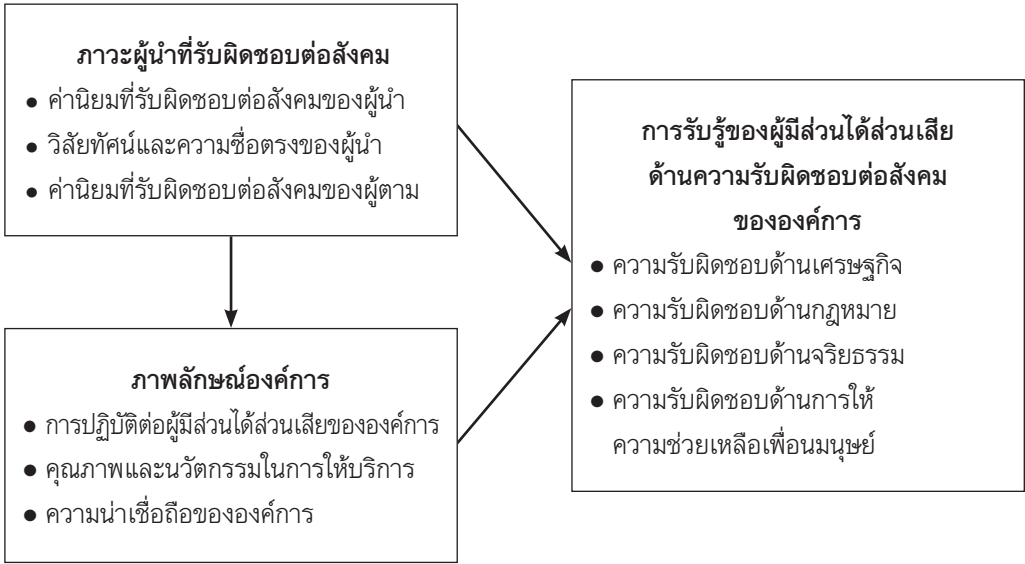
กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม (Socially Responsible Leadership: SRL) การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ (Stakeholders' Perception to Corporate Social Responsibility: CSR) และภาพลักษณ์องค์การ (Corporate Image: CI)

ตัวแปรภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมประกอบด้วยค่านิยมที่รับผิดชอบต่อสังคมของผู้นำ (Leader social responsibility values: SRL01) วิสัยทัศน์และความซื่อตรงของผู้นำ (Leader vision

and integrity: SRL02) และค่านิยมที่รับผิดชอบต่อสังคมของผู้ตาม (Follower social responsibility values: SRL03)

ตัวแปรการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การประกอบด้วย การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ (Economic responsibility: CSR01) การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย (Legal responsibility: CSR02) การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อจริยธรรม (Ethical responsibility: CSR03) และการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อความช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ (Philanthropic responsibility: CSR04)



ภาพ 1 กรอบแนวคิด

ตัวแปรภาพลักษณ์องค์การประกอบด้วยการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การ (Organizational practice to stakeholder: CI01) คุณภาพและนวัตกรรมในการให้บริการ (Service quality and innovation: CI02) และความน่าเชื่อถือขององค์การ (Organizational credibility: CI03)

สมมติฐานในการวิจัย

H1 ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ และภาพลักษณ์องค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวก

H2 ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมสามารถอธิบายและทำนายการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

H3 ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมและการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การสามารถอธิบายและทำนายภาพลักษณ์องค์การได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การเก็บข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้ประชากรที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ได้แก่ ผู้โดยสาร ผู้ประกอบการในท่าอากาศยาน ส่วนราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในท่าอากาศยาน เช่น ศุลกากร ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง สาธารณสุข เป็นต้น ผู้ให้บริการขนส่งสาธารณะ และชุมชนโดยรอบท่าอากาศยาน การสุ่มตัวอย่างใช้แบบโควต้าตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบดูลิขิต จำนวนตัวอย่างที่เก็บได้จำนวน 420 ชุด แต่สามารถใช้ได้จริงจำนวน 396 ชุด และมีการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือด้วยคำถามแบบช่วงมาตร 5 ระดับ

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรวมด้วยค่าอัลฟาครอนบักได้ 0.98 และทดสอบความเชื่อมั่นของภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมได้ 0.96 การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ 0.98 และภาพลักษณ์ขององค์การ 0.96 และมีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงลู่เข้า (convergent validity) และความน่าเชื่อถือทางโครงสร้าง (composite reliability) ของตัวแบบมาตรวัดพบว่า ตัวแบบมาตรวัดของภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม (SRL) ตัวแบบมาตรวัดของการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ (CSR) และตัวแบบมาตรวัดของภาพลักษณ์องค์การ (CI) มีค่า λ ที่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกค่าซึ่งแสดงว่ามีความเที่ยงตรงเชิงลู่เข้า และมีค่า AVE (pv) เท่ากับ 0.862, 0.816 และ 0.770 ตามลำดับ และค่าความน่าเชื่อถือทางโครงสร้าง (pc) เท่ากับ 0.949, 0.949 และ 0.909 ตามลำดับ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ PHI ($\square$) และตัวแบบสมการโครงสร้าง ดัชนีความเหมาะสม (Fit Indices) ใช้เกณฑ์ดังนี้ $\chi^2(p \text{ value})$ คือ $.01 \leq p \leq .05$; $\chi^2/df \leq 5.0$; $RMSEA \leq 0.10$; 90% CI for RMSEA คือ left boundary of CI ≤ 0.10 ; $CFI \geq 0.90$; และ $NNFI (TFI) \geq 0.90$ (Hooper, Coughlan & Mullen, 2008, 53-60)

สำหรับตีความความเข้มแข็งของค่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรใน R Family สามารถตีความว่า R หมายถึงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ (r) ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง (q) ค่าสัมประสิทธิ์

γ และ β ซึ่งค่า R มีความสัมพันธ์ต่ำ ปานกลาง สูง และสูงมาก เมื่อมีค่าเท่ากับ 0.10-0.35, 0.36-0.50, 0.51-0.69, 0.70+ ตามลำดับ ส่วน R^2 มีอำนาจในการอธิบายและทำนายต่ำ ปานกลาง สูง และสูงมาก เมื่อมีค่าเท่ากับ 0.01-0.12, 0.13-0.25, 0.26-0.48 และ 0.49+ ตามลำดับ (Leech, Barrett and Morgan, 2005, 56)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรระดับภาพลักษณ์องค์กร (CI) ระดับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) และระดับผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม (SRL) ตามตาราง 1 มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.09 -3.33 ซึ่งเป็นระดับปานกลาง

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปร		$\bar{X}$	SD
CI	ภาพลักษณ์องค์กร		
CI01	การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	3.09	.816
CI02	คุณภาพและนวัตกรรมในการให้บริการ	3.32	.822
CI03	ความน่าเชื่อถือขององค์กร	3.33	.788
CSR	การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านซีเอสอาร์		
CSR01	การรับรู้ความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจ	3.17	.782
CSR02	การรับรู้ความรับผิดชอบต่อด้านกฎหมาย	3.24	.815
CSR03	การรับรู้ความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรม	3.31	.791
CSR04	การรับรู้ความรับผิดชอบต่อด้านให้ช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์	3.31	.821
SRL	ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม		
SRL01	ค่านิยมที่รับผิดชอบต่อสังคมของผู้นำ	3.25	.816
SRL02	วิสัยทัศน์และความซื่อตรงของผู้นำ	3.25	.796
SRL03	ค่านิยมที่รับผิดชอบต่อสังคมของผู้ตาม	3.29	.796

หมายเหตุ ระดับต่ำ = 1.00-2.33; ระดับปานกลาง = 2.34-3.67; และระดับสูง = 3.68-5.00

เมื่อพิจารณาตัวแปรสังเกตได้ตามตาราง 2 พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ระหว่าง 0.589-0.934 และมีความสัมพันธ์เป็นบวกทั้งหมด นอกจากนี้ยังมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) กับภาพลักษณ์องค์กร (CI) อยู่ระหว่าง 0.589-0.765 และมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกันทุกตัวแปร

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม (SRL) กับภาพลักษณ์องค์กร (CI) มีค่าระหว่าง 0.619-0.715 โดยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทุกตัวแปร และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) และภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม (SRL) มีค่าระหว่าง 0.583-0.657 และมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทุกตัวแปร

ตาราง 2 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้

CI01	CI02	CI03	CSR01	CSR02	CSR03	CSR04	SRL01	SRL02	SRL03	
CI01	1									
CI02	.757**	1								
CI03	.714**	.826**	1							
CSR01	.751**	.765**	.729**	1						
CSR02	.692**	.745**	.749**	.829**	1					
CSR03	.589**	.763**	.755**	.859**	.934**	1				
CSR04	.659**	.737**	.695**	.801**	.763**	.855**	1			
SRL01	.647**	.629**	.619**	.638**	.648**	.653**	.606**	1		
SRL02	.715**	.667**	.641**	.657**	.653**	.636**	.583**	.815**	1	
SRL03	.674**	.658**	.628**	.642**	.656**	.653**	.593**	.880**	.887**	1

หมายเหตุ $N = 396$; ** $p < 0.01$; $p < 0.05$

ตาราง 3 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง

ตัวแปร	CI	CSR	SRL
CI ภาพลักษณ์องค์กร	1.000		
CSR การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านชื่อเสียง	0.907**	1.000	
SRL ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม	0.778**	0.739**	1.000

หมายเหตุ $N = 396$; * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$

สำหรับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง ภาพลักษณ์องค์กร (CI) การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) และภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม (SRL) ตามตาราง 3 แสดงว่าผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม (SRL) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากกับภาพลักษณ์องค์กร (CI) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\phi = 0.778$, $p < 0.01$) และมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากกับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\phi = 0.739$, $p < 0.01$) ส่วนการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากกับภาพลักษณ์องค์กร (CI) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\phi = 0.907$, $p < 0.01$)

การวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และภาพลักษณ์องค์กร ตามภาพ 2 และ

ส่วนภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม (SRL) มีอิทธิพลทางตรงต่อภาพลักษณ์องค์กร (CI) อย่างมีนัยสำคัญ ($DE = 0.238, p < 0.01$) และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) อย่างมีนัยสำคัญ ($IE = 0.540, p < 0.01$) และมีค่าความแปรปรวนที่ถูกทำนายโดยภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมร้อยละ 84.4 ($R^2 = 0.848$) ในระดับสูงมาก และเมื่อรวมค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง 0.238 และทางอ้อม 0.540 รวมเป็นค่าสัมประสิทธิ์ของอิทธิพลโดยรวม 0.778 ซึ่งหมายความว่าภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์องค์กรโดยรวมในระดับสูงมากอย่างมีนัยสำคัญ

นอกจากนั้นการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) มีอิทธิพลทางตรงต่อภาพลักษณ์องค์กร (CI) อย่างมีนัยสำคัญ ($DE = 0.731, p < 0.01$) ซึ่งหมายถึงการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรสามารถทำนายภาพลักษณ์องค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญ ส่วนค่าดัชนีความเหมาะสม $\chi^2/df = 3.915$; $CFI = 0.990$; $NNFI = 0.986$; $RMSEA = 0.087$ และ $90\% CI \text{ for } RMSEA = 0.071$

ผลการศึกษาที่ได้มีความสอดคล้องกับ พัทธมนนทนารณ์ (2558b) และ Nonthanathorn (2015) ซึ่งเป็นการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์องค์กรของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานภูเก็ตที่ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลทางตรงต่อภาพลักษณ์องค์กรและมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อ

ต่อสังคมขององค์การอย่างมีนัยสำคัญ และมีค่าความแปรปรวนที่ทำนายภาพลักษณ์องค์กรได้ร้อยละ 66.0 และ 81.4 ตามลำดับ และยังสอดคล้องกับ จามรี จันทรสุวรรณ (2560) ที่ได้ศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมและการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสมาคมยิมนาสติกแห่งประเทศไทยโดยพบว่าอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญและมีค่าความแปรปรวนที่ทำนายภาพลักษณ์องค์กรได้ร้อยละ 79

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

จากผลการศึกษาภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงรายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่ค่าความแปรปรวนของภาพลักษณ์องค์กรถูกอธิบายโดยภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมและการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรถึงร้อยละ 84.8 และภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรได้ร้อยละ 54.7 การอธิบายความแปรปรวนทั้งสองกรณีนี้ถือว่ามีอำนาจในการอธิบายได้สูงมาก

เมื่อพิจารณาในด้านองค์ประกอบของตัวแปรที่ศึกษาพบว่าภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมสำหรับท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย มีน้ำหนักขององค์ประกอบที่เรียงจากมากไปหาน้อยตามลำดับคือ ค่านิยมที่รับผิดชอบต่อสังคมของผู้ตาม วิสัยทัศน์ และความซื่อตรงของผู้นำ และค่านิยมที่รับผิดชอบต่อสังคมของผู้นำ ส่วนน้ำหนักขององค์ประกอบของ

การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรม ความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจ และความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรม และด้านการให้ความช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์เท่าๆ กัน ตามลำดับ สำหรับภาพลักษณ์องค์การนั้น องค์ประกอบแรกคือ คุณภาพและนวัตกรรมในการให้บริการ มีน้ำหนักมากที่สุดตามด้วยความน่าเชื่อถือขององค์การ และการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ในด้านคุณภาพและนวัตกรรมในการให้บริการมากที่สุด ซึ่งเป็นผลมาจากผู้ตามหรือเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ที่มีค่านิยมที่รับผิดชอบต่อสังคมซึ่งส่งผลต่อการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การด้านจริยธรรมและสะท้อนไปยังภาพลักษณ์ขององค์การในที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย จะต้องพัฒนาค่านิยมที่รับผิดชอบต่อสังคมของผู้ตามให้เพิ่มขึ้นไปอีกด้วยการเสริมสร้างค่านิยมที่รับผิดชอบต่อสังคมของผู้นำที่จะส่งผลต่อวิสัยทัศน์และความเชื่อตรงของผู้นำและส่งผลต่อค่านิยมที่รับผิดชอบต่อสังคมของผู้ตามในท้ายที่สุด ทั้งนี้ผู้นำของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย จะต้องทำตนเป็นต้นแบบและสื่อสารค่านิยมที่รับผิดชอบต่อสังคมไปยังผู้ตามอย่างสม่ำเสมอ

สำหรับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ควรจะส่งเสริมการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การทางด้านจริยธรรมเป็นหลัก ตามด้วยการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจ กฎหมาย และการให้ความช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ ซึ่งจะช่วยให้ภาพลักษณ์องค์การดีขึ้น

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย สามารถนำไปใช้ในการวางแผนทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การและเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์การได้เป็นอย่างดี จากอิทธิพลของภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมที่มีผลต่อการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การและต่อภาพลักษณ์องค์การ ด้วยการเริ่มต้นที่ค่านิยมที่รับผิดชอบต่อสังคม ก็จะทำให้ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย เป็นที่ยอมรับของผู้มีส่วนได้เสียในที่สุด

การยอมรับภาพลักษณ์ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงรายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น จะทำให้บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สามารถดำเนินโครงการต่างๆ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของท่าอากาศยานได้ราบรื่นยิ่งขึ้น ทั้งนี้เป็นผลมาจากการดำเนินงานทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ทำให้เกิดการรับรู้การดำเนินซีเอสอาร์ดังกล่าวและได้เชื่อมโยงไปยังภาพลักษณ์ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยอมรับนั่นเอง

เอกสารอ้างอิง

- คณะทำงานส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและ
สิ่งแวดล้อมของบริษัทจดทะเบียน. 2551.
เข็มทิศธุรกิจเพื่อสังคม. กรุงเทพฯ: สถาบัน
ธุรกิจเพื่อสังคม.
- จามรี จันทรสุวรรณ. 2560. อิทธิพลของภาวะผู้นำที่
รับผิดชอบต่อสังคม การรับรู้ของผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ
องค์การที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสมาคม
ยิมนาสติกแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- พิพัฒน์ นนทนาธรณ์. 2558ก. บทบาทของซีเอสอาร์
และวิสาหกิจเพื่อสังคมกับการแก้ปัญหาสังคม.
วารสารพัฒนาลังคม. 17(2), 13-34.
- _____. 2558ข. ปัจจัยเชิงสาเหตุของ
ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมที่มีอิทธิพล
ต่อภาพลักษณ์ องค์การของท่าอากาศยาน
สุวรรณภูมิ. **วารสารสมาคมนักวิจัย**. 20(2),
48-58.
- _____. 2558ค. **ภาวะผู้นำเชิง
ปฏิบัติการ: LIFE Model**. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ: ศูนย์ผู้นำธุรกิจเพื่อสังคม.
- _____. 2559. **การจัดการความ
รับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ: การสร้าง
ข้อได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน**.
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ศูนย์ผู้นำธุรกิจ
เพื่อสังคม.
- Carroll, Archie B. 1991. The Pyramid of
Corporate Social Responsibility: Toward
the Moral Management of Organiza-
tional Stakeholders. **Business Horizons**.
July-August, 39-48.
- Cheney, G., & Vibbert, S. L. 1987. Corporate
Discourse: Public relations and issue
management. In F. M. Jablin, L. L.
Putnam, K. H. Roberts, & L. W. Porter
(Eds.), **Handbook of Organizational
Communication: An Interdisciplinary
Perspective**. 165-194. Newbury Park,
CA: Sage.
- Demuth, Andrej. 2013. **Perception Theories**.
Trnava: Trnava University in Trnava.
- Diamantopoulos, A., & Siguaw, J. A. 2000.
**Introducing LISREL: A Guide for the
Uninitiated**. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Dutton, J. E., & Dukerich, J. M. 1991. Keep-
ing an eye on the mirror: Image and
identity in organizational adaptation.
Academy of Management Journal,
34 (3), 517-554.
- Dutton, J., E., Dukerich, J. M., & Harquail,
C. V. 1994. Organizational images and
member identification. **Administrative
Science Quarterly**, 39, 239-263.
- Gronroos, C. 1984. A Service Quality Model and
Its Marketing Implications. **European
Journal of Marketing**, 18 (4): 36-40.
- Hooper, Daire, Joseph Coughlan & Michael
R. Mullen. 2008. Structural Equation
Modeling: Guidelines for Determining
Model Fit. **Electronic Journal of
Business Research Methods**, 6 (1),
53-60.

- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. **Marketing Management**. 14th ed. Boston: Pearson.
- Kotler, Philip, and Nancy Lee. 2005. **Corporate Social Responsibility**. New Jersey: John Wiley & Sons.
- _____ 2009. **Up and Out of Poverty: The Social Marketing Solution**. Upper Saddle River: Wharton School.
- Keller, K. L. 2003. **Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity**. 2nd ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Leech, N. L., Barrett, K. C., & Morgan, G. A. 2005. **SPSS for Intermediate Statistics: Use and Interpretation** (2nd ed.). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Moffitt, M. A. 1994. Collapsing and integrating concepts of ‘public’ and ‘image’ into a new theory. **Public Relations Review**, 20(2), 159-170.
- Nonthanathorn, Phiphat 2015. Causal Factors of Socially Responsible Leadership Influencing on Corporate Image of Phuket International Airport. **Proceeding of International Conference on Applied Business Research**, 677-685.
- Pless, Nicola M. 2007. “Understanding Responsible Leadership: Role Identity and Motivational Drivers” **Journal of Business Ethics**, 74:437-456.
- Porter, Michael E. and Mark R. Kramer. 2006. “Strategy & Society: The Link between Competitive Advantage and Corporate Social Responsibility.” **Harvard Business Review**. HBR.ORG. December.
- _____ 2011. “Creating Shared Value: How to reinvent capitalism- and unleash a wave of innovation and growth.” **Harvard Business Review**. HBR.ORG. January-February.
- Waldman, David A. 2007. Best Practices in Leading at Strategic Levels: A Social Responsibility Perspective in Jay A. Conger and Ronald E. Riggio, (Eds), **The Practice of Leadership**, San Francisco: Jossey-Bass.
- www.airportthai.co.th/th/cp_statistic.php
- www.chiangraiairportthai.com/th/1104-about-airport
- www.khaosod.co.th/view_newsonline.php?newsid=1467707994
- www.manage.co.th 23 September 2015

**•• รายนามผู้สนับสนุนการจัดทำ
วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ ••
Kasetsart Applied Business Journal
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**

โครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชาบริหารธุรกิจ

โทรศัพท์: 02-942-8777 ต่อ 1832 - 3

Website: www.phd.bus.ku.ac.th

E-Mail: phd.bus@ku.ac.th, Phd.bus.ku@gmail.com

โครงการปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร

โทรศัพท์: 02-562-0135-6 ต่อ 3333

Website: www.exmba.bus.ku.ac.th

E-Mail: exmba@ku.ac.th

โครงการบัณฑิตศึกษาด้านบริหารธุรกิจ (นานาชาติ)

โทรศัพท์: 02-942-8691-2 / 081-658-2798

Website: www.kimba.ku.ac.th

E-Mail: kimba@ku.ac.th

โครงการปริญญาโทการบัญชี ภาคพิเศษ

โทรศัพท์: 02-579-5355 ต่อ 1573

Website: www.masp.bus.ku.ac.th

E-Mail: macct.ku@gmail.com

โครงการปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ ภาคปกติ / ภาคค่ำ

โทรศัพท์: 02-579 5355 ต่อ 1901-1905

Website: www.ymba.bus.ku.ac.th

E-Mail: ymba_ku@yahoo.com

โครงการบัณฑิตศึกษาด้านบริหารธุรกิจ (สปท.)

โทรศัพท์: 02-942-8847 ต่อ 1251-2 / 081-831-2069

Website: www.cm-mba.bus.ku.ac.th/

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเงินประยุกต์ (ภาคพิเศษ)

โทรศัพท์: 02-942-8103

Website: www.mof.bus.ku.ac.th

E-Mail: fbusavr@ku.ac.th



คำแนะนำสำหรับผู้ประสงค์ส่งบทความลงตีพิมพ์ในวารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์

ข้อกำหนดหลัก

1. บทความที่แสดงเจตจำนงเพื่อตีพิมพ์ในวารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์จะต้องก่อให้เกิดประโยชน์แก่วงการวิชาการโดยตรงซึ่งแสดงถึงการพัฒนา หรือต่อยอดองค์ความรู้ทางด้านบริหารธุรกิจ
2. บทความที่ประสงค์จะเผยแพร่จะต้องไม่มีเนื้อหาที่แสดงถึงการหมิ่นประมาท ดูหมิ่น ให้อาย หรือยุยงให้เกิดความเกลียดชังต่อบุคคลหรือองค์กรใดองค์กรหนึ่ง และการกระทำต่างๆซึ่งรวมถึงการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน ทั้งนี้ความคิดเห็นที่ปรากฏใน วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ ถือเป็นความคิดเห็นและความรับผิดชอบของผู้เขียนเพียงผู้เดียวโดยคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องและจะไม่รับผิดชอบใดๆ ทั้งสิ้น
3. บทความที่จะลงตีพิมพ์ในวารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์จะต้องเป็นบทความที่ไม่เคยได้รับการเผยแพร่หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาเผยแพร่ของวารสารใดวารสารหนึ่งมาก่อน ทั้งการเผยแพร่ในรูปแบบของเล่มหรือบางส่วนของข้อมูลหรือทั้งสองอย่าง
4. ข้อมูล ตาราง รูปภาพ แผนภาพ หรือส่วนหนึ่งส่วนใดของบทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ถือเป็นลิขสิทธิ์ของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ การคัดลอกหรือเผยแพร่จะต้องได้รับอนุญาตจากคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เป็นลายลักษณ์อักษร

การพิจารณาบทความ

บทความที่จะได้รับการพิจารณาตีพิมพ์จะต้องผ่านการพิจารณาจากกองบรรณาธิการ และผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง โดยกองบรรณาธิการจะตรวจสอบ (ความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ทางด้านทฤษฎีและทางด้านปฏิบัติ) ของหัวข้อและเนื้อหาของบทความ โดยบรรณาธิการจะส่งบทความให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องเพื่อสอบถาม คุณภาพของบทความว่าอยู่ในระดับที่เหมาะสมที่จะลงตีพิมพ์หรือไม่โดยกระบวนการพิจารณากลับกรองนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิจะไม่สามารถทราบข้อมูลของผู้ส่งบทความ (Double-Blind Process) หากผู้ทรงคุณวุฒิได้พิจารณากลับกรองบทความแล้ว กองบรรณาธิการจะตัดสินใจโดยอิงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิว่าบทความนั้นๆ ควรจะลงตีพิมพ์ในวารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์หรือควรที่จะส่งให้กับผู้ส่งบทความนำกลับไปแก้ไขก่อนแล้วพิจารณาอีกครั้งหนึ่งหรือปฏิเสธการลงตีพิมพ์

หลักเกณฑ์การจัดทำต้นฉบับ (Manuscript Requirements)

1. บทความต้นฉบับต้องระบุชื่อ-นามสกุล ตำแหน่งทางวิชาการ ตำแหน่งทางบริหาร สถานที่ทำงาน หรือสถาบันการศึกษา ที่อยู่ติดต่อได้และอีเมลล์ของผู้เขียนไว้ในหน้าแรกของบทความ

2. บทความต้นฉบับพิมพ์ลงเอกสารหน้าเดียว ครอบคลุมยาวไม่เกิน 20หน้ากระดาษ A4 ตั้งค่าหน้ากระดาษดังนี้ บน (Top) 1 นิ้ว, ล่าง (Bottom) 1.5 นิ้ว, ซ้าย (Left) และขวา (Right) 1 นิ้ว

3. ชื่อเรื่องภาษาไทย ใช้ตัวอักษร Angsana New ขนาด 18 Point ตัวหนา และชื่อเรื่องภาษาอังกฤษ ใช้ตัวอักษร Time New Roman ขนาด 16 Point ตัวหนา

4. หัวเรื่องหลัก เช่น บทนำ บทบททวนวรรณกรรม วิธีการวิจัย ผลการศึกษา อภิปรายและสรุปผลการวิจัย เอกสารอ้างอิง เป็นต้น ภาษาไทยใช้ตัวอักษร Angsana New ขนาด 16 Point ตัวหนา และภาษาอังกฤษใช้ตัวอักษร Time New Roman ขนาด 14 Point ตัวหนา

5. การพิมพ์เนื้อเรื่อง ภาษาไทยใช้ตัวอักษร Angsana New ขนาด 14 Point ภาษาอังกฤษใช้ตัวอักษร Time New Roman ขนาด 12 Point

6. แนวทางการเขียนบทความวิจัย หัวข้อมีดังนี้

- บทความย่อ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- บทนำ ครอบคลุมถึงความสำคัญ ความเป็นมา และวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- บทบททวนวรรณกรรม
- วิธีการวิจัย อธิบายถึงวิธีการดำเนินการวิจัย รวมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลหรือเครื่องมือที่ใช้

ในการวิจัยอย่างชัดเจน

- ผลการวิจัย
- การอภิปราย สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ
- เอกสารอ้างอิง

7. แนวทางการเขียนบทความวิชาการ หัวข้อมีดังนี้

- บทความย่อ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- บทนำ ครอบคลุมถึงความสำคัญ ความเป็นมา และวัตถุประสงค์ของบทความวิชาการ
- เนื้อหาบทความ ซึ่งให้เห็นถึงประเด็นที่ต้องการนำเสนอโดยมีการอ้างอิงทฤษฎีหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ที่เกี่ยวข้อง

- บทสรุปและข้อเสนอแนะ
- เอกสารอ้างอิง

8. ผู้ส่งบทความจะต้องเขียนอ้างอิงเอกสารโดยจัดให้อยู่ในรูปแบบ APA Style และต้องตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการอ้างอิงก่อนส่งบทความต้นฉบับ สามารถเข้าไปดูรายละเอียดได้ที่ http://journal.bus.ku.ac.th/files/Journal_Guideline.pdf

หมายเหตุ : เอกสารอ้างอิงที่ไม่อยู่ในฐานข้อมูล TCI เช่น ข้อมูลจาก Website การศึกษาค้นคว้าอิสระ วิทยานิพนธ์ และวารสารที่ยังไม่ได้เข้าฐานข้อมูล TCI ให้จำกัดอยู่ที่ 30% ของจำนวนเอกสารอ้างอิงทั้งหมด และปรับเนื้อหาให้สอดคล้องกับกับเอกสารอ้างอิงที่มีการแก้ไข และอ้างอิงบทความจากในวารสารเกษตรศาสตร์ อนุรักษ์ประยุกต์ อย่างน้อย 1 งาน

การส่งบทความ (Paper Submission)

ผู้ที่ประสงค์จะส่งบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ สามารถส่งบทความต้นฉบับ
ทางระบบ Online Submission โดยเข้าไปดูรายละเอียดได้ที่ www.tci-thaijo.org/index.php/KAB

ตู้ ปณ. 1089 ปณ.เกษตรศาสตร์ จตุจักร กรุงเทพฯ 10903

โทรศัพท์ 02-942-8777 ต่อ 1135 โทรสาร 02-942-8778

Website: www.journal.bus.ku.ac.th, E-Mail: kabjournal@ku.ac.th



คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร
www.bus.ku.ac.th / www.journal.bus.ku.ac.th