



ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคาร :
กรณีศึกษาของจังหวัดสงขลา
**The Relationship between Corporate Responsibility and Performance of Bank :
A Case Study of Songkla Province**

ปรมรช มากบุญศรี

Porramas Makbunsi

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา

บัญชีมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Master of Accountancy**

Prince of Songkla University

2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคาร :
กรณีศึกษาของจังหวัดสงขลา
**The Relationship between Corporate Responsibility and Performance of Bank :
A Case Study of Songkla Province**

ปรมรช มากบุญศรี

Porramas Makbunsi

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา

บัญชีมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Master of Accountancy**

Prince of Songkla University

2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงาน
 ของธุรกิจธนาคาร : กรณีศึกษาของจังหวัดสงขลา

ผู้เขียน นางสาวปรมรรม มากบุญศรี

สาขาวิชา การบัญชี

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....

.....ประธานกรรมการ

(ดร.มัทนชัย สุทธิพันธุ์)

(ดร.ศิรดา นวลประดิษฐ์)

.....กรรมการ

(ดร.กุลวดี ถิ่นอุสัน โน)

.....กรรมการ

(ดร.มัทนชัย สุทธิพันธุ์)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
 เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระพล ศรีชนะ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้มาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และได้แสดงความขอบคุณบุคคลที่มีส่วนช่วยเหลือแล้ว

ลงชื่อ.....

(ดร.มัทนชัย สุทธิพันธุ์)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ.....

(นางสาวปรมรณ มากบุญศรี)

นักศึกษา

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และ
ไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ.....

(นางสาวปรมรช มากบุญศรี)

นักศึกษา

ชื่อวิทยานิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงาน ของธุรกิจธนาคาร : กรณีศึกษาของจังหวัดสงขลา
ผู้เขียน	นางสาวปรมรณษ มากบุญศรี
สาขาวิชา	การบัญชี
ปีการศึกษา	2558

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1)ศึกษาระดับและขอบเขตการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธนาคารของจังหวัดสงขลา 2)ทดสอบความแตกต่างการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินเฉพาะกิจของจังหวัดสงขลา 3)ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธนาคารของจังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่าง ธนาคารของจังหวัดสงขลา 141 สาขา โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่าธนาคารมีการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการกุศลมากที่สุด ตามด้วยด้านกฎหมาย ด้านจริยธรรม และด้านเศรษฐกิจตามลำดับ ธนาคารมีผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนาสูงที่สุด ตามด้วยมุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านลูกค้า และมุมมองทางการเงินน้อยที่สุด การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และพบความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรมและด้านการกุศลต่อผลการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังพบว่าลักษณะความเป็นเจ้าของและขนาดกิจการไม่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงาน

Thesis Title	The Relationship between Corporate Social Responsibility and Performance of Banks : A Case Study of Songkla Province
Author	Miss. Porramas Makbunsi
Major Program	Accountancy
Academic Year	2015

ABSTRACT

This study aims to investigate the extent and level of corporate social responsibility (CSR) and performance of banks in Songkhla province, to test the different level of CSR between private and government banks, and to examine the relationship between CSR and performance of banks in Songkhla province. By using 141 banks, the questionnaires are sent to collect the data. As the results, the most common CSR level is welfare issue following by legal, ethical, and economic issues. The most common performance by balance scorecard is learning and development following by internal process, customer, and financial. There is a significant difference of CSR level between private and government banks. Moreover, there is a significant relationship between ethical, welfare issues, and performance of banks.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ดร.มัทนชัย สุทธิพันธุ์ ซึ่งได้กรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ซึ่งแนะแนวทาง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นอย่างดีในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ อีกทั้งยังให้ความช่วยเหลือ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตรวจทานงานวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอบพระคุณ ดร.ศิรดา นวลประดิษฐ์ และดร.กฤตติ ลิมอุสันโน ที่ให้เกียรติในการเป็นกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ และกรุณาให้คำชี้แนะซึ่งผู้วิจัยได้รับข้อเสนอแนะเป็นอย่างดีจาก ท่านทั้งสอง อันเป็นประโยชน์ในการแก้ไขให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ครูและอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ตลอดจนผู้เขียนตำรา เอกสารบทความ งานวิจัยในอดีตต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้ค้นคว้าและนำมา อ้างอิงในงานวิจัยฉบับนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ และคุณแม่ ที่คอยส่งเสริมและสนับสนุน การศึกษา คอยห่วงใยให้กำลังทุกครั้งที่ท้อแท้ มีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้น ขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ ทุกคนที่คอยให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือจนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ปรมรรช มากบุญศรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(5)
ABSTRACT	(6)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
รายการตาราง	(11)
รายการภาพประกอบ	(13)
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3 คำถามงานวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 ขอบเขตการวิจัย	4
1.6 นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ความรับผิดชอบต่อสังคม	6
2.2 ผลการดำเนินงานตาม Balance Scorecard	14
2.3 ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ	21
2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
2.4.1 ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย	23
2.4.2 ทฤษฎีตัวแทน	26
2.5 ทบทวนวรรณกรรม	29
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 สมมติฐานการวิจัย	41
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
3.3 แหล่งข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล	46
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47

สารบัญญ(ต่อ)

	หน้า
3.5 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	48
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	48
บทที่ 4 ผลการศึกษา	50
4.1 ระดับและขอบเขตการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและ ผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา	51
4.2 ความแตกต่างการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่าง ธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินเฉพาะกิจของจังหวัดสงขลา	64
4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและ ผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา	65
4.4 การวิเคราะห์ความอ่อนไหว	69
4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	71
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	72
5.1 สรุปผลและอภิปรายผลการศึกษา	73
5.1.1 ระดับและขอบเขตการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา	74
5.1.2 ทดสอบความแตกต่างการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่าง ธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินเฉพาะกิจของจังหวัดสงขลา	75
5.1.3 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและ ผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา	75
5.2 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	76
5.2.1 ประโยชน์เชิงทฤษฎี	77
5.2.2 ประโยชน์เชิงการนำไปใช้	77
5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา	78
5.4 ข้อเสนอแนะการวิจัยในอนาคต	78
บรรณานุกรม	79

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	87
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	88
ภาคผนวก ข ราชานามผู้ทรงคุณวุฒิ	95
ภาคผนวก ค ผลการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability)	97
ประวัติผู้เขียน	106

รายการตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 จำนวนและขนาดสินทรัพย์ของสถาบันการเงินที่สำคัญ ณ สิ้นปี 2557	22
3.1 ตารางสรุปจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
4.1 วิเคราะห์เชิงพรรณนาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปที่ใช้ในการศึกษา	56
4.2 วิเคราะห์เชิงพรรณนาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปที่ใช้ในการศึกษาลักษณะของกิจการ	58
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรับผิดชอบต่อสังคม	58
4.3.1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจ	59
4.3.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความรับผิดชอบต่อสังคมด้านกฎหมาย	60
4.3.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรม	61
4.3.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการกุศล	62
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของผลการดำเนินงาน	63
4.4.1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของผลการดำเนินงานมุมมองทางการเงิน	64
4.4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของผลการดำเนินงานมุมมองด้านลูกค้า	65
4.4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของผลการดำเนินงานมุมมองด้านกระบวนการภายใน	66
4.4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของผลการดำเนินงานมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	67
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ	68

รายการตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.6 การทดสอบหาค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation)	69
4.7 แสดงผลการศึกษาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและ ผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา	71
4.8 การวิเคราะห์ความอ่อนไหว (Sensitivity Analysis)	73
4.9 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน	74

รายการภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
2.1 พีรามิดความรับผิดชอบต่อสังคม	10
2.2 ความสัมพันธ์ของทั้ง 4 มุมมองตามแนวคิดเบื้องต้น	14
2.3 กลุ่มเครื่องมือหลักที่ใช้วัดมุมมองด้านลูกค้า	17
2.4 ความเชื่อมโยงทางคุณค่าของมุมมองด้านกระบวนการภายในของธุรกิจ	18
2.5 กรอบการทำงานของการวัดผลมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต	20
2.6 กรอบแนวคิดวิจัย	39

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในอดีตความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไม่ได้รับความสนใจจากภาคธุรกิจและสถาบันการเงินมากนัก ผู้บริหารองค์กรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมว่างานด้านปรับปรุงสังคมและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชนควรเป็นภารกิจและความรับผิดชอบต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทำให้การบริหารงานภาคธุรกิจและสถาบันการเงินจะให้ความสำคัญกับข้อมูลที่เป็นตัวเงินเท่านั้น เนื่องจากเป้าหมายสูงสุดในการดำเนินงานในอดีตคือการสร้างกำไรสูงสุด แต่ในปัจจุบันการบริหารงานภาคธุรกิจและสถาบันการเงินไม่ได้คำนึงเฉพาะการสร้างมูลค่าสูงสุดแก่ผู้ถือหุ้นเหมือนดังเช่นอดีต การบริหารงานแบบอดีตจะถูกมองว่าไม่สามารถสร้างความยั่งยืนแก่กิจการได้ เนื่องจากจะมองแค่ผลการดำเนินงานที่เป็นตัวเงินเป็นหลัก แต่ในปัจจุบันเพื่อความยั่งยืนให้แก่กิจการได้มีการเพิ่มมุมมองในการบริหาร โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย เนื่องจากพลังของผู้มีส่วนได้เสียในปัจจุบันมีอำนาจมากพอที่จะทำให้ธุรกิจต้องตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด ไม่ใช่เพียงผู้ถือหุ้นและนักลงทุนเหมือนในอดีต ดังนั้นธุรกิจในปัจจุบันจึงให้ความสำคัญกับกำไรสุทธิมากเท่ากับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายซึ่งเป้าหมายหลักของธุรกิจในปัจจุบันคือการสร้างความมั่งคั่งสูงสุด

นโยบายของบริษัทที่สร้างผลกระทบให้เกิดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า พนักงาน ผู้ถือหุ้น คู่ค้า คู่แข่ง ภาครัฐและชุมชน เป็นต้น โดยบริษัทมีภาระรับผิดชอบต่อที่จะต้องตอบสนองความต้องการให้แก่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของตนเอง หรืออีกนัยหนึ่ง เป็นเรื่องของการจัดการผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management) ของบริษัทโดยพิจารณาถึงความต้องการ (Need) และความสนใจ (Interest) และผลกระทบ (Effect) ที่เกิดขึ้นจากนโยบาย และการดำเนินงานของบริษัท เพราะการที่บริษัทจะสามารถดำรงอยู่ ดำเนินเจริญก้าวหน้า และล่มสลายถือเป็นความชอบธรรมของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย กับบริษัทเป็นผู้กำหนด

บริษัทสามารถกำหนดมุมมองในการบริหารธุรกิจโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ทำให้เป็นรูปธรรม เช่น การจัดทำกิจกรรมซึ่งแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility หรือ CSR) อย่างไรก็ตามมีผู้วิจารณ์ว่าการจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทเป็นเพียงการพยายามทำกิจกรรมลวง (Window Dressing) ให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีเพื่อลดความเข้มงวดของการกำกับ โดยหน่วยงานภาครัฐและมองการทำกิจกรรมเหล่านี้เป็นต้นทุนของบริษัท สนับสนุนคนสำคัญของแนวคิดนี้คือ Friedman (1970) ซึ่งยืนยันว่าหน้าที่ของบริษัทคือสร้างผลตอบแทนสูงสุดแก่ผู้ถือหุ้นเพียงอย่างเดียว

ภาคธุรกิจถูกกดดันจากผู้มีส่วนได้เสียภายนอกทุกส่วนไม่ว่าจะเป็นผู้บริโภค สังคม ภาครัฐ และชุมชนให้แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ภาคธนาคารซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ มีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่ง ทั้งในฐานะองค์กรที่ทำธุรกิจการเงินและในฐานะตัวกลางที่จัดสรรทุนให้กับธุรกิจอื่น ทั้งสองฐานะนี้ทำให้ธนาคารมีศักยภาพที่จะสนับสนุนหรือชะลอระดับความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวมของภาคธุรกิจได้อย่างเป็นนออย่างดี (สฤณี อาชวานันทกุล, 2553) เนื่องจากธุรกิจธนาคารเป็นธุรกิจด้านการบริการด้านการเงิน ซึ่งมีความแตกต่างกับการบริการด้านอื่น ๆ ที่สามารถจับต้องได้ แต่การบริการด้านการเงินไม่สามารถจับต้องได้ หัวใจที่สำคัญในการเลือกใช้บริการ คือ ภาพลักษณ์ของธนาคารความน่าเชื่อถือ นับเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากธุรกิจสามารถดำเนินกิจการได้นั้นด้วยความไว้วางใจจากประชาชน ที่นำเงินฝาก ลงทุนหรือทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ (วันสนันท์ ดันตชัยนันท์, 2552) เป็นผลทำให้การดำเนินธุรกิจสมัยใหม่ ต้องแสดงให้เห็นว่าธุรกิจมีความใส่ใจรับผิดชอบต่อสังคม และสามารถอยู่ร่วมกับชุมชนและสังคมได้ หลายๆ ธนาคารพยายามแสดงให้เห็นว่า ธนาคารเป็นส่วนหนึ่งของสังคมโดยใช้การสื่อสารถึงประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเชื่อมั่นและไว้วางใจ ให้ความเชื่อถือและเต็มใจในการบริการ

ซึ่งจากกระแสที่เกิดขึ้นได้ก่อให้เกิดประเด็นคำถามว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมส่งผลต่อความสามารถในการทำกำไรขององค์กรหรือไม่ จึงทำให้มีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมกับผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากการวิจัยส่วนใหญ่จะเป็นการวิจัยเกี่ยวกับการรับผิดชอบต่อสังคมของแต่ละกิจการ กิจการมีการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมส่งผลในการสร้างภาพลักษณ์ ความภาคภูมิใจในตรา แต่ยังไม่มีการวิจัยเกี่ยวกับเหตุผลที่ทำให้กิจการแต่ละกิจการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ยังไม่มีการวิจัยถึงความแตกต่างกันในธุรกิจเดียวกันมีเหตุผลในการ

แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมเหมือนหรือต่างกันอย่างไร จากกระแสการตอบรับความรับผิดชอบต่อสังคมที่กำหนดแพร่หลายเป็นที่ยอมรับมากขึ้น การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาเกี่ยวกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารว่ามีการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับใด และสาเหตุในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารเพราะผู้มีส่วนได้เสียที่แตกต่างกันมีความสนใจที่แตกต่างกัน โดย และเปรียบเทียบการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ มีลักษณะที่เหมือนหรือต่างกันอย่างไร

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาระดับและขอบเขตการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธนาคารของจังหวัดสงขลา
2. ทดสอบความแตกต่างการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินเฉพาะกิจของจังหวัดสงขลา
3. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธนาคารของจังหวัดสงขลา

1.3 คำถามงานวิจัย

1. ธนาคารของจังหวัดสงขลามีการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับใด
2. ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจของจังหวัดสงขลามีการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมเหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
3. การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารของจังหวัดสงขลามีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานหรือไม่

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับและขอบเขตการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารของจังหวัดสงขลา เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับเปลี่ยนแก้ไขกลยุทธ์เพื่อนำไปสู่การแข่งขันต่อไปในอนาคต
2. ทราบความแตกต่างแนวนโยบายการบริหารงานเกี่ยวกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจนำไปสู่แนวทางในการปฏิบัติ เพื่อการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การบริหารของส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยต่อไป
3. ผู้บริหารและองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของการแสดงความรับผิดชอบต่อองค์กรมากขึ้น

4. เพื่อส่งเสริมให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนใช้เครื่องมือทางการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถแข่งขันในระดับสากลได้ ภายใต้การแข่งขันที่เสรีและเป็นธรรม

5. การศึกษาครั้งนี้เป็นการขยายฐานข้อมูลในการวิจัยเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ให้แก่นักวิจัย ผู้ที่เกี่ยวข้องรวมถึงผู้ที่สนใจ และเป็นข้อมูลในการวิจัยสำหรับผู้ที่ขยายขอบเขต การวิจัยต่อไปในอนาคต

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเป็นการวิจัยเกี่ยวกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร โดยศึกษาถึง ระดับและขอบเขตการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงาน และศึกษาความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างประชากรที่แตกต่าง มีการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมที่เหมือนหรือต่างกัน ศึกษาจากธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ซึ่งประกอบกิจการในจังหวัด สงขลา โดยจะศึกษาและเก็บข้อมูลสาขาที่ดำเนินการเป็นรายสาขา และจะเก็บเฉพาะสาขาที่มีการดำเนินงานเกี่ยวกับธุรกรรมหลักของธนาคารเท่านั้น ได้แก่ ธุรกรรมด้านเงินฝากและด้านสินเชื่อ การศึกษานี้ไม่ได้รวมถึงสาขาที่ให้บริการเฉพาะด้านใดด้านหนึ่งเพียงอย่างเดียว

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารของจังหวัดสงขลา ซึ่งการแสดงความ รับผิดชอบต่อสังคม แบ่งเป็น 4 ด้าน 1) ด้านเศรษฐกิจ 2) ด้านกฎหมาย 3) ด้านจริยธรรม 4) ด้านการกุศล และการวัดผลการดำเนินงานแบบ BSC แบ่งเป็น 4 มุมมอง 1) มุมมองทางการเงิน 2) มุมมองด้านลูกค้า 3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน 4) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ธนาคารของจังหวัดสงขลา 218 สาขา ประกอบไปด้วย ธนาคารพาณิชย์ 20 แห่ง ซึ่งมีสาขาจำนวน 160 สาขา และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ 6 แห่ง ซึ่งมีสาขา จำนวน 58 สาขา

1.6 นิยามศัพท์

ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ (Corporate Social Responsibility : CSR) หมายถึง การดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการใส่ใจและดูแลรักษาสังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้หลักจริยธรรม การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาบูรณาการ เพื่อนำไปสู่การดำเนิน ธุรกิจที่ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน (สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม,2559)

ผลการดำเนินงานตาม Balanced Scorecard (BSC) หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการวัดและ การประเมินผล และเป็นเครื่องมือทางด้านการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (พสุ เดชะรินทร์,2546)

ธนาคาร หมายความว่า ธุรกิจสถาบันการเงินซึ่งต้องใช้ชื่อมีคำว่า "ธนาคาร" โดยธุรกิจ สถาบันการเงิน ประกอบด้วย ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ และให้หมายความรวมถึงการประกอบธุรกิจ ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ.2551)

ธนาคารพาณิชย์ หมายความว่า บริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจ ธนาคารพาณิชย์ซึ่งการประกอบธุรกิจรับฝากเงินหรือรับเงินจากประชาชนที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์จากเงินนั้น โดยวิธีหนึ่งวิธีใด เช่น ให้สินเชื่อ ซื่อขายตั๋วแลกเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด ซื่อขายเงินปรีวรรตต่างประเทศ และให้หมายความ รวมถึงธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ และสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ (พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ.2551)

สถาบันการเงินเฉพาะกิจ (Specialized Financial Institutions : SFIs) หมายถึง สถาบัน การเงินของรัฐที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้น เพื่อดำเนินการตามนโยบายของรัฐในการพัฒนาส่งเสริม เศรษฐกิจ และสนับสนุนการลงทุนต่าง ๆ โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลังซึ่งได้ มอบหมายให้ ธนาคารแห่งประเทศไทยทำหน้าที่ตรวจสอบผลการดำเนินงานและความเสี่ยง และ รายงานผลการตรวจสอบไปยังรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง (ธนาคารแห่งประเทศไทย,2559)

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิดและทฤษฎี รวมถึงผลงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดสมมติฐาน การกำหนดตัวแปร การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง กรอบแนวความคิด และแนวทางในการดำเนินงานวิจัย ได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไป

- 2.1 ความรับผิดชอบต่อสังคม
- 2.2 ผลการดำเนินงานตาม Balanced Scorecard
- 2.3 ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ
- 2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 2.4.1 ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย
 - 2.4.2 ทฤษฎีตัวแทน
- 2.5 ทบทวนวรรณกรรม
- 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 ความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR)

แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) ในการศึกษาค้นคว้าได้นำเสนอสาระสำคัญซึ่งประกอบด้วย ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคม แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม องค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)

แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม เกิดขึ้นตั้งแต่ก่อนทศวรรษที่ 1950 (Carroll, 2008) แต่ได้มีการกล่าวถึงกันมากขึ้นหลังจากการประชุมสุดยอดระดับโลกด้านสิ่งแวดล้อม (Earth Summit) ในปีพ.ศ. 2535 และทิศทางใหม่ความรับผิดชอบต่อสังคมมีการพัฒนาให้เป็น “การพัฒนาที่ยั่งยืน” หรือ Sustainable Development โดยจะต้องคำนึงถึงปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย เช่น ปัญหาโลกร้อน ภัยพิบัติทางธรรมชาติ นอกจากการคำนึงถึงผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจเพียงด้านเดียว

ดั่งที่ Bjorn Stigson ประธานสภาธุรกิจโลกเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (World Business Council Sustainable Development หรือ WBCSD) ได้กล่าวไว้ว่า “ธุรกิจไม่อาจประสบความสำเร็จได้ในสังคมที่ล้มเหลว” (Business cannot succeed in a society that fails.) อย่างไรก็ตามการให้ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) ในทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ มีการกล่าวไว้แตกต่างกันซึ่งสามารถจำแนกเป็นการให้ความหมายในมุมมองอย่างแคบ และการให้ความหมายในมุมมองอย่างกว้าง

การให้ความหมายความรับผิดชอบต่อสังคมในมุมมองอย่างแคบ (Narrow View) เน้นการให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติทางเศรษฐกิจเป็นหลัก ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นเพียงความรับผิดชอบต่อสังคมที่มุ่งเน้นการทำกำไรสูงสุดแก่ผู้ถือหุ้น การให้ความหมายในมุมมองอย่างกว้าง (Broad View) มุ่งเน้นการให้ความหมายความรับผิดชอบต่อสังคมโดยการขยายขอบเขตไปสู่การให้ความสำคัญกับมิติทางเศรษฐกิจ ควบคู่กับการให้ความสำคัญในมิติของสังคมเพิ่มมากขึ้น

เฟรเดอริก (Frederick, 1960) ได้นิยามความรับผิดชอบต่อสังคมว่าเป็นการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งทางด้านการเงินและด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของสังคมมากกว่าการสนใจแค่เพียงตัวบุคคลและบริษัท เช่นเดียวกับจอห์นสัน (Johnson, 1971) ที่ได้กล่าวไว้ว่าความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นการจัดการเกี่ยวกับความสนใจที่หลากหลายทั้งด้านพนักงาน คู่ค้า ชุมชน และประเทศ ให้เกิดความสมดุลแทนที่จะมุ่งไปที่กำไรสำหรับผู้ถือหุ้นหรือกิจการ

ต่อมาองค์กรอิสระและนักวิชาการหลายท่านได้ขยายมุมมองการให้ความหมายความรับผิดชอบต่อสังคมที่ครอบคลุมหลากหลายมิติ ดังเช่น คณะกรรมการธุรกิจเพื่อสิ่งแวดล้อมโลก (World Business Council for Sustainable Development : WBCSD) กล่าวว่าความรับผิดชอบต่อสังคม คือคำมั่นของบริษัทที่จะส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน โดยทำงานร่วมระหว่างพนักงาน ครอบครัว ชุมชน และสังคม เพื่อจะพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของสังคม

นอกจากนี้องค์กรที่มีบทบาทในสนับสนุนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและนักวิชาการในประเทศไทยหลายท่านได้แสดงทัศนะต่อการให้ความหมายความรับผิดชอบต่อสังคมที่สอดคล้องกับการให้ความหมายในมุมมองอย่างกว้าง ดังที่ ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม (ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม, 2549) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การทำสิ่งที่เป็นคุณประโยชน์ ไม่ทำสิ่งที่เป็นผลเสียต่อสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อม และการพัฒนาตัวเองให้มีคุณธรรม คุณภาพ และ

ประสิทธิภาพอย่างดีที่สุด เช่นเดียวกับ สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (2559) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม คือการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการใส่ใจและดูแลรักษาสังคมและสิ่งแวดล้อม ภายใต้การนำหลักจริยธรรม การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาบูรณาการ เพื่อนำไปสู่ดำเนินธุรกิจที่ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

สอดคล้องกับทิวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (ทิวรรณ หล่อสุวรรณ, 2551) ได้กล่าวถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ว่าเป็นคำที่เหมาะสมสำหรับองค์กรทุกองค์กร ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ประกอบด้วย การเป็นพันธะสัญญาผูกพันที่ต่อเนื่อง (Continuing Commitment) เป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติงานที่ถึงแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยอยู่บนพื้นฐานของความสมัครใจ เช่นเดียวกับสถาบันไทยพัฒน์ (สถาบันไทยพัฒน์, 2555) ที่ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การดำเนินกิจกรรมภายนอกและภายในองค์กร ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายนอกองค์กรหรือทรัพยากรจากภายในองค์กร โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระดับใกล้และระดับไกล ที่จะทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข

จากนิยามความรับผิดชอบต่อสังคมที่กล่าวถึงในเบื้องต้น พบว่าในอดีตความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านเศรษฐกิจเป็นหลัก ดำเนินกิจการโดยมีกำไรเป็นเป้าหมายสูงสุดเพื่อจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ถือหุ้นหรือเจ้าของกิจการ แต่ในระยะหลังพบว่าความรับผิดชอบต่อสังคมได้มีการให้ความสำคัญกับมิติทางเศรษฐกิจ ควบคู่ไปกับการให้ความสำคัญในมิติของสังคม กฎหมาย จริยธรรมสังคม สิ่งแวดล้อม ผู้มีส่วนได้เสีย และการดำเนินการด้วยความสมัครใจเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นจึงกล่าวโดยสรุปได้ว่าความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) คือ การดำเนินกิจกรรมโดยการประสานการดำเนินงานทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การปฏิบัติตามกฎหมาย การดำเนินการตามค่านิยมทางจริยธรรม และการดำเนินการด้านกุศลบนพื้นฐานของความสมัครใจ เพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างสมดุลในมุมมองที่หลากหลาย อันนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม

ในปี 1991 แครร์รอล (Carroll, 1991) ได้พัฒนาแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม โดยนำเสนอแบบจำลองพีรามิดของความรับผิดชอบต่อสังคม (The Pyramid of Corporate Social Responsibility) ซึ่งแบ่งความรับผิดชอบต่อสังคมออกเป็น 4 มิติ ดังนี้

1) ความรับผิดชอบด้านเศรษฐกิจ (Economic Responsibilities) เน้นการดำเนินธุรกิจให้เกิดกำไร โดยมีบทบาทหลักในการผลิตสินค้าและการให้บริการตามที่ผู้บริโภคต้องการเพื่อให้ได้มาซึ่งกำไรที่ยอมรับได้ องค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจ จึงประกอบด้วย การดำเนินการในลักษณะที่สอดคล้องกับกำไรสุทธิต่อหุ้นสูงสุด มุ่งให้เกิดผลกำไรมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เน้นการรักษาไว้ซึ่งการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพในระดับสูง เน้นการรักษาตำแหน่งในการแข่งขัน ความสำเร็จของบริษัทจะถูกกำหนดจากกำไร บริษัทที่ประสบความสำเร็จคือบริษัทที่มีกำไรที่สูง

2) ความรับผิดชอบด้านกฎหมาย (Legal Responsibilities) เป็นความรับผิดชอบด้านกฎหมาย ที่มุ่งเน้นการตอบสนองต่อกฎหมาย เนื่องจากการตอบสนองทางด้านกฎหมายจะสามารถระบุได้ว่าสิ่งใดถูกหรือผิด องค์กรจึงต้องแสดงบทบาทที่เหมาะสมในการทำธุรกิจ เนื่องจากสังคมไม่ยอมรับในการทำธุรกิจเพื่อดำเนินการตามแรงจูงใจจากกำไรเท่านั้น เนื่องจากธุรกิจถูกคาดหวังให้มีการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายที่ประกาศใช้โดยรัฐ ซึ่งเป็นกฎระเบียบพื้นฐานที่จะต้องปฏิบัติตาม โดยถือเป็นพันธะสัญญาทางสังคมระหว่างธุรกิจและสังคม ดังนั้นองค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคมด้านกฎหมายจึงประกอบด้วย การดำเนินการในลักษณะที่สอดคล้องกับความคาดหวังของภาครัฐและกฎหมาย โดยมีการปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ อย่างเคร่งครัด ซึ่งการประสบความสำเร็จจากการตอบสนองภาระผูกพันทางกฎหมาย อย่างน้อยที่สุดต้องมีการจัดหาสินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองตามที่กฎหมาย

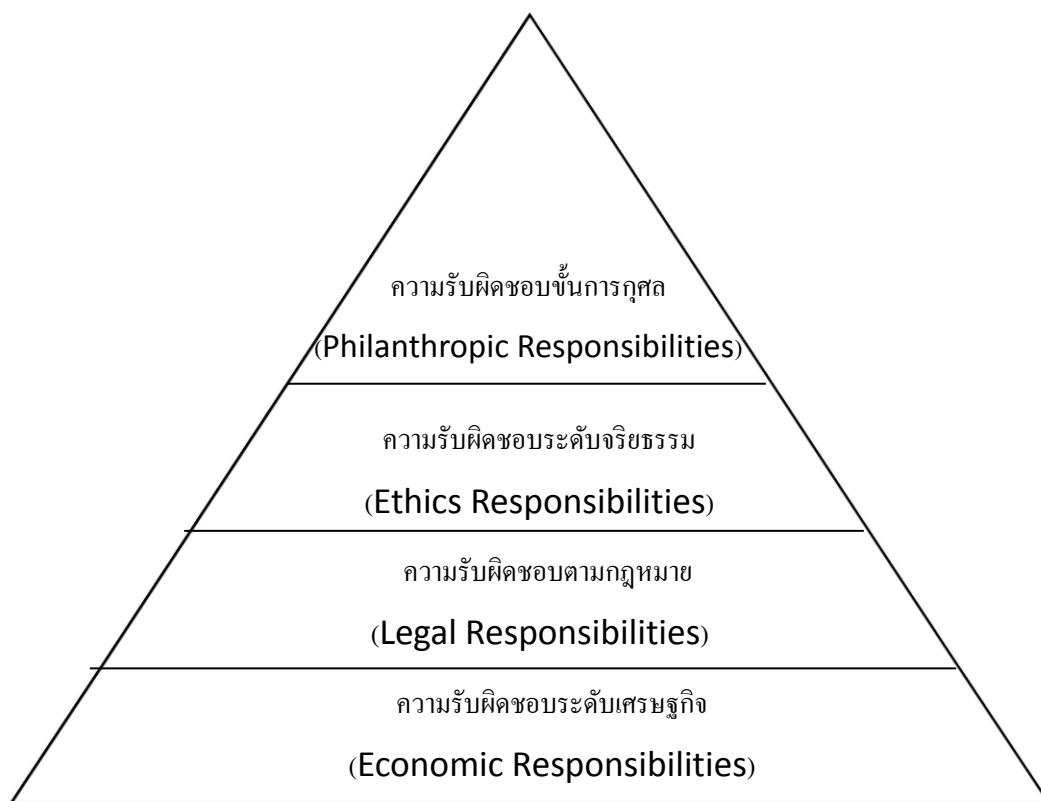
3) ความรับผิดชอบด้านจริยธรรม (Ethical Responsibilities) เป็นความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรม เนื่องจากองค์กรมีภาระหน้าที่ซึ่งต้องทำในสิ่งที่ถูกต้อง ยุติธรรม และหลีกเลี่ยงสิ่งที่ผิด ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรมมักจะปรากฏในมาตรฐาน บรรทัดฐาน หรือความคาดหวังของสังคมซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความวิตกกังวลทั้งในส่วนของผู้บริโภค พนักงาน ผู้ถือหุ้น และชุมชน ในการพิจารณาถึง ความยุติธรรม ความเที่ยงธรรม การปกป้องสิทธิทางศีลธรรมของผู้มีส่วนได้เสีย ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรมเสมือนเป็นการรวบรวมเกี่ยวกับค่านิยมและบรรทัดฐานของสังคมที่เกิดขึ้นใหม่ ซึ่งคาดหวังให้ธุรกิจตอบสนองถึงแม้ว่าค่านิยมและบรรทัดฐานดังกล่าวอาจสะท้อนให้เห็นมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สูงกว่ากฎหมายต้องการ การพิจารณาระดับการปฏิบัติทางจริยธรรมพิจารณาได้จากหลักการของปรัชญาทางจริยธรรมและศีลธรรม รวมถึงหลักความยุติธรรม สิทธิ

และประโยชน์นิยม องค์ประกอบของความรับผิดชอบทางจริยธรรม จึงประกอบด้วยการดำเนินการในลักษณะที่สอดคล้องกันระหว่างความคาดหวังของธรรมเนียมทางสังคม และบรรทัดฐานทางจริยธรรม

4) ความรับผิดชอบด้านความใจบุญ หรือการกุศล (Philanthropic Responsibilities) เป็นความรับผิดชอบด้านความใจบุญ หรือการกุศล ครอบคลุมการดำเนินการของบริษัทที่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของสังคม โดยสังคมคาดหวังว่าธุรกิจจะเป็นผลเมื่อบริษัทที่ดีของสังคม การปรับปรุงคุณภาพชีวิต อาจกล่าวได้ว่าเป็นการดำเนินการตามความปรารถนาของผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมสวัสดิการของมนุษย์ เช่น การสนับสนุนจากธุรกิจในทรัพยากรต่าง ๆ ผู้ชุมชนทั้งเวลาของผู้บริหารหรือสนับสนุนทางการเงิน

คุณลักษณะที่แตกต่างกันระหว่างความรับผิดชอบด้านจริยธรรมและการกุศล คือ ความรับผิดชอบด้านการกุศลไม่ถูกคาดหวังในความรู้สึกทางด้านจริยธรรม ชุมชนปรารถนาให้บริษัทสนับสนุนในเรื่องต่าง ๆ ทั้งเวลาของพนักงานและเงิน ถึงแม้ว่าบริษัทไม่ได้สนับสนุนเรื่องดังกล่าวจะแปลว่าบริษัทไม่มีจริยธรรมไม่ได้

สรุปปริมิตความรับผิดชอบต่อสังคมสามารถอธิบาย 4 มิติของความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเริ่มจากความคิดพื้นฐาน คือ การดำเนินการทางเศรษฐกิจ ในขณะที่ธุรกิจถูกคาดหวังว่าจะปฏิบัติตามกฎหมาย เพราะเป็นข้อบัญญัติทางสังคม ต่อมาเป็นความรับผิดชอบต่อธุรกิจที่จะมีจริยธรรม อันเป็นหน้าที่ในการทำสิ่งที่ถูกต้อง ยุติธรรม แลสุดท้ายธุรกิจถูกคาดหวังว่าจะสนับสนุนทางการเงินและทรัพยากรมนุษย์ให้แก่ชุมชน เพื่อเป็นการปรับปรุงคุณภาพชีวิตให้แก่ชุมชนอันเป็นความรับผิดชอบด้านการกุศล



ที่มา : Carroll, 1991

ภาพที่ 2.1 ปิรามิดความรับผิดชอบต่อสังคม (The Pyramid of Corporate Social Responsibility)

องค์ประกอบของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อ

คณะกรรมการยุโรป (European Commission) ได้แบ่งองค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมเป็น 2 มิติหลัก ๆ คือมิติภายในและมิติภายนอก มิติภายในเป็นการดูแลกิจกรรมต่าง ๆ ที่ธุรกิจดูแลอยู่และสามารถจัดการได้เองโดยตรง เช่น การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม กระบวนการผลิต และการจัดการแรงงาน มิติภายนอกเป็นการดูแลกิจกรรมต่าง ๆ ที่ธุรกิจอาจจะควบคุมไม่ได้โดยตรง เช่น การสนับสนุนกิจกรรมด้านพัฒนาสังคม การรับผิดชอบต่อผู้ส่งมอบ การดูแลลูกค้า เป็นต้น (เสถียร พูลผล, 2554) มีรายละเอียดดังนี้

มิติภายใน ประกอบด้วย

การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ปัจจุบันองค์กรธุรกิจต้องมีความท้าทายเป็นอย่างยิ่งในการแสวงหาพนักงานที่มีศักยภาพให้เข้าร่วมในองค์กร และมีความท้าทายยิ่งกว่าในการคงไว้ซึ่งพนักงานที่มีคุณภาพ ดังนั้นองค์กรธุรกิจจึงควรส่งเสริมการจัดการ

ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีความรับผิดชอบ เช่น การส่งเสริมให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต การให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมในระดับต่าง ๆ หรือการมีนโยบายในส่งเสริมการสร้างสภาพแวดล้อมให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นในที่ทำงาน การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งในด้านการคัดเลือกเข้าทำงาน ด้านรายได้และความก้าวหน้าในการทำงาน และการให้ความสำคัญกับสมดุลระหว่างการทำงาน ครอบครัวและการพักผ่อน

สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน โดยปกติจะมีกฎหมายที่ควบคุมดูแลเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน องค์กรควรจัดให้มีการพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องมือเครื่องใช้ในการดำเนินงานในสถานประกอบการ รวมไปถึงการออกแบบโครงสร้างอาคาร บรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในการทำงานเพื่อลดและป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นกับพนักงาน

การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง วิฤตทางเศรษฐกิจ สังคม หรือการเมือง มักจะนำไปสู่การเลิกจ้างพนักงานจำนวนมาก องค์กรควรมีนโยบายที่จะนำไปสู่การรับผิดชอบต่อพนักงานในกรณีที่เกิดวิกฤตดังกล่าว หรือแม้กระทั่งการปรับโครงสร้างภายในขององค์กรหรือปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ และความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ทั้งนี้เมื่อเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวแล้วการแก้ไขควรมีการปรึกษาหารือ ระดมความคิด และสร้างความร่วมมือในการแก้ปัญหาหรือเสนอทางออกร่วมกันในกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกกลุ่มของบริษัท เพื่อการแก้ปัญหามีประสิทธิภาพและยั่งยืน

การจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมในองค์กร ควรมีการรณรงค์ ให้มีการจัดการการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ลดการใช้ทรัพยากร ลดการสร้างมลพิษ ทำให้การจัดการการผลิตสินค้าหรือบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้นนอกจากนี้ยังเป็นการลดต้นทุนด้านพลังงาน วัสดุุดิบและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ส่งผลให้บริษัท ๆ สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัท

บรรษัทภิบาลและความโปร่งใสในการดำเนินกิจการ ปัจจุบันความมั่นคงขององค์กรนั้นเป็นสิ่งสำคัญ การสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสียจึงมีความจำเป็น เพื่อก่อให้เกิดความเชื่อมั่นดังกล่าว ขั้นตอนในการตัดสินใจต่าง ๆ ต้องมีความชัดเจน โปร่งใส ตรวจสอบได้

มิติภายนอก

การจัดการคู่ค้า (Supplier) และหุ้นส่วนทางธุรกิจ (Partners) ในการเลือกคู่ค้า (Supplier) และหุ้นส่วนทางธุรกิจ (Partners) ควรคำนึงถึงบทบาทการรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรนั้น ๆ เพื่อเป็นการขยายความรับผิดชอบต่อสังคม จากองค์กรของตนไปสู่องค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุมไปทั่วห่วงโซ่อุปทาน เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดจากความซับซ้อนของระบบธุรกิจสมัยใหม่

การดูแลผู้บริโภค ต้องมีระบบการดูแลผู้บริโภคในทุก ๆ กระบวนการของสินค้าและบริการ เนื่องจากที่มาของรายได้ของบริษัทธุรกิจต่าง ๆ คือ ผู้บริโภค ซึ่งเป็นผู้ซื้อสินค้า หรือบริการของบริษัท ดังนั้นจึงต้องดูแลตั้งแต่การผลิต การจำหน่าย ไปจนถึงการกำจัดทิ้ง ให้ปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพทั้งในเชิงคุณภาพ ราคา และจริยธรรม

ความรับผิดชอบต่อชุมชนใกล้เคียง (Local Communities) องค์กรธุรกิจโดยทั่วไปจะแสดงความรับผิดชอบต่อชุมชนใกล้เคียงเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี เช่น การจ้าง แรงงานชุมชน การจัดซื้อวัตถุดิบจากคนในชุมชนเพื่อกระจายรายได้สู่ชุมชนและรายได้ภาษีของพื้นที่ซึ่งนำไปสู่ทุนสาธารณะที่สามารถนำมาสร้างประโยชน์แก่ชุมชนได้ รวมทั้งการบริจาคหรือกิจกรรมสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะช่วยพัฒนาชุมชน และนำไปสู่ความแข็งแรง ของชุมชนนั้น ๆ

ความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม บริษัทขนาดใหญ่หรือบริษัทที่มีสาขาต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่แล้วมักจะไม่ใช่เกี่ยวข้องโดยตรงกับชุมชน บริษัทเหล่านี้อาจจะแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง โดยการบริจาค การทำกิจกรรมช่วยเหลือหรือสนับสนุนสังคม ในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งเป็นรากฐานที่ดี ซึ่งจะนำมาสู่รากฐานสำคัญในการสร้างความไว้วางใจและคุณค่า ของบริษัทในมุมมองของผู้บริโภคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

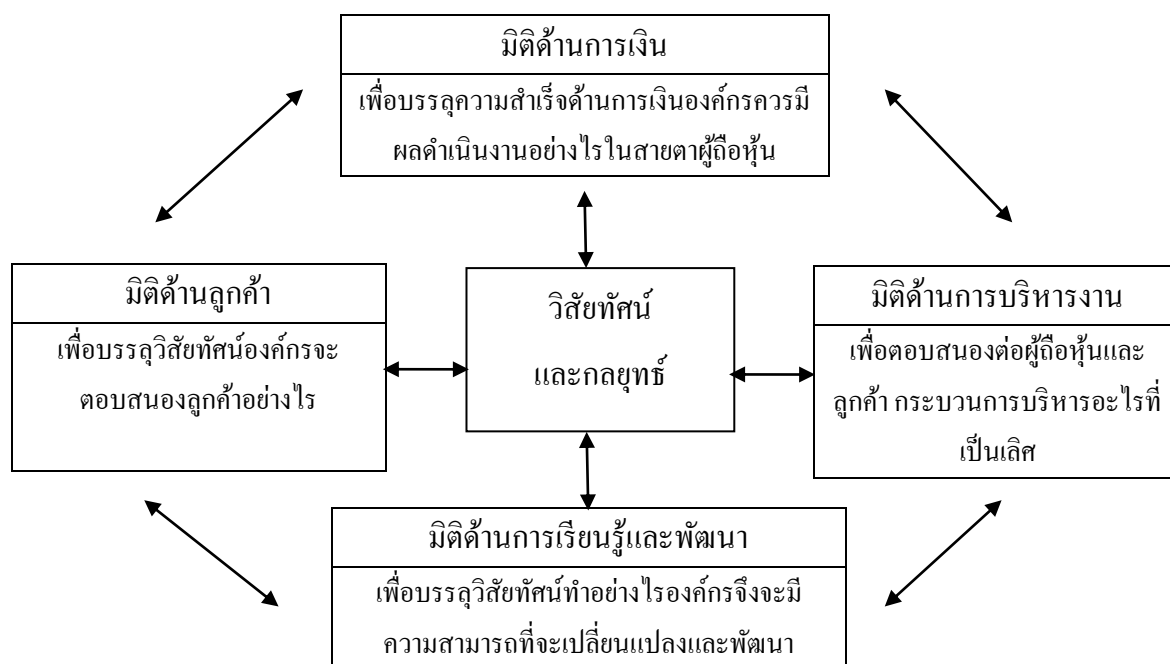
การรับผิดชอบต่อโลก บริษัทต่าง ๆ รวมทั้งพันธมิตรควรคำนึงถึงมิติต่าง ๆ ทั้งสังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจทั้งของบริษัทธุรกิจเองและสังคมโดยรวม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางเศรษฐกิจไปพร้อมกับบริษัทที่สร้างสรรค์สิ่งดีงามทั้งแก่สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม

2.2 ผลการดำเนินงานตาม **Balanced Scorecard**

Kaplan และ Norton (1996) คิดค้นและพัฒนาแนวทางในการวัดผลการดำเนินงานแบบใหม่โดยเรียก “Balanced Scorecard” และได้นำมาเผยแพร่ในปีค.ศ.1992 ในสหรัฐอเมริกา และเริ่มได้รับการยอมรับขององค์กรจากขนาดใหญ่ที่มีความซับซ้อนทางธุรกิจและการดำเนินงานภายในองค์กรที่อยู่ในภาวะเร่งรีบและสับสน (Chaos Situation) การบริหารงาน และการประเมินผลการดำเนินงานจึงต้องมองในภาพรวมหลากหลายมิติพร้อมกันไป (พสุ เดชะรินทร์, 2546)

แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับ **Balanced Scorecard**

ก่อนปีค.ศ. 1990 การวัดผลการดำเนินงาน (Measuring Performance) วัดจากแนวทางด้านการเงิน (Financial Approach) ซึ่งในองค์กรยังคงมีการปิดบังบางเรื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของความสามารถในการสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจ (Economic Value) ต่อมาในปีค.ศ. 1990 Professor Robert Kaplan อาจารย์จากมหาวิทยาลัย Harvard และ Dr.David Norton ที่ปรึกษาทางด้านการจัดการ ทำให้แนวคิดทางด้าน Balanced Scorecard เป็นที่นิยมที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในองค์กรต่าง ๆ ทั่วโลก โดยเริ่มจากการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ ในอเมริกาและพบว่าองค์กรส่วนใหญ่นิยมใช้ตัววัดทางการเงินเป็นหลัก ทั้งสองคนจึงได้เสนอบทความเกี่ยวกับแนวคิดในเรื่องของการประเมินผลองค์กรควรพิจารณาตัวชี้วัดในมุมมองสี่มุมมอง (Perspectives) ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspectives) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspectives) มุมมองด้านการกระบวนการภายใน (Internal Process Perspectives) และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspectives) แทนที่จะพิจารณาเฉพาะตัวชี้วัดทางการเงิน (Financial Indicators) เป็นหลัก และได้นำบทความตีพิมพ์ในวารสาร Harvard Business Review ในปี 1992 โดยมุมมองในแต่ละมุมมองต้องมีความเชื่อมโยงกันในลักษณะเหตุผล (Cause Effect Relation) ซึ่งมีความสัมพันธ์ของทั้ง 4 มุมมองตามแนวคิดเบื้องต้นของ Balanced Scorecard (พสุ เดชะรินทร์, 2546) สามารถแสดงได้ดังรูป



ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของทั้ง 4 มุมมองตามแนวคิดเบื้องต้น (พสุ เดชะรินทร์, 2551)

ความหมายของ Balanced Scorecard : BSC

พสุ เดชะรินทร์ (2551) ให้ความหมายของคำว่า Balanced Scorecard ว่าเป็นยิ่งกว่าเครื่องมือที่ใช้ในการวัดผลและการประเมินผล Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือเกี่ยวกับจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่วิธีการปฏิบัติ (Strategic Implementation) โดยอาศัยการวัดหรือการประเมิน (Measurement) ช่วยให้องค์กรเกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีผลต่อความสำคัญของความสำเร็จองค์กร (Alignment and Focused)

วิโรจน์ ลักษณะอดิสร (2552) ได้ให้ความหมายของคำว่า Balanced Scorecard ว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการองค์กร นำเอากลยุทธ์องค์กรมาสู่การปฏิบัติจริง มุ่งเน้นในการปฏิบัติงานที่สำคัญ โดยการใช้เป้าหมายในการวัดผลโดยสามารถวัดผลได้ในการสื่อสารองค์กร ทุก ๆ องค์ประกอบขององค์กรมีผลต่อความสามารถในการแข่งขัน มีทิศทางเดียวกัน และมีความสอดคล้องกัน สามารถอธิบายของค์ประกอบในความหมายเป็นส่วน ๆ ดังนี้

1. Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือในการนำเอากลยุทธ์ขององค์กรมาสู่การปฏิบัติ เป็นเหมือนเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารกลยุทธ์ขององค์กรไปสู่การปฏิบัติของพนักงานในทุกหน่วยงานและทุกระดับ ส่งผลให้ทุกส่วนงานและทุกคนในองค์กรมีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกับที่องค์กรต้องการจะเติบโตและแข่งขันขององค์กร

2. Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือที่ใช้หลักการในการวัดผลหลาย ๆ ด้าน องค์กรส่วนมากมีการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) และกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ มักจะเขียนเป็นคำบรรยายที่ไม่สามารถวัดผลได้ จึงทำให้ BSC เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการเปลี่ยนสิ่งที่องค์กรต้องการจะดำเนินการให้สำเร็จ ซึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่สามารถวัดผลได้ ให้กลายเป็นตัวชี้วัดที่องค์กรสามารถวัดผลได้

3. Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสาร จุดมุ่งเน้นในการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนงานในองค์กร โดยแต่ละส่วนงานจะต้องเกื้อกูลและส่งเสริมซึ่งกัน เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางในการแข่งขันหรือกลยุทธ์ขององค์กร โดยมุ่งเน้น (Focus) ในส่วนที่ก่อให้เกิดการสอดรับการทำงานกับส่วนงานอื่น ๆ ทำให้องค์กรสามารถเดินหน้าไปในทิศทางที่กำหนด ต้องมีการเปลี่ยนแปลง (Change) การปรับปรุง (Improve) การแก้ไข (Corrective Action) เพื่อให้เกิดผลอย่างมีนัยสำคัญและสามารถจับต้องได้

4. Balanced Scorecard เป็นการแปลงกลยุทธ์ขององค์กรให้เป็นเป้าหมายในหลากหลายมิติ เพื่อให้มั่นใจว่าเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้นั้นมีความสมดุล การกำหนดต่าง ๆ ตามแนวคิดของ Balanced Scorecard ต้องมีความสมดุล โดยตัวชี้วัดมีหลากหลายมุมมองและหลากหลายมิติ

อัจฉรา จันทร์ฉาย (2553) ได้ให้ความหมายของคำว่า Balanced Scorecard ว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการบริหาร โดยเชื่อมโยงระหว่างการวัดผลการดำเนินงานกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งจะมีการวัดและการประเมินองค์กรเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ผลการดำเนินงานด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการบริหารภายใน และการเรียนรู้และการเติบโต Balanced Scorecard และเริ่มจากองค์กรที่มีวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ จากนั้นนำไปสู่การวัดความสำเร็จ

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2548) ได้ให้ความหมายของคำว่า Balanced Scorecard ว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการถ่ายทอดและแปลงวิสัยทัศน์ (Vision) นำไปสู่เป้าหมายในระดับต่าง ๆ ตลอดจนวิธีการปฏิบัติงาน (Action) และยังคงเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมและการติดตามผลการดำเนินงานของธุรกิจในทุก ๆ ขั้นตอน

दनัย เทียนพุก (2548) ได้ให้ความหมายของคำว่า Balanced Scorecard ว่าเป็นการนำความสมดุลต่าง ๆ เข้าสู่ระบบธุรกิจ เป็นการสร้างกลยุทธ์ในมิติใหม่ในวัฏจักรของธุรกิจ และมีการวัดผลในด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้กับนวัตกรรม

องค์ประกอบของ Balanced Scorecard (BSC)

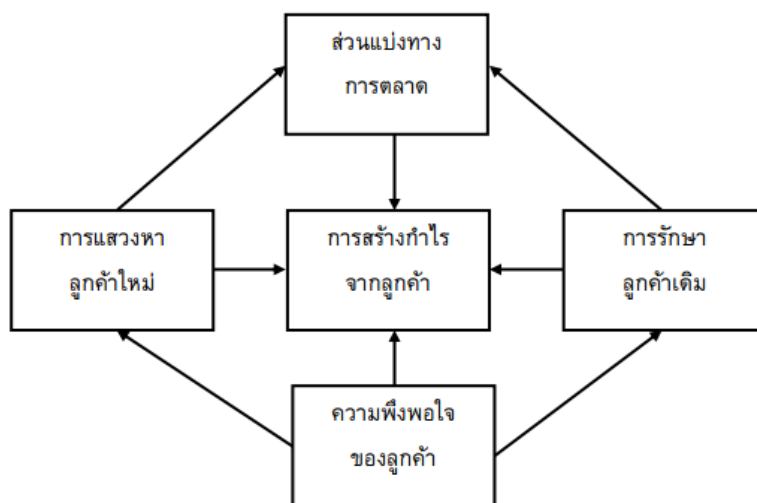
Balanced Scorecard (BSC) ประกอบด้วยมุมมอง 4 มุมมอง คือ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

1. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) เป็นมุมมองที่บอกเกี่ยวกับผลงานและสถานภาพทางการเงินของบริษัท เป็นมุมมองที่สะท้อนถึงความคาดหวังของ ผู้ถือหุ้น หรือเจ้าของกิจการในแง่ของกำไรหรือเงินปันผล

การวัดผลการดำเนินงานทางการเงิน คือ การสรุปผลการดำเนินงานด้านมูลค่าทางเศรษฐกิจสามารถแสดงให้เห็นถึงการนำกลยุทธ์ของบริษัทไปใช้ปฏิบัติงานจริง องค์กรโดยส่วนใหญ่มักจะกำหนดวัตถุประสงค์ทางการเงินให้เกี่ยวข้องกับการเพิ่มรายรับ การลดต้นทุน การลดค่าใช้จ่าย และการเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และการลดความเสี่ยงทางการเงิน ในการพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ทางการเงินของธุรกิจแต่ละธุรกิจจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับช่วงระยะเวลาของวงจรชีวิตของธุรกิจนั้น โดยธุรกิจที่อยู่ในช่วงเติบโตจะมุ่งเน้นกิจกรรมเกี่ยวกับการขาย เช่น การเปิดกลุ่มลูกค้าใหม่ การผลิตผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ โดยมีการพัฒนาความสามารถของพนักงานและระบบงาน ส่วนธุรกิจที่อยู่ในช่วงอยู่ตัวจะมุ่งเน้นการวัดผลการดำเนินงานทางการเงินแบบเดิม อาทิเช่น การวัดรายได้จากการดำเนินงาน การวัดกำไรขั้นต้น การวัดกระแสเงินสด และธุรกิจที่อยู่ในช่วงการเก็บเกี่ยวผล จะเน้นมุ่งเน้นการวัดผลการดำเนินงานเกี่ยวกับกระแสเงินสด ผลตอบแทนจากการลงทุน มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ ซึ่งในช่วงนี้จะไม่มีการวิจัยและการพัฒนาเพื่อขยายขีดความสามารถเกิดขึ้น

2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) เป็นมุมมองที่องค์กรต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าต้องทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ เกิดความพึงพอใจ และกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดีเป็นต้น

Kaplan และ Norton (1996) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ในการวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านลูกค้า ได้แก่ ส่วนแบ่งทางการตลาด การแสวงหาลูกค้าใหม่ การรักษาค่าเดิม การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งการวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านลูกค้า สามารถแบ่งกลุ่มเครื่องมือที่ใช้วัดเป็น 5 กลุ่ม

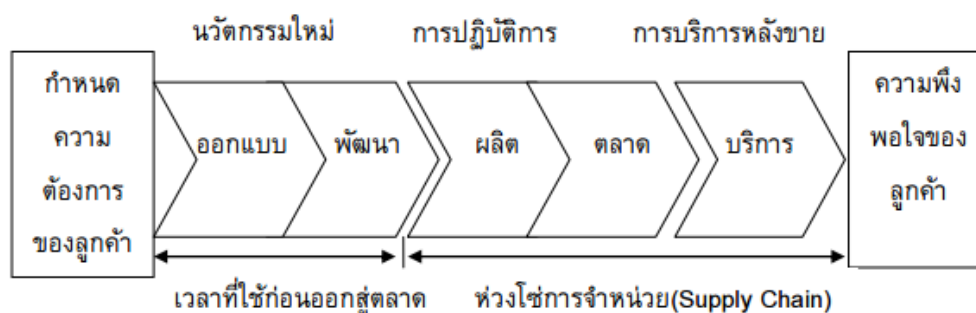


ภาพที่ 2.3 กลุ่มเครื่องมือหลักที่ใช้วัดมุมมองด้านลูกค้า (Kaplan และ Norton ,1996)

1. ส่วนแบ่งทางการตลาด (Market Share) จะมุ่งการวัดไปที่การแบ่งส่วนตลาดของกลุ่มลูกค้า และขนาดตลาดของกลุ่มอุตสาหกรรมต่างๆ
2. การรักษาลูกค้าเดิม (Customer Retention) จะมุ่งการวัดไปในด้านการรักษากลุ่มลูกค้าเดิมไว้
3. การแสวงหาลูกค้าใหม่ (Customer Acquisition) จะมุ่งการวัดโดยการดูการเพิ่มขึ้นของลูกค้าใหม่ และส่วนของตลาดที่เพิ่มขึ้น หรือวัดจากอัตราส่วนของต้นทุนในการแสวงหาลูกค้าใหม่ต่อจำนวนลูกค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้น
4. ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) จะมุ่งการวัดจากการกลับมาซื้อสินค้าซ้ำของลูกค้า หรือการใช้วิธีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์

5. การสร้างกำไรจากลูกค้า (Customer Profitability) โดยส่วนใหญ่จะเครื่องมือระบบต้นทุนตามกิจกรรม (Activity-Based Cost System) เป็นตัววัดและใช้เป็นสัญญาณ ในการบอกถึงความสัมพันธ์ระหว่างกำไรกับลูกค้า

3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) เป็นมุมมองที่องค์กรต้องให้ความสำคัญต่อการสร้างผลงานด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กร ทั้งกระบวนการผลิต กระบวนการให้บริการในองค์กร โดยเฉพาะ กระบวนการภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจของลูกค้าให้กับลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน (Kaplan and Norton, 1996)



ภาพที่ 2.4 ความเชื่อมโยงทางคุณค่าของมุมมองด้านกระบวนการภายใน (Kaplan and Norton, 1996)

1. กระบวนการสร้างนวัตกรรมใหม่ (Innovation Process) อันได้แก่ การวิจัย พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

2. กระบวนการปฏิบัติการ (Operations Process) เป็นสิ่งสำคัญที่กำหนดสมรรถนะหลักขององค์กร เกิดความคิดในการสร้างกระบวนการใหม่ สำหรับเครื่องมือที่ใช้วัดในคือ TQM (Total Quality Management) ซึ่งเน้นในด้านคุณภาพ (Quality) และวงจรของเวลา (Cycle Time)

3. การบริการหลังการขาย (Postsale Service) เป็นการตอบสนองลูกค้าในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากการขาย ตัวชี้วัดการดำเนินงานของการบริการหลังการขายความวัดจากความรวดเร็วในการบริการ และต้นทุนของทรัพยากรที่เกิดขึ้นจากการให้บริการหลังการขาย

โดยภาพรวมมุมมองด้านกระบวนการภายในจะมุ่งเน้นการวัดไปที่การกำกับดูแล การปรับปรุงและการพัฒนาในเรื่องของต้นทุน คุณภาพ และระยะเวลาในกระบวนการปฏิบัติงาน

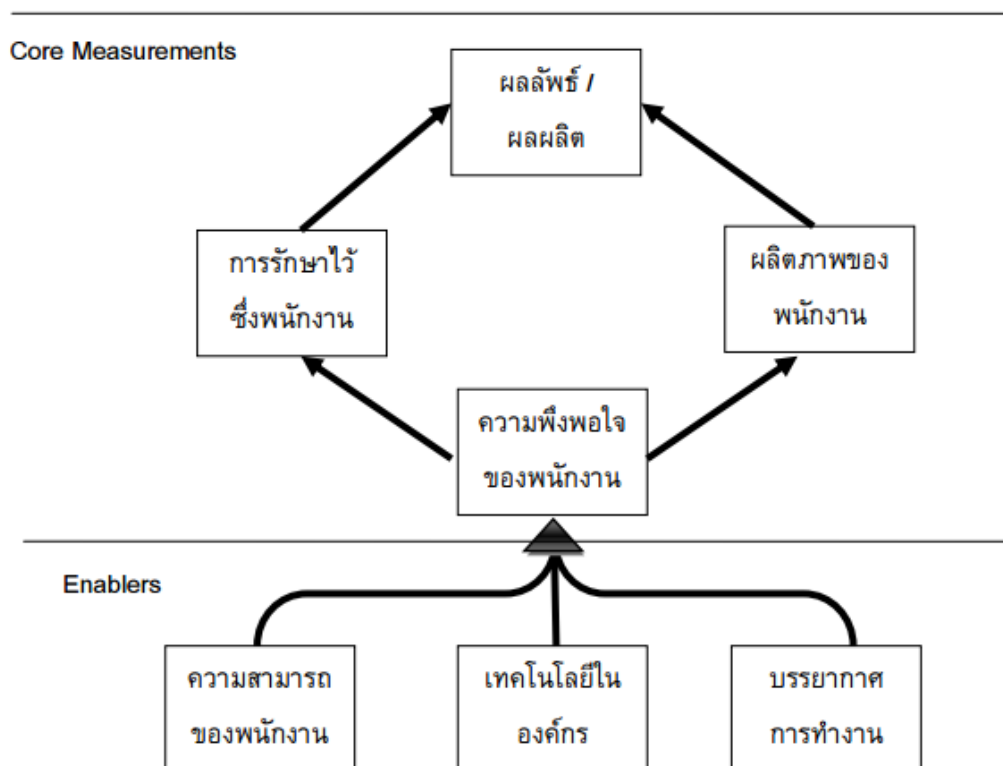
4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) เป็นมุมมองที่องค์กรสามารถสร้างผลงานด้านกระบวนการผลิตหรือการให้บริการที่ดี โดยการเรียนรู้และการพัฒนาเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ มุมมองด้านการวัดผลเกี่ยวกับการเรียนรู้และการพัฒนาจึงเป็นมุมมองที่มีความสำคัญ และเป็นรากฐานของความสำเร็จในระยะยาวและอย่างยั่งยืนขององค์กร

Kaplan and Norton (1996) มองว่ามุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาเป็นปัจจัยหลักที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของมุมมองอื่นๆ มุมมองนี้มีความสำคัญต่ออนาคตขององค์กรมากเพราะเป็นพื้นฐานและเป็นตัวขับเคลื่อนขององค์กรที่จะทำให้เกิดมุมมองด้านต่างๆ ทุกด้านที่กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยเฉพาะในมุมมองทางการเงิน

ทรัพยากรมนุษย์สำคัญที่สุดในองค์กร จึงต้องมีการพิจารณาในเรื่องต่างๆ ของทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้เครื่องมือหลักในการวัด 3 กลุ่มคือ ความพึงพอใจของพนักงาน การรักษาพนักงาน ผลิตภาพของพนักงาน โดยสิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งโดยทั่วไปใช้การสำรวจประจำปีหรือสุ่มสำรวจรายเดือนในการวัดความพึงพอใจของพนักงาน ส่วนการรักษาพนักงานเดิมไว้วัดจากอัตราการเข้าออกของพนักงาน และการวัดผลผลิตของพนักงานจะใช้อัตราส่วนรายรับต่อพนักงาน

การสร้างความพึงพอใจของพนักงาน เกิดจาก 3 องค์ประกอบ คือ

1. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร โดยมุมมองนี้มีตัวชี้วัดที่สำคัญคือ ความเป็นปัจจุบันและทันเวลาของข้อมูล การเข้าถึงข้อมูล และความพอเพียงของข้อมูลในการตอบสนองการใช้งาน
2. ความสามารถของพนักงาน ซึ่งรวมถึงความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทั้งภายในองค์กร และภายนอกองค์กร
3. การสร้างบรรยากาศในการทำงาน เป็นลักษณะทางกายภาพซึ่งเป็นเครื่องมือที่จะส่งผลทางจิตใจในการกระตุ้นความพึงพอใจในการทำงานให้มากขึ้น



ภาพที่ 2.5 กรอบการทำงานของการวัดผลมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Kaplan and Norton, 1996)

2.3 ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

ระบบการเงินทำหน้าที่สำคัญในการเป็นตัวกลางระดมเงินทุนและจัดสรรทรัพยากรทางเศรษฐกิจไปสู่ภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ ระบบการเงินที่พัฒนา มีประสิทธิภาพ และมีเสถียรภาพย่อมสนับสนุนให้เศรษฐกิจเติบโตได้อย่างยั่งยืน องค์ประกอบที่สำคัญของระบบการเงิน ประกอบด้วย สถาบันการเงิน ตลาดการเงิน และระบบการชำระเงิน ดังนี้ 1.สถาบันการเงิน ประเทศไทยมีสถาบันการเงิน 2 ประเภท ได้แก่ (1) สถาบันรับฝากเงิน เช่น ธนาคารพาณิชย์สถาบัน การเงินเฉพาะกิจที่รับฝากเงิน สหกรณ์ออมทรัพย์และเครดิตยูเนียน และกองทุนรวมตลาดเงิน เป็นต้น (2) สถาบันการเงินที่ไม่รับฝากเงิน เช่น กองทุนรวม บริษัทประกันภัย กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ บริษัทที่ให้สินเชื่อ บริษัทบริหารสินทรัพย์และ บริษัทหลักทรัพย์ เป็นต้น สถาบันการเงินมีขนาดสินทรัพย์รวม ณ สิ้นปี 2557 อยู่ที่ 36 ล้านล้านบาท หรือ 2.7 เท่าของผลิตภัณฑ์มวลรวม ในประเทศ (GDP) สถาบันรับฝากเงิน มีบทบาทมากกว่าสถาบันการเงินประเภทอื่น โดยสถาบันรับฝากเงินมีส่วนแบ่ง ตลาดสูงถึงร้อยละ 69

เนื่องจากมีเครือข่ายสาขาจำนวนมากทำให้เข้าถึงภาคธุรกิจและประชาชน ได้มากกว่าสถาบันการเงินประเภทอื่น โดย ณ สิ้นปี 2557 มี สาขา รวมกันประมาณ 9,664 แห่งและตู้เอทีเอ็มกว่า 61,839 ตู้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559)

ตารางที่ 2.1 จำนวนและขนาดสินทรัพย์ของสถาบันการเงินที่สำคัญ ณ สิ้นปี 2557

	ส่วนแบ่งของสินทรัพย์จาก	
	จำนวน	สถาบันการเงินทั้งหมด (%)
สถาบันรับเงินฝาก	2020	69.6
ธนาคารพาณิชย์	30	47.9
สถาบันการเงินเฉพาะกิจ	6	15.0
สหกรณ์ออมทรัพย์และเครดิตยูเนียน	1943	6.0
กองทุนรวมตลาดเงิน	41	0.7
สถาบันการเงินที่ไม่รับเงินฝาก	7074	30.4
กองทุนรวม	1495	9.8
บริษัทประกันภัย	86	7.6
บริษัทสินเชื่อ	661	3.0
บริษัทบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	29	2.8
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	418	2.3
กองทุนบำเหน็จบำนาญ	1	2.0
บริษัทบริหารสินทรัพย์	33	0.9
บริษัทหลักทรัพย์	47	0.8
สหกรณ์เกษตร	3748	0.5
โรงรับจำนำ	556	0.2

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (สืบค้นเมื่อวันที่ 2 มกราคม 2559)

ธนาคารพาณิชย์ เป็นตัวกลางหลักในการระดมเงินฝากจากผู้ฝากเงินเพื่อปล่อยสินเชื่อแก่ภาคครัวเรือน และภาคธุรกิจ ธนาคารพาณิชย์แบ่งออกเป็น ธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ ธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ และสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ อยู่ภายใต้การกำกับดูแล ของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 (ธนาคารแห่งประเทศไทย,2559)

สถาบันการเงินเฉพาะกิจที่รับฝากเงิน ซึ่งมีกฎหมายเฉพาะในการจัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองนโยบายในการส่งเสริมและพัฒนาเฉพาะด้านของรัฐบาล เช่น ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธสน.) เป็นต้น อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 และที่แก้ไข เพิ่มเติม พระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อ การส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2536 และที่แก้ไขเพิ่มเติมตามลำดับ (ธนาคารแห่งประเทศไทย,2559)

2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Theory)

ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียได้พัฒนามาจากกรอบแนวคิดของ Barnard(1938) ในหนังสือเรื่อง The Functions of the Executive เป็นการนำเสนอมุมมองด้านบวกของผู้จัดการในการสนับสนุนความรับผิดชอบต่อสังคม ในเวลาต่อมา Freeman (1984) ให้การสนับสนุนแนวคิดนี้ว่าผู้บริหารต้องสร้างความพอใจต่อบุคคลที่มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ขององค์กรซึ่งมีหลากหลายประกอบด้วย พนักงาน ลูกค้า ผู้ขาย ปัจจัยการผลิต องค์กรชุมชนในท้องถิ่น จึงกล่าวได้ว่าผู้มีส่วนได้เสีย คือ กลุ่มและบุคคลผู้ซึ่งอาจมีผลกระทบหรือได้ รับผลกระทบจากความสำเร็จของภารกิจขององค์กร สอดคล้องกับ Post et al. (2002) ให้นิยามผู้มีส่วนได้เสียคือบุคคลหรือกลุ่มซึ่งมี ผลกระทบ หรือได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจ นโยบาย และการปฏิบัติขององค์กร ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียก่อให้เกิดความเข้าใจถึงธรรมชาติของบริษัทที่ควรสนับสนุนการ พิจารณาผู้มีส่วนได้เสียในมุมมองใหม่ที่กว้างกว่าเดิม โดย

องค์กรได้รับการคาดหวังใน การจัดการความรับผิดชอบ และให้ความสนใจผู้มีส่วนได้เสียมากขึ้น และยอมรับทราบ หน้าที่ในการสนใจดูแลต่อผู้มีส่วนได้เสียที่นิ่งเงียบ เช่น ชุมชนท้องถิ่นและสิ่งแวดล้อม (Simmons, 2004)

ผู้มีส่วนได้เสีย แต่ส่วนใหญ่นิยมจำแนกเป็น 2 ประเภทคือ ผู้มีส่วนได้เสียระดับแรก หรือผู้มีส่วนได้เสียระดับปฐมภูมิ (Primary Stakeholders) และผู้มีส่วนได้เสียระดับรองหรือผู้มีส่วนได้เสียระดับทุติยภูมิ

1. ผู้มีส่วนได้เสียระดับแรกหรือผู้มีส่วนได้เสียระดับปฐมภูมิ (Primary Stakeholders) เป็นกลุ่มที่เป็นพื้นฐานต่อการดำเนินงานและการอยู่รอดของธุรกิจ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีผลต่อความอยู่รอดของบริษัทหากปราศจากการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องกับบริษัท ประกอบด้วย ผู้มีส่วนได้ขายปัจจัยการผลิต พนักงานมีความสำคัญต่อการขายแรงงานให้กับบริษัท ผู้ถือหุ้นมีความสำคัญในการลงทุน ผู้ให้สินเชื่อมีความสำคัญในการให้ยืมเงิน ผู้ค้าปลีกและค้าส่งมีความสำคัญในการกระจายสินค้า สอดคล้องกับ

2. ผู้มีส่วนได้เสียระดับรองหรือผู้มีส่วนได้เสียระดับทุติยภูมิ (Secondary Stakeholders) เป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลและได้รับผลกระทบจากบริษัท แต่ไม่ได้มีพันธะต่อการดำเนินการของบริษัท ถึงระดับที่เป็นความจำเป็นต่อการดำรงอยู่ของบริษัท ซึ่งเป็นบุคคลและกลุ่มในสังคมผู้ซึ่งได้รับผลกระทบทางตรงหรือทางอ้อมจากกิจกรรมและการตัดสินใจระดับแรกของธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วย รัฐบาลซึ่งมีผลในด้านการออกกฎหมาย ภาษี ชุมชนท้องถิ่นมีผลในด้านงานและสิ่งแวดล้อม ชุมชนทั่วไป มีผลในด้านทัศนคติทั้งเชิงบวกและลบ สื่อมีผลในด้านภาพพจน์และประชาสัมพันธ์ กลุ่มสนับสนุนธุรกิจมีผลในด้านการวิจัยและการปรึกษา กลุ่มกิจกรรมทางสังคมมีผลในด้านความต้องการทางสังคม รัฐบาลต่างประเทศมีผลในด้านความเป็นมิตร และมีความเอื้ออาทร

ในทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียจะต้องพิจารณาจากปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้มีส่วนได้เสียในการพิจารณาว่าบริษัทควรให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มใดหรือให้กลุ่มใดมีส่วนร่วมกับองค์กร มิทเชลล์และคณะ (Mitchell et al., 1997) ได้พัฒนาแบบจำลองการระบุผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ ซึ่งครอบคลุมคุณลักษณะ ของผู้มีส่วนได้เสียที่มีอำนาจ (Power) ความชอบธรรม (Legitimacy) และความเร่งด่วน (Urgency) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) อำนาจ (Power) ผู้มีส่วนได้เสียมีขอบเขตของอำนาจในการได้รับการเข้าถึงความสามารถในการบังคับ หรือสัญลักษณ์ที่หมายถึงการกำหนด ได้ประโยชน์จากความสัมพันธ์ของบริษัท หรือการสื่อสารถึงองค์กร อำนาจจึงสามารถแยกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ อำนาจในการบังคับ (Coercive Power) ซึ่งประกอบด้วยการใช้พลังกาย ความรุนแรง ต่อมาคืออำนาจในการได้ประโยชน์ (Utilitarian) รวมทั้งการควบคุมทางการเงินหรือวัตถุดิบ และลักษณะสุดท้ายคืออำนาจที่เป็นสัญลักษณ์ (Symbolic Power) เป็นการอาศัยการใช้สัญลักษณ์ซึ่งมีความหมายว่ามีการยอมรับทางสังคม มีชื่อเสียง หรืออาจอยู่ในรูปของการเขียนข้อความรณรงค์ ข้อความโฆษณาของผู้มีส่วนได้เสียที่มีอำนาจสามารถทำให้เกิดผลเสียกับบริษัท แต่อย่างไรก็ตามคำว่าอำนาจยังมีความเป็นพลวัต ดังนั้นความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจึงสามารถทำได้กับผู้มีส่วนได้เสียที่มีลักษณะของอำนาจแตกต่างกัน

2) ความชอบธรรม (Legitimacy) เป็นการรับรู้หรือความเชื่อว่าการกระทำของผู้มีส่วนได้เสียมีความเหมาะสม และมีความชอบธรรมตามสิทธิ์ที่กฎหมายกำหนด หรือตามสิทธิทางศีลธรรม หรือสถานะที่เป็นความเสี่ยงในการเกิดอันตรายและผลประโยชน์ซึ่งเกิดขึ้นจากการกระทำของบริษัท (Mitchell et al., 1997; McAlister et al., 2005 Jamali, 2008) อย่างไรก็ตามความชอบธรรมจะขึ้นอยู่กับระบบโครงสร้างบรรทัดฐานทางสังคม ค่านิยม ความเชื่อ และการให้คำจำกัดความ (Suchman, 1995) นอกจากนี้ความชอบธรรมเกิดขึ้นได้เมื่อผู้มีส่วนได้เสียได้รับอันตรายเพราะกิจกรรมในห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท (Porter and Kramer, 2006) ธุรกิจที่ดำเนินการห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการซึ่งนั่นหมายถึงการผลิต แต่ถ้าในกรณีผู้ที่มีส่วนได้เสียรับอันตรายหรือบาดเจ็บ ดังนั้นผู้มีส่วนได้เสียจึงมีความชอบธรรมในการเรียกร้องให้บริษัทดูแล แต่ความชอบธรรมของผู้มีส่วนได้เสียไม่อาจมีอำนาจหรือความเร่งด่วนที่มีอิทธิพลต่อผู้บริหารของบริษัทที่จะทำการดูแล (Mitchell et al., 1997)

3) ความเร่งด่วน (Urgency) เป็นความสำคัญของการเรียกร้องของผู้มีส่วนได้เสียและความอ่อนไหวของเวลา หรืออาจกล่าวได้ว่าผู้มีส่วนได้เสียสามารถเรียกร้องความสนใจได้ทันที ซึ่งประกอบด้วย ความอ่อนไหวของเวลา (Time Sensitivity) และความสำคัญ ของการเรียกร้องของผู้มีส่วนได้เสีย (The Importance of the Claim) (Jamali, 2008; Mitchell et al., 1997; McAlister et al., 2005)

โดยฟรีแมน (Freeman, 1984) ยืนยันว่าผู้บริหารต้องสร้างความพอใจต่อบุคคลที่หลากหลาย ซึ่งเป็นผู้มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ของบริษัท ซึ่งประกอบด้วย พนักงานลูกค้า ผู้ขายปัจจัยการผลิต องค์กรชุมชนในท้องถิ่น ดังนั้นในมุมมองนี้จึงเป็นสิ่งที่ไม่เพียงพอหากผู้จัดการหรือผู้บริหารองค์กรมุ่งเน้นให้ความสำคัญเพียงความต้องการของผู้ถือหุ้นหรือเจ้าของบริษัทเท่านั้นนำไปสู่แนวคิดเกี่ยวกับความจำเป็นที่ผู้บริหารต้องทำในสิ่งที่ถูกต้อง (Do the Right Thing)

จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่าทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders Theory) เป็นทฤษฎีที่มีความสัมพันธ์ต่อการเกิดความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (Corporate Social Responsibility: CSR) และเป็นทฤษฎีที่เชื่อมโยงถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดการสร้าง ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ซึ่งประกอบด้วย ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) และมีการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders Engagement)

2.4.2 ทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory)

จุดเริ่มต้นของแนวคิดในการแยกออกจากกันระหว่างความเป็นเจ้าของ (Ownership) และการควบคุม (Control) ภายในองค์กร เกิดขึ้นในปีค.ศ. 1932 เนื่องจาก เบิร์ลและมิน (Berle and Means, 1932) ได้เขียนหนังสือเรื่องบริษัทสมัยใหม่และทรัพย์สินส่วนบุคคล (The Modern Corporation and Private Property) ซึ่งเป็นต่อมาทฤษฎีตัวแทนได้รับการพัฒนาและขยายความสนใจเพิ่มขึ้นโดยอัลเชียนและเดมเซทส์ (Alchian and Demsetz, 1972) และเจนเซนและเมกกิง (Jensen and Mecking, 1976) ภายใต้ทฤษฎีตัวแทน ได้กล่าวว่าความเป็นตัวแทน (Agency) เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดจากความยินยอมพร้อมใจระหว่างบุคคลสองฝ่าย โดยที่บุคคลฝ่ายหนึ่งคือตัวการ (Principal) หรือผู้ถือหุ้น (Shareholders) หรือลงทุน (Investors) ของธุรกิจ ได้มอบหมายอำนาจการบริหารจัดการบริษัทให้กับอีกฝ่ายหนึ่งที่เรียกว่าตัวแทน (Agent) ซึ่งเป็นฝ่ายจัดการหรือผู้บริหาร ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการบริษัทแทนผู้เป็นเจ้าของหรือฝ่ายตัวการ ผลของการแยกความเป็นเจ้าของกิจการและการบริหารกิจการออกจากกันจึงไม่สามารถที่จะติดตามตรวจสอบอย่างใกล้ชิดในสิ่งที่ผู้จัดการได้กระทำ นำมาสู่ปัญหาตัวแทน (Agency Problem) ได้

ไอเซนฮาร์ดต์ (Eisenhard, 1989) กล่าวถึงปัญหาตัวแทน (Agency Problem) ที่อาจเกิดขึ้นในความสัมพันธ์ของตัวแทนและสามารถลดระดับความรุนแรงลงได้ด้วยทฤษฎีตัวแทน

1) ปัญหาการขัดแย้งของผลประโยชน์ เมื่อความต้องการหรือเป้าหมายของตัวการและตัวแทนขัดแย้งกัน ซึ่งสอดคล้องกับเจนเซนและเมกกิง (Jensen and Mecking, 1976) ที่กล่าวไว้ว่า ในทางปฏิบัติฝ่ายตัวแทนอาจไม่ได้จัดการหรือตัดสินใจเพื่อประโยชน์สูงสุดของฝ่ายตัวการหรือเจ้าของ เนื่องจากอาจมีเป้าหมายและความต้องการที่จะบรรลุผลประโยชน์ต่างกัน ดังนั้นทฤษฎีตัวแทนจึงเป็นแนวคิดที่จะทำให้ฝ่ายตัวการหรือเจ้าของสามารถรักษาผลประโยชน์ของตนเองจากการมอบอำนาจให้ตัวแทนบริหารจัดการจนสร้างประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าประโยชน์แก่เจ้าของ ผ่านกลไกของการควบคุม การจัดการ และข้อมูลข่าวสาร เพื่อลดปัญหาดังกล่าว

2) ปัญหาในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตัวแทน (Monitoring Device) ว่ามีความประพฤติที่เหมาะสมเป็นสิ่งที่กระทำได้ยากและมีค่าใช้จ่ายสูง ซึ่งอาจเรียกว่ามีต้นทุนตัวแทนสูง (Agency Cost) ภายใต้ทฤษฎีตัวแทนนำเสนอวิธีตรวจสอบและควบคุมหลายวิธี อาทิ การจัดกิจกรรมให้ผู้ถือหุ้นเข้าไปมีส่วนร่วมกับบริษัท การตรวจสอบและควบคุมโดยใช้แผนค่าจ้างหรือสัญญาจ้างที่ผู้ก่อการมีต่อตัวแทน (ดวงมน จึงเสถียรทรัพย์, 2552) โซโลมอน (Solomon, 2007) เสนอวิธีการตรวจสอบผ่านการใช้สิทธิ์ผู้ถือหุ้นในการประชุมประจำปี ตลอดจนมาตรการครอบงำกิจการ (Takeover) ให้เป็นประโยชน์ ซึ่งเจนเซนและรูแบค (Jensen and Ruback, 1983) กล่าวว่าวิธีการนี้สามารถดำเนินการได้หากฝ่ายผู้ถือหุ้นหรือผู้ก่อการไม่ไว้วางใจฝ่ายตัวแทนหรือฝ่ายจัดการ ผู้ถือหุ้นหรือฝ่ายผู้ก่อการสามารถสามารถออกเสียงสนับสนุนผู้ครอบงำกิจการรายใหม่ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความมั่นคงในอาชีพของฝ่ายตัวแทนได้ นอกจากนี้โซโลมอน (Solomon, 2007) เสนอวิธีประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกลุ่มผู้ถือหุ้นเฉพาะกลุ่มซึ่งเป็นผู้ก่อการกับฝ่ายจัดการซึ่งเป็นตัวแทนได้ แต่อย่างไรก็ตามจำเป็นต้องคำนึงถึงการแทรกแซงการตัดสินใจทางธุรกิจของบริษัทหรือได้รับข้อมูลเป็นพิเศษว่าผู้ลงทุนกลุ่มอื่น อันจะก่อให้เกิดการกระทำผิดกฎหมายเรื่องการรับรู้ข้อมูลภายในได้ ประการสุดท้ายดำเนินการโดยผู้ถือหุ้นจำนวนหนึ่งรวมตัวกันให้ได้มากพอตามที่กฎหมายกำหนดเพื่อขอให้บริษัทจัดการเรื่องของผู้ถือหุ้นไม่พอใจ แต่หากยังไม่ได้รับการแก้ไขใดๆ ผู้ถือหุ้นก็มีสิทธิ์ขายหุ้นบริษัทได้

3) ปัญหาของความเสี่ยงร่วมกัน ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ก่อการและตัวแทนมีทัศนคติต่อความเสี่ยงที่แตกต่างกัน เนื่องจากทั้งสองฝ่ายอาจขึ้นชอบต่อการกระทำที่แตกต่างเพราะขึ้นชอบต่อความเสี่ยงที่แตกต่างกัน ซึ่งหากกิจการไม่มีเครื่องมือใดๆ ในการตรวจสอบปฏิบัติงานของผู้บริหาร

ผู้บริหารก็อาจตัดสินใจทำธุรกรรมที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงกับกิจการตามมาหรือตัดสินใจทำธุรกรรมอื่น ๆ ในลักษณะเดียวกันที่จะส่งผลเสียต่อผู้เป็นเจ้าของนั้นบนความได้เปรียบของผู้ถือหุ้น การตรวจสอบและควบคุมโดยใช้แผนค่าจ้างหรือสัญญาจ้างที่ผู้ก่อการมีต่อตัวแทน (ดวงมน จิงเสถียรทรัพย์, 2552) เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้บริหารจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้เกิดความแน่ใจว่าสัญญาที่สร้างขึ้นระหว่างฝ่ายตัวแทนกับผู้ก่อการได้มีการยึดถือปฏิบัติตามนั้นจริง (วรศักดิ์ ทุมมานนท์, 2546)

ทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory) มีความสัมพันธ์ต่อความรับผิดชอบต่อสังคมบริษัท ซึ่งในทัศนะของอัลเคียนและเดมเซทส์ (Alchian and Demsetz, 1972) พบว่าให้ความสำคัญกับผู้ถือหุ้น (Shareholders) ว่าเป็นตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร และมีความชอบธรรม (Legitimized) ที่จะต้องได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนขององค์กรเนื่องจากบุคคลกลุ่มนี้ซึ่งมีบทบาทเป็นเจ้าของธุรกิจ และยังเป็นกลุ่มที่ได้รับความเสี่ยงในการลงทุนด้วย ดังนั้นความรับผิดชอบต่อสังคมภายใต้แนวคิดทฤษฎีตัวแทนจึงมุ่งเน้นให้เกิดกำไรสูงสุด (Profit Maximizing Management) เพื่อสร้างความมั่งคั่งและการเติบโตแก่องค์กรและผู้ถือหุ้น โดยองค์กรและผู้ถือหุ้น โดยองค์กรจะปฏิบัติตามที่กฎหมายระบุเท่านั้น ทฤษฎีตัวแทน เป็นทฤษฎีที่มีความเชื่อมโยงอย่างชัดเจนกับแนวคิดการกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance) เนื่องจากการกำกับดูแลกิจการได้รับการพิจารณาให้เป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับองค์กรในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างตัวการ (Principal) กับตัวแทน (Agency) การกำกับดูแลกิจการเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบการปฏิบัติงาน (Monitoring Device) ของฝ่ายตัวแทนได้ดำเนินการเพื่อลดผลประโยชน์ของฝ่ายตัวการมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตน ตลอดจนลดความผิดพลาดในการแบ่งผลประโยชน์ และทำให้ฝ่ายตัวการได้รับผลตอบแทนเพิ่มมากขึ้น จึงกล่าวได้ว่าการกำกับดูแลกิจการเป็นกลไกสำคัญในการแก้ปัญหาตัวแทน (Agency Problem) ตลอดจนเป็นปัจจัยผลักดันให้เกิดการกำกับการทำงานขององค์กรเพื่อให้สามารถดำเนินงานให้เกิดผลกำไรสูงสุด (Profit Maximizing Management) ตอบแทนแก่ฝ่ายตัวการ อันเป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทภายใต้มุมมองของทฤษฎีตัวแทน

กลไกสำคัญประการหนึ่งในการแก้ปัญหาตัวแทน (Agency Problem) ภายใต้ทฤษฎีตัวแทน คือ วิธีการตรวจสอบผ่านการใช้สิทธิผู้ถือหุ้นในการประชุมประจำปี และการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกลุ่มผู้ถือหุ้นเฉพาะกลุ่มซึ่งเป็นผู้ก่อการกับฝ่ายจัดการซึ่งเป็นตัวแทนโดย

ดำเนินการภายใต้เงื่อนไขของความถูกต้องตามระเบียบและข้อกำหนดต่างๆ (Solomon, 2007) ตลอดจนการจัดกิจกรรมให้ผู้ถือหุ้นเข้าไปมีส่วนร่วมด้วยบริษัท (ดวงมณ จิ่งเสถียรทรัพย์, 2552) ซึ่งกลไกเหล่านี้สอดคล้องกับองค์ประกอบของการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement) ในทัศนะของเคเลอร์ (Kaler, 2003) ซึ่งกล่าวว่า การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียเป็นกระบวนการของการติดต่อสื่อสาร การให้คำปรึกษาหารือ และแลกเปลี่ยน จึงกล่าวได้ว่าภายใต้ทฤษฎีตัวแทนได้ผลักดันให้เกิดกลไกเหล่านี้ในการช่วยให้ผู้ก่อการหรือผู้ถือหุ้น ซึ่งเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียหลักในองค์กรสามารถมีเครื่องมือในการตรวจสอบการปฏิบัติงาน (Monitoring Device) ของฝ่ายตัวแทนหรือผู้จัดการให้สามารถปฏิบัติงานหรือตัดสินใจเพื่อประโยชน์สูงสุดของฝ่ายตัวการหรือเจ้าของอันเป็นการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียหลักเป็นอย่างดี

จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่าทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory) เป็นทฤษฎีที่มีความสัมพันธ์ต่อการเกิดความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (Corporate Social Responsibility: CSR) และเป็นทฤษฎีที่เชื่อมโยงถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดการสร้าง ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท

2.5 ทบทวนวรรณกรรม

นภาพร พงษ์ตันทกุล (2546) ศึกษาโครงสร้างการเป็นเจ้าของและคุณภาพของการเปิดเผยข้อมูลของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า การถือหุ้นแบบกระจุกตัว ซึ่งวัดจากการถือหุ้นสูงสุดใน 5 อันดับแรก มีความสัมพันธ์ในทางลบกับการเปิดเผยข้อมูลทั้งหมดและคุณภาพข้อมูลโดยสมัครใจ ในส่วนขององค์ประกอบของผู้ถือหุ้น ซึ่งวัดจากการถือหุ้นของกรรมการและผู้บริหาร พบว่า การถือหุ้นของผู้ถือหุ้นภายใน ไม่มีความสัมพันธ์ที่นัยสำคัญทางสถิติต่อคุณภาพการเปิดเผยข้อมูลโดยรวมทั้งหมด การเปิดเผยข้อมูลโดยข้อกำหนด และการเปิดเผยข้อมูลโดยสมัครใจ ในขณะที่การถือหุ้นของสถาบันมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการเปิดเผยข้อมูลทั้งการเปิดเผยข้อมูลโดยรวมทั้งหมด การเปิดเผยข้อมูลโดยข้อกำหนดและการเปิดเผยข้อมูลโดยสมัครใจ สำหรับข้อมูลของบริษัทตัวอย่างที่เปิดเผยในรายงานทางการเงิน การเปิดเผยข้อมูลในทางปฏิบัติของบริษัทมีระดับที่ต่ำกว่าการเปิดเผยข้อมูลที่ผู้ถือหุ้นต้องการซึ่งไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ถือหุ้นภายนอก

บุญทริกา ใจกระจ่าง (2546) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับการเปิดเผยข้อมูลของเครื่องมือทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าโครงสร้างกรรมการอิสระ ความสามารถในการทำกำไร โครงสร้างเงินทุน และขนาดของกิจการ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับการเปิดเผยข้อมูล โดยเฉพาะความสามารถในการทำกำไร และขนาดของกิจการ มีความสัมพันธ์กับระดับการเปิดเผยข้อมูลอย่างมีสาระสำคัญ ทั้งนี้ยังพบว่าธนาคารพาณิชย์ที่มีมีอายุการก่อตั้งมานานและมีความสามารถในการทำกำไร ผู้ใช้งบการเงินจะได้รับประโยชน์จากการเปิดเผยข้อมูลเครื่องมือทางการเงินมากขึ้น

ธารินี จวงมูทิตา (2550) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของคณะกรรมการ และการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบความสัมพันธ์ระหว่างร้อยละของกรรมการอิสระต่อคณะกรรมการบริษัททั้งหมด และการรวมหรือแยกตำแหน่งระหว่างประธานกรรมการกับกรรมการผู้จัดการที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของกรรมการบริษัทกับการเปิดเผยการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

กุลนัดดา สุวรรณศรี (2551) ศึกษาเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อคุณค่าตราสินค้า “ฮอนด้า” และแนวโน้มพฤติกรรมของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าความรับผิดชอบต่อสังคมส่งผลให้ผู้บริโภคมีการรับรู้คุณค่าตราสินค้าในด้านความซบซึ่งถึงคุณค่าตราสินค้า คือการทำให้ลูกค้ารู้สึกมีความพอใจอันเกิดจากการที่ลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าที่รู้สึกเหนือความคาดหมาย ส่งผลให้ลูกค้าซื้อสินค้าของบริษัท ดังนั้นการดำเนินงานในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จะต้องทำให้ผู้บริโภคได้รับรู้ให้มากที่สุด โดยเฉพาะการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสินค้าและองค์กร

พฤษยา พิงจิตต์ประไพ (2551) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า การเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยนั้นมีความแตกต่างกัน ไม่มีรูปแบบและแนวทางที่กำหนดไว้ให้ ต้องจัดทำและบังคับให้เปิดเผยข้อมูล ดังนั้นการเปิดเผยข้อมูลจึงเป็นการเปิดเผยข้อมูลตามความสมัครใจของบริษัทและข้อมูลเป็นข้อมูลเชิงบวกที่เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่บริษัท โดยบริษัทมีการเปิดเผยข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์และ

บริการมากที่สุด ด้านการใช้พลังงานมีการเปิดเผยข้อมูลน้อยที่สุด สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างระดับการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมกับคุณลักษณะต่าง ๆ ของบริษัทพบว่าความสามารถในการทำกำไร ประเภทสำนักงานสอบบัญชี และขนาดของกิจการมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญเชิงบวกกับการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

ชลินทร ฐัจจำ (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมและองค์ประกอบของคณะกรรมการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีการรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับรายงานน้อยตาม 7 ประเด็นหลักของร่างมาตรฐานสากลว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากนี้ยังพบว่าการรายงานสิทธิมนุษยชนอยู่ในระดับน้อยที่สุด รองลงมาคือการค้าแรงงานอย่างเป็นธรรม และยังพบความสัมพันธ์ระหว่างร้อยละของกรรมการอิสระต่อคณะกรรมการบริษัททั้งหมดกับการรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีความสัมพันธ์ที่ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งถ้าบริษัทมีร้อยละของกรรมการอิสระต่อคณะกรรมการบริษัททั้งหมดเพิ่มขึ้น ส่งผลทำให้มีการรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มมากขึ้น และค่าร้อยละของกรรมการอิสระที่มีต่อคณะกรรมการบริษัททั้งหมดที่มีค่าตั้งแต่ 50 ขึ้นไป จะมีการรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมมากกว่าระดับอื่น ถึงแม้ว่าจะไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างการรวมหรือแยกตำแหน่งระหว่างกรรมการผู้จัดการกับประธานกรรมการในการรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพรวม แต่เมื่อได้มีการพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการรวมหรือแยกตำแหน่งระหว่างกรรมการผู้จัดการกับประธานกรรมการกับประเด็นสิทธิมนุษยชน และบริษัทที่มีการแยกตำแหน่งกรรมการผู้จัดการกับประธานกรรมการมีการรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมมากกว่าบริษัทที่รวมตำแหน่งกรรมการผู้จัดการกับประธานกรรมการและการรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ยังคงมีความหลากหลาย ไม่เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันและยังคงขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม

จตุพร กุมทอง (2551) ศึกษาการเปิดเผยข้อมูลในรายงานทางการเงินตามแนวคิดการบัญชีสิ่งแวดล้อมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับ ISO 14001 การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการเปิดเผยข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อระดับการเปิดเผยข้อมูลตามแนวคิดการบัญชีสิ่งแวดล้อมในรายงานทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

แห่งประเทศไทยที่ได้รับ ISO 14001 เพื่อให้ทราบถึงระดับการเปิดเผยข้อมูลและปัจจัยที่มีผลทำให้บริษัทเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมในรายงานทางการเงินและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งายงานทางการเงินเพื่อประกอบการตัดสินใจ ตลอดจนเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาส่งเสริมและพัฒนาให้มีข้อกำหนดและมาตรฐานในการรับรู้ วัตถุประสงค์และการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมในรายงานทางการเงินขององค์กรธุรกิจอย่างมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและเหมาะสม ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับ ISO 14001 โดยเก็บข้อมูลจากแบบแสดงข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ประจำปี 2549 ผลการศึกษาระดับการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในการเปิดเผยข้อมูลในรายงานทางการเงินตามแนวคิดการบัญชีสิ่งแวดล้อมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับ ISO 14001 อาจเนื่องมาจากปัจจุบันได้มีการณรงค์เรื่องการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม

ภาณ วงศ์จันทร์ (2552) ศึกษาความรับผิดชอบของภาคธุรกิจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม : กรณีศึกษาเครือซีเมนต์ไทย ผลการศึกษาพบว่าเครือซีเมนต์ไทยมีแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในชื่อว่า “การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน” ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO 26000) เป็นแนวทางการดำเนินธุรกิจควบคู่กับการเสริมสร้างความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนให้กับชุมชน สรุปเป็น 6 ประเด็นหลัก คือ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม การเคารพสิทธิและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและนวัตกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ครอบคลุมต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรนั้น คือ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม และการเคารพสิทธิและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมนั้นเป็นการเคารพสิทธิมนุษยชน การดูแลความปลอดภัยทุกข์ สุข ความก้าวหน้าของพนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียภายในกิจกรรมขององค์กร เช่น ผู้ถือหุ้น พนักงาน และแรงงานภายในองค์กร ในขณะที่เดียวกันการร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและการสร้างนวัตกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเปิดเผยสู่สาธารณะ เป็นการปฏิบัติที่ครอบคลุมในส่วนของผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กร นั่นคือเป็นการดูแลรักษาชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรและสร้าง

ประโยชน์ต่อองค์กรอื่น ๆ ในการเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ขวัญทิพย์ ฉุ่มประโคน (2553) ศึกษาปัจจัยด้านผู้ประกอบการและปัจจัยด้านสารสนเทศทางการบัญชีมีความสัมพันธ์ต่อการเปิดเผยข้อมูลทางการบัญชีสิ่งแวดล้อมและเนื้อหา รูปแบบของสารสนเทศทางการบัญชี ผลการศึกษาพบว่า บริษัทให้ความสำคัญเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลมากที่สุด และมีหลักการในการรับรู้รายการต่าง ๆ ของการบัญชีสิ่งแวดล้อมในรูปข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีการกำหนดนโยบายที่ให้ความสำคัญอย่างจริงจังต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจด้วยหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน แต่ยังไม่ให้ความสำคัญการเปิดเผยข้อมูลทางการบัญชีสิ่งแวดล้อม ในด้านระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมและการปฏิบัติตามกฎหมายหรือข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมมากนัก ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน การให้ความสำคัญของผู้บริหารที่ต้องการเสริมสร้างภาพพจน์ขององค์กรต่อสาธารณชนและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องและเห็นถึงประโยชน์ความสำคัญของการเปิดเผยข้อมูลการบัญชีสิ่งแวดล้อม

ณิชาวรรณ วิชัยดิษฐ, ไพบุลย์ ผจงวงศ์ และศศิวิมล มีอำพล (2555) ศึกษาระดับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคม และความสัมพันธ์ระหว่างระดับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคม กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีระดับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับต่ำ โดยเปิดเผยในเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดีมากที่สุด ปัจจัยที่มีผลต่อการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคม คือขนาดของบริษัทและประเภทอุตสาหกรรม โดยขนาดของบริษัทมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยอื่นที่ประกอบด้วยความสามารถในการทำกำไร โครงสร้างเงินทุน โครงสร้างของผู้ถือหุ้นต่างชาติ และอายุของกิจการ ไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคม

จิตติมา กิ่งแก้ว (2553) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมตามความสมัครใจของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยคุณลักษณะต่าง ๆ ในการศึกษาคือ ขนาดของกิจการ กลุ่มอุตสาหกรรม โครงสร้างการเป็นเจ้าของ บรรษัทภิบาล โครงสร้างหนี้สิน ความสามารถในการทำกำไร และสำนักงานสอบบัญชี ผลการศึกษาพบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมกับคุณลักษณะต่าง ๆ ของบริษัทมีความสัมพันธ์เชิงบวก โดยกลุ่มอุตสาหกรรมบริษัทมหาชน และสำนักงานสอบบัญชีมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญไปในทิศทางเดียวกันกับระดับการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม ขณะที่โครงสร้างหนี้สินมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญไปในทิศทางตรงข้ามกับการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม ส่วนขนาดของกิจการ โครงสร้างการเป็นเจ้าของ และความสามารถในการทำกำไรไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม

สุดารัตน์ แผลวมัจจะ และจำลอง โพธิ์บุญ (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคม : กรณีศึกษา กลุ่มบริษัทอุเบะ (ประเทศไทย) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มบริษัทมีการดำเนินงานสอดคล้องกับมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคม พ.ศ.2552 ในทุกประเด็น ปัญหาที่ตรวจพบในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ การมีส่วนร่วมของพนักงาน การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กร การประเมินผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและความสอดคล้องตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมได้แก่ การจัดโครงสร้างการบริหารงานความรับผิดชอบต่อสังคม การสื่อสารและประสานงาน การจัดกิจกรรมที่ครอบคลุมงานความรับผิดชอบต่อสังคม และสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และผลที่ผู้ถือหุ้นได้รับจากการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของกลุ่มบริษัท คือ การลดค่าใช้จ่ายของบริษัท การเพิ่มความสามารถในการขายและการเพิ่มความแข็งแกร่งและการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ส่งผลให้พนักงานได้รับการเป็นสถานที่ทำงานที่ดีและการสร้างความภูมิใจให้กับพนักงาน

บุรณภพ สมเศรษฐ์ (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรใน 3 ด้าน คือด้านการจ้างงาน ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านชุมชน กับผลการดำเนินงานทางการเงิน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) มีความสัมพันธ์กับผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) อย่างมีนัยสำคัญในขณะที่ปัจจัยด้านการจ้างงานและชุมชน (Employment and Community) ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) ส่วนปัจจัยการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในด้านการจ้างงานและชุมชน (Employment and Community) และด้านสิ่งแวดล้อม (Environment)

พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) ส่วนปัจจัยขนาดขององค์กร พบว่ามีความสัมพันธ์กับความรับผิดชอบทางสังคมขององค์กรด้านการจ้างงานและชุมชน (Employment and Community) อย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความรับผิดชอบต่อทางสังคมขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อม (Environment)

มัทนชัย สุทธิพันธุ์ (2555) ศึกษาการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อมในรายงานประจำปีของบริษัทที่จะทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และทดสอบหาความสัมพันธ์ของปริมาณการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม และปัจจัยที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อการเปิดเผยข้อมูล ผลการศึกษาพบว่าบริษัทร้อยละ 96 มีการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมในรายงานประจำปี และบริษัทที่มีการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมสูงสุดคือบริษัทที่อยู่ในกลุ่มพลังงาน ส่วนที่บริษัทที่อยู่ในกลุ่มเทคโนโลยีเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมต่ำที่สุด การเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อมในรายงานประจำปีที่ได้รับคามนิยมมากที่สุดเป็นส่วนของการกำกับดูแลที่ดีของกิจการ ข้อมูลที่นิยมเปิดเผยมากที่สุดได้แก่ กิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม และการจัดการของเสีย ตามลำดับ และปริมาณการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมในรายงานประจำปีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัย 2 ปัจจัย คือ ลักษณะของอุตสาหกรรม และประเภทของเจ้าของกิจการ ซึ่งค้นกับงานวิจัยในอดีตของ Suttipun and Stanton (2011) โดยพบความสัมพันธ์ของปริมาณการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม กับขนาดของกิจการ การเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมในประเทศไทยเป็นการรายงานตามความสมัครใจ การเปิดเผยขอบเขตและปริมาณการเปิดเผยข้อมูลที่เพิ่มมากขึ้นใหญ่เกิดจากอิทธิพลของผู้มีส่วนได้เสียในประเทศไทย (ประเทศกำลังพัฒนา) มีแรงผลักดันให้บริษัทต้องเปิดเผยข้อมูล

มัทนชัย สุทธิพันธุ์ (2555) ศึกษาขอบเขตของการรายงานไตรกัปปิยะ Triple Bottom Line (TBL) ในรายงานประจำปี ของ 50 บริษัทขนาดใหญ่ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขอบเขตของการรายงานไตรกัปปิยะ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการรายงานไตรกัปปิยะ ขอบเขตของการรายงานไตรกัปปิยะ ในรายงานประจำปีของ 50 บริษัทขนาดใหญ่ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการรายงานไตรกัปปิยะมีความสัมพันธ์กันหลายปัจจัย และระดับของปริมาณการรายงานไตรกัปปิยะในการรายงานมีเพิ่มสูงขึ้น โดยการงานมุ่งเน้นด้านเศรษฐกิจมากกว่าการรายงานด้านสังคมและ

สิ่งแวดล้อม บริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมมีขอบเขตการรายงานไต่ถามปีละที่สูง ส่วนบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินมีขอบเขตการรายงานไต่ถามปีละต่ำสุด ผู้มีส่วนได้เสียที่อยู่ในประเทศไทย (กำลังพัฒนา) มีอิทธิพลต่อการเรียกร้องให้บริษัทดำเนินการรายงานไต่ถามปีละน้อยกว่าผู้มีส่วนได้เสียในประเทศที่พัฒนาแล้ว

วิภา จงรัชต์สัจย์ (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการในประเทศไทย เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างความเป็นเจ้าของกับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ ผลการศึกษาพบว่าความเป็นเจ้าของโดยรัฐมีความสัมพันธ์กับระดับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO 26000) โดยความเป็นเจ้าของโดยรัฐมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ บริษัทที่มีการถือหุ้นโดยรัฐในสัดส่วนที่สูงจะมีการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมสูง โดยได้รับอิทธิพลจากกฎเกณฑ์และโครงสร้างทางสังคม การเปิดเผยข้อมูลทางสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงเป็นการจัดการเชิงกลยุทธ์ของบริษัท เพื่อให้สาธารณชน แน่ใจว่าองค์กรได้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และความคาดหวังของสังคม เพื่อจะทำกิจกรรมที่ชอบธรรมตามกฎหมาย เปรียบเสมือนเครื่องมือที่แสดงให้สาธารณชนได้เห็นว่ามีการดำเนินงานสอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชน

Camfferman and Cooke (2002) วิเคราะห์การเปิดเผยข้อมูลในรายงานประจำปีของบริษัทในสหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และเนเธอร์แลนด์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความครอบคลุมของการเปิดเผยข้อมูลของบริษัทในสหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และบริษัทในเนเธอร์แลนด์ เป็นไปตามเงื่อนไขที่ยูกำหนดแตกต่างกันหรือไม่ และศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยเฉพาะกิจการ (ขนาดองค์กร ระดับโครงสร้างทุน ความสามารถในการทำกำไร สภาพคล่องของกิจการประเภทผู้สอบบัญชี และอุตสาหกรรม) กับความครอบคลุมของการเปิดเผยข้อมูลตามคำสั่งของอียู ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างได้จำนวนทั้งสิ้น 322 บริษัท โดยใช้ดัชนีการเปิดเผยข้อมูลวิเคราะห์ความครอบคลุมของการเปิดเผยข้อมูล และใช้การวิเคราะห์ถดถอยในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยเฉพาะกิจการกับความครอบคลุมของการเปิดเผยข้อมูล ผลการศึกษาพบว่าบริษัทในเนเธอร์แลนด์ บริษัทในสหรัฐอเมริกามีความครอบคลุมการเปิดเผยข้อมูลที่แตกต่างกัน เนื่องจากในสหรัฐและสหราชอาณาจักรมีข้อกำหนดตามกฎหมายมาตรฐานการบัญชี ทั่วโลกการ

ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่เข้มงวดมากกว่าเนเธอร์แลนด์ และยังพบว่าขนาดขององค์กร ระดับโครงสร้างทุน ความสามารถในการทำกำไรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความครอบคลุมการเปิดเผยข้อมูล แต่สภาพคล่องของกิจการมีความสัมพันธ์ทางลบกับความครอบคลุมการเปิดเผยข้อมูล

Eng and Mak (2003) ศึกษาผลกระทบของโครงสร้างความเป็นเจ้าของและองค์ประกอบของคณะกรรมการต่อการเปิดเผยข้อมูลโดยสมัครใจของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยสิงคโปร์ ในปี 1995 โดยแบ่งลักษณะโครงสร้างความเป็นเจ้าของเป็นการถือครองหุ้นโดยฝ่ายบริหาร (Managerial Ownership) ซึ่งวัดจากสัดส่วนการถือหุ้นของกรรมการผู้จัดการและกรรมการที่เป็นผู้บริหาร การถือครองหุ้นโดยผู้ถือหุ้นที่มีสิทธิออกเสียง (Block holder Ownership) ซึ่งวัดจากสัดส่วนการถือหุ้นที่ 5% หรือมากกว่า และการถือครองหุ้นโดยรัฐบาล (Government Ownership) และพิจารณาองค์ประกอบของคณะกรรมการจากร้อยละของกรรมการอิสระต่อคณะกรรมการบริษัททั้งหมด และการเปิดเผยข้อมูลโดยสมัครใจ ข้อมูลทางการเงินและไม่ใช่ข้อมูลทางการเงิน ผลการศึกษาพบว่า โครงสร้างความเป็นเจ้าของและองค์ประกอบของคณะกรรมการมีผลกระทบต่อเปิดเผยข้อมูล โดยพบว่าการถือครองหุ้นโดยฝ่ายบริหารการถือครองหุ้นโดยรัฐบาลต่ำจะมีการเปิดเผยที่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามการถือครองหุ้นโดยผู้ถือหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดเผยข้อมูล ซึ่งการเพิ่มขึ้นของกรรมการภายนอกทำให้การเปิดเผยข้อมูลลดลง และยังพบอีกว่าบริษัทขนาดใหญ่ และบริษัทที่มีหนี้ต่ำจะมีการเปิดเผยที่มากขึ้น

Naser et al. (2006) ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมในประเทศกำลังพัฒนา กรณีศึกษาประเทศกาตาร์ ผ่านการรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม 6 ด้าน คือ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการใช้พลังงาน ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านความรับผิดชอบต่อชุมชน และด้านอื่น ๆ ผลการศึกษาพบความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างขนาดของบริษัทซึ่งวัดจากมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด ความเสี่ยงของธุรกิจวัดจาก Level of Leverage และอัตราการเจริญเติบโตของบริษัท แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างการถือครองหุ้นโดยรัฐบาล (Government Ownership) สัดส่วนการถือหุ้นโดยผู้ถือหุ้นรายบุคคล (Individual Shareholders) อัตราส่วนการจ่ายเงินปันผล (Dividend Payout Ratio) และการถือครองหุ้นโดยผู้ถือหุ้นที่มีเสียงข้างมาก (Majority Shareholders) กับการรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม

Ghazali (2007) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างความเป็นเจ้าของและการรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการถือครองหุ้นโดยรัฐบาล (Government Ownership) และขนาดของบริษัทซึ่งวัดจากมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างสัดส่วนการถือหุ้นโดยกรรมการผู้จัดการและกรรมการที่เป็นผู้บริหาร (Director Ownership) แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างการถือครองหุ้นโดยผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 10 อันดับแรก (Concentration Ownership) ความสามารถในการทำกำไร (Profitability) และประเภทของอุตสาหกรรมกับการรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

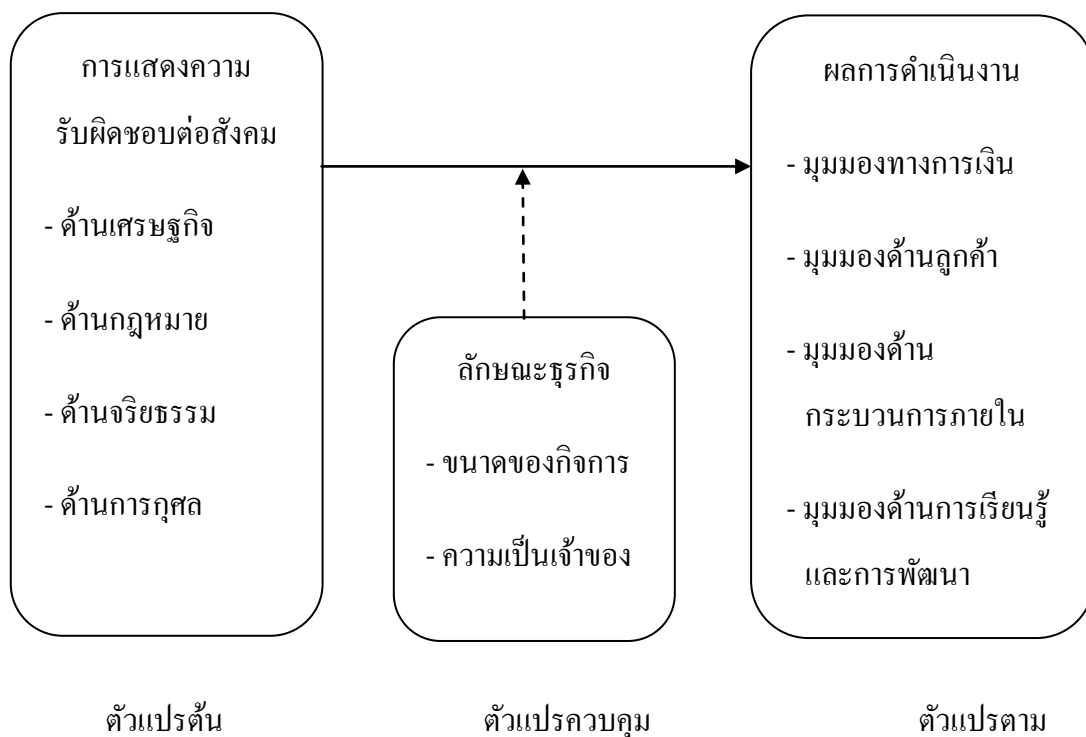
การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธนาคารของจังหวัดสงขลาซึ่งการวัดความรับผิดชอบต่อสังคมได้มีการศึกษาและทดสอบเชิงประจักษ์เป็นจำนวนมาก Pinkston and Carroll (1996) ศึกษาโดยการทดสอบการเปลี่ยนแปลงการมุ่งเน้นในความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท โดยวัดความรับผิดชอบต่อสังคมตามแนวคิดองค์ประกอบ 4 ด้าน (Force Part Construct) ของแครร์รอล (Carroll, 1979) คือความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทด้านเศรษฐกิจ ด้านกฎหมาย ด้านจริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างรอบคอบ แต่ละชุดคำถามกำหนดให้มี 4 ข้อความที่สะท้อน 4 มิติ ผลจากการทดสอบเครื่องมือพบว่า แบบสอบถามทั้ง 4 มิติ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α Coefficient) ในมิติความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจ ด้านกฎหมาย ด้านจริยธรรม ด้านความรอบคอบ มีค่าเป็น 0.9167 0.9026 0.8588 และ 0.9159 ตามลำดับ

นอกจากนั้นพูนทองและมันทะจิตร (Poolthong and Mandhachitara, 2009) ทำการศึกษาความคาดหวังของลูกค้าในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท การรับรู้คุณภาพการบริการและผลกระทบของตราสินค้าในธุรกิจธนาคารของประเทศไทย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามปลายปิด สำหรับในส่วนการวัดความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทในการศึกษานี้พัฒนามาจากแบบจำลองปิรามิดของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทตามแนวคิดของแครร์รอล (Carroll, 1991) ที่ประกอบด้วย 4 มิติ แต่ในการศึกษานี้เลือกใช้การวัดความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทเพียงแค่ 3 มิติ 1) ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจ (Economic Responsibilities) 2) ความ

รับผิดชอบต่อสังคม (Ethical Responsibilities) และ 3) รับผิดชอบต่อสังคมด้านความใจบุญ หรือ การกุศล (Philanthropic Responsibilities) การได้มาซึ่งข้อคำถามพัฒนามาจากเซอร์ชิล (Churchill, 1991) ร่วมกับประสบการณ์ของผู้วิจัยในธุรกิจธนาคาร ทำให้ได้ 15 กิจกรรมที่สะท้อนความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทภายใต้กรอบการวัดของแครร์รอล (Carroll, 1991)

ผลจากการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม มิติความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจ มิติความรับผิดชอบต่อสังคมโดยความสมัครใจหรือเป็นพลเมือง มิติความรับผิดชอบต่อสังคมด้านกฎหมายหรืออำนาจ และมิติความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรม ซึ่งสอดคล้องกับแบบจำลองพีรามิดของความรับผิดชอบต่อสังคม (The Pyramid of Corporate Social Responsibility) ตามแนวคิดแครร์รอล (Carroll, 1991) รับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจ (Economic Responsibilities) รับผิดชอบต่อสังคมด้านกฎหมาย (Legal Responsibilities) รับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรม (Ethical Responsibilities) รับผิดชอบต่อสังคมด้านความใจบุญ หรือการกุศล (Philanthropic Responsibilities)

ดังนั้นตัวแปรต้น ความรับผิดชอบต่อสังคม ในการศึกษาครั้งนี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมได้จาก 4 ตัวแปร ตามกรอบแนวคิดของแครร์รอล (Carroll, 1991) คือ 1) รับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจ (Economic Responsibilities) 2) รับผิดชอบต่อสังคมด้านกฎหมาย (Legal Responsibilities) 3) รับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรม (Ethical Responsibilities) 4) รับผิดชอบต่อสังคมด้านความใจบุญ หรือการกุศล (Philanthropic Responsibilities) โดยมีตัวแปรควบคุมคือ ขนาดของกิจการ และลักษณะความเป็นเจ้าของ และตัวแปรตามคือผลการดำเนินงาน



ภาพที่ 2.6 กรอบแนวคิดงานวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงาน การวัดระดับความรับผิดชอบต่อสังคม และความแตกต่างของความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลโดยเก็บข้อมูลในจังหวัดสงขลา โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 3.1 สมมติฐานการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 แหล่งข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 กรอบระยะเวลา

3.1 สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคาร ทัศนคติธนาคารของจังหวัดสงขลา คำถามในการวิจัยที่กล่าวไว้ว่าการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารของจังหวัดสงขลา มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานหรือไม่ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆที่มีผลต่อผลการดำเนินงาน คือ การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจ การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมด้านกฎหมาย การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรม การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการกุศล ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

จากผลการศึกษาในงานวิจัยในอดีตของ มัทนชัย สุทธิพันธุ์ (2555) และ Darus et al (2009) พบว่าการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมได้รับอิทธิพลมาจากโครงสร้างความเป็นเจ้าของ นอกจากนี้ วิภา จงรักภัยสัตย์ (2558) และ Ghazali (2007) พบว่าความเป็นเจ้าของโดยรัฐมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคม เช่นเดียวกันกับ Mohd Ghazali (2007) พบว่า บริษัทที่มีการถือหุ้นโดยรัฐบาลเป็นหลัก จะได้รับผลกระทบจาก

สภาพแวดล้อมได้ง่ายและมักจะเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม การเปิดเผยกิจกรรมทางสังคมของบริษัทเหล่านี้จะแสดงถึงความชอบธรรมในการดำเนินธุรกิจของบริษัท เนื่องจากจะถูกจับตามองจากประชาชนและผู้บริหารในบริษัทที่ถือหุ้น โดยรัฐบาลเป็นหลักจะมีแรงจูงใจสูงในการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อแสดงถึงความสำเร็จของรัฐบาลต่อนักลงทุนและผู้มีส่วนได้เสียในการบรรลุวัตถุประสงค์ต่างๆ ในขณะเดียวกัน จูติมา กิ่งแก้ว (2553) พบว่า โครงสร้างการเป็นเจ้าของ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อมและ Naser et.al. (2006) ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมในประเทศกำลังพัฒนาแต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างการถือครองหุ้นโดยรัฐบาล ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานว่า

H1: ลักษณะความเป็นเจ้าของมีผลต่อความรับผิดชอบต่อสังคม

การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมกับผลการดำเนินงาน

จากผลการศึกษางานวิจัยในอดีต พุกษา พึ่งจิตต์ประไพ (2551) พบว่า การเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นการเปิดเผยตามความสมัครใจ และเป็นการเปิดเผยข้อมูลเชิงบวกที่เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่บริษัท เช่นเดียวกับ กุลนัดดา สุวรรณศรี (2551) พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมมีผลทำให้ผู้บริโภคมีการรับรู้คุณค่าตราสินค้าด้านความซาบซึ้งถึงคุณค่าตราสินค้า คือการทำให้ลูกค้ามีความพอใจที่เกิดจากการที่ลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการที่เหนือความคาดหมาย มีผลทำให้ลูกค้าซื้อสินค้าของบริษัท นอกจากนี้ จำลอง โพธิ์บุญ สุคาร์ตัน แผลวมัจจะ (2553) พบว่า การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้ผลลัพธ์แก่ที่ผู้ถือหุ้น คือการลดค่าใช้จ่ายของบริษัท การเพิ่มความสามารถในการขายและการเพิ่มความแข็งแกร่งและการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน สำหรับผลลัพธ์ที่พนักงานได้รับคือการเป็นสถานที่ทำงานที่ดีและการสร้างคามภูมิใจให้กับพนักงาน โดยที่ Camfferman and Cooke (2002) พบว่าบริษัทในเนเธอร์แลนด์ บริษัทในสหรัฐ และสหราชอาณาจักรมีความครอบคลุมการเปิดเผยข้อมูลที่แตกต่างกัน เนื่องจากในเนเธอร์แลนด์มีข้อกำหนดตามกฎหมายมาตรฐานการบัญชี กลไกการปฏิบัติตามข้อกำหนดที่เข้มงวดน้อยกว่าสหรัฐและสหราชอาณาจักร ในขณะที่ จูติมา กิ่งแก้ว (2553) พบว่าความสามารถในการทำกำไรไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานว่า

- H2: ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน
- H3: ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านกฎหมายมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน
- H4: ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน
- H5: ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการกุศลมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน

ขนาดขององค์กร

ผลจากการศึกษางานวิจัยในอดีต บุญทริกา ไจกระจ่าง (2546), พุกญา พึ่งจิตต์ประไพ (2551), ณิชวรรณ วิชัยดิษฐ, ไพบลีย์ พงวงษ์ และศศิวิมล มีอำพล (2552), Ghazail (2007), Suttipun and Stanton (2012), พบว่า ขนาดของกิจการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีสาระสำคัญ และ Camfferman and Cooke (2002) พบว่า ขนาดขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความครอบคลุมการเปิดเผยข้อมูล ซึ่ง บุรณภาพ สมเศรษฐ์ (2555) พบว่า ขนาดขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรด้านการจ้างงานและชุมชน (Employment and Community) อย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่ขนาดขององค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) นอกจากนี้ จูติมา กิ่งแก้ว (2553) พบว่า ขนาดของกิจการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการเปิดเผยข้อมูล ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานว่า

- H6: ขนาดของกิจการมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน

ลักษณะความเป็นเจ้าของ

จากผลการศึกษางานวิจัยในอดีตของ มัทนชัย สุทธิพันธุ์ (2555) และ พบว่าการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมได้รับอิทธิพลมาจากโครงสร้างความเป็นเจ้าของ นอกจากนี้ Mohd GhaZali (2007) พบว่า บริษัทที่มีการถือหุ้นโดยรัฐบาลเป็นหลัก จะได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมได้ง่ายและมักจะเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม การเปิดเผยกิจกรรมทางสังคมของบริษัทเหล่านี้จะแสดงถึงความชอบธรรมในการดำเนินธุรกิจของบริษัท เนื่องจากจะถูกจับตามองจากประชาชนและผู้บริหารในบริษัทที่ถือหุ้นโดยรัฐบาลเป็นหลักจะมีแรงจูงใจสูงในการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อแสดงถึงความสำเร็จของรัฐบาลต่อนักลงทุนและผู้มีส่วนได้เสียในการบรรลุวัตถุประสงค์ต่างๆ เช่นเดียวกันกับ วิภา จงรักษ์สัตย์ (2558) และ Ghazail (2007) พบว่า ความเป็นเจ้าของโดยรัฐมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคม ในขณะที่เดียวกัน จูติมา กิ่งแก้ว (2553) พบว่า โครงสร้างการเป็นเจ้าของ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อมและ Naser et.al. (2006) ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อ

การรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมในประเทศกำลังพัฒนาแต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างการถือครองหุ้นโดยรัฐบาล ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานว่า

H7: ลักษณะความเป็นเจ้าของมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ จำนวนสาขาธนาคารของจังหวัดสงขลา ประกอบด้วยธนาคารพาณิชย์ 14 แห่ง ซึ่งมีสาขาจำนวน 160 สาขา และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ 6 แห่ง ซึ่งมีสาขาจำนวน 58 สาขา ดังนั้นสาขาของธนาคารของจังหวัดสงขลาจึงมีสาขารวมทั้งหมด 218 สาขา (วันที่สืบค้น 2 มกราคม 2559)

จากจำนวนประชากรทั้งหมด จำนวน 218 สาขา ใช้การสุ่มตัวอย่างวิธี โคควตา เนื่องจากประชากรถูกกำหนดให้ใช้จากจำนวนธนาคารทั้งหมด 20 แห่ง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชากร N หน่วยเพื่อสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่าง n หน่วย โดยให้แต่ละตัวอย่างมีโอกาสเลือกเท่ากัน โดยคำนวณตามสูตร Yamane (1973) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 แสดงการคำนวณไว้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

แทนค่า n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

คำนวณขนาดตัวอย่างได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{218}{1 + 218(0.05)^2} \\ &= 141 \text{ สาขา} \end{aligned}$$

จากกลุ่มประชากรทั้งหมด 218 สาขา ทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธี โคควตา และวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยใช้สูตร Yamane ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาทั้งหมด 141 สาขา คิดเป็นร้อยละ 65 ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประเภท ธนาคาร	ธนาคาร	จำนวน ประชากร	จำนวน ตัวอย่าง
ธนาคารพาณิชย์	ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	28	18
	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	33	21
	ธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	12	8
	ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	28	18
	ธนาคาร เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	1	1
	ธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)	6	4
	ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน)	9	6
	ธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน)	2	1
	ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	25	16
	ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน)	11	7
	ธนาคาร ยูโอบี จำกัด (มหาชน)	2	1
	ธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)	2	1
	ธนาคาร สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)	0	0
	ธนาคาร ไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน)	1	1
	รวม	160	103
สถาบัน การเงินเฉพาะกิจ	ธนาคาร พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่ง ประเทศไทย	2	1
	ธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	23	15
	ธนาคาร เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย	1	1
	ธนาคาร ออมสิน	26	17
	ธนาคาร อาคารสงเคราะห์	2	1
	ธนาคาร อิสลามแห่งประเทศไทย	4	3
		รวม	58
	รวมทั้งสิ้น	218	141

3.3 แหล่งข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมกับผลการดำเนินงานทางการเงิน จากข้อมูล 2 แหล่ง ดังต่อไปนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อเตรียมนำส่งทางไปรษณีย์
2. ยื่นขอหนังสือราชการจาก ภาควิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยแนบไปพร้อมกับแบบสอบถามที่ส่งไปยังธนาคารสาขาต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการให้ผู้บริหารธนาคารของกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามคืนกลับมายังผู้ศึกษาทางไปรษณีย์ โดยอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับแสตมป์และชื่อผู้รับบนซองเปล่าพร้อมกำหนดวันส่งคืนตามที่อยู่ที่กำหนดให้
3. ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้กับผู้บริหารธนาคารต่าง ๆ ในจังหวัดสงขลา ทั้ง 20 ธนาคาร 218 สาขา เพื่อให้ได้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างกลับมา จำนวน 141 คน โดยแนบซองจดหมายตอบกลับไปพร้อมกับแบบสอบถามซึ่งกำหนด ให้ส่งจดหมายตอบกลับทางไปรษณีย์ภายใน 15 วัน หลังจากได้รับแบบสอบถาม
4. เมื่อครบกำหนด ยังไม่ได้รับแบบสอบถามตอบกลับ จะดำเนินการ โทรศัพท์ติดตามและดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์อีกครั้งในส่วนที่ยังไม่ตอบกลับ พร้อมโทรศัพท์ขอความอนุเคราะห์สำหรับผู้ที่ยังไม่ตอบกลับ
5. ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับ
6. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์

ข้อมูลทุติยภูมิ

ได้จากการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูล แนวคิด และประมวลผลงานด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม และผลการดำเนินงานตาม Balance Scorecard ได้แก่ บทความความเอกสารด้านวิชาการ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ รายงานการวิจัย ตำราวิชาการ วารสาร และเว็บไซต์

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งลักษณะเป็นคำถามปลายปิด แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานทางการเงินของธนาคารของจังหวัดสงขลา

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน โดยประยุกต์มาจาก บุรณภพ สมเศรษฐ์ (2554) และ ธีรพร ทองชะ โซก (2556)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและธนาคารจำนวน 6 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นคำถามแบบสำรวจรายการ (Check List) โดยเลือกตอบจากคำตอบที่กำหนดให้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ

ข้อมูลของธนาคาร จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 การวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม 4 ด้าน ดังนี้

การปฏิบัติงานที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจ จำนวน 5 ข้อ

การปฏิบัติงานที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อด้านกฎหมาย จำนวน 5 ข้อ

การปฏิบัติงานที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรม จำนวน 5 ข้อ

การปฏิบัติงานที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อด้านการกุศล จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ดังนี้

มุมมองทางการเงิน จำนวน 5 ข้อ

มุมมองด้านลูกค้า จำนวน 5 ข้อ

มุมมองด้านกระบวนการภายใน จำนวน 5 ข้อ

มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 และ 3 ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) แบบสอบถามแบ่งระดับในการวัดออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยกำหนดค่าระดับ ดังนี้

ระดับ	5	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับ	4	หมายถึง	มาก
ระดับ	3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับ	2	หมายถึง	น้อย
ระดับ	1	หมายถึง	น้อยที่สุด

3.5 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการสร้าง ดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาข้อมูลจากตำรา ทฤษฎี แนวคิด งานวิจัย และเอกสาร นำมาเป็นแนวทางในการสร้างประเด็น และตัวแปรในแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจพิจารณา และให้คำแนะนำข้อเสนอแนะ
4. นำแบบสอบถามที่แก้ไข ไปตรวจหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) โดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน (รายชื่อในภาคผนวก) พิจารณาตรวจสอบในด้านการใช้ภาษาและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แล้วปรับปรุงแก้ไขตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ โดยกำหนดคุณสมบัติผู้ทรงคุณวุฒิ คือการศึกษาขั้นต่ำระบบปริญญาโท หรือผู้จัดการสาขาของธนาคารหรือผู้บริหารธนาคารที่มีตำแหน่งเทียบเท่าผู้จัดการสาขาหรือสูงกว่า
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน
6. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัก (Cronbach Alpha Coefficient ค่าอยู่ในช่วง 0.617 – 0.919 ซึ่งควรมีค่า 0.60 ขึ้นไป (Cronbach, 1995) แสดงถึงตัวแปรมีความน่าเชื่อถือ (Reliability)
7. นำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์ไปรวบรวมเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อศึกษาระดับและขอบเขตการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยแสดงด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบความสัมพันธ์ของความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงาน ใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Model) และวิเคราะห์ความอ่อนไหว (Sensitivity Analysis) นอกจากนี้การทดสอบความแตกต่างความรับผิดชอบต่อสังคมกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ทดสอบโดยใช้สถิติ Independent Samples T-test ในการวิเคราะห์ครั้งนี้

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธนาคารของจังหวัดสงขลา โดยใช้

การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + b_6x_6 + e$$

การวิเคราะห์ความอ่อนไหว สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$Y_1 = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + b_6x_6 + e$$

$$Y_2 = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + b_6x_6 + e$$

$$Y_3 = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + b_6x_6 + e$$

$$Y_4 = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + b_6x_6 + e$$

โดยที่	Y	=	ผลการดำเนินงานตาม BSC
	Y ₁	=	ผลการดำเนินงานตาม BSC มุมมองทางการเงิน
	Y ₂	=	ผลการดำเนินงานตาม BSC มุมมองด้านลูกค้า
	Y ₃	=	ผลการดำเนินงานตาม BSC มุมมองด้านกระบวนการภายใน
	Y ₄	=	ผลการดำเนินงานตาม BSC มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา
	x ₁	=	ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจ (1 = น้อยที่สุด, 2 = น้อย, 3 = ปานกลาง, 4 = มาก, 5 = มากที่สุด)
	x ₂	=	ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านกฎหมาย (1 = น้อยที่สุด, 2 = น้อย, 3 = ปานกลาง, 4 = มาก, 5 = มากที่สุด)
	x ₃	=	ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรม (1 = น้อยที่สุด, 2 = น้อย, 3 = ปานกลาง, 4 = มาก, 5 = มากที่สุด)
	x ₄	=	ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการกุศล (1 = น้อยที่สุด, 2 = น้อย, 3 = ปานกลาง, 4 = มาก, 5 = มากที่สุด)
	x ₅	=	ขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน)
	x ₆	=	ความเป็นเจ้าของ (1 = ธนาคารพาณิชย์, 2 = สถาบันการเงินเฉพาะกิจ)
	e	=	ความคลาดเคลื่อน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคาร กรณีศึกษาธนาคารของจังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อศึกษาระดับและขอบเขตการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธนาคารในจังหวัดสงขลา เปรียบเทียบการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจในจังหวัดสงขลา และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธนาคารของจังหวัดสงขลา ซึ่งการศึกษานี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามธนาคารของจังหวัดสงขลาเป็นรายสาขา มีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 141 สาขา

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์อธิบายระดับและขอบเขตการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงาน ใช้สถิติ T-test ในการทดสอบความแตกต่างความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) เพื่อทดสอบตัวแปรความรับผิดชอบต่อสังคม 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ ด้านกฎหมาย ด้านจริยธรรม ด้านการกุศล ขนาดของกิจการ ลักษณะความเป็นเจ้าของ ในแง่ของความสอดคล้อง เกี่ยวพันกันหรือไม่ ใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา ใช้สถิติการวิเคราะห์ความอ่อนไหว (Sensitivity Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานในมุมมองต่าง ๆ ของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา โดยผู้วิจัยจัดลำดับการนำเสนอผลการศึกษาคือข้อมูลตามลำดับของวัตถุประสงค์ ดังนี้

4.1 ระดับและขอบเขตการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา

4.2 ความแตกต่างการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินเฉพาะกิจของจังหวัดสงขลา

4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา

4.4 การวิเคราะห์ความอ่อนไหว

4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ระดับและขอบเขตการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลาจาก มีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 141 สาขา โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 ใช้ในการเก็บข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและธนาคาร ส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์สาระเนื้อหาในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ การปฏิบัติงานที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจ การปฏิบัติงานที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อด้านกฎหมาย การปฏิบัติงานที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรม และการปฏิบัติงานที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อด้านการศึกษา และส่วนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์สาระเนื้อหาเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ มุมมองทางการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา สามารถวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Analysis) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุด เพื่ออธิบายระดับ และขอบเขตการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา สามารถอธิบายสรุปผลได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 วิเคราะห์เชิงพรรณนาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
น้อยกว่า 35 ปี	8	5.70
35-40 ปี	5	3.50
41-45 ปี	21	14.90
46-50 ปี	34	24.10
51-60 ปี	49	34.80
มากกว่า 55 ปี	24	17.00
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	79	56.00
ปริญญาโท	62	44.00
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	5	3.50
5 - 10 ปี	6	4.30
11 - 15 ปี	4	2.80
16 - 20 ปี	25	17.70
21 - 25 ปี	59	41.80
26 ปีขึ้นไป	42	29.80
ตำแหน่ง		
ผู้จัดการสาขา	58	41.10
ผู้ช่วยผู้จัดการ	54	38.30
อื่น ๆ	29	20.60

จากตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารในจังหวัดสงขลา พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชากรส่วนมากอยู่ในช่วง 51 – 60 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 46-50 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 14.90 อายุมากกว่า 55 ปี

จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 อายุ 41 – 45 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14.90 อายุน้อยกว่า 35 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 และอายุ 35 – 40 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 56 การศึกษาปริญญาโท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 44

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 - 25 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 26 ปีขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 16-20 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 5 – 10 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 11 – 15 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80

ตำแหน่ง ผู้จัดการสาขา จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 41.10 ผู้ช่วยผู้จัดการ(รองผู้จัดการ) จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30 และอื่น ๆ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60

ตารางที่ 4.2 วิเคราะห์เชิงพรรณนาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปที่ใช้ในการศึกษาลักษณะของกิจการ

	จำนวน	ร้อยละ
ลักษณะเจ้าของกิจการ		
ธนาคารพาณิชย์	103	73.00
สถาบันการเงินเฉพาะกิจ	38	27.00

จากตาราง 4.2 ข้อมูลทั่วไปที่ใช้ในการศึกษาลักษณะของกิจการของธุรกิจธนาคารในจังหวัดสงขลา พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชากรลักษณะความเป็นเจ้าของ ธนาคารที่มีการถือครองหุ้นโดยภาคเอกชนคือธนาคารพาณิชย์ จำนวน 103 สาขา ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 73 และมีธนาคารที่มีการถือครองโดยรัฐบาลคือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ จำนวน 38 สาขา ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 27

นอกจากนี้ข้อมูลทั่วไปที่ใช้ในการศึกษาขนาดของกิจการซึ่งวัดจากจำนวนพนักงาน ซึ่งสาขาธนาคารที่มีจำนวนพนักงานน้อยที่สุด คือ 6 คน และมีจำนวนพนักงานสูงที่สุด คือ 28 คน จำนวนพนักงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 12.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3.930

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรับผิดชอบต่อสังคม

ความรับผิดชอบต่อสังคม	ส่วนเบี่ยงเบน		
	ค่าเฉลี่ย	มาตรฐาน	ระดับ
ด้านเศรษฐกิจ	4.49	0.47	มาก
ด้านกฎหมาย	4.46	0.52	มาก
ด้านจริยธรรม	4.59	0.5	มากที่สุด
ด้านการกุศล	3.89	0.76	มาก
รวม	4.36	0.42	มาก

จากตาราง 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจธนาคารในจังหวัดสงขลาพบว่ากลุ่มตัวอย่างในภาพรวมมีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และความรับผิดชอบต่อสังคมด้านอื่นๆในระดับมาก คือ ด้านเศรษฐกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ด้านกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และด้านการกุศล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

จากการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา เป็นด้านเศรษฐกิจ ด้านกฎหมาย ด้านจริยธรรม ด้านการกุศล โดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมแสดงระดับความรับผิดชอบต่อสังคม

ตารางที่ 4.3.1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจ

ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจ	ส่วนเบี่ยงเบน		
	ค่าเฉลี่ย	มาตรฐาน	ระดับ
การกำหนดแนวนโยบายต่อการกระจายผลกำไรแก่ผู้ถือหุ้นอย่างเป็นธรรม	4.57	0.58	มากที่สุด
การกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ	4.61	0.58	มากที่สุด
การแสวงหาโอกาสทางธุรกิจในการทำกำไรสูงสุดเพื่อรับผิดชอบต่อการค้ารงอยู่ของกิจการ	4.11	1.11	มาก
การกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานเพื่อรักษาตำแหน่งในการแข่งขัน	4.43	0.77	มาก
ความรับผิดชอบต่อการรักษาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ	4.72	0.49	มากที่สุด
รวม	4.49	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.3.1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจระดับมากที่สุดได้แก่ ความรับผิดชอบต่อการรักษาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 การกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 และการกำหนดแนวนโยบายต่อการกระจายผลกำไรแก่ผู้ถือหุ้นอย่างเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมา ระดับมากได้แก่ การกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานเพื่อรักษาตำแหน่งในการแข่งขัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจในการทำกำไรสูงสุดเพื่อรับผิดชอบต่อการค้ารงอยู่ของกิจการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

ตารางที่ 4.3.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความรับผิดชอบต่อสังคมด้านกฎหมาย

ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านกฎหมาย	ส่วนเบี่ยงเบน		
	ค่าเฉลี่ย	มาตรฐาน	ระดับ
การดำเนินกิจการปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด	4.67	0.54	มากที่สุด
การดำเนินกิจการโดยเคารพกฎหมายอย่างเคร่งครัด	4.67	0.52	มากที่สุด
การหลีกเลี่ยงการใช้ช่องว่างทางกฎหมายในการแสวงหาผลประโยชน์ทางธุรกิจ	4.10	1.33	มาก
การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพแก่ผู้บริโภคอย่างน้อยที่สุดตามข้อกำหนดขั้นต่ำของกฎหมาย	4.30	0.94	มาก
การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมกันตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด	4.55	0.63	มากที่สุด
รวม	4.46	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.3.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความรับผิดชอบต่อสังคมด้านกฎหมายของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้านกฎหมายระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้านกฎหมายระดับมากที่สุดได้แก่ การดำเนินกิจการปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 การดำเนินกิจการโดยเคารพกฎหมายอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมกันตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 รองลงมาระดับมากได้แก่ การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพแก่ผู้บริโภคอย่างน้อยที่สุดตามข้อกำหนดขั้นต่ำของกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และการหลีกเลี่ยงการใช้ช่องว่างทางกฎหมายในการแสวงหาผลประโยชน์ทางธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

ตารางที่ 4.3.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรม

ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	
		มาตรฐาน	ระดับ
การดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์	4.73	0.56	มากที่สุด
การสื่อสารทางการตลาดด้วยความเป็นจริง เพื่อความเป็นธรรมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย	4.62	0.56	มากที่สุด
การปลูกจิตสำนึกการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการเติบโตทางธุรกิจควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคม	4.61	0.57	มากที่สุด
การหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจที่มีขอบ	4.40	0.99	มาก
การรับผิดชอบต่อข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสียทางสังคม	4.60	0.59	มากที่สุด
รวม	4.60	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรมของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรมระดับมากที่สุดได้แก่ การดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 การสื่อสารทางการตลาดด้วยความเป็นจริง เพื่อความเป็นธรรมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 การปลูกจิตสำนึกการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการเติบโตทางธุรกิจควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 และการรับผิดชอบต่อข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสียทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 รองลงมาในระดับมากที่สุดได้แก่ การหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจที่มีขอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

ตารางที่ 4.3.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการกุศล

ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการกุศล	ส่วนเบี่ยงเบน		
	ค่าเฉลี่ย	มาตรฐาน	ระดับ
การส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัครการกุศลด้วยการบริจาคเป็นหลัก	3.75	0.93	มาก
การจัดกิจกรรมอาสาสมัครการกุศลด้วยการบริจาคอย่างต่อเนื่อง	3.78	0.98	มาก
การพัฒนาโครงการใหม่ๆเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนเสมอ	3.92	0.90	มาก
การเข้าร่วมในกิจกรรมอาสาสมัครการกุศลเพราะตระหนักถึงการเป็นพลเมืองที่ดีในสังคม	4.01	0.87	มาก
การดำเนินการในกิจกรรมอาสาสมัครร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ	3.99	0.88	มาก
รวม	3.89	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.3.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการกุศลของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการกุศลระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรมระดับมากได้แก่ การเข้าร่วมในกิจกรรมอาสาสมัครการกุศลเพราะตระหนักถึงการเป็นพลเมืองที่ดีในสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 การดำเนินการในกิจกรรมอาสาสมัครร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 การพัฒนาโครงการใหม่ๆเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 การจัดกิจกรรมอาสาสมัครการกุศลด้วยการบริจาคอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 การส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัครการกุศลด้วยการบริจาคเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงาน	ส่วนเบี่ยงเบน		
	ค่าเฉลี่ย	มาตรฐาน	ระดับ
มุมมองทางการเงิน	4.32	0.58	มาก
มุมมองด้านลูกค้า	4.49	0.55	มาก
มุมมองด้านกระบวนการภายใน	4.37	0.54	มาก
มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	4.40	0.54	มาก
รวม	4.40	0.54	มาก

จากตาราง 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารในจังหวัดสงขลาพบว่ากลุ่มตัวอย่างในภาพรวมมีผลการดำเนินงานในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อพิจารณาเป็นมุมมองพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีผลการดำเนินงานมุมมองด้านลูกค้าในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 มุมมองด้านกระบวนการภายใน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 มุมมองทางการเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

จากการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา เป็นมุมมองทางการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา โดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมแสดงระดับของผลการดำเนินงาน

ตารางที่ 4.4.1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของผลการดำเนินงานมุมมองทางการเงิน

ผลการดำเนินงานมุมมองทางการเงิน	ส่วนเบี่ยงเบน		
	ค่าเฉลี่ย	มาตรฐาน	ระดับ
การมีส่วนช่วยในการลดต้นทุนด้านการดำเนินงาน	4.36	0.66	มาก
การมีส่วนช่วยทำให้องค์กรมีรายได้ตามเป้าหมายที่กำหนด	4.36	0.70	มาก
การใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินของธนาคารอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด	4.38	0.67	มาก
การปฏิบัติงานเกิดความผิดพลาดหรือสูญเสียทรัพยากรน้อยมาก	4.31	0.70	มาก
การมีส่วนช่วยลดต้นทุนที่เกิดจากความเสียหายต่างๆ หรือการเกิดผลิตภัณฑ์ หรือ กระบวนการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	4.19	0.78	มาก
รวม	4.32	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.4.1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของผลการดำเนินงานมุมมองทางการเงินของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีผลการดำเนินงานมุมมองทางการเงินระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีผลการดำเนินงานมุมมองทางการเงินระดับมากได้แก่ การใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินของธนาคารอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 การมีส่วนช่วยในการลดต้นทุนด้านการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 การมีส่วนช่วยทำให้องค์กรมีรายได้ตามเป้าหมายที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 การปฏิบัติงานเกิดความผิดพลาดหรือสูญเสียทรัพยากรน้อยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 การมีส่วนช่วยลดต้นทุนที่เกิดจากความเสียหายต่างๆ หรือการเกิดผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

ตารางที่ 4.4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของผลการดำเนินงานมุมมองด้านลูกค้า

ผลการดำเนินงานมุมมองด้านลูกค้า	ส่วนเบี่ยงเบน		
	ค่าเฉลี่ย	มาตรฐาน	ระดับ
ความตั้งใจในการให้บริการที่รวดเร็วแก่ลูกค้า	4.52	0.63	มากที่สุด
ความพึงพอใจของลูกค้ากับการบริการเมื่อเทียบเคียงกับธนาคารอื่น	4.45	0.65	มาก
การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.50	0.66	มากที่สุด
การบริการมีการร้องเรียนจากลูกค้าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลดลง	4.40	0.83	มาก
การสร้างความสัมพันธ์อันดีและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข	4.57	0.65	มากที่สุด
รวม	4.49	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของผลการดำเนินงานมุมมองด้านลูกค้าของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีผลการดำเนินงานมุมมองด้านลูกค้าระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีผลการดำเนินงานมุมมองด้านลูกค้า ระดับมากที่สุดได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์อันดีและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ความตั้งใจในการให้บริการที่รวดเร็วแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมาระดับมากได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้ากับการบริการเมื่อเทียบเคียงกับธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 การบริการมีการร้องเรียนจากลูกค้าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลดลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

ตารางที่ 4.4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของผลการดำเนินงานมุมมองด้านกระบวนการภายใน

ผลการดำเนินงานมุมมองด้านกระบวนการภายใน	ส่วนเบี่ยงเบน		
	ค่าเฉลี่ย	มาตรฐาน	ระดับ
ความสามารถในการทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด	4.38	0.58	มาก
ความสามารถในการลดความผิดพลาดจากการทำงานและปฏิบัติงานได้ถูกต้อง	4.33	0.63	มาก
ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานขององค์กร	4.37	0.64	มาก
ความสามารถในการปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	4.39	0.65	มาก
ความสามารถในการทำงานเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ	4.38	0.68	มาก
รวม	4.37	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของผลการดำเนินงานมุมมองด้านกระบวนการภายในของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีผลการดำเนินงานมุมมองด้านกระบวนการภายใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีผลการดำเนินงานมุมมองด้านกระบวนการภายใน ระดับมาก ได้แก่ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ความสามารถในการทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ความสามารถในการทำงานเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ความสามารถในการลดความผิดพลาดจากการทำงานและปฏิบัติงานได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

ตารางที่ 4.4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของผลการดำเนินงานมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	ส่วนเบี่ยงเบน		
	ค่าเฉลี่ย	มาตรฐาน	ระดับ
มีทักษะ ความรู้และความชำนาญในงาน	4.35	0.63	มาก
การพัฒนาทักษะและความรู้อย่างสม่ำเสมอ	4.40	0.64	มาก
ทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานที่ดี	4.45	0.65	มาก
ความสามารถในการประยุกต์เทคโนโลยีและสารสนเทศที่ทันสมัย มาใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิผล	4.30	0.67	มาก
เกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จในงาน	4.48	0.66	มาก
รวม	4.40	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของผลการดำเนินงานมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาในของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีผลการดำเนินงานมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีผลการดำเนินงานมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ระดับมาก ได้แก่ เกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 การพัฒนาทักษะและความรู้อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 มีทักษะ ความรู้และความชำนาญในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ความสามารถในการประยุกต์เทคโนโลยีและสารสนเทศที่ทันสมัย มาใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิผล มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.30

4.2 ความแตกต่างการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินเฉพาะกิจของจังหวัดสงขลา

การทดสอบหาความแตกต่างความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินเฉพาะกิจของจังหวัดสงขลา โดยใช้การทดสอบ Independent sample T-test เพื่อใช้ในการวิเคราะห์หาความแตกต่าง ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้ตัวแปร ลักษณะความเป็นเจ้าของ มาใช้เพื่อวิเคราะห์หาความแตกต่างโดยธนาคารที่มีการถือครองหุ้นโดยภาคเอกชนคือธนาคารพาณิชย์ และธนาคารที่มีการถือครองโดยรัฐบาลคือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

ความรับผิดชอบต่อสังคม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t(sig)
ธนาคารพาณิชย์	4.32	0.45	-2.040(.044*)
สถาบันการเงินเฉพาะกิจ	4.46	0.31	
รวม	4.40	0.54	

*ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา พบว่า การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับที่ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 และสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.31 การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารในจังหวัดสงขลา ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะเริ่มจากการหาความสัมพันธ์แต่ละตัวแปร โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) เพื่อทดสอบในความสอดคล้องของตัวแปรแต่ละตัวที่นำมาทดสอบเป็นตัวแปรเดียวกันหรือไม่ ซึ่งเป็นการบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ และจากการตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ Variance inflation factor (VIF) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าตั้งแต่ -1 ถึง 1 หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงให้เห็นว่ามีค่าความสัมพันธ์ที่ค่อนข้างสูง ในขณะที่หากค่าดังกล่าวมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงให้เห็นว่ามีค่าความสัมพันธ์ในระดับที่ต่ำหรือไม่มีเลย ผลการทดสอบพบว่าตัวแปรแต่ละตัวที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีความเป็นอิสระต่อกัน ไม่เป็นตัวแปรตัวเดียวกัน ไม่เกิด Multicollinearity เพราะมีค่า VIF น้อยกว่า 1

ตารางที่ 4.6 การทดสอบหาค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation)

	ECO	REG	ETH	VOL	CSR	OWN	SIZ	FIN	CUS	INT	LERN	TOT
ECO	1											
REG	.492**	1										
ETH	.282**	.410**	1									
VOL	.321**	.400**	.485**	1								
CSR	.661**	.751**	.723**	.812**	1							
OWN	-.158	-.031	-.079	-.106	-.125	1						
SIZ	-.197*	.085	.225**	.236**	.145	.243**	1					
FIN	.258**	.429**	.567**	.531**	.615**	.089	.338**	1				
CUS	.218**	.340**	.524**	.425**	.515**	.077	.268**	.740**	1			
INT	.132	.227**	.448**	.419**	.430**	-.093	.240**	.560**	.521**	1		
LERN	.205*	.293**	.504**	.493**	.521**	-.132	.204*	.561**	.536**	.698**	1	
TOT	.205*	.293**	.504**	.493**	.521**	-.132	.204*	.561**	.536**	.698**	1.000**	1

*ระดับนัยสำคัญ 0.05 **ระดับนัยสำคัญ 0.01

โดยที่

ECO	=	ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจ
REG	=	ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านกฎหมาย
ETH	=	ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรม
VOL	=	ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการกุศล
CSR	=	ความรับผิดชอบต่อสังคม
OWN	=	ลักษณะความเป็นเจ้าของ
SIZ	=	ขนาดของกิจการ
FIN	=	ผลการดำเนินงานมุมมองทางการเงิน
CUS	=	ผลการดำเนินงานมุมมองด้านลูกค้า
INT	=	ผลการดำเนินงานมุมมองด้านกระบวนการภายใน
LERN	=	ผลการดำเนินงานมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา
TOT	=	ผลการดำเนินงาน

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการศึกษาคovarianceสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา

Variable	Model A t(sig)	Model B t(sig)
Constant	3.709(.000)	3.650(.000)
ด้านเศรษฐกิจ	-.102(.919)	.078(.938)
ด้านกฎหมาย	.353(.724)	.357(.722)
ด้านจริยธรรม	4.079(.000**)	3.801(.000**)
ด้านการกุศล	3.833(.000**)	3.427(.001**)
ความเป็นเจ้าของ		1.056(.293)
ขนาดของกิจการ		-1.280(.203)
R Square	.335	.346
Adjusted R Square	.316	.317
F-Value	17.161	11.827

*ระดับนัยสำคัญ 0.05 **ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 4.7 (Model A) แสดงผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างการความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา ซึ่งใช้สถิติความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Model) ดังสมการ

$$TOT = a + b_1ECO + b_2REG + b_3ETH + b_4VOL + e$$

ผลการศึกษา พบว่าลักษณะความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรม และด้านการกุศลมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน และความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจและด้านกฎหมาย ไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงาน

จากตารางที่ 4.7 (Model B) แสดงผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างการความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา โดยมีลักษณะความเป็นเจ้าของและขนาดของกิจการเป็นตัวแปรควบคุม ซึ่งใช้สถิติความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Model) ดังสมการ

$$TOT = a + b_1ECO + b_2REG + b_3ETH + b_4VOL + b_5OWN + b_6SIZ + e$$

ผลการศึกษา พบว่าลักษณะความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรม และด้านการกุศลมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน และความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจและด้านกฎหมาย ไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงาน

นอกจากนี้พบว่าความเป็นเจ้าของและขนาดของกิจการไม่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา

4.4 การวิเคราะห์ความอ่อนไหว (Sensitivity Analysis)

การวิเคราะห์ความอ่อนไหว (Sensitivity Analysis) การหาความสัมพันธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยมีความสนใจว่าหากมีการเปลี่ยนตัวแปรที่ใช้ในการวัดผลการดำเนินงานทางการเงินที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อการศึกษานโยบายในครั้งนี้อย่างไรหรือไม่ โดยตัวแปรที่ใช้ในการวัดผลการดำเนินงาน ได้แก่ ผลการดำเนินงาน มุมมองทางการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

จากการศึกษาพบว่าความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรมและด้านการกุศลมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานในมุมมองทางการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านกฎหมายและผลการดำเนินงานมุมมองทางการเงิน ดังแสดงตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ความอ่อนไหว (Sensitivity Analysis)

		Sig.			
Model		มุมมองทาง การเงิน	มุมมองด้าน ลูกค้า	มุมมองด้าน กระบวนการ ภายใน	มุมมองด้านการ เรียนรู้และการ พัฒนา
A	Constant	0.090	0.001**	0.000**	0.000**
	ด้านเศรษฐกิจ	0.744	0.939	0.542	0.919
	ด้านกฎหมาย	0.030*	0.228	0.919	0.724
	ด้านจริยธรรม	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**
	ด้านการกุศล	0.000**	0.021*	0.002**	0.000**
	R Square	0.429	0.321	0.256	0.335
	Adjusted R Square	0.413	0.301	0.234	0.316
	F-Value	25.594	16.076	11.710	17.161
B	Constant	0.679	0.035*	0.000**	0.000**
	ด้านเศรษฐกิจ	0.448	0.507	0.848	0.938
	ด้านกฎหมาย	0.061	0.341	0.971	0.722
	ด้านจริยธรรม	0.000**	0.000**	0.001**	0.000**
	ด้านการกุศล	0.001**	0.040*	0.010**	0.001**
	ความเป็นเจ้าของ	0.017*	0.127	0.120	0.293
	ขนาดของกิจการ	0.082	0.146	0.310	0.203
	R Square	0.475	0.350	0.272	0.346
	Adjusted R Square	0.452	0.321	0.239	0.317
	F-Value	20.245	12.037	8.334	11.827

*ระดับนัยสำคัญ 0.05 **ระดับนัยสำคัญ 0.01

4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา ตามสมมติฐาน 7 ข้อ แสดงดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการศึกษา
H1 : ลักษณะความเป็นเจ้ามีผลต่อความรับผิดชอบต่อสังคม	ยอมรับ
H2 : ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน	ปฏิเสธ
H3 : ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านกฎหมายมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน	ปฏิเสธ
H4 : ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน	ยอมรับ
H5 : ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการกุศลมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน	ยอมรับ
H6 : ขนาดของกิจการมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน	ปฏิเสธ
H7 : ลักษณะความเป็นเจ้าของมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน	ปฏิเสธ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคาร กรณีศึกษาของจังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับและขอบเขตการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา 2) เพื่อทดสอบความแตกต่างการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินเฉพาะกิจของจังหวัดสงขลา 3) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธนาคารของจังหวัดสงขลา ประชากรคือ ธนาคารในจังหวัดสงขลา จำนวน 20 แห่ง ซึ่งมีสาขาจำนวน 218 สาขา กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ธนาคารในจังหวัดสงขลา 141 สาขา โดยการคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตร Yamane (1973) ใช้การสุ่มตัวอย่างวิธีโควตา เนื่องจากประชากรถูกกำหนดให้ใช้จากธนาคารทั้งหมด 20 แห่งและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและธนาคาร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ จำนวน 6 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับความรับผิดชอบต่อสังคม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านกฎหมาย ด้านจริยธรรม และด้านการกุศล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ จำนวนด้านละ 5 ข้อ ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดระดับผลการดำเนินงาน 4 มุมมอง ได้แก่ มุมมองทางการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ จำนวนด้านละ 5 ข้อ

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ข้อริบยระดับและขอบเขตการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านกฎหมาย ด้านจริยธรรม และด้านการกุศล และผลการดำเนินงาน 4 มุมมอง ได้แก่ มุมมองทางการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ใช้สถิติ T-test ในการทดสอบความแตกต่างความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างธนาคารพาณิชย์และ

สถาบันการเงินเฉพาะกิจ การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) เพื่อทดสอบตัวแปร ความรับผิดชอบต่อสังคม 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ ด้านกฎหมาย ด้านจริยธรรม ด้านการ กุศล ขนาดของกิจการ ลักษณะความเป็นเจ้าของ ในแง่ของความสอดคล้อง เกี่ยวพันกันหรือไม่ ใช้ สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา ใช้สถิติ การวิเคราะห์ความอ่อนไหว (Sensitivity Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความ รับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานในมุมมองต่าง ๆ ของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา สามารถสรุป อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะ โดยนำเสนอ ดังนี้

5.1 สรุปผลและอภิปรายผลการศึกษา

5.2 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา

5.4 ข้อเสนอแนะการวิจัยในอนาคต

5.1 สรุปผลและอภิปรายผลการศึกษา

บทสรุปและการอภิปรายผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการนำเสนอบทสรุปตามวัตถุประสงค์ ของการศึกษา ได้แก่ การศึกษาระดับและขอบเขตการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการ ดำเนินงานของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา การทดสอบความแตกต่างการแสดงความ รับผิดชอบต่อสังคมระหว่างธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินเฉพาะกิจของจังหวัดสงขลา และการ ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคาร ของจังหวัดสงขลา

5.1.1 ระดับและขอบเขตการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของ ธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา

จากการศึกษาระดับและขอบเขตการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา ความรับผิดชอบต่อสังคมแบ่งเป็น 4 ด้านประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ ด้านกฎหมาย ด้านจริยธรรม และด้านการกุศล และผลการดำเนินงานแบ่งเป็น 4 มุมมองประกอบด้วย มุมมองทางการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ผลการศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงาน ในภาพรวมความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรมระดับมากที่สุด และความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจ ด้านกฎหมาย และด้านการกุศลอยู่ในระดับมาก และภาพรวมผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายได้พบว่าผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมากทั้ง 4 มุมมอง ทั้งมุมมองทางการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา สอดคล้องกับงานวิจัย ของ ชีรพร ทองชะโชค และ อาคม ใจแก้ว (2556) ที่พบว่า บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยล้วนแล้วแต่มีการจัดทำโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับสูงถึงสูงมาก นอกจากนี้ พฤกษา พึ่งจิตต์ประไพ (2551) พบว่าการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมตามความสมัครใจ และเป็นการเปิดเผยข้อมูลเชิงบวกเช่นเดียวกับ กุลนัฏดา สุวรรณศรี (2551) พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมมีผลทำให้ผู้บริโภคมีการรับรู้คุณค่าตราสินค้า เนื่องจากความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร นำมาซึ่งชื่อเสียงขององค์กร ทำให้ลูกค้ามีความซาบซึ้งถึงคุณค่าตราสินค้า ลูกค้ามีความพอใจที่เกิดจากการที่ลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการที่เหนือความคาดหมาย มีผลทำให้ลูกค้าซื้อสินค้า นับเป็นการสร้างกลยุทธ์ขององค์กร ในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อให้องค์กรเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

5.1.2 ทดสอบความแตกต่างการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินเฉพาะกิจของจังหวัดสงขลา

จากการศึกษา การทดสอบความแตกต่างความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินเฉพาะกิจของจังหวัดสงขลา ธนาคารพาณิชย์ คือ บริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีลักษณะความเป็นเจ้าของโดยภาคเอกชน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ คือ สถาบันการเงินของรัฐที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้น เพื่อดำเนินการตามนโยบายของรัฐ มีลักษณะความเป็นเจ้าของโดยภาครัฐ

ผลการศึกษาการทดสอบความแตกต่างความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่าธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีความรับผิดชอบต่อสังคมแตกต่างกัน สถาบันการเงินเฉพาะกิจมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากกว่าธนาคารพาณิชย์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภา จงรักษ์สัตย์ (2558) และ Ghazail (2007) พบว่าความเป็นเจ้าของโดยรัฐมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคม เนื่องจากบริษัทที่ถือหุ้นโดยรัฐบาลเป็นหลักจะถูกจับตามองจากประชาชน และผู้บริหารจะมีแรงจูงใจสูงในการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อแสดงถึงความสำเร็จของรัฐบาลต่อนักลงทุนและผู้มีส่วนได้เสียในการบรรลุวัตถุประสงค์ต่างๆ

5.1.3 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา

จากการศึกษา การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลาโดยการแบ่งความรับผิดชอบต่อสังคมเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ ด้านกฎหมาย ด้านจริยธรรมและด้านการกุศล ในการศึกษาครั้งนี้มีตัวแปรควบคุม คือ ลักษณะความเป็นของ และขนาดของกิจการ ที่มีผลต่อการดำเนินงาน

ผลการศึกษา การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารของสงขลา พบว่าความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรมและด้านการกุศลมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภริดา ชิมประทีป (2558) ความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานทางการเงินขององค์กร หากองค์กร

มีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ย่อมจะส่งผลให้เกิดผลดีในมุมมองของคนภายนอก ไม่ว่าจะเป็นผู้มีส่วนได้เสียหรือนักลงทุน องค์กรต่างจึงต้องสร้างความน่าเชื่อถือเพื่อให้ประชาชนให้ความสนใจ ไม่ว่าจะเป็นการบริจาคสิ่งของ การบริจาคเงิน การจัดกิจกรรมค่ายอาสา ปลูกป่า สร้างโรงเรียน ให้ทุนการศึกษา เป็นต้น

ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจและด้านกฎหมายไม่พบความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนตรี พิริยะกุลและบุญทวารณ วิงวอน (2555) พบว่าผลการปฏิบัติงานทั่วไปขององค์กรจะสูงเพียงใดและองค์กรจะทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรและชื่อเสียงขององค์กร เนื่องจากได้มีข้อกำหนดทางระเบียบ กฎเกณฑ์ ในการบรรจุความรับผิดชอบต่อสังคมไว้เป็นข้อปฏิบัติทางธุรกิจมากขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจต้องปฏิบัติตามในฐานะพลเมืองที่ดี

นอกจากนี้พบว่าลักษณะความเป็นเจ้าของ ไม่มีมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา เช่นเดียวกับ Naser et.al. (2006) ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมกับการถือครองหุ้น โดยรัฐบาล

และยังอีกว่าพบว่าขนาดของกิจการ ไม่มีมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารของจังหวัดสงขลา สอดคล้องกับงานวิจัย ฐิติมา กิ่งแก้ว (2553) พบว่า โครงสร้างความเป็นเจ้าของและขนาดของกิจการไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการเปิดเผยข้อมูล

5.2 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคาร กรณีศึกษาธนาคารของจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยพบประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้านี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ประโยชน์เชิงทฤษฎี และประโยชน์เชิงการนำไปใช้ ดังนี้

5.2.1 ประโยชน์เชิงทฤษฎี

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำให้ทราบว่าทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย(Stakeholder Theory) และทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory) เป็นทฤษฎีที่มีความสัมพันธ์ต่อการเกิดความรับผิดชอบต่อสังคม สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงาน เนื่องจากผู้มีส่วนได้เสียเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนั้นธนาคารต่าง ๆ จึงแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมด้านต่าง ๆ เพื่อให้กิจการสามารถดำเนินงานอยู่ได้อย่างยั่งยืน

5.2.2 ประโยชน์เชิงการนำไปใช้

1. การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำให้ทราบว่าธนาคารในจังหวัดสงขลามีการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับมาก เป็นการแสดงให้เห็นว่าธนาคารให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อตอบสนองต่อประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม อันนำมาซึ่งความยั่งยืนของกิจการ เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ให้เกิดความมั่นใจว่าสถาบันการเงินมีความมั่นคงภายใต้พระราชบัญญัติสถาบันคุ้มครองเงินฝาก

2. การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำให้ทราบว่าความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานในธุรกิจธนาคาร นอกจากนี้ยังพบว่าสถาบันการเงินเฉพาะกิจให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมมากกว่าธนาคารพาณิชย์ อันนำไปสู่ข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการลงทุนของนักลงทุนหรือผู้ที่สนใจลงทุนในธุรกิจสถาบันการเงิน เนื่องจากผลการดำเนินงานขององค์กรท้ายที่สุดมีผลต่อราคาหุ้น นำไปสู่การจ่ายผลตอบแทนในการลงทุน

3. การศึกษาค้นคว้านี้อาจมีประโยชน์ต่อธนาคารและองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อนำผลการวิจัยไปประกอบการตัดสินใจ ในกำหนดทิศทาง และนโยบายขององค์กร ในการวางแผน ปรับปรุง ปรับกลยุทธ์ในการดำเนินให้แก่องค์กร

4. การศึกษาค้นคว้านี้อาจมีประโยชน์ต่อผู้วิจัยในอนาคต หรือผู้ที่สนใจในการศึกษาเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ผลการดำเนินงาน สามารถใช้เป็นฐานข้อมูลในการศึกษา หรือนำฐานข้อมูลไปใช้ในการขยายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคตได้

5.3 ข้อจำกัดในงานวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อจำกัดเกี่ยวกับเรื่องสื่อที่ใช้ในการเก็บข้อมูล และกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลในการศึกษา ดังนี้

1. การศึกษาครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งเป็นสื่อเดียวที่ใช้ในการศึกษา แต่สามารถเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ในการศึกษา เช่น การสอบถาม และผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้เป็นการเก็บแบบสอบถามจากผู้บริหารเพียงด้านเดียว

2. การศึกษาครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างธนาคารในจังหวัดสงขลาเพียงกลุ่มเดียว ซึ่งยังมีกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ที่น่าสนใจ

3. การศึกษาครั้งนี้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมโดยศึกษาจากองค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคม 4 ด้าน ด้านเศรษฐกิจ ด้านกฎหมาย ด้านจริยธรรม ด้านการกุศล นอกจากนี้ยังมีความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติต่าง ๆ เช่น มิติภายนอกและภายใน ที่ยังไม่ได้ศึกษา

5.4 งานวิจัยในอนาคต

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสื่อเพียงสื่อเดียว ทำการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างธนาคารในจังหวัดสงขลาเพียงกลุ่มเดียว ข้อเสนอแนะการวิจัยในอนาคตมีดังนี้

1. ควรมีการทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ในการศึกษา เช่น การสอบถาม และผู้ตอบแบบสอบถามควรมีการศึกษาประชากรกลุ่มตัวอย่างอื่นจากผู้มีส่วนได้เสีย เช่น ลูกค้า พนักงาน

2. และควรมีการเก็บข้อมูลจากความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานกับธุรกิจธนาคารในจังหวัดต่าง ๆ หรือกลุ่มธุรกิจอื่น

3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมโดยศึกษาองค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติต่าง ๆ เช่น มิติภายในและภายนอก

บรรณานุกรม

- กัญญารัตน์ ชีระวาณิชผล. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม กลยุทธ์กิจการ และผลประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*. 31(119), 21-35.
- กุลนัดดา สุวรรณศรี. (2551). ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อคุณค่าตราสินค้า “ฮอนด้า” และแนวโน้มพฤติกรรมของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- ขวัญทิพย์ ฉุ่มประโคน. (2553). การเปิดเผยข้อมูลทางการบัญชีเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของบริษัท ในอุตสาหกรรมพลังงานและสาธารณูปโภคที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ).
- จตุพร กุมทอง. (2551). การเปิดเผยข้อมูลในรายงานทางการเงินตามแนวคิดการบัญชีสิ่งแวดล้อมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับ ISO 14001. (วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบัญชี, มหาวิทยาลัยบูรพา)
- ชลินธร ฐ์จำ. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างการรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมและองค์ประกอบของคณะกรรมการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- จิตติมา กิ่งแก้ว. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมตามความสมัครใจของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. งานประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติครั้งที่ 2 ประจำปี 2555. สืบค้นเมื่อวันที่ 4 มกราคม พ.ศ. 2559. จาก <http://grad.bus.tu.ac.th/cms>.
- ณิชววรรณ วิชัยดิษฐ, ไพบูลย์ ผงวงษ์ และ ศศิวิมล มีอำพล. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ครั้งที่ 2*.
- दनัย เทียนพุด. (2548). กลยุทธ์ขั้นสูง *Balanced Scorecard*. กรุงเทพฯ: กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช.
- ดวงมน จิ่งเสถียรทรัพย์. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของนโยบายบรรษัทภิบาล: กรณีบริษัทจดทะเบียน. (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2551). *เครื่องมือการจัดการ Management Tool*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์รัตนไตร.

บรรณานุกรม(ต่อ)

- ธนกร ทองทวีลาภ. (2553). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรกับการปฏิบัติงานทางการเงิน วัดค่าโดยอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) และอัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) กรณีศึกษา: บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. โครงสร้างระบบการเงินไทย. [http://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions /FIStructure/Documents/financialstructure.pdf](http://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/FIStructure/Documents/financialstructure.pdf) สืบค้นเมื่อวันที่ 2 มกราคม พ.ศ.2559.
- ธาริณี จวงมูทิตา. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของคณะกรรมการ และการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. ภาควิชาบัญชี, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ธีรพร ทองจะโชค และอาคม ใจแก้ว. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วารสารวิทยาการจัดการ. 30(1), 23-31.
- นวพร พงษ์ตันตกุล. (2546). โครงสร้างการเป็นเจ้าของและคุณภาพของการเปิดเผยข้อมูลของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- บุณชริกา ใจกระจ่าง. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อระดับการเปิดเผยข้อมูลของเครื่องมือทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- บุษบงกช บุญกุศล. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของคณะกรรมการบริษัทและการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมกับคุณภาพกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. ภาควิชาบัญชี, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- บุรณภพ สมเศรษฐ์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรและขนาดขององค์กรกับผลการดำเนินงานทางการเงิน. (การศึกษาด้านหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

บรรณานุกรม(ต่อ)

- ปทุมพร หิรัญสาตี. (2557). การรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการใน 56-1: กรณีศึกษา บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์บัณฑิต มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- พระราชบัญญัติ. (2551). พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 เมษายน พ.ศ.2559. เข้าถึงได้จาก <https://www.bot.or.th/Thai/AboutBOT/LawsAndRegulations/Pages/default.aspx>
- พฤกษา พึ่งจิตต์ประไพ. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของ บริษัทที่จดทะเบียน. (บัญชีมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- พลุ เดชะรินทร์. *Balanced Scorecard ฐิติกในการปฏิบัติ* พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2546.
- พลุ เดชะรินทร์. *เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced Scorecard และ Key Performance Indicators*. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2548.
- พลุ เดชะรินทร์.(2551).*Balanced Scorecard ฐิติกในการปฏิบัติ*.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- พิชิต เทพวรรณ. (2554). บทบาทความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมภายในองค์กร. *วารสารบริหารธุรกิจนิด้า*, 8,126-138.
- ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม. 2549. “ บทนำ”. *CSR Journal*. 19: 3
- ภาณ วรงค์จันทร์. 2552. *ความรับผิดชอบต่อของภาคธุรกิจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม:กรณีศึกษาเครือ ซีเมนต์ไทย*. (สารนิพนธ์คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม. สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์).
- มัทนชัย สุทธิพันธุ์. (2555). การเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อมในรายงานประจำปีของบริษัท : กรณีศึกษาบริษัทขนาดใหญ่ 50 บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 132, 47 – 67.
- มัทนชัย สุทธิพันธุ์. (2556). ทางออกของธุรกิจไทยสู่หนทางแห่งการพัฒนาอย่างยั่งยืน. *วารสาร บริหารธุรกิจ*, 137, 38 – 49.

บรรณานุกรม(ต่อ)

- เมธาวิ รักษาสุข. (2554). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรกับการวัดมูลค่าองค์กรโดยใช้มูลค่าทางการตลาดโดยเฉลี่ย (AMV) และมูลค่าทางการตลาดส่วนเพิ่ม (EMV) กรณีศึกษา : บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารวิชาชีพบัญชี*, 8(17), 43-52.
- วันสนันท์ ตันตชัยนันท์. (2552). การสร้างภาพลักษณ์องค์กรของธนาคาร ธนชาติ จำกัด(มหาชน) โดยอาศัยกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคม. (การศึกษิตตามหลักสูตรนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- วรศักดิ์ ทูมนานนท์. (2546). *คุณรู้จัก Creative accounting และคุณภาพกำไรแล้วหรือยัง?*. กรุงเทพฯ: ไอโอนิก อินเทอร์เน็ต รีซอสเซส.
- วิภา จงรักษ์สัตย์. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคม. *วารสารเกษตรศาสตร์(สังคม)*, ปีที่ 36,230-243.
- วิโรจน์ ลักษณะอดิศร. (2552). หลุดจากกับดัก *Balanced Scorecard*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศินิสา เวชพานิช. (2553). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งาน *Balanced Scorecard* กับความสำเร็จทางด้านการเงินขององค์กร กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ที่ใช้ *Balanced Scorecard* ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (การศึกษิตตามหลักสูตรบัญชี มหาวิทยาลัย. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- สถาบันไทยพัฒนา มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์. (2551). *จำพวกของ ซี เอสอาร์*. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ.2559. http://thaicsr.blogspot.com/2016/01/blog-post_6965.html
- สถาบันไทยพัฒนา มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์. (2555). *ซี เอสอาร์คืออะไร*. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ.2559. จาก http://www.thaicsr.com/2006/03/blog-post_20.html
- สถาบันไทยพัฒนา. (2559). *คู่มือการจัดทำแบบแสดงข้อมูลเพื่อการประเมิน CSR*. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 มกราคม พ.ศ.2559. เข้าถึงได้จาก http://thaicsr.sharefile.com/share#/view/d9eb0e1109fa488a?_k=gV9x0c
- สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม. (2559). *เข็มทิศธุรกิจเพื่อสังคม*. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 มกราคม พ.ศ.2559. เข้าถึงได้จาก <http://www.csri.or.th/download/20>

บรรณานุกรม(ต่อ)

- สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม. (2559). *นิยามความหมายของ CSR*. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558. <http://www.csri.or.th/knowledge>
- สถุณี อาชวานันทกุล.(2554). *ซีเอสอาร์ของธนาคาร*. ค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2559. จาก http://www.csrcom.com/article_show.php?id_show=58
- สุภารัตน์ แผลวมัจฉะ และจำลอง โพธิ์บุญ. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคม : กรณีศึกษากลุ่มบริษัทอุเบะ (ประเทศไทย). *วารสารร่มพญักษ์*. 8(2), 73-104.
- เสถียร พูลผล. (2554). *การสื่อสารการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบริษัทฯในประเทศไทย*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. การจัดการองค์กรเกษตรกรรม, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- อนันตชัย ชูประถม. (2550). *CSR จากแนวคิดสู่วิธีปฏิบัติ*. *Productivity World*. 12(71), 25–30.
- อภิรดา ชิมประทีป. (2558). การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรและผลการดำเนินงานทางการเงิน. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*. 9(1), 118-132.
- อลิศรา ผลาวรรณ. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบริษัทกับระดับการเปิดเผยข้อมูลของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- อัจฉรา จันทร์ฉาย. (2553). *สู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ คู่มือการวางแผนกลยุทธ์และจัดทำ BSC (Balanced Scorecard)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Alchian, A., and Demsetz,H. (1972). Production, information cost, and economic organization. *American Economic Review*, 62, 777-795.
- Barnard, C. I. (1938). *The Functions of the Executive* Cambridge. MA: Harvard University Press.
- Brammer, S. and Pavelin, S. (2006). Voluntary Environmental Disclosures by Large UK Companies. *Journal of Business Finance and Accounting*, 33(7-8), 1168-1188.
- Camfferman, K., & Cooke, T. E. (2002). An analysis of disclosure in the annual reports of UK and Dutch companies. *Journal of International Accounting Research*, 1(1), 3-30.
- Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organization stakeholders. *Business horizons*, 34(4), 39-48.

บรรณานุกรม(ต่อ)

- Carroll, A. B. (2008). A History of corporate social Responsibility concept and practices. In Crane, A.(Eds.), *The Oxford handbook of corporate social responsibility*. (19-46.). New York, NY: Oxford University Press.
- Carroll, A. B. and Buchholtz A.K. (2006). *Business and Society: Ethics and Stakeholder Management*. *Thompson*. 6th Edition.
- Clarkson, M.B.E. (1995). A stakeholder framework for analyzing and evaluating corporate social performance. *Academy of Management Review*. 92-117.
- 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 (2). 123.
- Eisenhardt, K. M. (1989). Agency theory: An assessment and review. *Academy of Management Review*. 14(1). 57-74.
- Eng, L.L. and Mak, Y.T. (2003). Corporate Governance and voluntary Disclosure. *Journal of Accounting and Public Policy*. 22. 25-345.
- Frederick, W. C. (1960). The growing concern over business responsibility. *California Management Review*. 2(4). 54-67.
- Freeman, R. E., Harrison, J. E., and Wick, A. C. (2007). *Managing for stakeholders: survival*.
- Freeman, R.E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. *MA.:Pitman*.
- Friedman, M. (1970). The social responsibility of business is to increase its profits. *New York Times Magazine*. 13. 32-33.
- Gary F.(2012). *The Effect of Corporate Governance on Voluntary Risk Disclosures: Evidence from Greenhouse Gas Emission Reporting*. Indiana University Kelley School of Business Department of Accounting.
- Haniffa, R.M. and Cooke, T.E. (2005).The impact of culture and governance on corporate social reporting. *Journal of Accounting and Public Policy*. 24. 391-430.
- Ho, S.S.M. and Wong, K.S. (2001). A study of the relationship between corporate governance structures and the extent of voluntary disclosure. *Journal of International Accounting Auditing and Taxation*. 10. 139-156.

บรรณานุกรม(ต่อ)

- Hussainey, k., Elsayed, M. and Razik, M. A. (2011). Factors affecting corporate social responsibility disclosure in Egypt. *Corporate and Control Journal*. 8(4). 432-443.
- Ibrahim, N. A., and Parsa, F. (2005). Corporate social responsiveness orientation: Are there difference between U.S. and French managers?. *Review of Business*. 26 (1). 27-33.
- Jensen, M. C., and Meckling, W. H. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of financial economics*. 3(4). 305-360.
- Johnson, H. L. (1971). Business in contemporary society: Framework and issues. *Belmont. Calif: Wadsworth Pub. Co.*
- Kaler, J. (2003). Differentiating stakeholder theories. *Journal of Business Ethics*. 46(1). 71-83.
- Kaplan, Robert S. and Norton, David P. (1996). The Balance Scorecard: Translating Strategy to Action. *Harvard Business School Press*.
- Kuasirikun, N. and Sherer, M. (2004) Corporate Social Accounting Disclosure in Thailand. *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 17(4), 629-660.
- Mitchell, R.K., Agle, B. R., and Wood, D. J. (1997). Toward a theory of stakeholder identification and salience:Defining the principle of who and what really counts. *The Academy of management Review*. 22(4). 853-886.
- Naser, K., Al-Hussaini, A., Al-Kwari, D., & Nuseibeh, R. (2006). Determinants of corporate social disclosure in developing countries: The case of Qatar. *Advances in International Accounting*, 19, 1-23.
- Nazli A. Mohd Ghazali, (2007) "Ownership structure and corporate social responsibility disclosure : some Malaysian evidence", *Corporate Governance:The international journal of business in society*, Vol. 7 Iss: 3, pp.251 – 266.
- Nik Ahmad, N. N. and Sulaiman, M. (2004). Environmental disclosures in Malaysian annual reports : A legitimacy theory perspective. *International Journal of Commerce and Management*. 14(1). 44-58.

บรรณานุกรม(ต่อ)

- Pinkston, T. S., and Carroll, A.B. (1996). A retrospective examination of csr orientations: have they changed?. *Journal of Business Ethics*. 15(2). 199-206.
- Poolthong, Y., and Mandhachitara, R. (2009). Customer expectations of CSR, perceived service quality and brand effect in Thai retail banking. *International Journal of Bank Marketing*. 27(6). 408-427.
- Porter, M. E., and Kramer, M. R. (2006). The link between competitive advantage and corporate social responsibility. *Harvard Business Review*. 84(12). 78-92.
- Post, J. E., Lawrence, A. T., and Weber, J. (2002). Business and society: Corporate strategy, public policy, ethics. Boston. *MA: McGraw-Hill*.
- Rizk, R., Dixon, R. and Woodhead, A. (2008). Corporate Social and Environmental Reporting: A Survey of Disclosure Practices in Egypt. *Social Responsibility Journal*. 4(3). 306-323.
- Said R., Hariri H., Haron H. and Zainuddin Y. (2011). The Extent of Disclosure of Corporate Social Responsibility in Malaysia, Guler Aras, David Crowther, in (ed.) *Governance in the Business Environment (Developments in Corporate Governance and Responsibility, Volume 2)*. Emerald Group Publishing Limited. 177-194.
- Saunders, S. (2012). Corporate Social responsibility: A Helping Hand for a better Belize. *International Journal of Business and Social Science*. 3(9). 174-177.
- Solomon, J. (2007). Corporate governance and accountability. (2nd ed.). *NJ: John Wiley and Son*.
- Suchman, M. C. (1995). Managing legitimacy: Strategic and institutional approaches. *Academy of Management Review*. 20. 571-610.
- Suttipun, M. (2012). Triple bottom line reporting in Annual Report: A case study of companies listed on the Stock exchange of Thailand (SET). *Asian Journal of Finance and Accounting*. 4(1). 69-92.
- Suttipun, M. and Stanton, P. (2012). Determinants of Environmental Disclosure in Thai Corporate Annual Reports. *International Journal of Accounting and Financial Reporting*. 2(1). 99-115.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม



ชุดที่

แบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคาร :

กรณีศึกษาของจังหวัดสงขลา

วัตถุประสงค์

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของนักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประจำปีการศึกษา 2558 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับ “ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคาร : กรณีศึกษาของจังหวัดสงขลา”

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและธนาคาร

ส่วนที่ 2 การวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

การตอบแบบสอบถามชุดนี้มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษา เพื่อให้การวิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง โปรดกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนสมบูรณ์ให้ตรงกับความเห็นของท่านทุกข้อ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะถูกเก็บเป็นความลับและจะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านเสียสละเวลาและเอื้อเพื่อให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

นางสาวปรมรช มกบุญศรี

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและธนาคาร

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง

1. ปัจจุบันท่านมีอายุเท่าใด

น้อยกว่า 35 ปี

35 -40 ปี

41 – 45 ปี

46 - 50 ปี

51- 55 ปี

มากกว่า 55 ปี

2. ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

สูงกว่าปริญญาโท

3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ต่ำกว่า 5 ปี

5 – 10 ปี

11 – 15 ปี

16 – 20 ปี

21- 25 ปี

26 ปี ขึ้นไป

4.ปัจจุบันท่านทำงานอยู่ที่ใด

ธนาคารกรุงไทย

ธนาคารไทยพาณิชย์

ธนาคารธ.ก.ส.

ธนาคารกรุงศรี

ธนาคารชนชาติ

ธนาคารออมสิน

ธนาคารกสิกร

อื่นๆ(ระบุ).....

5. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่งใด

ผู้จัดการสาขา

ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา.....

อื่น ๆ (ระบุ)

6. จำนวนพนักงานในสาขาของท่าน.....

ส่วนที่ 2 การวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใดช่องหนึ่ง ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
การปฏิบัติงานที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจ					
1. ธนาคารมีการกำหนดแนวนโยบายต่อการกระจายผลกำไรแก่ผู้ถือหุ้นอย่างเป็นธรรม					
2. ธนาคารมีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ					
3. ธนาคารมีการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจในการทำกำไรสูงสุดเพื่อรับผิดชอบต่อการค้าอยู่ของกิจการ					
4. ธนาคารมีการกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานเพื่อรักษาตำแหน่งในการแข่งขัน					
5. ธนาคารมีการรับผิดชอบต่อการรักษาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ					
การปฏิบัติงานที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมด้านกฎหมาย					
6. ธนาคารมีการดำเนินกิจการปฏิบัติตามกฎระเบียบของธนาคารอย่างเคร่งครัด					
7. ธนาคารมีการดำเนินกิจการโดยเคารพกฎหมายอย่างเคร่งครัด					
8. ธนาคารมีการหลีกเลี่ยงการใช้ช่องว่างทางกฎหมายในการแสวงหาผลประโยชน์ทางธุรกิจ					
9. ธนาคารมีการจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพแก่ผู้บริโภคอย่างน้อยที่สุดตามข้อกำหนดขั้นต่ำของกฎหมาย					
10. ธนาคารมีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมกันตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด					

การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
การปฏิบัติงานที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรม					
11. ธนาคารมีการดำเนินกิจการด้วยความซื่อสัตย์ เช่น มีนโยบายไม่ให้พนักงานรับสินบน					
12. ธนาคารมีการสื่อสารทางการตลาดด้วยความเป็นจริง เพื่อความเป็นธรรมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย					
13. ธนาคารมีการปลูกจิตสำนึกการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการเติบโตทางธุรกิจควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคม					
14. ธนาคารมีการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจที่มีขอบ					
15. ธนาคารรับผิดชอบต่อข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสียทางสังคม					
การปฏิบัติงานที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการกุศล					
16. ธนาคารมีการส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับเข้าร่วมในกิจกรรมอาสาสมัครการกุศลด้วยการบริจาคเป็นหลัก					
17. ธนาคารมีการจัดกิจกรรมอาสาสมัครการกุศลด้วยการบริจาคอย่างต่อเนื่อง					
18. ธนาคารพัฒนาโครงการใหม่ๆเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนเสมอ					
19. ธนาคารเข้าร่วมในกิจกรรมอาสาสมัครการกุศลเพราะตระหนักถึงการเป็นพลเมืองที่ดีในสังคม					
20. ธนาคารดำเนินการในกิจกรรมอาสาสมัครร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใดช่องหนึ่ง ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
มุมมองทางการเงิน					
1. ท่านมีส่วนช่วยในการลดต้นทุนด้านการดำเนินงาน เช่น การประหยัดทรัพยากร การประหยัดพลังงาน					
2. ท่านมีส่วนช่วยทำให้องค์กรของท่านมีรายได้ตามเป้าหมายที่กำหนด					
3. ท่านมีการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินของธนาคารอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด					
4. การปฏิบัติงานของท่านเกิดความผิดพลาดหรือสูญเสียทรัพยากรน้อยมาก					
5. ท่านมีส่วนช่วยลดต้นทุนที่เกิดจากความเสียหายต่างๆ หรือ การเกิดผลิตภัณฑ์ หรือ กระบวนการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เช่น ลดค่าปรับ หรือค่าดอกเบี้ย					
มุมมองด้านลูกค้า					
6. ท่านมีความตั้งใจในการให้บริการที่รวดเร็วแก่ลูกค้า					
7. ลูกค้าพึงพอใจกับการบริการของท่านเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น					
8. ท่านให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
9. การบริการของท่านมีการร้องเรียนจากลูกค้าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลดลง					
10. ท่านสร้างความสัมพันธ์อันดีและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข					
มุมมองด้านกระบวนการภายใน					
11. ท่านสามารถทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด					
12. ท่านสามารถลดความผิดพลาดจากการทำงานและปฏิบัติงานได้ถูกต้อง					
13. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานขององค์กร					
14. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร					
15. ท่านสามารถทำงานเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา					
16. ท่านมีทักษะ ความรู้และความชำนาญในงาน					
17. ท่านมีการพัฒนาทักษะและความรู้อย่างสม่ำเสมอ					
18. ท่านมีทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานที่ดี					
19. ท่านมีความสามารถในการประยุกต์เทคโนโลยีและสารสนเทศที่ทันสมัย มาใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิผล					
20. ท่านเกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จในงาน					

ภาคผนวก ข
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ดร.กฤษดา ลิ้มอุสสันโน

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต
 ที่ทำงาน สาขาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2. นายสุชาติ ขาวเกื้อ

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
 จังหวัดนครราชสีมา

ที่ทำงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดนครราชสีมา

3. นางวาสนา ไชยอนุพงศ์

ตำแหน่ง ผู้จัดการธนาคารชนชาติ สาขานครราชสีมา

ที่ทำงาน ธนาคารชนชาติ สาขานครราชสีมา

ภาคผนวก ค

ผลการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ผลการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC)

ความรับผิดชอบต่อสังคม

	ค่า IOC	ผลการประเมิน	การแก้ไข/ คำชี้แจงเพิ่มเติม
ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจ			
การกำหนดแนวนโยบายต่อการกระจายผลกำไรแก่ ถือหุ้นอย่างเป็นธรรม	1	ยืนยัน	
การกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการจำหน่าย ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ	1	ยืนยัน	
การแสวงหาโอกาสทางธุรกิจในการทำกำไรสูงสุด เพื่อรับผิดชอบต่อการค้ารุ่งอยู่ของกิจการ	1	ยืนยัน	
การกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานเพื่อรักษา ตำแหน่งในการแข่งขัน	1	ยืนยัน	
การรับผิดชอบต่อการรักษาการดำเนินงานให้มี ประสิทธิภาพ	1	ยืนยัน	
ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านกฎหมาย			
การดำเนินกิจการปฏิบัติตามระเบียบเคร่งครัด	0.67	ยืนยัน	
การดำเนินกิจการโดยเคารพกฎหมายอย่างเคร่งครัด	0.67	ยืนยัน	
การหลีกเลี่ยงการใช้ช่องว่างทางกฎหมายในการ แสวงหาผลประโยชน์ทางธุรกิจ	1	ยืนยัน	
การจัดการผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพแก่ ผู้บริโภคอย่างน้อยที่สุดตามข้อกำหนดขั้นต่ำของ กฎหมาย	0.67	ยืนยัน	
การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมกันตามสิทธิที่ กฎหมายกำหนด	0.67	ยืนยัน	

	ค่า IOC	ผลการประเมิน	การแก้ไข/ คำชี้แจงเพิ่มเติม
ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรม			
การดำเนินกิจการด้วยความซื่อสัตย์ จึงต่อต้านการให้สินบนเจ้าหน้าที่	0.67	ยืนยัน	
การสื่อสารทางการตลาดด้วยความเป็นจริง เพื่อความเป็นธรรมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย	1	ยืนยัน	
การปลูกจิตสำนึกการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการเติบโตทางธุรกิจควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคม	1	ยืนยัน	
การหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่ส่งผลกระทบต่อการค้าสินค้าที่มีขอบ	1	ยืนยัน	
รับผิดชอบต่อข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสียทางสังคม	1	ยืนยัน	
ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการกุศล			
การส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับเข้าร่วมในกิจกรรมอาสาสมัครการกุศลด้วยการบริจาคเป็นหลัก	0.67	ยืนยัน	
การมุ่งเน้นกิจกรรมอาสาสมัครการกุศลด้วยการบริจาคเป็นหลัก	0.67	ปรับปรุงตาม คำแนะนำของ ผู้ทรงคุณวุฒิ	การจัดกิจกรรม อาสาสมัครการกุศลด้วย การบริจาคอย่างต่อเนื่อง
พัฒนาโครงการใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนเสมอ	1	ยืนยัน	
ดำเนินการในกิจกรรมอาสาสมัครการกุศลเพราะตระหนักถึงการเป็นพลเมืองที่ดีในสังคม	0.67	ปรับปรุงตาม คำแนะนำของ ผู้ทรงคุณวุฒิ	การเข้าร่วมในกิจกรรม อาสาสมัครการกุศล เพราะตระหนักถึงการ เป็นพลเมืองที่ดีในสังคม
ดำเนินการในกิจกรรมอาสาสมัครร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ	1	ยืนยัน	

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

	ค่า IOC	ผลการประเมิน	การแก้ไข/ คำชี้แจงเพิ่มเติม
ผลการดำเนินงานมุมมองทางการเงิน			
การลดต้นทุนด้านการดำเนินงาน เช่น การประหยัดทรัพยากร การประหยัดพลังงาน	1	ยืนยัน	
การช่วยทำให้องค์กรมีรายได้ตามเป้าหมายที่กำหนด	0.67	ยืนยัน	
การใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินของธนาคารอย่าง คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด	1	ยืนยัน	
การปฏิบัติงานเกิดความผิดพลาด หรือสูญเสีย ทรัพยากรน้อยมาก	1	ยืนยัน	
การมีส่วนช่วยลดต้นทุนที่เกิดจากความเสียหายต่างๆ หรือการเกิดผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการที่ไม่เป็นไป ตามข้อกำหนด เช่น ลดค่าปรับ หรือค่าดอกเบี้ย	1	ยืนยัน	
ผลการดำเนินงานมุมมองด้านลูกค้า			
ความตั้งใจในการให้บริการที่รวดเร็วแก่ลูกค้า	1	ยืนยัน	
ลูกค้าพึงพอใจกับการทำงานเมื่อเทียบกับ บุคคลอื่น	0.67	ปรับปรุงตาม คำแนะนำของ ผู้ทรงคุณวุฒิ	ลูกค้าพึงพอใจกับการ ทำงานเมื่อเทียบกับ ธนาคารอื่น
การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าหรือหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	1	ยืนยัน	
การบริการของท่านมีแนวโน้มการร้องเรียนจาก ลูกค้าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	0.67	ปรับปรุงตาม คำแนะนำของ ผู้ทรงคุณวุฒิ	การบริการของท่านมี การร้องเรียนจากลูกค้า หรือหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องลดลง
สร้างความสัมพันธ์อันดีและรับฟังความคิดเห็น ของลูกค้าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมา ปรับปรุงแก้ไข	1	ยืนยัน	

	ค่า IOC	ผลการประเมิน	การแก้ไข/ คำชี้แจงเพิ่มเติม
ผลการดำเนินงานมุมมองด้านกระบวนการภายใน			
สามารถทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด	1	ยืนยัน	
สามารถลดความผิดพลาดจากการทำงานและปฏิบัติงานได้ถูกต้อง	1	ยืนยัน	
สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานขององค์กร	1	ยืนยัน	
สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	1	ยืนยัน	
สามารถทำงานเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น	1	ยืนยัน	
ผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนา			
ทักษะ ความรู้และความชำนาญในงาน	1	ยืนยัน	
การพัฒนาทักษะและความรู้อย่างสม่ำเสมอ	1	ยืนยัน	
ทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานที่ดี	1	ยืนยัน	
ความสามารถในการประยุกต์เทคโนโลยีและสารสนเทศที่ทันสมัย มาใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิผล	1	ยืนยัน	
การเกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จในงาน	1	ยืนยัน	

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ความรับผิดชอบต่อสังคม

	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha
ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจ		.919
การกำหนดแนวนโยบายต่อการกระจายผลกำไรแก่ผู้ถือหุ้น อย่างเป็นธรรม	.910	
การกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการจำหน่าย ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ	.898	
การแสวงหาโอกาสทางธุรกิจในการทำกำไรสูงสุดเพื่อ รับผิดชอบต่อการค้าของกิจการ	.898	
การกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานเพื่อรักษาตำแหน่งใน การแข่งขัน	.905	
ความรับผิดชอบต่อการรักษาการดำเนินงานให้มี ประสิทธิภาพ	.896	
ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านกฎหมาย		.750
การดำเนินกิจการปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด	.720	
การดำเนินกิจการ โดยเคารพกฎหมายอย่างเคร่งครัด	.675	
การหลีกเลี่ยงการใช้ช่องว่างทางกฎหมายในการแสวงหา ผลประโยชน์ทางธุรกิจ	.819	
การจัดการผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพแก่ผู้บริโภคอย่าง น้อยที่สุดตามข้อกำหนดขั้นต่ำของกฎหมาย	.668	
การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมกันตามสิทธิที่กฎหมาย กำหนด	.668	

	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha
ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรม		.877
การดำเนินกิจการด้วยความซื่อสัตย์	.831	
การสื่อสารทางการตลาดด้วยความเป็นจริง เพื่อความเป็น ธรรมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย	.837	
การปลูกจิตสำนึกการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการเติบโตทาง ธุรกิจควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคม	.826	
การหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่ส่งผลกระทบต่อ ต่อการตัดสินใจที่มีขอบ	.918	
การรับผิดชอบต่อข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสียทางสังคม	.852	
ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการกุศล		.917
การส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัคร การกุศลด้วยการบริจาคเป็นหลัก	.940	
การจัดกิจกรรมอาสาสมัครการกุศลด้วยการบริจาคอย่าง ต่อเนื่อง	.888	
การพัฒนาโครงการใหม่ๆเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตของคน ในชุมชนเสมอ	.888	
การเข้าร่วมในกิจกรรมอาสาสมัครการกุศลเพราะตระหนัก ถึงการเป็นพลเมืองที่ดีในสังคม	.884	
การดำเนินการในกิจกรรมอาสาสมัครร่วมกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ	.882	

ผลการดำเนินงาน

	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha
ผลการดำเนินงานมุมมองทางการเงิน		.779
การมีส่วนช่วยในการลดต้นทุนด้านการดำเนินงาน	.738	
การมีส่วนช่วยทำให้องค์กรมีรายได้ตามเป้าหมายที่กำหนด	.669	
การใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินของธนาคารอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด	.655	
การปฏิบัติงานเกิดความผิดพลาดหรือสูญเสียทรัพยากรน้อยมาก	.748	
การมีส่วนช่วยลดต้นทุนที่เกิดจากความเสี่ยงต่างๆ หรือการเกิดผลิตภัณฑ์ หรือ กระบวนการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	.856	
ผลการดำเนินงานมุมมองด้านลูกค้า		.696
ความตั้งใจในการให้บริการที่รวดเร็วแก่ลูกค้า	.617	
ความพึงพอใจของลูกค้ากับการบริการเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น	.623	
การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	.546	
การบริการมีการร้องเรียนจากลูกค้าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลดลง	.832	
การสร้างความสัมพันธ์อันดีและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข	.583	

	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha
ผลการดำเนินงานมุมมองด้านกระบวนการภายใน		.886
ความสามารถในการทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด	.859	
ความสามารถในการลดความผิดพลาดจากการทำงานและปฏิบัติงานได้ถูกต้อง	.901	
ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานขององค์กร	.841	
ความสามารถในการปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	.851	
ความสามารถในการทำงานเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ	.852	
ผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนา		.843
มีทักษะ ความรู้และความชำนาญในงาน	.827	
การพัฒนาทักษะและความรู้อย่างสม่ำเสมอ	.778	
ทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานที่ดี	.807	
ความสามารถในการประยุกต์เทคโนโลยีและสารสนเทศที่ทันสมัย มาใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิผล	.836	
เกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จในงาน	.800	

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล นางสาวปรมรรัช มากบุญศรี

รหัสประจำตัวนักศึกษา 5710521742

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
บัญชีบัณฑิต (การสอบบัญชี)	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	2551

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

พนักงานการเงิน

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ฝ่ายกิจการสาขาภาคใต้ตอนล่าง

สังกัดสำนักงานจังหวัดสงขลา สาขาระโนด

การตีพิมพ์และการนำเสนอผลงาน

ปรมรรัช มากบุญศรี. (2559, 2 กรกฎาคม). ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและ

ผลการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารในจังหวัดสงขลา. (การประชุมวิชาการ

ระดับชาติด้านการบริหารจัดการ ครั้งที่ 8 ประจำปี 2559, คณะวิทยาการจัดการ,

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).