

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
ของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Factors Affecting Perceptions on Corporate Social and Environment
Responsibility of Mass Rapid Transit Authority of Thailand



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2020

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)
โดย	น.ส.พินนภา เพชรศิริ
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุลณี เทียนไทย)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.กุลพัธ ศักดิ์วิทย์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมา นิติเกษตรสุนทร)

CHULALONGKORN UNIVERSITY

พินนภา เพชรศิริ : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.). (Factors Affecting Perceptions on Corporate Social and Environment Responsibility of Mass Rapid Transit Authority of Thailand) อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ. ดร.ปกรณ ศิริประกอบ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ เพื่อศึกษาระดับการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)

ผู้วิจัยได้เลือกใช้การวิจัยเชิงสำรวจด้วยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษากับพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) จำนวน 288 คน และใช้สถิติเชิงพรรณนาด้วยการบรรยายในลักษณะค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ด้วยการใช้ T-test และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ได้แก่ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร คือ ด้าน Accountability และปัจจัยด้านสื่อ คือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์

CHULALONGKORN UNIVERSITY

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2563

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6181080224 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: Perception, Corporate Social and Environment Responsibility

Phinnapha Phetsiri : Factors Affecting Perceptions on Corporate Social and Environment Responsibility of Mass Rapid Transit Authority of Thailand.

Advisor: Assoc. Prof. PRAKORN SIRIPRAKOB, Ph.D.

The objectives of this research were to study into the perception related to the operation on the environmental and social responsibility and to study into the factors that influenced the perception related to the operation on the environmental and social responsibility of the employees working for the Mass Rapid Transit Authority of Thailand (MRTA).

The researcher chose to use exploratory research by using questionnaire as a tool in the study with 288 employees working for the MRTA and by using descriptive statistics including frequency, percentage, means, and standard, and by using inferential statistics using T-test and One-way ANOVA. It was found from the study that the overall perception related to the operation on the environmental and social responsibility of the employees working for the MRTA was at high level. On part of the factors that influenced the perception related to the operation on the environmental and social responsibility of the employees working for the MRTA, it was found that the significant factors influencing the perception included personal factors like gender, age, level of work position, years of working experience and the division/agency. Factor on cultural organization was accountability and factors on media was electronic media.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2020

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้เนื่องจากความรู้และความกรุณาเป็นอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ ที่กรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้รับคำแนะนำ ข้อเสนอแนะในกระบวนการต่างๆ ของการศึกษาวิจัย รวมถึงการพิจารณาตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่อง จนกระทั่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ และบรรลุตามวัตถุประสงค์

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. จุณี เทียนไทย อาจารย์ ดร.กฤษณ์ ศักดิ์วิทย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมา นิตเกษตรสุนทร ประธานกรรมการและกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้ความกรุณาในการให้แนวคิดเพิ่มเติม เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้งานวิจัยมีความถูกต้อง และสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ รวมถึงข้อมูลจากแผนกวางแผนและประเมินผล กิจกรรมองค์กร กองกิจกรรมองค์กร สำนักสื่อสารองค์กร

ขอขอบคุณกำลังใจจากบิดา มารดา เพื่อนร่วมรุ่นสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รวมทั้งเพื่อนร่วมงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ที่เป็นกำลังใจ ร่วมเกื้อหนุน และเอื้ออำนวยให้การศึกษาครั้งนี้ประสบความสำเร็จด้วยดี

สุดท้ายนี้หากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ถือเป็นความบกพร่องของผู้วิจัย แต่เพียงผู้เดียว และกราบขออภัยมา ณ ที่นี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

พินนภา เพชรศิริ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญรูปภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 ขอบเขตการศึกษา.....	4
1.4 นิยามศัพท์.....	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดการสื่อสารภายในองค์กร.....	7
2.1.1 นิยามการสื่อสารภายในองค์กร.....	9
2.1.2 สื่อที่นำมาใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร.....	10
2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	14
2.2.1 นิยามการรับรู้.....	14
2.2.2 กระบวนการรับรู้.....	15
2.2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้.....	17
2.2.4 ระดับของการรับรู้.....	19

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	20
2.3.1 ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	20
2.3.2 ประเภทของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	22
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงาน.....	24
2.5 วัฒนธรรมองค์การของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)	25
2.6 การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน แห่งประเทศไทย (รฟม.)	28
2.6.1 การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการรถไฟฟ้าขนส่ง มวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.).....	28
2.6.2 การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.).....	35
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
2.8 กรอบแนวคิดในงานวิจัย.....	40
บทที่ 3 วิธีการวิจัย.....	41
3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
3.1.1 ประชากรในการศึกษาครั้งนี้	41
3.1.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	42
3.1.3 การสุ่มตัวอย่างในการแจกแบบสอบถาม	42
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
3.4 สมมติฐานงานวิจัย	46
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย.....	47
3.5.1 การวิเคราะห์ทางสถิติเชิงพรรณนา	47
3.5.2 การวิเคราะห์สถิติโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน	47
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	49

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์	49
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงาน	57
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการรับรู้ของพนักงาน ..	60
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของพนักงาน	62
4.5 ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน	65
4.6 ข้อเสนอแนะ	97
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	98
5.1 สรุปผลการศึกษา	99
5.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์	99
5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงาน	99
5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการรับรู้ของพนักงาน	100
5.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของพนักงาน	101
5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	101
5.2.1 สมมติฐานที่ 1	101
5.2.2 สมมติฐานที่ 2	104
5.3 อภิปรายผลการศึกษา	104
5.4 ข้อเสนอแนะทั่วไป	106
5.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	107
บรรณานุกรม	120
ประวัติผู้เขียน	124

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 วัฒนธรรมองค์กรของการรถไฟฯขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)	25
ตารางที่ 2 แผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2563	29
ตารางที่ 3 แผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2564 – 2565 (ยุทธศาสตร์ที่ 1)	32
ตารางที่ 4 แผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2564 – 2565 (ยุทธศาสตร์ที่ 2)	33
ตารางที่ 5 แผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2564 – 2565 (ยุทธศาสตร์ที่ 3)	34
ตารางที่ 6 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละฝ่าย/สำนัก	43
ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	49
ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	50
ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	50
ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับงาน	51
ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่ง	51
ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มของตำแหน่ง	54
ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานใน รฟม.	54
ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสังกัด	55
ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มของสังกัด	56
ตารางที่ 16 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในการดำเนินงานของ รฟม. (CSR in process).....	57
ตารางที่ 17 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ แยกจากการดำเนินงานหลักของ รฟม. (CSR after process).....	59

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ด้าน Mastery	60
ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ด้าน Respect	61
ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ด้าน Teamwork.....	61
ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ด้าน Accountability.....	62
ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของพนักงานด้านสื่อสิ่งพิมพ์	63
ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของพนักงานด้านสื่อบุคคล	63
ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของพนักงานด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	64
ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของพนักงานด้านสื่อกิจกรรมต่างๆ	64
ตารางที่ 26 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างเพศชายกับเพศหญิง	66
ตารางที่ 27 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ด้าน การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างช่วงอายุ	67
ตารางที่ 28 แสดงการเปรียบเทียบคู่ช่วงอายุที่มีคะแนนเฉลี่ยต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างช่วงอายุแตกต่างกันด้วยวิธี L.S.D.	68
ตารางที่ 29 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ด้าน การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างระดับการศึกษา	71
ตารางที่ 30 แสดงการเปรียบเทียบคู่ระดับการศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่อการให้ความสำคัญกับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างช่วงระดับการศึกษาแตกต่างกันด้วยวิธี L.S.D.....	72

ตารางที่ 31 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ด้าน การดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างระดับงาน.....	75
ตารางที่ 32 แสดงการเปรียบเทียบคู่ระดับงานที่มีคะแนนเฉลี่ยต่อการให้ความสำคัญกับการรับรู้ด้าน การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างช่วงระดับงานที่แตกต่างกันด้วย วิธี L.S.D.	76
ตารางที่ 33 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ด้าน การดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างตำแหน่งงาน	79
ตารางที่ 34 แสดงการเปรียบเทียบคู่ตำแหน่งงานที่มีคะแนนเฉลี่ยต่อการให้ความสำคัญกับการรับรู้ ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ด้วยวิธี L.S.D.....	80
ตารางที่ 35 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ด้าน การดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างอายุงาน	83
ตารางที่ 36 แสดงการเปรียบเทียบคู่ช่วงอายุงานที่มีคะแนนเฉลี่ยต่อการให้ความสำคัญกับการรับรู้ ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างช่วงอายุงานที่แตกต่างกัน ด้วยวิธี L.S.D.....	85
ตารางที่ 37 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างสังกัด (จำแนกตามสายงาน)	88
ตารางที่ 38 แสดงการเปรียบเทียบคู่สังกัดที่มีคะแนนเฉลี่ยต่อการให้ความสำคัญกับการรับรู้ด้าน การ ดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างสังกัดที่แตกต่างกันด้วยวิธี L.S.D..	90
ตารางที่ 39 แสดงร้อยละของปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม	96
ตารางที่ 40 ตารางสรุปปัจจัยส่วนบุคคลที่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้าน ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	103

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปที่ 1 แบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของเดวิด เค เบอร์โล (David K. Berlo), 1960.....	8
รูปที่ 2 กรอบแนวคิดในงานวิจัย	40



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมหรือ Corporate Social Responsibility (CSR) เริ่มเข้ามามีบทบาทในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2542 โดยได้รับอิทธิพลมาจากองค์กรทางแถบประเทศตะวันตก และเริ่มแพร่หลายมากขึ้น ในช่วง 20 ปีที่ผ่านมา แนวคิดเรื่องการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) มีพัฒนาการมากขึ้น โดยพบว่ามีจำนวนองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งองค์กรต่างๆ ได้มีการส่งเสริมการดำเนินงานด้านนี้มากขึ้น รวมถึงมีการพัฒนาและประยุกต์รูปแบบกิจกรรมต่างๆ มากขึ้น เช่น การจัดอบรมสัมมนา และการมีเวทีประกวด มอบรางวัลเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) (सानิตย์ หนูนิล และคณะ, 2016)¹ โดยการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากการที่ผู้บริโภค ประชาชน รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น ต่างได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของภาครัฐและเอกชนไม่ทางตรงก็ทางอ้อม องค์กรจึงต้องเข้าไปจัดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อสนับสนุน รวมถึงสร้างความสัมพันธ์อันดีร่วมกับผู้บริโภค ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อีกทั้งสถานการณ์การแข่งขันที่สูงขึ้นในการดำเนินธุรกิจต่างๆ จึงทำให้ธุรกิจทั้งภาครัฐและเอกชนเริ่มให้ความสำคัญและนำแนวคิดเรื่องการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมหรือ Corporate Social Responsibility (CSR) มาเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนองค์กร เพราะผลประโยชน์ทางการเงิน หรือความพึงพอใจของผู้บริหาร ผู้ถือหุ้น และพนักงานไม่ได้เป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จขององค์กรเพียงอย่างเดียว หากแต่ต้องคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ ซึ่งอาจเกิดผลกระทบต่อผู้บริโภค ประชาชน สังคม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย รวมถึงสิ่งแวดล้อม ซึ่งแนวคิดเรื่องการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมหรือ Corporate Social Responsibility (CSR) จะส่งผลให้องค์กรหรือธุรกิจก้าวหน้า และเติบโตได้อย่างยั่งยืนไปพร้อมกับสังคมในอนาคต ดังนั้นการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) จึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นสำหรับองค์กรหรือธุรกิจที่จะต้องศึกษา

¹ สานิตย์ หนูนิล และคณะ (2016). ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ : ปัจจัยเชิงสาเหตุและผลลัพธ์. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี , ปีที่ 10 ฉบับที่ 2, 305

หาแนวทางและนำมาประยุกต์ใช้โดยถ่ายทอดลงในนโยบายและนำไปสู่การที่บุคลากรในองค์กรนำไปปฏิบัติ (รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ, 2553)² ดังเห็นได้จากองค์กรชั้นนำในประเทศไทย ที่นำแนวคิดด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) มาประยุกต์ใช้จนประสบความสำเร็จอย่างบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด ที่เป็นองค์กรแรกๆ ที่ให้ความสำคัญในการกำหนดนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) โดยเริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2506 ที่ได้มีการก่อตั้งมูลนิธิเอสซีจี ขึ้นมาเพื่อดูแลการดำเนินงานด้านนี้โดยเฉพาะ และมุ่งเน้นด้านการเสริมศักยภาพของเด็กและเยาวชน เป็นผลให้บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด ได้รับรางวัลในด้านดังกล่าวมากมาย และบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) หรือ CPF ผู้ดำเนินธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรมและอาหารครบวงจร โดยได้ดำเนินการภายใต้ 3 เสาหลัก ได้แก่ อาหารมั่นคง สังคมพึ่งตน และดินน้ำป่าคงอยู่ อีกทั้งยังมีการส่งเสริมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ให้แก่พนักงานด้วยการจัดการประกวด CPF CSR Awards เป็นผลให้บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) หรือ CPF ได้รับรางวัลในด้านดังกล่าวมากมายเช่นกัน (Marketing Oops, 2562)³

ทั้งนี้ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) นั้น ไม่เพียงแต่เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร แต่องค์กรยังสามารถสร้างรายได้และเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด เพราะผู้บริโภคมักพิจารณาเลือกซื้อสินค้าและบริการจากองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) และตระหนักเรื่องการไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังได้รับประโยชน์จากการวางตำแหน่งตราผลิตภัณฑ์หรือภาพลักษณ์ที่ดีในประเภทสินค้าหรือบริการนั้นๆ ในขณะที่พนักงานภายในองค์กรก็เกิดความภาคภูมิใจในการดำเนินงานร่วมกับองค์กรที่มีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ทำให้องค์กรสามารถรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้ และสามารถดึงดูดบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความสามารถ และเป็นที่ต้องการให้เข้ามาทำงานร่วมกับองค์กรได้ด้วยเช่นกัน

การจำแนกประเภทของการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) สามารถจำแนกได้ 2 รูปแบบ ดังนี้

การจำแนกตามทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรม

² รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ (2553). ความรับผิดชอบต่อสังคมธุรกิจ (รายงานผลการวิจัย). Retrieved from กรุงเทพฯ:

³ Marketing Oops (2019). ส่ององค์กรระดับบิ๊ก องค์กรไหนที่ยืนหนึ่งด้าน CSR. Retrieved from <https://www.marketingoops.com/news/csr-news/corporate-social-responsibility/>

- 1) Corporate-driven CSR เป็นการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กรเป็นหลัก
- 2) Social-driven CSR เป็นการลงพื้นที่เพื่อเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือ หรือเสียสละทรัพยากรด้านเวลา หรือแรงงาน นอกเหนือจากการลงเงินหรือให้เป็นสิ่งของตามปกติทั่วไป

การจำแนกกิจกรรมตามที่องค์กรเป็นผู้ดำเนินการ

- 1) การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในกระบวนการทางธุรกิจ (CSR in process) โดยมุ่งเน้นการใช้กระบวนการภายในธุรกิจดูแลสังคม
- 2) การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจากกระบวนการทางธุรกิจ หรือเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายหลังกระบวนการทางธุรกิจ (CSR after process)

(ดร.พิพัฒน์ ยอดพฤติการ, 2557)⁴

ตั้งแต่ปีบัญชี 2563 การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ State Enterprise Assessment Model : SE-AM ได้กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ซึ่งมีเกณฑ์การประเมินด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ระบุไว้อย่างชัดเจนว่ารัฐวิสาหกิจต้องมีนโยบาย คู่มือ แผนงานระยะสั้นและระยะยาวด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงาน (CSR in process) และมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานดังกล่าว ทั้งนี้เกณฑ์ดังกล่าวมีไว้เพื่อให้องค์กรรัฐวิสาหกิจสามารถตอบสนองกับสภาพแวดล้อมในการดำเนินภารกิจ/ธุรกิจการแข่งขัน ความต้องการของผู้ใช้บริการ และบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งไม่มุ่งเน้นแต่การดำเนินภารกิจ/ธุรกิจ ขององค์กรเพียงอย่างเดียวแต่ยังต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2563)⁵

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ซึ่งเป็นองค์กรที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ และเป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงคมนาคม จัดตั้งขึ้นเพื่อแก้ปัญหาการจราจรใน

⁴ ดร.พิพัฒน์ ยอดพฤติการ (2557). ถอดรหัสเทรนด์แรง CSR 2557 “พลเมืองภาคองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน”. Retrieved from <https://mgronline.com/greeninnovation/detail/9570000035149>

⁵ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (2563). คู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (ระบบประเมินผลใหม่).

กรุงเทพมหานคร โดยมีหน้าที่หลัก คือ การดำเนินกิจการรถไฟฟ้าในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมทั้งจังหวัดอื่นตามที่กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกา หรือระหว่างจังหวัดดังกล่าว ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำโครงการและแผนงานเกี่ยวกับกิจการรถไฟฟ้าเพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้ทันสมัย และดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับกิจการรถไฟฟ้าและธุรกิจอื่น เพื่อประโยชน์แก่ รฟม. และประชาชน ในการใช้บริการกิจการรถไฟฟ้า โดยองค์กรได้รับเกณฑ์การประเมินดังกล่าวมาปฏิบัติ และที่ผ่านมา พบว่ายังไม่มี การสำรวจเกี่ยวกับการรับรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในการดำเนินงานของ รฟม. (CSR in process) ของพนักงาน ซึ่งการรับรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รฟม. (CSR in process) ของพนักงาน อาจส่งผลต่อการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ดังกล่าวไม่บรรลุผล จึงทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการเผยแพร่ข้อมูลเพื่อให้เกิดการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)

1.3 ขอบเขตการศึกษา

3.1 ขอบเขตด้านประชากร : ประชากรคือพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) จำนวนทั้งสิ้น 1,154 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2563) และจากการคำนวณการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดย Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. จึงได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 288 คน โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05

3.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา : ทำการสำรวจในช่วงเดือนกันยายนถึงเดือนตุลาคม 2563

3.3 ขอบเขตของประเด็นคำถาม โดยแบ่งเป็นประเด็นหลัก ดังนี้

- 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ
- 2) ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงาน
 - 2.1) การรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รพม. (CSR in process)
 - 2.2) การรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจากการดำเนินงานหลักของ รพม. (CSR after process)
- 3) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของพนักงาน
- 4) ปัจจัยการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของพนักงาน

1.4 นิยามศัพท์

การรับรู้ หมายถึง ความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รพม.) ซึ่งประกอบด้วย

- 1) การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงาน (CSR in process) เป็นกิจกรรมหรือเป็นการดำเนินงานที่ควบคู่ไปกับการดำเนินงานหลักด้วยการแสดงความรับผิดชอบต่อผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานเหล่านั้น
- 2) การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจากการดำเนินงานหลัก (CSR after process) เป็นกิจกรรมที่แยกออกจากการดำเนินงานหลักขององค์กร ซึ่งจะอยู่ในรูปแบบของการนำผลกำไรที่ได้จากการดำเนินงานหลักขององค์กรมาดำเนินกิจกรรมภายหลัง เช่น การบริจาค และการสมทบทุน เป็นต้น

ปัจจัย หมายถึง ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รพม.) ซึ่งหมายถึงปัจจัยส่วนบุคคล (ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านการสื่อสาร

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบระดับการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) และนำไปสู่การวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มระดับการรับรู้

2. ได้ทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) และนำไปสู่การวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)

3. องค์กรต่างๆ สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้อ้างอิงเป็นแนวทางในการเผยแพร่ข้อมูลเพื่อให้เกิดการรับรู้ภายในองค์กร



บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) มีแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

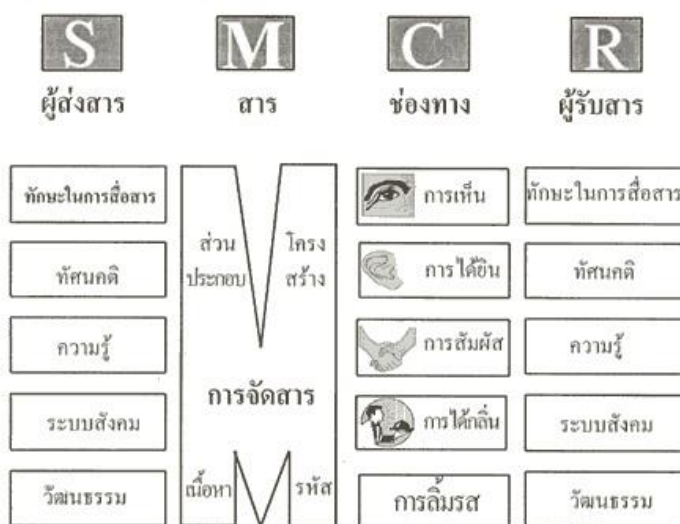
- 2.1 แนวคิดการสื่อสารภายในองค์กร
- 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงาน
- 2.5 วัฒนธรรมองค์กรของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)
- 2.6 การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

2.1 แนวคิดการสื่อสารภายในองค์กร

การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการในการส่งสารหรือข้อมูล โดยการสื่อสารนั้นจะมีองค์ประกอบ 4 ประการตามหลัก SMCR ของ เดวิด เค เบอร์โล (David K. Berlo), 1960⁶ ได้แก่ ผู้ส่งสาร (Sender) เป็นผู้ส่งข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้รับสาร (Message) คือ สิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการให้ผู้รับสารรู้ สื่อ (Communication channel) คือ ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยช่องทางที่ใช้ในการสื่อสารนั้นมีหลากหลายช่องทางอาจเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ ซึ่งในงานวิจัยนี้จะถูกกล่าวถึงในหัวข้อที่ 1.2 สื่อที่นำมาใช้ในการสื่อสารภายในองค์กรและผู้รับสาร (Receiver) เป็นผู้รับข้อมูลข่าวสารหรือเป็นผู้ที่ผู้ส่งสารต้องการให้รู้ข้อมูลนั้นๆ ซึ่งในงานวิจัยนี้จะถูกกล่าวถึงในหัวข้อที่ 2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ โดยจะกล่าวถึงในแง่มุมของ

⁶ Kawisara (2015). ทฤษฎี SMCR ของเดวิด เค เบอร์โล. Retrieved from <https://kawisara2537.wordpress.com/2015/09/25/ทฤษฎี-smcr-ของเบอร์โล/>

การรับรู้ของบุคคลหรือผู้รับสาร ทั้งนี้องค์ประกอบ 4 ประการตามหลัก SMCR ของ เดวิด เค เบอร์โล (David K.Berlo), 1960 มีรายละเอียดดังแผนภาพ



แบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของเดวิด เค เบอร์โล

รูปที่ 1 แบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของเดวิด เค เบอร์โล (David K. Berlo), 1960

ซึ่งการสื่อสารนั้นถือเป็นตัวแปรหลักที่สำคัญภายในองค์กร เพราะการทำงานร่วมกันได้ดีจะต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารระหว่างกันเพื่อเป็นเครื่องบอกกว่า ใครจะต้องทำอะไร เมื่อไหร่ และจะแบ่งกันปฏิบัติหน้าที่อย่างไร โดยการสื่อสารจะเป็นเหมือนการประสานผลงานของสมาชิกในองค์การเข้าด้วยกัน และองค์การย่อมอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งการสื่อสารภายในองค์การอาจอยู่ในรูปแบบของคำสั่ง ประกาศ การควบคุม การสั่งการ การอำนวยความสะดวก การประชุม การแก้ปัญหา การแถลงการณ์ การรายงานผล เป็นต้น (วันชัย มีชาติ, 2556)⁷ ผู้วิจัยจึงได้ค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากนักวิจัยและผู้ศึกษาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร จำนวน 2 หัวข้อ ได้แก่ นิยามการสื่อสารภายในองค์กร และสื่อที่นำมาใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

⁷ วันชัย มีชาติ (2556). พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

2.1.1 นิยามการสื่อสารภายในองค์กร

จากการศึกษานิยามการสื่อสารภายในองค์กร ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมนิยามจำนวน 4 นิยาม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

เวณิกา ชัยยัม, 2558⁸ ได้ให้นิยามการสื่อสารภายในองค์กรว่า เป็นการติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคคลภายในองค์กร โดยมีลักษณะเป็นเครือข่าย (Network) ซึ่งการจะติดต่อสื่อสารจำเป็นจะต้องใช้เครื่องมือในการสื่อสารหรือสื่อความหมายเหล่านั้นผ่านการพูด เขียน หรือการใช้สัญลักษณ์ เพื่อให้ผู้อื่นได้รับทราบ

พริยา ศิริวรรณ, 2559⁹ ได้ให้นิยามการสื่อสารภายในองค์กรว่า เป็นการสื่อสารข้อมูลหรือข่าวสารซึ่งกันและกัน โดยเกิดจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ซึ่งเกิดได้จากบุคคลถึงบุคคล บุคคลถึงองค์กร องค์กรถึงบุคคล และองค์กรสู่องค์กร

สุรีย์พร เชาสนิทพรรณ, 2546, อ่างถึงใน วีระชัย วุฒิพงศ์ชัยกิจ, 2558¹⁰ ได้ให้นิยามการสื่อสารในองค์กรว่า เป็นเหมือนการตีความข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานภายในองค์กรนั้นต้องการจะสื่อสารระหว่างกันภายในองค์กรของตนเอง

Frank & Brownell, 1989 อ่างถึงใน แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์, 2559¹¹ ได้ให้นิยามการสื่อสารในองค์กรว่าเป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสาร (Communication Transactions) ระหว่างบุคคลหรืออาจเป็นกลุ่มบุคคลในระดับต่างๆ ที่มีความเชี่ยวชาญต่างกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการปรับรูปแบบองค์กรใหม่ หรือเพื่อการเปลี่ยนแปลงอื่นๆ รวมถึงเพื่อการประสานงานในการดำเนินงานต่างๆ ภายในองค์กร

ดังนั้นการสรุปจากนิยามจำนวน 4 นิยามข้างต้น จึงสรุปได้ว่าการสื่อสารภายในองค์กรเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในองค์กร มีลักษณะเป็นเครือข่าย ซึ่งการสื่อสารเกิดขึ้นระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในระดับต่างๆ หรือต่างส่วนงาน โดยมีวัตถุประสงค์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

⁸ เวณิกา ชัยยัม (2558). การสื่อสารในองค์กร. Retrieved from <https://sites.google.com/site/darunsitpattanarangsana/sarana-ru/585>

⁹ พริยา ศิริวรรณ (2559). การสื่อสารภายในองค์กร (คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล) เรื่องที่ไม่อาจมองข้าม. เวชบัณฑิตศิริราช (บทความทั่วไป), มกราคม-เมษายน 2559, ปีที่ 9, ฉบับที่ 1, 38.

¹⁰ วีระชัย วุฒิพงศ์ชัยกิจ (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้นโยบายองค์กร กรณีศึกษาบริษัทเอสซีจีแพคเกจจิ้ง จำกัด (มหาชน). สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,

¹¹ แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ (2559). แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ท แสตนด์การ์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน). คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,

การเผยแพร่นโยบายหรือแผนงานต่างๆ การผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นภายในองค์กร โดยผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การฟัง การพูด การเขียน รวมไปถึงการเขียนบันทึก การเขียนรายงาน เป็นต้น ซึ่งหากองค์กรต้องการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานหรือต้องการให้บุคลากรในองค์กรดำเนินงานตามนโยบายหรือแผนงานต่างๆ จำเป็นต้องมีหลักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยมีการวางแผนการสื่อสาร การเลือกใช้สื่อในการส่งสารหลายๆ ช่องทาง การเลือกใช้บุคคลในการเผยแพร่ รวมถึงความชัดเจนของสาร เป็นต้น

2.1.2 สื่อที่นำมาใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร

จากการศึกษาสื่อที่นำมาใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลของสื่อจำนวน 4 ประเภท โดยมีรายละเอียด ดังนี้

นาตยา เกรียงชัยพฤกษ์ และคณะ, ม.ป.ป. อ้างถึงใน วีระชัย วุฒิพงศ์ชัยกิจ, 2558¹² ได้สรุปสื่อที่นำมาใช้ในการสื่อสารภายในองค์กรว่า เป็นสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเปรียบเสมือนเครื่องมือหรือตัวกลางที่ใช้ในการนำข้อมูลข่าวสาร หรือเรื่องราวจากองค์กรหรือหน่วยงานไปสู่บุคลากรภายในหน่วยงาน ซึ่งอาจจำแนกสื่อได้หลายประเภท ได้แก่

1) สื่อสิ่งพิมพ์ (The Printed Words) เป็นสื่อกลางที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร ซึ่งอยู่ในรูปของสิ่งพิมพ์ เพื่อใช้ให้เกิดความรู้หรือเข้าใจผ่านการแจกจ่ายแผ่นปลิวหรือแผ่นพับ และการปิดประกาศ หรือโปสเตอร์ หรืออาจอยู่ในรูปของการติดต่อสื่อสารผ่านลายลักษณ์อักษร (Written Communication) ซึ่งเป็นการใช้การเขียนที่อยู่ในรูปของตัวอักษร ตัวเลข และอื่นๆ โดยในองค์กร จะได้แก่ หนังสือเวียน บันทึก ป้ายประกาศ รายงานประจำปี จดหมายข่าว และวารสาร เป็นต้น ซึ่งโดยส่วนใหญ่ผู้บริหาร รวมถึงบุคลากรในองค์กรนิยมใช้สื่อดังกล่าวนี้ แต่หากไม่พิจารณาข้อความในสื่อสิ่งพิมพ์เหล่านี้ให้รอบคอบ ทำให้หนังสือหรือบันทึกมีใจความที่ผิดเพี้ยนจากสิ่งที่ต้องการจะสื่อสาร อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์กรได้ เนื่องจากการสื่อสารด้วยการเขียนมักจะยากกว่าการพูด และต้องใช้เวลาผู้มีความสามารถในการเขียน เพราะมีเรื่องของภาระกด และการเรียบเรียงด้วย นอกจากนี้การติดต่อสื่อสารผ่านการเขียนอาจไม่ได้รับข้อมูลป้อนกลับ เนื่องจากเป็นลักษณะของการติดต่อสื่อสารทางเดียว (กะรัต เทพศิริ, 2556)¹³

¹² วีระชัย วุฒิพงศ์ชัยกิจ (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้นโยบายขององค์กร กรณีศึกษาบริษัทเอสซีจีแพคเกจจิ้ง จำกัด (มหาชน). สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,

¹³ กะรัต เทพศิริ (2556). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้. มหาวิทยาลัยแม่โจ้,

2) สื่อบุคคล (Personal Media) (นาตยา เกรียงชัยพฤษ และคณะ, ม.ป.ป. อ้างถึงใน วีระชัย วุฒิพงศ์ชัยกิจ, 2558)¹⁴ หรือการติดต่อสื่อสารทางวาจา เป็นสื่อที่เป็นที่นิยมใช้กัน โดยใช้บุคคลเป็นผู้พูด หรือแสดงกริยาท่าทาง อากัปกริยาต่างๆ แต่โดยส่วนใหญ่จะใช้วิธีสื่อสารด้วยคำพูดเป็นหลัก ผ่านการสนทนา อภิปราย บรรยาย สาธิต ประชุม ซึ่งคำพูดเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ทุกคนรู้จัก คำนึง และต้องใช้ในชีวิตประจำวัน ทั้งนี้หากคำพูดนั้นถูกพูดโดยบุคคลที่มีชื่อเสียง เป็นบุคคลที่สังคมให้การยกย่องและยอมรับ จะทำให้คำพูดเหล่านั้นมีน้ำหนักมากขึ้น เพราะฉะนั้นการพูดจึงถือเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดและชักนำให้ผู้อื่นได้ทราบและเข้าใจได้ดี โดยการพูดแบ่งออกเป็นลักษณะดังนี้

- การพูดสนทนา เป็นการสื่อสารโดยการพูดคุยของบุคคล ซึ่งมักจะเกิดขึ้นในวงสนทนาในชีวิตประจำวันทั่วไป
- การอภิปราย เป็นการให้ความรู้ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะโดยมีแนวโน้มไปในทางเดียวกัน ซึ่งในการอภิปรายจะประกอบด้วยบุคคล 3 คนขึ้นไป
- การบรรยาย เป็นการบอกเล่าเพื่อสื่อความหมายให้เกิดความรู้ความเข้าใจต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยมีผู้ฟังเป็นผู้รับสารและผู้บรรยายเป็นผู้ให้สาร
- การประชุม เป็นการที่กลุ่มบุคคลร่วมกันปรึกษาหารือกันอย่างเป็นระบบ โดยมีระเบียบวิธีทางการประชุม เช่น การยกมือก่อนการซักถามหรือแสดงความคิดเห็น มีการจดบันทึก รายงานการประชุม และมีประธานการประชุม
- การฝึกอบรม เป็นการให้ความรู้แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคล เพื่อให้มีความรู้และความสามารถเพิ่มขึ้นจากเรื่องที่ได้รับการฝึกและอบรมมา
- การสัมมนา เป็นการสื่อสารสองทาง ทั้งให้ความรู้และรับความรู้ซึ่งกันและกัน โดยประกอบด้วยวิทยากรและผู้เข้าร่วมสัมมนา
- การพูดในที่ชุมชน เป็นการพูดตามวาระหรือโอกาสต่างๆ ในที่สาธารณะหรือชุมชน เพื่อเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจ หรือการแสดงความยกย่อง ยินดี ตลอดจนความเห็นอกเห็นใจในเรื่องราวต่างๆ

¹⁴ วีระชัย วุฒิพงศ์ชัยกิจ (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้นโยบายองค์การ กรณีศึกษาบริษัทเอสซีจีแพคเกจจิ้ง จำกัด (มหาชน). สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,

คำพูดจึงถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการก่อให้เกิดความร่วมมือกัน ทั้งนี้สื่อบุคคลหรือ การสื่อสารด้วยคำพูดนั้น มี 2 แบบ คือ

1. แบบที่เป็นทางการ (Formal oral communication) เช่น การอภิปราย การบรรยาย การประชุม การสัมมนา ซึ่งการพูดที่เป็นทางการนั้น ผู้พูดจะต้องทำให้ผู้ฟังมีสมาธิสนใจ สิ่งที่ว่าผู้พูดต้องการจะสื่อออกมา เพื่อให้เกิดความเข้าใจหรือเกิดความศรัทธา

2. แบบที่ไม่เป็นทางการ (Informal oral communication) คือ การพูดจา การสนทนาต่างๆ

นอกจากนี้การพูดนั้นอาจมีวัตถุประสงค์อื่นๆ เช่น เพื่อให้ข่าวสารความรู้ เพื่อชักจูงใจ หรือเพื่อกระตุ้น เร้าอารมณ์ เป็นต้น และอาจกล่าวได้ว่าจุดมุ่งหมายในการพูดนั้นมี 2 ลักษณะ คือ จุดมุ่งหมายที่เปิดเผย หรือจุดมุ่งหมายที่ปกปิด

3) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ คือ สื่อที่บันทึกสารนิเทศด้วยอักขระดิจิทัล ซึ่งต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์อ่านข้อมูล หรือใช้เครื่องมือทางเทคนิคอื่นๆ ซึ่งเครื่องมือแต่ละชนิดมีลักษณะเฉพาะตัว ในการใช้งานที่แตกต่างกันออกไป และการเลือกใช้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการใช้งาน (**กระรัต เทพศิริ, 2556**)¹⁵ ตัวอย่างสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ บล็อก ชุมชนออนไลน์ ฐานข้อมูลสารนิเทศ อีเมล แฟ้มค์ เคเบิลทีวี นอกจากนี้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สามารถจำแนกได้ 2 ประเภท ดังนี้ (**ภาชญา เชี่ยวชาญ**)¹⁶

- อินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นเครือข่ายที่เชื่อมโยงครอบคลุมทั่วโลก โดยมีคอมพิวเตอร์หลายเครื่องเป็นจำนวนมาก เชื่อมต่อเข้าสู่ระบบดังกล่าว และมีแนวโน้มที่เครือข่ายเหล่านี้จะขยายตัวขึ้นทุกปี ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันได้อย่างอิสระ โดยไม่กำหนดระยะทางหรือเวลาตายตัว ซึ่งอินเทอร์เน็ตจะเชื่อมแหล่งข้อมูลต่างๆ เข้าด้วยกัน ไม่ว่าจะป็นองค์กรภาครัฐ เอกชน องค์กรธุรกิจต่างๆ สถาบันการศึกษา รวมถึงแหล่งข้อมูลบุคคล โดยจุดประสงค์ของเครือข่ายนี้ เพื่อเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ที่อยู่ห่างไกลกัน

- อินทราเน็ต (Intranet) เป็นเครือข่ายส่วนบุคคลที่ใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วย ซึ่งอยู่ในรูปแบบของเว็บไซต์ อีเมล เป็นต้น โดยส่วนใหญ่อินทราเน็ตจะถูกพัฒนาขึ้นเพื่อเป็นเครือข่ายภายในองค์กรที่สร้างขึ้นสำหรับพนักงานขององค์กรใช้เท่านั้น การเผยแพร่ข้อมูลจึงอยู่ใน

¹⁵ กระรัต เทพศิริ (2556). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้. มหาวิทยาลัยแม่โจ้,

¹⁶ อ.ภาชญา เชี่ยวชาญ . สื่ออิเล็กทรอนิกส์ Retrieved from http://www.elfhs.ssrui.ac.th/wipada_ch/

ขอบเขตขององค์กรเท่านั้น หรือหากต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับภายนอกองค์กรจะเป็นผู้กำหนดเอง ซึ่งองค์กรมักจะใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต เช่น การประกาศข่าวสารขององค์กร ประกาศกฎระเบียบองค์กร และประกาศมาตรฐานการปฏิบัติงาน เป็นต้น นอกเหนือจากนี้ยังเป็นการอำนวยความสะดวกเรื่องการเข้าถึงฐานข้อมูลขององค์กร ซึ่งจะทำให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกันได้ง่าย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Chodiwat)¹⁷

4) สื่อกิจกรรมต่างๆ เป็นการปฏิบัติการต่างๆ ที่ได้มีการเตรียมการหรือมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า โดยต้องได้รับผลตามความคาดหวัง หรือเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของแต่ละกิจกรรมที่ได้กำหนดไว้ ในการจัดกิจกรรมจะมีลักษณะตามโอกาสที่แตกต่างกันออกไป เช่น นิทรรศการ งานฉลองวาระต่างๆ การประกวด การแข่งขัน กิจกรรมการสานสัมพันธ์ เป็นต้น (โรงเรียนจุดพัฒนา กรุงเทพฯ)¹⁸

ดังนั้นการสรุปสื่อที่นำมาใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร จึงสรุปได้ว่าเป็นเครื่องมือหรือเป็นสื่อกลางที่ถูกนำมาใช้ในการกระจายหรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมไปถึงสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อไปยังผู้รับสารที่อยู่ภายในองค์กรเดียวกัน อาจอยู่ร่วมกันในส่วนงานเดียวกันหรือคนละส่วนงาน โดยเครื่องมือหรือสื่อกลางดังกล่าวสามารถจำแนกได้หลายประเภท เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ ซึ่งออกมาในรูปแบบของลายลักษณ์อักษร ผ่านหนังสือหรือบันทึก สื่อบุคคลหรือการสื่อสารผ่านวาจา มีหลายรูปแบบ ทั้งการพูดสนทนาทั่วไป การประชุม การอภิปราย การบรรยาย ซึ่งรูปแบบเหล่านี้อาจเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นสื่อที่บันทึกสารสนเทศผ่านคอมพิวเตอร์เป็นตัวกลางหลัก และมีอินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายในการกระจายข้อมูล โดยอินเทอร์เน็ตจะมีลักษณะเป็นเครือข่ายที่เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ครอบคลุมทั่วโลก แต่อินเทอร์เน็ตจะถูกจำกัดเครือข่าย ซึ่งจะใช้งานได้ภายในองค์กรเท่านั้น มีไว้เพื่อใช้ประโยชน์ภายในองค์กร และสื่อกิจกรรมต่างๆ เป็นสื่อที่ปฏิบัติการตามแผนที่ได้วางไว้ล่วงหน้า และผลที่ได้รับจากกิจกรรมมักจะต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ โดยการเลือกใช้สื่อขึ้นอยู่กับบริบทและความต้องการของผู้ส่งสารว่าจะนำเครื่องมือหรือสื่อกลางใดมาใช้

¹⁷ Chodiwat . อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และเอ็กส์ทราเน็ต. Retrieved from

<https://sites.google.com/site/chodiwat2/kherux-khay-khxmphiwtexr/xinhexrnet-xintranet>

¹⁸ โรงเรียนจุดพัฒนา กรุงเทพฯ . การจัดทำโครงการและกิจกรรมเพื่อพัฒนา. Retrieved from

<https://sites.google.com/site/jatupatschool/ed461-kar-bihar-kar-suksa/kar-cad-tha-khongkar-laea-kickrrm-pheux-phathna>

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

ผู้วิจัยได้ค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากนักวิจัยและผู้ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้จำนวน 4 หัวข้อ ได้แก่ นิยามการรับรู้ กระบวนการรับรู้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ และระดับของการรับรู้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.2.1 นิยามการรับรู้

จากการศึกษาเรื่องการรับรู้ ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมนิยามจำนวน 4 นิยาม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ไพบุลย์ เทวรักษ์, 2558 อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ, 2556¹⁹ ได้ให้นิยามการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการในการตีความสิ่งเร้าที่มาจากสัมผัสของอวัยวะต่างๆ ซึ่งการตีความนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาหรือการเรียนรู้และการคิดของแต่ละบุคคล

กรองแก้ว อยู่สุข, 2547 อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ, 2556²⁰ ได้ให้นิยามการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลแต่ละคนรวบรวมและทำความเข้าใจต่อสิ่งที่บุคคลเหล่านั้นมองเห็น ได้ยิน หรือรู้สึก

วันชัย มีชาติ, 2556²¹ ได้ให้นิยามการรับรู้ว่าเป็นการอธิบายความรู้สึก รวมถึงสิ่งที่อยู่รอบตัวเรา ซึ่งการรับรู้ของแต่ละคนจะแตกต่างกันไป เพราะแต่ละคนมีการเรียนรู้ มีสติปัญญา มีทัศนคติ มีค่านิยม และการกล่อมเกลากายทางสังคมที่ต่างกัน ซึ่งการรับรู้เป็นการกระตุ้นการแสดงออกของแต่ละคน เพราะฉะนั้นการรับรู้ของแต่ละคนในองค์กรย่อมส่งผลกระทบต่อผลสำเร็จขององค์การเช่นเดียวกัน

กรรณิการ์ สุวรรณโคตร, 2528 อ้างถึงใน ชิตชนก ทองไทย, 2556²² ได้ให้นิยามการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลจะนิยามความหมายของสิ่งต่างๆ ที่มากระตุ้นต่อประสาทสัมผัสและส่งผลไปสู่การกระทำของแต่ละบุคคลซึ่งมีความหมายต่างกัน ดังนั้นปฏิกริยาของแต่ละบุคคลจะแสดงต่อสิ่งเร้าอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับการทำงานของกระบวนการรับรู้ของแต่ละคน การรับรู้ และ

¹⁹ วันชัย มีชาติ (2556). พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณสุข. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

²⁰ วันชัย มีชาติ (2556). พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณสุข. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

²¹ วันชัย มีชาติ (2556). พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณสุข. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

²² ชิตชนก ทองไทย (2556). การรับรู้ และทัศนคติ ที่มีผลต่อความร่วมมือในการเข้าสู่ตลาดแรงงานประชาคมอาเซียนของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,

การแปลความหมายของสิ่งเร้าขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความตั้งใจ ความสนใจ ความรู้ ความจำ ประสบการณ์ ความเชื่อ และทัศนคติ เป็นต้น

ดังนั้นการสรุปจากนิยามจำนวน 4 นิยามข้างต้น จึงสรุปได้ว่าการรับรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่งตีความ หรือนิยามความหมาย ความรู้สึกจากสิ่งเร้าที่เข้ามาสัมผัสอวัยวะต่างๆ โดยผ่านการมองเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น หรือความรู้สึกที่สัมผัสได้ เป็นต้น ซึ่งการรับรู้มากหรือน้อยรวมถึงการตีความจากการรับรู้ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการรับรู้ของแต่ละบุคคล เพราะแต่ละบุคคลมีความตั้งใจ ความสนใจ ความรู้ ความจำ ประสบการณ์ ความเชื่อ และทัศนคติ ที่แตกต่างกัน เหมือนการรับรู้นโยบายหรือแผนงานต่างๆ ภายในองค์กร บุคลากรจะรับรู้มากหรือน้อยอาจขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ได้กล่าวมาข้างต้น และย่อมส่งผลกระทบต่อผลสำเร็จขององค์การเช่นเดียวกัน

2.2.2 กระบวนการรับรู้

จากการศึกษาเรื่องกระบวนการรับรู้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลกระบวนการรับรู้ 3 - 5 กระบวนการหลัก ตามแต่ละแหล่งข้อมูล ทั้งนี้ในแต่ละแหล่งข้อมูลมีกระบวนการแต่ละกระบวนการที่คล้ายคลึงกัน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

วันชัย มีชาติ, 2556²³ ได้สรุปกระบวนการรับรู้จำนวน 5 กระบวนการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) การถูกกระทบจากสิ่งเร้า เป็นการที่มีเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง หรือสภาพแวดล้อมมากระทบกับผู้รับรู้ ต่อมาจึงเกิดการแสดงโต้กลับจากผู้รับรู้ต่อเหตุการณ์ หรือสภาพแวดล้อมนั้นๆ ซึ่งผู้รับรู้สามารถเลือกการรับรู้หรือการแสดงโต้กลับได้

2) การบันทึกปรากฏการณ์ เป็นการบันทึกเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจากประสาทสัมผัสของผู้รับรู้ โดยเป็นการรับรู้จากร่างกาย และการบันทึก ซึ่งการบันทึกนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถของประสาทสัมผัสของแต่ละบุคคลด้วย

3) การตีความสิ่งเร้า เป็นขั้นตอนในการตีความ ให้ความหมายของความรู้สึกกับสิ่งเร้าที่เข้ามา ซึ่งการตีความนั้นถือเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาของแต่ละคน โดยอาจมีปัจจัยอื่นๆ ที่เข้ามา มีบทบาทในการตีความ เช่น การเรียนรู้ การกล่อมเกลாதองสังคม ค่านิยม วัฒนธรรม และความคาดหวัง เป็นต้น

²³ วันชัย มีชาติ (2556). พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

4) ข่าวสารย้อนกลับ เป็นการพิจารณาต่อสถานการณ์หรือปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดของผู้รับสารต่อสถานการณ์หรือปรากฏการณ์นั้นๆ โดยอาจมีผลจากความเชื่อ ทศนคติ และค่านิยมที่มีต่อสิ่งเร้าเหล่านั้น

5) ปฏิกริยาโต้ตอบหรือการแสดงพฤติกรรม เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการรับรู้ ซึ่งเป็นการที่ผู้รับจะแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เข้ามา โดยพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นตัวสะท้อนความรู้สึก ค่านิยม และการเรียนรู้ของผู้รับสารเอง

จำเนียร ช่วงโชติ, 2532 อ้างถึงใน ปิยะนันท์ บุญยะโยไทย, 2556²⁴ ได้สรุปกระบวนการรับรู้ที่จะเกิดขึ้นได้โดยมีมี 3 กระบวนการ ดังนี้

1) อาการสัมผัส เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้ามาสัมผัสหรือกระทบกับอวัยวะของบุคคล และทำให้บุคคลนั้นรับรู้ถึงสภาวะหรือสิ่งแวดล้อมรอบตัว

2) การแปลความหมายจากอาการ การตีความออกมาได้ดีหรือไม่ดีนั้นขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น สติปัญญา การสังเกตหรือการพิจารณา ความสนใจหรือความตั้งใจ และคุณภาพของจิตใจ ในขณะที่ได้รับสิ่งเร้า

3) ความรู้เดิม หรือประสบการณ์เดิม เป็นเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เคยเกิดแก่บุคคลนั้นแล้ว ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลตีความหรือแปลความหมายต่อสิ่งเร้า ซึ่งการตีความหมายออกมาได้ดีนั้น สิ่งเร้าจะต้องชัดเจน และมีปริมาณมาก

Arens, 2004 อ้างถึงใน วีรภัทร วัสสระ, 2558²⁵ ได้สรุปกระบวนการรับรู้มีองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1) สิ่งเร้า เป็นสิ่งที่บุคคลจะรับรู้ข้อมูลทางกายภาพต่างๆ ผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5

2) การแยกแยะการรับรู้ เป็นการที่บุคคลใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 และเกิดการแยกแยะและตีความสิ่งเร้าเหล่านั้น โดยแบ่งเป็น การแยกแยะทางสรีรวิทยา โดยทำหน้าที่คัดกรองข้อมูลที่เข้ามา และการแยกแยะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งใช้อารมณ์เป็นเกณฑ์ในการกลั่นกรองข้อมูลที่เข้ามา

3) การรับรู้ เป็นการทำความเข้าใจต่อสิ่งเร้าที่เข้ามา โดยผ่านกระบวนการแยกแยะและทำให้เกิดความเข้าใจต่อสิ่งเร้าเหล่านั้นๆ

²⁴ ปิยะนันท์ บุญยะโยไทย (2556). การรับรู้ และทัศนคติของผู้บริโภคต่อสื่อกิจกรรมการพัฒนอย่างยั่งยืนของบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). สาขาวิชานิเทศศาสตร์สื่อสารการตลาด คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต,

²⁵ วีรภัทร วัสสระ (2558). การศึกษาการรับรู้ของผู้บริโภคและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่ออกแบบเพื่อสิ่งแวดล้อม. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,

4) การเก็บข้อมูล เป็นจัดการกับสิ่งเร้าหลายๆ สิ่ง โดยการจัดลำดับความสำคัญกับสิ่งเร้าเหล่านั้น

ดังนั้นการสรุปกระบวนการรับรู้ จึงสรุปได้ว่าเป็นกระบวนการที่เหตุการณ์ สถานการณ์ หรือสิ่งเร้า เข้ามากระทบกับผู้รับรู้ผ่านประสาทสัมผัส แล้วจึงเกิดเป็นการบันทึกหรือจดจำเหตุการณ์ สถานการณ์ หรือสิ่งเร้าเหล่านั้น และภายหลังผู้รับรู้จะทำการแยกแยะและตีความสิ่งเหล่านั้นตามความเข้าใจ และตามปัจจัยต่างๆ ที่ผู้รับรู้มีอยู่ในตนเอง ซึ่งเกิดเป็นการรับรู้ในที่สุด และกระบวนการในตอนท้าย ผู้รับรู้อาจแสดงปฏิกิริยาหรือพฤติกรรมย้อนกลับ ซึ่งเป็นตัวสะท้อนความรู้สึกต่อการรับรู้ในสิ่งเหล่านั้น

2.2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ผู้วิจัยจึงรวบรวมข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ จำนวน 2 - 3 ปัจจัยหลัก ตามแต่ละแหล่งข้อมูล ทั้งนี้ในแต่ละแหล่งข้อมูลมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ที่คล้ายคลึงกัน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

วันชัย มีชาติ, 2556²⁶ ได้สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ว่า ในทุกๆ การรับรู้ย่อมมีปัจจัยหลายอย่างเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งจะมีผลกระทบต่อรับรู้ที่แตกต่างกันออกไป ทำให้การรับรู้ของแต่ละบุคคลอาจรับรู้ได้ดีหรือไม่ดี ทั้งที่เป็นารรับรู้ในสถานการณ์หรือปรากฏการณ์เดียวกัน โดยปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ มีดังนี้

1) สถานการณ์ที่เรารับรู้ เป็นบริบทต่างๆ ที่เรารับรู้สถานการณ์ ซึ่งองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมจะเข้ามามีบทบาทต่อการรับรู้ของแต่ละคน เช่น เวลา เพราะเวลาที่ต่างกันอาจมีผลต่อความรู้สึกในการรับรู้ นอกจากนี้ยังมีสภาพสังคมที่อาจมีผลต่อการรับรู้ด้วยเช่นกัน

2) สิ่งที่เรารับรู้ เป็นวัตถุที่เรารับรู้ ซึ่งลักษณะของวัตถุส่งผลต่อความรู้สึกในการรับรู้ เช่นกัน เช่น ความเข้มของวัตถุ ความเคลื่อนไหวของวัตถุ หรือความแปลกใหม่และความคุ้นเคยกับวัตถุนั้นๆ เป็นต้น

3) ตัวผู้รับรู้ เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการรับรู้ เพราะตัวผู้รับรู้เป็นผู้ตีความหรือให้ความหมายต่อสิ่งเร้าโดยตรง ซึ่งตัวผู้รับรู้อาจตีความแตกต่างกันออกไปและมีพฤติกรรมที่แสดงกลับ

²⁶ วันชัย มีชาติ (2556). พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

แตกต่างกันไปเช่นกัน โดยขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ทักษะคติ แรงจูงใจ ประสบการณ์ ความสนใจ และผลประโยชน์ของผู้รับรู้ เป็นต้น

กันยา สุวรรณแสง, 2532 อ้างถึงใน ชิตชนก ทองไทย, 2556²⁷ ได้สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ว่ามีแต่ละบุคคลย่อมมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน ซึ่งการรับรู้ได้ดีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างที่เข้ามามีอิทธิพลต่อการรับรู้ เช่น ประสาทสัมผัสของแต่ละบุคคล ความตั้งใจหรือความสนใจในช่วงเวลานั้นๆ และประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมา โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้สามารถแบ่งได้หลักๆ ดังนี้

1) อิทธิพลจากภายนอก ได้แก่ ความเข้มข้น ขนาดของสิ่งเร้า การทำซ้ำ และการเคลื่อนไหว เป็นต้น

2) อิทธิพลจากภายใน แบ่งได้ ดังนี้

2.1) ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวผู้รับรู้ ได้แก่ ด้านกายภาพ คือ อวัยวะและประสาทสัมผัสของตัวบุคคล และด้านสติปัญญา คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ซึ่งมีหลายปัจจัย เช่น ความจำ อารมณ์ สติปัญญา การสังเกต และการพิจารณา เป็นต้น

2.2) อิทธิพลของปัจจัยทางด้านจิตวิทยา ได้แก่ ความรู้เดิม คือ กระบวนการรับรู้ที่สัมผัสกับสิ่งเร้าแล้วตีความหมายโดยใช้ความรู้เดิมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเร้านั้น เข้ามาประกอบการตีความหมาย และลักษณะของสิ่งเร้า คือคุณสมบัติของสิ่งเร้า ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความสนใจในการรับรู้

นวลศิริ เปาโรหิตย์, 2544 อ้างถึงใน ปิยะนันท์ บุญไชโยไทย, 2556²⁸ ได้สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ว่าเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้สามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

1) คุณสมบัติในจิตใจของผู้รับรู้ คือ บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งเร้าใด มากน้อยเพียงใด หรือเลือกรับรู้รับรู้ก่อนหลังนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 ด้านหลัก คือ ความสนใจ ความคาดหวัง ความต้องการ รวมถึงการเห็นคุณค่าของตนเอง

²⁷ ชิตชนก ทองไทย (2556). การรับรู้ และทักษะคติ ที่มีผลต่อความพร้อมในการเข้าสู่ตลาดแรงงานประชาคมอาเซียนของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,

²⁸ ปิยะนันท์ บุญไชโยไทย (2556). การรับรู้ และทักษะคติของผู้บริโภคต่อสื่อกิจกรรมการพัฒนอยางยั่งยืนของบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). สาขาวิชานิติศาสตร์สื่อสารการตลาด คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต,

2) คุณสมบัติของสิ่งเร้าภายนอกที่มีต่อความสนใจ เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความสนใจที่จะรับรู้ หรือทำให้การรับรู้ของแต่ละบุคคลเกิดความคลาดเคลื่อนได้ เช่น การเปลี่ยนแปลงของสิ่งเร้า การเคลื่อนไหวของสิ่งเร้า เป็นต้น

ดังนั้นการสรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ จึงสรุปได้ว่า เป็นการรับรู้ของบุคคลในแต่ละเหตุการณ์ สถานการณ์ หรือสิ่งเร้าอาจแตกต่างกันออกไป ซึ่งการรับรู้ได้ดีมีประสิทธิภาพเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น สถานการณ์ในการรับรู้ด้านเวลาหรือสถานที่ ลักษณะ ขนาด ความเข้มของสิ่งเร้า การเปลี่ยนแปลง และการเคลื่อนไหวของสิ่งเร้า รวมถึงตัวผู้รับรู้ ซึ่งปัจจัยในตัวผู้รับรู้นั้น อาจประกอบด้วย อารมณ์ สติปัญญา ประสบการณ์ในอดีต ความสนใจ ความคาดหวัง ความต้องการ และการเห็นคุณค่าของผู้รับรู้ เป็นต้น

2.2.4 ระดับของการรับรู้

จากการศึกษาเรื่องระดับของการรับรู้ ผู้วิจัยพบว่าระดับของการรับรู้นั้นมีนิยามที่คล้ายคลึงกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ซึ่งหมายถึงการที่บุคคลประสบกับสถานการณ์ในการรับรู้ที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นเวลา สถานที่ ลักษณะ ขนาด ความเข้มของสิ่งเร้า เป็นต้น รวมถึงความพร้อมของตัวผู้รับรู้ด้วย เช่น อารมณ์ สติปัญญา ความสนใจ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อระดับการรับรู้ของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป หากผู้รับรู้อาจมีความสนใจต่อสิ่งเร้านั้นมากระดับการรับรู้ก็จะมาก ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงศึกษานิยามของระดับการรับรู้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์, 2528 อ้างถึงใน ชิตชนก ทองไทย, 2556²⁹ ได้สรุประดับของการรับรู้ว่าเป็นการที่บุคคลมีความรู้ ความสามารถ รวมไปถึงสติปัญญา และประสบการณ์ในอดีตต่างกัน และส่งผลไปยังการตีความต่อสิ่งเร้าต่างกันไปด้วย

Eun Mi Lee และคณะ, 2013³⁰ ได้สรุประดับของการรับรู้ว่า ระดับการรับรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมีความเกี่ยวข้องกับแนวคิดด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในมุมกว้าง คือ การกระทำที่มีประโยชน์ต่อสังคม นอกเหนือจากผลประโยชน์ต่อบริษัท และนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด ไปจนถึงแนวคิดในมุมแคบที่เน้นการเพิ่มความมั่นคง

²⁹ ชิตชนก ทองไทย (2556). การรับรู้ และทัศนคติ ที่มีผลต่อความพร้อมในการเข้าสู่ตลาดแรงงานประชาคมอาเซียนของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,

³⁰ Eun Mi Lee and team (2012). Employee perception of CSR activities: Its antecedents and consequences. *Journal of Business Research*, 66, 1716-1724.

สูงสุดให้กับผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งหากบริษัทมีการกระทำในเรื่องดังกล่าวมากจะยิ่งส่งผลกระทบต่อระดับการรับรู้ที่มากขึ้น

ดังนั้นการสรุประดับการรับรู้ จึงสรุปได้ว่า เป็นการที่บุคคลที่มีศักยภาพต่างกัน ได้แก่ ความรู้ ความสามารถในการตีความ รวมไปถึงประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีต ย่อมมีผลต่อการตีความสิ่งเร้าที่เข้ามาต่างกัน จึงส่งผลถึงระดับการรับรู้ของแต่ละบุคคลย่อมมีความต่างกันด้วยเช่นกัน ในส่วนของระดับการรับรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมยิ่งองค์กรมีการกระทำประโยชน์ต่อสังคม หรือปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากเท่าไรจะยิ่งส่งผลกระทบต่อระดับการรับรู้มากขึ้นเท่านั้น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ผู้วิจัยได้ค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากนักวิจัยและผู้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จำนวน 2 หัวข้อ ได้แก่ ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเภทของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.3.1 ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งที่องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต่างตระหนักถึงและให้ความสำคัญกันมากขึ้น เพราะในปัจจุบันผลประกอบการทางการเงินไม่ใช่สิ่งที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ แต่ผู้บริโภคร ประชาชน สังคม หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่างคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจด้วย จึงทำให้องค์กรส่วนใหญ่หันมาให้ความสำคัญทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมาประยุกต์ใช้โดยถ่ายทอดลงในนโยบายและนำไปสู่การที่บุคลากรในองค์กรนำไปปฏิบัติ (ระพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ, 2553 อ้างถึงใน วรรณษา กาญจนมุสิก, 2554)³¹ ทั้งนี้จากการศึกษาความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมนิยามจำนวน 6 นิยาม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

³¹ วรรณษา กาญจนมุสิก (2554). การทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,

สภาธุรกิจโลกเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (World Business Council for Sustainable Development) Meeting Changing Expectations, 1999 อ้างถึงใน วรรณษา กาญจนมุสิก, 2554³² ได้สรุปความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมว่า เป็นการที่องค์กรมีความมุ่งมั่นที่จะประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ โดยมุ่งปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงาน และจะต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจในชุมชนท้องถิ่นอีกด้วย

องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (ISO) อ้างถึงใน วรรณษา กาญจนมุสิก, 2554³³ ได้สรุปความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมว่า เป็นการที่องค์กรดำเนินการหรือแสดงความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ที่จะทำให้คนในชุมชนหรือสังคมได้รับประโยชน์ในแต่ละด้าน โดยองค์กรจะต้องดำเนินการด้วยความสมัครใจ และคนทุกคนในองค์กรจะต้องเข้ามามีบทบาทในการดำเนินการหรือแสดงความรับผิดชอบต่อทั้ง 3 ด้านและต้องวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรได้อย่างยั่งยืน

สมยศ นาวิการ, 2530, อ้างถึงใน ศศิเพ็ญ เพ็ชรขาว, 2558³⁴ ได้สรุปความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมว่า เป็นการไตร่ตรองผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธุรกิจที่มีต่อคนกลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจทั้งหมด ซึ่งหากเกิดผลกระทบดังกล่าวแล้ว องค์กรธุรกิจควรจะดำเนินการสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ทดแทนต่อกลุ่มคนนั้นๆ หรือต่อสังคม เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมมากที่สุด

พัชรี นีวัฒเจริญชัยกุล, 2546 อ้างถึงใน ศศิเพ็ญ เพ็ชรขาว, 2558³⁵ ได้สรุปความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมว่า เป็นบทบาทหน้าที่ของบุคคล กลุ่มบุคคลในสังคม หรือองค์กรธุรกิจ รวมถึงประเทศและหมายรวมไปถึงสิ่งที่เป็นนโยบาย แผนงานต่างๆ โครงการ/กิจกรรมที่องค์กรธุรกิจจัดขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการส่งเสริมให้สภาพสังคมเกิดความยั่งยืน และประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

³² วรรณษา กาญจนมุสิก (2554). การทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,

³³ วรรณษา กาญจนมุสิก (2554). การทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,

³⁴ ศศิเพ็ญ เพ็ชรขาว (2558). การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ในจังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร,

³⁵ ศศิเพ็ญ เพ็ชรขาว (2558). การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ในจังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร,

Carroll, 1979 อ้างถึงใน สานิตย์ หนูนิล และคณะ, 2559³⁶ ได้สรุปความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมว่า เป็นการที่องค์กรธุรกิจจะต้องมีความรับผิดชอบต่อในด้านเศรษฐกิจ ด้านกฎหมาย ด้านจริยธรรม และด้านการกุศล และคาดหวังองค์กรธุรกิจและสังคมจะมีจุดยืนร่วมกันได้

พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์ สถาบันไทยพัฒนา มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์, 2553 อ้างถึงใน ศิริรัตน์ พรหมดวงตา, 2559³⁷ ได้สรุปความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมว่า เป็นการดำเนินกิจกรรมไม่ว่าจะภายในหรือภายนอกองค์กร ซึ่งกิจกรรมเหล่านั้นจะต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งระดับใกล้และไกล และจะต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและเหลือใช้ถึงคนรุ่นหลัง และยังหมายถึงกิจกรรมการคิด การพูด และการกระทำ รวมถึงการวางแผนการตัดสินใจ การประชาสัมพันธ์ การบริหารจัดการ และการดำเนินงานขององค์กรที่ดำเนินการในสังคม อาจดำเนินการในสังคมใกล้ เช่น ลูกค้า คู่ค้า ครอบครัวยุติธรรม ชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ รวมถึงสิ่งแวดล้อมหรือระบบนิเวศน์ และสังคมไกล เช่น คู่แข่งขันทางธุรกิจ ประชาชนทั่วไป เป็นต้น

ดังนั้นการสรุปความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงสรุปได้ว่าเป็นการที่องค์กรไม่เพียงแต่ดำเนินธุรกิจตามภารกิจขององค์กร แต่ยังต้องดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม อีกทั้งต้องพิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจของธุรกิจต่อกลุ่มต่างๆ และต้องตอบสนองต่อประเด็น ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจากภายนอกองค์กรให้คุ้มค่า เพื่อให้สังคมอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น ยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคม และทำให้องค์กรและสังคมสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างเป็นปกติสุขและยั่งยืน

2.3.2 ประเภทของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

จากการศึกษาเรื่องประเภทของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลประเภทของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

³⁶ สานิตย์ หนูนิล และคณะ (2016). ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ : ปัจจัยเชิงสาเหตุและผลลัพธ์. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, ปีที่ 10 ฉบับที่ 2, 305.

³⁷ ศิริรัตน์ พรหมดวงตา (2559). รูปแบบกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย. คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต,

พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์ สถาบันไทยพัฒน์ มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์, 2553 อ้างถึงใน ศิริรัตน์ พรหมดวงตา, 2559³⁸ โดย ดร.พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์ ซึ่งเป็นนักวิชาการคนสำคัญในด้านนี้ และปรีดี นุกุลสมปรารถนา, 2563³⁹ ได้จัดประเภทของงาน CSR ออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย

1) การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม หรือ CSR – After – Process เป็นการดำเนินกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจที่เป็นกระบวนการหลักขององค์กร โดยเป็นการดำเนินกิจกรรมที่แสวงหากำไรในธุรกิจต่างๆ ขององค์กร และนำเงินที่ได้จากการแสวงหากำไรนั้นมาใช้ในกิจกรรมที่ถูกวางแผนและทำขึ้นมาใหม่ หลังจากการดำเนินธุรกิจ ตัวอย่างของ CSR – After – Process เช่น การบริจาคสิ่งของบรรเทาสาธารณภัย การบำเพ็ญประโยชน์ต่อสาธารณะ และการเยียวยาชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากผู้ประกอบการ เป็นต้น

2) การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมในการดำเนินงาน หรือ CSR – In – Process เป็นการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่อยู่ในกระบวนการหลักขององค์กรหรือเป็นการทำธุรกิจที่ไม่เพียงแต่แสวงหากำไรแต่ต้องมีความรับผิดชอบต่อผู้ได้รับผลกระทบจากการแสวงหากำไรนั้น ตัวอย่างของ CSR – In – Process เช่น การป้องกันไม่ให้เกิดมลพิษจากกระบวนการผลิตของธุรกิจ เพื่อไม่ให้คนในชุมชนได้รับผลกระทบนั้นๆ การผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ การเปิดเผยข้อมูลของสินค้าและบริการแก่ผู้บริโภคอย่างถูกต้องครบถ้วน การชดเชยให้แก่ลูกค้าในกรณีที่เกิดความผิดพลาดของผู้ประกอบการธุรกิจ ซึ่งความรับผิดชอบต่อเหล่านี้ ถือเป็นกิจกรรมหนึ่งที่อยู่ในกระบวนการทำงานในเวลาปกติขององค์กรธุรกิจ

3) การดำเนินกิจการเพื่อสังคม หรือ CSR – As – Process เป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร หรือเรียกได้ว่าทุกกระบวนการขององค์กรธุรกิจนั้นล้วนแต่เกี่ยวข้องกับประโยชน์เพื่อสังคมทั้งหมด ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อบูรณาการประโยชน์ต่อสังคมเป็นด้านหลัก เช่น มูลนิธิ/สมาคม การกุศลที่เป็นองค์กรสาธารณประโยชน์ องค์กรประชาชนและส่วนราชการ ทั้งนี้หน่วยงานดังกล่าวก็ต้องได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ เพื่อจะทำให้องค์กรธุรกิจของตนอยู่รอด นอกจากนี้

³⁸ ศิริรัตน์ พรหมดวงตา (2559). รูปแบบกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย. คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต,

³⁹ ปรีดี นุกุลสมปรารถนา (2563). รู้จักประเภทของกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR). Retrieved from <https://www.popticles.com/branding/types-of-csr/>

องค์กรธุรกิจรายใหญ่หลายๆ องค์กร เริ่มมีการจัดตั้งหน่วยงานกิจการเพื่อสังคมขึ้นมาเป็นรูปแบบมูลนิธิ เพื่อสังคม ภายใต้การกำกับดูแลของตนโดยเฉพาะ

ดังนั้นการสรุปประเภทของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงสรุปได้ว่า ประเภทของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ซึ่งแบ่งตาม ลักษณะการดำเนินงาน ได้แก่ การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจากการดำเนินงานหลัก (CSR after process) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่แยกออกจากการดำเนินงานหลักของ องค์กร โดยจะอยู่รูปของการนำผลกำไรที่ได้จากการดำเนินงานหลักขององค์กรมาดำเนินกิจกรรม ภายหลัง เช่น การบริจาค และการสมทบทุน เป็นต้น การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงาน (CSR in process) เป็นกิจกรรมหรือเป็นการดำเนินงานที่ควบคู่ ไปกับการดำเนินงานหลักด้วยการแสดงความรับผิดชอบต่อผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงาน เหล่านั้น และการดำเนินกิจการเพื่อสังคม เป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรและ มุ่งเน้นประโยชน์ต่อสังคมอย่างแท้จริง โดยได้รับเงินสนับสนุนจากองค์กรอื่น ซึ่งจะพบเห็นในรูปแบบ ของมูลนิธิ เป็นต้น

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงาน

จากการศึกษาเรื่องการรับรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงาน ผู้วิจัย ได้พบข้อมูล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

Eun Mi Lee และคณะ, 2013⁴⁰ ได้ให้นิยามเกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับ กิจกรรม CSR ว่าเป็นระดับการที่พนักงานรับรู้ว่ามีบริษัทได้สนับสนุนหรือจัดกิจกรรมต่างๆ ที่มี เป้าประสงค์เกี่ยวกับด้านสังคม

ดังนั้นการสรุปการรับรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงาน จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ดังข้อ 2 การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อมดังข้อ 3 อีกทั้งการรับรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงานดังข้อ 4 จึงสรุปได้ว่า การรับรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงาน เป็นการที่พนักงาน เกิดการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร หรือ

⁴⁰ Eun Mi Lee and team (2012). Employee perception of CSR activities: Its antecedents and consequences. *Journal of Business Research*, 66, 1716-1724.

การที่องค์กรสนับสนุนกิจกรรมด้านดังกล่าว โดยผ่านช่องทางต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อบุคคล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อกิจกรรม เป็นต้น

2.5 วัฒนธรรมองค์กรของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)

ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของ รฟม. ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผลต่อการรับรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงาน โดยผู้วิจัยได้ค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร โดยพบว่า รฟม. ได้มีการกำหนดค่านิยมร่วมที่เรียกว่า “MRTA” ที่เป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรและเป็นสิ่งที่จะต้องร่วมกันสร้างเป็นวัฒนธรรมขององค์กร โดย “MRTA” มาจาก

Mastery คือ พร้อมเรียนรู้มีความคิดริเริ่ม มีความรู้ความเชี่ยวชาญ เพื่อพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

Respect คือ เคารพในคุณค่าของคนและความคิดเห็น ปฏิบัติต่อบุคคลอื่นด้วยการให้เกียรติและเท่าเทียม

Teamwork คือ เรียนรู้การอยู่ร่วมกัน และร่วมมือกันทำงานภายใต้เป้าหมายองค์กร

Accountability คือ รับผิดชอบต่องาน รับผิดชอบต่อผลงาน รับผิดชอบต่อองค์กร และรับผิดชอบต่อสังคม

โดยมีรายละเอียด ค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ดังนี้

ตารางที่ 1 วัฒนธรรมองค์กรของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)

วัฒนธรรม	ค่านิยม
Mastery : เป็นผู้มีความรู้ความสามารถสูง	
นิยาม	พร้อมเรียนรู้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความรู้ความเชี่ยวชาญ เพื่อพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง
พฤติกรรม	พร้อมเรียนรู้ <ul style="list-style-type: none"> - หมั่นแสวงหาความรู้ใหม่ๆ - พร้อมเรียนรู้ และสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้ - นำความรู้ มาปรับปรุง พัฒนางาน และนำความรู้มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิผลกับองค์กร

วัฒนธรรม	ค่านิยม
	<p>มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ เพื่อเพิ่มคุณค่าในงาน - สามารถปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนางานให้เกิดประสิทธิผล <p>มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับองค์กร - มีความรู้เชี่ยวชาญในงานจนได้รับความไว้วางใจจากคนภายในองค์กรและภายนอกองค์กร - มีความสามารถคิดวิเคราะห์ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน - สามารถตัดสินใจแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ - มีความสามารถถ่ายทอด แบ่งปัน ความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงาน
Respect : เคารพและให้เกียรติต่อบุคคลอื่น	
นิยาม	เคารพในคุณค่าและความคิดเห็นของบุคคลอื่น ปฏิบัติต่อบุคคลอื่นด้วยการให้เกียรติและเท่าเทียม
พฤติกรรม	<p>เคารพในคุณค่าและความคิดเห็นของบุคคลอื่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - เปิดใจรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น - เปิดโอกาสให้บุคคลอื่น ได้แสดงความคิดเห็น - มีเหตุผล เคารพต่อความคิดเห็นที่แตกต่าง <p>ปฏิบัติต่อบุคคลอื่นด้วยการให้เกียรติและเท่าเทียม</p> <ul style="list-style-type: none"> - ยินดี และชื่นชมเมื่อบุคคลอื่นทำความดี ได้รับรางวัลหรือประสบความสำเร็จ - มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อ และช่วยเหลือผู้อื่น - สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น - ปฏิบัติกับบุคคลอื่นอย่างเท่าเทียม

วัฒนธรรม	ค่านิยม
Teamwork : ทำงานเป็นทีมเพื่อขับเคลื่อนองค์กร	
นิยาม	เรียนรู้การอยู่ร่วมกัน และร่วมมือกันทำงานภายใต้เป้าหมายขององค์กร
พฤติกรรม	<p>เรียนรู้การอยู่ร่วมกัน</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี - มีทักษะการสื่อสารที่สามารถนำไปสู่เป้าหมายในการปฏิบัติงาน - เข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเอง ในฐานะสมาชิกของทีม <p>ร่วมมือกันทำงานภายใต้เป้าหมายขององค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถทำงานข้ามสายงาน บูรณาการระหว่างฝ่าย และการทำงานร่วมกันในหลาย Generation - มีเป้าหมายเดียวกัน คำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก - กระตือรือร้นร่วมมือกันทำงาน พัฒนางาน เพื่อความสำเร็จ ขององค์กร - ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน
Accountability : เป็นผู้มีความรับผิดชอบ	
นิยาม	รับผิดชอบต่องาน รับผิดชอบต่อผลงาน รับผิดชอบต่อองค์กร และรับผิดชอบต่อสังคม
พฤติกรรม	<p>รับผิดชอบต่องาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จก่อนเวลา หรือเสร็จตามเวลาที่กำหนดอย่างมีคุณภาพ สมบูรณ์ ครบถ้วน ถูกต้องรับผิดชอบต่อผลงาน - มีการทำงานอย่างโปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบ และประเมินผลการทำงานรับผิดชอบต่อองค์กร - ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด - มีความรับผิดชอบต่อบนพื้นฐานธรรมาภิบาลรับผิดชอบต่อสังคม

วัฒนธรรม	ค่านิยม
	<ul style="list-style-type: none"> - มีใจรักบริการประชาชน - ใส่ใจสิ่งแวดล้อม ประหยัดน้ำไฟฟ้า และลดการใช้พลังงาน

2.6 การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)

ผู้วิจัยได้ค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) (แผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2563, 2563)⁴¹ และการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) (รายงานสรุปการประชาสัมพันธ์, 2563)⁴² โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.6.1 การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)

รฟม. เป็นองค์กรที่มุ่งมั่นพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะทางรางที่มีประสิทธิภาพและทันสมัย รองรับการให้บริการประชาชนที่มีแนวโน้มสูงขึ้น และทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย อีกทั้งมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดย รฟม. ได้นำหลักการพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืนซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่ว่า “เป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน และส่งเสริมการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน” มาเป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาการบริหารงานรถไฟฟ้าและการดำเนินงานขององค์กร ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility : CSR) เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่าง รฟม. และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการจัดโครงการและกิจกรรมต่างๆ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ รฟม. ได้มีแผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เป็นรูปธรรมตั้งแต่ปีงบประมาณ 2560 ต่อเนื่องมาจนถึง

⁴¹ ส. ก. (รฟม.) (2563a). แผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2563. การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.).

⁴² ส. ก. (รฟม.) (2563b). รายงานสรุปการประชาสัมพันธ์. การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.).

ปัจจุบัน ซึ่งจากการศึกษาแผนการดำเนินงานดังกล่าว พบว่าในแต่ละปีการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน โดยอาจมีการเปลี่ยนรูปแบบของโครงการหรือกิจกรรมตามสถานการณ์หรือกระแสในปีนั้นๆ โดยแผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2563 ได้ถูกนำมาดำเนินงานแล้วเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งประกอบด้วยโครงการ/กิจกรรมดังนี้

ตารางที่ 2 แผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2563

โครงการ/กิจกรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ
1.พัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชนแนวสายทางและประชาชนทั่วไป	
1) โครงการส่งเสริมอาชีพ ผลิตภัณฑ์ บริการและแหล่งท่องเที่ยวของชุมชนบริเวณแนวสายทางรถไฟฟ้า ตัวชี้วัด : จำนวนชุมชนที่ร่วมโครงการเพิ่มขึ้นอย่างน้อยปีละ 2 ชุมชนและจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นเฉลี่ยในแต่ละปีเพิ่มขึ้นอย่างน้อยร้อยละ 1 ต่อปี	พ.ย. 62 – มี.ค. 63
2) กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ ตัวชี้วัด : ร้อยละของผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจต่อกิจกรรม (ร้อยละ 80)	11 ม.ค. 63
3) กิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยชุมชน ตัวชี้วัด : ผู้เข้าร่วมกิจกรรมร้อยละ 80 ได้คะแนนทดสอบ ไม่น้อยกว่า 70 คะแนน	ม.ค. – ส.ค. 63
4) โครงการบ้านฉันบ้านเธอ ตัวชี้วัด : ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจร้อยละ 80	พ.ค. – ส.ค. 63
5) โครงการที่ทันใจพาน้องนั่งรถไฟฟ้า ตัวชี้วัด : ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจร้อยละ 80	ม.ค. – ก.ย. 63
6) กิจกรรมมอบทุนการศึกษา รพม. เพื่อเยาวชน ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน (ร้อยละ 100)	21 ส.ค. 63
2. ส่งเสริมการดำเนินงานด้าน CSR แก่พนักงาน แบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่	
2.1 Employees to Environment (ผลักดันให้พนักงานเกิดจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม และจัดกิจกรรมส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อม) แบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่	

โครงการ/กิจกรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ
<p>2.1.1 ภายในองค์กร</p> <p>โครงการ Green Office</p> <p>ตัวชี้วัด : พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2562 ร้อยละ 5</p>	มี.ค. – ก.ย. 63
<p>2.1.2 ภายนอกองค์กร</p> <p>โครงการ MRTA Volunteer</p> <p>ตัวชี้วัด : ร้อยละ 80 ของพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมมีความเข้าใจในเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในส่วนที่เกี่ยวข้อง</p>	ม.ค. - ก.ย. 63
<p>2.2 Employees to Employees (จัดกิจกรรม CSR เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วม มีความผูกพัน และมีจิตสำนึกด้าน CSR ภายในองค์กร) แบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่</p> <p>2.2.1 Good Health (สุขภาพดี)</p> <p>1) การแข่งขันกีฬารัฐวิสาหกิจ</p> <p>ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน (ร้อยละ 100)</p>	ก.พ. 63
<p>2) กิจกรรมการแข่งขันกีฬาสานสัมพันธ์ เชื่อมน้ำใจคนรักรถไฟฟ้าประจำปี พ.ศ. 2562 และงานเลี้ยงฉลองชัยนักกีฬา</p> <p>ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน (ร้อยละ 100)</p>	ธ.ค. 63
<p>2.2.2 Good Mind (น้ำใจงาม)</p> <p>กิจกรรมบริจาคโลหิต</p> <p>ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน (ร้อยละ 100)</p>	ต.ค. 62 – ก.ย. 63 (ทุกไตรมาส)
<p>2.2.3 Good Knowledge (การเพิ่มพูนความรู้)</p> <p>1) โครงการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม</p> <p>ตัวชี้วัด : ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการกองขึ้นไปร้อยละ 80 ได้คะแนนทดสอบไม่น้อยกว่า 70 คะแนน</p>	ธ.ค. 62 – เม.ย. 63
<p>2) เผยแพร่ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับ CSR แก่พนักงาน</p> <p>ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน (ร้อยละ 100)</p>	ธ.ค. 62 – ก.ย. 63

โครงการ/กิจกรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ
2.2.4 Good Spirit (มีคุณธรรม) 1) กิจกรรมต่อกับบุตร รพม. ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน (ร้อยละ 100)	ต.ค. 62 – ก.ย. 63 (ทุกเดือน)
2) พิธีถวายผ้าพระกฐินพระราชทาน ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน (ร้อยละ 100)	พ.ย. 62
3) กิจกรรมถวายเทียนพรรษา ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน (ร้อยละ 100)	ก.ค. 63
4) พิธีถวายสัตย์ปฏิญาณ ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน (ร้อยละ 100)	ก.ค. 63
2.2.5 Good Wealth (มั่งคั่ง ยั่งยืน) กิจกรรมตลาดนัด รพม. ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน (ร้อยละ 100)	ต.ค. 62 – ก.ย. 63 (ทุกเดือน)
2.2.6 Good Relations (ความสัมพันธ์ที่ดี) กิจกรรมวันสงกรานต์ รพม. ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน (ร้อยละ 100)	เม.ย. 63
2.2.7 Good Corporate (เป็นองค์กรที่ดี) 1) กิจกรรมวันคล้ายวันก่อตั้ง รพม. ครบรอบ 28 ปี ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน (ร้อยละ 100)	21 ส.ค. 63
2) พิธีถวายผ้าพระกฐินพระราชทานหน่วยงานภายนอก ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน (ร้อยละ 100)	ต.ค. – พ.ย. 62

จากแผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2563 ของ รพม. ข้างต้น พบว่ากิจกรรมภายในแผนงานดังกล่าวมิใช่โครงการหรือกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพียงอย่างเดียว แต่มีกิจกรรมองค์กรถูกบรรจุอยู่ในแผนด้วย และยังขาดโครงการ/กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รพม. (CSR in process) อีกทั้งในปัจจุบันการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ State Enterprise Assessment Model : SE-AM ตั้งแต่ปีบัญชี 2563

ได้กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ซึ่งมีเกณฑ์การประเมินด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ระบุไว้อย่างชัดเจนว่ารัฐวิสาหกิจต้องมีนโยบาย คู่มือ แผนงานระยะสั้นและระยะยาว มีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการทำงานของ รพม. (CSR in process) และมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานดังกล่าว ทำให้กองกิจกรรมองค์กร ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำ และดำเนินงานตามแผนงานดังกล่าว ต้องมีการทบทวนและจัดทำแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2564 - 2565 ให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ซึ่งแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2564 - 2565 ได้ถูกเผยแพร่ภายในปีงบประมาณ 2563 และพร้อมนำมาปฏิบัติในปีงบประมาณ 2564 ซึ่งมีรายละเอียดของยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ดังนี้

1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 : พัฒนานองค์กรให้มีความเป็นเลิศด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ตารางที่ 3 แผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2564 – 2565 (ยุทธศาสตร์ที่ 1)

กลยุทธ์	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด
1.1 บริหารความเสี่ยงความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างครอบคลุม	กระบวนการหลักทางธุรกิจ ได้รับการประเมิน และควบคุมความเสี่ยงต่อเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างครอบคลุมเพียงพอ ภายในปี 2565	จำนวนกระบวนการหลักที่มีการประเมินความเสี่ยงด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
1.2 พัฒนาคุณภาพชีวิตและจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างรับผิดชอบต่อสังคม	1. บุคลากรมีระดับความผูกพันตามที่กำหนด 2. บุคลากรมีความรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงาน (CSR in Process)	1. ระดับความผูกพันของบุคลากรในด้านต่างๆ 2. ร้อยละของคะแนนทดสอบของบุคลากรที่ได้รับการอบรมเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงาน (CSR in Process)

กลยุทธ์	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด
1.3 สร้างเสริมระบบธรรมาภิบาล เพื่อพัฒนาองค์กรอย่างรับผิดชอบต่อสังคม	รฟม. มีภาพลักษณ์ที่ดีด้านคุณธรรมและความโปร่งใส	1. ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมความโปร่งใส 2. ความตระหนักรู้ด้านการต่อต้านทุจริตและธรรมาภิบาลของบุคลากร
1.4 ส่งเสริมประสิทธิภาพ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงาน	1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านความปลอดภัยในการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้า 2. บุคลากรมีความรู้ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงาน	1. ร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยในการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้า ในระดับพอใจมากขึ้นไป 2. ร้อยละของคะแนนทดสอบของบุคลากรที่ได้รับการอบรมเรื่องความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงาน

2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 : พัฒนาการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่เข้าถึงได้ ทันต่อเวลาด้านนวัตกรรม
ตารางที่ 4 แผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2564 – 2565 (ยุทธศาสตร์ที่ 2)

กลยุทธ์	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด
2.1 ยกกระดับการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพ	ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า รฟม. มีความพึงพอใจต่อการใช้	1. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า

กลยุทธ์	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด
	บริการระบบขนส่งรถไฟฟ้า	รฟม. ที่มีต่อการให้บริการระบบขนส่งรถไฟฟ้า 2. มีระบบ Customer Relationship Management : CRM แล้วเสร็จและนำมาใช้ประโยชน์
2.2 ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	มีนวัตกรรมที่ส่งเสริมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	จำนวนนวัตกรรมที่ส่งเสริมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ส่งเสริมการพัฒนาาระดับคุณภาพชีวิต และเมืองอย่างยั่งยืน ตารางที่ 5 แผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2564 – 2565 (ยุทธศาสตร์ที่ 3)

กลยุทธ์	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด
3.1 การบริหารความสัมพันธ์ชุมชนและผู้ถูกเวนคืนรอบโครงการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน	ชุมชนรอบโครงการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน และผู้ถูกเวนคืน มีความพึงพอใจและให้การยอมรับต่อการดำเนินงานของ รฟม. และ/หรือผู้รับสัมปทานในโครงการฯ ต่างๆ	1. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ถูกเวนคืนต่อการดำเนินงานของ รฟม. 2. ร้อยละความพึงพอใจของชุมชนแนวสายทางต่อการดำเนินงานของ รฟม.
3.2 สร้างคุณค่าร่วมต่อการพัฒนาดูแลชุมชนและสังคม	ชุมชนกลุ่ม เป้าหมายมีความเข้มแข็งเพิ่มขึ้นด้วยความสามารถพิเศษ หรือสินทรัพย์เฉพาะของ รฟม.	จำนวนชุมชนที่ได้รับการพัฒนาอาชีพ/ยกระดับความเข้มแข็งจากการให้ความสามารถพิเศษหรือสินทรัพย์ของ รฟม.

กลยุทธ์	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด
3.3 เพิ่มประสิทธิภาพการบริโภคพลังงาน และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	มีการปรับปรุงการใช้พลังงานภายในสำนักงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	1. ค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภคขององค์กรลดลงน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเทียบผลปีที่ผ่านมา 2. ร้อยละของคะแนนทดสอบของบุคลากรที่ได้รับการอบรมเรื่องอนุรักษ์พลังงานและการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

2.6.2 การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)

การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) นั้น มีหลากหลายช่องทาง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่แผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2563 รฟม. ได้ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่แผนงานดังกล่าว โดยมีสำนักสื่อสารองค์กรเป็นส่วนงานที่รับผิดชอบ โดยได้ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

- สื่อสิ่งพิมพ์ (The Printed Words) โดยการเวียนบันทึกข้อความเพื่อเชิญชวนเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม และเชิญชวนเข้าร่วมการฝึกอบรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงรายงานประจำปีและรายงานความยั่งยืนของ รฟม.

- สื่อบุคคล (Personal Media) โดยผ่านการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาในแต่ละสังกัด และการฝึกอบรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

- สื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น กลุ่มสื่อสารภายในองค์กร รฟม. ในเฟซบุ๊ก และอีเมล และอินเทอร์เน็ต เช่น ประกาศข่าวสาร รฟม. และ

แผ่นป้าย (Banner) กิจกรรมเพื่อสังคม เป็นต้น รวมถึงจอภาพประชาสัมพันธ์ภายในอาคารสำนักงาน (Digital Signage)

- สื่อกิจกรรมต่างๆ โดยผ่านการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมตามแผนการดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2563 โดยตรง และการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม รวมถึงการเข้าร่วมฝึกอบรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

2) การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่แผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2564 – 2565 ได้ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่แผนงานดังกล่าว โดยมีสำนักสื่อสารองค์กรเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยได้ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

- สื่อสิ่งพิมพ์ (The Printed Words) โดยการเวียนบันทึกข้อความเพื่อเชิญเข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) การประชุมสื่อสารนโยบายและแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2564 – 2565 และเชิญชวนเข้าร่วมการฝึกอบรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงาน (CSR in process)

- สื่อบุคคล (Personal Media) โดยผ่านการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาในแต่ละสังกัด และการฝึกอบรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงาน (CSR in process)

- สื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น กลุ่มสื่อสารภายในองค์กร รพม. ในเฟซบุ๊ก และอีเมล และอินเทอร์เน็ต เช่น ประกาศข่าวสาร รพม. และแผ่นป้าย (Banner) กิจกรรมเพื่อสังคม เป็นต้น รวมถึงจอภาพประชาสัมพันธ์ภายในอาคารสำนักงาน (Digital Signage)

- สื่อกิจกรรมต่างๆ โดยผ่านการเข้าร่วมเข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) การประชุมสื่อสารนโยบายและแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2564 – 2565 และการเข้าร่วมฝึกอบรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงาน (CSR in process)

การดำเนินงานตามแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2564 - 2565 นั้น ผู้บริหาร รวมถึงพนักงาน รพม. ควรมีระดับการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการทำงานของ รพม. (CSR in process) อยู่ในระดับมาก ร่วมกับการมีช่องทางการประชาสัมพันธ์และสื่อสารแผนการดำเนินงานดังกล่าวที่เหมาะสมตรงตามกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งในที่นี้คือ ผู้บริหาร และพนักงาน รพม. จึงจะทำให้ผลการดำเนินงานตามแผนแม่บท

ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2564 - 2565 ออกมามีประสิทธิผล และประสิทธิภาพ และสามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความยั่งยืนได้

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าพบว่ามิจงานวิจัยหรือการศึกษาที่เกี่ยวข้องและสามารถนำมาใช้ประกอบในการศึกษาเพื่ออ้างอิงสำหรับงานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)” จำนวน 4 งานวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

Eun Mi Lee, Seong-Yeon Park, Hyun Jung Lee (2012) ทำการศึกษาเรื่อง Employee perception of CSR activities: Its antecedents and consequences โดยศึกษาการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ว่ามีบทบาทสำคัญในการที่จะทำให้พนักงานผูกพันกับบริษัทและมีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษากับพนักงานของบริษัทเกาหลี 7 แห่ง ที่มีการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) จำนวน 168 คน และประเด็นหลักในการศึกษาคือการศึกษาความเหมาะสมด้านการรับรู้ระหว่างกับวัฒนธรรมองค์กรกับกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) และประสิทธิภาพด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ส่งผลกระทบต่อรับรู้เกี่ยวกับด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และส่งผลต่อไปยังความผูกพันของพนักงานและผลการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรอย่างไร โดยผ่านตัวแปรต่างๆ เกี่ยวกับการรับรู้กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ของพนักงาน ทั้งนี้ผลการวิจัยได้แสดงให้เห็นว่า ความเหมาะสมด้านการรับรู้ด้านวัฒนธรรมองค์กรกับการรับรู้ด้านกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมนั้น ส่งผลกระทบต่อรับรู้เกี่ยวกับด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก และส่งผลไปยังความผูกพันของพนักงานในองค์กรและผลการดำเนินงานของพนักงานในองค์กร

วีระชัย วุฒิพงศ์ชัยกิจ (2558) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้นโยบายองค์กร กรณีศึกษาบริษัทเอสซีจี แพคเกจจิ้ง จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน และศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารกับพนักงานเพื่อสร้างการรับรู้

นโยบายขององค์การ รวมทั้งหาแนวทางเพื่อสร้างการรับรู้นโยบายขององค์การของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษากับพนักงานจำนวน 302 คน ทั้งนี้ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้นโยบายแตกต่างกัน แต่เพศ และระดับการศึกษาส่งผลต่อการรับรู้นโยบายไม่แตกต่างกัน ปัจจัยการสื่อสาร และจำนวนครั้งในการรับสารส่งผลต่อการรับรู้นโยบายที่แตกต่างกัน แต่การสื่อสารทั้ง 4 แบบ ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อบุคคล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ การจัดกิจกรรม ให้ผลการรับรู้นโยบายไม่แตกต่างกัน จึงสรุปได้ว่าการสื่อสารนโยบายให้เกิดการรับรู้ภายในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ ควรให้ความสำคัญกับการเพิ่มความถี่ในการสื่อสาร และใช้สื่อในการสื่อสารที่เหมาะสมรวมทั้งการแยกการสื่อสารตามกลุ่มระดับชั้นอาชีพ มุ่งเน้นสื่อสารในประเด็นย่อยที่ยังมีการรับรู้ในระดับต่ำ เพื่อให้ง่ายต่อการสื่อสารและตรงเป้าหมาย

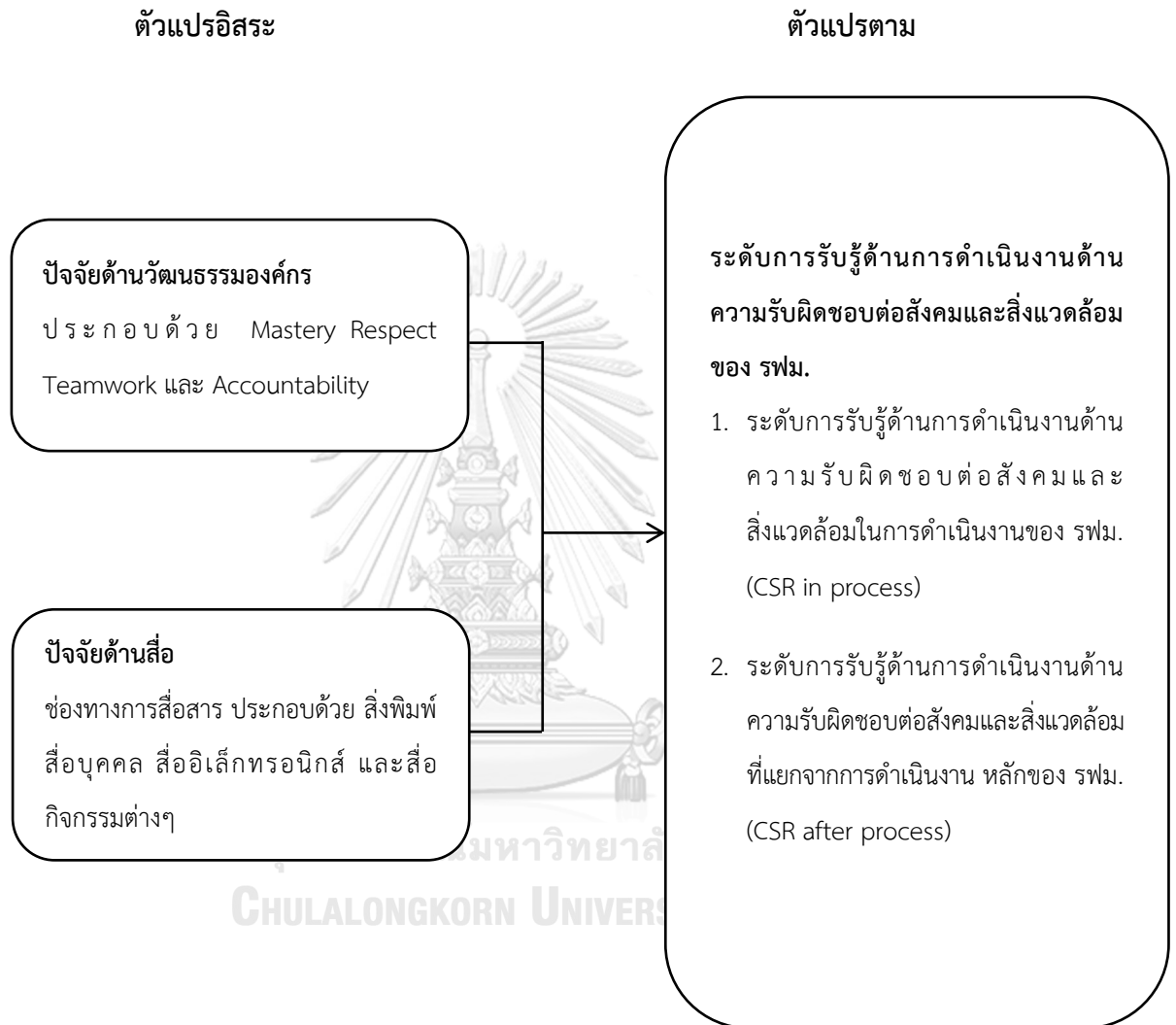
นางสาวศศิเพ็ญ เพ็ชรขาว (2558) ทำการศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ในจังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม โดยศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน รวมถึงศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลว่าส่งผลต่อการรับรู้และการมีส่วนร่วมของพนักงานหรือไม่ อีกทั้งยังศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน จำนวน 206 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ทั้งนี้ผลการศึกษาพบว่า ระดับการรับรู้กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มิติกีฬาอยู่ในระดับมากที่สุด มิติสังคมสิ่งแวดล้อม มิติการศึกษา และมิติศิลปวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการร่วมปันผลประโยชน์ ด้านการร่วมลงมือปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ด้านการร่วมคิดร่วมวางแผน และด้านการร่วมติดตามประเมินผล อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานพบว่า อายุของพนักงานที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านการร่วมติดตาม ประเมินผล แตกต่างกัน และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และการมีส่วนร่วมของพนักงาน พบว่าการรับรู้ของพนักงานโดยรวมในมิติการศึกษา มิติ

ศิลปวัฒนธรรม มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม มิติกีฬา มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการมีส่วนร่วมของพนักงานโดยรวม ด้านการร่วมคิดร่วมวางแผน ด้านการร่วมลงมือปฏิบัติ ด้านการร่วมปันผลประโยชน์ และด้านการร่วมติดตามประเมินผล

แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ท แสตนด์การ์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาปัจจัยปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในองค์กร และนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้มีการสื่อสารที่ดี มีประสิทธิภาพ สร้างความเข้าใจที่ตรงกัน และเสริมสร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น โดยใช้วิธีสัมภาษณ์ตัวแทนหน่วยงานต่างๆ ที่ปฏิบัติงานในองค์กรมากกว่า 5 ปี เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาการสื่อสารเชิงลึก ซึ่งจะใช้อธิบายเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรได้ และจึงใช้วิธีตรวจสอบด้านข้อมูลในการตรวจสอบแหล่งข้อมูลบุคคลจากตัวแทนทุกระดับ และจึงทำการตรวจสอบด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล โดยรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันที่หลากหลายทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารภายในองค์กร ทั้งนี้ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการสื่อสารในองค์กรส่วนใหญ่เกิดจากความไม่เข้าใจกัน การไม่สื่อสารระหว่างกัน ช่องทางการสื่อสารไม่เพียงพอและการบิดเบือนข้อมูล นอกจากนี้ยังพบว่าเกิดจากปัจจัยที่สะสมและเกิดขึ้นมาเป็นระยะเวลานาน ได้แก่ ปัจจัยด้านความเหลื่อมล้ำระหว่างกัน การแบ่งพรรคแบ่งพวก ระบบอุปถัมภ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร และพบว่าทัศนคติของบุคลากรในองค์กรและการถูกปิดกั้นการสื่อสารของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรด้วยเช่นกัน

2.8 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในงานวิจัยที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยมีรายละเอียดดังนี้



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านสื่อกับการรับรู้ของพนักงาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) รวมทั้งหาแนวทางในการสร้างการรับรู้ของพนักงาน เพื่อนำไปสู่การสื่อสารด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ พนักงาน รฟม. ดำเนินงานตามแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2564 - 2565 ได้อย่างถูกต้อง และทำให้ รฟม. มีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ในระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ State Enterprise Assessment Model : SE-AM ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปสู่คำตอบตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ จึงได้กำหนดระเบียบวิธี โดยมีขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐานงานวิจัย
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย

3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการสำรวจในครั้งนี้ มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

3.1.1 ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) จำนวนทั้งสิ้น 1,154 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2563)

3.1.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในการพิจารณาและกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ศึกษา และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. จากจำนวน พนักงานทั้งสิ้น 1,154 คน ดังสมการต่อไปนี้

สูตรของ Krejcie, R. V. & Morgan, D. W.

$$n = \frac{x^2 N p (1 - p)}{e^2 (N - 1) + X^2 p (1 - p)}$$

กำหนดให้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

x^2 = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($x^2 = 3.841$)

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ในกรณีไม่ทราบให้กำหนด $p = 0.5$)

แทนค่าตามสูตรได้ผล ดังนี้

$$n = \frac{3.841 \times 1,154 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (1,154 - 1) + 3.841 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 288$$

ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้จึงมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 288 คน

3.1.3 การสุ่มตัวอย่างในการแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยเลือกวิธีการสุ่มแบบโควต้า โดย สุ่มจากจำนวนประชากรของแต่ละฝ่าย/สำนัก โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 6 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละฝ่าย/สำนัก

ลำดับ ที่	ฝ่าย/สำนักภายใน รพม.	จำนวน ประชากร (คน)	ขนาดของกลุ่ม ตัวอย่าง (คน)
1.	สังกัดผู้ว่าการ (ผวก.)	13	3
2.	สำนักผู้ว่าการ (สผว.)	36	9
3.	สำนักสื่อสารองค์กร (สสอ.)	47	12
4.	สำนักกฎหมาย (สกม.)	35	9
5.	สำนักนิติกรรม (สนก.)	32	8
6.	สำนักตรวจสอบ (สตส.)	26	6
7.	ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ (ฝนโยบาย.)	31	8
8.	ฝ่ายพัฒนาโครงการรถไฟฟ้า (ฝพค.)	55	14
9.	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (ฝทท.)	40	10
10.	ฝ่ายบัญชีและการเงิน (ฝชง.)	74	18
11.	ฝ่ายธุรกิจบัตรโดยสาร (ฝธด.)	40	10
12.	ฝ่ายวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม (ฝวส.)	67	17
13.	ฝ่ายบริหารงานก่อสร้าง 1 (ฝบก. 1)	46	11
14.	ฝ่ายบริหารงานก่อสร้าง 2 (ฝบก. 2)	30	7
15.	ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ (ฝพธ.)	54	13
16.	ฝ่ายระบบรถไฟฟ้า (ฝรฟ.)	30	7
17.	ฝ่ายปฏิบัติการ (ฝปก.)	81	20
18.	ฝ่ายรักษาความปลอดภัยและกู้ภัย (ฝรภ.)	195	49
19.	ฝ่ายกรรมสิทธิ์ที่ดิน (ฝกท.)	91	23
20.	ฝ่ายจัดซื้อและบริการ (ฝจบ.)	69	17
21.	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (ฝทบ.)	47	12
22.	สำนักงานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและ สภาพแวดล้อม ในการทำงาน (สพอ.)	10	2
23.	สำนักงานพัฒนาระบบงาน (สพร.)	5	3
	รวม	1,154	288

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลของการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้แบ่งขอบเขตของประเด็นคำถาม เป็น 4 ประเด็นหลัก และมีคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะเกี่ยวกับการเผยแพร่ข่าวสารด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ของ รพม. โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานใน รพม. และสังกัด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงาน แบ่งเป็น 2 หัวข้อหลัก ดังนี้

- 2.1) การรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รพม. (CSR in process)
- 2.2) การรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจากการดำเนินงานหลักของ รพม. (CSR after process)

แบบสอบถามคำถามแบบปลายปิดที่ประเมินค่าการรับรู้ และใช้รูปแบบช่องมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) แบบลิเคอร์ท (Likert) ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4 หมายถึง เห็นด้วย

3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

หลังจากนั้นจึงนำคะแนนการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมารวมกันเพื่อหาระดับเฉลี่ยของการรับรู้โดยมีเกณฑ์การแปลผลคะแนน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์การหาระดับเฉลี่ยของการรับรู้ ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

ดังนั้นเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย คือ

ระดับความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	
มากที่สุด	4.21 - 5.00	หมายถึง มีการรับรู้มากที่สุด
มาก	3.41 - 4.20	หมายถึง มีการรับรู้มาก
ปานกลาง	2.61 - 3.40	หมายถึง มีการรับรู้ปานกลาง
น้อย	1.81 - 2.60	หมายถึง มีการรับรู้ น้อย
น้อยที่สุด	1.00 - 1.80	หมายถึง มีการรับรู้ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของพนักงาน ใช้วิธีการเรียงลำดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเรียงลำดับจากวัฒนธรรมองค์กรด้านที่มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รพม. มากที่สุดไปยังวัฒนธรรมองค์กรด้านที่มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รพม. น้อยที่สุด โดยวัฒนธรรมองค์กรของ รพม. ประกอบด้วย Mastery : การเป็นผู้มีความรู้ความสามารถสูง Respect : การเคารพและให้เกียรติต่อบุคคลอื่น Teamwork : การทำงานเป็นทีมเพื่อขับเคลื่อนองค์กร และ Accountability : การเป็นผู้มีความรับผิดชอบต่อ

ส่วนที่ 4 ปัจจัยการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของพนักงาน ใช้วิธีการเรียงลำดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเรียงลำดับจากสื่อที่ได้รับการสื่อสารหรือพบเห็นมากที่สุดไปยังสื่อที่ได้รับการสื่อสารหรือพบเห็นน้อยที่สุด โดยประเภทของสื่อประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อบุคคล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อกิจกรรมต่างๆ และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะเกี่ยวกับการเผยแพร่ข่าวสารด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ของ รพม.

นอกจากนี้ภายหลังจากการจัดทำแบบสอบถามแล้วเสร็จผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามดังกล่าวเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้บริหารระดับต้นในสังกัดที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ 3 ท่าน ได้แก่ หัวหน้าแผนกวางแผนและประเมินผลกิจกรรมองค์กร หัวหน้าแผนกกิจกรรมองค์กร และหัวหน้าแผนกข้อมูลและบริหารงานเอกสาร สำนักสื่อสารองค์กร เพื่อช่วยในการตรวจสอบความถูกต้อง และจึงนำแบบสอบถามที่ได้รับปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างใน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน โดยคิดเป็นประมาณร้อยละ 10 ของแบบสอบถามฉบับจริงทั้งหมด นำมาหาความคงเส้นคงวภายในของแบบสอบถาม (Internal Consistency) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบ์ค (Cronbach's alpha coefficient) โดยกำหนดค่ายอมรับได้ของสัมประสิทธิ์อัลฟา ขั้นต่ำที่ 0.7

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากการใช้แบบสอบถามที่ออกแบบโดยผู้วิจัย และเก็บข้อมูลจากพนักงานการรถไฟฟ้านครหลวงชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) จำนวน 288 คน ตามสัดส่วนที่ได้แบ่งไว้ในข้อ 1.3

3.4 สมมติฐานงานวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานจากตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการรถไฟฟ้านครหลวงชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานใน รฟม. และสังกัดที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน โดยสามารถจำแนกเป็นสมมติฐานย่อยได้ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับงานที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ตำแหน่งที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 อายุงานที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7 สังกัดที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านสื่อ ส่งผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย (รฟม.) ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการประมวลผลทั้ง 288 ชุด โดยตรวจสอบความถูกต้อง นำมาเข้ารหัสแล้วทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และจึงทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อแปลความหมายของข้อมูลและรายงานผลที่ได้จากการแปลความหมาย

3.5.1 การวิเคราะห์ทางสถิติเชิงพรรณนา

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลมาบรรยายในลักษณะค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วจึงนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง เพื่อทราบลักษณะการแจกแจงของแต่ละตัวแปร

3.5.2 การวิเคราะห์สถิติโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน

5.2.1 ใช้ T-test และ F-Test ในการเปรียบเทียบความแตกต่างและวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ของปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของสมมติฐานที่ 1 ซึ่งกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อทราบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานใน รฟม. และสังกัดที่แตกต่างกันจะมีผลต่อระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไรก็ตาม หากพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)

5.2.2 ใช้คำร้อยละมาบรรยายปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยด้านสื่อว่าปัจจัยใดส่งผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามสมมติฐานที่ 2

นอกจากนี้ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะเกี่ยวกับการเผยแพร่ข่าวสารด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รฟม. มาวิเคราะห์และบรรยายสรุป โดยนำแนวคิดการสื่อสารภายในองค์กรที่ได้ทบทวนในบทที่ 2 มาประกอบการวิเคราะห์



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนและสมบูรณ์จำนวน 288 ชุด ซึ่งคิดเป็นอัตราการตอบกลับ 100% โดยมีค่าความเชื่อมั่นรวม เท่ากับ 0.946 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ จึงสามารถนำผลลัพธ์ไปวิเคราะห์ในขั้นต่อไป โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ T-test และ F-Test ซึ่งใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างและวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบสมมติฐาน และนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานใน รฟม. และสังกัด ตามตารางและคำอธิบายดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

(n = 288)

เพศ	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ชาย	145	50.3
หญิง	143	49.7
รวม	288	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 และเป็นเพศหญิงจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ
(n = 288)

อายุ	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
20 – 30 ปี	105	36.5
31 – 40 ปี	124	43.1
41 – 50 ปี	49	17.0
50 ปีขึ้นไป	10	3.5
รวม	288	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 รองลงมา มีอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมา มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 17 และ มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา
(n = 288)

ระดับการศึกษา	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	33	11.5
ปริญญาตรี	150	52.1
สูงกว่าปริญญาตรี	105	36.5
รวม	288	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 และมีระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับงาน
(n = 288)

ระดับงาน	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ระดับ 4 - 7	203	70.5
ระดับ 8 - 10	75	26.0
ระดับ 11 ขึ้นไป	10	3.5
รวม	288	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับงานระดับ 4 - 7 จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 รองลงมา มีระดับงานระดับ 8 - 10 จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 26 และมีระดับงาน ระดับ 11 ขึ้นไปจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่ง
(n = 288)

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ช่วยผู้ว่าการ	3	1.0
ผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก หรือรักษาการผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก	2	.7
ผู้อำนวยการกอง หรือรักษาการผู้อำนวยการกอง	2	.7
หัวหน้าแผนก หรือรักษาการหัวหน้าแผนก	8	2.8
พนักงานบริหารอาวุโส	2	.7
เลขานุการ	7	2.4
พนักงานบริหารงานทั่วไป	24	8.3
พนักงานรักษาความปลอดภัย	36	12.5
นิติกร	6	2.1
พนักงานบริหารธุรกิจ	22	7.6
วิศวกร	63	21.9
พนักงานทรัพยากรบุคคล	12	4.2
พนักงานบริหารพัสดุ	4	1.4
พนักงานการเงิน	17	5.9
พนักงานประชาสัมพันธ์	15	5.2

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานกู้ภัย	15	5.2
พนักงานพิสูจน์ทราบ	9	3.1
พนักงานสื่อสาร	8	2.8
พนักงานตรวจสอบ	2	.7
สถาปนิก	6	2.1
พนักงานวิเคราะห์นโยบายและแผน	9	3.1
อื่นๆ ไปรตระบุ	16	5.6
รวม	288	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นวิศวกร จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 รองลงมา มีตำแหน่งเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัย และพนักงานบริหารงานทั่วไป จำนวน 36 คน และ 24 คน ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 12.5 และร้อยละ 8.3 ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งที่มีจำนวนประชากรน้อยที่สุด คือ ผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก หรือรักษาการผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก ผู้อำนวยการกอง หรือรักษาการผู้อำนวยการกอง พนักงานบริหารอาวุโส และพนักงานตรวจสอบ โดยมีจำนวน 2 คน/ตำแหน่ง คิดเป็นร้อยละ 0.7 รองลงมา เป็นผู้ช่วยผู้ว่าการ โดยมีจำนวน 3 คน/ตำแหน่ง คิดเป็นร้อยละ 1.0

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มตำแหน่งของพนักงานออกเป็น 3 กลุ่ม โดยใช้หลักการแบ่งตามรายงานผลการดำเนินงานองค์กร (Organizational Performance Report: OPR)⁴³ โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 2 ด้านหลัก คือ การดำเนินงานตามภารกิจหลักองค์กร และการดำเนินงานสนับสนุนภารกิจหลักองค์กร และผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มเพิ่ม 1 กลุ่ม คือ การดำเนินงานด้านบริหาร กล่าวคือผู้ที่มีตำแหน่งทางการบริหารขององค์กร เพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้ (1) ตำแหน่งบริหาร ประกอบด้วย ตำแหน่งผู้ช่วยผู้ว่าการ ผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก หรือรักษาการผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก ผู้อำนวยการกอง หรือรักษาการผู้อำนวยการกอง หัวหน้าแผนก หรือรักษาการหัวหน้าแผนก และพนักงานบริหารอาวุโส (2) ตำแหน่งที่อยู่ในภารกิจหลักองค์กร ประกอบด้วย พนักงานรักษาความปลอดภัย นิติกร พนักงานบริหารธุรกิจ วิศวกร พนักงานกู้ภัย

⁴³ ก. (รพม.) (2562) . รายงานผลการดำเนินงานองค์กร (Organizational Performance Report: OPR) Retrieved from การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รพม.):

พนักงานพิสูจน์ทราบ พนักงานสื่อสาร พนักงานรักษาเขตทาง และสถาปนิก (3) ตำแหน่งงาน สนับสนุน ประกอบด้วย เลขานุการ พนักงานบริหารงานทั่วไป พนักงานทรัพยากรบุคคล พนักงานบริหารพัสดุ พนักงานการเงิน พนักงานประชาสัมพันธ์ พนักงานตรวจสอบ พนักงานวิเคราะห์นโยบาย และแผน และตำแหน่งอื่นๆ เพื่อใช้เป็นปัจจัยต้นสำหรับการทดสอบสมมติฐานระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ สัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อเทียบกับจำนวนแต่ละตำแหน่งตาม โครงสร้างขององค์กร พบว่า ผู้ช่วยผู้ว่าการมีผู้ตอบจำนวน 3 คน จากจำนวนทั้งหมด 6 คน ตำแหน่ง ผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก หรือรักษาการผู้อำนวยการฝ่าย/สำนักมีผู้ตอบจำนวน 2 คน จากจำนวน ทั้งหมด 8 คน ผู้อำนวยการกอง หรือรักษาการผู้อำนวยการกองมีผู้ตอบจำนวน 2 คน จากจำนวน ทั้งหมด 70 คน หัวหน้าแผนก หรือรักษาการหัวหน้าแผนกมีผู้ตอบจำนวน 8 คน จากจำนวนทั้งหมด 231 คน พนักงานบริหารอาวุโสมีผู้ตอบจำนวน 2 คน จากจำนวนทั้งหมด 10 คน เลขานุการมีผู้ตอบ จำนวน 7 คน จากจำนวนทั้งหมด 10 คน พนักงานบริหารงานทั่วไปมีผู้ตอบจำนวน 24 คน จากจำนวนทั้งหมด 159 คน พนักงานรักษาความปลอดภัยมีผู้ตอบจำนวน 36 คน จากจำนวน ทั้งหมด 79 คน นิติกรมีผู้ตอบจำนวน 6 คน จากจำนวนทั้งหมด 79 คน พนักงานบริหารธุรกิจมี ผู้ตอบจำนวน 22 คน จากจำนวนทั้งหมด 55 คน วิศวกรมีผู้ตอบจำนวน 63 คน จากจำนวนทั้งหมด 142 คน พนักงานทรัพยากรบุคคลมีผู้ตอบจำนวน 12 คน จากจำนวนทั้งหมด 31 คน พนักงาน บริหารพัสดุมียุติตอบจำนวน 4 คน จากจำนวนทั้งหมด 29 คน พนักงานการเงินมีผู้ตอบจำนวน 17 คน จากจำนวนทั้งหมด 32 คน พนักงานประชาสัมพันธ์มีผู้ตอบจำนวน 15 คน จากจำนวนทั้งหมด 23 คน พนักงานกัญภัยมีผู้ตอบจำนวน 15 คน จากจำนวนทั้งหมด 25 คน พนักงานพิสูจน์ทราบมีผู้ตอบ จำนวน 9 คน จากจำนวนทั้งหมด 12 คน พนักงานสื่อสารมีผู้ตอบจำนวน 8 คน จากจำนวนทั้งหมด 12 คน พนักงานตรวจสอบมีผู้ตอบจำนวน 2 คน จากจำนวนทั้งหมด 13 คน สถาปนิกมีผู้ตอบจำนวน 6 คน จากจำนวนทั้งหมด 13 คน พนักงานวิเคราะห์นโยบายและแผนมีผู้ตอบจำนวน 9 คน จากจำนวนทั้งหมด 14 คน และอื่นๆ มีผู้ตอบจำนวน 16 คน จากจำนวนทั้งหมด 101 คน

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มของตำแหน่ง
(n = 288)

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่งบริหาร	17	5.9
ตำแหน่งที่อยู่ในภารกิจหลักขององค์กร	165	57.3
ตำแหน่งงานสนับสนุน	106	36.8
รวม	288	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งที่อยู่ในภารกิจหลักขององค์กร จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมาคือ ตำแหน่งงานสนับสนุน และตำแหน่งบริหาร จำนวน 106 คน และ 17 คน ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 36.8 และ 5.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานใน รพม.
(n = 288)

ระยะเวลาในการทำงานใน รพม.	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
1 - 5 ปี	103	35.8
6 - 10 ปี	106	36.8
11 - 15 ปี	40	13.9
15 ปีขึ้นไป	39	13.5
รวม	288	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานใน รพม. 6 - 10 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมา มีระยะเวลาในการทำงานใน รพม. 1 - 5 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 มีระยะเวลาในการทำงานใน รพม. 11 - 15 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 และมีระยะเวลาในการทำงานใน รพม. 15 ปีขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสังกัด
(n = 288)

สังกัด	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
สังกัดผู้ว่าการ (ผวก.)	3	1.0
สำนักผู้ว่าการ (สผว.)	9	3.1
สำนักสื่อสารองค์กร (สสอ.)	12	4.2
สำนักกฎหมาย (สกม.)	9	3.1
สำนักนิติกรรม (สนก.)	8	2.8
สำนักตรวจสอบ (สตส.)	6	2.1
ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ (ผนย.)	8	2.8
ฝ่ายพัฒนาโครงการรถไฟฟ้า (ผพค.)	14	4.9
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (ผทท.)	10	3.5
ฝ่ายบัญชีและการเงิน (ผชง.)	18	6.3
ฝ่ายธุรกิจบัตรโดยสาร (ผธด.)	10	3.5
ฝ่ายวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม (ผวส.)	17	5.9
ฝ่ายบริหารงานก่อสร้าง 1 (ผบก. 1)	11	3.8
ฝ่ายบริหารงานก่อสร้าง 2 (ผบก. 2)	7	2.4
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ (ผพธ.)	13	4.5
ฝ่ายระบบรถไฟฟ้า (ผรฟ.)	7	2.4
ฝ่ายปฏิบัติการ (ผปก.)	20	6.9
ฝ่ายรักษาความปลอดภัยและกู้ภัย (ผรภ.)	49	17.0
ฝ่ายกรรมสิทธิ์ที่ดิน (ผกท.)	23	8.0
ฝ่ายจัดซื้อและบริการ (ผจบ.)	17	5.9
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (ผทบ.)	12	4.2
สำนักงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม ในการทำงาน (สปอ.)	2	.7
สำนักงานพัฒนาระบบงาน (สพร.)	3	1.0
รวม	288	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานอยู่ในสังกัด ฝรภ.จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 รองลงมาเป็นพนักงานอยู่ในสังกัด ฝกท. และ ฝปก. จำนวน 23 คน และ 20 คน ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 8 และร้อยละ 6.9 ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสังกัด ที่มีจำนวนประชากรน้อยที่สุด คือ สปอ. โดยมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 รองลงมาเป็นพนักงานอยู่ในสังกัด ฝวก. และ ฝพร. โดยมีจำนวน 3 คน/สังกัด คิดเป็นร้อยละ 1.0

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มสังกัดของพนักงานออกเป็น 6 สายงาน คือ (1) สายงานขึ้นตรงผู้ว่าการ ประกอบด้วย สังกัด ฝวก. ฝผว. ฝสอ. ฝกม. ฝนค. ฝตส. และ สปอ. (2) สายงานกลยุทธ์และแผน ประกอบด้วย สังกัด ฝนย. ฝพค. และ ฝทท. (3) สายงานการเงิน ประกอบด้วย สังกัด ฝชง. และ ฝธด. (4) สายงานวิศวกรรมและก่อสร้าง ประกอบด้วย สังกัด ฝวส. ฝปก.1 และ ฝปก.2 (5) สายงานปฏิบัติการ ประกอบด้วย สังกัด ฝพร. ฝรฟ. ฝปก. และ ฝรภ. และ (6) สายงานบริหาร ประกอบด้วย ฝกท. ฝจบ. ฝทบ. และ ฝพร. เพื่อใช้เป็นตัวแปรต้นสำหรับการทดสอบสมมติฐานระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มของสังกัด
(n = 288)

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
สายงานขึ้นตรงผู้ว่าการ	49	17.01
สายงานกลยุทธ์และแผน	32	11.1
สายงานการเงิน	28	9.7
สายงานวิศวกรรมและก่อสร้าง	35	12.2
สายงานปฏิบัติการ	89	30.9
สายงานบริหาร	55	19.1
รวม	288	100.0

จากตารางที่ 15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่สายงานปฏิบัติการ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 รองลงมาคือ สายงานบริหาร จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 สายงานขึ้นตรงผู้ว่าการ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 17.01 สายงานวิศวกรรมและก่อสร้าง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 สายงานกลยุทธ์และแผน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 และสายงานการเงิน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7

นอกจากนี้ สัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อเทียบกับจำนวนแต่ละสายงานตามโครงสร้างขององค์กร พบว่า สายงานชั้นตรงผู้ว่าการมีผู้ตอบจำนวน 49 คน จากจำนวนทั้งหมด 199 คน สายงานกลยุทธ์และแผนมีผู้ตอบจำนวน 32 คน จากจำนวนทั้งหมด 126 คน สายงานการเงินมีผู้ตอบจำนวน 28 คน จากจำนวนทั้งหมด 114 คน สายงานวิศวกรรมและก่อสร้างมีผู้ตอบจำนวน 39 คน จากจำนวนทั้งหมด 143 คน สายงานปฏิบัติการมีผู้ตอบจำนวน 89 คน จากจำนวนทั้งหมด 360 คน สายงานบริหารมีผู้ตอบจำนวน 55 คน จากจำนวนทั้งหมด 212 คน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงาน

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รพม. ของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รพม. (CSR in process) และการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจากการดำเนินงานหลักของ รพม. (CSR after process) ซึ่งมีเกณฑ์การวิเคราะห์ ดังนี้

ระดับความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	
มากที่สุด	4.21 - 5.00	หมายถึง มีการรับรู้มากที่สุด
มาก	3.41 - 4.20	หมายถึง มีการรับรู้มาก
ปานกลาง	2.61 - 3.40	หมายถึง มีการรับรู้ปานกลาง
น้อย	1.81 - 2.60	หมายถึง มีการรับรู้น้อย
น้อยที่สุด	1.00 - 1.80	หมายถึง มีการรับรู้น้อยที่สุด

ตารางที่ 16 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รพม. (CSR in process)

(n = 288)

การรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รพม.(CSR in process)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
1. การบริหารความเสี่ยงด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	3.6285	.80773	มาก
2. การพัฒนาคุณภาพชีวิตและจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างรับผิดชอบต่อ	3.7535	.84205	มาก

การรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รพม.(CSR in process)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
3. การสร้างเสริมระบบธรรมาภิบาลเพื่อพัฒนาองค์กรอย่างรับผิดชอบต่อสังคม	3.6910	.99738	มาก
4. การส่งเสริมประสิทธิภาพความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงาน	3.7431	.92391	มาก
5. การยกระดับการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพ	3.8090	.87652	มาก
6. การส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	3.7431	.85333	มาก
7. การบริหารความสัมพันธ์ชุมชนและผู้ถูกเวนคืนรอบโครงการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน	3.9306	.77101	มาก
8. การสร้างคุณค่าร่วมต่อการพัฒนาดูแลชุมชนและสังคม	3.8403	.81504	มาก
9. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริโภคพลังงาน	3.7153	.92705	มาก
10. การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	3.7326	.94521	มาก
รวม	3.7587	.67069	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รพม. (CSR in process) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7587 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมี (1) การรับรู้การบริหารความสัมพันธ์ชุมชนและผู้ถูกเวนคืนรอบโครงการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9306 โดยมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ (2) การรับรู้การสร้างคุณค่าร่วมต่อการพัฒนาดูแลชุมชนและสังคมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8403 โดยมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก (3) การรับรู้การยกระดับการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8090 โดยมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก (4) การรับรู้การพัฒนาคุณภาพชีวิตและจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างรับผิดชอบต่อสังคมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7535 โดยมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก (5) การรับรู้การส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และการรับรู้การส่งเสริมประสิทธิภาพ

ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงานสังคมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7431 โดยมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก (6) การรับรู้การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7326 โดยมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก (7) การรับรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการบริโภคพลังงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7153 โดยมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก (8) การรับรู้การสร้างเสริมระบบธรรมาภิบาลเพื่อพัฒนาองค์กรอย่างรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.6910 โดยมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก (9) การรับรู้การบริหารความเสี่ยงด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.6285 โดยมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 17 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจากการดำเนินงานหลักของ รฟม. (CSR after process)

(n = 288)

การรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจากการดำเนินงานหลักของ รฟม. (CSR after process)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
1. กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ	4.0556	.59939	มาก
2. โครงการบ้านฉันบ้านเธอ	3.8819	.90293	มาก
3. โครงการที่ทันใจพาน้องนั่งรถไฟฟ้า	3.8715	.83530	มาก
4. กิจกรรมมอบทุนการศึกษา รฟม. เพื่อเยาวชน	4.0903	.71727	มาก
5. โครงการ MRTA Volunteer	4.1493	.73863	มาก
6. กิจกรรมบริจาคโลหิต	4.0313	.71010	มาก
7. กิจกรรมตักบาตร รฟม.	3.8611	.84401	มาก
8. กิจกรรมตลาดนัด รฟม.	3.7465	.83582	มาก
9. กิจกรรมถวายเทียนพรรษา	3.8056	.88564	มาก
10. พิธีถวายผ้าพระกฐินพระราชทาน	3.7812	.84147	มาก
รวม	3.9274	.56990	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า การรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจากการดำเนินงานหลักของ รฟม. (CSR after process) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 3.9274 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ (1) โครงการ MRTA Volunteer มากที่สุด มีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.1493 รองลงมาคือ (2) กิจกรรมมอบ

ทุนการศึกษา รพม. เพื่อเยาวชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0903 (3) กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0556 (4) กิจกรรมบริจาคโลหิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0313 (5) โครงการบ้านฉันบ้านเธอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8819 (6) โครงการที่ทันใจพาน้องนั่งรถไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8715 (7) กิจกรรมดักบาตร รพม. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8611 (8) กิจกรรมถวายเทียนพรรษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8056 (9) พิธีถวายผ้าพระกฐินพระราชทานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7812 (10) กิจกรรมตลาดนัด รพม. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7465 โดยทุกโครงการและกิจกรรมมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการรับรู้ของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการรับรู้ของพนักงาน ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของตัวแปรปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรในแต่ละด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย Mastery : เป็นผู้มีความรู้ความสามารถสูง Respect : เคารพและให้เกียรติต่อบุคคลอื่น Teamwork : ทำงานเป็นทีมเพื่อขับเคลื่อนองค์กร และ Accountability : เป็นผู้มีความรับผิดชอบ ซึ่งจากผลการตอบแบบสอบถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่าวัฒนธรรมองค์กรด้าน Accountability : เป็นผู้มีความรับผิดชอบ มีผลต่อการรับรู้ของพนักงานมากที่สุด โดยมีผู้ตอบจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 ทั้งนี้มีรายละเอียดวัฒนธรรมองค์กรในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรด้าน Mastery
(n = 288)

Mastery	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	37	12.8
เห็นด้วยมาก	81	28.1
เห็นด้วยน้อย	88	30.6
เห็นด้วยน้อยที่สุด	82	28.5
รวม	288	100.0

จากตารางที่ 18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรด้าน Mastery เป็นพนักงานในสายงานกลยุทธ์และแผนส่วนใหญ่เห็นด้วยน้อย จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 และเป็นพนักงานในสายงานขึ้นตรงผู้ว่าการส่วนใหญ่เห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 82 คน

คิดเป็นร้อยละ 28.5 เห็นด้วยมาก จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 และเห็นด้วยมากที่สุดจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ด้าน Respect
(n = 288)

Respect	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	42	14.6
เห็นด้วยมาก	78	27.1
เห็นด้วยน้อย	98	34.0
เห็นด้วยน้อยที่สุด	70	24.3
รวม	288	100.0

จากตารางที่ 19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรด้าน Respect ส่วนใหญ่เห็นด้วยน้อย จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 34 เห็นด้วยมากจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 เป็นพนักงานในสายงานบริหารส่วนใหญ่เห็นด้วยน้อยที่สุดจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 และเป็นพนักงานในสายงานการเงินส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุดจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ด้าน Teamwork
(n = 288)

Teamwork	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	74	25.7
เห็นด้วยมาก	81	28.1
เห็นด้วยน้อย	68	23.6
เห็นด้วยน้อยที่สุด	65	22.6
รวม	288	100.0

จากตารางที่ 20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรด้าน Teamwork ส่วนใหญ่เห็นด้วยมากจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 เห็นด้วยมากที่สุดจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 เห็นด้วยน้อย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 และเป็นพนักงานในสายงานวิศวกรรมและก่อสร้างส่วนใหญ่เห็นด้วยน้อยที่สุดจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรด้าน Accountability
(n = 288)

Accountability	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	135	46.9
เห็นด้วยมาก	48	16.7
เห็นด้วยน้อย	34	11.8
เห็นด้วยน้อยที่สุด	71	24.7
รวม	288	100.0

จากตารางที่ 21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรด้าน Accountability ส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุดจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 และเป็นพนักงานในสายงานปฏิบัติการส่วนใหญ่เห็นด้วยน้อยที่สุดจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 เห็นด้วยมากจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และเห็นด้วยน้อย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ตามลำดับ

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของพนักงาน ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของตัวแปร ปัจจัยการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อบุคคล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งจากผลการตอบแบบสอบถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่าสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อการรับรู้ของพนักงานมากที่สุด โดยมีผู้ตอบจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 ทั้งนี้มีรายละเอียดสื่อในแต่ละประเภท ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของพนักงานด้านสื่อสิ่งพิมพ์

(n = 288)

สื่อสิ่งพิมพ์	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	75	26.0
เห็นด้วยมาก	57	19.8
เห็นด้วยน้อย	102	35.4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	54	18.8
รวม	288	100.0

จากตารางที่ 22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยการสื่อสาร ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ส่วนใหญ่เห็นด้วยน้อย จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 เห็นด้วยมากที่สุดจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 26 เห็นด้วยมากจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 และเป็นพนักงานในสายงานปฏิบัติการ ส่วนใหญ่เห็นด้วยน้อยที่สุดจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของพนักงานด้านสื่อบุคคล

(n = 288)

สื่อบุคคล	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	70	24.3
เห็นด้วยมาก	76	26.4
เห็นด้วยน้อย	81	28.1
เห็นด้วยน้อยที่สุด	61	21.2
รวม	288	100.0

จากตารางที่ 23 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยการสื่อสาร ด้านสื่อบุคคล ส่วนใหญ่เห็นด้วยน้อย จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 เห็นด้วยมาก จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 เห็นด้วยมากที่สุดจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 และเป็นพนักงานในสายงานวิศวกรรมและก่อสร้างส่วนใหญ่เห็นด้วยน้อยที่สุดจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของพนักงานด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

(n = 288)

สื่ออิเล็กทรอนิกส์	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	105	36.5
เห็นด้วยมาก	120	41.7
เห็นด้วยน้อย	30	10.4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	33	11.5
รวม	288	100.0

จากตารางที่ 24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยการสื่อสาร ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 เห็นด้วยมากที่สุดจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 เป็นพนักงานในสายงานบริหารส่วนใหญ่เห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และเห็นด้วยน้อยจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของพนักงานด้านสื่อกิจกรรมต่างๆ

(n = 288)

สื่อกิจกรรมต่างๆ	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด	38	13.2
เห็นด้วยมาก	35	12.2
เห็นด้วยน้อย	75	26.0
เห็นด้วยน้อยที่สุด	140	48.6
รวม	288	100.0

จากตารางที่ 25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยการสื่อสาร ด้านสื่อกิจกรรมต่างๆ เป็นพนักงานในสายงานกลยุทธ์และแผนส่วนใหญ่เห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 เห็นด้วยน้อยจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 26 เห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 และเห็นด้วยมากจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ตามลำดับ

4.5 ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รพม. ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การวิเคราะห์ T-test, F-Test ในการเปรียบเทียบความแตกต่างและวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และใช้ค่าร้อยละมาบรรยาย เพื่อตรวจสอบสมมติฐานทั้ง 2 สมมติฐาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานใน รพม. และสังกัดที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน โดยสามารถจำแนกเป็นสมมติฐานย่อยได้ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานทางสถิติ คือ

H_0 : เพศที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้านความแตกต่างของเพศต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมผ่านสถิติทดสอบ T-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่าเพศไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($sig > .05$) ในด้าน CSR in process จึงอาจสรุปได้ว่ายอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1 เพศที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่สำหรับ CSR after process และการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($sig < .05$) จึงอาจสรุปได้ว่าปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 คือเพศที่แตกต่างกันจะมีระดับ CSR after process และการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 26 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างเพศชายกับเพศหญิง

(n = 288)

การรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	เพศ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	T	P-Value
CSR in process	ชาย	145	3.6655	.64111	.545	.461
	หญิง	143	3.8531	.68882		
CSR after process	ชาย	145	3.8290	.52200	3.938	.048
	หญิง	143	4.0273	.60014		
รวม	ชาย	145	3.7472	.52061	3.969	.047
	หญิง	143	3.9402	.60285		

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานทางสถิติ คือ

H_0 : อายุที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้านความแตกต่างของอายุต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมผ่านสถิติทดสอบ F-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า อายุมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (sig > .05) ในด้าน CSR in process CSR after process และการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวม จึงอาจสรุปได้ว่าปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 อายุที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทั้งนี้ พบว่าเพศชาย และเพศหญิง มีการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้ง CSR in process CSR after process และการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 27 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ด้าน
การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างช่วงอายุ
(n = 288)

การรับรู้ด้าน การดำเนินงานด้าน ความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม	อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	F	Sig.
CSR in process	20 – 30 ปี	105	3.7219	.68035	3.027	.030
	31 – 40 ปี	124	3.7040	.71071		
	41 – 50 ปี	49	3.8653	.52303		
	50 ปีขึ้นไป	10	4.3000	.43461		
	Total	288	3.7587	.67069		
CSR after process	20 – 30 ปี	105	3.8390	.59831	5.660	.001
	31 – 40 ปี	124	3.8831	.50425		
	41 – 50 ปี	49	4.1367	.57289		
	50 ปีขึ้นไป	10	4.3800	.64083		
	Total	288	3.9274	.56990		
รวม	20 – 30 ปี	105	3.7805	.57673	4.693	.003
	31 – 40 ปี	124	3.7935	.56486		
	41 – 50 ปี	49	4.0010	.51544		
	50 ปีขึ้นไป	10	4.3400	.50761		
	Total	288	3.8431	.57021		

จากตารางที่ 27 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้าน
การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig .003 อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ
แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน
2 ด้าน ได้แก่ ด้าน CSR in process และด้าน CSR after process โดยมีค่า sig เท่ากับ .030 และ .001
ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทั้งนี้ พบว่ากลุ่มอายุ 20 - 30 ปี 31 - 40 ปี และ 41 - 50 ปี มีการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้ง CSR in process CSR after process และการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมาก และกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป มีการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้ง CSR in process CSR after process และการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 28 แสดงการเปรียบเทียบคู่ช่วงอายุที่มีคะแนนเฉลี่ยต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างช่วงอายุแตกต่างกันด้วยวิธี L.S.D.

(n = 288)

การรับรู้ด้าน การดำเนินงานด้าน ความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม	อายุ (I)	Mean (I)	อายุ (J)	Mean (J)	Mean	Sig
					Difference (I-J)	
CSR in process	20 - 30 ปี	3.7219	31 - 40 ปี	3.7040	.01787	.839
			41 - 50 ปี	3.8653	-.14340	.213
			50 ปีขึ้นไป	4.3000	-.57810*	.009
	31 - 40 ปี	3.7040	41 - 50 ปี	3.8653	-.16127	.151
			50 ปีขึ้นไป	4.3000	-.59597*	.007
			41 - 50 ปี	3.8653	50 ปีขึ้นไป	4.3000
CSR after process	20 - 30 ปี	3.8390	31 - 40 ปี	3.8831	-.04402	.551
			41 - 50 ปี	4.1367	-.29769*	.002
			50 ปีขึ้นไป	4.3800	-.54095*	.004
	31 - 40 ปี	3.8831	41 - 50 ปี	4.1367	-.25367*	.007
			50 ปีขึ้นไป	4.3800	-.49694*	.007
			41 - 50 ปี	4.1367	50 ปีขึ้นไป	4.3800

การรับรู้ด้าน					Mean	
การดำเนินงานด้าน	อายุ	Mean	อายุ	Mean	Difference	Sig
ความรับผิดชอบต่อ	(I)	(I)	(J)	(J)	(I-J)	
สังคมและสิ่งแวดล้อม						
รวม	20 – 30 ปี	3.7805	31 – 40 ปี	3.7935	-.01307	.860
			41 – 50 ปี	4.0010	-.22054*	.023
			50 ปีขึ้นไป	4.3400	-.55952*	.003
	31 – 40 ปี	3.7935	41 – 50 ปี	4.0010	-.20747*	.029
			50 ปีขึ้นไป	4.3400	-.54645*	.003
	41 – 50 ปี	4.0010	50 ปีขึ้นไป	4.3400	-.33898	.082

จากตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกับอายุของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า

การรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR in process สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ได้เป็น 2 กลุ่ม จำแนกตามอายุ ได้แก่ กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR in process น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig .009 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR in process น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig .007 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR after process สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ได้เป็น 4 กลุ่ม จำแนกตามอายุ ได้แก่ กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR after process น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี โดยมีค่า Sig .002 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR after process น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 50 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig .004 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR after process น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 – 50 ปี ขึ้นไป โดยมีค่า Sig .007 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ

กลุ่มที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR after process น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปขึ้นไป โดยมีค่า Sig .007 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยภาพรวมสามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ได้เป็น 2 กลุ่ม จำแนกตามอายุ ได้แก่ กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยภาพรวม น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 41 - 50 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig .023 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้านโดยภาพรวม น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig .003 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานทางสถิติ คือ

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้านความแตกต่างของระดับการศึกษาต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมผ่านสถิติทดสอบ F-test ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (sig < .05) ในด้าน CSR in process และ CSR after process รวมถึงการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวม จึงอาจสรุปได้ว่า ยอมรับ H_1 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในด้าน CSR in process และ CSR after process รวมถึงการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 29 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ด้าน
การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างระดับการศึกษา
(n = 288)

การรับรู้ด้าน การดำเนินงานด้าน ความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม	ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	F	Sig.
CSR in process	ต่ำกว่าปริญญาตรี	33	3.5333	.52122	6.370	.002
	ปริญญาตรี	150	3.6880	.70262		
	สูงกว่าปริญญาตรี	105	3.9305	.63034		
	Total	288	3.7587	.67069		
CSR after process	ต่ำกว่าปริญญาตรี	33	3.8000	.46233	7.641	.001
	ปริญญาตรี	150	3.8373	.57434		
	สูงกว่าปริญญาตรี	105	4.0962	.55883		
	Total	288	3.9274	.56990		
รวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	33	3.6667	.45837	8.137	.000
	ปริญญาตรี	150	3.7627	.58172		
	สูงกว่าปริญญาตรี	105	4.0133	.54712		
	Total	288	3.8431	.57021		

จากตารางที่ 29 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้าน
การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig .000 อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี

ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้าน CSR in process และด้าน CSR after process โดยมีค่า sig เท่ากับ .002 และ .001 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทั้งนี้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้ง CSR in process และ CSR after process รวมถึงการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ตารางที่ 30 แสดงการเปรียบเทียบคู่ระดับการศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่อการให้ความสำคัญกับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างช่วงระดับการศึกษาแตกต่างกันด้วยวิธี L.S.D.

(n = 288)

การรับรู้ด้าน การดำเนินงานด้าน ความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม	ระดับ การศึกษา (I)	Mean (I)	ระดับ การศึกษา (J)	Mean (J)	Mean Difference (I-J)	Sig
CSR in process	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	3.5333	ปริญญาตรี	3.6880	-.15467	.223
			สูงกว่า ปริญญาตรี	3.9305	-.39714*	.003
	ปริญญาตรี	3.6880	สูงกว่า ปริญญาตรี	3.9305	-.24248*	.004
CSR after process	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	3.8000	ปริญญาตรี	3.8373	-.03733	.728
			สูงกว่า ปริญญาตรี	4.0962	-.29619*	.008
	ปริญญาตรี	3.8373	สูงกว่า ปริญญาตรี	4.0962	-.25886*	.000

การรับรู้ด้าน	ระดับ	Mean	ระดับ	Mean	Mean	Sig
การดำเนินงานด้าน	การศึกษา	(I)	การศึกษา	(J)	Difference	
ความรับผิดชอบต่อ	(I)		(J)		(I-J)	
สังคมและสิ่งแวดล้อม						
รวม	ต่ำกว่า	3.6667	ปริญญาตรี	3.7627	-.09600	.370
	ปริญญาตรี		สูงกว่า	4.0133	-.34667*	.002
			ปริญญาตรี			
	ปริญญาตรี	3.7627	สูงกว่า	4.0133	-.25067*	.000
			ปริญญาตรี			

จากตารางที่ 30 พบว่าการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR in process สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ได้เป็น 2 กลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษา ได้แก่ กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR in process น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีค่า Sig .003 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR in process น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีค่า Sig .004 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR after process สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ได้เป็น 2 กลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษา ได้แก่ กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR after process น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีค่า Sig .008 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR after process น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามากกว่าปริญญาตรี โดยมีค่า Sig .000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยภาพรวม สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ได้เป็น 2 กลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษา ได้แก่ กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่มี

ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยภาพรวม น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีค่า Sig .002 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน โดยภาพรวม น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีค่า Sig .000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับงานที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันโดยมีสมมติฐานทางสถิติ คือ

H_0 : ระดับงานที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับงานที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้านความแตกต่างของระดับงานต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมผ่านสถิติทดสอบ F-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า ระดับงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (sig < .05) ในด้าน CSR in process และ CSR after process รวมถึงการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวม จึงอาจสรุปได้ว่า ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 ระดับงานที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 31 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ด้าน
การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างระดับงาน
(n = 288)

การรับรู้ด้าน การดำเนินงานด้าน ความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม	ระดับงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	F	Sig.
CSR in process	ระดับ 4 - 7	203	3.6360	.70699	14.693	.000
	ระดับ 8 - 10	75	4.0000	.45944		
	ระดับ 11 ขึ้นไป	10	4.4400	.22211		
	Total	288	3.7587	.67069		
CSR after process	ระดับ 4 - 7	203	3.7921	.55315	25.137	.000
	ระดับ 8 - 10	75	4.2040	.44825		
	ระดับ 11 ขึ้นไป	10	4.6000	.53333		
	Total	288	3.9274	.56990		
รวม	ระดับ 4 - 7	203	3.7140	.57885	23.045	.000
	ระดับ 8 - 10	75	4.1020	.39579		
	ระดับ 11 ขึ้นไป	10	4.5200	.34173		
	Total	288	3.8431	.57021		

จากตารางที่ 31 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับงานแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้าน
การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig .000 อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี
ระดับงานแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและ
สิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้าน CSR in process และด้าน CSR after process โดยมี
ค่า sig เท่ากับ .000 และ .000 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทั้งนี้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างระดับ 4 - 7 และกลุ่มตัวอย่างระดับ 8 - 10 มีการรับรู้ด้าน
การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้ง CSR in process และ CSR after
process รวมถึงการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวม

อยู่ในระดับมาก และกลุ่มตัวอย่างระดับ 11 ขึ้นไป มีการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้ง CSR in process CSR after process และการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 32 แสดงการเปรียบเทียบคู่ระดับงานที่มีคะแนนเฉลี่ยต่อการให้ความสำคัญกับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างช่วงระดับงานที่แตกต่างกันด้วยวิธี L.S.D.

(n = 288)

การรับรู้ด้าน การดำเนินงานด้าน ความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม	ระดับงาน (I)	Mean (I)	ระดับงาน (J)	Mean (J)	Mean Difference (I-J)	Sig
CSR in process	ระดับ 4-7	3.6360	ระดับ 8 - 10	4.0000	-.36404*	.000
			ระดับ 11 ขึ้นไป	4.4400	-.80404*	.000
	ระดับ 8-10	4.0000	ระดับ 11 ขึ้นไป	4.4400	-.44000*	.042
	CSR after process	ระดับ 4-7	3.7921	ระดับ 8 - 10	4.2040	-.41188*
ระดับ 11 ขึ้นไป				4.6000	-.80788*	.000
ระดับ 8-10		4.2040	ระดับ 11 ขึ้นไป	4.6000	-.39600*	.026
รวม	ระดับ 4-7	3.7140	ระดับ 8 - 10	4.1020	-.38796*	.000
			ระดับ 11 ขึ้นไป	4.5200	-.80596*	.000
	ระดับ 8-10	4.1020	ระดับ 11 ขึ้นไป	4.5200	-.41800*	.020

และกลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับงาน 4 – 7 มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยภาพรวม น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับงาน 11 ขึ้นไป โดยมีค่า Sig .000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับงาน 8 – 10 มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยภาพรวม น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับงาน 11 ขึ้นไป โดยมีค่า Sig .020 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.5 ประเภทตำแหน่งที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันโดยมีสมมติฐานทางสถิติ คือ

H_0 : ประเภทตำแหน่งที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประเภทตำแหน่งที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้านความแตกต่างของตำแหน่งต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมผ่านสถิติทดสอบ F-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า ตำแหน่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (sig > .05) ในด้าน CSR in process CSR after process และการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวม จึงอาจสรุปได้ว่า ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 ตำแหน่งที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 33 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ด้าน
การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างตำแหน่งงาน
(n = 288)

การรับรู้ด้าน การดำเนินงานด้าน ความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม	ตำแหน่งงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	F	Sig.
CSR in process	ตำแหน่งบริหาร	17	4.4412	.49757	13.435	.000
	ตำแหน่งที่อยู่ในภารกิจ หลักองค์กร	165	3.6358	.65266		
	ตำแหน่งงานสนับสนุน	106	3.8406	.64848		
	Total	288	3.7587	.67069		
CSR after process	ตำแหน่งบริหาร	17	4.4706	.58391	12.383	.000
	ตำแหน่งที่อยู่ในภารกิจ หลักองค์กร	165	3.8224	.51836		
	ตำแหน่งงานสนับสนุน	106	4.0038	.58748		
	Total	288	3.9274	.56990		
รวม	ตำแหน่งบริหาร	17	4.4559	.44857	15.569	.000
	ตำแหน่งที่อยู่ในภารกิจ หลักองค์กร	165	3.7291	.54103		
	ตำแหน่งงานสนับสนุน	106	3.9222	.55977		
	Total	288	3.8431	.57021		

จากตารางที่ 33 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig .000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้าน CSR in process และด้าน CSR after process โดยมีค่า sig เท่ากับ .000 และ .000 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทั้งนี้ พบว่ากลุ่มตำแหน่งบริหาร มีการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้ง CSR in process CSR after process และการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และกลุ่มตำแหน่งที่อยู่ในภารกิจหลักองค์กร และกลุ่มตำแหน่งงานสนับสนุน มีการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้ง CSR in process CSR after process และการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 34 แสดงการเปรียบเทียบคู่ตำแหน่งงานที่มีคะแนนเฉลี่ยต่อการให้ความสำคัญกับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ด้วยวิธี L.S.D.

(n = 288)

การรับรู้ด้าน การดำเนินงานด้าน ความรับผิดชอบต่อ สังคมและ สิ่งแวดล้อม	ตำแหน่งงาน (I)	Mean (I)	ตำแหน่งงาน (J)	Mean (J)	Mean Difference (I-J)	Sig
CSR in process	ตำแหน่ง บริหาร	4.4412	ตำแหน่งที่อยู่ใน ภารกิจหลักองค์กร	3.6358	.80542*	.000
			ตำแหน่งงาน สนับสนุน	3.8406	.60061*	.000
	ตำแหน่ง ที่อยู่ในภารกิจ หลักองค์กร	3.6358	ตำแหน่งงาน สนับสนุน	3.8406	-.20481*	.011

การรับรู้ด้าน การดำเนินงานด้าน ความรับผิดชอบต่อ สังคมและ สิ่งแวดล้อม	ตำแหน่งงาน (I)	Mean (I)	ตำแหน่งงาน (J)	Mean (J)	Mean Difference (I-J)	Sig
CSR after process	ตำแหน่ง บริหาร	4.4706	ตำแหน่งที่อยู่ใน ภารกิจหลักองค์กร	3.8224	.64816*	.000
			ตำแหน่งงาน สนับสนุน	4.0038	.46681*	.001
	ตำแหน่ง ที่อยู่ในภารกิจ หลักองค์กร	3.8224	ตำแหน่งงาน สนับสนุน	4.0038	-.18135*	.008
รวม	ตำแหน่ง บริหาร	4.4559	ตำแหน่งที่อยู่ใน ภารกิจหลักองค์กร	3.7291	.72679*	.000
			ตำแหน่งงาน สนับสนุน	3.9222	.53371*	.000
	ตำแหน่ง ที่อยู่ในภารกิจ หลักองค์กร	3.7291	ตำแหน่งงาน สนับสนุน	3.9222	-.19308*	.005

จากตารางที่ 34 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกับตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า

การรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR in process สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ได้เป็น 3 กลุ่ม จำแนกตามตำแหน่งงาน ได้แก่ กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ตำแหน่งบริหารมีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR in process มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ตำแหน่งในภารกิจหลักขององค์กร โดยมีค่า Sig .000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ตำแหน่งบริหาร มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR in process มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ตำแหน่งงานสนับสนุน โดยมีค่า Sig .000 อย่างมีนัยสำคัญทาง

H_0 : อายุงานที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุงานที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้านความแตกต่างของอายุงานต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมผ่านสถิติทดสอบ F-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า อายุงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\text{sig} < .05$) ในด้าน CSR in process CSR after process และการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวม จึงอาจสรุปได้ว่า ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 อายุงานที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 35 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างอายุงาน
(n = 288)

การรับรู้ด้าน การดำเนินงานด้าน ความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม	อายุงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	F	Sig.
CSR in process	1 – 5 ปี	103	3.6621	.72843	4.826	.003
	6 – 10 ปี	106	3.6821	.68240		
	11 – 15 ปี	40	3.9050	.59397		
	15 ปีขึ้นไป	39	4.0718	.39931		
	Total	288	3.7587	.67069		
CSR after process	1 – 5 ปี	103	3.8184	.58339	12.867	.000
	6 – 10 ปี	106	3.8094	.48098		
	11 – 15 ปี	40	4.1000	.60341		
	15 ปีขึ้นไป	39	4.3590	.48271		
	Total	288	3.9274	.56990		

การรับรู้ด้าน การดำเนินงานด้าน ความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม	อายุงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	F	Sig.
รวม	1 – 5 ปี	103	3.7403	.58929	9.505	.000
	6 – 10 ปี	106	3.7458	.53724		
	11 – 15 ปี	40	4.0025	.58243		
	15 ปีขึ้นไป	39	4.2154	.39222		
	Total	288	3.8431	.57021		

จากตารางที่ 35 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้าน การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig .000 อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้าน CSR in process และด้าน CSR after process โดยมี ค่า sig เท่ากับ .003 และ .000 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทั้งนี้ พบว่ากลุ่ม 1 – 5 ปี 6 – 10 ปี 11 – 15 ปี และ 15 ปีขึ้นไป มีการรับรู้ด้าน การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม CSR in process อยู่ในระดับมาก และ กลุ่ม 1 – 5 ปี 6 – 10 ปี 11 – 15 ปี มีการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อมทั้ง CSR after process และการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนกลุ่ม 15 ปีขึ้นไป มีการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้าน ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้ง CSR after process และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 36 แสดงการเปรียบเทียบคู่ช่วงอายุงานที่มีคะแนนเฉลี่ยต่อการให้ความสำคัญกับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างช่วงอายุงานที่แตกต่างกัน ด้วยวิธี L.S.D.

(n = 288)

การรับรู้ด้าน การดำเนินงานด้าน ความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม	อายุงาน (I)	Mean (I)	อายุงาน (J)	Mean (J)	Mean	Sig
					Difference (I-J)	
CSR in process	1 – 5 ปี	3.6621	6 – 10 ปี	3.6821	-.01994	.827
			11 – 15 ปี	3.9050	-.24286*	.048
			15 ปีขึ้นไป	4.0718	-.40966*	.001
	6 – 10 ปี	3.6821	11 – 15 ปี	3.9050	-.22292	.069
			15 ปีขึ้นไป	4.0718	-.38972*	.002
	11 – 15 ปี	3.8653	15 ปีขึ้นไป	4.0718	-.16679	.261
CSR after process	1 – 5 ปี	3.8184	6 – 10 ปี	3.8094	.00901	.904
			11 – 15 ปี	4.1000	-.28155*	.005
			15 ปีขึ้นไป	4.3590	-.54053*	.000
	6 – 10 ปี	3.8094	11 – 15 ปี	4.1000	-.29057*	.004
			15 ปีขึ้นไป	4.3590	-.54954*	.000
	11 – 15 ปี	4.1000	15 ปีขึ้นไป	4.3590	-.25897*	.033
รวม	1 – 5 ปี	3.7403	6 – 10 ปี	3.7458	-.00546	.942
			11 – 15 ปี	4.0025	-.26221*	.011
			15 ปีขึ้นไป	4.2154	-.47509*	.000
	6 – 10 ปี	3.7458	11 – 15 ปี	4.0025	-.25675*	.012
			15 ปีขึ้นไป	4.2154	-.46963*	.000
	11 – 15 ปี	4.0025	15 ปีขึ้นไป	4.2154	-.21288	.084

จากตารางที่ 36 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกับช่วงอายุงานของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า

การรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในภาพรวม สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ได้เป็น 4 กลุ่ม จำแนกตามอายุงาน ได้แก่ กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานระหว่าง 1 – 5 ปีมีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในภาพรวม น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานระหว่าง 11 - 15 ปี โดยมีค่า Sig .011 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานระหว่าง 1 – 5 ปี มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในภาพรวม น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig .000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานระหว่าง 6 – 10 ปี มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในภาพรวม น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานระหว่าง 11 - 15 ปี โดยมีค่า Sig .012 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานระหว่าง 6 – 10 ปี มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในภาพรวม น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig .000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.7 สังกัดที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานทางสถิติ คือ

H_0 : สังกัดที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

H_1 : สังกัดที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้านความแตกต่างของคู่สังกัดต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมผ่านสถิติทดสอบ F-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่าสังกัดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (sig < .05) ของด้าน CSR in process และการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวม จึงอาจสรุปได้ว่าปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 สังกัดที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่าสังกัดไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (sig > .05) ในด้าน CSR after process จึงอาจสรุปได้ว่าปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0 ตำแหน่งที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 37 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงาน
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างสังกัด (จำแนกตามสายงาน)

(n = 288)

การรับรู้ด้านการดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม	สังกัด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	F	Sig.
CSR in process	สายงานขึ้นตรงผู้ว่าการ	47	4.0085	.69870	3.689	.003
	สายงานกลยุทธ์และแผน	32	3.8781	.60308		
	สายงานการเงิน	28	3.9607	.70781		
	สายงานวิศวกรรมและ ก่อสร้าง	35	3.7657	.55144		
	สายงานปฏิบัติการ	91	3.6429	.69268		
	สายงานบริหาร	55	3.5600	.61452		
	Total	288	3.7587	.67069		
CSR after process	สายงานขึ้นตรงผู้ว่าการ	47	4.0830	.65019	1.727	.128
	สายงานกลยุทธ์และแผน	32	3.9938	.49183		
	สายงานการเงิน	28	3.9321	.63832		
	สายงานวิศวกรรมและ ก่อสร้าง	35	4.0229	.42224		
	สายงานปฏิบัติการ	91	3.8505	.57337		
	สายงานบริหาร	55	3.8200	.55857		
	Total	288	3.9274	.56990		

การรับรู้ด้านการดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม	สังกัด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	F	Sig.
รวม	สายงานขึ้นตรงผู้ว่าการ	47	4.0457	.60161	3.012	.011
	สายงานกลยุทธ์และแผน	32	3.9359	.48447		
	สายงานการเงิน	28	3.9464	.63420		
	สายงานวิศวกรรมและ ก่อสร้าง	35	3.8943	.44421		
	สายงานปฏิบัติการ	91	3.7467	.58508		
	สายงานบริหาร	55	3.6900	.54911		
	Total	288	3.8431	.57021		

จากตารางที่ 37 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสังกัด (จำแนกตามสายงาน) แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig .011 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสังกัด (จำแนกตามสายงาน) แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน คือ ด้าน CSR in process โดยมีค่า sig เท่ากับ .003 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ไม่แตกต่างกัน คือด้าน CSR after process .128 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทั้งนี้ พบว่าสายงานขึ้นตรงผู้ว่าการ สายงานกลยุทธ์และแผน สายงานการเงิน สายงานวิศวกรรมและก่อสร้าง สายงานปฏิบัติการ และสายงานบริหาร มีการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม CSR in process CSR after process และการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ตารางที่ 38 แสดงการเปรียบเทียบคู่สังกัดที่มีคะแนนเฉลี่ยต่อการให้ความสำคัญกับการรับรู้ด้าน
การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างสังกัดที่แตกต่างกันด้วยวิธี L.S.D.
(n = 288)

การรับรู้ด้าน การดำเนินงานด้าน ความรับผิดชอบต่อ สังคมและ สิ่งแวดล้อม	สังกัด (I)	Mean (I)	สังกัด (J)	Mean (J)	Mean Difference (I-J)	Sig		
CSR in process	สายงานขึ้นตรง ผู้ว่าการ	4.0085	สายงานกลยุทธ์ และแผน	3.8781	.13039	.386		
			สายงานการเงิน	3.9607	.04780	.760		
			สายงาน วิศวกรรมและ ก่อสร้าง	3.7657	.24280	.098		
			สายงาน ปฏิบัติการ	3.6429	.36565*	.002		
			สายงานบริหาร	3.5600	.44851*	.001		
			สายงาน	3.8781	สายงานการเงิน	3.9607	-.08259	.627
			กลยุทธ์และแผน	สายงาน	3.7657	.11241	.484	
	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย CHULALONGKORN UNIVERSITY	สายงาน	3.6429	วิศวกรรมและ ก่อสร้าง	3.6429	.23527	.082	
				ปฏิบัติการ	3.5600	.31812*	.030	
				สายงานบริหาร	3.5600	.31812*	.030	

การรับรู้ด้าน การดำเนินงานด้าน ความรับผิดชอบต่อ สังคมและ สิ่งแวดล้อม	สังกัด (I)	Mean (I)	สังกัด (J)	Mean (J)	Mean Difference (I-J)	Sig
	สายงานการเงิน	3.9607	สายงาน วิศวกรรมและ ก่อสร้าง	3.7657	.19500	.242
			สายงาน ปฏิบัติการ	3.6429	.31786*	.026
			สายงานบริหาร	3.5600	.40071*	.009
	สายงาน วิศวกรรมและ ก่อสร้าง	3.7657	สายงาน ปฏิบัติการ	3.6429	.12286	.347
			สายงานบริหาร	3.5600	.20571	.148
	สายงาน ปฏิบัติการ	3.6429	สายงานบริหาร	3.5600	.08286	.460
CSR after process	สายงานขึ้นตรง ผู้ว่าการ	4.0830	สายงาน กลยุทธ์และแผน	3.9938	.08923	.492
			สายงานการเงิน	3.9321	.15084	.266
			สายงาน วิศวกรรมและ ก่อสร้าง	4.0229	.06012	.635
			สายงาน ปฏิบัติการ	3.8505	.23243*	.023
			สายงานบริหาร	3.8200	.26298*	.020

การรับรู้ด้าน การดำเนินงานด้าน ความรับผิดชอบต่อ สังคมและ สิ่งแวดล้อม	สังกัด (I)	Mean (I)	สังกัด (J)	Mean (J)	Mean Difference (I-J)	Sig
	สายงาน กลยุทธ์และแผน	3.9938	สายงานการเงิน	3.9321	.06161	.675
			สายงาน วิศวกรรมและ ก่อสร้าง	4.0229	-.02911	.834
			สายงาน ปฏิบัติการ	3.8505	.14320	.220
			สายงานบริหาร	3.8200	.17375	.169
	สายงานการเงิน	3.9321	สายงาน วิศวกรรมและ ก่อสร้าง	4.0229	-.09071	.528
			สายงาน ปฏิบัติการ	3.8505	.08159	.506
			สายงานบริหาร	3.8200	.11214	.394
	สายงาน วิศวกรรมและ ก่อสร้าง	4.0229	สายงาน ปฏิบัติการ	3.8505	.17231	.127
			สายงานบริหาร	3.8200	.20286	.099
	สายงาน ปฏิบัติการ	3.8505	สายงานบริหาร	3.8200	.03055	.752

การรับรู้ด้าน การดำเนินงานด้าน ความรับผิดชอบต่อ สังคมและ สิ่งแวดล้อม	สังกัด (I)	Mean (I)	สังกัด (J)	Mean (J)	Mean Difference (I-J)	Sig		
รวม	สายงานขึ้นตรง ผู้ว่าการ	4.0457	สายงาน	3.9359	.10981	.393		
			กลยุทธ์และแผน					
	สายงานกลยุทธ์ และแผน	3.9359	3.9464	สายงานการเงิน	3.9464	.09932	.459	
				สายงาน	3.8943	.15146	.227	
				วิศวกรรมและ ก่อสร้าง				
				สายงาน	3.7467	.29904*	.003	
				ปฏิบัติการ				
				สายงานบริหาร	3.6900	.35574*	.002	
				สายงานการเงิน	3.9464	-.01049	.942	
				และแผน				
สายงานการเงิน	3.9464	3.8943	สายงาน	3.8943	.04165	.761		
			วิศวกรรมและ ก่อสร้าง					
			สายงาน	3.7467	.18923	.102		
			ปฏิบัติการ					
			สายงานบริหาร	3.6900	.24594*	.049		
			สายงาน	3.8943	.05214	.714		
			วิศวกรรมและ ก่อสร้าง					
			สายงาน	3.7467	.19973	.100		
ปฏิบัติการ								
สายงานบริหาร	3.6900	.25643*	.050					

การรับรู้ด้าน การดำเนินงานด้าน ความรับผิดชอบต่อ สังคมและ สิ่งแวดล้อม	สังกัด (I)	Mean (I)	สังกัด (J)	Mean (J)	Mean Difference (I-J)	Sig
	สายงาน วิศวกรรมและ ก่อสร้าง	3.8943	สายงาน ปฏิบัติการ	3.7467	.14758	.187
			สายงานบริหาร	3.6900	.20429	.093
	สายงาน ปฏิบัติการ	3.7467	สายงานบริหาร	3.6900	.05670	.554

จากตารางที่ 38 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การรับรู้ด้าน การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกับสังกัดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธี ทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า

การรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR in process สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ได้เป็น 5 กลุ่ม จำแนกตามอายุ ได้แก่ กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ สายงานชั้นตรงผู้ว่าการ มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อมด้าน CSR in process มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่สายงานปฏิบัติการ โดยมีค่า Sig .002 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่อยู่สายงานชั้นตรงผู้ว่าการ มีผลต่อ การรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR in process มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่สายงานบริหาร โดยมีค่า Sig .001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่อยู่สายงานกลยุทธ์และแผน มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้าน ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR in process มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่สายงาน บริหาร โดยมีค่า Sig .030 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่อยู่สายงาน การเงิน มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR in process มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่สายงานปฏิบัติการ โดยมีค่า Sig .026 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 และกลุ่มที่ 5 กลุ่มตัวอย่างที่อยู่สายงานการเงิน มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้าน

ตารางที่ 39 แสดงร้อยละของปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
(n=288)

ปัจจัยส่งผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	รวม
ปัจจัยด้านวัฒนธรรมธรรมาภิบาล					
Mastery : เป็นผู้มีความรู้ความสามารถสูง	12.8	28.1	30.6	28.5	100
Respect : เคารพและให้เกียรติต่อบุคคลอื่น	14.6	27.1	34.0	24.3	100
Teamwork : ทำงานเป็นทีมเพื่อขับเคลื่อนองค์กร	25.7	28.1	23.6	22.6	100
Accountability : เป็นผู้มี ความรับผิดชอบต่อ	46.9	16.7	11.8	24.7	100
ปัจจัยการสื่อสาร					
สื่อสิ่งพิมพ์	26.0	19.8	35.4	18.8	100
สื่อบุคคล	24.3	26.4	28.1	21.2	100
สื่ออิเล็กทรอนิกส์	36.5	41.7	10.4	11.5	100
สื่อกิจกรรมต่างๆ	13.2	12.2	26.0	48.6	100

จากตารางที่ 39 แสดงร้อยละของปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม พบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมธรรมาภิบาลด้านที่ส่งผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมากที่สุด คือ ด้าน Accountability : เป็นผู้มี ความรับผิดชอบต่อ ซึ่งมีผู้เห็นด้วยมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 46.9 และด้านที่ส่งผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด คือ ด้าน Mastery : เป็นผู้มีความรู้ความสามารถสูง ซึ่งมีผู้เห็นด้วยน้อย และน้อยที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 30.6 และ 28.5 ตามลำดับ ในส่วนของปัจจัยการสื่อสาร พบว่า สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นสื่อที่ส่งผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมากและมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 36.5 และ 41.7 ตามลำดับ และสื่อที่ส่งผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด คือ สื่อกิจกรรมต่างๆ โดยคิดเป็นร้อยละ 48.6

4.6 ข้อเสนอแนะ

กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเผยแพร่ข่าวสารด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ของ รพม. ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดภายในส่วนที่ 4 ของแบบสอบถาม โดยมีจำนวน 7 ความเห็น จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 288 คน ดังนี้

- 1) การประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย
- 2) ควรให้ผู้บริหารแต่ละระดับสื่อสารกับพนักงานให้มากขึ้น เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้
- 3) เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงกว่านี้
- 4) ใช้ผู้บริหารเป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ
- 5) หาช่องทางประชาสัมพันธ์เพิ่มเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 6) จัดกิจกรรมให้ความรู้ในเรื่องดังกล่าว แทนการให้ความรู้หรือประชาสัมพันธ์ในเชิงวิชาการ
- 7) ควรเพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของกรรมการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) มีวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)

สำหรับแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แนวคิดการสื่อสารภายในองค์กร ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงาน รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจแบบวัดผลครั้งเดียวโดยใช้วิธีการสุ่มแบบโควตาจากจำนวนประชากรของแต่ละฝ่าย/สำนักกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) จำนวน 288 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในรูปของจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สำหรับการทดสอบสมมติฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมานด้วย T-test และ F-Test ซึ่งใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างและวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) โดยผลการศึกษาโดยสรุปมีดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามีจำนวน 288 คน โดยแบ่งเป็นเพศชาย 145 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 และเพศหญิง 143 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 ส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 และมีระดับงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 4 - 7 จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งที่อยู่ในภารกิจหลักขององค์กร จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมาคือ ตำแหน่งงานสนับสนุน และตำแหน่งบริหาร จำนวน 106 คน และ 17 คนตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 36.8 และ 5.9 ตามลำดับ นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการทำงานใน รพม. 6 - 10 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 และส่วนใหญ่อยู่สายงานปฏิบัติการจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 รองลงมาคือ สายงานบริหาร จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 สายงานขึ้นตรงผู้ว่าการ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 17.01 สายงานวิศวกรรมและก่อสร้าง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 สายงานกลยุทธ์และแผน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 และสายงานการเงิน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 ตามลำดับ

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงาน แบ่งเป็น 2 หัวข้อหลัก คือ การรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รพม. (CSR in process) และการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจากการดำเนินงานหลักของ รพม. (CSR after process) โดยสามารถสรุปการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รพม. (CSR in process) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7587 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รพม. (CSR in process) ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยการรับรู้การบริหารความสัมพันธ์ชุมชนและผู้ถูกเวนคืนรอบโครงการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9306 การรับรู้การสร้างคุณค่าร่วมต่อการพัฒนาดูแลชุมชนและสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8403 การรับรู้การยกระดับการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8090 การรับรู้การพัฒนาคุณภาพชีวิตและจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างรับผิดชอบต่อ

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7535 การรับรู้การส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และการรับรู้การส่งเสริมประสิทธิภาพความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงาน สังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7431 การรับรู้การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7326 การรับรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการบริโภคพลังงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7153 การรับรู้การสร้างเสริมระบบธรรมาภิบาลเพื่อพัฒนาองค์กรอย่างรับผิดชอบต่อสังคมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.6910 และการรับรู้การบริหารความเสี่ยงด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.6285 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจากการดำเนินงานหลักของ รพม. (CSR after process) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9274 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจากการดำเนินงานหลักของ รพม. (CSR after process) ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยการรับรู้โครงการ MRTA Volunteer มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1493 การรับรู้กิจกรรมมอบทุนการศึกษา รพม. เพื่อเยาวชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0903 การรับรู้กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0556 การรับรู้กิจกรรมบริจาคโลหิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0313 การรับรู้โครงการบ้านฉันบ้านเธอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8819 การรับรู้โครงการที่ทันใจพาน้องนั่งรถไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8715 การรับรู้กิจกรรมตักบาตร รพม. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8611 การรับรู้กิจกรรมถวายเทียนพรรษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8056 การรับรู้พิธีถวายผ้าพระกฐินพระราชทาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7812 และการรับรู้กิจกรรมตลาดนัด รพม. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7465 ตามลำดับ

5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการรับรู้ของพนักงาน

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของพนักงาน ประกอบด้วย Mastery Respect Teamwork และ Accountability โดยจากการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้ง 288 คน พบว่า ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ด้าน Accountability มีผลต่อการรับรู้ของพนักงานมากที่สุด โดยมีจำนวนผู้เห็นด้วยมากที่สุด เท่ากับ 135 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมา คือ ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ด้าน Teamwork โดยมีจำนวนผู้เห็นด้วยมากที่สุด เท่ากับ 74 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ด้าน Respect โดยมีจำนวนผู้เห็นด้วยมากที่สุด เท่ากับ 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 และปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ด้าน Mastery โดยมีจำนวนผู้เห็นด้วยมากที่สุด เท่ากับ 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ตามลำดับ

5.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของพนักงาน

ปัจจัยการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของพนักงาน ประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อบุคคล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อกิจกรรมต่างๆ โดยจากการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้ง 288 คน พบว่า ปัจจัยการสื่อสาร ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อการรับรู้ของพนักงานมากที่สุด โดยมีจำนวนผู้เห็นด้วยมากที่สุด เท่ากับ 105 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมา คือ ปัจจัยการสื่อสารด้านสื่อสิ่งพิมพ์ โดยมีจำนวนผู้เห็นด้วยมากที่สุด เท่ากับ 75 คน คิดเป็นร้อยละ 26 ปัจจัยการสื่อสารด้านสื่อบุคคล โดยมีจำนวนผู้เห็นด้วยมากที่สุด เท่ากับ 70 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 และปัจจัยการสื่อสารด้านสื่อกิจกรรมต่างๆ โดยมีจำนวนผู้เห็นด้วยมากที่สุด เท่ากับ 38 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2

5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

5.2.1 สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานใน รพม. และสังกัดที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลโดยส่วนใหญ่ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานใน รพม. และสังกัดที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รพม. (CSR in process) และ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจากการดำเนินงานหลักของ รพม. (CSR after process) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้

1. เพศ : จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR in process ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่อย่างไรก็ดี เพศที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR after process และการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. อายุ : จากการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาผู้ที่แตกต่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี และ 31 - 40 ปี มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR in process น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป ในขณะที่กลุ่ม

ตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี และ 31 - 40 ปี มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR in process น้อยกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป โดยสำหรับภาพรวมนั้น กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวม น้อยกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา : จากการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาคู่ที่แตกต่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR in process ด้าน CSR after process และในภาพรวมน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

4. ระดับงาน : จากการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาคู่ที่แตกต่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับงาน 4 - 7 มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR in process ด้าน CSR after process และในภาพรวมน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับงาน 8 - 10 และระดับ 11 ขึ้นไป เช่นเดียวกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับงาน 8 - 10 มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR in process ด้าน CSR after process และในภาพรวมน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับงาน 11 ขึ้นไป

5. ตำแหน่งงาน : จากการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาคู่ที่แตกต่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ตำแหน่งบริหาร มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR in process และ CSR after process และในภาพรวมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ตำแหน่งในภารกิจหลักองค์กรและตำแหน่งงานสนับสนุน ในขณะที่ กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ตำแหน่งในภารกิจหลักองค์กรมีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR in process ด้าน CSR after process และในภาพรวมน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ตำแหน่งงานสนับสนุน

6. อายุงาน : จากการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาคู่ที่แตกต่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 1 – 5 ปี มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR in process น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 11 - 15 ปี และ 15 ปีขึ้นไป เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 6 - 10 ปี มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR in process น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 15 ปีขึ้นไป และกลุ่มตัวอย่างที่มี

อายุงาน 1 - 5 ปี และ 6 - 10 ปี มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR after process และในภาพรวมน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 11-15 ปี และ 15 ปีขึ้นไป

7. สังเกต : จากการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาคู่ที่แตกต่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อยู่สายงานขึ้นตรงผู้ว่าการ มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR in process ด้าน CSR after process และภาพรวมมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่อยู่สายงานปฏิบัติการและสายงานบริหาร เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่สายงานกลยุทธ์และแผน มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR in process และในภาพรวมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่สายงานบริหาร ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่อยู่สายงานการเงิน มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้าน CSR in process มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่สายงานปฏิบัติการและสายงานบริหาร อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างที่อยู่สายงานการเงินมีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในภาพรวมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสายงานบริหารด้วยเช่นกัน

ตารางที่ 40 ตารางสรุปปัจจัยส่วนบุคคลที่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ปัจจัยด้านบุคคล	ความแตกต่างของการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รพม. (CSR in process)	ความแตกต่างของการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจากการดำเนินงานหลักของ รพม.(CSR after process)	ความแตกต่างของการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวมของ รพม.
เพศ	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
อายุ	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
ระดับงาน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
ตำแหน่ง	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
ระยะเวลาในการทำงานใน รพม.	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
สังเกต	แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน

5.2.2 สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านสื่อ ส่งผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมพบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรด้านที่ส่งผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมากที่สุด คือ ด้าน Accountability : เป็นผู้มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมากที่สุด และด้านที่ส่งผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด คือ ด้าน Mastery : เป็นผู้มีความรู้ความสามารถสูง ในส่วนของปัจจัยการสื่อสาร พบว่า สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นสื่อที่ส่งผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมากที่สุด และสื่อที่ส่งผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด คือ สื่อกิจกรรมต่างๆ

5.3 อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

การการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รฟม. (CSR in process) และด้านการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจากการดำเนินงานหลักของ รฟม. (CSR after process) นั้น เกิดจากการสื่อสารภายในองค์กร ผ่านช่องทางการสื่อสารทั้ง 4 ช่องทาง ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อบุคคล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้พนักงาน รฟม. ทุกคนทราบถึงแนวทางในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานภายในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์หลัก 2 ข้อ และจากการศึกษาวิจัยจึงอภิปรายผลได้ดังนี้

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ที่มุ่งศึกษาระดับการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) พบว่าปัจจัยที่มีนัยสำคัญกับการรับรู้ มีดังนี้

การรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รฟม. (CSR in process) และด้านการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจาก

การดำเนินงานหลักของ รฟม. (CSR after process) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รฟม. (CSR in process) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้การบริหารความสัมพันธ์ชุมชนและผู้ถูกเวนคืนรอบโครงการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนมากที่สุด โดยมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ในส่วนของด้านที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่ำที่สุดคือ การรับรู้การบริหารความเสี่ยงด้านความรับผิดชอบต่อสังคม แต่ระดับการรับรู้ยังอยู่ในระดับมากเช่นกัน และการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจากการดำเนินงานหลักของ รฟม. (CSR after process) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้โครงการ MRTA Volunteer เป็นการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจากการดำเนินงานหลักของ รฟม. (CSR after process) มากที่สุด โดยมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ในส่วนของกิจกรรมที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่ำที่สุดคือ กิจกรรมตลาดนัด รฟม. แต่ระดับการรับรู้ยังอยู่ในระดับมากเช่นกัน

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ที่มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) พบว่าปัจจัยที่มีนัยสำคัญกับการรับรู้ มีดังนี้

1. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร พบว่า วัฒนธรรมองค์กร ด้าน Accountability : เป็นผู้มีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นด้านที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมากที่สุด การสื่อสารจึงควรกระทำผ่านบุคคลที่มีวัฒนธรรมองค์กรในด้านนี้ หรือจัดกิจกรรมที่มุ่งเน้นวัฒนธรรมองค์กรในด้านนี้โดยสอดแทรกประเด็นด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพิ่มเติม

2. ปัจจัยการสื่อสาร พบว่า สื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมากที่สุด กล่าวคือ การสื่อสารด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร ยังสามารถสื่อสารได้โดยผ่านสื่อทั้ง 4 ประเภทดังกล่าว แต่ควรมุ่งเน้นไปที่สื่ออิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นสื่อที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ในด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมากที่สุด

3. ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะโดยให้เพิ่มช่องทางการสื่อสารประเภทอื่น เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย การใช้ผู้บริหารเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร การจัดกิจกรรมให้ความรู้ รวมถึงการเพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า รฟม. ได้มีการใช้ผู้บริหารเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร และมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้ในด้านดังกล่าวแล้ว แต่อาจมีความถี่ที่น้อยเกินไปกล่าวคือ 1 ครั้งต่อปี จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างรับสารได้ไม่ทั่วถึง จึงควรเพิ่มความถี่ของการสื่อสารในสื่อดังกล่าวให้มากขึ้น และในส่วนของ

การประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายยังไม่มี การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ผ่านสื่อนี้ จึงเห็นควรให้พิจารณานำสื่อนี้ไปใช้ในการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ในครั้งต่อไป

5.4 ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รฟม. (CSR in process) และการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจากการดำเนินงานหลักของ รฟม. (CSR after process) และการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงานการรถไฟฯ ขสมก. และพนักงานขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ตามวัตถุประสงค์ทั้ง 2 ข้อ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะการดำเนินงานเพิ่มเติม ดังนี้

1. การเพิ่มประสิทธิภาพการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รฟม. ผ่านวัฒนธรรมองค์กร โดยเน้นวัฒนธรรมองค์กรด้าน Accountability ผ่านการทำกิจกรรมร่วมกับฝ่ายทรัพยากรบุคคล (ฝทบ.) ที่เป็นสังกัดที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร รวมถึงขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กร

2. การเพิ่มประสิทธิภาพการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รฟม. โดยยังคงช่องทางการสื่อสารทั้ง 4 ประเภท ซึ่งได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อบุคคล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อกิจกรรมต่างๆ และมุ่งเน้นการสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นพิเศษ นอกจากนี้ อาจศึกษาประเด็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารเพิ่มเติม⁴⁴ เช่น การใช้การสื่อสารที่หลากหลายวิธี การเพิ่มระยะเวลาในการสื่อสาร ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร (การเลือกใช้ศัพท์ ระดับและความหมายของคำ) และการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารก่อนการเผยแพร่ เช่น ความสมบูรณ์ของข่าวสาร ความถูกต้องของข่าวสาร ความชัดเจนของข่าวสาร และความกระชับของข้อมูล อีกทั้งควรเพิ่มความถี่ของการสื่อสารให้มากขึ้น และในส่วนของการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายที่ยังไม่มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ผ่านสื่อนี้ จึงเห็นควรให้พิจารณานำสื่อนี้ไปใช้ในการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ในครั้งต่อไปตามข้อเสนอแนะที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง

3. การนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการวางแผนการสื่อสารอย่างถูกต้องตรงตามกลุ่มเป้าหมาย โดยมุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งได้แก่ กลุ่มพนักงานที่มีอายุ 20 – 30 ปี กลุ่มพนักงานที่มี

⁴⁴ วันชัย มีชาติ (2556). พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ระดับงานอยู่ในระดับ 4 – 7 กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานใน รพม. 1 – 5 ปี และพนักงานที่อยู่สังกัดภายใต้สายงานบริหาร ซึ่งประกอบด้วย ฝ่ายกรรมสิทธิ์ที่ดิน (ฝกท.) ฝ่ายจัดซื้อและบริการ (ฝจบ.) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (ฝทบ.) และสำนักงานพัฒนาระบบงาน (สพร.)

5.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นการศึกษาในครั้งต่อไป ผู้วิจัยจึงขอเสนอให้มีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วย โดยอาจศึกษาต่อยอดจากงานวิจัยนี้ ด้วยการสัมภาษณ์ หรือ การสนทนากลุ่มย่อย ร่วมกับส่วนงานที่มีระดับการรับรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รพม. (CSR in process) และการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจากการดำเนินงานหลักของ รพม. (CSR after process) ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สังกัดที่อยู่ภายใต้สายงานบริหาร ซึ่งประกอบด้วย ฝ่ายกรรมสิทธิ์ที่ดิน (ฝกท.) ฝ่ายจัดซื้อและบริการ (ฝจบ.) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (ฝทบ.) และสำนักงานพัฒนาระบบงาน (สพร.) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและสามารถนำรายละเอียดเหล่านั้นมาพัฒนาต่อยอดในการจัดทำแผนการสื่อสารในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมต่อไป

2. เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ มีเพียงคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเผยแพร่ข่าวสารด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ของ รพม. แต่ไม่ได้มีการศึกษาหรือถามถึงปัญหาและอุปสรรคในการรับรู้ด้านดังกล่าว ดังนั้นการศึกษาในครั้งต่อไป ผู้วิจัยจึงขอเสนอให้มีการศึกษาในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการรับรู้ด้านดังกล่าว เพื่อสามารถนำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงแก้ไขการสื่อสารในด้านดังกล่าว เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

3. เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้มุ่งเน้นในการศึกษาระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รพม. (CSR in process) และการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจากการดำเนินงานหลักของ รพม. (CSR after process) และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รพม.) เพียงเท่านั้น แต่จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ Eun Mi Lee, Seong-Yeon Park, Hyun Jung

Lee (2012) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง Employee perception of CSR activities: Its antecedents and consequences โดยศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ว่ามีบทบาทสำคัญในการที่จะทำให้พนักงานผูกพันกับบริษัทและมีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งได้สำรวจพนักงานของบริษัทเกาหลี 7 แห่ง แต่ยังไม่พบการศึกษาในประเด็นดังกล่าวในประเทศไทย ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้วิจัยจึงขอเสนอให้มีการศึกษาในประเด็นนี้ โดยสามารถนำผลจากการวิจัยในครั้งนี้ไปศึกษาต่อยอดได้ และผู้วิจัยคาดว่าผลการศึกษามีประโยชน์และนำมาต่อยอดในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรได้อีกด้วย





ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมของการรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย (รฟม.)

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านสื่อกับการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) รวมถึงศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ของพนักงานการรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย (รฟม.) โดยข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น และไม่กระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด ดังนั้นจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงตามความเห็นของท่านมากที่สุด

คำแนะนำ

1. ขอความกรุณาท่านให้ข้อมูลที่ตรงกับความเห็นของท่านอย่างครบถ้วนตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในแบบสอบถามนี้
2. แบบสอบถามนี้ ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงาน

2.1 การรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รฟม. (CSR in process) (เป็นกิจกรรมหรือเป็นการดำเนินงานที่ทำให้ควบคู่ไปกับการดำเนินงานหลักด้วยการแสดงความรับผิดชอบต่อผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานเหล่านั้น)

2.2 การรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจากการดำเนินงานหลักของ รฟม. (CSR after process) (เป็นกิจกรรมที่แยกออกจากการดำเนินงานหลักขององค์กร โดยจะอยู่ในรูปแบบของการนำผลกำไรที่ได้จากการดำเนินงานหลักขององค์กรมาดำเนินกิจกรรมภายหลัง)

ส่วนที่ 3 : ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการรับรู้ของพนักงาน

ส่วนที่ 4 : ปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อการรับรู้ของพนักงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือกตามความเป็นจริง

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- 20 – 30 ปี 31 – 40 ปี
 41 – 50 ปี 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระดับงาน

- ระดับ 4 - 7 ระดับ 8 - 10 ระดับ 11 ขึ้นไป

5. ตำแหน่ง

- ผู้ช่วยผู้ว่าการ ผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก หรือรักษาการผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก
 ผู้อำนวยการกอง หรือรักษาการผู้อำนวยการกอง
 หัวหน้าแผนก หรือรักษาการหัวหน้าแผนก
 พนักงานบริหารอาวุโส เลขานุการ พนักงานบริหารงานทั่วไป
 พนักงานรักษาความปลอดภัย นิติกร พนักงานบริหารธุรกิจ
 วิศวกร พนักงานทรัพยากรบุคคล พนักงานบริหารพัสดุ
 พนักงานการเงิน พนักงานประชาสัมพันธ์ พนักงานกัญภัย
 พนักงานพิสูจน์ทราบ พนักงานสื่อสาร พนักงานตรวจสอบ
 สถาปนิก พนักงานวิเคราะห์นโยบายและแผน
 อื่นๆ โปรดระบุ

6. ระยะเวลาในการทำงานใน รพม.

- 1-5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี 15 ปีขึ้นไป

7. สังกัด

- ผวก. สผว. สสอ. สกม. สนก. สตส.
 ผนย. ผพค. ผทท. ผชง. ผธด. ผวส.
 ผบก.1 ผบก.2 ผพธ. ผรฟ. ผปก. ผรภ.
 ผกท. ผจบ. ผทบ. สปอ. สพร.

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (เลือกเพียง 1 ข้อ)

2.1 การรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รพม. (CSR in process) (เป็นกิจกรรมหรือเป็นการดำเนินงานที่ทำให้ควบคู่ไปกับการดำเนินงานหลักด้วยการแสดงความรับผิดชอบต่อผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานเหล่านั้น)

แนวคิดการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รพม. (CSR in process)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
1. การบริหารความเสี่ยงด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รพม. (CSR in process)					
2. การพัฒนาคุณภาพชีวิตและจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รพม. (CSR in process)					
3. การสร้างเสริมระบบธรรมาภิบาลเพื่อพัฒนาองค์กรอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รพม. (CSR in process)					
4. การส่งเสริมประสิทธิภาพความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงานเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รพม. (CSR in process)					

แนวคิดการรับรู้ด้านการดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รพม. (CSR in process)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
5. การยกระดับการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่ง มวลชนที่มีประสิทธิภาพเป็นความ รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมใน การดำเนินงานของ รพม. (CSR in process)					
6. การส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมด้านความ รับผิดชอบต่อสังคมเป็นความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนิน งานของ รพม. (CSR in process)					
7. การบริหารความสัมพันธ์ชุมชนและผู้ถูก เวนคืนรอบโครงการระบบรถไฟฟ้า ขนส่งมวลชนเป็นความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงาน ของ รพม. (CSR in process)					
8. การสร้างคุณค่าร่วมต่อการพัฒนาดูแล ชุมชนและสังคมเป็นความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อมในการ ดำเนินงานของ รพม. (CSR in process)					
9. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริโภค พลังงาน เป็นความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รพม. (CSR in process)					
10. การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็น ความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของ รพม. (CSR in process)					

2.2 การรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจากการดำเนินงานหลักของ รพม. (CSR after process) (เป็นกิจกรรมที่แยกออกจากการดำเนินงานหลักขององค์กร โดยจะอยู่ในรูปแบบของการนำผลกำไรที่ได้จากการดำเนินงานหลักขององค์กรมาดำเนินกิจกรรมภายหลัง)

แนวคิดการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจากการดำเนินงานหลักของ รพม. (CSR after process)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
1. กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติเป็นการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจากการดำเนินงานหลักของ รพม. (CSR after process)					
2. โครงการบ้านฉันทันบ้านเธอเป็นการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจากการดำเนินงานหลักของ รพม. (CSR after process)					
3. โครงการที่ปันใจพาน้องนั่งรถไฟฟ้าเป็นการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจากการดำเนินงานหลักของ รพม. (CSR after process)					
4. กิจกรรมมอบทุนการศึกษา รพม. เพื่อเยาวชนเป็นการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจากการดำเนินงานหลักของ รพม. (CSR after process)					

แนวคิดการรับรู้ด้านการดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อมที่แยกจากการดำเนินงานหลัก ของ รพม. (CSR after process)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง (1)
5. โครงการ MRTA Volunteer เป็น การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจาก การดำเนินงานหลักของ รพม. (CSR after process)					
6. กิจกรรมบริจาคโลหิต เป็น การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจาก การดำเนินงานหลักของ รพม. (CSR after process)					
7. กิจกรรมตักบาตร รพม. เป็น การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจาก การดำเนินงานหลักของ รพม. (CSR after process)					
8. กิจกรรมตลาดนัด รพม. เป็น การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจาก การดำเนินงานหลักของ รพม. (CSR after process)					
9. กิจกรรมถวายเทียนพรรษาเป็น การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจาก การดำเนินงานหลักของ รพม. (CSR after process)					

แนวคิดการรับรู้ด้านการดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อมที่แยกจากการดำเนินงานหลัก ของ รพม. (CSR after process)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง (1)
10. พิธีถวายผ้าพระกฐินพระราชทานเป็น การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกจาก การดำเนินงานหลักของ รพม. (CSR after process)					

ส่วนที่ 3 : ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการรับรู้ของพนักงาน

โปรดอ่านข้อความและใส่หมายเลขในช่องลำดับตามที่ท่านเห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรในด้านใดที่มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ของ รพม. โดยเรียงลำดับจากด้านที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ไปหาด้านที่ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุดเป็นอันดับ 4

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร	ลำดับ
1. Mastery : การเป็นผู้มีความรู้ความสามารถสูง เช่น ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา รวมถึงเพื่อนร่วมงานมีความรู้ ความเข้าใจ และมี ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ และข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ของ รพม.	
2. Respect : การเคารพและให้เกียรติต่อบุคคลอื่น เช่น ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา รวมถึงเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นในการเสนอ เรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม หรือรับฟังข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ของ รพม.	
3. Teamwork : การทำงานเป็นทีมเพื่อขับเคลื่อนองค์กร เช่น ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา รวมถึงเพื่อนร่วมงานร่วมแรงร่วมใจกันทำประโยชน์เพื่อ สังคมและสิ่งแวดล้อมผ่านการเข้าร่วมกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ของ รพม. ให้พนักงานภายในองค์กรเห็น	

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร	ลำดับ
4. Accountability : การเป็นผู้มีความรับผิดชอบ เช่น ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา รวมถึงเพื่อนร่วมงานแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย โดยที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงผลกระทบต่อคนรอบข้าง	

ส่วนที่ 4 : ปัจจัยการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของพนักงาน

1. โปรดอ่านข้อความและใส่หมายเลขในช่องลำดับตามที่ท่านเห็นว่าประเภทการสื่อสารในด้านใดที่มีผลต่อการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ของ รพม. โดยเรียงลำดับจากด้านที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ไปหาด้านที่ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุดเป็นอันดับ 4

ปัจจัยการสื่อสาร	ลำดับ
1. สื่อสิ่งพิมพ์ โดยการเวียนบันทึกข้อความเพื่อเชิญชวนเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม เข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) การประชุมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และการเชิญชวนเข้าร่วมการฝึกอบรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงรายงานประจำปีและรายงานความยั่งยืนของ รพม.	
2. สื่อบุคคล โดยผ่านการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาในแต่ละสังกัดหรือเพื่อนร่วมงาน และการฝึกอบรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) และด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงาน (CSR in process)	
3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น กลุ่มสื่อสารภายในองค์กร รพม. ในเฟซบุ๊ก อีเมล (CSR@mrtta.co.th) และ อินทราเน็ต เช่น ประกาศข่าวสาร รพม. และแผ่นป้าย (Banner) กิจกรรมเพื่อสังคม เป็นต้น รวมถึงจอภาพประชาสัมพันธ์ภายในอาคารสำนักงาน (Digital Signage)	

ปัจจัยการสื่อสาร	ลำดับ
<p>4. สื่อกิจกรรมต่างๆ โดยผ่านการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมตามแผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2563 โดยตรง การเข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) การประชุมสื่อสารนโยบายและแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2564 – 2565 และการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม รวมถึงการเข้าร่วมฝึกอบรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) และด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงาน (CSR in process)</p>	

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเผยแพร่ข่าวสารด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ของ รพม.

.....

.....

.....

.....

.....



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- (รฟม.), ก. (2562). รายงานผลการดำเนินงานองค์กร (*Organizational Performance Report: OPR*)
Retrieved from การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.):
- (รฟม.), ส. ก. (2563a). แผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี
2563. การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.).
- (รฟม.), ส. ก. (2563b). รายงานสรุปการประชาสัมพันธ์. การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟ
ม.).
- Chodiwat. อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และเอ็กส์ทราเน็ต. Retrieved from
<https://sites.google.com/site/chodiwat2/kherux-khay-khxmphiwtextx/xinthexrnet-xintranet>
- Eun Mi Lee and team. (2012). Employee perception of CSR activities: Its antecedents
and consequences. *Journal of Business Research*, 66, 1716-1724.
- Kawisara. (2015). ทฤษฎี SMCR ของเดวิด เค เบอร์โล. Retrieved from
<https://kawisara2537.wordpress.com/2015/09/25/ทฤษฎี-smcr-ของเบอร์โล/>
- Marketing Oops. (2019). ส่งองค์กรระดับบิ๊ก องค์กรไหนที่ยื่นหนึ่งด้าน CSR. Retrieved from
<https://www.marketingoops.com/news/csr-news/corporate-social-responsibility/>
- เวณิกา ชัยยัม. (2558). การสื่อสารในองค์กร. Retrieved from
<https://sites.google.com/site/darunsitpattanarangsan/sara-na-ru/585>
- แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท
ยูไนเต็ด แอสตูดาร์ต เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน). คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- โรงเรียนจตุพัฒนา กรุงเทพมหานคร. การจัดทำโครงการและกิจกรรมเพื่อพัฒนา. Retrieved from
<https://sites.google.com/site/jatupatschool/ed461-kar-brihar-kar-suksa/kar-cad-tha-khorngkar-laea-kickrrm-pheux-phathna>
- กะรัต เทพศิริ. (2556). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่
โจ้. มหาวิทยาลัยแม่โจ้,
- ชิดชนก ทองไทย. (2556). การรับรู้ และทัศนคติ ที่มีผลต่อความพร้อมในการเข้าสู่ตลาดแรงงาน
ประชาคมอาเซียนของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,

- ดร.พิพัฒน์ ยอดพฤติการ. (2557). ถอดรหัสเทรนด์แรง CSR 2557 “พลเมืองภาคองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน”. Retrieved from <https://mgronline.com/greeninnovation/detail/9570000035149>
- ปรีดี นุกุลสมปรารณา. (2563). รู้จักประเภทของกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR). Retrieved from <https://www.popticles.com/branding/types-of-csr/>
- ปิยะนันท์ บุญณะโยไทย. (2556). การรับรู้ และทัศนคติของผู้บริโภคต่อสื่อกิจกรรมการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). สาขาวิชานิเทศศาสตร์สื่อสารการตลาด คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต,
- พริยา ศิริวรรณ. (2559). การสื่อสารภายในองค์กร (คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล) เรื่องที่ไม่อาจมองข้าม. เวชบันทึกศิริราช (บทความทั่วไป), มกราคม-เมษายน 2559, ปีที่ 9, ฉบับที่ 1, 38.
- รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ. (2553). ความรับผิดชอบต่อสังคมธุรกิจ (รายงานผลการวิจัย). Retrieved from กรุงเทพฯ:
- วรรณษา กาญจนมุสิก. (2554). การทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,
- วันชัย มีชาติ. (2556). พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีรภัทร วัสสระ. (2558). การศึกษาการรับรู้ของผู้บริโภคและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่ออกแบบเพื่อสิ่งแวดล้อม. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- วีระชัย วุฒิพงศ์ชัยกิจ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้นโยบายองค์การ กรณีศึกษาบริษัทเอสซีจีแพคเกจจิ้ง จำกัด (มหาชน). สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- ศศิเพ็ญ เพ็ชรขาว. (2558). การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ในจังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร,
- ศิริรัตน์ พรหมดวงตา. (2559). รูปแบบกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย. คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต,
- सानิตย์ หนูนิล และคณะ. (2016). ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ : ปัจจัยเชิงสาเหตุและผลลัพธ์. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, ปีที่ 10 ฉบับที่ 2, 305.
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ. (2563). คู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (ระบบประเมินผลใหม่).

อ.ภาชญา เขียวชาญ. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ Retrieved from

http://www.elfhs.sru.ac.th/wipada_ch/



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวพินนภา เพชรศิริ
วัน เดือน ปี เกิด	25 ธันวาคม 2535
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2554-2558 นิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเอกนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY