

## ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานขององค์กรภาคอุตสาหกรรม ในช่วงวิกฤต COVID-19

सानิตย์ หนูนิล

วิทยาลัยพัฒนศาสตร์ ป๋วย อึ๊งภากรณ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Corresponding author: sanit\_tu45@hotmail.com

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1. เพื่อศึกษาระดับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19 และ 2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19 ซึ่งมีลักษณะเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นองค์กรภาคอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 302 ราย โดยมีผู้บริหารองค์กรเป็นผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า องค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19 สูงที่สุด คือปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และปัจจัยด้านนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมตามลำดับ โดยผลการวิจัยครั้งนี้ ได้สะท้อนองค์ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤต โดยเฉพาะความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน ผ่านการศึกษาเชิงประจักษ์ภายใต้สถานการณ์วิกฤต COVID-19 ซึ่งถือเป็นการต่อยอดองค์ความรู้จากการศึกษาของนักวิชาการในอดีต นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์วิกฤตที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

**คำสำคัญ :** 1. ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน 2. องค์กรภาคอุตสาหกรรม 3. วิกฤต COVID-19 4. สิทธิแรงงาน

## **Corporate social responsibility in relation to workers' rights during the COVID-19 crisis**

Sanit Noonin

*Puey Ungphakorn School of Development Studies, Thammasat University,  
Pathum Thani 12121, Thailand*

*Corresponding author: sanit\_tu45@hotmail.com*

### **Abstract**

The objectives of this research were 1. to study corporate social responsibility in relation to labor's rights during the Novel Coronavirus 2019 (COVID-19) crisis, and 2. to analyze factors which influence corporate social responsibility during the COVID-19 crisis. This quantitative study was done, using the questionnaire method for data collection. Samples were 302 managers of large industrial organizations operating in the Bangkok Metropolitan Area (BMA). Statistics used for data analysis comprised of 1. descriptive statistics, including frequency, percentage, mean and standard deviation, and 2. inferential statistics, using correlation analysis, and multiple regression analysis (Stepwise Method). The findings are that overall level of organizations' responsibility during the COVID-19 crisis is moderate, and the factors influencing corporate social responsibility for labor rights during the COVID-19 crisis are transformational leadership, stakeholder engagement, and corporate social responsibility (CSR) policy. These findings reflect knowledge of CSR functioning during the crisis, especially the responsibility for worker's rights, as an extension of knowledge obtained from previous studies. These results may be useful for CSR-related projects in particular during times of comparable crisis.

**Keywords:** 1. Corporate social responsibility 2. Industrial organizations 3. Novel Coronavirus 2019 (COVID-19) crisis  
4. Workers' rights

**บทนำ**

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 ที่เกิดขึ้นทั่วโลกได้ส่งผลกระทบต่อองค์กรธุรกิจทุกภาคส่วน โดยเฉพาะผลกระทบในเชิงเศรษฐกิจขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของบริษัทที่ปรึกษาในระดับโลกอย่าง McKinsey (2020) ที่ได้วิเคราะห์ถึงผลกระทบจากวิกฤต COVID-19 ที่เกิดขึ้นในครั้งนี้ว่า น่าจะยืดเยื้อ และอาจใช้เวลาเป็นปีในการฟื้นตัวและกลับเข้าสู่ภาวะปกติ โดยมีปัจจัยเชิงสาเหตุที่สำคัญหลายประการ ซึ่งสาเหตุหลักมาจากความต้องการซื้อที่ลดลง โดยเป็นผลมาจากการที่ผู้บริโภคใช้จ่ายเท่าที่จำเป็นเพื่อเก็บเงินสำรองเอาไว้ จึงทำให้หลายบริษัทต้องประสบปัญหาทางด้านการเงินจนอาจต้องปลดพนักงานออกเป็นจำนวนมาก ซึ่งผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจดังกล่าวจะส่งผลเชิงสังคมด้านอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีความซับซ้อน และรุนแรงตามมาอีกมากมาย

จากสถานการณ์ดังกล่าว จึงทำให้ประเด็นด้านความรับผิดชอบต่อสังคมกลายเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ และเป็นความท้าทายขององค์กร ในการที่จะต้องรักษาความสมดุลระหว่างการมุ่งแก้ปัญหาทางด้านธุรกิจและด้านการเงินขององค์กร กับการแสดงบทบาทด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ทั้งนี้ เนื่องจากองค์กรธุรกิจถือเป็นภาคส่วนที่สำคัญของสังคมในการมีส่วนร่วมแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ภายใต้สถานการณ์ที่ยากลำบากต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ขององค์กร โดยเฉพาะ “พนักงาน” ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กรที่สำคัญ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง และรุนแรงจากวิกฤตการณ์ในครั้งนี้ อันเนื่องมาจากมาตรการหยุดดำเนินการของผู้ประกอบการธุรกิจ นอกจากนี้ ยังเป็นกลุ่มที่เสี่ยงต่อการได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม เช่น การจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด การถูกลดค่าตอบแทนหรือสวัสดิการ รวมไปถึงการเลิกจ้างที่ไม่เป็นธรรมอีกด้วย

จากข้อมูลของ International Labour Organization (ILO) (2020) ระบุว่าสถานการณ์ COVID-19 ที่เกิดขึ้นส่งผลให้แรงงานทั่วโลกมีจำนวนชั่วโมงการทำงานลดลงประมาณร้อยละ 6.70 ในช่วงไตรมาสที่ 2 ของปี 2563 ซึ่งชั่วโมงการทำงานที่ลดลงนี้ เทียบได้เท่ากับการลดการจ้างงานแรงงานเต็มเวลาจำนวน 195 ล้านคน สำหรับประเทศไทย ข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ ชี้ให้เห็นว่าสถานการณ์ การแพร่ระบาดของเชื้อ COVID-19 ได้ส่งผลกระทบต่อการทำงานอย่างหนัก

โดยเฉพาะจากมาตรการปิดเมือง (lockdown) โดยระหว่างไตรมาสที่ 1 - 2 ของปี พ.ศ. 2563 มีจำนวนผู้ว่างงานเพิ่มขึ้นจาก 3.95 แสนคน เป็น 7.45 แสนคน ซึ่งสูงกว่าปีก่อนหน้า ในช่วงเวลาเดียวกันถึงเกือบเท่าตัว (Bank of Thailand, 2020) นอกจากนี้ปัญหาการว่างงานที่เกิดขึ้นแล้ว สถานการณ์วิกฤต COVID-19 ยังส่งผลกระทบต่อพนักงานในองค์กรอีกหลายด้าน เช่น รายได้ที่ลดลง ภาระหนี้สินที่เพิ่มขึ้น ปัญหาด้านสุขภาพ ตลอดจนปัญหาด้านความเครียด อันเนื่องมาจากรูปแบบการทำงานแบบระยะห่าง เป็นต้น (Thailand Development Research Institute, 2020; Matti, 2020)

ดังนั้น องค์กรธุรกิจจึงถูกคาดหวังในด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมที่เหมาะสม ระหว่างสถานการณ์วิกฤตต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยเฉพาะความรับผิดชอบต่อพนักงานขององค์กร หรือความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน โดยองค์กรภาคส่วนต่าง ๆ ได้มีการกำหนดแนวปฏิบัติหรือมาตรการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้องค์กรใช้เป็นแนวในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อในช่วงสถานการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้น เช่น International Labour Organization (2020) ได้ร่วมมือกับองค์กรภาคีเครือข่ายในการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กรต่อพนักงานในช่วงวิกฤต COVID-19 ซึ่งครอบคลุมแนวทางการปฏิบัติขององค์กรที่มีต่อพนักงาน รวมไปถึงครอบครัวของพนักงานในด้านต่าง ๆ เช่น การคำนึงถึงความปลอดภัยของพนักงานรวมถึงครอบครัวของพนักงานจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อ COVID-19 และการกำหนดมาตรการป้องกันและดูแลความปลอดภัย ในพื้นที่ปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นต้น

จากสถานการณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาถึงประเด็นด้านความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19 ทั้งในด้านระดับการดำเนินงาน รวมทั้งด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานในด้านดังกล่าว โดยได้เลือกทำการศึกษาองค์กรภาคอุตสาหกรรม เนื่องจากเป็นประเภทองค์กรที่มีอยู่จำนวนมาก และกระจายตัวอยู่ทั่วประเทศ จึงทำให้มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรจำนวนมาก โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานขององค์กร ซึ่งข้อมูลในปี พ.ศ. 2563 ระบุว่า มีแรงงานในองค์กรภาคอุตสาหกรรมอยู่ถึงประมาณ 9 ล้านคน (Ministry of Labour, 2020) ดังนั้น การตัดสินใจดำเนินการในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรภาคอุตสาหกรรม ย่อมส่งผลกระทบต่อ

ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มดังกล่าว ซึ่งถือเป็นกลุ่มเปราะบางที่เสี่ยงจะได้รับผลกระทบเชิงลบ หรือได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมสูงในช่วงสถานการณ์วิกฤตเช่นนี้ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ นอกจากจะช่วยอธิบายถึงปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นผ่านการศึกษาเชิงประจักษ์แล้ว ยังถือเป็นการต่อยอดองค์ความรู้เกี่ยวกับประเด็นด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร โดยเฉพาะความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงสถานการณ์วิกฤต รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19

### การทบทวนวรรณกรรม

#### ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน

ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน เป็นการปฏิบัติต่อพนักงานขององค์กรอย่างเป็นธรรม โดยคำนึงถึงหลักกฎหมาย หลักสิทธิมนุษยชน ซึ่งมีการกำหนดเงื่อนไขในการทำงาน และการคุ้มครองทางสังคมด้วยความยุติธรรม รวมไปถึงการให้ความสำคัญกับการสาธารณสุข สุขภาพอนามัยความปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในทุกด้าน สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19 ซึ่งหมายถึงการปฏิบัติต่อพนักงานเพื่อป้องกัน ช่วยเหลือเยียวยา และเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากวิกฤต COVID-19 เช่น การปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการติดเชื้อ COVID-19 ในสถานประกอบการ การอบรม หรือการให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันการติดเชื้อ COVID-19 การสื่อสารข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์วิกฤต COVID-19 การจัดเตรียมอุปกรณ์ในการป้องกันการติดเชื้อ COVID-19 ให้แก่พนักงาน การมีมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านความเครียดหรือปัญหาสุขภาพจิตอันเนื่องมาจากวิกฤต COVID-19 ให้แก่พนักงาน เป็นต้น (International Labour Organization, 2020; Organisation for Economic Co-operation and Development, 2020; Thaipat Institute, 2020)

### ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรให้ประสบผลสำเร็จได้นั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ จากการวิเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ปรากฏปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรค่อนข้างหลากหลาย ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กร เช่น ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรองค์กร ปัจจัยด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ปัจจัยด้านนโยบายหรือข้อกำหนดจากภาครัฐ เป็นต้น (Noonin, Jadesadalug, & Sansook, 2017) อย่างไรก็ตาม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาตัวแปรที่เป็นปัจจัยภายในองค์กร 3 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยด้านนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม และปัจจัยด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องจากผลการศึกษาของนักวิชาการในอดีตแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรดังกล่าวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในบริบทที่แตกต่างหลากหลาย อย่างไรก็ตาม จากการวิเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่ายังขาดการศึกษาถึงอิทธิพลของตัวแปรดังกล่าวที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ในบริบทของสถานการณ์วิกฤต COVID-19 ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ จึงได้เลือกตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปรมาทำการศึกษาเพื่อยืนยันว่าตัวแปรดังกล่าวจะมีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงสถานการณ์วิกฤต COVID-19 หรือไม่ อย่างไร โดยมีรายละเอียดที่แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของแต่ละตัวแปรที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในบริบทต่าง ๆ ดังนี้

#### 1. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ในอดีตมีนักวิชาการศึกษาเพื่อสรุปถึงคุณลักษณะที่สำคัญของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เช่น Bass, & Avolio (1990) ที่ได้ศึกษาและกำหนดองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้านหลัก ได้แก่ การมีอิทธิพลทางความคิด การสร้างแรงจูงใจ การกระตุ้นให้เกิดปัญญา และการให้ความสำคัญกับความเป็นปัจเจก ซึ่งลักษณะที่สำคัญของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทั้ง 4 ประการดังกล่าวนี้ ถือเป็นปัจจัยที่เอื้อและสนับสนุนต่อการดำเนินงานขององค์กร รวมทั้งต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น คุณลักษณะด้านการมีอิทธิพลทางความคิด กล่าวคือ ผู้นำที่ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง

ที่ดีในด้านต่าง ๆ เป็นที่เคารพศรัทธาของผู้ตาม มุ่งเน้นให้เกิดความภาคภูมิใจในตัวผู้นำ และเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ ผู้นำประเภทนี้จะมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ในเรื่องต่าง ๆ อย่างเป็นระบบเพื่อความสำเร็จขององค์กรในอนาคต รวมทั้งปฏิบัติตนตามมาตรฐานด้านจริยธรรมอย่างเคร่งครัด ซึ่งหากผู้นำมีคุณลักษณะดังกล่าว จะส่งเสริมให้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะการเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับพนักงานในการปฏิบัติตนในด้านต่าง ๆ เป็นต้น (Bass, 1985) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนักวิชาการในอดีตที่แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร เช่น การศึกษาของ Jnaneswar, & Ranjit (2020) ที่ระบุว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

## 2. ปัจจัยด้านนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม

นโยบาย เปรียบเสมือนเครื่องชี้้นำให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ ก็จะต้องมีการกำหนดนโยบายหรือแนวทางในการดำเนินงานที่มีความชัดเจนด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Bowen (1953) ที่อธิบายว่าความรับผิดชอบต่อสังคมถือเป็นพันธะหน้าที่ขององค์กรธุรกิจในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ หรือดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้และสอดคล้องกับคุณค่าต่าง ๆ ที่เป็นที่ยอมรับของสังคม และยังสอดคล้องกับการศึกษาของนักวิชาการในอดีตที่แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของปัจจัยด้านนโยบายที่มีต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร เช่น การศึกษาของ Kalyar, Rafi, & Kalyar (2013) ที่ระบุว่า มีหลายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร รวมทั้งปัจจัยด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ขององค์กร กล่าวคือ การกำหนดนโยบายหรือการวางแผนกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จะช่วยให้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเป็นไปอย่างมีทิศทาง เนื่องจากนโยบายหรือแผนกลยุทธ์ดังกล่าวได้ผ่านการวิเคราะห์ทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในขององค์กรอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ ยังได้มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติ การติดตาม ตลอดจนการวัดผลการดำเนินงานไว้อย่างเป็นขั้นตอน

## 3. ปัจจัยด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

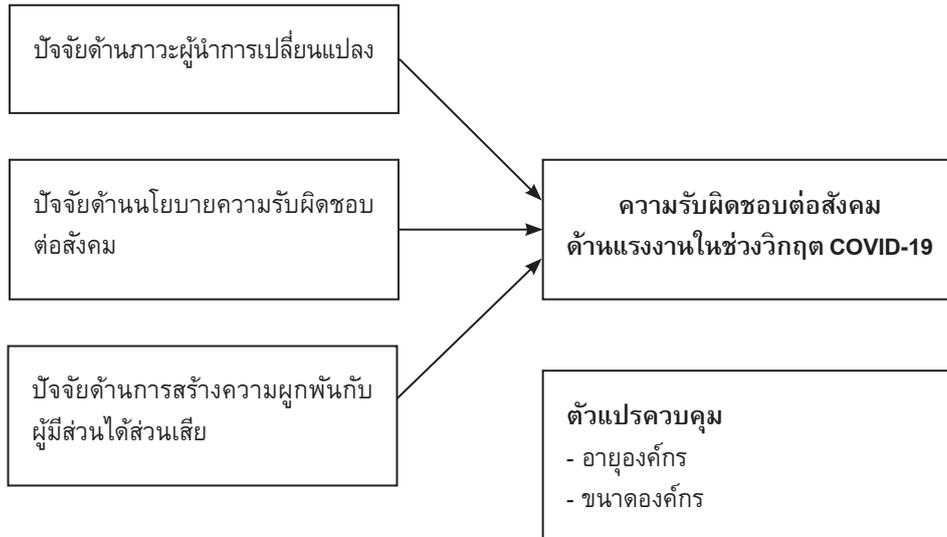
ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder theory) อธิบายว่ามีการพึ่งพิงกันอย่างซับซ้อนระหว่างองค์กรธุรกิจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น พนักงาน ลูกค้า ผู้ส่งมอบวัตถุดิบ หน่วยงานภาครัฐ เจ้าของหรือผู้ถือหุ้น รวมทั้งชุมชนและสังคม เป็นต้น ดังนั้น องค์กรธุรกิจจึงจำเป็นต้องมีการแบ่งปันประโยชน์ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างมีดุลยภาพและเหมาะสม (Freeman, 1984) อย่างไรก็ตาม เนื่องจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรมีอยู่หลากหลายกลุ่ม รวมทั้งมีความคาดหวัง และความต้องการที่ซับซ้อน ดังนั้น องค์กรจะต้องมีการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder engagement) คือ กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (AccountAbility, 2011) ซึ่งหากองค์กรมีการดำเนินการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ (Lindgreen, & Swaen, 2010) สอดคล้องกับการศึกษาของนักวิชาการในอดีตเกี่ยวกับอิทธิพลของปัจจัยด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร เช่น การศึกษาของ Noonin, Jadesadalug, & Sansook (2017) ที่ระบุว่า ปัจจัยด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลทางบวกต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้กำหนดให้อายุองค์กร (firm age) และขนาดองค์กร (firm size) เป็นตัวแปรควบคุม (control variable) เนื่องจากองค์กรที่มีอายุมากกว่า รวมทั้งองค์กรที่มีขนาดใหญ่กว่ามักจะมีทุนที่เหนือกว่าองค์กรที่มีอายุน้อยกว่าและมีขนาดเล็กกว่า เช่น การมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ หรือมีประสบการณ์ในการดำเนินงานที่สูงกว่า (Aldrich, & Auster, 1986) ซึ่งการมีทุนที่เหนือกว่าดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการดำเนินงานขององค์กรในด้านต่าง ๆ รวมทั้งด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนักวิชาการในอดีต ที่ผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่าอายุและขนาดองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (Kalyar, Rafi, & Kalyar, 2013) ดังนั้น ปัจจัยดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อ

ตัวแปรตามในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดเป็นตัวแปร  
ควบคุมในการศึกษาเพื่อจะได้พิจารณาอิทธิพลของ  
ตัวแปรควบคุมดังกล่าวประกอบด้วย

### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

2. ปัจจัยด้านนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม  
มีอิทธิพลทางบวกต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน  
ในช่วงวิกฤต COVID-19

3. ปัจจัยด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้  
ส่วนเสียมีอิทธิพลทางบวกต่อความรับผิดชอบต่อสังคม  
ด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือองค์กรภาคอุตสาหกรรม  
ขนาดใหญ่ที่มีจำนวนพนักงานตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป และมีที่ตั้ง  
ของกิจการอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีจำนวน  
ทั้งสิ้น 1,403 องค์กร ผู้วิจัยใช้สูตรของ Weiers (2005)  
ในการคำนวณหาขนาดตัวอย่างแบบทราบบจำนวนประชากร  
ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 302 ราย อย่างไรก็ตาม  
เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการ  
ส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์ ซึ่งมีอัตราการตอบกลับ  
ค่อนข้างต่ำ เพื่อให้มีอัตราการตอบกลับที่ยอมรับได้ คือ  
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ตามแนวคิดของ Aaker, Kumar, &

สังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังภาพที่ 1

### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทาง  
บวกต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต  
COVID-19

Day (2001) ผู้วิจัยจึงได้เก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด  
ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีหน่วยในการวิเคราะห์ (unit of analysis)  
เป็นระดับองค์กร โดยมีผู้บริหารองค์กร ประกอบด้วย  
ผู้จัดการโรงงาน ผู้จัดการบริษัท หรือผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง  
โดยตรงกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม  
เป็นผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัย

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม  
การวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ดัดแปลงข้อคำถามเพื่อใช้วัดตัวแปร  
ที่ศึกษาโดยพิจารณาให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ  
ที่กำหนดขึ้นสำหรับงานวิจัยนี้ผ่านการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี  
ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับการหาค่าคุณภาพ  
ของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย  
การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยการนำแบบสอบถาม  
ที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบ  
ความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย  
ตลอดจนนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย และ  
นำมาปรับปรุงข้อคำถาม จากนั้นจึงหาค่าดัชนีความสอดคล้อง  
ระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

โดยใช้สูตร IOC (Index of Item Objective Congruence) และทำการประมวลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญเป็นรายข้อ ปรากฏค่าดัชนีความเที่ยงตรงระหว่างข้อคำถามมีค่าตั้งแต่ 0.60 ถึง 1.00 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 โดยถือว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถามได้ (Rovinelli, & Hambleton, 1977) นอกจากนี้ เพื่อยืนยันว่าข้อคำถามเป็นตัวชี้วัดที่จัดอยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) จากการทดสอบ พบว่าน้ำหนักองค์ประกอบมีค่า

ระหว่าง 0.641 ถึง 0.937 ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป ซึ่งถือเป็นค่าที่ยอมรับได้ (Hair et al., 2010) สำหรับการตรวจสอบความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มผู้บริหารองค์กรที่ไม่ใช่หน่วยตัวอย่างของการวิจัย จำนวน 30 ราย และทำการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของ Cronbach (1970) พบว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละด้านมีค่ามากกว่า 0.70 ถือเป็นค่าที่ยอมรับได้ โดยมีรายละเอียดค่าความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการวิจัยดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการวิจัย

ตัวแปร	ค่า IOC	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading)	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach Alpha)
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	0.60-1.00	0.801-0.925	0.908
นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม	0.60-1.00	0.770-0.837	0.907
การสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	0.60-1.00	0.772-0.807	0.907
ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19	0.60-1.00	0.641-0.937	0.907

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับสถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis)

#### ผลการวิจัย

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและขององค์กร

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (ร้อยละ 62.3) รองลงมาเป็นผู้จัดการโรงงานหรือบริษัท (ร้อยละ 37.7) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 57.3) ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 50 ปี (ร้อยละ 37.7) รองลงมาในสัดส่วน

ที่ใกล้เคียงกัน คือมีอายุ 41 - 50 ปี (ร้อยละ 36.4) ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่าส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 60.6) รองลงมา คือระดับปริญญาโท (ร้อยละ 34.4) ส่วนข้อมูลด้านอายุงานในองค์กรปัจจุบัน พบว่าส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 52.0) รองลงมา คือมีอายุงาน 5 - 10 ปี (ร้อยละ 21.2)

สำหรับข้อมูลทั่วไปขององค์กร พบว่าที่ตั้งขององค์กรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา 3 ลำดับแรก ได้แก่

- 1.1 จังหวัดสมุทรปราการ (ร้อยละ 35.4)
- 1.2 กรุงเทพมหานคร (ร้อยละ 20.2)
- 1.3 จังหวัดสมุทรสาคร (ร้อยละ 17.5)

ด้านอายุองค์กร พบว่าอายุองค์กรเฉลี่ยอยู่ที่ 36.88 ปี ด้านจำนวนพนักงาน พบว่าพนักงานขององค์กรโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 956 คน ด้านรูปแบบการประกอบธุรกิจ พบว่าส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด (ร้อยละ 81.1) รองลงมาเป็นบริษัทมหาชน (ร้อยละ 12.6) ด้านประเภทของกิจการ พบว่าส่วนใหญ่

เป็นกิจการของคนไทย (ร้อยละ 65.6) รองลงมาเป็นบริษัทข้ามชาติ (ร้อยละ 27.2) ส่วนข้อมูลด้านประเภทอุตสาหกรรมขององค์กรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา พบว่า 3 ลำดับแรก ได้แก่

1.1 อุตสาหกรรมยานยนต์หรือชิ้นส่วนยานยนต์ (ร้อยละ 18.5)

1.2 อุตสาหกรรมอาหารหรือเครื่องดื่ม (ร้อยละ 12.3)

1.3 อุตสาหกรรมแฟชั่นหรือสิ่งทอ (ร้อยละ 10.9)

## 2. ระดับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19

ผลการวิเคราะห์ระดับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19 มีรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19

ด้าน	ค่า $\bar{X}$	ค่า S.D.	แปลผล
1. การปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการติดเชื้อ COVID-19 ในสถานประกอบการอย่างเข้มข้น	3.16	1.65	ปานกลาง
2. การจัดอบรม/การให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันการติดเชื้อ COVID-19 แก่พนักงานอย่างทั่วถึง	3.13	1.48	ปานกลาง
3. การสื่อสารข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์วิกฤต COVID-19 ให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง	3.20	1.49	ปานกลาง
4. การจัดเตรียมอุปกรณ์ในการป้องกันการติดเชื้อ COVID-19 ให้แก่พนักงานอย่างเพียงพอ	3.19	1.57	ปานกลาง
5. การมีมาตรการป้องกัน/แก้ไขปัญหาด้านความเครียดหรือปัญหาสุขภาพจิตอันเนื่องมาจากวิกฤต COVID-19 ให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม	3.03	1.22	ปานกลาง
6. การสำรวจข้อมูลของพนักงานเกี่ยวกับการได้รับผลกระทบจากวิกฤต COVID-19 อย่างต่อเนื่อง	3.04	1.21	ปานกลาง
7. การมีมาตรการช่วยเหลือพนักงาน/ครอบครัวที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤต COVID-19 ในรูปแบบต่าง ๆ อย่างเหมาะสม	2.96	1.14	ปานกลาง
8. การจ่ายค่าตอบแทน/สวัสดิการต่าง ๆ ให้พนักงานอย่างเป็นธรรม/ตรงต่อเวลา	3.19	1.57	ปานกลาง
<b>ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานโดยรวม</b>	<b>3.11</b>	<b>1.28</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.11$ , S.D. = 1.28) หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีการดำเนินงานเกือบทุกข้ออยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน และมีบางข้ออยู่ในระดับเดียวกัน โดยระดับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19 3 ลำดับแรก ได้แก่

2.1 ด้านการสื่อสารข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์วิกฤต COVID-19 ให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.20$ ,

S.D. = 1.49)

2.2 ด้านการจัดเตรียมอุปกรณ์ในการป้องกันการติดเชื้อ COVID-19 ให้แก่พนักงานอย่างเพียงพอ และการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ให้พนักงานอย่างเป็นธรรมและตรงต่อเวลา ( $\bar{X} = 3.19$ , S.D. = 1.57)

2.3 ด้านการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการติดเชื้อ COVID-19 ในสถานประกอบการอย่างเข้มข้น ( $\bar{X} = 3.16$ , S.D. = 1.65)

**3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19**

ต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19 มีรายละเอียดดังตารางที่ 3

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อสังคม

**ตารางที่ 3** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19

ตัวแปร	Beta	t	P-value
ค่าคงที่ (Constant)		-1.720	0.086
ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	0.673***	16.734	0.000
ปัจจัยด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	0.174***	4.603	0.000
ปัจจัยด้านนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม	0.130***	3.321	0.001

R = 0.923 R<sup>2</sup> = 0.852

หมายเหตุ : \*\*\* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 3 ปรากฏปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19 เรียงตามค่าอิทธิพล ได้แก่

**3.1 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง** มีอิทธิพลทางบวกต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19 ( $\beta = 0.673$ , P-value<0.001) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1 : ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19

**3.2 ปัจจัยด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** มีอิทธิพลทางบวกต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19 ( $\beta = 0.174$ , P-value <0.001) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 3 : ปัจจัยด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลทางบวกต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19

**3.3 ปัจจัยด้านนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม** มีอิทธิพลทางบวกต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19 ( $\beta = 0.130$ , P-value = 0.001) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2 : ปัจจัยด้านนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลทางบวกต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19

นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์เพิ่มเติมถึงอิทธิพลของตัวแปรควบคุม ได้แก่ อายุองค์กร และขนาดองค์กรที่มีต่อตัวแปรตาม ปรากฏว่าตัวแปรควบคุมดังกล่าวไม่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19

**อภิปรายผลการวิจัย**

**1. ระดับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19**

ผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นถึงระดับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19 ซึ่งแม้ว่าสถานการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้นได้ส่งผลกระทบต่อองค์กรธุรกิจ ทั้งในด้านเศรษฐกิจและด้านกระบวนการดำเนินงานขององค์กร อย่างไรก็ตาม องค์กรธุรกิจก็ยังคงมีส่วนสำคัญในการให้การช่วยเหลือหรือมีส่วนในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเฉพาะความรับผิดชอบต่อพนักงานขององค์กร ผ่านการดำเนินการที่หลากหลายซึ่งสอดคล้องกับแนวทางหรือมาตรการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรภาคธุรกิจในช่วงวิกฤต COVID-19 ที่กำหนดขึ้นโดยองค์กรต่าง ๆ เช่น Organisation for Economic Co-operation and Development ที่ได้กำหนดให้องค์กรจะต้องมีแนวทางในการดูแลพนักงานขององค์กรใน

ช่วงวิกฤต เพื่อที่จะรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้ยังคงอยู่กับองค์กร โดยจะต้องพิจารณาถึงการจ่ายค่าตอบแทน หรือสวัสดิการที่จะช่วยสร้างขวัญกำลังใจ และสร้างความเชื่อมั่นต่อองค์กรให้กับพนักงาน เป็นต้น

## 2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19

สำหรับผลการศึกษานี้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19 ปรากฏว่าทั้ง 3 ตัวแปรต้น ที่ทำการศึกษามีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19 โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 2.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19

ผลจากการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19 หากพิจารณาในรายละเอียด ยังปรากฏว่าตัวแปรปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19 สูงกว่าตัวแปรอื่นอีกด้วย ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากคุณลักษณะที่สำคัญของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การมีอิทธิพลทางความคิด การสร้างแรงจูงใจ การกระตุ้นให้เกิดปัญญา และการให้ความสำคัญกับความเป็นปัจเจกคุณลักษณะเหล่านี้เป็นปัจจัยที่เอื้อและสนับสนุนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ (Bass, 1985) และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Jnaneswar, & Ranjit (2020) ที่ผลการศึกษาระบุว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

### 2.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19

ผลจากการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า ปัจจัยด้านนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลทางบวก ต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19 ทั้งนี้ เนื่องจากนโยบายหรือยุทธศาสตร์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมถือเป็นแนวทางที่ส่งผลให้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเป็นไปอย่างมีทิศทาง มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Bowen (1953)

ที่ได้อธิบายถึงเรื่องดังกล่าวไว้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมถือเป็นพันธะหน้าที่ขององค์กรธุรกิจในการกำหนดนโยบายตัดสินใจ หรือดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ และสอดคล้องกับคุณค่าต่าง ๆ ที่เป็นที่ยอมรับของสังคม นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Kalyar, Rafi, & Kalyar (2013) ที่ผลการศึกษาระบุว่า ปัจจัยด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ขององค์กรมีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

### 2.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19

ผลจากการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลทางบวกต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19 ทั้งนี้ เนื่องจากกระบวนการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะช่วยให้องค์กรมีความเข้าใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างลึกซึ้ง ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การดำเนินการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความสัมพันธ์ที่ดีดังกล่าวจะส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรมีโอกาสประสบความสำเร็จได้มากยิ่งขึ้น (AccountAbility, 2011; Lindgreen, & Swaen, 2010) และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Noonin, Jadesadalug, & Sansook (2017) ที่ผลการศึกษาระบุว่า ปัจจัยด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลทางบวกต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าในช่วงสถานการณ์วิกฤต COVID-19 แม้องค์กรจะประสบกับสภาวะที่ยากลำบาก แต่องค์กรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาก็ยังคงแสดงบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน และหากพิจารณาในรายละเอียดถึงระดับความรับผิดชอบต่อสังคม

ด้านแรงงาน ปรากฏว่าความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานโดยรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามก็ยังมีพบว่าการแสดงความรับผิดชอบต่อแรงงานในบางด้านยังมีระดับการดำเนินงานที่น้อยกว่าด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะในด้านการมีมาตรการช่วยเหลือพนักงาน รวมทั้งครอบครัวที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤต COVID-19 ในรูปแบบต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ดังนั้น องค์กรควรพิจารณาให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อครอบครัวทุกมิติ นอกจากนี้ องค์กรควรกำหนดให้ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการบริหารงานขององค์กรในช่วงสถานการณ์วิกฤต โดยอาจปรับการดำเนินงานให้สอดคล้องกับศักยภาพ และความพร้อมด้านทรัพยากรขององค์กร ซึ่งการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมดังกล่าวจะส่งผลดีต่อองค์กรทั้งในระยะสั้นและในระยะยาว เช่น ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุนในช่วงสถานการณ์วิกฤต ช่วยสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกให้กับองค์กร ช่วยสร้างให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งช่วยสร้างความผูกพันและความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรอีกด้วย (Tee et al., 2017)

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19 ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน ในช่วงสถานการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้นสูงที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารระดับสูง ตลอดจนผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ได้แก่ การพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นกับพนักงานภายในองค์กรผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การเป็นแบบอย่างด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารองค์กร การฝึกอบรมและพัฒนาด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในองค์กร เป็นต้น นอกจากนี้ องค์กรควรมีการกำหนดแนวทางในการดำเนินการ เพื่อสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรอย่างเป็นระบบ รวมทั้งการกำหนดนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทขององค์กร เนื่องจากการดำเนินการดังกล่าวจะช่วยหนุนเสริมให้เกิดการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ซึ่งการดำเนินงานด้าน

ความรับผิดชอบต่อสังคมดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อมีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์วิกฤตที่ทุกภาคส่วนในสังคมควรมีส่วนในการแสดงบทบาทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกัน

**ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต**

เนื่องจากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในช่วงวิกฤต COVID-19 การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเพียงแค่ปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยด้านนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม และปัจจัยด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้นในอนาคตควรศึกษาถึงปัจจัยภายนอกองค์กร ที่อาจมีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงสถานการณ์วิกฤต เช่น ปัจจัยด้านกฎหมายหรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม และการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาองค์กรภาคอุตสาหกรรม ดังนั้น เพื่อขยายความผลการศึกษาให้กว้างขึ้น รวมทั้งเพื่อยืนยันข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ในอนาคตควรมีการศึกษาองค์กรภาคส่วนอื่น ๆ เพิ่มเติม

นอกจากนี้ เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในช่วงต้นของการเกิดสถานการณ์วิกฤต COVID-19 (การระบาดระลอกแรก) ซึ่งหากระยะเวลาผ่านไป ผลการศึกษาก็อาจมีการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น ในอนาคตควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษา และอีกประการหนึ่งเนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารองค์กร ซึ่งผลการวิจัยอาจไม่สะท้อนความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มอื่นในองค์กร ดังนั้น ในอนาคตควรมีการศึกษาจากพนักงานระดับปฏิบัติการเพิ่มเติม หรืออาจศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวระหว่างระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ

**กิตติกรรมประกาศ**

บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเรื่องสถานการณ์ผลกระทบ การปรับตัว ความต้องการความช่วยเหลือ และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรภาคอุตสาหกรรมในช่วงวิกฤต COVID-19 โดยได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากกองทุนวิจัยวิทยาลัยพัฒนศาสตร์ ป๋วย อึ๊งภากรณ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

## References

- Aaker D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). **Marketing Research** (7<sup>th</sup> ed.). New York: John Wiley & Son Inc.
- AccountAbility. (2011). **AA1000 Stakeholder Engagement Standard 2011**. [Online]. Retrieved May 20, 2020 from <http://www.accountability.org/images/content/3/6/362/AA1000SES%202010%20PRINT.PDF>
- Aldrich, H., & Auster, E. R. (1986). Even Dwarfs Started Small: Liabilities of Age and Size and Their Strategic Implications. **Research in Organizational Behavior**, 8: 165-198.
- Bank of Thailand. (2020). **Impact of COVID 19 on the Thai Labor Market (ผลกระทบโควิด 19 ต่อตลาดแรงงานไทย)**. [Online]. Retrieved December 1, 2020 from [https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article\\_12Oct2020.aspx](https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_12Oct2020.aspx)
- Bass, B. M. (1985). **Leadership and Performance Beyond Expectations**. New York: Free Press.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1990). The Implications of Transactional and Transformational Leadership for Individual, Team and Organizational Development. **Research in Organizational Change and Development**, 4: 231-272.
- Bowen, H. R. (1953). **Social Responsibilities of the Businessman**. New York: Harper and Row.
- Cronbach, L. J. (1970). **Essentials of Psychological Test** (5<sup>th</sup> ed). New York: Harper Collins.
- Freeman, R. E. (1984). **Strategic Management: A Stakeholder Approach**. Boston: Pitman.
- Hair Jr, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). **Multivariate Data Analysis** (7<sup>th</sup> ed.) Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- International Labour Organization. (2020). **Business Restructuring for Recovery and Recovery after the COVID-19 Crisis (การปรับโครงสร้างกิจการเพื่อการฟื้นฟูและการฟื้นตัวหลังวิกฤตโควิด-19)**. [Online]. Retrieved December 26, 2020 from [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/documents/projectdocumentation/wcms\\_754433.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/documents/projectdocumentation/wcms_754433.pdf)
- International Labour Organization. (2020). **COVID-19 Employment and Labour Market Impact in Thailand**. [Online]. Retrieved December, 26 2020, from [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/documents/briefingnote/wcms\\_747944.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/documents/briefingnote/wcms_747944.pdf)
- Jnaneswar, K., & Ranjit, G. (2020). Effect of Transformational Leadership on Job Performance: Testing the Mediating Role of Corporate Social Responsibility. **Journal of Advances in Management Research**, 17(5): 605-625.
- Kalyar, N. M., Rafi, N., & Kalyar, N. A. (2013). Factor Affecting Corporate Social Responsibility: An Empirical Study. **Systems Research and Behavioral Science**, 30: 495-505.
- Lindgreen, A., & Swaen, V. (2010). Corporate Social Responsibility. **International Journal of Management Reviews**, 12(1): 1-7.
- Matli, W. (2020). The Changing Work Landscape as a Result of the Covid-19 Crisis: Insights from Remote Workers Life Situations in South Africa. **International Journal of Sociology and Social Policy**, 40(9-10): 1237-1256.
- McKinsey. (2020). **COVID-19: Implications for Business**. [Online]. Retrieved December 26, 2020 from <https://www.mckinsey.com/business-functions/risk/our-insights/covid-19-implications-for-business>
- Ministry of Labour. (2020). [Online]. **Monthly Labor Information Report, June 2020 (รายงานข้อมูลแรงงานรายเดือนมิถุนายน 2563)**. Retrieved December, 26 2020, from <http://warning.mol.go.th/uploadFile/pdf/pdf-2020-07-23-1595491574.pdf>
- Noonin, Sanit, Jadesadalug, Viroj, & Sansook, Jantana (2017). Antecedents and Consequences of Strategic Corporate Social Responsibility: An Empirical Study of Hotel Business in Thailand (ปัจจัยเชิงสาเหตุ

- และผลลัพธ์ของความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์: การศึกษาเชิงประจักษ์ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย). **Chulalongkorn Business Review**, 39(3): 59-84.
- Rovinelli, R., & Hambleton, R. K. (1977). On the Use of Content Specialists in the Assessment of Criterion-Referenced Test Item Validity. **Tijdschrift voor Onderwijsresearch**, 2(2): 49-60.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2020). **COVID-19 and Responsible Business Conduct**. [Online]. Retrieved December 1, 2020 from [https://www.businesshumanrights.org/sites/default/files/documents/OECD\\_COVID-19%20and%20Responsible%20Business%20Conduct\\_Full%20Note.pdf](https://www.businesshumanrights.org/sites/default/files/documents/OECD_COVID-19%20and%20Responsible%20Business%20Conduct_Full%20Note.pdf)
- Thailand Development Research Institute. (2020). **From Closing the City to Recovery: the Unemployment Crisis Economic Scar Towards Creating Jobs and Long-Term Labor Potential** (จากปิดเมืองสู่ฟื้นฟู: วิกฤตการว่างงาน แผลเป็นทางเศรษฐกิจสู่การสร้างงานและศักยภาพแรงงานในระยะยาว). [Online]. Retrieved December, 20 2020, from <https://tdri.or.th/2020/09/the-unemployment-impacts-of-covid-19/>
- Tee, E., Asare, B. L., Opoku, T. R., & Tabitha, O-D. (2017). The Effect of the 2008 Financial Crisis on Corporate Social Responsibilities: Evidence from Multinational Companies. **Research Journal of Finance and Accounting**, 8(16): 20-30.
- Thaipat Institute. (2020). **Business Response Guidance on COVID-19**. [Online]. Retrieved May 10, 2020 from <https://thaicsr.sharefile.com/share/view/sc11fa6d66064146b>
- Weiers, R. M. (2005). **Introduction to Business Statistics** (5<sup>th</sup> ed). Pennsylvania: Duxbury Press.