อิทธิพลของภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารออมสิน

Influences of Socially Responsible Leadership and Organizational Citizenship Behavior on CSR Activities Participation of Employees of Government Saving Bank

พิพัฒน์ นนทนาธรณ์[1]

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับและความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารออมสิน 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบดุลพินิจ จำนวนตัวอย่างที่ใช้ได้จำนวน 500 ชุด

ผลการวิจัยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตุได้ระหว่าง 0.283 - 0.567 และมีนัยสำคัญทุกตัวแปร จากการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างพบว่าภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญและมีค่าความแปรปรวนที่ถูกทำนายโดยภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมร้อยละ 45.2 นอกจากนั้นภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลทางตรงต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างมีนัยสำคัญ และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญและมีค่าความแปรปรวนที่ถูกทำนายโดยภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมร้อยละ 46.9 สุดท้าย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญ และมีค่าดัชนีความเหมาะสม χ^2/df = 4.143; CFI = 0.982; NNFI = 0.976; RMSEA = 0.078 และ 90% CI for RMSEA = 0.066

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the level and relationship among socially responsible leadership, organizational citizenship, and participation in CSR activities of employee of Government Saving Bank, 2) to study the influence of socially responsible leadership on participation in CSR activities, and 3) to study the influence of socially responsible leadership on participation in CSR

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

activities both direct and indirect via organizational citizenship behavior. Sample was employees of Government Saving Bank at headquarter office. Judgmental sampling was conducted, and completely sample size was 500.

The results found that correlation coefficient among observable variables were 0.283-0.567; and every variables had a significant level. From structural equation modeling, it found that socially responsible leadership had influence on organizational citizenship behavior with significantly and the variance predicted by socially responsible leadership with 45.2 percent. Moreover, socially responsible leadership had direct effect to participation in CSR activities with significantly and had indirect effect via organizational citizenship behavior with significantly and variance predicted by socially responsible leadership with 46.9 percent. Finally, organizational citizenship behavior had direct effect to participation with significantly. Fit indices of the model were χ^2/df = 4.143; CFI = 0.982; NNFI = 0.976; RMSEA = 0.078 และ 90% CI for RMSEA = 0.066

Keywords: Socially Responsible Leadership, organizational citizenship behavior, participation in CSR activities

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารออมสินได้รับการสถาปนา เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2456 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยเห็นคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์ และเพื่อให้ประชาชนรู้จักการออม การประหยัด และมีสถานที่สำหรับเก็บรักษาทรัพย์สินของประชาชนให้ปลอดภัย ปัจจุบันธนาคารออมสินได้มีอายุครบ 102 ปี เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2558 โดยมีสาขาทั่วประเทศจำนวน 1,141 สาขา และมีฐานลูกค้ามากกว่า 26 ล้านบัญชี (www.gsb.or.th/about/index.php)

ธนาคารออมสิน ได้ให้ความสำคัญความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยปรับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และโครงสร้างองค์กร ให้หน่วยงานฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยตรง นอกจากนี้ยังมีการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม คณะทำงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อกำหนดนโยบาย แผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการติดตามการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายทั้งในระดับผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) และผลกระทบ (Impact) อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนการกำกับดูแลให้การจัดทำรายงานประจำปีด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม (CSR Report) อีกด้วย

ธนาคารออมสิน ได้กำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อไว้เป็นแนวทางในการดำเนินงานไว้ ดังนี้ (www.gsb.or.th/about/policy.php)

1. การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืนให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน
2. สนับสนุนด้านการศึกษา ยกมาตรฐานการศึกษา และจัดกิจกรรมพัฒนาเยาวชนของชาติทั้งด้านสุขภาพกาย สุขภาพจิต และสติปัญญา
3. ออกแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
4. บริหารจัดการอย่างมีจริยธรรม โปร่งใส เป็นธรรม คำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน
5. การจัดกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยเน้นการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการธนาคารออมสิน ผู้บริหาร พนักงาน ชุมชน และเยาวชน
6. ดูแลอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามโครงการพระราชดำริ และ
7. สร้างเครือข่าย และสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ให้เป็นรูปธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับ

จากการดำเนินงานทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารออมสินจะเห็นได้ว่าธนาคารได้ให้ความ

สำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคม มีการตั้งมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม มีการทำโครงการเพื่อสังคมทั้งด้านการออมและการศึกษา ด้านสังคมและชุมชน และด้านกีฬาและศิลปวัฒนธรรม มีการกำหนดภารกิจความรับผิดชอบต่อสังคมและกำหนดประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในพันธกิจขององค์การ (รายงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2556, 2557; การศึกษาอิทธิพลที่ส่งผลต่อการรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2555, 2556) มีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารจึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจในการที่จะนำผลการวิจัยไปช่วยเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมของพนักงานได้มากขึ้นและจะทำให้ธนาคารสามารถบรรลุเป้าประสงค์ของการพัฒนาสู่ความยั่งยืนตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับและความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารออมสิน

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงาน

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงาน ทั้งทางตรงและโดยอ้อมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความสัมพันธ์และอิทธิพลของภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงาน

2. สามารถนำผลที่ได้ไปใช้ในการเพิ่มการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงาน

ทบทวนวรรณกรรม

จากกระแสของผู้บริโภคที่มีอำนาจในการต่อรองกับธุรกิจมากขึ้นทำให้เกิดความกดดันจากสังคมที่มีต่อการดำเนินธุรกิจที่จะต้องฟังเสียงของผู้บริโภคซึ่งมีการตัดสินใจซื้อสินค้าที่นำเอาเกณฑ์จริยธรรมเข้ามาเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจมากขึ้น การดำเนินธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงสังคมมากขึ้น ธุรกิจต่างๆ จึงแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคม และได้กลายเป็นประเด็นของการสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันด้วยการเชื่อมโยงกลยุทธ์กับสังคมด้วยตัวแบบห่วงโซ่คุณค่าและตัวแบบเพชร และต่อยอดด้วยการสร้างคุณค่าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งแสดงถึงแนวทางการทำธุรกิจใหม่เป็นการนิยามทุนนิยมใหม่เป็นการสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างธุรกิจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยการบรรลุความสำเร็จทางด้านเศรษฐกิจไปด้วยกันและสามารถแก้ปัญหาสังคมได้ด้วย (Porter & Kramer, 2006 & 2011) ซีเอสอาร์มีความเกี่ยวข้องกับทุกวงการและทุกหน้าที่ของการบริหารธุรกิจ ซีเอสอาร์สามารถแบ่งออกเป็น 7 กลุ่ม แต่ละกลุ่มสามารถแบ่งได้อีกหลายประเภท (พิพัฒน์ นนทนาธรณ์, 2553) Carroll (1977) ได้แบ่งระดับซีเอสอาร์ออกเป็น 4 ระดับคือความรับผิดชอบด้านเศรษฐกิจ กฎหมาย จริยธรรม และการให้ความช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ ต่อมาตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) ได้กำหนดแนวทางซีเอสอาร์สำหรับบริษัทจดทะเบียนโดยใช้แนวคิดของคาร์รอล ตลท. ได้เสนอลำดับความรับผิดชอบต่อสังคมคือระดับข้อบังคับ เบื้องต้น ปกป้อง และสมัครใจ (คณะทำงานส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทจดทะเบียน, 2551) กิจกรรมซีเอสอาร์ยังสามารถแบ่งออกเป็น 7 ประการด้วยกันคือ การส่งเสริมเหตุปัจจัยการตลาดเหตุสัมพันธ์ การตลาดสังคมองค์การ การให้เพื่อสังคมขององค์การ การอาสาชุมชน การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม และการออกแบบและนำส่งผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถจัดหาได้ (Kotler & Lee, 2005 & 2009)

อย่างไรก็ตามในประเด็นของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านซีเอสอาร์นั้น ในงานวิจัยนี้ได้ใช้หลักการมีส่วนร่วม 4 ประการคือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Cohen & Norman, 1980) โดยนำมาประยุกต์ใช้กับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมซีเอสอาร์ดังนี้ คือการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมซีเอสอาร์ที่ธนาคารจัดหรือไม่ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในกิจกรรมซีเอสอาร์ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม เช่น การนำครอบครัวไปร่วมกิจกรรมซีเอสอาร์ เป็นต้น และการมี

ส่วนร่วมในการประเมินผลของกิจกรรมซีเอสอาร์ที่ดำเนินการไปแล้ว

ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม (Socially Responsible Leadership) เป็นภาวะผู้นำที่มีแนวคิดเกี่ยวกับค่านิยมที่เน้นความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งคล้ายกับภาวะผู้นำที่รับผิดชอบ (Responsible Leadership) ที่เป็นปรากฏการณ์ทางด้านศีลธรรมและสังคมไม่เพียงแต่มีแรงผลักดันจากความอื้อฉาวทางศีลธรรมในการจัดการและผลกระทบต่อชีวิตบนโลกมนุษย์จากการจัดการ แต่ยังมาจากความตระหนักว่าบรรษัทข้ามชาติและผู้นำของเขานั้นมีศักยภาพที่มากมายในการช่วยทำให้โลกนี้ดีขึ้น (Pless, 2007)

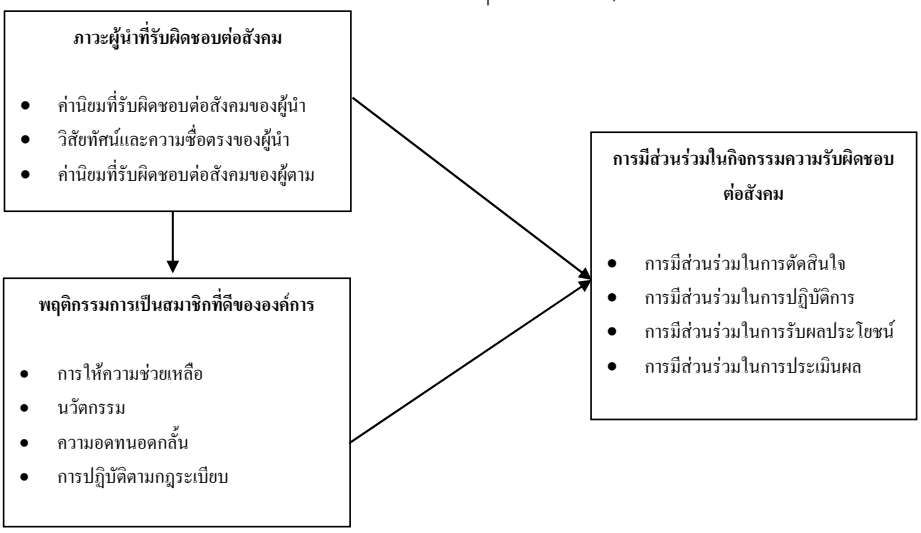
ค่านิยมเปรียบเสมือนเป็นกระดูกสันหลังของภาวะผู้นำที่เน้นความรับผิดชอบต่อสังคม ในมุมมองทางด้านพฤติกรรมนั้น ผู้นำที่มีประสิทธิผลจะสามารถเชื่อมต่อวิสัยทัศน์ที่มีค่านิยมทางอุดมคติที่แข็งแกร่งและภาพจินตนาการที่มีพลัง ผู้นำเหล่านี้ยังคงกระตุ้นการคิดนวัตกรรมในการแก้ปัญหาที่เผชิญและเน้นการเปลี่ยนแปลงในระดับฐานรากและความคาดหวังผลการปฏิบัติงานที่ยอดเยี่ยม นอกจากนั้นผู้นำยังสามารถสร้างความเชื่อมั่นของผู้ตามการจูงใจภายใน ความไว้วางใจและความชื่นชมต่อผู้นำและการดึงดูดทางอารมณ์ ผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมเป็นผู้นำที่มีค่านิยมทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมจะส่งผลต่อวิสัยทัศน์และความซื่อตรง (integrity) ซึ่งจะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมและคุณลักษณะต่างๆ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อค่านิยมที่รับผิดชอบต่อสังคมของผู้ตาม นอกจากนั้นค่านิยมของผู้นำก็ยังมีอิทธิผลต่อค่านิยมของผู้ตามอีกประการหนึ่งด้วย (พิพัฒน์ นนทนาธรณ์, 2558a, 2558b และ Waldman, 2007)

สำหรับแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ Organ (1988) ได้เสนอรูปแบบของพฤติกรรม 5 รูปแบบ คือ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) 2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) 3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) 4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และ5) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) นอกจากนั้น Moon, Dyme & Wrobel. 2004 เสนอ Circumplex Model ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การประกอบด้วย 1) การให้ความช่วยเหลือ (Helping) 2) นวัตกรรม (Innovation) 3) ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) และ 4) การปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance) และในงานวิจัยนี้ได้ใช้ Circumplex Model ในการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

วิธีการดำเนินการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม (Socially Responsible Leadership: SRL) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior: OCB) และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR Participation: PAR)



ภาพ 1 กรอบแนวคิด

ตัวแปรภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมประกอบด้วยค่านิยมที่รับผิดชอบต่อสังคมของผู้นำ (Leader social responsibility values: SRL01) วิสัยทัศน์และความซื่อตรงของผู้นำ (Leader vision and integrity: SRL02) และค่านิยมที่รับผิดชอบต่อสังคมของผู้ตาม (Follower social responsibility values: SRL03)

ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การประกอบด้วยการให้ความช่วยเหลือ (Helping: OCB01) นวัตกรรม (Innovation: OCB02) ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship: OCB03) และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance: OCB04)

ตัวแปรการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การประกอบด้วยการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Participation in decision-making: PAR01) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (Participation in implementation: PAR02) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Participation in benefits: PAR03) และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Participation in evaluation: PAR04)

สมมติฐานในการวิจัย

H1 : ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวก

H2 : ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมสามารถอธิบายและทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

H3 : ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมสามารถอธิบายและทำนายการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงาน ทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การเก็บข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ การสุ่มตัวอย่างใช้แบบดุลพินิจ ได้ทำการสัมภาษณ์ทั้งสิ้น 520 ชุด แต่มีแบบสอบถามที่สมบูรณ์ใช้ได้จำนวน 500 ชุด และมีการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือด้วยคำถามแบบช่วงมาตร 5 ระดับ

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรวมด้วยค่าอัลฟา ครอนบัค ได้ 0.915 และทดสอบความเชื่อมั่นของภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมได้ 0.90 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ 0.91 และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 0.86 และมีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 และตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงลู่เข้า (convergent validity) และความน่าเชื่อถือทางโครงสร้าง (composite reliability) ของตัวแบบมาตรวัดพบว่า ตัวแบบมาตรวัดของภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม (SRL) ตัวแบบมาตรวัดของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) และตัวแบบมาตรวัดของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ (PAR) มีค่า $\boldsymbol{\lambda}$ ที่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกค่าซึ่งแสดงว่ามีความเที่ยงตรงเชิงลู่เข้า และมีค่า AVE ($\boldsymbol{\rho}$v) เท่ากับ 0.756, 0.605 และ 0.902 ตามลำดับ และค่าความน่าเชื่อถือทางโครงสร้าง ($\boldsymbol{\rho}$c) เท่ากับ 0.902, 0.859 และ 0.697 ตามลำดับ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ PHI ($\boldsymbol{\phi}$) และตัวแบบสมการโครงสร้าง ดัชนีความเหมาะสม (Fit Indices) ใช้เกณฑ์ดังนี้ $\boldsymbol{\chi}^2$ (p value) คือ $.01 \leq p \leq .05$; $\boldsymbol{\chi}^2/df \leq 5.0$; RMSEA ≤ 0.10; 90% CI for RMSEA คือ left boundary of CI ≤ 0.10; CFI ≥ 0.90; และ NNFI(TFI) ≥ 0.90 (Hooper, Coughlan & Mullen, 2008)

สำหรับตีความความเข้มแข็งของค่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรใน R Family สามารถตีความว่า R หมายถึงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ (r) ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง ($\boldsymbol{\phi}$) ค่าสัมประสิทธิ์ $\boldsymbol{\gamma}$ และ $\boldsymbol{\beta}$ ซึ่งค่า R มีความสัมพันธ์ต่ำ ปานกลาง สูง และสูงมาก เมื่อมีค่าเท่ากับ 0.10-0.35, 0.36-0.50, 0.51-0.69, และ 0.70+ ตามลำดับ ส่วน R2 มีอำนาจในการอธิบายและทำนายต่ำ ปานกลาง สูง และสูงมาก เมื่อมีค่าเท่ากับ 0.01-0.12, 0.13-0.25, 0.26-0.48 และ 0.49+ ตามลำดับ (Leech, Barrett and Morgan, 2005)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) ระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ (PAR) และระดับผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม (SRL) ตามตาราง 1 มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.46 - 4.04 ซึ่งเป็นระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตัวแปรสังเกตุได้ตามตาราง 2 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ (PAR) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) มีค่าระหว่าง 0.283-0.563 และมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกันทุกตัวแปร ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม (SRL) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) มีค่าระหว่าง 0.324-0.567 โดยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทุกตัวแปร และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ (PAR) และภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม (SRL) มีค่าระหว่าง 0.303-0.442 และมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทุกตัวแปร จึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวก

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตุได้

	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
OCB	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ		
OCB01	การให้ความช่วยเหลือ	4.04	.740
OCB02	นวัตกรรม	3.67	.591
OCB03	ความอดทนอดกลั้น	3.77	.734
OCB04	การปฏิบัติตามกฎระเบียบ	3.85	.655
PAR	การมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม		
PAR01	การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.46	.737
PAR02	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ	3.64	.679
PAR03	การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์	3.52	.698
PAR04	การมีส่วนร่วมในการประเมินผล	3.66	.706
SRL	ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม		
SRL01	ค่านิยมที่รับผิดชอบต่อสังคมของผู้นำ	3.55	.701
SRL02	วิสัยทัศน์และความซื่อตรงของผู้นำ	3.72	.802
SRL03	ค่านิยมที่รับผิดชอบต่อสังคมของผู้ตาม	3.70	.763

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

ตาราง 2 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตุได้

	SRL01	SRL02	SRL03	OCB01	OCB02	OCB03	OCB04	PAR01	PAR02	PAR03	PAR04
SRL01	1										
SRL02	.747**	1									
SRL03	.674**	.826**	1								
OCB01	.476**	.495**	.528**	1							
OCB02	.567**	.525**	.544**	.715**	1						
OCB03	.357**	.324**	.356**	.508**	.571**	1					
OCB04	.457**	.467**	.497**	.645**	.677**	.626**	1				
PAR01	.356**	.303**	.338**	.283**	.461**	.335**	.437**	1			
PAR02	.420**	.406**	.442**	.402**	.554**	.441**	.563**	.744**	1		
PAR03	.408**	.344**	.377**	.368**	.504**	.439**	.520**	.645**	.718**	1	
PAR04	.385**	.369**	.399**	.365**	.531**	.443**	.498**	.683**	.735**	.732**	1

หมายเหตุ *N = 500; *p<0.05; **p<0.01*

ตาราง 3 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง

	ตัวแปร	SRL	OCB	PAR
SRL	ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม	1.000		
OCB	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	0.672**	1.000	
PAR	การมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม	0.502**	0.682**	1.000

หมายเหตุ *N = 500; *p<0.05; **p<0.01*

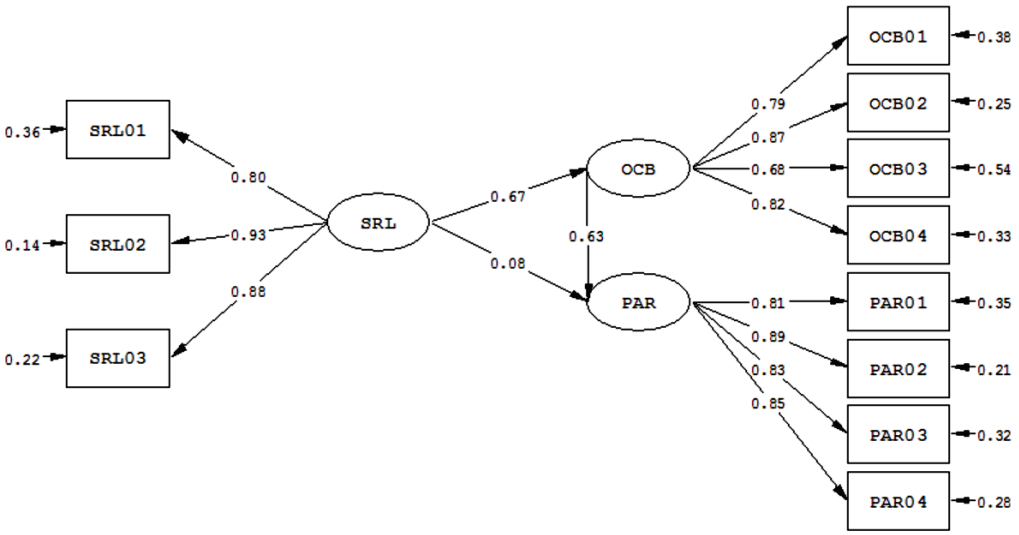
สำหรับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ (PAR) และภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม (SRL) ตามตาราง 3 แสดงว่าผู้นำที่รับผิดต่อสังคม (SRL) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ (PAR) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ϕ = 0.502, p<0.01) และมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ϕ = 0.672, p<0.01) ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ (PAR) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ϕ = 0.682, p<0.01)

การวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ ตามภาพ 2 และตาราง 4 พบว่าภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม (SRL) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) อย่างมีนัยสำคัญ (DE = 0.672, p<0.01) และมีค่าความแปรปรวนที่ถูกทำนายโดยภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมร้อยละ 49.7 (R^2 = 0.452) ในระดับสูง จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ที่ว่าภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมสามารถอธิบายและทำนาย

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ส่วนภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม (SRL) มีอิทธิพลทางตรงต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ (PAR) อย่างมีนัยสำคัญ (DE=0.079, p<0.01) และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) อย่างมีนัยสำคัญ (IE=0.423, p<0.01) และมีค่าความแปรปรวนที่ถูกทำนายโดยภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมร้อยละ 46.9 (R^2 = 0.469) ในระดับสูง และเมื่อรวมค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง 0.079 และทางอ้อม 0.423 รวมเป็น 0.502 ซึ่งหมายความว่าภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์องค์การโดยรวมในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 ที่ว่าภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมสามารถอธิบายและทำนายการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงาน ทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ



ภาพ 2 ตัวแบบสมการโครงสร้างภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ

ตาราง 4 สัมประสิทธิ์ของอิทธิพลโดยรวม อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อม

ETA	KSI ⟶ ETA	ETA_1 ⟶ ETA_2	DE	IE	TE	R^2
PAR	SRL ⟶ PAR		0.079**	0.423**	0.502**	
		OCB ⟶ PAR	0.629**		0.629**	0.469
OCB	SRL ⟶ OCB	0.672**	0.672**			0.452

Goodness of Fit Statistics

χ^2 = 169.90; *df* = 41; χ^2/df = 4.143; *CFI* = 0.982; *NNFI* = 0.976;
RMSEA = 0.078; 90% CI for *RMSEA* = 0.066

หมายเหตุ * p < 0.05; ** p < 0.01

นอกจากนั้นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) มีอิทธิพลทางตรงต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ (PAR) อย่างมีนัยสำคัญ (DE=0.629, p<0.01) ซึ่งหมายถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสามารถทำนายการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนค่าดัชนีความเหมาะสม χ^2/df = 4.143; CFI = 0.982; NNFI = 0.976; RMSEA = 0.078 และ 90% CI for RMSEA = 0.066

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

จากผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่ค่าความแปรปรวนของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การของพนักงานถูกอธิบายโดยภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การถึงร้อยละ 46.9 และภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 45.2 การอธิบายความแปรปรวนทั้งสองกรณีนี้ถือว่ามีอำนาจในการอธิบายได้สูง

ค่านิยมที่รับผิดชอบต่อสังคมของภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมจะสะท้อนออกมาในรูปของวิสัยทัศน์และความซื่อตรงของผู้นำ และส่งผลต่อผู้ตามให้เกิดค่านิยมที่รับผิดชอบต่อสังคมตามไปด้วย จากผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมได้ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในด้านการให้ความช่วยเหลือ นวัตกรรม ความอดทนอดกลั้น และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ตามลำดับ และมีผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การของพนักงานธนาคารออมสิน ในด้านการปฏิบัติการ การประเมินผลการตัดสินใจ และการรับผลประโยชน์ ตามลำดับ

ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นมีอิทธิพลโดยตรงต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นนวัตกรรม การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การให้ความช่วยเหลือ หรือความอดทนอดกลั้นของพนักงานที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร

ข้อเสนอแนะ

ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลทางตรงต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารออมสินและทางอ้อมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งมีอิทธิพลโดยรวมในระดับสูง เมื่อพิจารณาด้านภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมจะเห็นได้ว่าวิสัยทัศน์และความซื่อตรงของผู้นำมีน้ำหนักมากที่สุด รองลงมาคือค่านิยมที่รับผิดชอบต่อสังคมของผู้ตาม และค่านิยมที่รับผิดชอบต่อสังคมของผู้นำซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของธนาคารออมสินในข้อ 4 ว่า “เป็นสถาบันที่รับผิดชอบต่อสังคม” และสอดคล้องกับค่านิยมของธนาคารที่ว่า “มุ่งมั่นในวิสัยทัศน์ ยึดมั่นในคุณธรรม เชี่ยวชาญงานบริการ รับผิดชอบต่อสังคม” (รายงานประจำปี 2555)

จากผลการวิจัยนี้ ธนาคารออมสินสามารถที่จะนำไปใช้ในการเพิ่มการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารได้ โดยใช้แนวทางของผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมในด้านการแสดงวิสัยทัศน์ทางด้านสังคม จะต้องสร้างการมีส่วนร่วมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยเฉพาะพฤติกรรมในด้านการให้ความช่วยเหลือซึ่งจะสอดคล้องกับแนวทางของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การในระดับที่ 4 คือการให้ความช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ (Philanthropic responsibility) ของ Carroll (2006) และจากการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมนั้นพนักงานจะมีส่วนร่วมในด้านการปฏิบัติการหรือการดำเนินงานกิจกรรมเพื่อสังคมมากที่สุด ธนาคารควรจะเพิ่มการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานให้มากขึ้นก็จะทำให้พนักงานมีโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในขั้นตอนอื่นๆ ตามมา

สำหรับข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป นักวิจัยควรจะมีการศึกษาในประเด็นด้านการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารว่าอยู่ในระดับใดและมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นๆ อย่างไรเช่นความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากนั้นยังสมควรศึกษาถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านนวัตกรรมว่าจะสามารถเชื่อมโยงกับลักษณะของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีแนวโน้มทางด้านนวัตกรรมทางสังคมมากขึ้นอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

คณะทำงานส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทจดทะเบียน. (2551). *เข็มทิศธุรกิจเพื่อสังคม. กรุงเทพฯ:* สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม.

พิพัฒน์ นนทนาธรณ์. (2553). *การจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร: การสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน.* นนทบุรี: ธิงค์บียอนด์.

_____(2555). *การจัดการจริยธรรมธุรกิจ: ฐานรากของซีเอสอาร์.* กรุงเทพฯ: ศูนย์ผู้นำธุรกิจเพื่อสังคม.

_____(2558a). ปัจจัยเชิงสาเหตุของภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์องค์การของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. *วารสารสมาคมนักวิจัย.* 20(2), 48-58.

_____(2558b). *ภาวะผู้นำเชิงปฏิบัติการ: LIFE Model.* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ศูนย์ผู้นำธุรกิจเพื่อสังคม.

รายงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2556. (2557). กรุงเทพฯ: ธนาคารออมสิน.

รายงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2555. (2556). กรุงเทพฯ: ธนาคารออมสิน.

รายงานประจำปี 2556. (2557). กรุงเทพฯ: ธนาคารออมสิน.

รายงานประจำปี 2555. (2556). กรุงเทพฯ: ธนาคารออมสิน.

Carroll, Archie (Ed.). (1977). *Managing Corporate Social Responsibility.* Boston: Little, Brown and Company.

Carroll, Archie B. & Buchholtz, Ann K. (2006). *Business and Society* (6th ed.). USA: Thomson SouthWestern.

Cheney, G., & Vibbert, S. L. (1987). Corporate Discourse: Public relations and issue management. In F. M. Jablin, L. L. Putnam, K. H. Roberts, & L. W. Porter (Eds.), *Handbook of Organizational Communication: An Interdisciplinary Perspective.* (pp.165-194), Newbury Park, CA: Sage.

Cohen, John & Uphoff, Norman. (1980). 'Participation's place in rural development: Seeking clarity through specificity', World Development, 8: 213-235.

Diamantopoulos, A., & Siguaw, J. A. (2000). *Introducing LISREL: A Guide for the Uninitiated.* Thousand Oaks, CA: Sage.

Hooper, Daire, Coughlan, Joseph & R. Mullen, Michael. (2008). Structural Equation Modeling: Guidelines for Determining Model Fit. *Electronic Journal of Business Research Methods,* 6 (1), 53 – 60.

Kotler, Philip, & Lee, Nancy. (2005). *Corporate Social Responsibility.* New Jersey: John Wiley & Sons.

_____(2008). *Social Marketing: Influencing Behaviors for Good* (3rd d.). Los Angeles: Sage.

_____(2009). *Up and Out of Poverty: The Social Marketing Solution.* Upper Saddle River: Wharton School.

Leech, N. L., Barrett, K. C., & Morgan, G. A. (2005). *SPSS for Intermediate Statistics: Use and Interpretation* (2nd ed.). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Moon, Henry, Van Dyme, Linn & Wrobel, Krysia. (2004). "The Circumplex Model and the Future of Organizational Citizenship Behavior Research" In David L. Turnipseed (Ed.), *Handbook of Organizational Citizenship Behavior* (pp. 1-22). New York: Nova Science Publishers.

Pless, Nicola M. (2007). "Understanding Responsible Leadership: Role Identity and Motivational Drivers" *Journal of Business Ethics,* 74:437-456.

Porter, Michael E. & Kramer, Mark R. (2006). "Strategy & Society: The Link between Competitive Advantage and Corporate Social Responsibility." *Harvard Business Review.* HBR.ORG. December.

_____(2011). "Creating Shared Value: How to reinvent capitalism- and unleash a wave of innovation and growth." *Harvard Business Review.* HBR.ORG. January-February.

Waldman, David A. (2007). Best Practices in Leading at Strategic Levels: A Social Responsibility Perspective in Jay A. Conger and Ronald E. Riggio, (Eds), *The Practice of Leadership,* San Francisco: Jossey-Bass.

www.gsb.or.th/about/index.php

www.gsb.or.th/about/policy.php