

ผลกระทบของความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชีที่มีต่อความยั่งยืนขององค์กรของธุรกิจการเงินในประเทศไทย

Effects of Accounting Social Responsibility on Organizational Sustainability of Finance Businesses in Thailand

ทิพย์ยาภรณ์ ปัตถา¹, ศรีรุ่งรัตน์ สูดสมบุญ² และวิษณุ สุमितสรณ์³

Tippayaporn Putta¹, Seerungrat Sudsomboon² and Vissanu Zumitzavan³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบของความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชีที่มีต่อความยั่งยืนขององค์กรของธุรกิจการเงินในประเทศไทย โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจการเงิน จำนวน 107 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า 1) ความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงลบกับความยั่งยืนขององค์กรโดยรวม 2) ความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชี ด้านความโปร่งใสมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความยั่งยืนขององค์กรโดยรวม 3) ความรับผิดชอบต่อสังคม ทางการบัญชี ด้านการเคารพต่อแนวปฏิบัติสากล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความยั่งยืนขององค์กรโดยรวม ด้านความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ด้านความมั่นคงทางการเงิน และด้านความมีชื่อเสียงขององค์กร และ 4) ความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชี ด้านการเคารพ ต่อสิทธิมนุษยชน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความยั่งยืนขององค์กรโดยรวม ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ด้านความมั่นคงทางการเงิน และด้านความมีชื่อเสียงขององค์กร ดังนั้น ธุรกิจการเงินควรมุ่งเน้น ในการศึกษาพัฒนาถึงกระบวนการในการดำเนินงานเกี่ยวกับการมีความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชี เพื่อเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์และความมีชื่อเสียงขององค์กรเพื่อความยั่งยืนขององค์กรต่อไป

คำสำคัญ: ความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชี, ความยั่งยืนขององค์กร, ผู้บริหารฝ่ายบัญชี, ธุรกิจการเงินในประเทศไทย

¹ นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

^{2,3} อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ Master's Student of Accounting Program, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University.

^{2,3} Lecturer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

The purpose of this study was to verify the effects of accounting social responsibility on the organizational sustainability of finance businesses in Thailand. Data were collected from 107 accounting executives whilst a questionnaire was applied as an instrument. Different statistical tests that were applied to analyze data were composed of F-test, multiple correlation analysis, multiple regression analysis. Results illustrated that: 1) accounting social responsibility - accountability had a negative relationship with the organizational sustainability; 2) accounting social responsibility - transparency had a positive relationship with the organizational sustainability; 3) accounting social responsibility - international norms of behavior had a positive relationship with the organizational sustainability - reliability of the firm, corporate image, financial security and reputation; and 4) accounting social responsibility - human rights had a positive relationship with the organizational sustainability, corporate image, financial security and reputation. Therefore, the financial organization may need to consider developing a process to operate a social responsibility accounting in order to foster their corporate image and reputation which, in turn effects organization sustainability.

Keywords : Accounting Social Responsibility, Organizational Sustainability, Accounting Executives, Finance Businesses in Thailand

บทนำ

จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสาร ที่พัฒนา และเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในโลกปัจจุบัน ทำให้องค์กรมีการแข่งขันสูง ธุรกิจส่วนใหญ่มีเป้าหมายคือการสร้างกำไรเพื่อตอบแทนผู้ถือหุ้นและความอยู่รอดของธุรกิจ เห็นได้จากการดำเนินงานจะมุ่งสร้างรายได้และลดต้นทุนอย่างต่อเนื่อง แต่ความเป็นจริงธุรกิจจะอยู่รอดได้อย่างยั่งยืนต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับธุรกิจในเรื่องการดูแลผลตอบแทน ของผู้ถือหุ้น การดูแลพนักงาน ลูกค้า ชุมชน ไปจนถึงเรื่องสิ่งแวดล้อม องค์กรประกอบที่สำคัญ ในการดำเนินงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรธุรกิจอย่างยั่งยืนไม่ได้พิจารณาเพียง แค่ผลประโยชน์และตัวเลขทางการเงิน หรือความพึงพอใจของผู้บริหารผู้ถือหุ้น หรือพนักงานเท่านั้น แต่ต้องพิจารณา

ถึงการตอบสนองต่อความคาดหวังของสังคม โดยให้สังคมเข้ามามีส่วนสำคัญในการกำหนดความอยู่รอดและความก้าวหน้าของธุรกิจที่จะเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนในอนาคต ดังนั้น “ความรับผิดชอบต่อสังคม” จึงเป็นเรื่องสำคัญ และจำเป็นสำหรับธุรกิจที่จะต้องนำแนวทางมาประยุกต์ใช้ เพื่อนำไปสู่การดำเนินงาน และสร้างความยั่งยืนให้องค์กร (รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ, 2551 : 2)

ความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชี (Accounting Social Responsibility) นำเสนอข้อมูลทางการบัญชีของธุรกิจที่คำนึงถึงประโยชน์ต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมชุมชนสิ่งแวดล้อม และเป็นกิจกรรมที่เกิดจากความสมัครใจขององค์กรเอง เช่น สวัสดิการของแรงงานความสัมพันธ์ที่ดีกับแรงงาน นอกจากนี้ ยังพิจารณาข้อมูลการปฏิบัติงานขององค์กรที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพนักงาน หรือความสัมพันธ์กับ

แรงงาน ชุมชนและสังคม วิชาชีพบัญชีซึ่งเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงจะต้องมีการปรับบทบาทของตนเองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลและผู้มีส่วนได้เสีย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2545 : 91) อย่างไรก็ตามวิชาชีพบัญชีควรให้ความสำคัญ และตระหนักถึงจรรยาบรรณในวิชาชีพ มาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดไม่ว่าสภาพแวดล้อมธุรกิจจะมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร

ความยั่งยืนขององค์กร (Organizational Sustainability) เป็นผลจากการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและมีจริยธรรม เพื่อความสำเร็จในระยะยาว โดยคำนึงถึงคน ในสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม การสร้างความยั่งยืนขององค์กรเป็นกระบวนการที่สำคัญยิ่งในการบริหารจัดการองค์กร ธุรกิจสมัยใหม่หลักวิเคราะหความยั่งยืนขององค์กรจากปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของบริษัท ความมั่นคงทางการเงิน ความเป็นที่ยอมรับและความมีชื่อเสียงของบริษัท และภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพขององค์กร ซึ่งเป็นภาพที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของผู้มีส่วน ได้เสียที่มีต่อองค์กรหรือหน่วยงานธุรกิจแห่งใดแห่งหนึ่ง และมีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จ ขององค์กร ถ้าหากองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี จะได้รับความเชื่อถือไว้วางใจและการร่วมมือ ให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. 2543 : 24) สามารถทำให้องค์กรธุรกิจมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เกิดความเชื่อถือศรัทธาจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง และทำให้องค์กร มีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

ธุรกิจการเงิน (Financial Businesses) เป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ทำหน้าที่ส่งเสริมให้ธุรกิจอื่นทำงานได้คล่องตัวขึ้น เนื่องจากในการทำธุรกิจทุกประเภทจะต้องเริ่มจากการลงทุน ซึ่งต้องใช้เงินในการลงทุน (ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2551 : เว็บไซต์) การบริหารงานของธุรกิจการเงินมีการขยายธุรกิจขนาด

ใหญ่ทำให้ผู้บริหารมีผู้ที่เกี่ยวข้องเกิดขึ้นหลายฝ่าย ดังนั้น ความถูกต้องและโปร่งใสจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงานทางการบัญชีในบริบทของไทย รวมไปถึงการส่งเสริมให้องค์กรธุรกิจการเงินในประเทศไทยตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของการกำกับดูแลกิจการทั้งประโยชน์ต่อบริษัท และประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการบริหารงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ (พันธ์ศักดิ์ เวชอนุรักษ์. 2554 : เว็บไซต์)

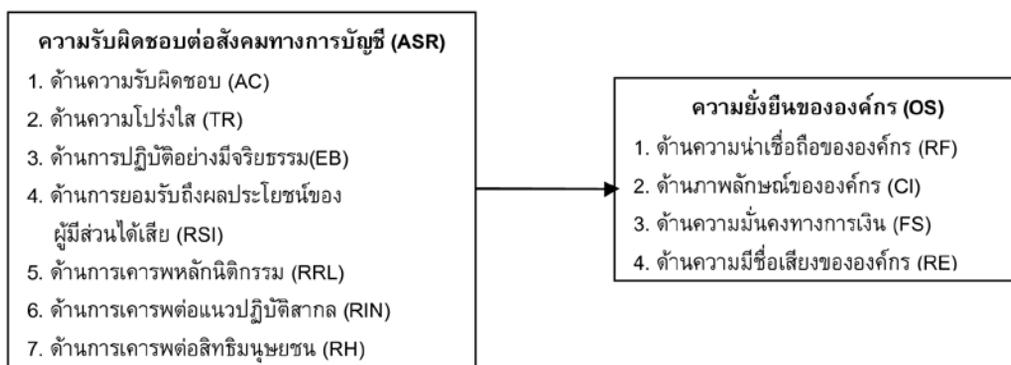
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยผลกระทบของความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชีที่มีต่อความยั่งยืนขององค์กรในธุรกิจการเงินในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชีมีผลกระทบต่อความยั่งยืนขององค์กรหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจการเงินในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการพัฒนา ส่งเสริมและสนับสนุนให้ธุรกิจเห็นความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชี ขององค์กรมากขึ้น ซึ่งนำมาสู่การยอมรับของสังคมและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรทำให้องค์กรธุรกิจเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชีของธุรกิจการเงินในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความยั่งยืนขององค์กรในธุรกิจการเงินในประเทศไทย
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชีกับความยั่งยืนขององค์กรของธุรกิจการเงินในประเทศไทย

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและ สมมุติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชี ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปร



1. ความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชี (Accounting Social Responsibility : ASR) หมายถึง การดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงประโยชน์ต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม ชุมชนสิ่งแวดล้อม และเป็นกิจกรรมที่เกิดจากความสมัครใจขององค์กรเอง (ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม. 2553 : 7) ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability : AC) หมายถึง การที่องค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคมโดยเป็นไปตามมาตรฐานและระเบียบกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการปฏิบัติงานถูกต้อง ซัดเจน สามารถตรวจสอบถึงที่มาที่ไปของข้อมูล และยอมรับผลการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องได้

1.2 ด้านความโปร่งใส (Transparency : TR) หมายถึง การทำงานที่เปิดเผยมองอย่างตรงไปตรงมาและสามารถตรวจสอบชี้แจงได้ โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตรวจสอบการปฏิบัติงานตลอดจนผลการดำเนินงานของบริษัท

1.3 ด้านการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior : EB) หมายถึง การปฏิบัติงานที่ยึดมั่นในจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ โดย

อิสระ และมีผลกระทบต่อความยั่งยืน ขององค์กร จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

มีการนำเสนอข้อมูลต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกคนอย่างเท่าเทียมกันและตรงไปตรงมา

1.4 ด้านการยอมรับถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย (Respect for Stakeholders Interests : RSI) หมายถึง การปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถตอบสนองต่อความต้องการและผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนมีการกำหนดมาตรฐานอย่างชัดเจน เพื่อป้องกันการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องของผู้บริหาร

1.5 ด้านการเคารพหลักนิติธรรม (Respect for the Rule of Law : RRL) หมายถึง การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และมีการติดตามตรวจสอบว่า มีการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้

1.6 ด้านการเคารพต่อแนวปฏิบัติสากล (Respect for International Norms of Behavior : RIN) หมายถึง การยึดมั่นและปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติงานของสากล โดยมีการประยุกต์ใช้มาตรฐานและกฎหมายมาตรฐานระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องในกรณีที่มาตราฐานและกฎหมายไทยไม่ได้กำหนดไว้ ตลอดจนหลีกเลี่ยงการมีส่วนร่วมในการกระทำผิดต่างๆ

1.7 ด้านการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Rights : RH) หมายถึง การปฏิบัติตามโดยยึดมั่นสิทธิมนุษยชนของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และมีการประยุกต์แนวทางการปฏิบัติงานของสากลให้สอดคล้องกับมนุษยชน

2. ความยั่งยืนขององค์กร (Organizational Sustainability : OS) หมายถึง การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและมีวิจรรณญาณ ภายใต้สภาพแวดล้อมภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ และสภาพแวดล้อมภายในที่สามารถควบคุมได้โดยวัดจากยอดขายหรือกำไรที่เพิ่มขึ้นรวมถึงความพึงพอใจในผลตอบแทนจากธุรกิจ ความพึงพอใจของเจ้าของและพนักงานที่ทำงานร่วมกัน เพื่อสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องยาวนาน ซึ่ง ประกอบด้วย

2.1 ด้านความน่าเชื่อถือขององค์กร (Reliability of the Firm : RF) หมายถึง การรับรู้ของประชาชนในเรื่องของการที่มีการประกอบธุรกิจที่ดี มีความซื่อสัตย์ เป็นที่ประชาชนไว้วางใจและไว้วางใจต่อการรับรู้ความต้องการของผู้บริโภค

2.2 ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate Image : CI) หมายถึง ภาพรวมทั้งหมดขององค์กรที่บุคคลรับรู้จากประสบการณ์ หรือมีความรู้ความประทับใจทั้งทางตรง และทางอ้อมเกี่ยวกับภาพรวมทั้งหมดขององค์กร ตลอดจนความรู้สึกประทับใจที่มีต่อองค์กรหรือสถาบัน

2.3 ด้านความมั่นคงทางการเงิน (Financial Security : FS) หมายถึง ภาพรวมขององค์กรในด้านการมีคุณภาพทางการบริหารการเงิน มีความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับและได้รับความไว้วางใจจากบุคคลภายนอกและบุคคลอื่น

2.4 ด้านความมีชื่อเสียงขององค์กร (Reputation : RE) หมายถึง การรับรู้ของประชาชนที่องค์กรมีการประกอบธุรกิจที่ดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน ทำให้องค์กรโด่งดัง เป็นที่รู้จักในสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชีมีความจำเป็นอย่างมากในการดำเนินงานขององค์กร

และยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญของผู้บริหารในการบริหารงานในองค์กร เพื่อสร้างความไว้วางใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้พนักงานที่ทำงานอยู่เห็นถึงความจริงใจขององค์กรที่มีต่อสังคม ส่งผลพนักงานก็จะทำหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และมีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกหนึ่งขององค์กร สร้างภาพลักษณ์ความมีชื่อเสียงให้แก่องค์กร ดังนั้น ความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชี จึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นสำหรับธุรกิจที่จะต้องนำแนวทางมาประยุกต์ใช้เพื่อนำไปสู่การดำเนินงานและสร้างความยั่งยืนให้องค์กร ในการวิจัยตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานในการวิจัย 1 : ความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชีมีความสัมพันธ์กับความยั่งยืนขององค์กร

สมมติฐานในการวิจัย 2 : ความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชีมีผลกระทบต่อความยั่งยืนขององค์กร

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจการเงินในประเทศไทย จำนวน 303 คน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2554 : เว็บไซต์) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนดขึ้น ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารฝ่ายบัญชี ธุรกิจการเงินในประเทศไทย ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชี และความยั่งยืนขององค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จำนวน 303 ฉบับปรากฏว่า ได้รับแบบสอบถามตอบกลับทั้งสิ้นจำนวน 107 ฉบับ ซึ่งทั้งหมด เป็นแบบสอบถามที่มีการตอบสมบูรณ์ครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 35.31 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, et al. (2001) ได้เสนอว่าการ

ส่งแบบสอบถาม ต้องมีอัตราการตอบกลับอย่างน้อย ร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้ โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 45 วัน ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน ถึง 15 กรกฎาคม 2555

2. การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

ความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชีเป็นตัวแปรอิสระซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 7 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประกอบด้วย 1) ด้านความรับผิดชอบ คำถามครอบคลุมความรับผิดชอบต่อทางการบัญชีที่มีการปฏิบัติงานทางการบัญชีที่ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานและระเบียบกฎเกณฑ์ 2) ด้านความโปร่งใส คำถามครอบคลุมความโปร่งใสในการปฏิบัติงานทางการบัญชีที่มีการเปิดเผยข้อมูลชัดเจนถูกต้อง และครบถ้วน มีการปฏิบัติงานทางการบัญชีที่สามารถเข้าถึง และเข้าใจง่าย 3) ด้านการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม คำถามครอบคลุมการปฏิบัติหน้าที่ยึดมั่นในจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ มีการนำเสนอข้อมูลต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคนอย่างเท่าเทียมและตรงไปตรงมา 4) ด้านการยอมรับถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย คำถามครอบคลุมการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานทางการบัญชี มีการปฏิบัติงานทางการบัญชีที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 5) ด้านการเคารพหลักนิติธรรม คำถามครอบคลุมการปฏิบัติงานทางการบัญชีตามกฎหมายระเบียบและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง 6) ด้านการเคารพต่อแนวปฏิบัติสากล คำถามครอบคลุมการปฏิบัติงานตามแนวทางการบัญชีที่ดีของสากล และ 7) ด้านการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน คำถามครอบคลุมการเคารพต่อสิทธิมนุษยชนมีการปฏิบัติงานทางการบัญชี โดยยึดมั่นสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ความยั่งยืนขององค์กร เป็นตัวแปรตามซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้านประกอบด้วย

1) ด้านความน่าเชื่อถือขององค์กร คำถามครอบคลุมการได้รับการยอมรับจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน มีการรับรู้ของประชาชนในเรื่องการดำเนินธุรกิจที่มีความซื่อสัตย์ 2) ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร คำถามครอบคลุมการได้รับความเชื่อถือและเป็นองค์กรที่ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า 3) ด้านความมั่นคงทางการเงิน คำถามครอบคลุมการมีอัตราส่วนกำไรเพิ่มขึ้นอยู่เสมอมีการเจริญเติบโตทางด้านลูกค้าและรายได้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และ 4) ด้านความมีชื่อเสียงขององค์กร คำถามครอบคลุมการยอมรับว่าเป็นกิจการที่มีการประกอบธุรกิจที่เป็นธรรม มีชื่อเสียงเกี่ยวกับการดำเนินงานที่มุ่งเน้นความถูกต้อง โปร่งใส

3. คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชีมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) อยู่ระหว่าง 0.760 – 0.899 และความยั่งยืนขององค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) อยู่ระหว่าง 0.716 – 0.806 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชีได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.625 – 0.895 และความยั่งยืนขององค์กรได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.564 – 0.819

4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ทดสอบผลกระทบของความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชีกับความยั่งยืนขององค์กรของธุรกิจการเงินในประเทศไทย ซึ่งเขียนเป็นสมการ ดังนี้

$$\text{สมการ Accounting Social Responsibility} = \beta_0 + \beta_1 \text{AC} + \beta_2 \text{TR} + \beta_3 \text{EB} + \beta_4 \text{RSI} + \beta_5 \text{RRL} + \beta_6 \text{RIN} + \beta_7 \text{RH} + \varepsilon$$

ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชีกับความยั่งยืนขององค์กร โดยรวมของธุรกิจการเงินในประเทศไทย

ตัวแปร	TOS	AC	TR	EB	RSI	RRL	RIN	RH	VIF
\bar{X}	4.12	4.32	4.36	4.27	4.25	4.31	4.22	4.03	
S.D.	0.50	0.49	0.44	0.44	0.44	0.48	0.51	0.68	
TOS		0.232*	0.490*	0.517*	0.542*	0.440*	0.695*	0.662*	
AC			0.651*	0.648*	0.500*	0.564*	0.369*	0.152*	2.075
TR				0.722*	0.602*	0.619*	0.480*	0.321*	2.525
EB					0.643*	0.750*	0.565*	0.368*	3.455
RSI						0.609*	0.607*	0.508*	2.315
RRL							0.518*	0.374*	2.518
RIN								0.614*	2.168
RH									1.763

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับตัวแปรตาม โดยมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.152-0.750 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในลำดับต่อมาผู้วิจัยทำการตรวจสอบ Multicol-

linearity ปรากฏว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชี มีค่าตั้งแต่ 1.763 – 3.455 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ถึงขั้นก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับความยั่งยืนขององค์กรโดยรวมของธุรกิจการเงินในประเทศไทย

ความรับผิดชอบต่อสังคม ทางการบัญชี	ความยั่งยืนขององค์กรโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน		
	การถดถอย	มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.610	0.355	1.717	0.089
1.ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	-0.203	0.091	-2.237	0.028*
2.ด้านความโปร่งใส	0.254	0.111	2.281	0.025*
3.ด้านการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม	0.193	0.131	1.475	0.144
4.ด้านการยอมรับถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย	0.043	0.106	0.404	0.687
5.ด้านการเคารพหลักนิติกรรม	-0.510	0.103	-0.496	0.621
6.ด้านการเคารพต่อแนวปฏิบัติสากล	0.354	0.089	3.972	0.000*
7.ด้านการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน	0.249	0.061	4.107	0.000*
F = 23.414 p = 0.000 Adjusted R ² = 0.597				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า 1) ความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (AC) มีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงลบกับความยั่งยืนขององค์กรโดยรวม (TOS) เนื่องจากผู้บริหารฝ่ายบัญชีมุ่งเน้นให้มีการปฏิบัติงานทางการบัญชีที่เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีและระเบียบกฎเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เช่น บริษัท มีการประยุกต์ใช้มาตรฐานทางการบัญชีโดยยึดหลักความระมัดระวังมากเกินไป สอดคล้องกับสาขาวิชาชีพบัญชี (2552) กล่าวว่า ผู้จัดทำงบการเงินต้องประสบกับความไม่แน่นอนอันหลีกเลี่ยงไม่ได้เกี่ยวกับเหตุการณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ตัวอย่าง เช่น ความสามารถในการเก็บหนี้ การประมาณอายุการให้ประโยชน์ของโรงงานและอุปกรณ์ กิจการต้องแสดงความไม่แน่นอนดังกล่าว โดยการเปิดเผยถึงลักษณะ และผลกระทบโดยการใช้หลักความระมัดระวังในการจัดทำงบการ

เงิน หลักความระมัดระวังนี้คือการใช้ดุลยพินิจที่จำเป็น ส่งผลให้การประยุกต์ใช้ไม่เหมาะสม และทำให้รายงานทางการเงินไม่สะท้อนฐานะ ทางการเงินรวมทั้งผลการดำเนินงานที่แท้จริง ดังนั้นผู้ใช้งบการเงินทั้งภายในและภายนอกอาจใช้ข้อมูลและตัดสินใจผิดพลาดส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนขององค์กร 2) ความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชีด้านความโปร่งใส (TR) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความยั่งยืนขององค์กรโดยรวม (TOS) เนื่องจาก ผู้บริหารฝ่ายบัญชีมุ่งเน้นให้มีการเปิดเผยเกี่ยวกับนโยบายการตัดสินใจและผลกระทบต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานทางการบัญชีอย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน ส่งผลให้ข้อมูลทางการบัญชีมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Collier, J., และ Esteban (2007 : 77-79) ได้ศึกษาการเสริมสร้างศักยภาพความรับผิดชอบต่อสังคมในอุตสาหกรรมยา พบว่า กลุ่มผู้

มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นมีอยู่หลากหลายกลุ่ม เช่น ผู้ป่วย บุคลากรทางการแพทย์ ผู้ควบคุมกฎหมาย สื่อมวลชน นักการเมือง หรือประชาชนทั่วไป ซึ่งแต่ละกลุ่มก็ต้องการรับรู้ข้อมูลที่แตกต่างกันไป ด้วยเหตุนี้บริษัทฯ จึงต้องเร่งสร้างความเข้าใจ และสื่อสารสู่กลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มอย่างเร่งด่วนและครอบคลุมจุดสนใจให้ได้ก่อนที่จะก่อให้เกิดปัญหา โดยเฉพาะประเด็นดังนี้คือ การสื่อสารนโยบาย และขั้นตอนการทดลองยาหรือมูลค่าใช้จ่ายทางการตลาดเพื่อชี้แจงความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจสู่ประชาชนมากยิ่งขึ้น เช่น ข้อจำกัดของการควบคุมจากสำนักกรรมการอาหารและยา สิทธิบัตรยา 3) ความรับผิดชอบ ต่อสังคมทางการบัญชี ด้านการเคารพต่อแนวปฏิบัติสากล (RIN) มีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับความยั่งยืนขององค์กรโดยรวม (TOS) เนื่องจากผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจการเงินยึดมั่นและปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติงานของสากล โดยมีการประยุกต์ใช้มาตรฐานและกฎหมายมาตรฐานระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องในกรณีที่มาตราฐานและกฎหมายไทยไม่ได้กำหนดไว้ ตลอดจนหลีกเลี่ยงการมีส่วนร่วมในการกระทำผิดต่างๆ เช่นการปฏิบัติตาม แนวทางการปฏิบัติงานทางการบัญชีที่ดีของสากลสามารถช่วยทำให้กิจการได้รับการยอมรับจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกประเทศ และการประยุกต์ใช้แนวทางการปฏิบัติงานทางการบัญชีระหว่างประเทศที่ดีเพื่อให้ข้อมูลทางการบัญชีมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดการรับรู้ ขององค์กรบุคคลภายนอกและบุคคลอื่นที่มีการประกอบธุรกิจที่ดี มีความซื่อสัตย์เป็นที่ประชาชนไว้วางใจ ทำให้องค์กรได้จัดตั้ง สร้างภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่รู้จักในสังคม สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชดาภรณ์ เสมารินทร์ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ผลกระทบของการประยุกต์ใช้มาตรฐานการบัญชีที่มีต่อลักษณะคุณภาพกำไรและภาพลักษณ์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งในปัจจุบันมาตรฐานการบัญชีได้ใช้มาตรฐาน

การบัญชีระหว่างประเทศ(International Accounting Standard) เปรียบเสมือนมาตรฐานการบัญชีที่เป็นแนวปฏิบัติสากลที่ทุกองค์กรต้องนำไปปฏิบัติงานทางด้านการบัญชี งานวิจัย พบว่า ผู้จัดทำบัญชีของกิจการ มีการประยุกต์ ใช้มาตรฐานการบัญชีเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปตามลักษณะเชิงคุณภาพของข้อมูลตามแม่บทการบัญชี ที่ต้องเข้าใจได้เกี่ยวข้องกับ การตัดสินใจ เชื่อถือได้ และสามารถเปรียบเทียบกันได้ เพื่อให้เกิด การนำเสนอสารสนเทศทางด้านการเงินของกิจการอันเป็นประโยชน์แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลายฝ่าย และใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ ทำให้เกิดการรับรู้ขององค์กร บุคคลภายนอก และบุคคลอื่น ที่มีการประกอบธุรกิจที่ดี สร้างภาพลักษณ์ของกิจการ และเป็นที่รู้จัก ในสังคม 4) ความรับผิดชอบต่อสังคม ทางการบัญชี ด้านการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (RH) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความยั่งยืนขององค์กรโดยรวม (TOS) เนื่องจากผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจการเงินให้ความสำคัญในเรื่องการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน มีการปฏิบัติงานโดยยึดมั่นสิทธิมนุษยชนของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง หลีกเลี่ยงการดำเนินการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือหากพบว่า มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์เกิดขึ้นก็ควรจัดให้มีกระบวนการไกล่เกลี่ยที่เป็นธรรมและมีการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญอย่างครบถ้วน และมีการจัดให้มีระบบการบริหารจัดการที่สามารถตรวจสอบพบได้โดยไม่ชักช้า รวมถึงมีกระบวนการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพ พร้อมกับให้ความเป็นธรรมหากเกิดกรณีดังกล่าวขึ้น ทำให้เกิดการรับรู้ขององค์กร บุคคลภายนอกและบุคคลอื่น ที่มีการประกอบธุรกิจที่ดีมีความซื่อสัตย์ เป็นที่ประชาชนไว้วางใจทำให้องค์กรได้จัดตั้ง เป็นที่รู้จักในสังคม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนีย์ ธนอนันต์ตระกูล (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาการบัญชีสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อสังคมและภาพลักษณ์องค์กรของธุรกิจกระดาษ

ในประเทศไทย พบว่า การพัฒนาการบัญชีสิ่งแวดล้อมด้านการเปิดเผยข้อมูลและรายงาน ต่อบุคลากรภายนอก มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม ผู้บริหารธุรกิจกระตือรือร้นให้ความสำคัญต่อการเปิดเผยข้อมูลและรายงานเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมโดยมีการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญอย่างครบถ้วนต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมทุกๆด้าน ทำให้เกิดการรับรู้ขององค์กร บุคคลภายนอกและบุคคลอื่น ในเรื่องการประกอบธุรกิจที่ดี ซึ่งนำมาสู่ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และทำให้องค์กรธุรกิจเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนยาวนาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต และประโยชน์ของงานวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้ผู้ที่สนใจสามารถนำไปศึกษาในประเด็นที่แตกต่างในด้านต่างๆ ดังนี้

1.1 ผู้บริหารองค์กร ควรนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการจัดการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชีทุกๆ ด้านเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางด้านบัญชีและส่งเสริมให้พนักงานฝ่ายบัญชีในองค์กรเกิดแนวคิดในการนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาเป็นโอกาสในการสร้างภาพลักษณ์และความมีชื่อเสียงขององค์กรเพื่อความยั่งยืนขององค์กรต่อไป

1.2 ผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจการเงินควรมีจริยธรรมในการประกอบธุรกิจโดยการผสมผสานระหว่างเศรษฐกิจและจริยธรรมซึ่งมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมนโยบายและการปฏิบัติของกิจการในการสร้างความสำเร็จในการประกอบธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและความยั่งยืนขององค์กร

1.3 ผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจการเงินควรให้ความสำคัญในเรื่องของการให้พนักงานรู้จักหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชี

เพื่อเป็นการสร้างความยั่งยืนในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีความน่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับทั้งจากบุคคลภายในและบุคคลภายนอกขององค์กร

1.4 ผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจการเงินควรให้ความสำคัญในการเปิดเผยข้อมูลและรายงานเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมต่อบุคคลภายนอก เพื่อแสดงถึงเจตนาในการบริหารจัดการองค์กรอย่างโปร่งใส

1.5 ผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจการเงินควรนำกลยุทธ์การดำเนินงานเข้ามาใช้ในองค์กรควบคู่ไปกับการคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมในทุกๆ ด้านเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

2. ประโยชน์ของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้สามารถนำไป เป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชีที่มีผลต่อความยั่งยืนขององค์กรธุรกิจการเงินในประเทศไทยให้มีประสิทธิผล และสามารถเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารใช้ในการวางแผน การกำหนดกลยุทธ์และการตัดสินใจเพื่อพัฒนา ธุรกิจการเงินรวมทั้งเพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทำให้องค์กรธุรกิจมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับเกิดความเชื่อถือศรัทธาจากบุคคลที่เกี่ยวข้องและทำให้องค์กร มีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

สรุปผลการวิจัย

ความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชีมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบกับความยั่งยืนขององค์กร ดังนั้น ธุรกิจการเงินควรมุ่งเน้นในการศึกษาพัฒนาถึงกระบวนการ ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการมีความรับผิดชอบต่อสังคมทางการบัญชี เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ การกำหนดกลยุทธ์นโยบายและการวางแผนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อเป็นโอกาสในการสร้างภาพลักษณ์และความมีชื่อเสียงขององค์กรเพื่อความยั่งยืนขององค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. *การสร้างความยั่งยืนขององค์กรธุรกิจ*. (2550). ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2554. จาก <http://www.oknation.net>
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2543). *SMEs SLEs? : แนวโน้มธุรกิจไทยในศตวรรษหน้า*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ชัดเชส มีเดีย.
- ทัศนีย์ ธนนันต์ตระกูล. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาการบัญชีสิ่งแวดล้อมกับความรับผิดชอบต่อสังคมและภาพลักษณ์ของธุรกิจกระดาษในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ บข.ม. มหาสารคาม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. *สถาบันการเงินในประเทศไทย*. (2551). ค้นเมื่อ 2 มกราคม 2555, จาก <http://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions>.
- พันธ์ศักดิ์ เวชอนรุักษ์. *ข่าวเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม*. (2554). ค้นเมื่อ 4 เมษายน 2555. จาก <http://www.ryt9.com/economy/tag/csr>.
- พิพัฒน์ นนทนาธรณ์. (2553). *การจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี บริษัทซิงค์ บียอนด์.
- รัชดาภรณ์ เสมอจันทร์. (2553). *ผลกระทบของการประยุกต์ใช้มาตรฐานการบัญชีที่มีต่อลักษณะคุณภาพกำไรและภาพลักษณ์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ . มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ. (2551). *การบริหารสำนักงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วรทัย ราวีนิง. (2549). *ประสิทธิผลการใช้แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมในการสร้างภาพลักษณ์ของบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ : นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรณิ ชลนภาสถิต. (2552). *SMEs ธุรกิจผู้วิกฤตเศรษฐกิจ*. วิทยานิพนธ์ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญา ลักษณ์ตานนท์ และศุภร เสรีรัตน์ (2545). *กลยุทธ์การตลาด*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- สภาวิชาชีพบัญชี. *แม่บทการบัญชี (ปรับปรุง 2552)*. (13)
- สมยศ นาวิการ. *การบริการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ 1991 จำกัด, 2547.
- สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. (2553) *ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม –ร่างมาตรฐานสากลว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม*. กรุงเทพฯ : กระทรวงอุตสาหกรรม.
- Aaker, D. A., Kumar, V. & Day, G. S. (2001). *Marketing Research*. New York : John Wiley and Son
- Black, K. (2006). *Business Statistic for Contemporary Decision Making*. 4th ed. USA : John Wiley & Son.
- Collier, J., & Esteban, R. (2007). *Corporate social responsibility and employee commitment*. Business Ethics : A European Review, 16(1), 19-33.