

การบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่าง  
ภาครัฐและผู้ประกอบการ ในเขตการนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร  
Integration of Cooperation in Promoting Social Responsibility between  
Government Sectors and Entrepreneurs in Industrial Estates  
in Samut Sakhon Province

ณสนธ์หฤษณ์ ปชาโชควริสกุล

Nasanharit Pachachokphurisakul

นิคมอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร

Industrial Estates in Samut Sakhon Province, Thailand

E-mail: okkung.pk@gmail.com

Received 14-06-2023; Revised 10-07-2023; Accepted 19-07-2023

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินระดับการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการ (2) เพื่อเปรียบเทียบการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยปริมาณกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 168 คน ได้แก่ ตัวแทนภาครัฐ และผู้ประกอบการในเขตการนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว และค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัย (1) ด้านระดับการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการ พบว่า อยู่ในระดับมาก (2) ด้านการเปรียบเทียบการบูรณาการร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ และประสบการณ์ แตกต่างกัน มีการบูรณาการความร่วมมือแตกต่างกัน และ (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและการบูรณาการร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง

**คำสำคัญ:** การบูรณาการ; ความร่วมมือ; ความรับผิดชอบต่อสังคม; ภาครัฐและผู้ประกอบการ; นิคมอุตสาหกรรม

## Abstract

This research has three objectives: (1) to assess the degree of integration of cooperation in promoting social responsibility between the government sector and entrepreneurs; (2) to compare the integration of cooperation in the promotion of social responsibility among Government and entrepreneurs classified by personal factors and (3) to test the relationship between management and integration of cooperation in promoting social responsibility between government and entrepreneurs. This research is quantitative. The sample group consisted of 168 people, including government representatives and entrepreneurs in the industrial estate area of Samut Sakhon Province. Collect data using questionnaires. The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-value, one-way variance, and the Pearson correlation. The results of the research (1) The level of integration of cooperation in promoting social responsibility between the government sector and entrepreneurs was found to be at a high level. between government and entrepreneurs Classified by personal factors, it was found that the sample groups with different gender, ages, job positions, income, and experiences had different integration of cooperation, and (3) the relationship between management and integration of cooperation in promoting Social responsibility between the government sector and entrepreneurs was found to have a high level of positive correlation.

**Keywords:** Integration; cooperation; social responsibility; Government Sectors and Entrepreneurs; Industrial Estate

## บทนำ

ปัจจุบันทั่วโลกให้ความสนใจ และมีการตื่นตัวในการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อสร้างความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยจุดเริ่มต้นของแนวความคิดในเรื่องนี้ เริ่มขึ้นเป็นครั้งแรกจากผลการประชุมระดับโลก (Earth Summit) ที่กรุงริโอเดอจาเนโรปี ค.ศ. 1992 ซึ่งทำให้ประเทศทั่วโลกต่างเริ่มตระหนักถึงการพัฒนาที่ยั่งยืนและผิตทิศทาง เนื่องจากการที่มุ่งเน้นแต่เพียงการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ แต่เพียงอย่างเดียวโดยไม่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสีย จึงทำให้ผู้บริหารองค์กร และประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะองค์กรขนาดใหญ่หรือองค์กรระดับโลก (World Class Corporate) จึงหันมาให้ความสำคัญกับเรื่อง “ความรับผิดชอบต่อสังคม” หรือ “Corporate Social Responsibility” (CSR) เพิ่มมากขึ้นกว่าในยุคใด ๆ

ที่ผ่านมา และจากการประชุมในครั้งนั้น จึงทำให้เกิดการตื่นตัวของประเทศต่าง ๆ รวมถึงองค์กรขนาดใหญ่ในเรื่องของ “การพัฒนาที่ยั่งยืน” หรือ “Sustainable Development” โดยได้มีการเรียกร้องให้ประเทศต่างมีการพัฒนาที่ใส่ใจเรื่องของสิ่งแวดล้อมและให้ความสำคัญกับภาคสังคมควบคู่กันไปด้วยโดยเฉพาะองค์กรภาคธุรกิจอุตสาหกรรมที่เป็นแรงขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจไม่ควรมุ่งทำกำไรเพียงอย่างเดียวแต่ต้องคำนึงถึงปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อมควบคู่กันไปด้วย และหลังจากการประชุมประชุมระดับโลก (Earth Summit) ที่กรุงริโอเดอจาเนโรปี ค.ศ. 1992 จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2543 (ค.ศ. 2000) ถือว่าเป็นช่วงที่มีการตื่นตัว และมีความจริงจังอย่างรุนแรงที่สุด โดยมีองค์กรเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา หรือ OECD – Organization for Economic Cooperation and Development ซึ่งเป็นองค์กรระหว่างประเทศของกลุ่มประเทศพัฒนา ที่ยอมรับระบบประชาธิปไตยและเศรษฐกิจการค้าเสรี มีประเทศสมาชิก ได้แก่ สหรัฐอเมริกา แคนาดา ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ ญี่ปุ่น และประเทศในสหภาพยุโรป ได้ออกแนวปฏิบัติสำหรับเกี่ยวกับบรรษัทข้ามชาติ หรือที่เรียกว่า OECD-Consensus ซึ่งแนวปฏิบัตินี้มีการปรับปรุงโดยเน้นในเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) อย่างเข้มข้น มีการเสนอแนะให้บรรษัทข้ามชาติทำธุรกิจกับคู่ค้าทั่วโลก เฉพาะบรรษัทที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมเท่านั้น ธุรกิจใดไม่ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ก็จะไม่สามารถส่งสินค้าไปขายให้กับบรรษัทข้ามชาติเหล่านี้ไม่ได้ ซึ่ง OECD-Consensus ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับองค์กรข้ามชาติของกลุ่มประเทศ OECD นั้น ได้ระบุถึงขอบเขตทางพฤติกรรมของธุรกิจอุตสาหกรรมที่พึงประสงค์ไว้ 7 เรื่องด้วยกัน คือ 1. การจ้างงานและแรงงานสัมพันธ์ 2. สิทธิมนุษยชน 3. สิ่งแวดล้อม 4. การเปิดเผยข้อมูล 5. การแข่งขัน 6. การเสียภาษี 7. การถ่ายทอดวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ดังที่กล่าวมาจะเห็นว่าปัจจุบันประเทศไทยเองก็ได้มีการกำหนดแผนพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อสร้างความยั่งยืนในแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ซึ่งถูกกำหนดไว้ในแผนแม่บทภายใต้แผนยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 18 การเติบโตอย่างยั่งยืน โดยประเทศไทยได้มีการกำหนดเป้าหมายระดับประเด็น คือ “สภาพแวดล้อมของประเทศไทยที่มีคุณภาพดีขึ้นอย่างยั่งยืน” ตามแผนแม่บทประเด็นข้างต้นภายใต้เป้าหมายนั้น เพื่อพิจารณาการจัดอันดับของ Sustainable Development Report ในปี 2563 พบว่าประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 41 จาก 166 ประเทศทั่วโลก ซึ่งถือเป็นการบรรลุตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ว่าประเทศไทยจะต้องอยู่ในระดับไม่ต่ำกว่า 50 ประเทศแรกของโลกภายในปี 2565 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาตามมิติ 5P ของสหประชาชาติ อันได้แก่ คุณภาพชีวิตของผู้คน (People) ความเจริญทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน (Prosperity) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (Planet) สันติภาพ (Peace) และหุ้นส่วนการพัฒนา (Partnership) ของประเทศไทยให้มีคุณภาพดีขึ้น อันเป็นรากฐานในการพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ ในระยะยาวจากที่กล่าวมานั้น กระทรวงอุตสาหกรรมซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการกำกับดูแลผู้ประกอบการในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมทั้งหมดทั่วประเทศ ได้มีการบูรณาการการทำงานกับกระทรวงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งตามแผนแม่บทนั้นกระทรวงอุตสาหกรรม ได้ทำแผนรับรองการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศพหุศักราช 2555-2593 โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประเทศไทย

สามารถพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อมให้มีความสอดคล้องกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ได้อย่างยั่งยืนควบคู่ไปกับการลดอัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ไม่กระทบต่ออัตราการเพิ่มของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Gross Domestic Product: GDP) รวมทั้งไม่สูญเสียขีดความสามารถในการพัฒนาและการแข่งขันของทุกภาคส่วนและทุกระดับภายในปีพุทธศักราช 2593 (ค.ศ.2050) ประกอบด้วย 3 ยุทธศาสตร์ คือ การปรับตัว(Adaptation) เพื่อรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และเพิ่มแหล่งกักเก็บก๊าซเรือนกระจก (Mitigation) และการสร้างขีดความสามารถของประเทศเพื่อจัดการความเสี่ยงจากผลกระทบการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศโดยกระทรวงอุตสาหกรรมมีส่วนในการพัฒนาและส่งเสริมกระบวนการผลิตโดยในหนึ่งพันธกิจที่สำคัญของกระทรวงอุตสาหกรรม คือ การกำกับดูแล การประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมให้มีการพัฒนาอย่างสมดุลและยั่งยืนเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและมีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ชุมชน และสังคม โดยการผลักดันยุทธศาสตร์และนโยบายต่าง ๆ นั้น กรมโรงงานอุตสาหกรรมได้กระจายให้กับหน่วยงานย่อยที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงอุตสาหกรรม อันได้แก่ การนิคมอุตสาหกรรม หรือ กนอ

จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีโรงงานอุตสาหกรรมตั้งเป็นจำนวนมาก ทั้งในเขตการนิคมอุตสาหกรรม และนอกเขตการนิคมอุตสาหกรรม จึงเป็นเรื่องยากในการกำกับดูแลให้ภาคธุรกิจอุตสาหกรรมเหล่านี้ ทั้งที่อยู่ในเขตการนิคมอุตสาหกรรม และนอกเขตการนิคมอุตสาหกรรมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน กฎหมายเพื่อให้เกิดความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ชุมชน และสังคม ซึ่งจากการตรวจสอบข้อมูล พบว่า มีภาคธุรกิจอุตสาหกรรมถูกร้องเรียนเรียนจากชุมชน และสังคม โดยปรากฏในรายงานผลการดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียน รอบที่ 9 ในเดือนตุลาคม 2563 ถึง มิถุนายน 2564 พบว่า ยังมีผู้ประกอบการไม่ดำเนินการตามกฎหมาย และแผนงาน รวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชนโดยมีการฝ่าฝืนกระทำความผิด ก่อให้เกิดข้อร้องเรียน ดังนี้ 1. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกลิ่นจำนวน 37 เรื่อง 2. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมลพิษทางอากาศจำนวน 27 เรื่อง 3. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเสียงจำนวน 11 เรื่อง และ 4. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับน้ำเสียจำนวน 9 เรื่อง รวมข้อร้องเรียนทั้งสิ้น 69 เรื่อง และในรอบเดียวกันนั้น ยังมีรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่มีการกระทำความผิด การทุจริตแต่อย่างใด จากปัญหาดังกล่าวย่อมก่อให้เกิดความเสียหายต่อสังคม เศรษฐกิจ ชุมชน และผู้บริโภคได้ เมื่อเทียบกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ และพันธกิจของกระทรวงอุตสาหกรรม พบว่า จังหวัดสมุทรสาครอาจขาดการกำกับดูแล หรือการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน

ด้วยเหตุดังนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบูรณาการร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐ และผู้ประกอบการในเขตการนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาดังนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของงานภาครัฐ และผู้ประกอบการในเขตการนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริม ความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่าง ภาครัฐและผู้ประกอบการ
2. เพื่อเปรียบเทียบการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริม ความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่าง ภาครัฐและผู้ประกอบการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริม ความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการ

## การทบทวนวรรณกรรม

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ

นักวิชาการชาวไทยได้แบ่งจำแนกแนวความคิดการจัดการออกเป็น 5 รูปแบบ กล่าวคือ สาคร สุขศรีวงศ์, (2550) ซึ่งแต่ละแนวความคิดการจัดการ ล้วนแล้วมีเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกันคือ การทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งเป็นจุดมุ่งเน้นหรือวิธีการในการจัดการเพื่อไปถึง เป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งได้แบ่งแนวความคิดดังนี้ 1) แนวคิดการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ 2) แนวคิดการจัดการ เชิงบริหาร 3) แนวคิดการจัดการเชิงพฤติกรรม 4) แนวคิดการจัดการเชิงปริมาณ 5) แนวคิดการจัดการ ร่วมสมัย

มอนทาน่า และชาร์เนา (อ้างถึงใน สาคร สุขศรีวงศ์, 2550, น. 46) ได้กล่าวถึงแนวความคิดการจัดการ เชิงวิทยาศาสตร์ ว่าเกิดขึ้นในยุคปฏิวัติอุตสาหกรรม จากความพยายามของนักวิทยาศาสตร์และนักคิดที่ ต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของแรงงาน โดยอาศัยวิธีการในเชิงวิทยาศาสตร์ โดยการจัดการ เชิงวิทยาศาสตร์มีการตั้งสมมติฐาน กำหนดตัวแปร ทดลอง แล้วจึงทำการวัดผลการทดลองตาม กระบวนการซ้ำ จนพบวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด และผู้ที่ค้นพบการพัฒนาประสิทธิภาพในการ ทำงานจนได้รับฉายาว่าบิดาแห่งการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ คือ ฟรดเดอริก เทอร์เลอร์ โดยเขาได้ค้นหา พบวิธีการที่ดีที่สุด ในการขนเหล็ก เทอร์เลอร์ หลักการที่สำคัญไว้ 4 ประการดังนี้ คือ 1) ในการทำงาน แต่ละงาน ให้ใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ในการคิดค้นและกำหนดวิธีที่ดีที่สุดสำหรับการทำงานนั้น 2) ให้จัด หมวดหมู่ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม พร้อมแบ่งหน้าที่การทำงาน และความรับผิดชอบระหว่างฝ่าย บริหาร และคนงานอย่างเหมาะสม 3) คัดเลือกคนงานที่เหมาะสมแล้วทำการฝึกอบรมให้ความรู้ และ พัฒนาตามวิธีการ 4) ให้ฝ่ายบริหารทำหน้าที่สื่อสาร และประสานงาน และทำความเข้าใจกับคนงานในเรื่อง ต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด

ฟายล์ (อ้างถึงใน สาคร สุขศรีวงศ์, 2550, น. 47) ได้กล่าวถึง แนวทางการจัดการเชิงบริหาร เกิดจากความพยายามของนักคิด และนักวิชาการที่ได้คิดค้นกำหนดหลักการ และวิธีการบริหาร ให้ชัดเจน โดยมีกิจกรรมหลักในองค์การธุรกิจ ได้แก่ 1) เทคนิคและการผลิต 2) การพาณิชย์ 3) การเงิน

4) ความมั่นคง 5) การบัญชี 6) การจัดการ และหน้าที่การจัดการ ได้แก่ 1) การวางแผน (Planning) 2) การจัดองค์การ(Organization) 3) การบังคับบัญชา (Commanding) 4) การประสานงาน (Coordinating) 5) การควบคุมแนวคิดการจัดการเชิงพฤติกรรมศาสตร์ ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์ ได้แก่ ความสัมพันธ์

ระหว่างสมาชิกขององค์กร ความรู้สึกและความคาดหวังของคนงานตลอดจนเป้าหมาย และแรงจูงใจใน การทำงานของคนงานภายในองค์กรจนได้ข้อสรุปว่า นอกจากปัจจัยการผลิตตามปกติ ซึ่งได้แก่ ค่าแรง แสงสว่าง และระยะเวลาการหยุดพัก แล้วปริมาณผลผลิตขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ รวมถึง ความรู้สึกของคนงานที่กำลังอยู่ในระหว่างการทดลอง การแบ่งกลุ่มการทำงานการสื่อสารระหว่าง หัวหน้างาน ความสัมพันธ์ระหว่างคนงานด้วยกัน ตลอดจนความคาดหวัง เป้าหมาย และแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ รวมเรียกว่า ปัจจัยเชิงพฤติกรรม ทั้งนี้ฟายโธล์ ยังมีแนวความคิดที่เข้ากับ หลักการของ สาคร์ สุขศรีวงศ์, (2550) คือ แนวคิดการจัดการเชิงปริมาณ กล่าวว่าเป็นการนำหลัก คณิตศาสตร์ สถิติ ตลอดจนคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ประมวลผลเพื่อช่วยในเรื่อง การบริหารจัดการ ต่อมาได้มีการพัฒนาวิธีการและระบบต่าง ๆ และเป็นระบบที่ใช้งานกันอยู่ทั่วไป แนวคิด ทางการจัดการร่วมสมัย กล่าวถึง แนวคิดเรื่องระบบ (System approach) เป็นการมองว่าองค์กรทุกองค์กร เป็นระบบที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งประกอบไปด้วย ระบบย่อยต่าง ๆ ภายในองค์กร อาทิเช่น การวางแผน การบริหารทรัพยากรบุคคล การประเมินผลประสิทธิภาพ การจ่ายค่าจ้างค่าตอบแทน การควบคุม ตลอดจนการเงิน และการผลิต อันมีผลกระทบซึ่งกันและกันอยู่ตลอดเวลา กุลิค และเออร์วิค (Gulick and Urwick, 1973, p. 13) เสนอเป็นหลักการว่า กระบวนการจัดการประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 7 ประการ หรือเรียกว่า POSDCORB 1) การวางแผน (Planning) 2) การจัดองค์การ (Organizing) 3) การจัดคนเข้า ทำงาน (Staffing) 4) การอำนวยการ (Directing) 5) การประสานงาน (Co-ordinating) 6) การรายงาน (Reporting) 7) งบประมาณ (Budgeting)

### **แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบูรณาการร่วมมือ**

ทฤษฎีบูรณาการ เป็นทฤษฎีที่พยายามบูรณาการองค์ความรู้ต่าง ๆ เข้ามาอย่างรอบด้าน แต่ไม่ใช่ การนำองค์ความรู้ต่าง ๆ มากองรวมกัน หรือที่กักเหมารวมเอาไว้ด้วยกันอย่างไม่สามารถแยกแยะอะไร ได้ นักปรัชญาคนสำคัญที่สนใจพัฒนาทฤษฎีบูรณาการได้แก่ เคน วิลเบอร์, (1970) เป็นนักปรัชญา นักจิตวิทยา และนักทฤษฎีคนสำคัญของโลก เขาพัฒนาทฤษฎีที่มีชื่อว่า ทฤษฎีบูรณาการ โดยวางอยู่บน กระบวนทัศน์แม่บท (meta-paradigm) คือ "ทุกคนถูกต้อง" โดย เคน วิลเบอร์ ได้สร้างทฤษฎีที่เขาเรียกว่า AQAL "All Quadrants All Levels" คือ กระบวนการรับข่าวสารข้อมูลจากสิ่งแวดล้อม (Environmental scanning) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญในกระบวนการมองอนาคต จะคำนึงถึง 5 ด้านด้วยกัน คือ Social, Technology, Environment, Economics และ Politics หรือเรียกอีกอย่างว่า STEEP analysis แต่ว่ากระบวนการ นี้มักจะถูกกรองโดยพื้นฐานความคิดของคนผู้นั้น หรือเรียกอีกอย่างว่า เรามักจะเห็นในสิ่งที่เราอยากเห็น และได้ยินในสิ่งที่เราอยากได้ยินเท่านั้น และ AQAL model ได้ถูกเสนอขึ้นโดย Ken Wilber ด้วยการจัดกลุ่ม

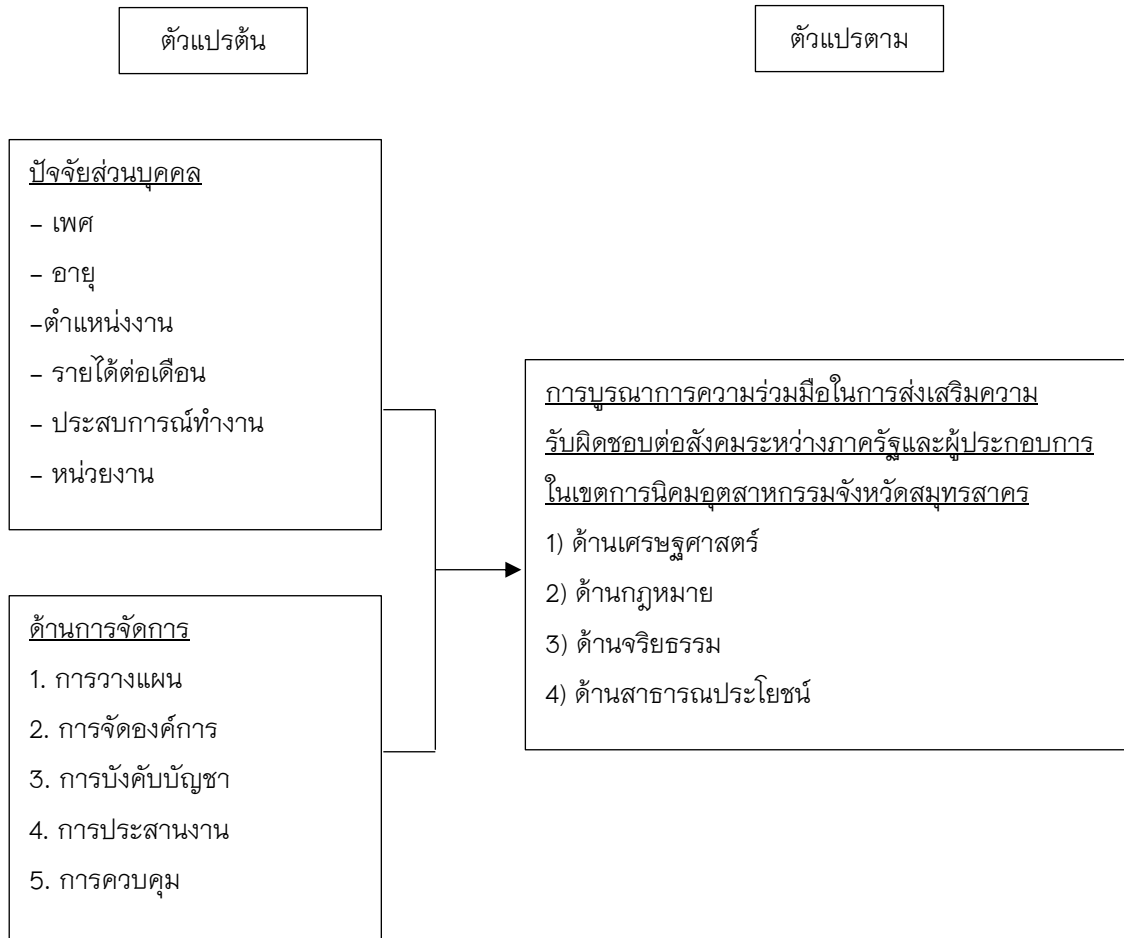
ข่าวสารข้อมูลเป็น 4 ส่วน หลัก ๆ คือ 1) interior-individual (เจตนา) 2) exterior-individual (พฤติกรรม) 3) interior-collective (วัฒนธรรม) และ 4) exterior-collective (สังคม) ส่วนโรเบิร์ต โอ.เคียวเฮน และโจเซฟ เอช.โน ได้นำเสนอทฤษฎีพึ่งพาอาศัยกันเชิงซับซ้อน หรือที่มักเรียกว่า ทฤษฎีพึ่งพาอาศัยกัน ซึ่งทฤษฎีได้แบ่งการพึ่งพาอาศัยกันออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) การพึ่งพาอาศัยกันแบบอ่อนไหว เช่น ผลกระทบทางด้านการค้าอันเกิดจากการขึ้นราคาน้ำมัน และ 2) การพึ่งพาอาศัยกันแบบอ่อนแอ หมายถึง เศรษฐกิจของรัฐจะทรุดลงถ้ามีการเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมหลัก เช่น ท่องเที่ยว และในขณะที่แนวคิดของ Ernst Haas เป็นพวก Neo-Functionalism เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ได้ข้อสรุปว่าการตัดสินใจทางเศรษฐกิจอย่างค่อยเป็นค่อยไปจะนำไปสู่การจัดตั้งระบบระหว่างประเทศที่มีอำนาจเหนือรัฐในที่สุด

### แนวคิดและทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคม

Porter and Kramer (2006, p. 3) นำเสนอแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ 4 แนวคิด ที่ให้นำหนักกับความรับผิดชอบต่อสังคมในมุมมองที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ความรับผิดชอบต่อสังคมตามมุมมองด้านจริยธรรม 2) ความรับผิดชอบต่อสังคมตามมุมมองด้านความยั่งยืน 3) ความรับผิดชอบต่อสังคมตามมุมมองด้านหน้าที่ในการดำเนินธุรกิจ 4) ความรับผิดชอบต่อสังคมตามมุมมองด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ขณะที่ Carroll และ Buchholz, 2006 (2006, p. 3) เสนอตัวแบบพีระมิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร คือ 1) ความรับผิดชอบต่อสังคมทางด้านเศรษฐกิจ 2) ความรับผิดชอบต่อสังคมทางด้านกฎหมาย 3) ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรม 4) ความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงสาธารณประโยชน์ ทั้งแนวคิดของ Porter and Kramer (2006) และแนวคิดของ Carroll and Buchholtz, (2006) ต่างได้นำเสนอความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในแง่มุมต่าง ๆ ซึ่งล้วนเป็นสิ่งที่สังคมคาดหวังจากองค์กรเพื่อตอบแทนสิ่งที่องค์กรได้รับจากสังคม

### กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมโดย นำแนวคิดของ Henri Fayol (1916) และ Carroll และ Buchholz (2006) มากำหนดแนวคิดในการวิจัย เพื่อศึกษาการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง 4 ด้าน และแนวทางในการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนี้



### รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ที่มา: Henri Fayol (1916) และแนวคิดของ Carroll และ Buchholz (2006)

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัด คือ แบบสอบถาม เพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 168 คน ได้แก่ ตัวแทนภาครัฐ และผู้ประกอบการในเขตการนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร โดยได้ออกแบบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว โดยใช้แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปรับจากเครื่องมือการวิจัยในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้ได้คำถามที่มีความสอดคล้องกับบริบทขององค์กรที่ศึกษามากที่สุด

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนภาครัฐ และผู้ประกอบการในเขตการนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 168 คน โดยการศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากทุก ๆ หน่วยในประชากรที่จะศึกษา โดยมีขั้นตอนการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณของ Taro Yamane, 1976 (อ้างถึงในจิตต์จุฑา จันทรประสิทธิ์, 2559, น. 44 – 45) จากจำนวนประชากร



รวมทั้งสิ้น 290 คน เพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และให้มีค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม (e) 0.05

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ตำแหน่งงาน 4. รายได้ต่อเดือน 5. ประสบการณ์ทำงาน 6. หน่วยงาน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการการบูรณาการร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการในเขตการนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร ตามแนวคิดและทฤษฎีด้านการจัดการ Henri Fayol (1916) ประกอบด้วย 1) การวางแผน 2) การจัดองค์การ 3) การบังคับบัญชา 4) การประสานงาน 5) การควบคุม จำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการในเขตการนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร ตามแนวคิดของ Carroll และ Buchholz (1999) ประกอบด้วย 1. ด้านเศรษฐกิจศาสตร์ 2. ด้านกฎหมาย 3. ด้านจริยธรรม 4. ด้านสาธารณประโยชน์ จำนวนทั้งสิ้น 12 ข้อ

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล การบูรณาการร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการในเขตการนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 107 คน มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 65 คน มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 92 คน มีรายต่อเดือนได้ส่วนใหญ่

ข้อมูลด้านการจัดการ พบว่า การบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการในเขตการนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดการองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการควบคุม ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และด้านการวางแผน ตามลำดับ ข้อมูลการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการในเขตการนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร พบว่า ระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการในเขตการนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร มีการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การบูรณาการความร่วมมือในด้านสาธารณประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านเศรษฐกิจศาสตร์ ด้านจริยธรรม และด้านกฎหมาย ตามลำดับ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านสาธารณประโยชน์ พบว่า การบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร หรือหน่วยงานมีการส่งเสริมความร่วมมือในการให้ความช่วยเหลือที่จำเป็นแก่ชุมชนและสังคมอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ องค์กร หรือหน่วยงาน มีการส่งเสริมความร่วมมือในดำเนินงานเพื่อสร้าง

ผลกระทบภายนอกเชิงบวกแก่สังคม และองค์กร หรือหน่วยงานมีการส่งเสริมความร่วมมือในการสร้างความแข็งแกร่งให้แก่ชุมชนและสังคมตามลำดับ

ด้านเศรษฐศาสตร์ พบว่า การบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม กิจกรรมหรือโครงการส่งเสริมความร่วมมืออันก่อให้เกิดความสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ กิจกรรมหรือโครงการมีการส่งเสริมความร่วมมือในการก่อให้เกิดผลประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจต่อสังคม และกิจกรรมหรือโครงการมีการส่งเสริมความร่วมมืออันก่อให้เกิดความสอดคล้องกับลักษณะธุรกิจ หรือขีดความสามารถขององค์กรตามลำดับ

ด้านจริยธรรม พบว่า การบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม องค์กร หรือหน่วยงานมีการส่งเสริมความร่วมมือในการตรวจสอบการดำเนินการด้านจริยธรรมจากหน่วยงานภายใน และภายนอกอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ องค์กร หรือหน่วยงาน มีการส่งเสริมความร่วมมือการติดตามผลการดำเนินการด้านจริยธรรมจากหน่วยงานภายใน และภายนอก รวมถึงการปรับปรุงแก้ไข และ องค์กร หรือหน่วยงานมีการส่งเสริมความร่วมมือการกำหนดนโยบายหรือแนวทางด้านจริยธรรม และอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ ตามลำดับ

ด้านกฎหมาย พบว่า การบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมองค์กร หรือหน่วยงานมีการส่งเสริมความร่วมมือในการปฏิบัติงานให้สร้างความพึงพอใจต่อชุมชนและไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชนอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ องค์กร หรือหน่วยงานมีการส่งเสริมความร่วมมือในการปฏิบัติให้ถูกต้องตามเกณฑ์ของกฎหมาย และองค์กร หรือหน่วยงานมีการส่งเสริมความร่วมมือด้านความโปร่งใสและดำเนินการแจ้งข้อมูลทันทีเมื่อพบความไม่โปร่งใส

“การบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐ และผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร” ในครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ ระดับการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐ และผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร พบว่า การบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐ และผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก และด้านสาธารณประโยชน์ อยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านกฎหมาย ด้านจริยธรรม ตามลำดับ ทั้งนี้ เนื่องจากองค์กร หรือหน่วยงานมีการส่งเสริมความร่วมมือในการให้ความช่วยเหลือที่จำเป็นแก่ชุมชนและสังคม และยังมีส่งเสริมความร่วมมือในการดำเนินงานเพื่อสร้างผลกระทบภายนอกเชิงบวกแก่สังคม และมีการร่วมมือเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้แก่ชุมชนและสังคม เพื่อให้ได้รับผลประโยชน์มากที่สุด ซึ่งการทำงานร่วมกันขององค์กรภาครัฐ และผู้ประกอบการ จะทำให้เกิดการพัฒนาความร่วมมือในการบูรณาการในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมให้มีความยั่งยืน อันเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ทั้งชุมชนและสังคม ซึ่งยังสะท้อนให้เห็นถึงด้านการจัดการ

ในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชา การประสานงานและการควบคุม ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้เกิดการบูรณาการความร่วมมือ ในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม โดยยึดสังคมและชุมชนเป็นหลัก

หน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร ที่มีเพศต่างกัน มีการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมแตกต่างกัน ซึ่งอธิบายได้ว่า การบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐ และผู้ประกอบการนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาครขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านเพศเป็นสำคัญ

หน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร ที่มีอายุต่างกัน มีการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า อายุเป็นปัจจัยสำคัญของการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐ และผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร

หน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพรวม และรายด้าน แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ที่มีตำแหน่งงานระดับผู้บริหาร มีการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคม แตกต่างกับผู้ที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้างาน ระดับปฏิบัติการ และอื่น ๆ

หน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร พบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคม แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันเป็นปัจจัยสำคัญของการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐ และผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านการจัดการ และการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างด้านการจัดการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งอธิบายได้ว่า ด้านการจัดการนั้นมีผลต่อความสัมพันธ์และความสำเร็จอันก่อให้เกิดกระบวนการการบูรณาการเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ หากการจัดการไม่ดีก็จะก่อให้เกิดความล้มเหลวและไม่สามารถไปถึงเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ได้

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยไปใช้ประโยชน์

การวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะ 2 ประเด็น คือ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ และให้ข้อเสนอแนะ ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ได้แก่

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ในการนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

หน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร ควรสร้างความตระหนักถึงความสำคัญในการทำกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยใช้หลักการบริหารจัดการ เพื่อสร้างการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร ซึ่งจากงานวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย ยังมีความเข้าใจถึงสาเหตุที่ต้องทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมว่ามีประโยชน์ในด้านใดบ้าง จะพบว่ากลุ่มคนที่ประสบการณ์น้อยจะมีความเห็นที่แตกต่างกันอันเป็นที่เหตุที่นำมาสู่ความล้มเหลวในการบูรณาการความร่วมมือได้

หน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาครในระดับตำแหน่งผู้บริหาร เมื่อเทียบกับความแตกต่างของตำแหน่งกับการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่า ตำแหน่งระดับผู้บริหารจะมีความเห็นที่แตกต่างกับระดับหัวหน้างานระดับปฏิบัติการ และอื่น ๆ พบว่ามีความแตกต่างที่ชัดเจน ดังนั้น จึงควรส่งเสริมให้ความรู้ และสนับสนุนให้ทุกระดับตำแหน่งได้เข้าถึงกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม ควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น คือ ประชาชนทั่วไปหรือชุมชนโดยรอบ เพื่อเป็นการวัดผลของการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม ว่าสามารถตอบโจทย์ตามกรอบแนวความคิดได้หรือไม่

เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้นสมควรทำการวิจัยเป็นในรูปแบบของงานวิจัยเชิงคุณภาพ หรือเชิงผสม ซึ่งอาจจะตอบคำถามและเพิ่มความชัดเจนได้มากขึ้นในการที่จะนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดแนวทางการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม

### เอกสารอ้างอิง

- เจษฎา นกน้อย. (2558). ความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การ: แนวคิดและประสบการณ์. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*, 35(3), 157-159.
- พีรสิทธิ์ คำนวนคิดป์ และศุภวัฒน์นากร วงศ์ธนสนวสุ. (2550). *สภาพแวดล้อมทางการบริหาร*. ขอนแก่น: ม.ป.พ.
- วิฑูรย์ ลิ้มชะโชคดี. (2563). *ที่มาที่ไปของ CSR*. สืบค้นเมื่อ 2 พฤษภาคม 2565, จาก <https://www.tpa.or.th/tpanews/index.php?id=36>
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2555). *การบริหารจัดการและการบริหารยุทธศาสตร์ของหน่วยงานของรัฐ*. สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2565, จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/ทฤษฎีบูรณาการ>

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2514). *การบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เกษมสุวรรณ.
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2550). *การจัดการจากมุมมองนักบริหาร*. กรุงเทพฯ: จี พี ไชเบอร์พรินท์.
- สุปรีชา หิรัญบุรณะ. (2561). *สรุปย่อวิชาพื้นฐานทางรัฐศาสตร์*. สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2565. จาก <https://www.geocities.ws/drsupreecha/page8.html>.
- สำนักงานอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรสาคร. (2564). *การจัดการเรื่องร้องเรียน*. สืบค้นเมื่อ 29 เมษายน 2565, จาก <https://samutsakhon.industry.go.th/th/cms-of-20895>.
- Herbert A. Simon. (1960). *Administrative Behavior*. New York: The free Press.
- Herzberg, F., Bernard, M., and Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons.
- Maslow, A. M. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- Millert, J. D. (1954). *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill.
- Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management*. (3rd ed.). Ill: Irwin.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Third edition. New York : Harper and Row Publication.