

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา (Background and Significance of the Problem)

โลกธุรกิจยุคปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุคโลกาภิวัตน์เป็นโลกของการแข่งขันอย่างเสรี เปิดกว้างถึงกันอย่างทั่วถึง หรือที่เรียกว่า “การค้าเสรี” นั้น ทำให้ธุรกิจต่าง ๆ ต้องแข่งขันกันอย่างรุนแรงเพื่อความอยู่รอด และเพื่อสร้างความมั่งคั่งสูงสุดให้กับองค์กร ในขณะที่องค์การธุรกิจต่าง ๆ ล้วนแล้วแต่มุ่งกอบโกยผลประโยชน์ ผลกำไรสูงสุด จนลืมที่จะมองเห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่นับถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ (Stakeholders) อันได้แก่ ลูกค้า บุคลากร คู่ค้า ชุมชน เป็นต้น ดังเช่น กรณีที่ธุรกิจขนาดใหญ่หลายแห่ง ในสหรัฐอเมริกากระทำการอันสร้างความน่าอับอาย ก่อให้เกิดการสั่นคลอนต่อความเชื่อมั่นของสาธารณชน (Browning, 2002) กรณีของ Enron and Anderson ที่มีการจัดทำเอกสารทางการเงินที่มีการปกปิดความจริง ส่อไปในทางทุจริตโดยการสร้างตัวเลขกำไร และหลบหนี้ไว้นอกงบดุล กรณีการโกงของบริษัท WorldCom ที่มีการแสดงกระแสเงินสดสูงเกินจริง โดยนำเอาค่าใช้จ่ายไปบันทึกเป็นสินทรัพย์ และการให้นาย Bernard Ebbers ผู้ก่อตั้งบริษัทกู้เงินโดยไม่แสดงในงบดุล และการกระทำที่ส่อพิรุณในการเลียงภาษีของ CEO บริษัท Tyco (จินตนา บุญบงการ, 2547) ผลจากการกระทำดังกล่าว ทำให้วงการธุรกิจต้องหันกลับมาองและคิดกันใหม่ในเรื่องของความรับผิดชอบต่อสังคม อันเกิดจากการดำเนินธุรกิจที่มีต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ (Gibbs, 2002; Maignan & Ralston, 2002 ; จินตนา บุญบงการ, 2547) ทำให้เกิดการกล่าวถึงคำว่า “ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ” (Corporate Social Responsibility – CSR) มากขึ้นกว่าที่ผ่านมา ซึ่งอันที่จริงแล้วความสัมพันธ์ระหว่างองค์การธุรกิจกับสังคมในช่วงยี่สิบปีที่ผ่านมา ได้เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด โดยเปลี่ยนแปลงจากการทำกิจกรรมสังคมแบบการทำบุญ บริจาคเงินหรือสิ่งของแบบใจบุญสุนทาน พัฒนาไปเป็นความร่วมมือกันทำประโยชน์ให้สังคม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ (อนันตชัย ยुरประถม, 2550; Snider, Hill, & Martine, 2003; Ramasamy & Ting, 2004) บริษัทต่างๆ ได้ค้นพบจุดเริ่มต้นของกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจแบบใหม่ โดยพยายามเปลี่ยนจากการมุ่งเน้นที่เป้าหมายการทำกำไรเพียงอย่างเดียว มาเป็นการเสริมสร้างภาพพจน์ และชื่อเสียงในด้านการรับผิดชอบต่อผลจากการกระทำของธุรกิจ หรือรับผิดชอบต่อผลจากการดำเนินธุรกิจกันมากขึ้น (Raynard & Forstater, 2002)

นอกจากนี้ในปี 1999 นายโคฟี อันนัน เลขาธิการแห่งสหประชาชาติ ได้ชักชวนให้องค์การธุรกิจทั้งหลาย แสดงความเป็นพลเมืองดีของโลก โดยเข้าร่วมทำข้อตกลงแห่งสหประชาชาติ (UN Global Compact) ภายใต้ชื่อ Responsible Corporate Citizen ซึ่งประกอบด้วยประเด็นหลัก 4 เรื่อง คือ เรื่องสิทธิมนุษยชน (Human Rights) เรื่องแรงงาน (Labour) เรื่องสิ่งแวดล้อม (Environment) และเรื่องการค้าทุจริต (Anti-Corruption) (สถาบันไทยพัฒน์, 2007) ต่อมาในปี 2004 และ 2007 ก็ยังคงยึดหลักทั้ง 4 ประเด็นดังกล่าวนี้ เป็นแนวทางของสัญญาประชาคมโลกตลอดมา ในปี 2000 องค์การความร่วมมือด้านเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) ก็ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับวิสาหกิจข้ามชาติ โดยให้คำนึงถึง CSR ซึ่งเป็นการผลักดันให้ธุรกิจต่างๆ จำเป็นต้องยอมรับแนวคิด CSR ไปปฏิบัติ นอกจากนี้ สังคมเองก็ได้ออกมาเรียกร้องให้ธุรกิจต่าง ๆ ออกมารับผิดชอบต่อสังคมกันมากขึ้น ทำให้บางธุรกิจเริ่มสมัครใจที่จะทำ CSR ในขณะที่บางธุรกิจ ก็หันมายึดเอาความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นกลยุทธ์ในการทำตลาด โดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้ว แต่ธุรกิจบางส่วนก็อยู่ในสภาพจำยอม เนื่องจากเงื่อนไขในการทำธุรกิจข้ามชาติในประเทศสมาชิก OECD (พิพัฒน์ ยอดพฤติการ, 2549) จนกลายเป็นคำถามของสาธารณะชนทั่วไปว่า ผลของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่ธุรกิจต่างๆ ดำเนินการกันอยู่นั้น ก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมและมนุษยชาติจริงหรือไม่ เพียงใด (Amaeshi, 2004; Pendalton, 2004) นอกจากนี้ ในปัจจุบัน เราพบว่ายังมีองค์การธุรกิจที่มุ่งเน้นผลประโยชน์ตอบแทนทางการค้า มากกว่าที่จะแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างจริงจัง และอย่างจริงใจ และถึงแม้ว่าจะมีบางองค์การที่ใส่ใจ และตั้งใจที่จะแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมกันอย่างจริงใจก็ตาม แต่บางครั้งความรับผิดชอบต่อสังคมดังกล่าว ก็อาจจะเป็นการรับผิดชอบต่อเพียงด้านใดด้านหนึ่ง หรือส่วนใดส่วนหนึ่งเท่านั้น ไม่สามารถรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ได้ทั้งหมด (Arena, 2006) ดังที่ Snider, Hill, and Martine (2003) ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียง และเป็นธุรกิจระดับพื้นฐานหลายบริษัทในประเทศสหรัฐอเมริกา แล้วพบว่าในแต่ละองค์การจะมุ่งเน้นเป้าหมายแตกต่างกัน และให้ความสำคัญในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ในแต่ละกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน บางองค์การจะให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้ถือหุ้น หรือผู้ลงทุนเป็นหลัก บางองค์การให้ความสำคัญแก่กลุ่มลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นหลัก บางองค์การก็ให้ความสำคัญต่อบุคลากรเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม หากกล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) แล้วนั้น Brummer (1991) ได้อธิบายลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเป็น 3 ประเภท คือ ประเภทแรกมีลักษณะแนวคิดในแบบดั้งเดิม (Classical Theory) ที่มีการ

กำหนดเป้าหมายหลักอันดับแรกสุดของการดำเนินธุรกิจคือ การปกป้อง และรักษาผลประโยชน์ หรือผลตอบแทนทางการเงินของผู้ถือหุ้น และสนองตอบต่อความปรารถนาต่างๆของผู้ถือหุ้นเป็นหลัก แนวคิดที่สองคือแนวคิดแบบ ทฤษฎีความต้องการ (Demandingness Theory) ของสังคม นั่นคือการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ในรูปแบบของการส่งเสริม สนับสนุน และปกป้องผลประโยชน์โดยทั่วไปของสังคมหรือ สาธารณะประโยชน์ แนวคิดสุดท้ายคือการยึดหลักทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Theory) ซึ่งถือว่ามิอิทธิพลต่อองค์การในการแสวงหา และสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการอันหลากหลาย ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับการตอบสนองขององค์การ (Zappala & Cronin, 2002) อันเป็นรูปแบบของการแลกเปลี่ยนประโยชน์ต่างตอบแทน ซึ่งในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น จะมองเห็นว่ากระบวนการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การนั้น เป็นคำมั่นสัญญาขององค์การที่มีต่อสังคม ลูกค้า บุคลากร คู่ค้า หรือผู้ขาย และประชาชน ที่จะดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อและตลอดไป

กล่าวได้ว่า แนวคิดที่ยึดหลักความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับค่อนข้างมากจากภาคธุรกิจ นอกจากนั้น บทบาทของการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ยังได้ขยายขอบเขตในประเด็นที่กว้างขึ้นจากเดิม ที่จำกัดอยู่ที่สังคมและสิ่งแวดล้อม ออกไปสู่เรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิตของมนุษย์ โดยเฉพาะการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรในองค์การ ดังจะเห็นได้จากข้อตกลงแห่งสหประชาชาติ (UN Global Compact, 2000) ที่มีประเด็นเรื่องแรงงาน เป็นหนึ่งในประเด็นหลักของข้อตกลง และจากการศึกษาของ Snider, Hill & Martine (2003) ที่พบว่ามิหลายองค์การในสหรัฐอเมริกา ให้ความสำคัญแก่กลุ่มบุคลากร ได้แก่ บริษัท Johnson and Johnson มีการจัดโปรแกรมช่วยเหลือ และสนับสนุนบุคลากรในการสร้างสมดุลชีวิตในการทำงานกับชีวิตครอบครัว บริษัท UPS มุ่งเน้นในเรื่องของความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับที่ Arena (2006) กล่าวว่า เป้าหมายสูงสุดของความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) คือการทำให้โลกน่าอยู่ขึ้นกว่าเดิม เป็นการคืนกำไรกลับคืนสู่สังคม และการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรหรือแรงงาน ยังทำให้สามารถลบภาพพจน์ในด้านลบขององค์การลงได้ด้วย เช่น บริษัท Gap ซึ่งเป็นบริษัท เสื้อผ้า ยี่ห้อดังในอเมริกา ได้หันมาดำเนินนโยบายปรับปรุงมาตรฐานแรงงานอย่างจริงจัง เพื่อแก้ปัญหาเรื่องการใช้แรงงาน หรือบริษัท Nike ที่ต้องเร่งปรับปรุงเรื่องการใช้แรงงานเด็กในประเทศจีน โดยมีการเพิ่มมาตรการการตรวจสอบผู้ผลิตเหมาช่วง (Outsource) ของทางบริษัท เป็นต้น การกระทำของบริษัท Gap และบริษัท Nike นี้ส่งผลในด้านภาพพจน์ให้กับบริษัทเป็นอย่างดี แสดงให้เห็นถึงความจริงใจของบริษัท ที่มีต่อสังคมในเชิงรุกอย่างทันที และการที่องค์การมี

เป้าหมายที่ชัดเจน มีการดำเนินการอย่างจริงจัง จะสามารถส่งผลในทางที่ดี สามารถลดต้นทุนได้ ในส่วนของการดูแลมาตรฐานการทำงาน ความเป็นอยู่ของบุคลากรเป็นเรื่องสำคัญประการหนึ่งในการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ขององค์กร เพราะสามารถส่งผลในด้านบวกได้มาก ในสายตาของสังคม นอกจากนี้แล้วการยกระดับความเป็นอยู่ และดูแลมาตรฐานการทำงานของบุคลากร ยังสามารถช่วยลดอุบัติเหตุในสถานที่ทำงาน ส่งผลให้องค์การลดต้นทุนอันเกิดจากความเสียหายได้ และก่อให้เกิดกำไรทางภาพพจน์องค์กรในสายตาของสังคมได้ และยังสามารถส่งผลทางอ้อมให้กับครอบครัวและชุมชนของบุคลากรอีกด้วย (Campbell, 1997)

ดังนั้น ประเด็นของการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่มีผลต่อทรัพยากรมนุษย์นั้น จึงจัดว่ามีส่วนสำคัญต่อองค์กรในด้านของภาพพจน์และต้นทุน เพราะว่าคนหรือบุคลากรนั้นถือว่าเป็นทรัพย์สินขององค์กร (Akgeyik, 2005; Collier & Esteban, 2007) การเน้นความร่วมมือจากผู้บริหาร ซึ่งเป็นผู้วางนโยบายต่างๆ จึงจำเป็นต้องเน้นที่คุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากร และการทำงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (ฉัตรพงษ์ วงษ์สุข, 2007) เพราะว่าคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากรนั้น สามารถส่งผลต่อความรู้สึกพึงพอใจของบุคลากร สามารถจงใจและสร้างวัฒนธรรมขององค์กรให้เกิดความเป็นหนึ่งเดียวกันได้ หากแม้ว่านโยบายด้านการจัดการที่มุ่งเน้นไปที่การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life - QWL) จะเป็นการลงทุนอย่างหนึ่งขององค์กรก็ตาม แต่ก็ถือว่าเป็นการลงทุนที่ใช้งบประมาณน้อย แต่กลับได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า (วันดี ชวเจริญพันธ์, 2007) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) จึงถือเป็นบทบาทที่สำคัญขององค์กร ในการแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ในด้านการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากร รวมถึงสุขภาพจิตของบุคลากร ชีวิตครอบครัวของบุคลากร และเรื่องส่วนตัวที่มีผลกระทบต่อชีวิตการทำงาน (ศิริยุพา รุ่งเรืองสุข, 2006) อันส่งผลให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจ และมีความสุขในการทำงาน

สำหรับในบริบทของประเทศไทยนั้น เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรธุรกิจของไทย ซึ่งเป็นสมาชิกใน OECD จำต้องดำเนินธุรกิจโดยมีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) เพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาดโลกเสรีได้ และในปี 2543 องค์กรธุรกิจในประเทศไทยก็ได้เข้าร่วมข้อตกลง UN Global Compact ด้วย (สถาบันไทยพัฒน์, 2007) เหล่านี้ล้วนทำให้้องค์การธุรกิจต่างๆ ในประเทศไทยจำเป็นต้องให้ความสนใจ และดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งสมัครใจและไม่สมัครใจ อย่างไรก็ตามการที่องค์กรธุรกิจต่างๆ ของไทยต้องเข้าร่วมดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น จะเกิดจากการทำสัญญาตามข้อตกลง OECD ในปี 2000 แล้วนั้น ยังมีการออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยภาครัฐหลายฉบับ และมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความ

รับผิดชอบต่องานประกาศใช้ ออกมาอยู่หลายมาตรฐาน ทั้งที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐและโดยองค์การระหว่างประเทศ ได้แก่ มาตรฐานแรงงานไทย (มรท.8001-2546) ของกระทรวงแรงงาน มาตรฐานระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน (MS-QWL : 2004) ของสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย กระทรวงอุตสาหกรรม มาตรฐานสากลเกี่ยวกับการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO14001) ขององค์การมาตรฐานสากล มาตรฐานระบบการบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS18001) ขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization - ILO) เป็นต้น และในปัจจุบันองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization: ISO) ได้จัดให้มีการร่วมประชุมนานาชาติ รวมทั้งประเทศไทย เพื่อร่วมกันร่างมาตรฐานระหว่างประเทศ ว่าด้วยการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 : SR อันเป็นมาตรฐานข้อกำหนดสากล ว่าด้วยเรื่อง “ความรับผิดชอบต่อสังคม” และได้มีการประกาศใช้อย่างเป็นทางการเมื่อพฤศจิกายน 2553

กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้กำหนดมาตรฐานความรับผิดชอบต่อผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคม (Standard for Corporate Social Responsibility, Department of Industrial works: CSR-DIW) ขึ้นในปีพ.ศ. 2551 และยังได้มีการปรับปรุงเพิ่มเติมในปี พ.ศ. 2552 และ พ.ศ. 2553 ซึ่งเป็นมาตรฐานที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ISO 26000 แต่ได้มีการนำมาปรับให้เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมมีความรับผิดชอบต่อสังคม และสามารถพัฒนาตนเองเข้าสู่มาตรฐานสากล ISO 26000 ได้เมื่อมีการประกาศใช้มาตรฐานดังกล่าวอย่างเป็นทางการในปี พ.ศ. 2553 จะเห็นได้ว่าการประกาศใช้กฎหมาย และมาตรฐานดังกล่าวข้างต้น ล้วนเกี่ยวข้องกับแรงงานหรือทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ประกอบกับการที่องค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมาย และประสบผลสำเร็จได้ จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ทรัพยากรดังกล่าว ย่อมรวมถึงทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญ ที่จะสามารถนำความสำเร็จมาสู่องค์กรได้ (Roy, 2006) นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเอง ก็ยังได้ระบุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติของประเทศไทย ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2530 ถึง พ.ศ. 2534 ว่า “ต้องปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชนทั้งในเขตชนบทและเมือง” ในแผนฉบับที่ 8 พ.ศ. 2534 ถึง พ.ศ. 2544 เน้นให้พัฒนาสิ่งแวดล้อมของสังคมให้ส่งเสริม และสนับสนุนการพัฒนาคน และคุณภาพชีวิตของคนให้ดีขึ้น แผนฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545 ถึง พ.ศ. 2549 ส่วนที่ 3 เรื่องการส่งเสริมฐานรากของสังคมให้เข้มแข็ง ในบทที่ 3 กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพคนและการคุ้มครองทางสังคม และแผนฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550 ถึง พ.ศ. 2554 ยังคงยึดแนวคิด “คนเป็นศูนย์กลางของการ

พัฒนา” กำหนดให้พัฒนาคน และสังคมที่มีคุณภาพเป็นหนึ่งในแผนยุทธศาสตร์ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. จาก www.nesdb.go.th 17/3/08)

ทั้งนี้ในการประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ 14 ระหว่างวันที่ 26 กุมภาพันธ์ ถึง 1 มีนาคม 2552 ที่ประเทศไทยเป็นเจ้าภาพ ยังได้มีการหารือและรับรองในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ (CSR) โดยมีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เพื่อผลักดันให้ภาคธุรกิจผนวกเอาเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ไว้ในวาระการดำเนินงานขององค์กร และสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาเชิงเศรษฐกิจ-สังคมที่ยั่งยืนในหมู่ประเทศสมาชิกอาเซียน โดยมีแนวทางการดำเนินงาน คือการพัฒนานโยบายสาธารณะต้นแบบด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) หรือกลไกทางกฎหมายที่ใช้อ้างอิงในหมู่ประเทศสมาชิกอาเซียนภายในปี 2553 โดยตัวบทที่อ้างอิงอาจมีการอ้างอิงถึงมาตรฐาน และแนวปฏิบัติสากลที่เกี่ยวข้อง อาทิ ISO 26000 เรื่อง "แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม" (สถาบันไทยพัฒน์, 2552)

จากที่ได้กล่าวถึงในข้างต้น จะเห็นได้ว่า การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) มีบทบาทต่อความสำเร็จขององค์กรในปัจจุบัน และเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งสามารถทำให้ธุรกิจขับเคลื่อนกระบวนการทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สำหรับประเด็นที่เกี่ยวกับกลุ่มบุคลากร หรือทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder) หน่วยหนึ่งที่สำคัญยิ่งขององค์กรนั้น องค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึง และให้ความสนใจในคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของบุคลากรเป็นอย่างยิ่ง เพราะในปัจจุบันนี้การดำเนินธุรกิจทุกประเภทล้วนให้ความสำคัญแก่คนซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญ และคนยังใช้ชีวิตส่วนใหญ่ในที่ทำงาน จึงจำเป็นต้องมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม อันทำให้เกิดความสุขทั้งทางกาย ทางอารมณ์ จิตวิญญาณ และสังคม (กองสวัสดิการแรงงาน, 2547) นอกจากนี้บุคลากรนับว่าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์กับองค์กรมากที่สุด มีระดับการพึ่งพากันสูง (Konzelmann et al., 2006) บุคลากรยังสามารถสร้างคุณค่าให้กับองค์กร ก่อประโยชน์และประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และสามารถสร้างความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนให้กับองค์กร (Heinfeldt & Curcio, 1997; Jones, 1997)

จากงานศึกษาวิจัยของ Lau and May (1998) และ Johnson and Stephen (1999) ได้แสดงให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ที่ดี สามารถส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจที่ดีด้วย เรียกว่าประสบความสำเร็จทั้งสองฝ่าย (win-win situation) Huse and Cumming (1985) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต จะมีการเติบโตที่ดี มีแนวโน้มการเติบโตของยอดขาย มีกำไร โดยสามารถวัดผลได้ด้วยการเติบโตของทรัพย์สินและผลตอบแทน

ของหุ้น ช่วยสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากร สามารถเป็นแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากร ตลอดจนช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานด้วย ดังนั้นประเด็นเรื่องความเป็นอยู่ และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร หรือบุคลากรขององค์การสามารถส่งผลกระทบต่อความสำเร็จ หรือการบรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ของการดำเนินกิจกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยเหตุนี้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรต้องมีเป้าหมายในการสร้างให้องค์การมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเฉพาะบุคลากรภายในองค์การด้วยความชอบธรรม (Social Legitimacy) (สมบัติ กุสุมาวลี, 2547)

จากเหตุผลดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าการดำเนินการด้านกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ขององค์การธุรกิจในประเทศไทยในปัจจุบันการปฏิบัติด้านแรงงานนั้น ย่อมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของบุคลากรภายในองค์การธุรกิจ อย่างไรก็ตามงานวิจัยที่ศึกษามาชพบว่า การวิจัยเชิงประจักษ์ถึงความสัมพันธ์ของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร (QWL) ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้แนวคิดดังกล่าวในประเทศไทยยังมีไม่มากนัก และไม่เพียงพอที่จะนำไปสู่การสรุปผลในวงกว้างได้ (กัลยาณี คุ้มมี และบุษยา วีรกุล, 2550) ดังนั้นการศึกษาความสัมพันธ์ของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร (QWL) ขององค์การธุรกิจต่างๆ ในประเทศไทย ที่มีการประกาศอย่างชัดเจนว่า มีการดำเนินนโยบายกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น จะสามารถก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การธุรกิจต่างๆ ในการบริหารจัดการด้านการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR) ตลอดจนผลกระทบจากการนำนโยบาย และหลักการต่างๆ ไปปฏิบัติ เพื่อเป็นแนวทางให้กับองค์การธุรกิจต่างๆ ได้มองเห็น และสามารถเข้าใจได้ชัดเจนถึงกระบวนการและผลลัพธ์ ตลอดจนถึงการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีให้กับบุคลากรขององค์การต่อไป

1.2 คำถามงานวิจัย

คำถามในการวิจัย ได้กำหนดไว้ดังนี้

1.2.1 ความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์การธุรกิจ ที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในประเทศไทยเป็นอย่างไร เมื่อเทียบกับมาตรฐานสากล

1.2.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์การธุรกิจที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในประเทศไทย มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรขององค์การหรือไม่ และผลกระทบดังกล่าวมีทิศทาง และอยู่ในระดับใด

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 ศึกษาการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์กรธุรกิจต่างๆ ในประเทศไทย ที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานสากล

1.3.2 ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ในองค์กรธุรกิจต่างๆ ในประเทศไทยที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยนี้คือ

1.4.1 ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ ของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์กร (Corporate Social Responsibility) กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากร (Quality of Work Life)

1.4.2 ถ้าพบว่า องค์กรที่มีการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน และบุคลากรในองค์กรนั้น มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี แสดงว่าองค์กรนั้นมีการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานที่สำเร็จผล

1.4.3 ถ้าพบว่า การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน ขององค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร มีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้าม แสดงว่า องค์กรสมควรจะต้องมีการปรับปรุงการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ให้เข้ากับบริบท ของประเทศไทย

1.4.4 ทำให้้องค์กรสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงนโยบาย เกี่ยวกับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) อันนำไปสู่การปรับปรุง และเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานได้ สามารถนำไปพัฒนาการจัดการด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

1.4.5 ทำให้ทราบว่า แนวทางการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์กรธุรกิจในประเทศไทยเป็นอย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานสากล ทำให้้องค์กรธุรกิจทราบว่า กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นเหมาะสมหรือไม่ และทำให้สามารถนำไปปรับปรุงได้อย่างเหมาะสม

1.5 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตการศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคม และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรขององค์การธุรกิจ ที่ดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในประเทศไทย แบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ ขอบเขตด้านประชากร ขอบเขตด้านเนื้อหา และขอบเขตด้านเวลา มีรายละเอียดดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษารั้้งนี้ คือ บุคลากรของโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศไทย จำนวน 28 แห่ง ซึ่งได้รับการรับรองมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคม พ.ศ. 2551 โดยกรมโรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม สาเหตุที่ผู้วิจัยกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว เพราะ โรงงานอุตสาหกรรมทั้ง 28 แห่งนี้ได้รับการรับรองมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ที่มีเกณฑ์การดำเนินกิจกรรมเทียบเท่าระดับมาตรฐานสากล ISO26000 (Social Responsibility) โรงงานอุตสาหกรรมดังกล่าว จึงมีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม อย่างชัดเจน จึงเหมาะสมที่จะเป็นตัวแทนขององค์การธุรกิจในประเทศไทย

1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

สำหรับขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยเน้นศึกษาเนื้อหาของความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การในประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practices) ตามแนวทางการปฏิบัติตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคม ของกรมโรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม (CSR-DIW) สำหรับขอบเขตเนื้อหาของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของบุคลากรขององค์การนั้น เป็นการศึกษาตามแนวคิดของ Sirgy, Efraty, Siegel and Lee (2001) ซึ่งได้นำตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ของ Porter (1961) (Porter's Need Satisfaction Questionnaire – NSQ) มาทำการพัฒนาปรับปรุงกำหนดความต้องการไว้เจ็ดประเภท และจัดเป็นกลุ่มอยู่ในมิติความต้องการสามมิติ ได้แก่ (1) ความต้องการเพื่อการอยู่รอด ประกอบด้วยความต้องการด้านความมั่นคง และรายได้ (2) ความต้องการทางสังคม ประกอบด้วยความต้องการมีปฏิสัมพันธ์และมิตรภาพ และความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (3) ความต้องการด้านอัตตา ประกอบด้วย การมีศักดิ์ศรี การมีอิสระในการทำงาน และ การบรรลุศักยภาพของตน ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรหรือตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน 7 ประเภท

1.5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ในส่วนขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 3 เดือน คือระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2552 ถึง 30 เมษายน พ.ศ. 2553

1.6 นิยามศัพท์

ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (Corporate Social Responsibility – CSR) หมายถึง ความมุ่งมั่นหรือพันธะสัญญาที่ธุรกิจมีอยู่อย่างต่อเนื่อง ในการที่จะประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงาน (WBCSD, 2003)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life – QWL) หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีความต้องการหลากหลาย ซึ่งได้รับการตอบสนองผ่านทรัพยากร กิจกรรม และผลลัพธ์ต่างๆ จากการเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงานในองค์กร ดังนั้น การตอบสนองความต้องการที่เป็นผลมาจากประสบการณ์จากที่ทำงานนั้น มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และในชีวิตด้านอื่น ซึ่งหากมีความพึงพอใจในชีวิตการทำงาน ชีวิตครอบครัว ชีวิตส่วนตัว แล้วจะส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในชีวิตโดยรวม (Sirgy et al., 2001)

มาตรฐานความรับผิดชอบต่อผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคม (CSR-DIW) หมายถึง เกณฑ์ หรือข้อกำหนดความรับผิดชอบต่อผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากการตัดสินใจ หรือกิจกรรมรวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ผ่านพฤติกรรมที่โปร่งใส และมีจรรยาบรรณ สอดคล้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืนและสวัสดิการของสังคม คำนึงถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นไปตามกฎหมาย และสอดคล้องกับพฤติกรรมตามมาตรฐานสากลและบูรณาการทั่วทั้งองค์กร (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2552)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) หมายถึง องค์กร บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่อาจได้รับผลกระทบ ผลประโยชน์ หรือเสียผลประโยชน์ จากการกระทำหรือจากกิจกรรมดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจทั้งโดยตรงและโดยอ้อม (Freeman, 1984; Johnson et al., 2002)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม หมายถึง ผู้ประกอบกิจการตามกฎหมายว่าด้วยโรงงาน (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2552)

กลุ่มผู้ที่ต้องการได้รับการดูแลเป็นพิเศษ (Vulnerable group) หมายถึง กลุ่มคนที่ถูกเลือกปฏิบัติหรือถูกกีดกันทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม การเมือง หรือการสาธารณสุข และเป็นเหตุให้ไม่สามารถเข้าถึง หรือบรรลุถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ หรือโอกาสในการเท่าเทียมกันในสังคม ได้แก่ เด็ก ผู้หญิง สมาชิกทางการเมือง คนพิการ (ISO 26000, 2009; กระทรวงอุตสาหกรรม, 2552)

การสานเสวนาทางสังคม (Social dialogue) หมายถึง การเจรจา การปรึกษา หรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลทุกรูปแบบ ระหว่างผู้แทนของรัฐบาล นายจ้าง และลูกจ้างในเรื่องที่เป็นผลประโยชน์ร่วมกัน และเกี่ยวข้องกับนโยบายทางเศรษฐกิจและสังคม (ISO 26000, 2009; กระทรวงอุตสาหกรรม, 2552)

1.7 เนื้อหาวิทยานิพนธ์

สำหรับเนื้อหาของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จะประกอบด้วย บทที่ 1 บทนำซึ่งเป็นกล่าวถึงความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ในงานวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัยในครั้งนี้ ขอบเขต และนิยามศัพท์ บทที่ 2 เป็นการบทวนวรรณกรรมและนำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย การพัฒนาสมมติฐาน และกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ บทที่ 3 เป็นระเบียบวิธีวิจัย ประกอบด้วยประชากรกลุ่มตัวอย่าง ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือและการวิเคราะห์ข้อมูล บทที่ 4 นำเสนอผลลัพธ์การวิจัย และบทที่ 5 เป็นการนำเสนอผลสรุป ข้อจำกัดของการวิจัย และข้อเสนอแนะ