

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 บทนำ

บทนี้ เป็นการทบทวนวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การธุรกิจ ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งการทบทวนวรรณกรรมออกเป็น 6 ตอน คือ ตอนที่หนึ่ง เป็นบทนำ ตอนที่สอง เป็นแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท โดยมีประเด็นสำคัญที่นำเสนอ คือ (1) วิวัฒนาการของแนวความคิด (2) นิยามของคำว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (Corporate Social Responsibility) (3) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท และ (4) มิติของความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การธุรกิจในประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ของบุคลากรในองค์การธุรกิจ โดยมีประเด็นสำคัญที่นำเสนอ คือ (1) ความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร (2) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (3) ปัจจัย หรือองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และตอนที่สาม เป็นการนำเสนอ งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาในการศึกษาของผู้วิจัย โดยมีประเด็นสำคัญที่นำเสนอ คือ (1) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมกับการปฏิบัติด้านแรงงาน (2) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตอนที่สี่ เป็นการพัฒนาสมมติฐาน ตอนที่ห้า เป็นกรอบแนวคิด และตอนที่หกเป็นบทสรุป

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท

2.2.1.1 วิวัฒนาการของแนวความคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท

แนวความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับสังคม หรือ แนวคิดที่ว่าธุรกิจมีหน้าที่ต่อสังคมเป็นเรื่องที่มีประวัติมายาวนาน อย่างน้อยเป็นศตวรรษแล้ว (Carroll, 1999:268) ในอดีต ผู้ที่ใส่ใจในเรื่องดังกล่าว มีทั้งนักอุตสาหกรรมและนักเขียน โดยเฉพาะนักเขียนที่เป็นพวก Puritan และ Protestant (Lee, 2008: 56) ในฝ่ายของภาคธุรกิจนั้น Henry Ford เป็นหนึ่งในนัก



อุตสาหกรรม ที่เคยแสดงทัศนะในเรื่องทำนองดังกล่าวไว้เมื่อปี ค.ศ. 1917 เกี่ยวกับเป้าหมายของบริษัท ว่า “ทำให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้เพื่อทุกคนที่เกี่ยวข้อง หาเงินและใช้มัน สร้างการจ้างงาน และส่งรถยนต์ออกไปยังที่ที่ผู้คนสามารถใช้มันได้ ...และผลก็คือทำให้เกิดรายได้ ...ธุรกิจคือการบริการ ไม่ใช่แหล่งชุมทรัพย์” อย่างไรก็ตาม ในช่วงนั้น ความคิดของฟอร์ดที่มองธุรกิจในฐานะการบริการแก่สังคม ยังไม่เป็นที่ยอมรับจากผู้ถือหุ้น เพราะผู้ถือหุ้นไม่เห็นว่าการทำงานโดยมีจิตสำนึกต่อสังคมจะให้ผลตอบแทนทางการเงินได้อย่างไร (Lewis, 1976: 101 อ้างใน Lee, 2008 : 53)

Wells (2002: 80) กล่าวว่า แนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ของบริษัทที่มีการถกเถียงอภิปรายกันในสหรัฐอเมริกา ในช่วงทศวรรษ 1920 นั้น เป็นแนวคิดที่มุ่งอภิปรายถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทขนาดใหญ่ เพราะในช่วงดังกล่าวเศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกาถูกครอบงำจากบริษัทขนาดใหญ่ที่มั่นคงจำนวนไม่กี่บริษัท ที่นอกจากมีอำนาจควบคุมเศรษฐกิจแล้วยังเพิ่มพูนอำนาจทางเศรษฐกิจ การเมืองและสังคมเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ อย่างไรก็ตาม ผู้สนับสนุนแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมไม่ได้มีจุดประสงค์จะกำจัดการกิจขนาดใหญ่ เพียงแต่ต้องการปฏิรูปอำนาจของบริษัท ด้วยการใช้กลไกทางกฎหมายเพื่อควบคุมอำนาจดังกล่าว โดยจะไม่แตะต้องรูปแบบของบริษัท กล่าวคือ ผู้สนับสนุนแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ต้องการกำหนดหน้าที่ตามกฎหมายให้ผู้มีหน้าที่ตัดสินใจให้กับบริษัทต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของคนกลุ่มอื่นๆ นอกเหนือจากผู้ถือหุ้น โดยเฉพาะผลประโยชน์ของพนักงานและชุมชนที่บริษัทตั้งอยู่

ในสหรัฐอเมริกานั้น การถกเถียงอภิปรายในประเด็นว่า บริษัทมีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบต่อเฉพาะต่อผู้ถือหุ้นหรือต้องมีหน้าที่รับผิดชอบต่อคนกลุ่มอื่นๆ ในสังคมด้วยนั้น ต้องหยุดนิ่งไปในช่วงทศวรรษ 1930 เนื่องจากสหรัฐอเมริกาเผชิญกับภาวะเศรษฐกิจตกต่ำครั้งใหญ่ และต่อด้วยการเผชิญกับสถานการณ์และผลของสงครามโลกครั้งที่สอง (Wells, 2002: 99) จนกระทั่งกลางทศวรรษ 1900 ประเด็นเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท จึงได้กลับมาเป็นที่สนใจของสังคมอีกครั้ง เราจึงพบว่างานเขียนอย่างเป็นทางการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนใหญ่เป็นผลงานในช่วง 50 ปีหลังของศตวรรษที่ 20 ที่ได้เกิดงานวิชาการจำนวนมากที่สร้างโครงร่างให้กับทฤษฎี งานวิจัยและแนวทาง การปฏิบัติในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท

ดังนั้น การทบทวนวรรณกรรมเพื่อให้เห็นวิวัฒนาการของแนวความคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท จึงเป็นเรื่องสมเหตุสมผลที่จะเริ่มต้นการนำเสนอจากทศวรรษที่ 1950 เป็นต้นมา ซึ่งการศึกษานี้ ได้นำแนวคิดของ Carroll (1999) มาเป็นแนวทางในการนำเสนอ ด้วยการแบ่งวิวัฒนาการของเรื่องดังกล่าว ออกเป็นแต่ละช่วงทศวรรษ เริ่มจากทศวรรษที่ 1950 จนถึงปัจจุบัน ดังนี้



(1) ช่วงทศวรรษที่ 1950

Carroll (1999) เรียกทศวรรษนี้ว่า ช่วงเริ่มต้นยุคสมัยใหม่ของความรับผิดชอบต่อสังคม (The Modern Era of Social Responsibility Begins) โดยงานเขียนชิ้นสำคัญที่สุดของยุคนี้ คือ งานเขียนเรื่อง Social Responsibilities of the Businessman ของ Howard R. Bowen (1953) ซึ่งนักวิชาการส่วนใหญ่ ยอมรับว่าเป็นจุดเริ่มต้นของงานเขียนยุคใหม่ของเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท และถือเป็นความพยายามแรกในการสร้างทฤษฎีที่อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับสังคม

งานของ Bowen เขียนขึ้นจากความเชื่อว่า ธุรกิจขนาดใหญ่จำนวนมากเป็นศูนย์กลางแห่งอำนาจและการตัดสินใจ และเชื่อว่าการกระทำของธุรกิจเหล่านี้มีอิทธิพลและมีผลอย่างกว้างไกลต่อชีวิตของประชาชน ธุรกิจจึงมีพันธะผูกพันที่จะต้องพิจารณาถึงผลลัพธ์และความรับผิดชอบต่อสังคม Lee (2008) ชี้ให้เห็นว่า Bowen มีจุดยืนที่ชัดเจนในเรื่องที่ว่าธุรกิจต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนั้น Bowen จึงไม่ตั้งคำถามกับประเด็นดังกล่าว แต่กลับตั้งคำถามว่า แท้จริงแล้ว อะไรคือความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ และ สังคมจะสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงสถาบันอย่างไรเพื่อสนับสนุนเรื่องดังกล่าว (Lee, 2008: 54)

นักวิชาการส่วนใหญ่ ถือว่า Bowen เป็นบุคคลแรกๆ ที่ให้นิยามของความรับผิดชอบต่อสังคม โดย Bowen เสนอว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของนักธุรกิจหมายถึง “พันธะสัญญาของนักธุรกิจที่จะดำเนินการตามนโยบายที่จะตัดสินใจหรือกระทำการสิ่งต่างๆ ที่เป็นที่ยอมรับตามวัตถุ ประสงค์และคุณค่าของสังคมของเรา” (Bowen, 1953: 6 อ้างใน Carroll, 1999: 270) นิยามของ Bowen น่าจะมีพื้นฐานมาจากความคิดเห็นของนักธุรกิจเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่ง Fortune Magazine ได้ทำการสำรวจไว้เมื่อปี 1946 และ Bowen ได้ยกมาอ้างถึงไว้ในงานเขียนของเขาว่า นักธุรกิจ ร้อยละ 93.5 ที่ตอบแบบสอบถามของ Fortune Magazine เห็นด้วยกับความคิดที่ว่าความสำนึกต่อสังคมของผู้จัดการ หมายถึงการที่นักธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อผลจากการกระทำของพวกเขาที่มีผลมากกว่าเรื่องกำไรและขาดทุน

เนื่องจากหนังสือของ Bowen เป็นหนังสือที่สนใจเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการเฉพาะ จึงกล่าวได้ว่า เป็นหนังสือที่เริ่มต้นการอภิปรายเรื่องนี้อย่างทันสมัยและอย่างจริงจัง แม้ Bowen จะกล่าวว่าเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่ใช่ยา “ครอบจักรวาล” แต่เนื้อหาของหนังสือได้ชี้ถึงความจริงอันสำคัญที่ช่วยชี้แนะการทำธุรกิจในอนาคต Carroll จึงยกย่องให้ Bowen เป็น “บิดาแห่งแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท” (Carroll, 1999: 270)

Lee (2008) กล่าวว่า งานเขียนของ Bowen สะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมของสังคมในเวลานั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สภาพแวดล้อมทางกฎหมายต่างๆ ในสหรัฐ อเมริกา ที่เริ่ม

ขึ้นชอบหรือเอื้อประโยชน์กับเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทมากขึ้น เช่น กรณีของศาลสูงในรัฐนิวเจอร์ซีย์ ที่ออกกฎหมายให้บริษัทมีส่วนรับผิดชอบต่อเป้าหมาย ที่มากไปกว่าผลประโยชน์โดยตรงของธุรกิจ (Lee, 2008: 55) นอกจากนั้น ในช่วงปลายทศวรรษ 50 ต่อทศวรรษ 60 พบว่ามีกฎหมายหลายฉบับที่ตราออกมา เพื่อควบคุมพฤติกรรมของธุรกิจ และเพื่อปกป้องลูกจ้างและผู้บริโภค เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยการกำหนดลักษณะของผลิตภัณฑ์จากเส้นใยของสิ่งทอ (Textile Fiber Products Identification Act of 1958) พระราชบัญญัติการบรรจุหีบห่อและการปิดฉลากอย่างเหมาะสม (Fair Packaging and Labeling Act of 1960) และ พระราชบัญญัติการจ่ายค่าจ้างอย่างเท่าเทียม (Equal Pay Act of 1963) เป็นต้น

นอกจากหนังสือของ Bowen แล้ว Carroll (1999) ยังอ้างว่าในทศวรรษที่ 1950 นั้นมีงานเขียนชิ้นสำคัญอื่นๆ เช่น งานของ Selkman (1959) เรื่อง Moral Philosophy for Management งานของ Heald (1957) เรื่อง Management's Responsibility to Society: The Growth of an Idea และ งานของ Eells (1956) เรื่อง Corporate Giving in Free Society เป็นต้น Carroll (1999) ตั้งข้อสังเกตว่า งานเขียนเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ในช่วงทศวรรษ 1950 มักใช้คำว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม (social responsibility) มากกว่าการใช้คำว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (corporate social responsibility) ซึ่งอาจเนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าว ยังไม่มีการปรากฏตัวอย่างเด่นชัดและโดดเด่นของบริษัทสมัยใหม่ (Carroll, 1999: 269) นอกจากนั้น งานเขียนส่วนใหญ่ยังถือว่าความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นหน้าที่ของนักธุรกิจ โดยเฉพาะนักธุรกิจชายมากกว่านักธุรกิจหญิง (Carroll, 1999: 269)

กล่าวโดยสรุป คือ แนวคิดในยุคนี้ จะพูดถึงความรับผิดชอบต่อสังคมในแง่ที่เป็นหน้าที่ของ “นักธุรกิจ” มากกว่าในแง่หน้าที่ของ “บริษัท” ในขณะที่ความหมายหรือคำจำกัดความของคำว่าความรับผิดชอบต่อสังคมก็ยังเป็นสิ่งที่ไม่ได้มีการระบุอย่างชัดเจน นอกจากนั้น Carroll ยังกล่าวว่า ช่วงทศวรรษ 1950 เป็นช่วงของการ “กล่าวถึง” มากกว่าการ “ปฏิบัติการ” เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (Carroll, 2008: 26) นั่นคือ เป็นช่วงของการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้บริหาร ให้สามารถกล่าวถึงเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทได้อย่างไม่ลำบากใจ

(2) ช่วงทศวรรษที่ 1960

Carroll (1999) เรียกทศวรรษนี้ว่า ช่วงขยายตัวของงานเขียนเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (Corporate Social Responsibility Literature Expands) ซึ่งเป็นช่วงที่สังคมตระหนักถึงเรื่องดังกล่าวมากขึ้น จึงพบว่ามีคามพยายามที่เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนในการสร้างหรือให้ความหมายของสิ่งที่เรียกว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (Carroll, 1999: 270) โดยมีนักคิดนักเขียนสำคัญที่สมควรกล่าวถึงในยุคนี้ ดังนี้ คือ

Davis (1960) ถือเป็นนักเขียนคนแรกๆ และเป็นหนึ่งในนักเขียนที่โดดเด่นที่สุดในยุคนี้ Davis ได้ให้นิยามความรับผิดชอบต่อสังคมว่าหมายถึง “การที่นักธุรกิจตัดสินใจและกระทำการต่างๆ บนเหตุผลที่อย่างน้อยที่สุด มีบางส่วนเป็นเรื่องที่มากกว่าผลประโยชน์โดยตรงทางเศรษฐกิจขององค์การธุรกิจ” (Davis, 1960: 70) และเสนอว่าเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาในบริบทของการจัดการ นอกจากนี้ยังเห็นว่าการตัดสินใจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ เป็นสิ่งที่สมเหตุสมผลเมื่อมองจากโอกาสที่ธุรกิจจะได้รับผลตอบแทนทางเศรษฐกิจในระยะยาว (Davis, 1960: 70) ซึ่งประเด็นนี้ Carroll กล่าวว่าได้กลายเป็นทศนะที่ได้รับการยอมรับอย่างมากในช่วงทศวรรษที่ 1970 ถึงทศวรรษที่ 1980 (Carroll, 1999: 271)

นอกจากนั้น Davis ยังเป็นผู้ที่มีชื่อเสียงจากการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมกับอำนาจของธุรกิจ ด้วยการเสนอสิ่งที่เรียกว่า “กฎเหล็กของความรับผิดชอบต่อสังคม” ที่มีสาระสำคัญว่า “ความรับผิดชอบต่อสังคมของนักธุรกิจต้องสมน้ำสมเนื้อกับอำนาจทางสังคมของพวกเขา” และ กล่าวว่า การหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบต่อสังคมจะนำไปสู่การกัดกร่อนของอำนาจทางสังคม (Davis, 1960: 71)

Davis ได้พัฒนา “ตัวแบบความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจเอกชน” ซึ่งประกอบด้วยข้อเสนอ 5 ข้อ ดังนี้ คือ

(1) ความรับผิดชอบต่อสังคมเกิดจากการกระทำของธุรกิจ กล่าวคือ ธุรกิจมีอิทธิพลหรือมีอำนาจทำให้เกิดปัญหาทางสังคม เช่น ทำให้เกิดมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อม ทำให้เกิดสังคมแตกแยก เป็นต้น ดังนั้น สังคมจึงต้องผลักดันให้ธุรกิจรับผิดชอบต่อปัญหาสังคมซึ่งเกิดขึ้นจากการกระทำของธุรกิจ

(2) ธุรกิจจะดำเนินการเป็นระบบเปิด 2 ทางโดยการรับความคิดเห็นจากสังคมและเปิดเผยการดำเนินการต่อสาธารณะ กล่าวคือ ธุรกิจต้องรับฟังความคิดเห็นจากสังคมในส่วนที่จะรักษาหรือปรับปรุงสวัสดิการสังคม ในทางตรงข้ามสังคมก็ต้องรับฟังรายงานของธุรกิจด้วย โดยเฉพาะส่วนที่ให้ความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งนี้ ธุรกิจและตัวแทนของสังคมต้องมีความซื่อสัตย์และเปิดเผยซึ่งกันและกันในการรักษาไว้ หรือ ปรับปรุงสวัสดิการสังคม

(3) ค่าใช้จ่ายทางสังคมและรายได้ของบริษัท ควรมีสัดส่วนที่เหมาะสม กล่าวคือ กิจกรรมของบริษัทไม่ควรพิจารณาเฉพาะกำไรหรือขาดทุน แต่ควรพิจารณาถึงรายจ่ายทางสังคมควบคู่ไปด้วยกัน โดยกำหนดรายจ่ายทางสังคมให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมกับรายรับรายจ่ายของบริษัท

(4) ค่าใช้จ่ายทางสังคม ควรเป็นส่วนที่ผู้บริโภคต้องรับผิดชอบด้วย กล่าวคือ บริษัทไม่จำเป็นต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายเพียงฝ่ายเดียว แต่ควรคิดค่าใช้จ่ายทางสังคมบางส่วนจากลูกค้าได้ ซึ่งทำให้ราคาสินค้าหรือบริการสูงขึ้นบ้างตามสมควร



(5) ธุรกิจเป็นสถาบันทางสังคมที่ต้องมีความรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของสังคม กล่าวคือธุรกิจต้องมีส่วนในการแก้ไขปัญหาของสังคม ทั้งในองค์กรและสังคมทั่วไป เนื่องจากธุรกิจจะได้รับประโยชน์จากแก้ปัญหาให้กับสังคม

Frederick (1960) เป็นนักวิชาการยุคแรกๆ อีกคนที่มีส่วนสำคัญในการให้คำนิยามของความรับผิดชอบต่อสังคม โดยกล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การที่นักธุรกิจดูแลการดำเนินงานของระบบเศรษฐกิจที่บรรลุความคาดหวังของสังคม ซึ่งหมายถึงการใช้ปัจจัยการผลิตของสังคมในการผลิตและการกระจายผลผลิตเพื่อช่วยให้เกิดการเพิ่มขึ้นของสวัสดิการทางสังคม และเศรษฐกิจทั้งหมด กล่าวคือ ทรัพยากรเหล่านั้นถูกใช้เพื่อเป้าหมายของสังคม ไม่ใช่แค่ผลประโยชน์ของส่วนบุคคลและของบริษัท (Frederick, 1960: 60)

McGuire (1963) เป็นนักวิชาการคนสำคัญอีกคนในยุค 1960 ที่เสนอคำจำกัดความของความรับผิดชอบต่อสังคม ไว้ในหนังสือชื่อ Business and Society โดย McGuire เสนอว่า แนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ควรหมายถึงการที่บริษัทมีพันธะผูกพันและความรับผิดชอบต่อสังคมที่กว้างไกลกว่าพันธะผูกพันทางเศรษฐกิจและกฎหมาย (McGuire, 1963: 144) จะเห็นว่าคำนิยามของ McGuire มีความชัดเจนมากขึ้นกว่าคำนิยามอื่นๆ ที่มีการนำเสนอมาก่อนหน้านี้ ในแง่ที่นิยามว่าความรับผิดชอบต่อสังคมต้องขยายขอบเขตออกไปไกลกว่าพันธะสัญญาทางเศรษฐกิจและกฎหมาย แม้ว่า ในตอนแรก McGuire จะไม่ได้อธิบายอย่างชัดเจนว่าพันธะสัญญาที่ธุรกิจควรขยายขอบเขตออกไปนั้นแท้จริงแล้วคืออะไร แต่ภายหลัง McGuire ได้ขยายความว่าองค์การธุรกิจควรให้ความสนใจในการเมือง ในสวัสดิการของชุมชน ในการศึกษา ในความสุขของพนักงาน และ ที่จริงก็คือ ในสังคมส่วนรวม นั่นเอง ดังนั้น องค์การธุรกิจควรประพฤติตน “อย่างยุติธรรม” เหมือนดังที่พลเมืองดีควรกระทำ (McGuire, 1963: 144 อ้างใน Carroll, 1999: 271) ซึ่งทัศนะดังกล่าวเป็นสิ่งที่แนะนำให้เกิดแนวคิดเรื่องจริยธรรมของธุรกิจและความเป็นพลเมืองบริษัทที่ดี (corporate citizenship) ในเวลาต่อมา (Carroll, 1999: 272)

Walton (1967) เขียนหนังสือ ชื่อ Corporate Social Responsibilities เป็นหนังสือที่สนใจบทบาทขององค์การธุรกิจ และบทบาทของนักธุรกิจในสังคมสมัยใหม่ Walton เสนอว่า แนวความคิดใหม่ในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม จะต้องยอมรับว่าบริษัทกับสังคมมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด และตระหนักว่าผู้จัดการระดับสูงต้องสำนึกถึงความสัมพันธ์ดังกล่าว ในขณะที่บริษัทและกลุ่มต่างๆที่เกี่ยวข้องกำลังดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายของพวกเขา (Walton, 1967:18 อ้างใน Carroll, 1999: 272) นอกจากนั้น Walton ยังขยายแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ว่าต้องเป็นความสมัครใจ ไม่ใช่การถูกบังคับ และ

ต้องยอมรับว่ามันมีต้นทุนเกิดขึ้น โดยที่อาจจะไม่สามารถประเมินผลโดยตรงทางเศรษฐกิจที่จะได้รับคืนกลับมา

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท จะได้รับการยอมรับมากขึ้นในทศวรรษ ที่ 1960 ทว่า ก็ยังมีการถกเถียงกันในประเด็นที่เป็นพื้นฐานเดิมของเรื่องดังกล่าว นั่นคือ ประเด็นที่ว่าบริษัทมีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นหรือต้องมีหน้าที่รับผิดชอบต่อคนกลุ่มอื่นๆ ในสังคมด้วย โดยเฉพาะข้อโต้แย้งของ Friedman (1962: 133) นักเศรษฐศาสตร์สำนักคลาสสิก ที่ได้แย้งว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทคือการทำเงินให้แก่ผู้ถือหุ้น และ เห็นว่าเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เป็น “ลัทธิที่บ่อนทำลาย” รากฐานของสังคมที่ให้เสรีภาพกับธุรกิจ (Lee, 2007: 11)

กล่าวโดยสรุป คือ ในช่วงทศวรรษ 1950 คำนิยามของคำว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ที่พบในงานเขียนต่างๆ ยังมีอยู่น้อยมาก จนกระทั่งทศวรรษที่ 1960 จึงเข้าสู่ยุคที่มีความเติบโตอย่างเห็นได้ชัดของการพยายามสร้างหรือให้ความหมายของคำดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ในช่วงต้นของทศวรรษ 1960 นิยามส่วนใหญ่ยังมองว่าเรื่องนี้เป็นความรับผิดชอบต่อสังคมหรือเป็นพันธะผูกพันของ “นักธุรกิจ” จนกระทั่งครึ่งหลังของทศวรรษ 1960 จึงได้ปรากฏแนวคิดที่กล่าวว่าความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นเรื่องของ “บริษัท” นอกจากนั้น ในแง่สาระสำคัญของคำจำกัดความ Carroll กล่าวว่า เราสามารถแบ่งออกได้เป็นสองสำนักคิดสำคัญ คือ สำนักที่เห็นว่าธุรกิจมีพันธะผูกพันเฉพาะการแสวงหากำไรสูงสุดภายใต้ขอบเขตของกฎหมายและเงื่อนไขคำสุดทางจริยธรรม และ สำนักที่เห็นว่าธุรกิจมีพันธะผูกพันต่อสังคมที่กว้างกว่าการแสวงหากำไรสูงสุด

ในส่วนของการยอมรับจากภาคธุรกิจนั้น กล่าวได้ว่า ในช่วงระหว่าง ทศวรรษที่ 1950 ถึง ทศวรรษที่ 1960 เป็นช่วงที่แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมยังไม่เป็นที่ยอมรับของภาคธุรกิจ เนื่องจากเห็นว่าเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทเป็นเรื่องที่สร้างต้นทุนและภาระที่ไม่เป็นธรรมให้แก่ผู้ถือหุ้น ยิ่งกว่านั้น ยังมีการต่อต้านอย่างสำคัญจากระดับการจัดการ โดยเฉพาะผู้จัดการระดับกลางในการนำเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทไปสู่การปฏิบัติ เนื่องจากเห็นว่าเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท จะสร้างต้นทุนที่ให้ผลลัพธ์ที่ยังไม่มีความแน่นอนอย่างสูง

(3) ช่วงทศวรรษที่ 1970

Carroll (1999) เรียกทศวรรษนี้ว่า ช่วงการงอกเงยของคำจำกัดความ (Definitions of CSR Proliferate) กล่าวคือ เป็นยุคที่แนวความคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทมีความชัดเจนมากขึ้น ทั้งจากการให้นิยามโดยนักวิชาการและจากการสร้างนิยามของหน่วยงานต่างๆ เช่น EPA, EEOC, OSHA and CPSC (Carroll, 2001: 39)

ในส่วนของนักวิชาการ นั้น งานชิ้นสำคัญที่ถือว่าการเปิดประเด็นเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทในยุคนี้คือ หนังสือที่น่าสนใจของ Heald (1970) ชื่อ The Social Responsibilities of Business: Company and Community, 1900-1960 ความเข้าใจของ Heald เกี่ยวกับความหมายของเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ยังอยู่ในแนวเดียวกับช่วงทศวรรษ 1960 เพียงแต่เพิ่มเติมว่า เราต้องค้นหาความหมายของแนวความคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ของนักธุรกิจจากนโยบายที่แท้จริงที่นักธุรกิจเหล่านั้นเข้าไปเกี่ยวข้อง และจากการบรรยายของ Heald ทำให้เห็นว่านักธุรกิจในช่วงเวลานั้น ให้ความสนใจอย่างมีนัยสำคัญกับเรื่องของการกุศลและความสัมพันธ์กับชุมชน (Carroll, 1999: 273)

งานชิ้นต่อมาที่อาจถือเป็นรากฐานของแนวทางการศึกษาเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ งานของ Johnson (1971) ผู้เขียนหนังสือเรื่อง “Business in Contemporary Society: Framework and Issues” Johnson เสนอทัศนะเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทไว้ 4 ประเด็น ดังนี้ คือ

ประเด็นแรก Johnson นิยามว่า ธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม คือ ธุรกิจที่พนักงานระดับผู้จัดการสร้างความสมดุล ในผลประโยชน์จำนวนหลายอย่างของคนกลุ่มต่างๆ แทนที่จะดูแลเฉพาะกำไรของผู้ถือหุ้น ธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมยังคำนึงถึงพนักงาน ผู้ผลิตวัตถุดิบ ชุมชนท้องถิ่น และ ประเทศชาติ (Johnson , 1971: 50) Carroll กล่าวว่า ทัศนะของ Johnson ในประเด็นนี้ ถือเป็นแนวคิดที่ได้ชี้ให้เกิดแนวทางการศึกษาเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพราะมีการกล่าวถึง “ผลประโยชน์จำนวนหลายอย่าง” (multiplicity of interests)

ประเด็นที่สอง Johnson เสนอว่า ธุรกิจดำเนินโครงการด้านสังคมเพื่อเพิ่มกำไรให้กับองค์การของตน ซึ่งคำกล่าวนี้ สะท้อนให้เห็นว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมถูกรับรู้ว่าเป็นเรื่องของการแสวงหากำไรสูงสุดในระยะยาว (Johnson , 1971: 54)

ประเด็นที่สาม Johnson เสนอว่า แรงจูงใจสำคัญของธุรกิจคือการแสวงหาความพอใจสูงสุด โดยธุรกิจจะแสวงหาเป้าหมายที่หลากหลาย ไม่ใช่เพียงแต่การแสวงหากำไรสูงสุดเท่านั้น (Johnson, 1971: 59)

และ ประเด็นสุดท้าย Johnson เสนอสิ่งที่เขาเรียกว่า “ทัศนะเชิงพหุนานุกรมของความรับผิดชอบต่อสังคม” โดยอธิบายว่า “เป้าหมายของธุรกิจ ก็เหมือนกับเป้าหมายของผู้บริโภค คือ มีการจัดลำดับและประเมินความสำคัญของแต่ละเป้าหมาย โดยอาศัยประสบการณ์ในอดีตเกี่ยวกับเป้าหมายเหล่านั้น ตลอดจนอาศัยผลการดำเนินงานของธุรกิจที่คล้ายกัน ปัจเจกบุคคลและองค์การต่างๆ ต้องการให้อย่างน้อยที่สุดดีเท่ากับคนอื่นๆ ภายใต้สถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน” นั่นคือ ธุรกิจที่มุ่งแสวงหากำไรอาจเข้าไปมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเมื่อธุรกิจได้รับผลกำไรตามเป้าหมายที่วางไว้แล้ว (Johnson , 1971: 73)

ปี 1973 Davis (1973) นักวิชาการที่ถูกกล่าวถึงในทศวรรษที่แล้ว ได้นำเสนอบทความเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท อีกครั้งหนึ่ง โดยครั้งนี้ Davis ได้ทำการสำรวจงานต่างๆ ทั้งกรณีที่สนับสนุนและกรณีที่โต้แย้งสมมติฐานของบริษัทเกี่ยวกับเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ในตอนเริ่มต้นบทความ Davis อ้างถึงนักเศรษฐศาสตร์ชื่อดังสองคน ที่มีทัศนะต่างกันเกี่ยวกับเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม คนแรกที่ยังถึง คือ Friedman (1962: 133) ที่กล่าวว่า “การที่พนักงานระดับสูงของบริษัทยอมรับเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมแทนการสร้างเงินให้กับผู้ถือหุ้นมากเท่าที่จะมากได้นั้น ถือเป็นวิถีทางที่ทำลายพื้นฐานของสังคมแห่งเสรีของเรา” อย่างไรก็ตาม Davis (1973) ได้แย้งทัศนะของ Friedman ด้วยการอ้างถึงคำพูดของ Paul Samuelson ที่กล่าวว่า “บริษัทขนาดใหญ่ในปัจจุบันไม่เพียงต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม แต่จะดียิ่งกว่าหากจะพยายามทำด้วย” (Samuelson, 1971: 24).

จากการสำรวจผลงานต่างๆ ดังกล่าว ทำให้ Davis (1973: 313) นิยามคำว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ไว้ดังนี้ คือ

“ความรับผิดชอบต่อสังคมเริ่มขึ้นเมื่อไม่มีกฎหมายมาเกี่ยวข้อง ธุรกิจไม่มีความรับผิดชอบต่อสังคมถ้ามันเพียงแต่ปฏิบัติตามขั้นต่ำของกฎหมาย เพราะนี่เป็นสิ่งที่พลเมืองที่คิดโน่นๆ ก็ทำกัน”

จากคำจำกัดความข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่า Davis (1973) ให้คำจำกัดความที่ค่อนข้างเข้มงวด กล่าวคือ Davis แยกเรื่องการปฏิบัติตามกฎหมายออกจากเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม

ในช่วงปี 1973 ยังมีนักเขียนที่เขียนเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท อีกสองคน คือ Eilbert and Parket (1973) ที่อภิปรายเกี่ยวกับสถานะปัจจุบันของความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ โดยที่ Eilbert และ Parket ให้ความสนใจกับการสร้างคำจำกัดความน้อยกว่าการรวบรวมข้อมูลจากประชาคมธุรกิจเกี่ยวกับการนำเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทไปสู่การปฏิบัติแทนการเอาแต่อภิปรายกันด้วยถ้อยคำ

อย่างไรก็ตาม เพื่อสนองวัตถุประสงค์ของการวิจัยของพวกเขา Eilbert และ Parket ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทไว้ดังนี้ คือ

“บางทีวิธีที่ดีที่สุดในการเข้าใจเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การคิดว่ามันเหมือนกับ “การเป็นเพื่อนบ้านที่ดี” ซึ่งทำให้แนวความคิดดังกล่าวเกี่ยวข้องกับเรื่องราวสองระดับ คือ ในระดับหนึ่ง มันหมายถึงการไม่ทำสิ่งที่ทำร้ายเพื่อนบ้าน ในอีกระดับ คือ การแสดงออกอย่างสมัครใจ ซึ่งพันธมิตรผู้คนที่จะช่วยแก้ไขปัญหของเพื่อนบ้าน

แต่หากใครไม่เห็นด้วยกับการเปรียบเทียบในเชิงดังกล่าว ก็สามารถทดแทนด้วยแนวความคิดที่ว่าความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึงพันธมิตรผู้คนที่ธุรกิจ ที่มีบทบาทในการแก้

ไขปัญหาของสังคม เช่น การกีดกันกลุ่มชาติพันธุ์ ปัญหามลภาวะ ปัญหาการขนส่ง หรือ ปัญหาความเสื่อมโทรมของเมือง (Eilbert & Parket, 1973: 7)

กล่าวได้ว่างานของ Eilbert และ Parket ถือเป็นตัวแทนของความพยายามแรกๆ ที่จะเชื่อมโยงเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท กับ ตัวแปรด้านองค์การต่างๆ (organizational variables) และยังเป็นงานที่แสดงให้เห็นว่าเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เป็นเรื่องที่สามารถประกอบไปด้วยกิจกรรมที่หลากหลายต่างๆ

นอกจากนั้น ในปี 1973 Votaw (1973: 11) ได้กล่าวอย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับความกังวลของนักเขียนหลายคน ที่มีต่อเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ในยุคนั้นว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นคำที่วิเศษมาก มันมีความหมายบางอย่าง แต่ไม่ได้มีความหมายเหมือนกันสำหรับทุกๆ คน สำหรับบางคน มันสื่อถึงความคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมทางกฎหมาย ขณะที่สำหรับบางคน มันหมายถึงพฤติกรรมที่รับผิดชอบต่อสังคมในเชิงจริยธรรม ส่วนบางคน ยังคงให้ความหมายเท่ากับการบริจาคเพื่อการกุศล บางคนเห็นว่าเป็นเรื่องของจิตสำนึกที่มีต่อสังคม บ้างก็เห็นว่าเป็นคำที่มีความหมายเหมือนคำว่า ความชอบธรรม ในบริบทของ “ความเป็นเจ้าของ” หรือ ความเหมาะสม หรือ ความถูกต้อง และมีส่วนน้อยที่มองในฐานะของหน้าที่ที่กระทำเพื่อเพิ่มมาตรฐานของพฤติกรรมของนักธุรกิจ

ปี 1974 Eells and Walton (1974) ได้เพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ไว้เป็นบทหนึ่งในหนังสือ Conceptual Foundations of Business, (Eells & Walton, 1974). ฉบับปรับปรุง ครั้งที่สาม พวกเขาไม่ได้มุ่งไปที่การสร้างคำจำกัดความเป็นการเฉพาะ ทว่าให้ความสนใจกับทัศนะในวงกว้างเกี่ยวกับความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทและวิวัฒนาการของมัน พวกเขาสังเกตว่าความหมายที่กว้างที่สุดของคำว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท จะหมายถึงความห่วงใยหรือใส่ใจต่อความต้องการและเป้าหมายของสังคม ที่ไกลไปกว่าเรื่องของเศรษฐกิจ ดังนั้น ระบบธุรกิจจะสามารถดำรงรอดอยู่ได้ในสังคมเสรีภาพอย่างมีประสิทธิภาพ ตราบเท่าที่ ธุรกิจได้แสดงบทบาทในการสนับสนุนและปรับปรุงระเบียบของสังคม โดยผ่านกระบวนการกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (Eells & Walton, 1974: 247)

ช่วงกลางทศวรรษที่ 1970 นักเศรษฐศาสตร์ ชื่อ Backman (1975) ได้ให้นิยามความรับผิดชอบต่อสังคม ว่าหมายถึง การที่ธุรกิจให้น้ำหนักหรือความสำคัญกับวัตถุประสงค์หรือแรงจูงใจอื่นๆ ที่เพิ่มเติมจากสิ่งทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานทางเศรษฐกิจ (เช่น กำไร) Backman ได้ยกตัวอย่างของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท อาทิเช่น การจ้างคนกลุ่มน้อยทำงาน การลดมลพิษ การเข้าร่วมมากขึ้นในโครงการที่ปรับปรุงชุมชน การปรับปรุงการรักษาพยาบาล การปรับปรุงสุขอนามัยและความปลอดภัยในโรงงาน สิ่งเหล่านี้และโครงการอื่นๆ ที่ถูก

พยาบาล การปรับปรุงสุขอนามัยและความปลอดภัยในโรงงาน สิ่งเหล่านี้และโครงการอื่นๆ ที่ถูกออกแบบมาเพื่อปรับปรุงคุณภาพของชีวิตนั้น ถูกรวมอยู่ภายใต้ความหมายของคำว่าความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งสิ้น

ปี 1976 H. Gordon Fitch นิยามความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ในแง่ของการแก้ไขปัญหาสังคม เขากล่าวว่า “ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท คือความพยายามอย่างจริงจังในการแก้ไขปัญหาสังคมที่มีสาเหตุทั้งหมดหรือสาเหตุบางส่วนมาจากธุรกิจ” โดยธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสังคมต้องชี้และระบุถึงปัญหาหนึ่งจากกลุ่มของปัญหาสังคมทั้งหมดและตัดสินใจว่าจะจัดการกับเรื่องใดก่อน นอกจากนี้ ยังต้องแยกแยะระหว่างปัญหาต่างๆ ทางสังคมกับปัญหาต่างๆ ที่ไม่ใช่ปัญหาทางสังคม จากนั้นต้องระบุวิธีการแก้ปัญหาสังคมเหล่านั้น

นอกจากความพยายามของนักวิชาการ ดังที่กล่าวมาข้างต้นแล้วนั้น ในช่วงต้นของทศวรรษ 1970 ยังมีองค์กรที่ถือว่ามีส่วนอย่างสำคัญในการวางแผนความคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท นั่นคือ หน่วยงานที่เรียกว่าคณะกรรมการเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจ (The Committee for Economic Development : CED) ที่ได้ตีพิมพ์งานเขียนในปี 1971 ชื่อ Social Responsibilities of Business Corporations. คณะกรรมการดังกล่าวนำเสนอหัวข้อนี้จากข้อสังเกตว่า “ธุรกิจทำหน้าที่ตามความเห็นชอบของสังคม และวัตถุประสงค์พื้นฐานของธุรกิจคือการตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับสังคม” CED เห็นว่าพันธะสัญญาทางสังคมระหว่างธุรกิจกับสังคมได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญและเปลี่ยนแปลงไปในแนวทางที่สำคัญคือ

“สังคมเรียกร้องให้ธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้นกว่าเดิม และเรียกร้องให้ตอบสนองต่อคุณค่าของมนุษย์ในขอบเขตที่กว้างขวางขึ้น ที่ไม่ใช่แค่การผลิตสินค้าและบริการ และเนื่องจากธุรกิจดำรงอยู่เพื่อรับใช้สังคม อนาคตของธุรกิจจึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของการจัดการเพื่อตอบสนองความคาดหวังของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป” (CED, 1971: 16 อ้างใน Carroll, 1999: 275)

CED สร้างคำจำกัดความของคำว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท โดยอาศัยผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่สำรวจโดย Opinion Research Corporation ในปี 1970 ที่พบว่าสองในสามของผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าธุรกิจมีข้อผูกพันทางศีลธรรมในการช่วยเหลือสถาบันสำคัญอื่นๆ ให้เกิดความก้าวหน้าทางสังคมแม้จะต้องแลกกับกำไรที่น้อยลง CED จึงได้เสนอคำจำกัดความของ ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (CSR) ในรูปของวงกลมสามวงที่ซ้อนกันดังนี้

วงในสุด เป็นความรับผิดชอบพื้นฐานในเรื่องการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพตามหน้าที่ทางเศรษฐกิจ นั่นคือ การผลิตสินค้า การสร้างงานและการสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ

วงกลาง คือการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจด้วยความตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงคุณค่าทางสังคม เช่น การรักษาสิ่งแวดล้อม การจ้างงานและความสัมพันธ์กับพนักงาน ความคาดหวังของผู้บริโภคในเรื่องข้อมูลข่าวสาร การปฏิบัติอย่างยุติธรรม และการป้องกันอุบัติเหตุ

วงนอกสุด เป็นความรับผิดชอบต่อธุรกิจ ในการช่วยปรับปรุงสภาพแวดล้อมของสังคม เช่น ความยากจน และความเสื่อมโทรมของชุมชน



ภาพที่ 2.1 วงกลมคำจำกัดความของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (CSR)

สิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับการสร้างความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท โดย CED ก็คือ CED เป็นองค์กรที่ประกอบด้วยนักธุรกิจและผู้มีการศึกษา ดังนั้น แนวคิดของ CED จึงสะท้อนทัศนคติของนักปฏิบัติ ที่เห็นว่าได้เกิดการเปลี่ยนแปลงพันธะทางสังคมระหว่างธุรกิจกับสังคมและการอุบัติขึ้นอย่างใหม่ของความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ

กล่าวได้ว่า แนวคิดของ CED เป็นแนวคิดที่ตอบสนองต่อกระแสของสังคมในช่วงปลายทศวรรษ 1960 ถึงต้นทศวรรษ 1970 ที่เกิดกระแสการเคลื่อนไหวทางสังคมในประเด็นเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยของแรงงาน ผู้บริโภค และลูกจ้าง

ในช่วงทศวรรษที่ 1970 นี้ นอกจากจะเป็นช่วงที่พบว่ามีคำนิยามของคำว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เกิดขึ้นมากมายแล้ว ยังเป็นช่วงที่พบการปรากฏขึ้นของคำอื่นๆ ได้แก่ คำว่า การตอบสนองต่อสังคมของบริษัท (Corporate Social Responsiveness) และคำว่า ผลการดำเนินงานทางสังคมของบริษัท (Corporate Social Performance)

ในส่วนของการตอบสนองต่อสังคม ของบริษัท นั้น Frederik (1994) เห็นว่าคำดังกล่าวถือเป็นพัฒนาการของแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (Frederik, 1994: 151 อ้างใน Branco, 2007: 9) กล่าวคือ เป็นการเคลื่อนย้ายความสนใจในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท จากขั้นแรกที่มีมุ่งประเด็นเรื่องพันธะสัญญาของบริษัทที่จะทำงานเพื่อสภาพที่ดีขึ้นของสังคม มาสู่แนวคิดขั้นที่สอง ในประเด็นเรื่องความสามารถของบริษัทที่จะตอบสนองต่อแรงกดดันของสังคม ซึ่งสำหรับ Frederick แล้วการเคลื่อนย้ายของแนวความคิดจากเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทมาสู่เรื่องการตอบสนองต่อสังคมของบริษัท ได้สะท้อนถึงการเคลื่อนย้ายจากแนวทางการศึกษาเชิงปรัชญามาสู่การกระทำในเชิงการจัดการ นั่นคือ มาสู่ประเด็นว่าธุรกิจจะตอบสนองหรือไม่ และจะตอบสนองอย่างไร (Moir, 2001: 18)

Sethi (1975: 62-70) เป็นนักเขียนคนสำคัญคนหนึ่งที่ยกย่องถึง “มิติของผลการดำเนินงานทางสังคมของบริษัท” โดยในการอภิปรายดังกล่าว Sethi ได้แยกให้เห็นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เรียกว่า “พันธะทางสังคม (social obligation)” “ความรับผิดชอบต่อสังคม (social responsibility)” และ “การตอบสนองต่อสังคม (social responsiveness)” Sethi อธิบายว่า พันธะทางสังคม คือ พฤติกรรมของธุรกิจที่สนองตอบต่อพลังตลาด และเงื่อนไขทางกฎหมาย ในขณะที่ ความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นเรื่องที่ไกลกว่าพันธะทางสังคม กล่าวคือ การที่บริษัทยกระดับพฤติกรรมของบริษัทไปถึงระดับที่สอดคล้องกับบรรทัดฐานทางสังคม คุณค่าและความคาดหวังของสังคมที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัท

นอกจากนั้น Sethi (1975) ยังอธิบายว่า พันธะทางสังคมโดยธรรมชาติ เป็นเรื่องที่ไม่นอกเหนือการคุ้มครองทางกฎหมาย ส่วนความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นเรื่องที่ต้องกำหนดขึ้น และขั้นที่สามในแบบจำลองของ Sethi คือการตอบสนองต่อสังคม ซึ่งหมายถึงการปรับพฤติกรรมของบริษัทให้เข้ากับความต้องการของสังคม

กล่าวโดยสรุป คือ ในขณะที่ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เป็นแนวความคิดที่ให้ความสำคัญกับเรื่องหน้าที่และแรงจูงใจ โดยมองข้ามเรื่องของการกระทำและผลการดำเนินงานนั้น การตอบสนองต่อสังคมของบริษัท กลับเป็นเรื่องที่ให้ความสำคัญกับการกระทำแบบเชิงรุก และการบอกนัยด้านบทบาททางสังคมของบริษัท (Carroll, 2001: 40) ดังนั้น เรื่องการตอบสนองต่อสังคมของบริษัทจึงเป็นแนวความคิดที่มีมุ่งสู่การจัดการและการปฏิบัติได้จริง ในขณะที่เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทค่อนข้างเป็นแนวความคิดว่าด้วยสิ่งที่ “ควรจะเป็น” (normative) (Beddewela & Panditaratne, 2007: 10)

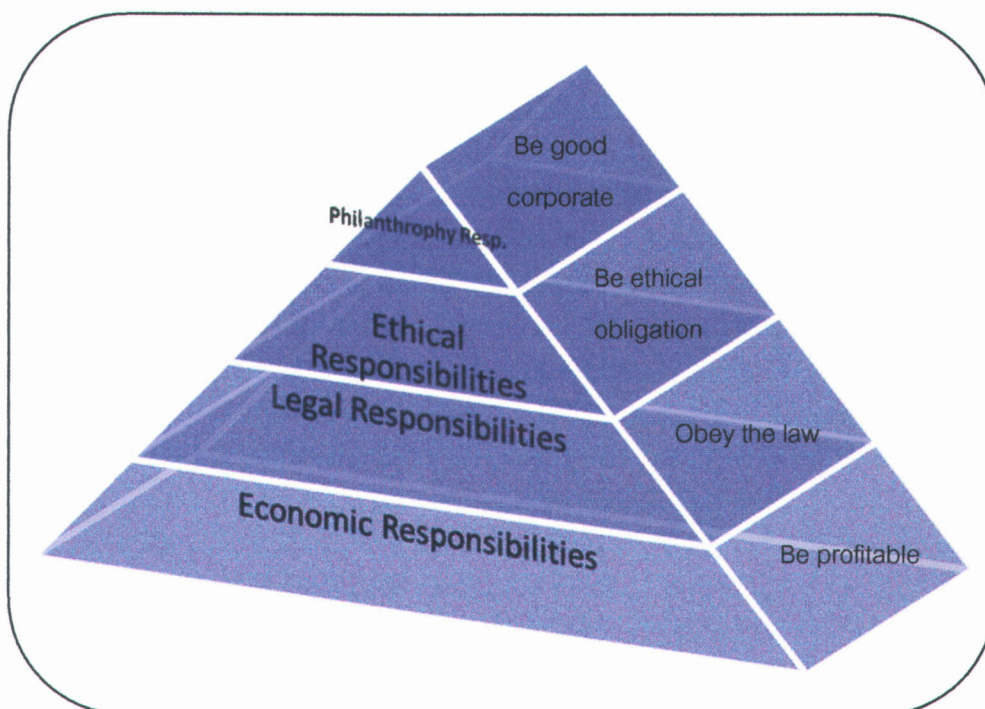
สำหรับคำอีกคำหนึ่ง ที่ปรากฏขึ้นในยุคนี้ คือคำว่า ผลการดำเนินงานทางสังคมของบริษัท (corporate social performance : CSP) Carroll กล่าวว่าคำดังกล่าวเป็นแนวคิดในระดับ

สากลและเป็นคำที่รวมเอาทุกเรื่องเข้าไว้ด้วยกัน ทั้งเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท การตอบสนองต่อสังคมของบริษัท รวมตลอดกิจกรรมทุกรูปแบบของบริษัทที่เป็นประโยชน์แก่สังคม ความสนใจในเรื่องผลการดำเนินงานทางสังคมของบริษัท เน้นให้เห็นถึงความใส่ใจต่อการกระทำและความสำเร็จของธุรกิจในมิติทางสังคม จากมุมมองเรื่องผลของพฤติกรรมดังกล่าว ทำให้เห็นได้ชัดว่าธุรกิจต้องกำหนดเป้าหมาย และกิจกรรมทางสังคม เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ นอกจากนั้น ยังต้องคำนึงถึงเรื่องของจริยธรรมในการกำหนดนโยบาย ในการกระทำ และในทุกๆ การตัดสินใจ (Carroll, 2001: 40)

Carroll (1979: 497–505) นำเสนอแนวคิดเรื่องผลการดำเนินงานทางสังคมของบริษัท ในแบบจำลองที่เรียกว่า “Three-dimensional Conceptual Model” โดยแบบจำลองดังกล่าวเป็นการบูรณาการมิติสามด้านเกี่ยวกับผลการดำเนินงานทางสังคมของบริษัทเข้าไว้ในหัวข้อเรื่องเดียวกัน กล่าวคือ Carroll เสนอว่า สำหรับผู้จัดการหรือบริษัทที่สนใจในเรื่องผลการดำเนินงานทางสังคมของบริษัท นั้น สิ่งที่จะต้องทำความเข้าใจมีอยู่สามประเด็นสำคัญ ประเด็นแรก คือ ความหมายหรือนิยามของคำว่าความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นที่สอง คือ การระบุประเด็นทางสังคมที่ผูกติดกับความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น ประเด็นเรื่องการบริโภคนิยม สิ่งแวดล้อม การจ้างงาน ความปลอดภัยของสินค้า ความปลอดภัยในอาชีพการงาน และสุขภาพ และประเด็นที่สาม คือ ปรัชญาว่าด้วยการตอบสนองต่อสังคม นั่นคือ ปรัชญา รูปแบบ หรือ กลยุทธ์ ที่อยู่เบื้องหลังการตอบสนองของบริษัทต่อความรับผิดชอบต่อสังคมและต่อประเด็นทางสังคมต่างๆ

สิ่งสำคัญที่แบบจำลองนี้ได้นำเสนออีกคือ เป้าหมายทางเศรษฐกิจและสังคมของบริษัท ไม่ใช่สิ่งที่ต้องแลกกัน ทว่าเป้าหมายทั้งสองอย่างนั้นสามารถนำเข้ามารวมกันไว้ภายใต้กรอบของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทที่มีต่อสังคม กล่าวคือ ในฐานะสถาบันทางสังคม บริษัทควรใส่ใจกับสิ่งแวดล้อมและถูกจ้างเช่นเดียวกับการสร้างกำไร Carroll เขียนบทความโดยมีเป้าหมายในใจเพื่อนำไปใช้ในเชิงปฏิบัติ กล่าวคือ สำหรับวงการวิชาการ แบบจำลองดังกล่าวจะช่วยให้เข้าใจความคิดที่หลากหลายเกี่ยวกับเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ขณะเดียวกัน Carroll ต้องการให้แบบจำลองดังกล่าวเป็นเครื่องมือสำหรับช่วยให้ผู้จัดการสามารถขบคิดอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับประเด็นหลักๆ ทางสังคมที่พวกเขากำลังเผชิญอยู่

สำหรับประเด็นเกี่ยวกับแนวคิดว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทที่ Carroll ได้แนบเข้าไปอยู่ในแบบจำลองด้วยนั้น Carroll ได้เสนอแนวคิดดังกล่าวในรูปของ “ปิรามิดของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท” (Pyramid of Corporate Social Responsibility) ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ



ภาพที่ 2.2 พีระมิดของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท

ที่มา: ดัดแปลงจาก Carroll's CSR Pyramid (2001)

จากภาพข้างต้น Carroll ให้คำอธิบายว่าส่วนล่างสุด เป็นความรับผิดชอบต่อสังคมในเชิงเศรษฐกิจ ซึ่งหมายถึง การที่ธุรกิจต้องดำเนินงานเพื่อสร้างกำไรสูงสุดให้กับผู้ถือหุ้น กล่าวคือ สถาบันธุรกิจเป็นหน่วยเศรษฐกิจพื้นฐานของสังคม ที่มีหน้าที่รับผิดชอบต่อการผลิตสินค้าและบริการตามที่สังคมต้องการและขายสินค้าและบริการเหล่านั้นเพื่อให้ได้กำไร นอกจากนี้ ธุรกิจยังต้องรักษาตำแหน่งของการแข่งขัน รักษาระดับการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในระดับสูง

ส่วนที่ถัดขึ้นมา เป็นความรับผิดชอบต่อสังคมในเชิงกฎหมาย ซึ่ง Carroll กล่าวว่า ขณะที่สังคมคาดหวังให้ธุรกิจสร้างกำไรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สังคมก็คาดหวังให้ธุรกิจปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งถือเป็น “กติกาสังคมของการแข่งขัน” ด้วย กล่าวคือ สังคมคาดหวังความสำเร็จตามพันธกิจด้านเศรษฐกิจของธุรกิจภายในกรอบโครงสร้างของกฎหมาย ดังนั้น ความรับผิดชอบต่อกฎหมายจึงเป็นส่วนที่สองในความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (Carroll, 1979: 500).

ส่วนที่สาม คือ ความรับผิดชอบต่อสังคมในเชิงจริยธรรม ซึ่งเป็นลักษณะของพฤติกรรมและบรรทัดฐานทางจริยธรรมที่สังคมคาดหวังจากธุรกิจ เป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากเงื่อนไขหรือความต้องการทางกฎหมาย (Carroll, 1979: 500)

ส่วนบนสุดของพีรามิด คือส่วนของความรับผิดชอบต่อสังคมในเชิงของการบริจาคเพื่อการกุศล ซึ่ง Carroll เห็นว่าเป็นสิ่งที่สังคมปรารถนา แต่เป็นสิ่งที่สำคัญน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับส่วนอื่นๆ ความรับผิดชอบต่อสังคมในส่วนนี้เป็นส่วนที่ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของธุรกิจและผู้จัดการ ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางกฎหมาย และไม่ใช่สิ่งที่สังคมคาดหวังจากธุรกิจในเชิงจริยธรรม แต่เป็นสิ่งที่มีลักษณะในเชิงกลยุทธ์มากขึ้น โดย Carroll ได้ยกตัวอย่างกิจกรรมที่ทำด้วยความสมัครใจ เช่น การบริจาคเงินเพื่อการกุศล การสร้างสถานพักพิงให้แก่ผู้ติดยา การฝึกอบรมให้แก่ผู้ว่างงาน หรือ การจัดศูนย์เลี้ยงเด็กเล็กให้แก่มารดาที่ต้องทำงาน (Carroll, 1979: 500) กิจกรรมเหล่านี้เป็นกิจกรรมที่เทียบได้กับสิ่งที่อยู่ในวงกลมชั้นที่สามตามนิยามของ CED นั่นคือ การช่วยเหลือสังคม

แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของ Carroll ดังกล่าว ถือเป็นความพยายามอย่างสำคัญในการเชื่อมโยงช่องว่างระหว่างเศรษฐกิจกับความคาดหวังอื่นๆ ซึ่ง Carroll เห็นว่านิยามในยุคแรก เน้นถึงความรับผิดชอบของธุรกิจในการสร้างกำไร และเคารพกฎหมาย และต่อมาความรับผิดชอบต่อสังคมได้ขยายขอบเขตออกไป ดังนั้น เพื่อให้เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทเป็นที่ยอมรับของนักธุรกิจ Carroll จึงเห็นว่าสิ่งที่เรียกว่าความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจต้องครอบคลุมประเด็นทางเศรษฐกิจ กฎหมาย จริยธรรม และความคาดหวังด้านดุลพินิจที่สังคมมีต่อองค์กรธุรกิจ ณ เวลาในขณะนั้น (Carroll, 1979: 500) แนวคิดของ Carroll ได้รับการยอมรับจากนักทฤษฎีและนักวิจัยเชิงประจักษ์จำนวนมาก ซึ่งได้นำกรอบความคิดดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ โดยเฉพาะในสาขาการจัดการ

กล่าวโดยสรุป คือ คำว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ได้กลายเป็นคำที่ใช้กันทั่วไปในช่วงต้นทศวรรษ ที่ 1970 และ ตลอดช่วงทศวรรษดังกล่าวได้มีความพยายามที่จะให้คำจำกัดความของคำว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท โดยคำนิยามมีลักษณะที่พูดถึงสิ่งที่ “ควรจะเป็น” มากขึ้น นอกจากนั้น ยังปรากฏการใช้คำอื่นๆ ซึ่งบางคำได้กลายเป็นพื้นฐานของทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนงานวิจัยในช่วงนี้ก็มุ่งให้ความสนใจกับเรื่องการนำประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมไปสู่การปฏิบัติที่ไม่ขัดแย้งกับผลประโยชน์ทางการเงินของบริษัท อย่างไรก็ตาม ในช่วงนี้เป็นช่วงที่ยังไม่เห็นความสัมพันธ์ที่ชัดเจนระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม กับ ผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท โดยเฉพาะในระยะสั้น แต่ยอมรับว่าในระยะยาวเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจะส่งผลดีต่อบริษัท

(4) ช่วงทศวรรษที่ 1980

Carroll เรียกทศวรรษนี้ว่า ช่วงยุคแห่งแบบจำลองว่าด้วยผลการดำเนินงานทางสังคมของบริษัท (Corporate Social Performance Model) กล่าวคือ เป็นยุคที่ คำนิยามใหม่ๆ ของคำว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทไม่ได้มีเพิ่มขึ้นมาก แต่มีการทำวิจัยในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทมากขึ้น และมีการอภิปรายประเด็นเสริมอื่นๆ มากขึ้น เช่น ประเด็นเรื่อง การสนองตอบต่อสังคมของบริษัท (corporate social responsiveness) ผลการดำเนินงานทางสังคมของบริษัท (CSP) นโยบายสาธารณะ (public policy) จริยธรรมของธุรกิจ (business ethics) ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทฤษฎีการจัดการ เป็นต้น

ปี 1980 Jones เปิดการอภิปรายเรื่องนี้ด้วยมุมมองที่น่าสนใจ โดยเริ่มจากการนิยามความรับผิดชอบต่อสังคม ว่าเป็นแนวคิดว่าองค์กรธุรกิจมีพันธะสัญญาต่อกลุ่มคนต่างๆ ในสังคม ไม่เพียงต่อผู้ถือหุ้นเท่านั้นและมีพันธะสัญญาที่นอกเหนือไปจากที่กฎหมายกำหนดและที่ได้ให้สัญญาไว้กับสหภาพแรงงาน คำจำกัดความดังกล่าวมีสองด้านที่สำคัญ คือ ประการแรก พันธะผูกพันต้องถูกยอมรับอย่างสมัครใจ ประการที่สอง พันธะผูกพันดังกล่าวต้องขยายจากหน้าที่ดั้งเดิมที่มีต่อผู้ถือหุ้นออกไปไกลสู่กลุ่มอื่นในสังคม เช่น ลูกค้า ลูกจ้าง ผู้ผลิตวัตถุดิบ และ ชุมชนใกล้เคียง (Jones, 1980: 59-60)

นอกจากนั้น Jones ยังเสนอความเห็นที่ว่ามันเป็นเรื่องยากที่จะบรรลุฉันทามติว่า พฤติกรรมที่รับผิดชอบต่อสังคมต้องประกอบด้วยอะไรบ้าง จึงไม่ควรมองเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมในแง่ของผลลัพธ์ (outcome) แต่ควรมองในแง่ของกระบวนการ Jones อ้างว่าการรับรู้เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมในฐานะของกระบวนการถือเป็นการทบทวน หรือให้นิยามใหม่กับแนวความคิดเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท

ปี 1981 Tuzzolino and Armandi ยอมรับนิยามของ Carroll ซึ่งพวกเขาเห็นว่าเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของพวกเขา จากนั้น ได้กล่าวว่า จะเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มากหากมีกรอบแนวคิดเพื่อใช้ในการวิเคราะห์นิยามเชิงปฏิบัติการของคำว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท จึงเสนอว่า องค์กรต่างๆ ก็เช่นเดียวกับปัจเจกบุคคล ที่ต้องการบรรลุความต้องการระดับต่างๆ ของตน ตามแนวของทฤษฎีลำดับขั้นของ Maslow กล่าวคือ องค์กรมีความต้องการด้านจิตใจ ความปลอดภัย การได้รับการยอมรับให้เข้าร่วมกับสังคม และความต้องการความสมหวังในชีวิต Tuzzolino and Armandi เสนอลำดับขั้นดังกล่าวเพื่อเป็นเครื่องมือสร้างมโนภาพที่ใช้ในการประเมินพฤติกรรมขององค์กรที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

ปี 1982 Dalton และ Cosier เสนอแบบจำลองในรูปแบบเมตริก 2 คูณ 2 ด้วยคำว่า “ผิดกฎหมาย” กับ “ถูกกฎหมาย” ใ้บนแกนหนึ่ง และคำว่า “ไม่รับผิดชอบต่อ” กับ “รับผิดชอบต่อ” ใ้บน

อีกแกนหนึ่ง จากนั้นได้เสนอว่ามี “สี่หน้า” (four faces) ของความรับผิดชอบต่อสังคม ที่แสดงด้วย ช่องสี่ช่อง (four cells) และสรุปว่า ช่อง “ถูกกฎหมาย-รับผิดชอบ” เป็นกลยุทธ์ที่เหมาะสมของความรับผิดชอบต่อสังคมที่บริษัทควรดำเนินการ ดังนั้น นัยจากข้อสรุปของ Dalton และ Cosier ก็คือ ธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อสังคม เมื่อธุรกิจดำเนินการตามกฎหมาย และอย่างรับผิดชอบต่อตนเอง

ปี 1984 Drucker เสนอสิ่งที่เขาคิดว่าเป็น “ความหมายใหม่” ของ ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท นั่นคือการเสนอว่าความสามารถในการสร้างกำไรของธุรกิจกับความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นความคิดที่ไปด้วยกันได้ ซึ่งในความเป็นจริงนั้น นักเขียนคนอื่นๆ ได้มีการกล่าวถึงประเด็นนี้กันมาก่อนแล้ว อย่างไรก็ตาม สิ่งที่น่าถือเป็นสิ่งใหม่ในมุมมองของ Drucker คือ ความคิดที่ว่า ธุรกิจควรทำให้เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ เปลี่ยนเป็นโอกาสของธุรกิจ กล่าวคือ การเปลี่ยนปัญหาสังคมให้เป็น โอกาสทางเศรษฐกิจ และผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ เปลี่ยนให้เป็นความสามารถทางการผลิต เปลี่ยนให้เป็นความสามารถของมนุษย์ เปลี่ยนให้เป็นงานที่จ่ายค่าจ้างอย่างงาม และ เปลี่ยนให้เป็นความมั่งคั่ง (Drucker, 1984: 62)

ปี 1987 Epstein เสนอคำนิยามของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท บนความพยายามที่จะเชื่อมโยงความรับผิดชอบต่อสังคม กับ การตอบสนองต่อสังคมและจริยธรรมของธุรกิจ โดยเขาชี้ว่าแนวความคิดทั้งสามเรื่องนั้น มีความเกี่ยวพันกันอย่างใกล้ชิด จนมีประเด็นที่เกิดการทับซ้อนกัน (Epstein, 1987: 104) เขานิยามความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ไว้ดังนี้

“ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เกี่ยวข้องอย่างสำคัญกับการบรรลุผลลัพธ์ที่เกิดจากการตัดสินใจขององค์การเกี่ยวกับประเด็น หรือปัญหาที่ก่อให้เกิดผลทางบวกมากกว่าผลทางลบแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ความถูกต้องที่ควรจะเป็นของผลผลิตจากการกระทำของบริษัทคือจุดสนใจของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท”

นอกจากการสร้างนิยามให้กับคำว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทแล้ว Epstein (1987: 106) ยังนิยามความหมายของการตอบสนองต่อสังคมของบริษัท และจริยธรรมของธุรกิจ จากนั้นได้นำมารวมกันเป็นสิ่งที่เขาเรียกว่า “กระบวนการกำหนดนโยบายทางสังคมของบริษัท” (corporate social policy process) ซึ่งจุดสำคัญของกระบวนการดังกล่าว คือกระบวนการสร้างสถาบันภายในองค์การขององค์ประกอบสามอย่าง คือ จริยธรรมทางธุรกิจ ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทและการตอบสนองต่อสังคมของบริษัท

สำหรับประเด็นเรื่องผลการดำเนินงานทางสังคมของบริษัท นั้น Wartick and Cochran (1985) ได้เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว ด้วยการปรับเปลี่ยนจากแบบจำลองสามมิติของ Carroll ที่เสนอไว้ช่วงปลายทศวรรษที่ 1970 โดย Wartick and Cochran เสนอว่าแนวคิดสามด้าน

ของ Carroll ซึ่งได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท การตอบสนองต่อสังคมของบริษัท และ ประเด็นทางสังคม ควรปรับเป็นแนวคิดเรื่องหลักการ กระบวนการ และนโยบาย ตามลำดับ กล่าวคือ หลักการของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ประกอบด้วยองค์ประกอบสี่ด้านคือ เศรษฐกิจ กฎหมาย จริยธรรม และความคาดหวังของสังคม ส่วนกระบวนการของการตอบสนองต่อสังคมของบริษัท ประกอบด้วย การตอบสนองเชิงรับ (reactive) การต่อต้าน (defensive) การผ่อนปรน (accommodative) และการตอบสนองเชิงรุก (proactive) และสุดท้ายนโยบายสำหรับการจัดการกับประเด็นทางสังคม ประกอบด้วย การระบุประเด็นปัญหา การวิเคราะห์ประเด็น และการพัฒนากิจกรรมทางสังคมที่ตอบสนองหรือสอดคล้องกับประเด็นปัญหา (Branco, 2007: 10)

ผลการดำเนินงานทางสังคมของบริษัท เสนอโดย Wartick and Cichran (1985)		
หลักการความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibilities)	กระบวนการการตอบสนองต่อสังคม (Corporate Social Responsiveness)	นโยบายการจัดการ ประเด็นทางสังคม (Social Issues Management)
(1) เศรษฐกิจ (2) กฎหมาย (3) จริยธรรม (4) ความคาดหวังของสังคม	(1) เชิงรับ (2) ต่อต้าน (3) ผ่อนปรน (4) เชิงรุก	(1) ระบุปัญหา (2) วิเคราะห์ปัญหา (3) พัฒนากิจกรรม

ตารางที่ 2.1 แบบจำลองผลการดำเนินงานทางสังคม ดัดแปลงจาก Wartick and Cochran (1985)

ประเด็นเสริมอื่นๆ ที่เกิดขึ้นในทศวรรษนี้ ที่สำคัญยังมีอีกสองประเด็น คือ ประเด็นเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ จริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท ในส่วนของทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น อาจกล่าวได้ว่ามีจุดเริ่มต้นของแนวคิดที่เกิดขึ้นพร้อมๆ กับแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท โดยประเด็นเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ทำให้เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทกลายเป็นประเด็นคำถามว่า บริษัทต้องรับผิดชอบต่อคนกลุ่มใด กล่าวคือการระบุตัวผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท และการที่บริษัทเข้าไปเกี่ยวข้องตลอดจนสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านั้น (Mitchell, Agle, & Wood, 1997; Morsing & Beckmann, 2006; Morsing & Schultz, 2006)

ในช่วงทศวรรษที่ 1980 นี้ จะเห็นได้ว่า นอกจากความพยายามที่จะนิยามและสร้างแบบจำลองให้กับเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมแล้ว ยังมีความพยายามที่จะสร้างนิยามเชิง

ปฏิบัติการเพื่อนำไปสู่การวิจัย โดยประเด็นการวิจัยที่ได้รับความสนใจในช่วงนี้ ยังคงเป็นเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม กับผลการดำเนินงานทางการเงิน นั่นคือ การศึกษาว่าธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นธุรกิจที่มีกำไรด้วยหรือไม่ หากพบว่าเรื่องทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน ก็จะช่วยสนับสนุนการรณรงค์ในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น งานของ Cochran และ Wood ในปี 1984 และผลการศึกษาเชิงประจักษ์ส่วนใหญ่พบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เชิงบวก

(5) ช่วงทศวรรษที่ 1990

Carroll (1999) เรียกทศวรรษนี้ว่า ช่วงที่ความรับผิดชอบต่อสังคมนำไปสู่ประเด็นทางเลือกอื่นๆ (Corporate Social Responsibility Further Yields to Alternative Themes) กล่าวคือ แนวความคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทได้เป็นฐานของการสร้าง หรือ เป็นจุดหักเหไปสู่แนวความคิดหรือประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกัน เช่น เรื่องผลการดำเนินงานทางสังคมของบริษัท ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทฤษฎีจริยธรรมของธุรกิจ และ ความเป็นพลเมืองบริษัทที่ดี

ในส่วนในเรื่องผลการดำเนินงานทางสังคมของบริษัท นั้น Wood (1991) ได้พัฒนาแบบจำลองที่สมบูรณ์ของเรื่องดังกล่าว ซึ่งจากกรอบความคิดของ Wood จะเห็นว่าบริษัทอาจมีกิจกรรมที่แสดงพฤติกรรมทางสังคมขององค์กร เนื่องจาก ประการแรก กิจกรรมนั้นเกี่ยวข้องกับกิจกรรมพื้นฐานของบริษัท และกิจกรรมนั้นนำมาซึ่งผลตอบแทนทางธุรกิจ ประการที่สอง กิจกรรมนั้นเป็นส่วนหนึ่งของการบริจาคเพื่อการกุศล และประการสุดท้าย บริษัทปรารถนาจะมีอิทธิพลต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นการเฉพาะ ดังภาพที่ 2.2 แบบจำลองของ Wood



ภาพที่ 2.3 แบบจำลองเรื่องผลการดำเนินงานทางสังคม ดัดแปลงจาก Wood (1991)

สำหรับเรื่องการตอบสนองต่อสังคมของบริษัท นั้น Clarkson (1995) เสนอว่า เราไม่สามารถประเมินการตอบสนองต่อสังคมของบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจาก คำว่า “การตอบสนองต่อสังคม” มีความหมายที่ไม่ชัดเจนสำหรับผู้จัดการ นักศึกษาหรือนักวิจัยและนักวิชาการ ดังนั้น Clarkson จึงเห็นว่า ในสภาวะการดำเนินการตามปกติของบริษัทนั้น หากผู้จัดการไม่สามารถเข้าใจแนวคิด เกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทแล้ว ผู้จัดการก็มักจะมุ่งจัดการกับกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ ระหว่างกลุ่มคนต่างๆ กับบริษัท ซึ่งกิจกรรมเหล่านั้นจะไม่สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทและแนวคิดเรื่องการตอบสนองต่อสังคมของบริษัท นอกจากนั้น Clarkson ยังแยกแยะระหว่างประเด็นปัญหาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับประเด็นปัญหาทางสังคมในสองลักษณะ คือ ประการแรก ประเด็นปัญหาทางสังคม ถูกกำหนดโดยสังคมที่ส่งผลให้เกิดการออกกฎหมายเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะที่สอดคล้องกับการออกกฎหมายและออกกฎข้อบังคับ ประการที่สอง แม้เมื่อไม่มีหลักฐานของการดำรงอยู่ของนโยบายสาธารณะดังกล่าว ประเด็นปัญหาอาจเป็นประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ไม่จำเป็นต้องเป็นประเด็นปัญหาทางสังคม ดังนั้น การตรวจสอบว่าประเด็นปัญหาได้กลายเป็นประเด็นทางสังคมหรือไม่นั้น ให้พิจารณาว่าประเด็นปัญหาดังกล่าวทำให้เกิดกฎหมาย กฎข้อบังคับ หรือ นโยบายสาธารณะ หรือไม่ (Beddewela & Panditaratne, 2007: 11-12)

นอกจากการพัฒนาแนวคิดเรื่องการตอบสนองต่อสังคมของบริษัท และผลการดำเนินงานทางสังคมของบริษัทแล้ว ในช่วงทศวรรษนี้ Carroll เห็นว่า การพัฒนาแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทที่สำคัญที่สุดคือเรื่องการปฏิบัติของบริษัท โดย Carroll ได้กล่าวถึงองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร ที่เรียกว่า ธุรกิจเพื่อความรับผิดชอบต่อสังคม (Business for

Social Responsibility) ซึ่งเป็นองค์กระระดับสากลที่ช่วยให้บริษัทสมาชิกบรรลุความสำเร็จทางการค้าด้วยวิถีทางที่เคารพคุณค่าทางจริยธรรม ผู้คน ชุมชนและสิ่งแวดล้อม Carroll กล่าวว่า BSR นิยามคำว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทในความหมายที่ค่อนข้างกว้าง โดยรวมหัวข้อ ตั้งแต่ จริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท การลงทุนของชุมชน สิ่งแวดล้อม ธรรมชาติและความรับผิดชอบต่อสิทธิมนุษยชน ตลาดและสถานที่ทำงาน BSR เสนอว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท หมายถึง ชุดของนโยบายที่สมบูรณ์ การปฏิบัติและโครงการที่บูรณาการการดำเนินงานของธุรกิจ ห่วงโซ่อุปทาน และกระบวนการตัดสินใจผ่านบริษัท

กล่าวได้ว่า ตั้งแต่ทศวรรษที่ 1990 ความคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ได้รับการยอมรับและส่งเสริมจากสังคมโลก จากกลุ่มคนต่างๆ ในสังคม ตั้งแต่รัฐบาล องค์การธุรกิจ ไปจนกระทั่ง องค์การที่ไม่ใช่รัฐบาล และ ผู้บริโภค องค์การระหว่างประเทศส่วนใหญ่ เช่น สหประชาชาติ ธนาคารโลก OECD องค์การแรงงานระหว่างประเทศ เป็นต้น องค์การระหว่างประเทศเหล่านี้ ไม่เพียงรับรองเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ทว่ายังกำหนดแนวทางและตั้งแผนงานอย่างถาวรเพื่อวิจัยและส่งเสริมเรื่องนี้ เมื่อสิ้นปลายทศวรรษที่ 1990 เกือบร้อยละ 90 ของ Fortune 500 firms ได้รวมเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เข้าไว้เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญในเป้าหมายของบริษัท และประชาสัมพันธ์กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ไว้ในรายงานประจำปี

นอกจากนั้น ในช่วงปลายทศวรรษ 1990 มีผลการวิจัยเชิงประจักษ์และการศึกษาเชิงทฤษฎีจำนวนมาก ที่ชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท กับผลลัพธ์ทางการตลาด ด้วยเหตุนี้ จึงมีผู้ถือหุ้นจำนวนมากขึ้นที่เริ่มยอมรับแนวคิดว่าการนำเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท มาใช้ในเชิงกลยุทธ์ จะนำมาซึ่งผลตอบแทนทางการเงินในระยะยาว ดังนั้น สิ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างในทัศนคติของผู้ถือหุ้นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจากอดีตถึงปัจจุบัน ก็คือ ความเปลี่ยนแปลงในการรับรู้ของพวกเขาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท กับ ผลการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร

สรุปได้ว่า ในช่วงทศวรรษที่ 1990 นี้ เป็นช่วงที่แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมนำไปสู่ประเด็นทางเลือกอื่นๆ เป็นจุดที่นำไปสู่แนวความคิดหรือประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกัน เป็นช่วงที่ความคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ได้รับการยอมรับและส่งเสริมจากสังคม และเป็นช่วงที่เกิดผลงานวิจัยเชิงประจักษ์ และการศึกษาเชิงทฤษฎี ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท กับผลลัพธ์ทางการตลาด

(6) ช่วงทศวรรษ 2000 Carroll เรียกทศวรรษนี้ว่า ช่วง Refinements, Research, Alternative Themes, Management Practice, and Global Expansion กล่าวคือ เป็นยุคที่มุ่งเน้นการวิจัยเชิงประจักษ์มากขึ้น ตลอดจน มีการหันเหความสนใจไปยังหัวข้ออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท ความยั่งยืน และ ความเป็นพลเมืองบรรษัทที่ดี (corporate citizenship)

อย่างไรก็ตาม ในช่วงทศวรรษนี้ Schwartz และ Carroll (2003) ได้เสนอแนวทางการศึกษาเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทแนวทางใหม่ เรียกว่า Three-Domain Approach ซึ่งปรับปรุงจาก “ปิรามิดของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท” ด้วยการลดลักษณะของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจากลักษณะสี่อย่าง เหลือเพียงสามอย่าง คือ ความรับผิดชอบต่อสังคมทางเศรษฐกิจ ทางกฎหมาย และทางจริยธรรม โดยรวมเรื่องของการบริจาคเพื่อการกุศลเข้ากับลักษณะทางจริยธรรม

นอกจากนั้น ในส่วนที่เป็นมุมมองของภาคธุรกิจ Carroll กล่าวว่า หนังสือสำคัญในยุคนี้ ที่ยกตัวอย่างวิธีการดำเนินธุรกิจแนวใหม่ที่รวมความสำเร็จ และการสร้างมูลค่าด้วยทัศนคติที่เคารพต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ หนังสือ Corporate Social Responsibility Doing the Most Good For Your Company Cause ของ Kotler และ Nancy (2005) โดยหนังสือดังกล่าวได้ยกตัวอย่างแนวทางการปฏิบัติที่ดี และจัดกลุ่มแนวทางการปฏิบัติไว้เป็น 6 ประเภทซึ่งจะช่วยบริษัทในเรื่องกิจกรรมเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ต่อมาในปี 2009 Kotler and Nancy ได้เสนอแนวคิดวิธีการดำเนินธุรกิจ แนวใหม่ข้อที่ 7 เพิ่มเติม ที่เป็นแนวคิดในการสร้างความสำเร็จและมูลค่าดังกล่าวเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งวิธีในหนังสือ UP AND OUT of POVERTY เพื่อเป็นการสร้างความสำเร็จและมูลค่าในตลาดผู้บริโภคที่เรียกว่า “the bottom of the pyramid” ซึ่งเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ที่สุด แนวทางการปฏิบัติทั้ง 7 ประเภทที่ Kotler and Nancy ได้เสนอไว้ คือ

(1) การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นทางสังคมในวงกว้าง คือการที่บริษัทมุ่งรณรงค์ประเด็นปัญหาทางสังคมให้เป็นที่รับรู้ในสังคม โดยใช้ความสามารถทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ เพื่อให้สังคมตระหนักและเกิดการสนับสนุนต่อไป

(2) การส่งเสริมสังคมจากการทำการตลาด คือการที่บริษัทสนับสนุนประเด็นทางสังคมโดยการนำส่วนแบ่งรายได้ หรือกำไรจากการขายสินค้าไปบริจาคเพื่อสาธารณกุศล

(3) การตลาดเพื่อสังคม คือ การใช้เครื่องมือทางการตลาดของบริษัทในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนในสังคมเพื่อให้ลด ละ เลิก หรือปฏิบัติในพฤติกรรมบางอย่างที่จะส่งผลให้สังคมดีขึ้น เช่น การเลิกสูบบุหรี่ เป็นต้น

(4) การบริจาค คือ การบริจาคทั้งเงิน สินค้า หรือสิ่งของอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างโดยตรงต่อองค์การการกุศลเพื่อเป็นสาธารณกุศล ซึ่งเป็นแนวทางการปฏิบัติรูปแบบดั้งเดิมและง่ายที่สุด

(5) การอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน เป็นแนวทางการปฏิบัติที่มุ่งเน้นให้บริษัทกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสังคมเป้าหมายมีความสัมพันธ์อันดี โดยการให้ผู้บริหาร พนักงาน ตลอดจนการชักชวนลูกค้า หรือคู่แข่งเข้าไปมีส่วนร่วมกับการกิจกรรมเพื่อสังคมในพื้นที่ เช่น การร่วมพัฒนาชุมชนในท้องถิ่น การร่วมกันสร้างอาคารหรือสอนหนังสือให้แก่เด็กนักเรียนในชนบท เป็นต้น

(6) การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การพัฒนา ปรับปรุง การดำเนินธุรกิจของบริษัท เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบด้านลบกับสังคมและสิ่งแวดล้อม หรือให้เกิดขึ้นน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เช่น การลดการใช้น้ำ การใช้พลังงานสะอาด เป็นต้น

(7) การพัฒนาและส่งมอบสินค้าและบริการ ที่ราคาเหมาะสมกับกำลังทรัพย์ของคนทั่วไป ซึ่งเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่ระดับฐานของปิรามิด (bottom of the pyramid) เพื่อให้กลุ่มผู้บริโภคที่ระดับฐานของปิรามิดดังกล่าวสามารถมีกำลังซื้อได้ โดยการผลิตสินค้าและบริการที่ควบคุมต้นทุนให้ต่ำ ลดการทำกำไรให้น้อยลง ทำให้สินค้าและบริการมีราคาที่ไม่แพง เป็นการเพิ่มศักยภาพให้กับผู้บริโภคกลุ่มดังกล่าว และเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงสินค้าและบริการได้ง่ายขึ้น ซึ่งแนวคิดนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Henry Ford ในปี 1917 ขณะเดียวกันธุรกิจก็สามารถขยายตลาดและฐานลูกค้าที่มีขนาดใหญ่ได้ ซึ่งแนวคิดนี้ได้ถูกธุรกิจต่างๆมองข้ามมานาน ทั้งๆที่เป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ทั้งยังเป็นการทำตลาดที่สามารถช่วยขจัดความยากจน เพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้บริโภคผ่านการทำกำไรที่พอเพียง

กล่าวโดยสรุป คือ ในช่วงทศวรรษ 2000 ขบวนการเคลื่อนไหวเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ได้กลายเป็นปรากฏการณ์ในระดับโลก ซึ่ง Carroll เสนอว่า ภายใต้บริบทโลก ความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจ หมายถึง การดำเนินการในสิ่งที่ทุนนิยมโลกต้องการ ความรับผิดชอบต่อทางกฎหมาย หมายถึง การดำเนินการในสิ่งที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับโลกเรียกร้องให้ทำ ความรับผิดชอบต่อทางจริยธรรม หมายถึงการดำเนินการในสิ่งที่ค่านิยมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ความรับผิดชอบต่อด้านการบริจาคเพื่อการกุศล หมายถึง ทำในสิ่งที่เป็นที่ปรารถนาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับโลก

จากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อศึกษาวิวัฒนาการของแนวความคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ดังกล่าวมาข้างต้น เราสามารถสรุปได้ว่า นับจากกลางทศวรรษ 1900 แนวคิดเรื่องดังกล่าวมีวิวัฒนาการอย่างต่อเนื่อง เริ่มจากแนวคิดของ Bowen ที่มองว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทเป็นพันธะสัญญาของบริษัทที่จะวางนโยบาย ตัดสินใจและ

ดำเนินการในสิ่งที่เป็นที่ปรารถนาตามวัตถุประสงค์และคุณค่าของสังคม จากนั้น ก็ได้มีการนำเสนอแนวคิดเรื่องนี้ ในมุมมองที่แตกต่างกันออกไป เช่น การมองว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท คือ การคำนึงถึงผลการดำเนินงานของบริษัทที่นอกเหนือไปจากผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจของบริษัทเอง และคำนึงถึงผลประโยชน์ของกลุ่มคนอื่นๆ ที่ไม่ใช่เฉพาะกลุ่มผู้ถือหุ้น หรือ การมองว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เป็นแนวคิดเชิงจริยธรรมและศีลธรรมที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและพฤติกรรมของบริษัท หรือ การมองว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท คือ การที่บริษัทมีส่วนในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ทางสังคม ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม เป็นต้น อย่างไรก็ตาม เราสามารถกล่าวได้ว่า นับจากอดีตถึงปัจจุบัน ยังไม่ปรากฏว่า มีแนวคิดใดแนวคิดหนึ่ง ที่มีอิทธิพลครอบงำการศึกษาเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท นอกจากนั้น ในส่วนของการวิจัย ก็มีมุมมองของนักวิจัยที่แตกต่างกัน เช่น นักวิจัยบางคนพิจารณาเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจากมุมมองแบบ “ควรจะเป็น” ในขณะที่นักวิจัยบางคนนิยมแนวทางการศึกษาในเชิงของการจัดการ กล่าวคือ ให้ความสนใจว่าบริษัทใดบริษัทหนึ่ง จะประสบความสำเร็จในการจัดการเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมได้อย่างไร ขณะที่นักวิจัยบางคน ก็นิยมมองความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ในฐานะที่เป็นเครื่องมือเพื่อสร้างกำไรให้แก่องค์การ เป็นต้น

แม้ว่าจะมีแนวคิดหรือมุมมองที่แตกต่างกันไป แต่สิ่งที่เป็นที่ยอมรับจากคนส่วนใหญ่ร่วมกัน ก็คือ บริษัทควรมีความรับผิดชอบต่อสังคมในขอบเขตที่กว้างขวางขึ้น โดยมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมพื้นฐาน นอกจากนั้น ยังเป็นที่ยอมรับร่วมกันว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทเป็นเรื่องที่มีประโยชน์กับบริษัทในภาพรวม อย่างน้อยก็ในระยะยาว นอกจากนั้น จากการทบทวนวรรณกรรมต่างๆ ทำให้เห็นว่ามีพยายามที่จะทำให้นักคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทเป็นสิ่งที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง โดยได้มีการนำเสนอแบบจำลองต่างๆ ตลอดจนแนวคิดและทฤษฎีอื่นๆ ที่ช่วยเสริมให้เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทมีความชัดเจนและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะในการบริหารจัดการของธุรกิจ

2.2.1.2 นิยามของคำว่า “ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท”

แม้ว่า การอภิปรายเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับสังคม และการนำเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมไปสู่การปฏิบัติ จะเป็นเรื่องที่มีการถกเถียงกันมานานหลายทศวรรษ ทว่าเรายังไม่สามารถหาคำนิยามหรือคำจำกัดความของคำว่า “ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท” ที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างทั่วไป นอกจากนั้น ยังมีความแตกต่างระหว่างคำนิยามของนักวิชาการ และนัก



ธุรกิจ ซึ่งทำให้คำนิยามของคำว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท มีขอบเขตตั้งแต่ลักษณะที่เป็นข้อ ความเชิงมโนทัศน์ขั้นสูง ไปจนกระทั่งข้อความในเชิงการจัดการหรือการนำไปสู่การปฏิบัติ

ดังนั้น การทบทวนวรรณกรรมในหัวข้อนี้ จึงแบ่งการนำเสนอานิยามของคำดังกล่าว ออกเป็นสองกลุ่ม คือ คำนิยามของนักวิชาการ และคำนิยามของภาคธุรกิจและตัวแทนภาคประชาสังคม

(1) คำนิยามของนักวิชาการ

นิยามของคำว่า “ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท” จากวรรณกรรมของนักวิชาการ ทั้งไทยและต่างประเทศ ที่สำคัญ มีดังต่อไปนี้ คือ

Bowen (1953) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท หมายถึง พันธะสัญญาของนักธุรกิจที่จะดำเนินการตามนโยบาย ที่จะตัดสินใจหรือกระทำการสิ่งต่างๆที่เป็นที่ปรารถนาตาม วัตถุประสงค์และคุณค่าของสังคมของเรา

Davis (1960) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การที่นักธุรกิจตัดสินใจและกระทำการต่างๆบนเหตุผลที่อย่างน้อยที่สุดมีบางส่วนเป็นเรื่องที่มากกว่าผลประโยชน์โดยตรงทาง เศรษฐกิจขององค์กรธุรกิจ

Frederick (1960) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การที่นักธุรกิจดูแลการดำเนินงานของระบบเศรษฐกิจที่บรรลุความคาดหวังของสังคม ซึ่งหมายถึงการใช้ปัจจัยการผลิตของสังคมในการผลิตและการกระจายผลผลิตเพื่อช่วยให้เกิดการเพิ่มขึ้นของสวัสดิการทางสังคม และเศรษฐกิจทั้งหมด

Friedman (1962) กล่าวว่า สิ่งเดียวเท่านั้นที่เป็นความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์กรธุรกิจ ก็คือการใช้ทรัพยากร และการเข้าร่วมในกิจกรรมที่ออกแบบมา เพื่อการเพิ่มกำไรของธุรกิจ ควบคู่กันที่ยังอยู่ในกฎกติกา นั่นคือ เข้าร่วมในการแข่งขันอย่างเปิดเผย โดยปราศจากการหลอกลวง

McGuire (1963) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท หมายถึง การที่บริษัทมีพันธะผูกพัน และความรับผิดชอบต่อสังคมที่กว้างไกลกว่าพันธะผูกพันทางเศรษฐกิจและกฎหมาย Davis และ Blomstrom (1966) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง พันธะสัญญาของบุคคลที่จะพิจารณาผลที่เกิดจากการตัดสินใจ และการกระทำของตนที่มีต่อระบบของสังคมโดยรวม

Johnson (1971) นิยามว่า ธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม คือ ธุรกิจที่พนักงานระดับผู้จัดการสร้างความสมดุลในผลประโยชน์จำนวนหลายอย่างของคนกลุ่มต่างๆ แทนที่จะดูแลเฉพาะกำไรของผู้ถือหุ้น ธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมยังคำนึงถึงพนักงาน ผู้ผลิตวัตถุดิบ ชุมชนท้องถิ่น และประเทศชาติ

Davis (1973) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมเริ่มขึ้น เมื่อไม่มีกฎหมายมาเกี่ยวข้องกับธุรกิจไม่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ถ้ามันเพียงแต่ปฏิบัติตามขั้นต่ำของกฎหมาย เพราะนี่เป็นสิ่งที่พลเมืองที่ดีคนไหนๆ ก็ทำกัน

Eells and Walton (1974) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท หมายถึงความห่วงใยหรือใส่ใจต่อความต้องการและเป้าหมายของสังคม ที่ไปไกลกว่าเรื่องของเศรษฐกิจ

Sethi (1975) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การยกระดับพฤติกรรมขององค์กรธุรกิจไปสู่ระดับที่พฤติกรรมนั้น ได้ทำให้เกิดผลการดำเนินงานของธุรกิจที่มีความสอดคล้องกับบรรทัดฐาน คุณค่า และความคาดหวังของสังคมในขณะนั้น

Backman (1975) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การที่ธุรกิจให้น้ำหนักหรือความสำคัญกับวัตถุประสงค์หรือแรงจูงใจอื่นๆ ที่เพิ่มเติมจากสิ่งทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานทางเศรษฐกิจ (เช่น กำไร)

Fitch (1976) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท คือความพยายามอย่างจริงจังในการแก้ไขปัญหาสังคมที่มีสาเหตุทั้งหมดหรือสาเหตุบางส่วนมาจากธุรกิจ

Carroll (1979) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์กรธุรกิจต้องครอบคลุมประเด็นทางเศรษฐกิจ กฎหมาย จริยธรรม และความคาดหวังด้านคุณพินิจที่สังคมมีต่อองค์กรธุรกิจ ณ เวลาในขณะนั้น

Jones (1980) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม คือแนวคิดที่ว่าองค์กรธุรกิจมีพันธะสัญญาต่อกลุ่มคนต่างๆ ในสังคม ไม่เพียงต่อผู้ถือหุ้นเท่านั้นและมีพันธะสัญญาที่นอกเหนือไปจากที่กฎหมายกำหนดและที่ได้ให้สัญญาไว้กับสหภาพแรงงาน

Dalton and Cosier (1982) กล่าวว่า ธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อสังคม เมื่อธุรกิจดำเนินการตามกฎหมายและอย่างรับผิดชอบ

Epstein (1987) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เกี่ยวข้องอย่างสำคัญกับการบรรลุผลลัพธ์ที่เกิดจากการตัดสินใจขององค์กร เกี่ยวกับประเด็นหรือปัญหาที่ก่อให้เกิดผลทางบวกมากกว่าผลทางลบแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ความถูกต้องที่ควรจะเป็นของผลผลิตจากการกระทำของบริษัทคือจุดสนใจของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท

พิพัฒน์ ยอดพฤติการ (2549) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท หรือบรรษัทภิบาล หมายถึง การดำเนินกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระดับใกล้และไกล ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจากภายนอกองค์กรในอันที่จะทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข นอกจากนั้น ยังได้ขยายความต่อไปอีกว่าเป็นกิจกรรม ที่รวมทั้งการคิด การพูด และการกระทำซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การวางแผน การ

ตัดสินใจ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ การบริหารจัดการและการดำเนินงานขององค์กรที่ดำเนินการในพื้นที่ของสังคม โดยที่สังคมใกล้เคียง ซึ่งหมายถึง ลูกค้า คู่ค้า ครอบครัวนุเคราะห์ ชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ ซึ่งรวมถึงสิ่งแวดล้อมหรือระบบนิเวศน์ และสังคมใกล้เคียง ซึ่งหมายถึง ผู้เกี่ยวข้องกับองค์กร โดยอ้อม ได้แก่ คู่แข่งขันทางธุรกิจ ประชาชนทั่วไป เป็นต้น ในนิยามข้างต้น ยังได้อธิบายถึงเกี่ยวข้องกับผู้คนในมิติต่างๆ ประกอบด้วย ลูกค้า คู่ค้า ชุมชนและสภาพแวดล้อม ประชาสังคม และคู่แข่งขันธุรกิจ

สุทธิศักดิ์ ไกรสรสุธาสินี (2550) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท หรือความรับผิดชอบต่อสังคมที่แท้จริง ขององค์กรอยู่ที่การแสดงความรับผิดชอบต่อผลกระทบ โดยเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ในทุกขั้นตอนของกระบวนการดำเนินธุรกิจ โดยผู้ที่มีส่วนได้เสียนี้สามารถเป็นไปได้ตั้งแต่ผู้ถือหุ้น นุเคราะห์ ชุมชน ลูกค้า คู่ค้า ไปจนถึงสังคมส่วนรวม

(2) ค่านิยมของภาคธุรกิจและตัวแทนของประชาสังคม

ในมุมมองของธุรกิจและตัวแทนของประชาสังคม ค่านิยมของความรับผิดชอบต่อสังคม จะค่อนข้างมีมุมมองที่นำไปสู่การปฏิบัติหรือการจัดการได้มากกว่าค่านิยมของนักวิชาการ โดยมีนิยามที่สำคัญ ดังต่อไปนี้ คือ

World Business Council for Sustainable Development (WBCSD, 2003) นิยามว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท หมายถึง ความมุ่งมั่นหรือพันธะสัญญาที่ธุรกิจมีอยู่อย่างต่อเนื่องในการที่จะประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงาน ตลอดจนครอบครัวของเขา เหล่านั้น ตลอดจนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจในการพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นและสังคมในวงกว้าง

European Commission (2001) นิยามว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เป็นแนวคิดที่บริษัทจะบูรณาการเรื่องความห่วงใยต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมเข้าไปในการดำเนินกิจการของบริษัท และในการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบนพื้นฐานของความสมัครใจ เมื่อธุรกิจได้ตระหนักเพิ่มขึ้นว่าพฤติกรรมที่รับผิดชอบต่อสังคมจะนำไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนของบริษัท

CSR Europe (2003) นิยามว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท คือแนวทางที่บริษัทหนึ่งจัดการและปรับปรุงผลกระทบของบริษัทที่มีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างมูลค่าให้แก่ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ การจัดองค์กรและการดำเนินการ

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) (2004) นิยามว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ เป็นสิ่งที่องค์กรต้องดำเนินธุรกิจพร้อมไปกับการพัฒนาร่วมกับสังคมที่ตนดำรงอยู่ หน้าที่ของธุรกิจ在社会 คือ การให้ผลตอบแทนอย่างพอเพียง

แก่เจ้าของทุน โดยการระบุและ พัฒนาโอกาสการลงทุนที่มีศักยภาพ และในกระบวนการนั้นก็ สร้างการจ้างงาน และผลิตสินค้าและบริการที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ อย่างไรก็ตาม ความรับผิดชอบ ต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ เป็นเรื่องที่ไกลกว่าหน้าที่หลักเรื่องนี้ ธุรกิจถูกคาดหวังให้เคารพ กฎหมายต่างๆ ที่บังคับใช้กับธุรกิจ และบ่อยครั้งที่ธุรกิจจำต้องตอบสนองต่อความคาดหวังของ สังคม ซึ่งไม่ได้เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษรดังเช่นกฎหมาย

The Corporate Responsibility Coalition (CORE) (2003) กล่าวว่า ในฐานะที่เป็น องค์กรพหุหนึ่งของสังคม บริษัทต่างๆ ต้องรับผิดชอบในการปกป้องสิทธิมนุษยชน ภายในขอบเขต ของการดำเนินงานของบริษัท และภายในขอบเขตของอิทธิพล

Novethic (2003) นิยามว่า เพื่อให้เชื่อมโยงกับการที่บริษัทจะนำไปประยุกต์กับหลักการ ของการพัฒนาที่ยั่งยืน แนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจึงได้บูรณาการมิติ 3 ด้าน คือ มิติทางด้านเศรษฐกิจ (ประสิทธิภาพ การทำกำไร) มิติทางด้านสังคม (ความรับผิดชอบต่อสังคม หรือชุมชน) และมิติทางด้านสิ่งแวดล้อม (ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม) และเพื่อคำนึงถึง หลักการเหล่านี้ องค์กรธุรกิจต้องให้ความสนใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคน ซึ่งจะให้ข้อมูล เกี่ยวกับความคาดหวังของประชาสังคม และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ

Unilever (2003) นิยามว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมคือผลกระทบ หรือ ปฏิสัมพันธ์ ระหว่างบริษัทกับสังคมใน 3 ประเด็นคือ (1) การมีส่วนร่วมอย่างสมัครใจ (2) ผลกระทบทางตรง จากการดำเนินงานของบริษัท และ (3) ผลกระทบผ่านห่วงโซ่มูลค่า

Nordisk (2003) นิยามว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท คือการดูแลประชาชน ตั้งแต่พนักงานของบริษัท และผู้คนที่ต้องการให้เราดูแลสุขภาพ นอกจากนั้น ยังรวมถึงการใส่ใจต่อ ผลกระทบของบริษัทที่มีต่อสังคมโลกและชุมชนท้องถิ่น

ISO (2005) นิยามว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เป็นเรื่องของการที่องค์กร ตอบสนองต่อประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งที่การให้ประโยชน์กับคน ชุมชน และสังคม นอกจากนั้น ยังเป็นเรื่องของบทบาทขององค์การธุรกิจในสังคม และความ คาดหวังของสังคมที่มีต่อองค์การธุรกิจ โดยจะต้องทำด้วยความสมัครใจและผู้บริหารจะต้องมี บทบาทเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ โดยสามารถวัดผลได้ใน 3 มิติ คือ การวัดผลทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม นำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

จากคำนิยามต่างๆ ข้างต้น Maignan and Ferrell (2004) ได้จัดกลุ่มคำนิยามเป็นประเภท ต่างๆ ดังนี้

1. คำนิยามประเภทพันธะสัญญาทางสังคม คือ คำนิยามที่มองความรับผิดชอบต่อ สังคมของบริษัท ในฐานะพันธะสัญญาทางสังคม เช่น นิยามของ Bowen (1953)

2. คำนินยามประเภทพันธะผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท คำนินยามประเภทนี้เกิดจากการที่เห็นว่าคำนินยามประเภทแรก มีนินยามที่กว้างเกินกว่าที่จะนำไปสู่การจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และเห็นว่าบริษัทไม่ต้องรับผิดชอบต่องสังคมโดยรวมทั้งหมด แต่รับผิดชอบตอเฉพาะผู้ที่มีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม หรือ ได้รับผลกระทบจากกิจกรรมของบริษัท ซึ่งเรียกว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คำนินยามประเภทนี้ จึงมองความรับผิดชอบต่องสังคมของบริษัทในฐานะพันธะผูกพันตอผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท ตัวอย่างคำนินยามประเภทนี้ คือ นินยามของ Johnson (1971) และ นินยามของ Jones (1980)

3. คำนินยามประเภทแรงผลักดันทางจริยธรรม คำนินยามประเภทนี้ เห็นว่าคำนินยามประเภทแรกและประเภทที่สองมีนินยามว่าพฤติกรรมของบริษัทถูกกระตุ้นจากผลประโยชน์ของบริษัทเอง ทำให้ไม่นับรวมความรับผิดชอบต่องสังคมที่ไม่ได้สนใจในผลประโยชน์ส่วนตัวของบริษัท นอกจากนั้น คำนินยามประเภทพันธะสัญญาหรือพันธะผูกพันยังไม่ได้ให้หลักเกณฑ์เชิงปทัสสถานที่จะช่วยประเมินว่าการปฏิบัติของบริษัทที่เกิดขึ้นจริง สามารถนับเป็นความรับผิดชอบต่องสังคมได้หรือไม่ เช่น การบริจาคเพื่อการกุศล นโยบายที่เป็นมิตรกับลูกจ้าง ดังนั้น นักวิชาการบางคนจึงสนับสนุนการนินยามความรับผิดชอบต่องสังคม ของบริษัทจากมุมมองเชิงจริยธรรม ซึ่งระบุความถูกต้องหรือความไม่ถูกต้องของกิจกรรมของบริษัท โดยเป็นอิสระจากพันธะผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท

4. คำนินยามประเภทกระบวนการจัดการ เป็นคำนินยามที่มองความรับผิดชอบต่องสังคมของบริษัทในแง่กระบวนการจัดการ ซึ่งมีกวีเคราะห้ภายใต้คำว่าการตอบสนองต่องสังคมของบริษัท ซึ่งเป็นเรื่องที่ประกอบไปด้วยกิจกรรมหลักสามอย่างคือ (1) การติดตามตรวจสอบและประเมินเงื่อนไขทางสภาพแวดล้อม (2) ตอบสนองตอความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ (3) วางแผนและกำหนดนโยบาย ที่มีเป้าหมายเพิ่มผลกระทบทางบวกตอการดำเนินงานของธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับ Frankental (2001) ที่แสดงถึงคำจำกัดความของ ความรับผิดชอบต่องสังคมขององค์การธุรกิจที่จะเป็นเครื่องมือในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบสังคม

กล่าวโดยสรุป คือ คำนินยามเรื่องความรับผิดชอบต่องสังคมของบริษัท เป็นคำนินยามที่กล่าวถึงความคาดหวังของสังคมตอบทบาท และความรับผิดชอบของบริษัทหรือธุรกิจ อย่างไรก็ตาม ยังไม่มีคำนินยามใดที่ถือได้ว่าเป็นที่ยอมรับร่วมกันทั้งหมด นอกจากนั้น ยังเป็นเรื่องยากที่จะเปรียบเทียบหรือนำคำนินยามต่างๆ ที่มีมาทั้งหมด มาบูรณาการเข้าด้วยกัน เนื่องจาก นักวิชาการคำนึงถึงความรับผิดชอบต่องสังคมของกลุ่มที่มีแนวคิดต่างๆ กัน ได้แก่ (ก) องค์การธุรกิจโดยทั่วไป (businesses in general) (ข) บริษัทแต่ละบริษัท (the individual firm) และ (ค) ผู้มีหน้าที่ตัดสินใจ (the decision maker)

สำหรับการศึกษาวิจัยในงานนี้ จะใช้คำนิยามของ World Business Council for Sustainable Development (WBCSD, 2003) ในการนิยามคำว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท หมายถึง ความมุ่งมั่นหรือพันธะสัญญาที่ธุรกิจมีอยู่อย่างต่อเนื่องในการที่จะประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงาน ตลอดจนครอบครัวของเขา เหล่านั้น ตลอดจนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจในการพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นและสังคมในวงกว้าง ซึ่งจากงานวิจัยของ อมราพร ปะบุตร และคณะ (2550) ได้แสดงให้เห็นว่าความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การธุรกิจมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับภาพพจน์ ความน่าเชื่อถือ ความศรัทธา ชื่อเสียง และบุคลากรที่มีคุณภาพ งานวิจัยของ Rupp et al. (2006) แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ของพนักงานส่งผลต่ออารมณ์ ทัศนคติ และพฤติกรรมในการทำงาน โดยผ่านการใช้เครื่องมือ การสร้างความสัมพันธ์ขององค์การ การสร้างแรงจูงใจ และที่สำคัญคือความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ นอกจากนี้องค์กรที่มีชื่อเสียงในประเทศสเปน ได้มีการจัดสวัสดิการด้านการศึกษา โปรแกรมการเลี้ยงดูบุตรของพนักงานในเวลาทำงาน และการบริการทางสุขภาพแก่ชุมชน เป็นการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ตลอดจนมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน เช่นเดียวกับนิยามของ WBCSD ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีของพนักงาน (Jackson, 2008)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับวิวัฒนาการของคำนิยามคำว่า “ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท” ของนักวิชาการ องค์การธุรกิจ และตัวแทนประชาสังคมต่างๆ สามารถสรุปได้ในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 วิวัฒนาการและขอบเขตแนวคิดของความรู้รับผิดชอบต่อสังคมของการธุรกิจ

Decade	Author / Organizer and year		Dimension of CSR's definition					Stakeholder
			Social	Ethical	Legal	Economic	Environment	
1950s	Bowen	1953	ตัดสินใจ/กระทำการตาม วัตถุประสงค์และคุณค่าของ สังคม					
1960s	Davis	1960	ตัดสินใจ/กระทำการบน เหตุผลที่มากกว่า ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ					
	Frederick	1960	ผลิตและกระจายผลผลิต เพื่อเพิ่มสวัสดิการทาง สังคมและเศรษฐกิจทั้งหมด			ผลประโยชน์ของ ส่วนบุคคลและ บริษัท		
	Friedman	1962				การทำเงินให้แก่อผู้ ถือหุ้น		Owner / Shareholder
	McGuire	1963	พันธมิตรพื้นที่กว้างไกล กว่าเศรษฐกิจและกฎหมาย					

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

Decade	Author / Organizer and year		Dimension of CSR's definition					Stakeholder
			Social	Ethical	Legal	Economic	Environment	
1960s	Davis&Blomstrom	1966	พิจารณาผลกระทบที่มีต่อระบบของสังคมโดยรวม					
1970s	Johnson	1971	สร้างสมดุลในผลประโยชน์ของคนกลุ่มต่างๆ					Owner/Shareholder, Employee, Supplier, Community
	Davis	1973	เป็นการปฏิบัติที่ดีมากกว่าการปฏิบัติตามกฎหมายเท่านั้น					
	Eells&Walton	1974	องค์กรต้องใส่ใจต่อความต้องการและเป้าหมายของสังคม					
	Sethi	1975	พฤติกรรมที่ให้ผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับบรรทัดฐาน คุณค่าและความคาดหวังของสังคม					

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

Decade		Author / Organizer and year		Dimension of CSR's definition					
				Social	Ethical	Legal	Economic	Environment	Stakeholder
1970s	Backman	1975		องค์กรต้องให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์อื่นๆ นอกเหนือจากกำไร				การลดมลพิษ	Owner/Shareholder, Employee, Community
	Fitch	1976		ความพยายามแก้ปัญหาสังคมที่มีสาเหตุมาจากธุรกิจ					
	Carroll	1979		ความคาดหวังที่สังคมมีต่อองค์กรธุรกิจ	ครอบคลุมเรื่องจริยธรรม	ครอบคลุมเรื่องกฎหมาย	ครอบคลุมเรื่องทางเศรษฐกิจ		
1980s	Jones	1980		พันธะสัญญาต่อกลุ่มคนต่างๆ					Owner / Shareholder, Customer, Community, competitor, employee
	Dalton&Cosier	1982				ดำเนินการตามกฎหมาย			

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

Dimension of CSR's definition								
Decade	Author / Organizer and year		Social	Ethical	Legal	Economic	Environment	Stakeholder
1980s	Epstein	1987	การตัดสินใจขององค์กร ที่ให้ผลทางบวกมากกว่า ผลทางลบ					Owner/Shareholder, Customer, Employee, Supplier, Community
1990s	Wood	1991	กิจกรรมที่แสดง พฤติกรรมทางสังคม			เกี่ยวข้องกับ กิจกรรมพื้นฐาน และกิจกรรมที่ นำมาซึ่ง ผลตอบแทนทาง ธุรกิจ		Owner / Shareholder, Customer, Community, competitor, employee
	Clarkson	1995	ประเด็นปัญหาทางสังคม จะถูกกำหนดโดยสังคม		ประเด็นสังคมที่ ก่อให้เกิดกฎหมาย เกี่ยวกับนโยบาย สาธารณะ			Owner / Shareholder, Customer, Community, competitor, employee

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

Decade	Author / Organizer and year		Dimension of CSR's definition					
			Social	Ethical	Legal	Economic	Environment	Stakeholder
2000s	สุพริตศักดิ์ เกรสรสุธาสิณี	2007	รับผิดชอบต่อผลกระทบ ต่อสังคม				รับผิดชอบต่อผล กระทบด้าน สิ่งแวดล้อม	Owner/Shareholder , Customer, Employee, Supplier, Community
	พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์	2006	คำนึงถึงผลกระทบต่อ สังคมทุกระดับใกล้และ ไกล				สังคมใกล้ รวมถึง สิ่งแวดล้อม	Owner/Shareholder , Customer, Employee, Supplier, Community
	WBCSD	2003	มีส่วนร่วมในการพัฒนา สังคม	การปฏิบัติอย่างมี จริยธรรม			มีส่วนร่วมในการ พัฒนาเศรษฐกิจ	Community, Employee

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

Decade		Dimension of CSR's definition					
Author / Organizer and year		Social	Ethical	Legal	Economic	Environment	Stakeholder
2000s	European Commission	2001	บูรณาการความห่วงใยต่อสังคมเข้าไปในการดำเนินงาน			บูรณาการเรื่องสิ่งแวดล้อมเข้าไปในการดำเนินงาน	Owner/Shareholder, Customer, Employee, Supplier, Community
	OECD	2004	ตอบสนองต่อความคาดหวังของสังคม	เคารพกฎหมายที่บังคับใช้กับธุรกิจ	ให้ผลตอบแทนแก่เจ้าของทุน ใช้งาน ผลิตภัณฑ์		Owner/ Shareholder, Customer
	CORE	2003	ปกป้องสิทธิมนุษยชน				
	Novethic	2003	บูรณาการมิติทางสังคม		บูรณาการมิติทางเศรษฐกิจ	บูรณาการมิติด้านสิ่งแวดล้อม	
	Uniliver	2003	ผลกระทบหรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับสังคม				
	Novo Nordisk	2003	ดูแลประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องให้ดูแลสุขภาพ				Customer, Community, Employee
	ISO	2005	ตอบสนองประเด็นด้านสังคม		ตอบสนองประเด็นด้านเศรษฐกิจ	ตอบสนองประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม	Community, Employee, Customer, Supplier

2.2.1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง : ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หากเราถือว่า แนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เป็นแนวคิดที่มุ่งนิยามว่าอะไรคือความรับผิดชอบต่อสังคมที่ธุรกิจควรทำให้สำเร็จ เราก็สามารถกล่าวได้ว่าแนวคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก็เป็นแนวคิดที่มุ่งเสนอประเด็นว่าธุรกิจต้อง หรือควรรับผิดชอบต่อคนกลุ่มใด กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ แนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นแนวคิดที่จะเป็นเหตุให้บริษัทต่างๆ ต้องบูรณาการความห่วงใยที่มีต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมเข้าไปกับการดำเนินงานของธุรกิจและบูรณาการเข้าไปกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้น จะเห็นได้ว่าแนวคิดสองเรื่องนี้มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Nada et al., 2005: 289) ดังที่ Carroll (1991: 43) แสดงความเห็นไว้ว่า “แนวคิดเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (CSR) กับ เรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรเป็นสองแนวคิดที่เข้ากันได้เป็นอย่างดี” นอกจากนั้น ความสัมพันธ์ที่ชัดเจนระหว่าง ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (CSR) กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก็เป็นเรื่องที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในหมู่นักวิชาการ

ด้วยเหตุนี้ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งผู้วิจัยจะนำมาใช้ในการศึกษา คือ ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจะแบ่งการนำเสนอหัวข้อนี้ออกเป็นสองหัวข้อคือ 1) วิวัฒนาการของแนวคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 2) เนื้อหาของทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1) วิวัฒนาการของแนวคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) ยุคแนวคิดดั้งเดิม

แนวคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นแนวคิดที่มีรากฐานปรากฏมานาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อเราสำรวจเรื่องนี้ผ่านแนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ซึ่งเป็นแนวความคิดที่เกิดขึ้นมานานนับหลายศตวรรษแล้ว ตัวอย่างเช่น ในยุคกรีก ที่คาดหวังให้ธุรกิจรับใช้สังคมในวงกว้าง หรือ ในยุคกลาง ที่เห็นว่านักธุรกิจที่ดีจะต้องมีความซื่อสัตย์ ทั้งในแง่แรงจูงใจและการกระทำ รวมทั้งธุรกิจต้องนำกำไรไปใช้อย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย นอกจากนั้น ในช่วงทศวรรษ 1930 ก็พบว่าผู้นำทางธุรกิจ และนักวิชาการจำนวนมาก ที่ได้แสดงออกถึงแนวคิดเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น กรณีของบริษัท GEC ที่ระบุว่าบริษัทต้องเกี่ยวข้องกับกลุ่มคนสี่กลุ่มด้วยกัน คือ ผู้ถือหุ้น พนักงานของบริษัท ลูกค้า และ สังคมทั่วไป (general public) (Dodd, 1932) หรือ กรณีของนักเขียนชื่อ Barnard ผู้เขียนหนังสือเรื่อง หน้าที่ของผู้บริหาร (The Functions of the Executive) เมื่อ ปี 1938 ที่เสนอแนวคิดว่าเป้าหมายของบริษัทคือการรับใช้สังคม ไม่ใช่เป้าหมายเพียงเพื่อตัวบริษัทเอง และต่อมาในช่วงทศวรรษที่ 1950 Bowen ผู้ที่ได้รับการยกย่องให้เป็น “บิดาแห่งแนวคิดเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (CSR)” ก็เสนอความเห็นไว้ใน



ทำนองเดียวกันว่า ผู้นำทางธุรกิจเป็น “ผู้ใช้สังคม” และกล่าวว่า “การจัดการที่ให้ประโยชน์เฉพาะกับผู้ถือหุ้นไม่ได้เป็นเป้าหมายแห่งหน้าที่เพียงเป้าหมายเดียวของผู้นำทางธุรกิจ” (Bowen, 1953: 44 อ้างใน Jones et al., 2002: 22) จากที่กล่าวมา จึงสรุปได้ว่าแนวคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น เกิดขึ้นมาพร้อมๆ กับจุดเริ่มต้นของเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ของบริษัท แม้ว่าจะยังไม่มีการใช้คำว่า “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” อย่างชัดเจน ก็ตาม (Jones et al., 2002: 21)

กำเนิดของคำว่า “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ปรากฏขึ้นครั้งแรกเมื่อปี 1963 ในเอกสารวิจัยของสถาบันวิจัยสแตนฟอร์ด (Stanford Research Institute) (Freeman 1984 อ้างใน Elias, 2000:43) ในเอกสารดังกล่าว ได้นิยามคำว่า “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ว่าหมายถึง “กลุ่มคนซึ่งหากบริษัทไม่ได้รับการสนับสนุนจากพวกเขาแล้วจะทำให้บริษัทต้องปิดกิจการลง” Elias ตั้งข้อสังเกตว่าแนวคิดหลักของคำดังกล่าวคือเรื่อง “ความอยู่รอด” ขององค์กร ซึ่งหากปราศจากการสนับสนุนของกลุ่มคนสำคัญเหล่านี้ องค์กรจะไม่สามารถอยู่รอดได้ (Elias, 2000: 43)

นับจากจุดเริ่มต้นของการใช้คำดังกล่าว ในเวลาต่อมา ก็ได้มีนักวิชาการสองคน คือ Eric Rhenman และ Bengt Stymne ที่นำเสนอแนวความคิด และทฤษฎีที่พวกเขาเรียกว่า “ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” (Kakabadse, 2005: 290) ซึ่งหลังจากที่งานของพวกเขาได้เผยแพร่ออกไปในวงกว้าง แนวคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก็ได้รับการยอมรับทั้งในสาขาวิชาการจัดการที่สอนอยู่ตามมหาวิทยาลัย ในการวิจัยเชิงวิชาการและในการวางแผนเชิงปฏิบัติการของบริษัท

จากการทบทวนวรรณกรรม เราพบว่าแนวคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ถือกำเนิดจากมโนทัศน์ว่าด้วย “ความอยู่รอด” ของบริษัท นั้น ได้ถูกนำเข้าไประวมไว้ในสาขาวิชาที่สาขาด้วยกัน ดังนี้ สาขาแรกคือสาขาการวางแผนบริษัท เช่น งานของ King and Cleland (1978) ที่พัฒนาวิธีการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการโครงการ และ งานของ Hussey and Langham (1978) ที่พัฒนาแบบจำลองขององค์กรและสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่ประกอบด้วยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และใช้แบบจำลองดังกล่าวในกระบวนการวางแผนของบริษัท (Elias, 2000: 43) สาขาที่สอง คือ ทฤษฎีระบบ เช่น งานของ Ackoff (1974) ที่พัฒนาระเบียบวิธีในการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของระบบองค์กร โดยเขากล่าวว่าการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการออกแบบระบบ ตลอดจนการสนับสนุนและการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะช่วยแก้ไขปัญหาทางสังคมหลายอย่างได้ สาขาที่สาม คือ ทฤษฎีองค์กร เช่น งานของ Rhenman (1968) ที่ใช้คำว่า “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” อย่างเปิดเผยเพื่อเรียกขานกลุ่มคนที่พึ่งพาบริษัทเพื่อการบรรลุเป้าหมายส่วนตัวและขณะเดียวกันบริษัทก็พึ่งพากลุ่มคนกลุ่มนี้ และงานของ Pfeffer and Salancik (1978) ที่สร้างแบบจำลองที่แสดงปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและสิ่งแวดล้อม และอ้างว่าประสิทธิผลขององค์กรได้มาจากการจัดการกับความต้องการ โดยเฉพาะความต้องการของกลุ่มผู้มีผลประโยชน์

และสาขาสุดท้าย คือแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เช่น งานของ Johnson (1971) ที่นิยามว่า “ธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม คือ ธุรกิจที่พนักงานระดับผู้จัดการสร้างความสมดุลในผลประโยชน์จำนวนหลายอย่างของคนกลุ่มต่างๆ แทนที่จะดูแลเฉพาะกำไรของผู้ถือหุ้น ธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมยังคำนึงถึงพนักงาน ผู้ผลิตวัตถุดิบ ชุมชนท้องถิ่น และ ประเทศชาติ” (Johnson, 1971: 50 อ้างใน Carroll, 1999: 273) หรือ งานของ Jones (1980) ที่กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม คือแนวคิดที่ว่าองค์กรธุรกิจมีพันธะสัญญาต่อกลุ่มคนต่างๆ ในสังคม ไม่เพียงต่อผู้ถือหุ้นเท่านั้น และมีพันธะสัญญาที่นอกเหนือไปจากที่กฎหมายกำหนด และที่ได้ให้สัญญาไว้กับสหภาพแรงงาน เป็นต้น

กล่าวได้ว่า แต่ละสาขาวิชาได้วิเคราะห์แนวคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบนสมมติฐานและทัศนะที่เป็นการเฉพาะของแต่ละสาขาวิชา และได้ข้อสรุปที่แตกต่างกันไปในเรื่องที่เกี่ยวกับบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้ทฤษฎีนี้ถูกเรียกว่า “พหุนิยม” (pluralism)

1.2 ยุคการจัดการเชิงกลยุทธ์

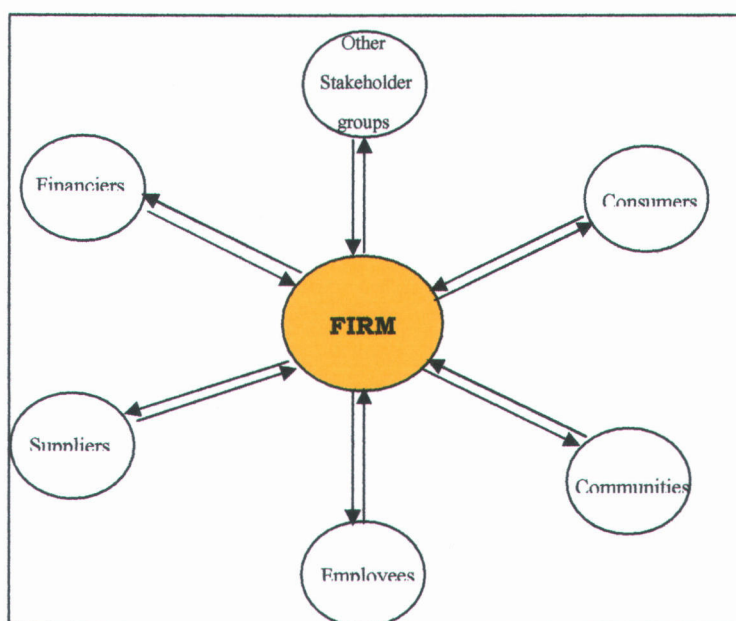
สำหรับนักวิชาการร่วมสมัยแล้ว ต่างยอมรับว่าแนวคิดอย่างเป็นระบบของเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เริ่มต้นขึ้นเมื่อปี 1984 จากหนังสือประกอบการสัมมนา เรื่อง Strategic Management : A Stakeholder Approach ของ R. Edward Freeman ผู้ซึ่งได้ให้ความหมายของคำว่า “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ว่า หมายถึง “กลุ่มคนหรือปัจเจกบุคคลที่สามารถมีผลต่อความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือเป็นผู้ที่สามารถได้รับผลจากความสำเร็จนั้น” (Freeman, 1984: 32; Vinten, 2000: 78)

หนังสือของ Freeman เป็นหนังสือที่เน้นสร้างแนวทางการศึกษา ของการจัดการที่นำเอาสิ่งแวดล้อมภายนอกเข้าสู่การพิจารณาอย่างเป็นระบบ โดยการเสนอพื้นฐานทางทฤษฎีที่หนักแน่นเพื่อให้เข้าใจแนวความคิดเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Freeman กล่าวว่าในช่วงทศวรรษ 1960 ธุรกิจเผชิญกับสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจที่มีเสถียรภาพค่อนข้างหยุดนิ่งและสามารถทำนายสถานการณ์ล่วงหน้าได้ง่าย ดังนั้น วรรณกรรมที่เกี่ยวกับการวางแผนกลยุทธ์ในช่วงเวลาดังกล่าวจึงแทบไม่พิจารณาเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทว่าในช่วงทศวรรษ 1980 ธุรกิจต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจ ทั้งในเชิงปริมาณ และชนิดของการเปลี่ยนแปลง งานของ Freeman จึงมุ่งสร้างกรอบแนวคิดที่ตอบสนองต่อความกังวลของผู้จัดการ ผู้ซึ่งกำลังเผชิญกับสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจที่วุ่นวาย และเปลี่ยนแปลงไปในระดับที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้

ในความคิดเห็นของ Freeman การใช้วิธีของญี่ปุ่นหรือยุโรปเพื่อเพิ่มผลิตภาพของการผลิต ดูจะไม่เพียงพอสำหรับเรื่องนี้ Freeman เห็นว่า ความร่วมมือระหว่างธุรกิจ แรงงานและรัฐบาลเป็นเพียงบางส่วนของทางออก ทว่า ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากทั้งภายในและ

ภายนอกองค์กร ทำให้แบบจำลองที่มองบริษัทในฐานะผู้แปลงสภาพทรัพยากร(resource-converter) จะไม่ถูกต้องและเหมาะสมอีกต่อไป นอกจากนั้น ทฤษฎีการจัดการที่มุ่งสนใจเรื่องประสิทธิภาพ และประสิทธิผลภายใต้กรอบความคิดเรื่องผลผลิตและตลาด ก็ดูจะไร้ประโยชน์ เนื่องจากกรอบความคิดเชิงกลยุทธ์แบบดั้งเดิม ไม่สามารถช่วยให้ผู้จัดการพัฒนาทิศทางใหม่ๆ ในเชิงกลยุทธ์ได้อีกต่อไป ตลอดจนไม่สามารถช่วยสร้างโอกาสใหม่ๆ ให้กับธุรกิจ ดังนั้น Freeman จึงเสนอว่า เมื่อโลกของผู้จัดการมีความซับซ้อนมากขึ้น และการที่แบบจำลองดั้งเดิมของการจัดการกิจกรรมทางธุรกิจค่อนข้างเบี่ยงเบนความสนใจของผู้จัดการออกจากกลุ่มคนที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในความพยายามของธุรกิจ ผู้จัดการจึงควรยอมรับแนวคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อจะจะสามารถเข้าใจโลกแห่งความเป็นจริงที่ซับซ้อนขึ้น และจะสามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อนำธุรกิจไปสู่ความสำเร็จ (Jones et al., 2002: 19)

Freeman อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยแผนภาพที่ 2.3 เรียกว่า Hub and Spoke Stakeholder Diagram ดังที่แสดงข้างล่างนี้



ภาพที่ 2.4 Stakeholder Diagram คัดแปลงจาก Stakeholder Theory (Jones et al, 2002)

Freeman เสนอว่า ผู้จัดการต้องสร้างกระบวนการและนำไปสู่การปฏิบัติ ที่สร้างความพึงพอใจให้กับทุกคนหรือเฉพาะกลุ่มคนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในธุรกิจ ภารกิจหลักของกระบวนการ

นี่คือการจัดการและบูรณาการความสัมพันธ์ และผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า ผู้ผลิต วัตถุดิบ ชุมชน และกลุ่มอื่นๆ ด้วยแนวทางที่ประกันความสำเร็จในระยะยาวให้แก่ธุรกิจ (Fontaine, 2006: 13) กล่าวโดยสรุปก็คือ ธุรกิจมีหน้าที่ทางสังคมและทางศีลธรรมที่ต้องตระหนักถึงและดำเนินการบนผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมาก (multiple stakeholder)

นับจากที่ Freeman ได้ฟื้นฟูแนวคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในปี 1984 แล้วนั้น วงการวิชาการ โดยเฉพาะในสาขาการจัดการ ก็ได้ผลิตหนังสือและบทความจำนวนมากมาทำให้ความสำคัญกับแนวความคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างไรก็ตาม Donalson (1995: 66) กล่าวว่าแนวคิดเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของค่านิยม แบบจำลอง การจัดการ และทฤษฎีว่าด้วยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น เรื่องราวเหล่านี้ได้รับการอธิบายจากนักเขียนต่างๆ ด้วยหลักฐานและข้อโต้แย้งที่แตกต่างกันไป จนทำให้แนวคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นแนวคิดที่มีลักษณะพรวัว ไม่ชัดเจน ดังนั้น Donalson และ Preston (1995) จึงได้เสนอแนวทางเพื่อสังเคราะห์งานทั้งหมดที่มีมา (Jones et al., 2002:19) โดยเสนอว่าทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ปรากฏในวรรณกรรมด้านการบริหารจัดการ ได้รับการสนับสนุนและการอธิบายให้เหตุผลบนพื้นฐานของการพรรณนาที่ถูกต้อง (descriptive accuracy) การเป็นเครื่องมือที่ทรงอำนาจ (instrumental power) และปทัสถานที่เหมาะสมผล (normative validity) ซึ่งแม้ว่าแง่มุมทั้งสามด้านที่ปรากฏอยู่ในทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น จะมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน แต่ทั้งสามแง่มุมมีความโดดเด่นของตัวเอง และเกี่ยวข้องกับหลักฐาน ข้อโต้แย้ง และนัยของการนำไปสู่การปฏิบัติ ที่แตกต่างกัน Donalson และ Preston (1995) สรุปว่าแง่มุมทั้งสามด้านสนับสนุนซึ่งกันและกัน และส่วนที่เป็น “ปทัสถาน” (normative base) ของทฤษฎี (ซึ่งรวมเอาทฤษฎีสัญญาใหม่ว่าด้วยทรัพย์สินส่วนบุคคล) ถือเป็นส่วนที่วางรากฐาน ให้กับทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Donalson & Preston, 1995: 65)

Donalson และ Preston (1995) เสนอว่า หากต้องการให้ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความชัดเจน และมีความเป็นวิทยาศาสตร์มากขึ้น เราต้องจำแนกความหมายของแง่มุมทั้งสามด้านนี้ออกมา กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ แนวทางการศึกษาทฤษฎีดังกล่าวแยกออกได้เป็นสามแนวทางดังนี้

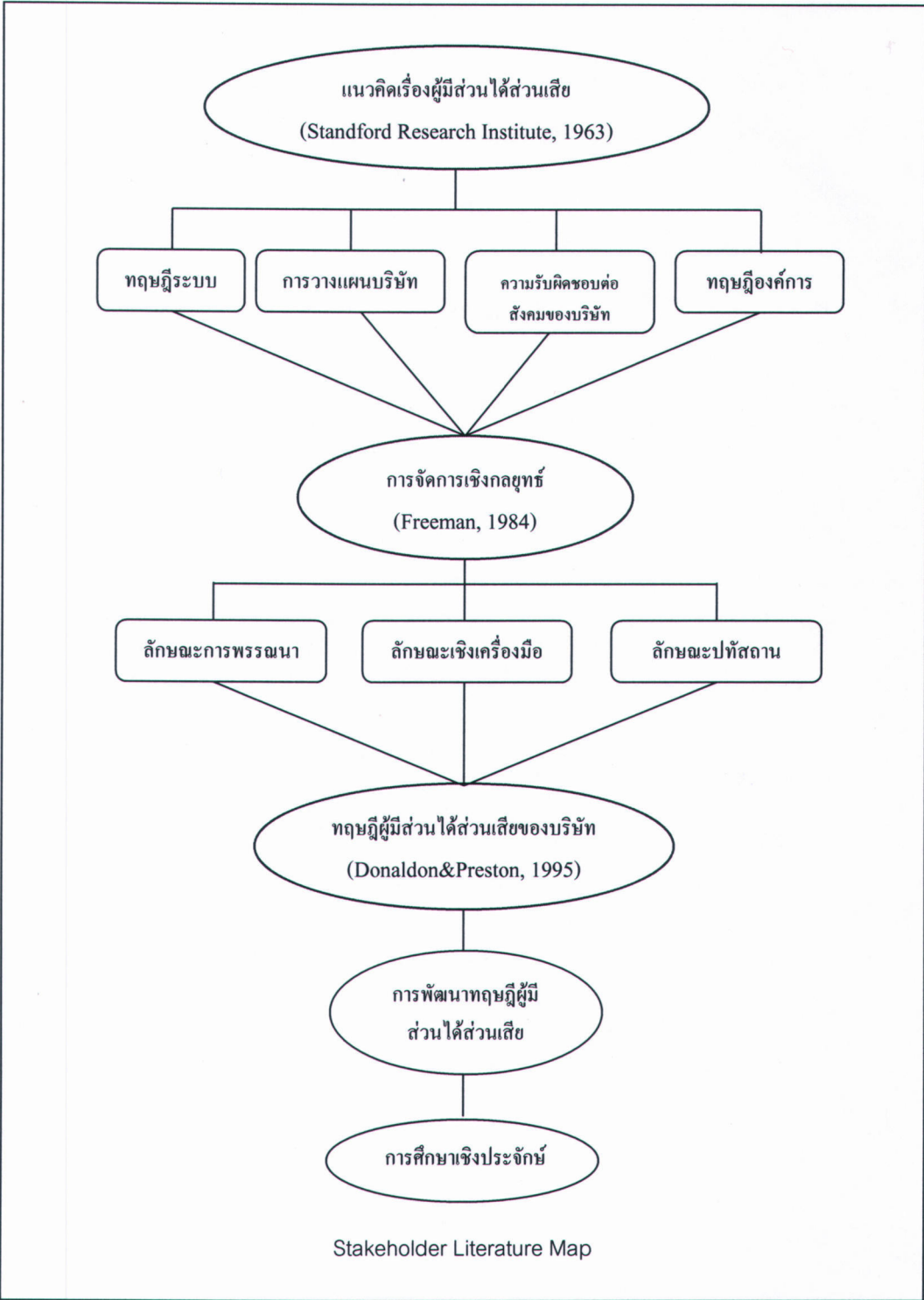
(1) แนวทางการศึกษาในลักษณะของการพรรณนา (descriptive/empirical aspect) เป็นแนวทางการศึกษาที่ใช้ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่ออธิบายหรือวิเคราะห์ว่า บริษัทมีการจัดการหรือมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร การศึกษาวิจัยในเชิงพรรณนาจะวิเคราะห์การบริหารจัดการเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามที่พบเห็นหรือเกิดขึ้นจริงในบริษัท การศึกษาในแนวนี้นี้

จะไม่กำหนดว่าอะไรคือสิ่งที่ถูกต้อง อะไรคือสิ่งที่ผิด หรืออะไรคือสิ่งที่เป็นที่ปรารถนาของการบริหารจัดการเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Donaldson & Preston, 1995; Phillips et al, 2003)

(2) แนวทางการศึกษาในลักษณะเชิงเครื่องมือ (instrumental aspect) เป็นแนวทางการศึกษาที่มุ่งสร้างกรอบแนวคิด เพื่อตรวจสอบความเกี่ยวพันระหว่างการปฏิบัติเพื่อการบริหารจัดการเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายของบริษัท ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ศึกษาในแนวทางนี้ จะมีข้อเสนอเชิงทฤษฎีว่าเมื่อเทียบกับบริษัทที่ไม่มีการบริหารจัดการเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว บริษัทที่มีการบริหารจัดการดังกล่าว จะประสบความสำเร็จได้มากกว่าในแง่ของผลการดำเนินงานที่เป็นเป้าหมายดั้งเดิม เช่น กำไร ความมั่นคง และความเติบโต กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ศึกษาในลักษณะเชิงเครื่องมือจะเสนอว่า “หากบริษัทต้องการได้มูลค่าหุ้นสูงสุด บริษัทจะต้องให้ความสนใจในความสัมพันธ์กับผู้ที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของบริษัท” ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ทฤษฎีในลักษณะนี้มีลักษณะเป็นแบบจำลองของการจัดการเชิงกลยุทธ์

(3) แนวทางการศึกษาในลักษณะปทัสถาน (normative aspect) เป็นทฤษฎีที่มุ่งกำหนดว่าบริษัท “ควร” ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทอย่างไร ทฤษฎีในแนวนี้นี้จะตั้งประเด็นเกี่ยวกับความชอบธรรมเชิงศีลธรรมของบริษัท ตลอดจน จริยธรรมของการบริหารจัดการเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Donaldson & Preston 1995; Phillips 2003). ทฤษฎีในแนวนี้นี้ เสนอว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้จัดการถือเป็นตัวแทนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด และมีความรับผิดชอบสองอย่างคือ ประการแรก ต้องให้การรับประกันว่า จะไม่มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคนใดที่ถูกละเมิดสิทธิทางจริยธรรมประการที่สอง คือ ต้องสร้างสมดุลของผลประโยชน์อันชอบธรรมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดในขณะที่ทำการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ (Smith, 2003) ในแง่นี้ จึงกล่าวได้ว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคนมีคุณค่าที่อยู่ภายในตัวเอง (intrinsic value) และผลประโยชน์ของทุกคนจะต้องได้รับการพิจารณาแม้ว่ามันจะทำให้กำไรของบริษัทต้องลดลงก็ตาม (Donaldson & Preston, 1995; Phillips et al., 2003).

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ทำให้เห็นถึงวิวัฒนาการของแนวคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตั้งแต่ยุคแนวคิดดั้งเดิม จนกระทั่งถึงยุคที่ Donaldson และ Preston ได้สังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกออกเป็นหลายแนวทางให้สามารถมองอย่างเชื่อมโยง โดยใช้แนวทางที่มีลักษณะปทัสถานเป็นตัวเชื่อมประสานแนวทางอื่นๆ เข้าด้วยกัน ซึ่งเราสามารถแสดงวิวัฒนาการของเรื่องดังกล่าวด้วยภาพที่ 2.5 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.5 Stakeholder Literature Map

ที่มา: ดัดแปลงจาก Elias and Cavana (2000).

2) เนื้อหาของทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นทฤษฎีใหม่ของทฤษฎีกิจการ (Theory of the Firm) ที่มาแทนทฤษฎีเก่า ซึ่งวาดภาพโลกของผู้จัดการไว้อย่างเรียบง่าย คือเป็นโลกที่เกี่ยวข้องเฉพาะกับพนักงาน ผู้ผลิตวัตถุดิบและลูกค้าเท่านั้น หรือที่อ้างว่าธุรกิจดำรงอยู่เพื่อการสร้างกำไรและรับใช้ผลประโยชน์ของคนเพียงกลุ่มเดียวเท่านั้น นั่นคือ ผู้ถือหุ้น (Jones et al., 2002: 19) ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนำเสนอกรอบความคิดใหม่ว่า ธุรกิจยังเกี่ยวข้องกับกลุ่มคนอื่นๆ ด้วย ได้แก่ รัฐบาล กลุ่มการเมือง สมาคมการค้า ชุมชน บริษัทอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกัน และสังคมในภาพใหญ่ (public at large) โดยที่บางครั้งยังต้องนับคู่แข่งทางธุรกิจเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย

Phillips et al. (2003) จึงกล่าวว่า ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคือ ทฤษฎีว่าด้วยการจัดการองค์การ และว่าด้วยจริยธรรม ความโดดเด่นของทฤษฎีนี้ก็คือการนำเรื่องคุณค่า และศีลธรรมมาพูดถึงอย่างเปิดเผยในฐานะที่เป็นลักษณะสำคัญของการจัดการองค์การ นอกจากนั้นยังเป็นทฤษฎีที่มีการพิจารณาเป้าหมายต่างๆ ของกิจกรรมของบริษัทและวิธีการต่างๆ ที่ทำให้บรรลุเป้าหมายเหล่านั้น ด้วยการวิเคราะห์ที่แตกต่างไปจากทฤษฎีหลายทฤษฎีที่ว่าด้วยการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Phillips et al., 2003: 481)

สำหรับเนื้อหาของทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมในประเด็นสำคัญ 3 เรื่อง คือ 1) สาระสำคัญของทฤษฎี 2) ความหมายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 3) การจัดประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1) สาระสำคัญของทฤษฎี

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่ามีผู้กล่าวถึงสาระสำคัญของทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไว้ต่างๆ ดังนี้

1. Donaldson and Preston (1995) กล่าวว่า แกนกลางของทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นแนวคิดเชิงปทัสฐาน ซึ่งตั้งอยู่บนความคิดหลักสองประการคือ ประการแรก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคือบุคคลต่างๆ หรือ กลุ่มบุคคลต่างๆ ที่มีผลประโยชน์อันชอบธรรมในกระบวนการหรือแง่มุมของกิจกรรมของบริษัท และประการที่สอง ผลประโยชน์ต่างๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลายเป็นสิ่งที่มิูลค่าภายในตัวมันเอง นั่นคือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มควรได้รับการพิจารณาสำหรับผลประโยชน์ของแต่ละกลุ่ม ดังนั้นตามทฤษฎีแล้ว บริษัทที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมจึงต้องให้ความสนใจกับผลประโยชน์อันชอบธรรมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เหมาะสมทั้งหมด และบริษัทต้องสร้างความสมดุลระหว่างผลประโยชน์จำนวนหลายอย่าง ไม่ใช่เพียงผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นของบริษัท (Donaldson & Preston, 1995: 67 อ้างใน Garriga, 2004: 60)

2. Jones และ Wicks (1999) กล่าวว่าทฤษฎีนี้มีสาระสำคัญสี่ประการ คือ

(1) บริษัทมีความสัมพันธ์กับประชาชนที่เป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ
 (2) กระบวนการและผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นเรื่องของผลประโยชน์

(3) ผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความชอบธรรม เป็นสิ่งที่มีมูลค่า
 (4) จุดสนใจของทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคือเรื่องการตัดสินใจที่เกี่ยวกับการจัดการ (Jones & Wicks, 1999 อ้างใน Kakabadse, 2005: 289)

3. Jones et al., (2002) กล่าวว่า นักทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เสนอข้อคิดเห็น ว่า เพื่อเป็นการปฏิบัติที่ดี ผู้จัดการจำเป็นต้องให้ความสนใจกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่กว้างขวาง และ ผู้จัดการมีพันธะผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งรวม และครอบคลุมไปไกลกว่าผู้ถือหุ้น (Jones, et al., 2002: 20)

4. Phillips et al. (2003) กล่าวว่า ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เสนอว่าบริษัทซื้อผูกพันที่ต้องให้ความสนใจกับผลประโยชน์ และความอยู่ดีมีสุขของคนกลุ่มอื่นๆ ที่ไม่ใช่ผู้ถือหุ้น เป็นข้อผูกพันที่มากกว่าการเป็นวัตถุประสงค์เชิงเครื่องมือ เพื่อการแสวงหาความมั่งคั่งสูงสุดให้กับผู้ถือหุ้น เพราะว่ากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะมีทั้งกลุ่มที่ความสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์กับบริษัท และยังมีกลุ่มอื่นๆ ที่มีความชอบธรรมที่บริษัทควรคำนึงถึงด้วย (Phillips et.al., 2003: 481)

5. Pesqueux and Ayadi (2005) กล่าวว่าทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีข้อสมมติฐานสำคัญ (postulation) คือ

(1) องค์กรจะรักษาความสัมพันธ์กับกลุ่มต่างๆ ที่มีผลหรือได้รับผลจากการตัดสินใจขององค์กร

(2) ทฤษฎีจะศึกษาลักษณะของความสัมพันธ์ดังกล่าว เพราะวิธีการที่กระบวนการเข้าไปเกี่ยวข้อง และ ผลลัพธ์ที่ได้รับจะมีผลกระทบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(3) ผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีคุณค่าภายในตัวเอง และไม่มีผลประโยชน์ของใครคนใดคนหนึ่งเหนือกว่าผลประโยชน์ของคนอื่นๆ ที่เหลือ

(4) ทฤษฎีนี้สนใจในการตัดสินใจของการจัดการ (Pesqueux & Ayadi, 2005: 8)

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นทฤษฎีที่เกิดขึ้นพร้อมกับทัศนะที่ว่า องค์กรมีกลุ่มประชาชนที่เรียกว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งองค์กรต้องพึงพากลุ่มคนเหล่านี้เพื่อบรรลุความสำเร็จขององค์กร ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงเป็นทฤษฎีที่ให้ความสนใจกับลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแง่ของกระบวนการและผลลัพธ์ที่มีต่อบริษัท และต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทเอง

2) ความหมายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า นิยามของคำว่า “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ที่ได้รับการอ้างอิงอย่างกว้างขวาง คือ นิยามของ Freeman (1984) ที่นิยามว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง “กลุ่มคนหรือปัจเจกบุคคลที่สามารถมีผลต่อความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือเป็นผู้ที่สามารถได้รับผลจากความสำเร็จนั้น” (Freeman, 1984: 32) อย่างไรก็ตาม นิยามของ Freeman ดังกล่าวจัดเป็นนิยามที่ค่อนข้างกว้าง ทำให้ในเวลาต่อมา Freeman ได้เสนอคำนิยามใหม่ว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง “กลุ่มคนที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กร” (Freeman, 1984 อ้างใน Fontaine, 2006: 4) นอกจากนั้น ก็ยังมี นักวิชาการอื่นๆ ที่ให้ความหมายของคำนี้ ไว้อย่างมากมาย ซึ่ง Mitchell et al. (1997) ได้สรุปว่านิยามที่ให้กับคำดังกล่าว สามารถแบ่งได้เป็นอย่างน้อยสามประเภท คือ

1. นิยามที่คลุมเครือ ไม่ชัดเจน เช่น นิยามของ Alkhafoji ที่นิยามว่า “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึงกลุ่มคนที่ต้องการให้ความรับผิดชอบ” (Alkhafoji, 1989: 36 อ้างใน Mitchell & Wood, 1997: 856) หรือ นิยามของ Thompson et al. ที่นิยามว่าหมายถึง “กลุ่มคนที่มีความสัมพันธ์กับองค์กร” (Thompson et.al., 1991: 209 อ้างใน Mitchell & Wood, 1997: 856)

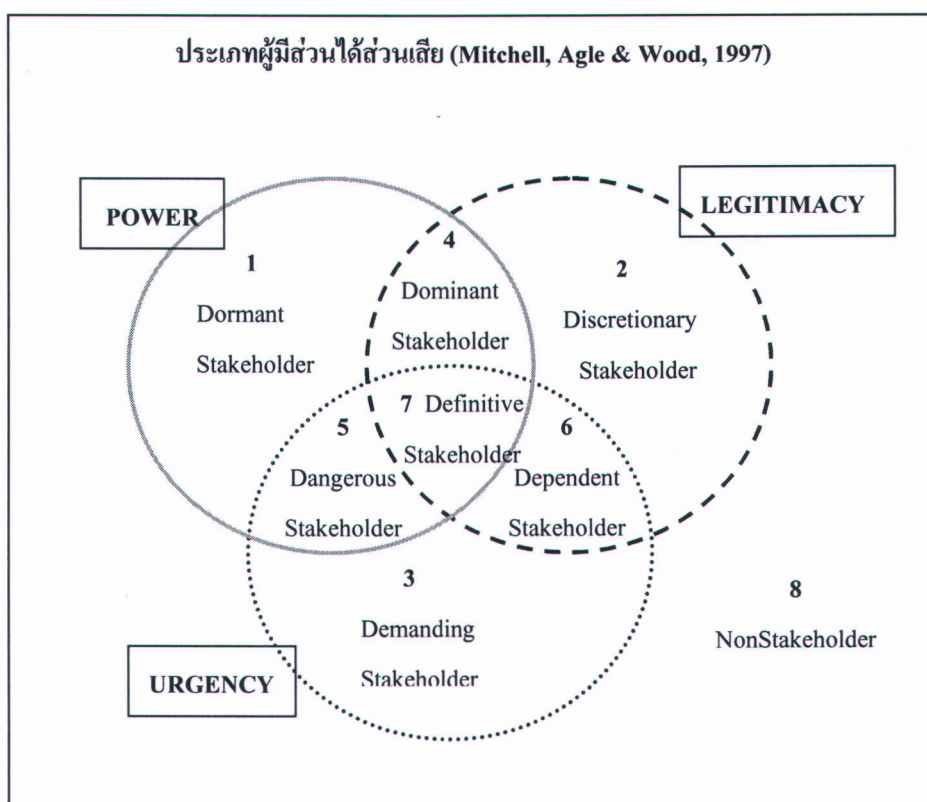
2. นิยามที่ครอบคลุมกว้าง เช่น นิยามแรกของ Freeman ในปี 1984 ดังที่กล่าวแล้วข้างต้น หรือ นิยามของ Johnson และ Scholes (2002) ที่นิยามว่าหมายถึง “บรรดาปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มคนที่พึงพาองค์การในการบรรลุเป้าหมายของพวกเขา และในทางกลับกันเป็นเหล่าปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มคนที่ต้องการต้องพึ่งพา (Johnson & Scholes, 2002: 206 อ้างใน Kakabadse, 2005: 293) จะเห็นได้ว่าการนิยามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในลักษณะนี้ ทำให้้องค์การต้องใส่ใจกับประชาชนจำนวนมาก เพราะมีคนหลายคนซึ่งไม่โดยตรงก็โดยอ้อมที่ขึ้นอยู่กับกิจกรรมขององค์กร

3. นิยามที่แคบ เช่น นิยามที่สองของ Freeman ในปี 2004 หรือ นิยามของ Clarkson (1995) ที่นิยามว่าหมายถึง บุคคลที่สามารถสร้างความเสี่ยงให้เกิดขึ้นได้ บนความสัมพันธ์กับธุรกิจ (Clarkson, 1995 อ้างใน Mitchell & Wood, 1997: 857) นิยามในลักษณะที่แคบนี้ เป็นนิยามที่ตั้งอยู่บนทัศนะว่า ธุรกิจมีทรัพยากร เวลา ความใส่ใจ ตลอดจนความอดทนของผู้จัดการที่ค่อนข้างจำกัดในการเกี่ยวข้องหรือจัดการกับเงื่อนไขจากภายนอก จึงเป็นนิยามที่ตั้งอยู่บนความเป็นจริงที่สามารถปฏิบัติได้

กล่าวได้ว่า การนิยามของคำว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือ อีกนัยหนึ่งคือ ใครเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่บริษัทควรให้ความสนใจ นั้น มีความสำคัญกับการจัดการของบริษัท โดยเฉพาะจะช่วยให้ผู้จัดการสามารถประเมินได้ว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใดที่อาจเป็นภัยคุกคามต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท จึงจำเป็นต้องสร้างนิยามที่สามารถเข้าใจได้ชัดเจน ไม่ครอบคลุมกว้าง

จนเกินไป และ ต้องหลีกเลี่ยงความคลุมเครือที่อาจทำให้เกิดการตีความผิดๆ (Kakabadse, 2005: 293)

ดังนั้น เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ใครคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Mitchell and Wood (1997) จึงเสนอคุณสมบัติสำคัญสามประการที่ใช้พิจารณา หรือใช้ระบุตัวผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่บริษัทควรให้ความสำคัญก่อนเป็นลำดับแรกๆ คุณสมบัติดังกล่าว ได้แก่ มิติเรื่องอำนาจ มิติเรื่องความเร่งด่วน และมิติเรื่องความชอบธรรม จากนั้น Mitchell and Wood (1997) ได้เสนอสมมติฐานไว้สามข้อว่า ข้อแรก ผู้จัดการที่ต้องการบรรลุเป้าหมายจะให้ความสนใจเป็นการเฉพาะกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเภทต่างๆ ข้อสอง การรับรู้ของผู้จัดการจะระบุตัวผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ และ ข้อสาม ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถระบุได้จากคุณสมบัติเรื่องอำนาจ ความเร่งด่วน และความชอบธรรม โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคือผู้ที่มีคุณสมบัติเพียงข้อใดข้อหนึ่ง หรือมีคุณสมบัติสองข้อ หรือมีคุณสมบัติครบทุกข้อ (Mitchell & Wood ,1997: 872) ทั้งนี้ Mitchell and Wood (1997) ได้นำคุณสมบัติทั้งสามข้อ มาแสดงเป็นภาพวงกลมที่ซ้อนกัน ดังภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแบ่งตามคุณสมบัติ

ที่มา: ดัดแปลงจาก Mitchell, Agle, and Wood (1997).

จากภาพวงกลมดังกล่าว ทำให้สามารถระบุประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทั้งหมด 7 ประเภท ซึ่งรายละเอียดของแต่ละประเภท จะนำเสนอในหัวข้อต่อไป

3) การจัดประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีการจัดประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ในหลายลักษณะ ดังนี้ คือ

1. การจัดเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขั้นปฐมภูมิ (primary stakeholders) กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขั้นทุติยภูมิ (secondary stakeholders)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขั้นปฐมภูมิ หมายถึง บุคคลซึ่งจะทำให้บริษัทไม่สามารถอยู่รอดหากปราศจากการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องของบุคคลดังกล่าว ซึ่งได้แก่ ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน พนักงาน ลูกค้า และผู้ผลิตวัตถุดิบ รวมทั้ง กลุ่มสาธารณะ ได้แก่ รัฐบาล และ ชุมชนที่จัดสร้างโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ และตลาดให้กับบริษัท ผู้ซึ่งกำหนดกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่บริษัทต้องปฏิบัติตาม และผู้ซึ่งบริษัทมีหน้าที่และข้อผูกพันที่ต้องเสียภาษีให้ (Clarkson, 1995: 106)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขั้นทุติยภูมิ หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพล หรือ มีผลต่อ หรือ ได้รับผลกระทบจากบริษัท แต่ไม่มีส่วนร่วมในธุรกรรมของบริษัท และไม่มีผลต่อความอยู่รอดของบริษัท (Clarkson, 1995: 106)

2. การจัดเป็นกลุ่มภายใน (internal stakeholder) และ กลุ่มภายนอก (external stakeholder) ซึ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในจะประกอบด้วย ผู้ถือหุ้น ลูกจ้าง ลูกค้า และผู้ผลิตวัตถุดิบ ในขณะที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก จะประกอบด้วย กลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ เช่น สื่อมวลชน รัฐบาล คู่แข่งขัน สาธารณะ และ สังคม

3. การจัดเป็นสามกลุ่ม คือ (ก) กลุ่มสถาบัน หมายถึงกลุ่มที่เกี่ยวข้องทางกฎหมาย ข้อบังคับ ระหว่างกลุ่มองค์กรต่างๆ รวมทั้ง องค์กรทางวิชาชีพ (ข) กลุ่มเศรษฐกิจ หมายถึง ตัวแสดงต่างๆ ที่ดำเนินการในตลาดของบริษัท และ (ค) กลุ่มจริยธรรม หมายถึงกลุ่มที่เกิดจากแรงกดดันทางจริยธรรมและการเมือง (Pesqueux & Damak-Ayadi, 2005: 6)

4. การจัดเป็นกลุ่มตามแนวคิดของ Mitchell และ Wood (1997) โดยใช้คุณสมบัติสามประการ เป็นตัวพิจารณาจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คุณสมบัติดังกล่าว ได้แก่

(1) มิติเรื่องอำนาจ ซึ่งหมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแสดงทางสังคมต่างๆ โดยมีตัวแสดงหนึ่งที่สามารถทำให้ตัวแสดงอื่นๆ ทำในสิ่งที่ไม่สามารถปฏิเสธได้

(2) มิติเรื่องความเร่งด่วน ซึ่งหมายถึง ระดับที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเรียกร้องความสนใจจากบริษัทได้อย่างรวดเร็ว

(3) มิติเรื่องความชอบธรรม ซึ่งหมายถึง การรับรู้อย่างทั่วไปว่าการกระทำของสิ่งที่มีตัวตนเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา ถูกต้อง หรือเหมาะสม ตามคุณค่า ความเชื่อ และบรรทัดฐานทางสังคม

จากคุณสมบัติทั้งสามประการ Mitchell และ Wood ได้แบ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียออกเป็น 7 แบบ คือ

(1) แบบ Dormant stakeholders คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีคุณสมบัติเรื่องอำนาจเพียงคุณ สมบัติเดียว

(2) แบบ Discretionary stakeholders คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีคุณสมบัติเรื่องความชอบธรรมเพียงคุณ สมบัติเดียว

(3) แบบ Demanding stakeholders คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีคุณสมบัติเรื่องความเร่งด่วนเพียงคุณ สมบัติเดียว

(4) แบบ Dominant stakeholders คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีคุณสมบัติสองอย่างรวมกัน คือ อำนาจและความชอบธรรม

(5) แบบ Dangerous stakeholders คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีคุณสมบัติสองอย่างรวมกัน คือ อำนาจและความเร่งด่วน

(6) แบบ Dependant stakeholders คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีคุณสมบัติสองอย่างรวมกัน คือ ความชอบธรรมและความเร่งด่วน

(7) แบบ Definitive stakeholders คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีคุณสมบัติครบทั้งสามข้อ คือ มีอำนาจ ความเร่งด่วนและความชอบธรรม

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ทฤษฎีที่มุ่งศึกษาและตอบคำถามสำคัญในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ใครคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท
2. ผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แก่อะไรบ้าง
3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถจัดแบ่งเป็นกี่ประเภท
4. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลต่อบริษัทในลักษณะที่แตกต่างกันอย่างไร
5. การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของบริษัทอย่างไร
6. การปฏิบัติตามขั้นตอนตามมาตรฐานมีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกบริษัทอย่างไร

2.2.1.4 มิติของความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การธุรกิจประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน (Dimension of CSR)

จากการทบทวนวรรณกรรม เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ของบริษัท และทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้สามารถสรุปได้ว่า แนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทได้รวมความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย ไม่ใช่เพียงเฉพาะผู้ถือหุ้นและนักลงทุน เท่านั้น กล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือ ธุรกิจจำนวนมากพบว่า การดำเนินงานธุรกิจที่ดีนั้น ต้องบูรณาการผลประโยชน์และความต้องการของลูกค้า พนักงาน ผู้ผลิตวัตถุดิบ ชุมชน ตลอดจนผู้ถือหุ้น เข้าไว้ในกลยุทธ์ขององค์การ ดังนั้น จะพบว่า มีหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ที่ได้กำหนดมิติของความรับผิดชอบต่อสังคมไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้เป็นหลักการในการดำเนินงานของภาคธุรกิจ ดังนี้

ตารางที่ 2.3 แสดงถึงมิติของความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน

หน่วยงาน/องค์กร	มิติ CSR
OECD, 2004	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย รวมทั้งพนักงานและตัวแทนพนักงาน ควรได้รับอิสระในการสื่อสารกับผู้บริหารระดับสูง ในประเด็นที่เกี่ยวกับกฎหมาย หรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม
WBCSD, 2003	ประพฤติดุปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงาน ตลอดจนครอบครัวของเขา เหล่านั้น ตลอดจนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจในการพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นและสังคม
UN Global Compact	สิทธิมนุษยชน แรงงาน และสิ่งแวดล้อม (Human Rights, Labor, Environment)
Global Reporting Initiative (GRI)	เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม การปฏิบัติด้านแรงงานและงานที่เหมาะสม สิทธิมนุษยชน สังคม ความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ (Economic, Environmental, Labor practice and Decent Work, Human Rights, Society, Product Responsibility)
SA8000	การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labor practice)

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

หน่วยงาน/องค์กร	มิติ CSR
Social Venture Network (SVN)	ความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย บรรษัทภิบาล และการตรวจสอบทางสังคม (CSR multi-stakeholders, Corporate Governance, Social audits)
ISO 26000	การกำกับดูแลองค์กร (Organizational Governance) สิทธิมนุษยชน (Human Rights) การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labor practice) สิ่งแวดล้อม (Environment) การดำเนินงานอย่างเป็นธรรม (Fair Operating Practices) ประเด็นผู้บริโภค (Consumer Issues) การมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน (Community Involvement)
CSR Europe	สถานที่ทำงาน (พนักงาน) ตลาด (ลูกค้า ผู้ผลิตวัตถุดิบ) สิ่งแวดล้อม ชุมชน จริยธรรม และสิทธิมนุษยชน (Workplace(employees), Marketplace (customer, suppliers), Environment, Community, Ethics, Human rights)
กรมโรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม	การกำกับดูแลองค์กร สิทธิมนุษยชน การปฏิบัติด้านแรงงาน, สิ่งแวดล้อม การดำเนินงานอย่างเป็นธรรม ด้านผู้บริโภค และการพัฒนาสังคม

จากตารางข้างต้น จะเห็นได้ว่าทุกองค์กรให้ความสำคัญกับพนักงาน ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของบริษัท เพราะการปฏิบัติด้านแรงงานที่ทำให้งานมีความหมาย และยกระดับคุณภาพชีวิตในที่ทำงานนั้น จะมีผลกระทบโดยตรงต่อกำไรของบริษัท ผ่านการเพิ่มผลผลิตของแรงงาน การสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ คุณภาพและความน่าเชื่อถือที่เพิ่มขึ้น ตลอดจนมีพนักงานที่มีทักษะและความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น นอกจากนี้ หลายบริษัทยังพบว่า การดูแลพนักงานส่งผลให้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจมากขึ้น ตัวอย่างเช่น การสำรวจเชิงวิจัยของ Japan Productive Center (Lewin et al., 1995) พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่สุดขององค์กรธุรกิจ ของญี่ปุ่นก็คือ “พนักงาน” นอกจากนี้การสำรวจในประเทศฟินแลนด์ยังพบว่า ร้อยละ 82 ของ CEO เห็นว่าความรับผิดชอบต่อพนักงานเป็นมิติที่สำคัญมากของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

ด้วยเหตุนี้ จึงไม่น่าแปลกใจที่พบว่านิยามของ World Business Council for Sustainable Development (WBCSD, 2003) ได้ระบุให้การปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงาน เป็นมิติหนึ่งในความหมายของคำว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ดังที่นิยามว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทหมายถึง “ความมุ่งมั่นหรือพันธะสัญญาที่ธุรกิจมีอยู่อย่างต่อเนื่องในการที่จะประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงาน ตลอดจนครอบครัวของเขา เหล่านั้น ตลอดจนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจในการพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นและสังคมในวงกว้าง”

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้ จึงมุ่งศึกษาเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจของประเทศไทยในมิติด้านการปฏิบัติต่อแรงงาน ที่อ้างอิงมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของกรมโรงงานอุตสาหกรรม แห่งประเทศไทย (CSR-DIW) ซึ่งเป็นมาตรฐานที่อิงมาตรฐานสากล ISO 26000 ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้านแรงงาน ได้แก่ การจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน (Employment and employment relationships) เงื่อนไขในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม (Conditions of work and social protection) การสานเสวนาทางสังคม (Social dialogue) ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (Health and safety at work) การพัฒนามนุษย์และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน (Human development and training in the workplace) โดยสนใจศึกษาว่าการปฏิบัติตามขั้นตอนตามมาตรฐานมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานบุคลากรขององค์การธุรกิจที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์การอย่างไร

2.2.2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การ

2.2.2.1 ความหมาย หรือ คำจำกัดความของคำว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ในช่วงปลายศตวรรษที่ 19 ยังไม่ปรากฏการใช้วลี “คุณภาพชีวิตในการทำงาน” แต่ได้ปรากฏความพยายามในการปรับปรุงเงื่อนไขสำหรับคนงาน เช่น มีบางบริษัทแบ่งกำไรให้แก่ลูกจ้าง ซึ่งจากมุมมองปัจจุบัน การริเริ่มดังกล่าวมองได้ว่าเป็นความพยายามในการปรับปรุง คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ต่อมานักวิชาการด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์เริ่มสนใจเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมของคนงาน กับ ผลผลิตของบริษัท การศึกษาของนักสังคมวิทยา ชื่อ Elton Mayo ในปี 1933 ได้พิสูจน์เรื่อง อิทธิพลของปัจจัยสภาพแวดล้อม ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของคนงาน จากการศึกษาดังกล่าว นำไปสู่การเริ่มต้นของการเคลื่อนไหวเพื่อนำไปสู่นโยบายการสร้างเงื่อนไขการทำงานอย่างมีมนุษยธรรมให้แก่คนงาน และเมื่อสิ้นสุดทศวรรษที่ 1950 แนวความคิดเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ก็เริ่มเกิดขึ้นภายใต้บริบทของเงื่อนไขการทำงานในประเทศอุตสาหกรรม โดยงานวิจัยสำคัญชิ้นแรกเกี่ยวกับการจัดองค์การ

ของงาน (work organization) เกิดขึ้นในยุโรป จากนั้นก็สร้างแรงกดดันข้ามมายังสหรัฐอเมริกา จนกระทั่ง ปลายทศวรรษที่ 1960 จึงปรากฏการใช้วลี “คุณภาพชีวิตในการทำงาน” เป็นครั้งแรก โดย Irving Bluestone ซึ่งในเวลาต่อมาได้ทำงานกับบริษัท General Motors (Martel & Dupuis, 2006: 335) ดังนั้น ในช่วงต้นทศวรรษที่ 1970 จึงเป็นช่วงเวลาของการเริ่มต้นงานวิจัยและความพยายามในการอธิบายความหมายของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ซึ่งความสนใจในเรื่องดังกล่าวได้เพิ่มขึ้นอย่างมากมาหลังจากงานสัมมนานานาชาติว่าด้วย คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ที่จัดขึ้นในระหว่างวันที่ 24 – 29 กันยายน ปี 1972 ที่ Arden House, Harriman, New York (Hian & Einstein, 1990). หนึ่งในข้อสรุปของการสัมมนา คือ การยอมรับถึงความจำเป็นของการประสานความพยายามร่วมกันของบรรดานักวิจัยและองค์กรต่างๆ เพื่อรวบรวมบทความทางทฤษฎีเกี่ยวกับการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) จากนั้น ในปี 1973 ได้มีการจัดตั้ง International Council for the QWL เพื่อส่งเสริมการวิจัยและการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพอนามัยในสถานที่ทำงาน

อย่างไรก็ตาม ในช่วงทศวรรษที่ 1970 ก็ยังไม่ปรากฏคำนิยามของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ที่เป็นที่ยึดเหนี่ยวและเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป ซึ่ง Lawler (1975) ให้เหตุผลว่าเกิดจากกลุ่มต่างๆ ที่อยู่ร่วมกันภายในองค์กรเดียวกันมีความสนใจเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ในขอบเขตที่กว้างขวางแตกต่างกันไป เช่น บางกลุ่มสนใจเรื่อง สถานที่ทำงานที่ปลอดภัย ขณะที่บางกลุ่มสนใจเรื่องแรงจูงใจของพนักงานด้วยความคิดที่ว่ามันจะช่วยเพิ่มผลิตภาพของแรงงาน แม้ว่าจะไม่มีคำนิยามที่สอดคล้องกับความสนใจของทุกคน Lawler (1975) ได้เสนอประเด็นที่สามารถเห็นชอบร่วมกันได้ นั่นคือ การเสนอให้ความพึงพอใจในงานเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) โดย Lawler กล่าวว่า ในเชิงจิตวิทยา เราไม่สามารถยอมรับได้กับการนิยามของคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ระดับสูงที่ปราศจากการตอบสนองความต้องการความสมหวังในชีวิต (self-actualization) Lawler (1975) ยังเสนอว่า คำนิยามใดๆ ของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ต้องรวมเรื่องการวัดความกดดันและความตึงเครียดที่เกิดจากที่ทำงานด้วย

ต่อมา ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการสำรวจ ศึกษาวิจัยข้อมูลและองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวกับนิยามของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้อย่างหลากหลายเพื่อนำไปอธิบาย นำเสนอแนวคิด และให้ความหมายคำว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วการให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานในจิตวิทยาอุตสาหกรรม และผลงานวิชาการทางด้านการจัดการ ได้ให้ความหมายทั่วไปของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นองค์ประกอบของความอยู่ดีมีสุข (well-being) ของพนักงาน และประสิทธิผลขององค์กร (Organizational effectiveness) (Beckman &



Neider, 1987 อ้างใน Efraty, 1990) และมักจะอธิบายถึงเงื่อนไขและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในสถานที่ปฏิบัติงาน อันเป็นส่วนในการส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานเกิดความพอใจ โดยการให้ผลตอบแทนหรือรางวัล การดูแลเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน การได้รับโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (May, Lau, & Johnson, 1999) การกล่าวถึงคำจำกัดความของคำว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มักปรากฏในการทบทวนวรรณกรรมมักจะมีประเด็นหลักๆ ที่เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์การ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับพนักงานหรือองค์การ โดยจะครอบคลุมถึงเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน การให้รางวัล หรือผลตอบแทนที่มีความยุติธรรมและสูง โอกาสในความก้าวหน้าทางหน้าที่หรือตำแหน่งงาน การเป็นที่ยอมรับของกลุ่มหรือสังคม การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความสามารถในการเพิ่มผลผลิตขององค์การ การพัฒนานุเคราะห์ รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

อย่างไรก็ตาม ยังมีนักวิชาการอีกกลุ่มหนึ่ง ได้อธิบายถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าแตกต่างจากความพึงพอใจในการทำงาน(Quinn & Shephard, 1974; Davis & Chems, 1975; Hackman & Suttle, 1977; Staines, 1980; Kabanoff, 1980; Near, Rice, & Hunt, 1980; Champoux, 1981; Kahn, 1981; Lawler, 1982; Efraty & Sirgy, 1990) แต่เป็นสิ่งที่นำมาซึ่งความพอใจในการทำงาน หรือตอบสนองต่อความต้องการ เราสามารถอนุมานได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในชีวิตที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการปฏิบัติงานโดยตรง และส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในชีวิตที่ไม่เกี่ยวกับการทำงานโดยตรงด้วย กล่าวคือส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในชีวิตโดยรวม ซึ่งได้แก่ ชีวิตครอบครัว ชีวิตส่วนตัว สังคม สถานะทางเศรษฐกิจและการเงิน เป็นต้น (Sirgy, Efraty, Siegel, & Lee, 2001)

ความหมายของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ของนักวิชาการต่างๆสามารถสรุปได้ตามลำดับดังนี้

Walton (1973: 11-21) กล่าวว่า ความไม่พอใจในชีวิตการทำงานเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อตัวพนักงานเอง และยังส่งผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน ความไม่พอใจ ความเหนื่อยหน่าย และความโกรธเคืองที่มีต่องานล้วนส่งผลกระทบต่อต้นทุนชีวิตส่วนตัวและต้นทุนขององค์การ ผู้จัดการหรือผู้บริหารทั้งหลายต่างพยายามที่จะหาแนวทาง เพื่อลดความไม่พึงพอใจของพนักงานทุกระดับลง รวมทั้งของผู้บริหารเองด้วย ปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาที่ซับซ้อน ยากแก่การจัดแยกหรือระบุให้ชัดเจนได้ทั้งหมดว่าสิ่งใดบ้างส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Boisvert (1977 อ้างถึงใน Martel & Dupuis, 2006) QWL เป็นชุดของผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อชีวิตการทำงานของปัจเจกบุคคล องค์การ และสังคม

Davis (1977) ให้คำนิยามว่า เป็นคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์กรและสิ่งแวดล้อมในการทำงานโดยรวม และเน้นที่มิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกันเอง ซึ่งมักถูกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิค และปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ในการออกแบบการทำงาน

Bluestone (1977) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้พนักงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น เปิดโอกาสให้พนักงานนำสติปัญญา ความรู้ ความชำนาญ และความสามารถของตนนำใช้ในการทำงาน โดยผ่านการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำหรับองค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพนักงาน อันนำไปสู่กระบวนการปรับปรุงการบริหารที่เกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ มีประสิทธิภาพในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น ก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร และเกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในการทำงาน ตลอดจนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น อัตราการขาดงานที่ลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ดีขึ้น การกวาดขันเกี่ยวกับวินัยที่ผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

Hackman and Suttle (1977) กล่าวว่า ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของพนักงานทุกคน สามารถสร้างความสุขในการทำงาน และก่อให้เกิดประสิทธิผลต่างๆต่อองค์กร เช่น สภาพสังคมแวดล้อม เศรษฐกิจ และผลผลิต ตลอดจนสามารถลดอัตราการขาดงาน การลาออก (turnover) และลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุในงานลงด้วย

Guest (1979) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า คือความรู้สึกรู้สึกของพนักงานที่เกี่ยวกับผลตอบแทน หรือผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับตัวพนักงาน และคุณค่าที่แฝงอยู่ภายในการทำงานในชีวิตของพนักงาน

Carlson (1980 อ้างถึงใน Martel & Dupuis, 2006) QWL เป็นทั้งเป้าหมายและกระบวนการเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย ในฐานะเป้าหมาย QWL คือพันธสัญญาขององค์กรที่จะปรับปรุงการทำงาน การสร้างงานและสภาพการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีความน่าพึงพอใจมากยิ่งขึ้นให้แก่พนักงานทุกระดับในองค์กร ในฐานะกระบวนการ QWL เรียกร้องการตระหนักถึงเป้าหมายดังกล่าวผ่านการมีส่วนร่วมอย่างกระตือรือร้นของพนักงานทุกระดับในองค์กร

Dubrin (1981 อ้างถึงใน นฤดล, 2541: 11) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของพนักงานในการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการที่สำคัญๆ จากสมาชิกในองค์กรนั้นๆ

Nadler and Lawler (1983) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เป็นแนวทางและวิธีการคิดเกี่ยวกับคน เกี่ยวกับงาน และเกี่ยวกับองค์กร ประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนแรกคือความใส่ใจในผลกระทบของงานที่มีต่อคนและประสิทธิภาพขององค์กร ส่วนที่สองคือความคิดในการให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหขององค์กร

Delamotte and Takezawa (1984) กล่าวว่า ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงสภาพการทำงานที่ส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ อันส่งผลต่อผลผลิตขององค์กร ได้แก่ การได้รับการคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถและความสัมพันธ์ระหว่างงานกับชีวิต

Huse and Cummings (1985) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือความเป็นอยู่ที่ดี (Well-being) ที่พนักงานได้รับรู้ผ่านประสบการณ์จากการทำงาน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดี นำไปสู่การปรับปรุงศักยภาพของตน เพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น สามารถเพิ่มผลผลิต อันส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร

Arnold and Feldman (1986) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานในแนวทางเดียวกับ Davis (1977) ว่าหมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและสภาพแวดล้อมทุกอย่างในการทำงาน ทั้งในเรื่องของบุคคล เทคโนโลยี และสภาพเศรษฐกิจ Arnold และ Feldman ได้ขยายความเพิ่มจาก Davis ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บุคคลเกิดการเรียนรู้และการพัฒนา เพื่อเตรียมตัวให้พร้อมว่าจะต้องทำอะไรและทำอย่างไรให้เกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ยังเน้นการให้ความสำคัญกับการให้รางวัลแก่บุคคลด้วย

Werther and Davis (1995) เชื่อว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานและการเพิ่มผลผลิตของพนักงานเป็นสิ่งที่เกิดควบคู่กัน คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่รวมถึงการบังคับบัญชาที่ดี สภาพการทำงานที่ดี สวัสดิการต่างๆดี รายได้ดี มีงานที่น่าสนใจ ท้าทาย และได้รับรางวัลจากงานนั้น

Efraty and Sirgy (1990) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นการนำแนวคิดเกี่ยวกับการตอบสนองต่อความพึงพอใจ ซึ่งเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน อันได้แก่ การอยู่รอด สังคม อนาคต และความสมหวังในชีวิต กับทรัพยากรขององค์กรที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน

Rao (1992) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การให้ความสำคัญแก่พนักงานในองค์กร สร้างความรู้สึกให้กับพนักงานว่ามีความสำคัญต่อองค์กร โดยผ่านประสบการณ์ในการทำงานและการปฏิบัติงาน เน้นการทำงานอย่างมีความสุข และพนักงานเกิด

ความพึงพอใจในงานสูง ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ในระดับที่สูง

Carrell et al. (1997) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง การพยายามที่จะให้ความต้องการส่วนบุคคล ของพนักงานได้รับการสนองตอบในการทำงาน และองค์กรสามารถปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานทั้งในด้านสังคม และด้านความรับผิดชอบในเชิงจริยธรรม โดยจะเน้นไปที่การสร้างความสะดวกสบายใจ การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย และการสร้างให้งานมีความสนุก ส่งผลให้พนักงานมีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความกระปรี้กระเปร่า มีความกระตือรือร้น และมีความคิดสร้างสรรค์ที่ดีขึ้น เกิดแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น และช่วยเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นด้วย

Bovee and John (1993) ได้ให้ความหมาย ของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เป็นปรัชญาในการปรับปรุงผลิตภาพในการทำงาน โดยการเตรียมและกำหนดให้พนักงานมีโอกาสได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่ปรับปรุงตนเอง รวมไปถึงปรับปรุงในสิ่งที้องค์การต้องการ โดยผ่านการออกแบบชิ้นงานใหม่ ซึ่งสามารถวัดได้ สามารถกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน หน้าที่ และความรับผิดชอบในงานได้ ผลลัพธ์ก็คือ การมอบอำนาจให้กับพนักงานในแต่ละตำแหน่งงาน (empowerment) ที่จะตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ตามขอบเขตของอำนาจ หน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงาน

Casio (1998) ให้มุมมองของคำว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 2 ทาง โดยมุมมองแรกมองว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสภาพ หรือกระบวนการที่ทำให้้องค์การสามารถที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่้องค์การตั้งไว้ ได้แก่ นโยบายการปรับเลื่อนตำแหน่งงาน การปกครองหรือการบังคับบัญชาแบบประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมของพนักงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย เป็นต้น ส่วนอีกมุมมองหนึ่งกล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นการรับรู้ของพนักงานในเรื่องของความปลอดภัย ความพึงพอใจ การได้รับการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพที่สามารถสร้างความก้าวหน้าได้ตามความต้องการของพนักงานแต่ละบุคคล ซึ่งมุมมองนี้แสดงถึงความสอดคล้องของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความต้องการของมนุษย์ที่สอดคล้องกันอย่างลงตัว

Cummings and Worley (1997) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีสองความหมาย ความหมายแรกหมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่ได้รับจากประสบการณ์ในการทำงาน และความมีสุขภาพจิตที่ดี โดยเฉพาะผลตอบแทน และเน้นในการพัฒนางานให้ตรงกับความต้องการของบุคคล อีกความหมายหนึ่ง หมายถึง การที่้องค์การสร้างขบวนการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน และสามารถทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความรับผิดชอบโดยสำนึก สามารถตระหนักถึงความสำคัญของงาน มองเห็นถึงคุณค่าความสำคัญของงานที่ตนรับผิดชอบ ช่วยสร้างประสิทธิภาพ

ให้แก่ทีมงานและองค์กร โดยองค์ประกอบในการมีส่วนร่วมนั้นประกอบด้วย 4 ลักษณะดังต่อไปนี้

1. การให้อำนาจ (Power) การให้อำนาจในการตัดสินใจที่เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอย่างเพียงพอ ได้แก่ วิธีการทำงาน การกำหนดงาน ผลการปฏิบัติงาน การบริการลูกค้า และการคัดเลือกพนักงาน

2. การได้รับข้อมูล (Information) องค์กรสนับสนุนให้พนักงานมีสิทธิในการได้รับข้อมูลอันเกี่ยวกับการตัดสินใจตามอำนาจที่ได้รับอย่างอิสระ รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลปฏิบัติงาน แผนธุรกิจ สถานะการแข่งขัน เทคโนโลยี วิธีการแข่งขันแบบใหม่ และแนวคิดเพื่อปรับปรุงองค์การ

3. ทักษะ ความรู้ความสามารถ (Knowledge and Skills) การจัดโปรแกรมฝึกอบรม และพัฒนาเพื่อปรับปรุงความรู้และทักษะของพนักงาน ซึ่งครอบคลุมถึงสิ่งที่ต้องทำในการทำงาน การตัดสินใจ การแก้ปัญหาและการเข้าใจถึงวิธีการทำธุรกิจ

4. รางวัล (Rewards) การให้รางวัลเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะทำให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานในองค์การ ประกอบด้วยรางวัลภายใน (Internal rewards) เช่น การให้โอกาสในการมีส่วนร่วมการทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง มีความมั่นใจในการทำงานให้สำเร็จ และการให้รางวัลภายนอก (External rewards) เช่น ผลตอบแทน การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

Danna and Griffin (1999) บอกว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับการตอบสนองความพึงพอใจ 3 ลำดับ คือการตอบสนองความพึงพอใจในชีวิตเป็นลำดับขั้นบนสุด การตอบสนองความพึงพอใจในงานเป็นลำดับขั้นกลาง และการตอบสนองความพึงพอใจในเฉพาะอย่าง (work-specific need satisfaction) ได้แก่ ความพึงพอใจจากผลตอบแทนหรือรายได้จากการทำงาน เพื่อนร่วมงานรวมทั้งผู้บังคับบัญชา เป็นลำดับขั้นล่างสุด

Sirgy, Efraty, Siegel, and Lee (2001) ให้ความหมาย ของคำว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานคือ ความพึงพอใจของพนักงานที่มีความต้องการหลากหลาย ซึ่งได้รับการตอบสนองผ่านทรัพยากร กิจกรรม และผลลัพธ์ต่างๆ จากการเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงานในองค์การ ดังนั้นการตอบสนองความต้องการที่เป็นผลมาจากประสบการณ์จากที่ทำงานนั้นมีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และในชีวิตด้านอื่น ซึ่งหากมีความพึงพอใจในชีวิตการทำงาน ชีวิตครอบครัว ชีวิตส่วนตัว แล้วจะส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในชีวิตโดยรวม

Wyatt (2005) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นแนวคิดและชุดของกิจกรรมที่ถูกวางแผน เพื่อการเปลี่ยนแปลงองค์การที่มุ่งปรับปรุงทั้งผลิตภาพของระบบงาน และความพึงพอใจของพนักงาน

Martel and Dupuis (2006) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง สภาพหรือเงื่อนไขที่บุคคลเผชิญ ขณะดำเนินการเพื่อบังคับเป้าหมายที่สูงขึ้นภายในขอบเขตของการทำงาน การลดช่องว่างที่แยกปัจเจกบุคคลออกจากเป้าหมายของตนจะสะท้อนถึงผลกระทบทางบวกที่มีต่อคุณภาพชีวิตโดยทั่วไป และผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อภารกิจของสังคมโดยรวม.

คำจำกัดความหรือคุณลักษณะของคำว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของนักวิชาการที่กล่าวมาทั้งหมด สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 สรุปความหมายของคำว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่เป็นนิยามสำคัญๆ

Author	year	Definition
Walton	1973	คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ผลจากระดับความพึงพอใจของพนักงานทุกระดับ ประกอบด้วย 8 ตัวชี้วัด
Boisvert	1977	คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นชุดของผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อชีวิตการทำงานของปัจเจกบุคคล องค์กร และสังคม
Davis	1977	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์กรและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยรวม
Bluestone	1977	เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้พนักงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น เปิดโอกาสให้พนักงานนำสติปัญญา ความรู้ ความชำนาญ และความสามารถของตนมาใช้ในการทำงาน โดยการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำหรับองค์กร นำไปสู่กระบวนการปรับปรุงการบริหารที่เกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน ก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร
Hackman and Suttle	1977	เป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของพนักงานทุกคน สามารถสร้างความสุขในการทำงาน และก่อให้เกิดประสิทธิผลต่างๆต่อองค์กร
Carlson	1980	คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นทั้งเป้าหมายและกระบวนการเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย ในฐานะเป้าหมาย คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือพันธสัญญาขององค์กรที่จะปรับปรุงการทำงาน การสร้างงานและสภาพการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีความน่าพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ให้แก่พนักงานทุกระดับในองค์กร ในฐานะกระบวนการ คุณภาพชีวิตในการทำงาน เรียกร้องการตระหนักรถึงเป้าหมายดังกล่าวผ่านการมีส่วนร่วมอย่างกระตือรือร้นของพนักงานทุกระดับในองค์กร

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

Author	year	Definition
Nadler & Lawler	1983	คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ วิธีการของการใส่ใจในพนักงาน งานและองค์การ ซึ่งมีองค์ประกอบสองอย่าง ประการแรก คือ การใส่ใจในผลกระทบของงานที่มีต่อพนักงาน พร้อมกับการใส่ใจในประสิทธิภาพขององค์การ และประการที่สอง คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการแก้ไขปัญหขององค์กร
Delamotte and Takezawa	1984	สภาพการทำงานที่ส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ อันส่งผลต่อผลผลิตขององค์การ
Huse & Cumming	1985	คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือความเป็นอยู่ที่ดี (Well-being) ที่พนักงานได้รับรู้ผ่านประสบการณ์จากการทำงานทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดี นำไปสู่การปรับปรุงศักยภาพของตน เพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น สามารถเพิ่มผลผลิต อันส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ
Arnold และ Feldman (1986)	1986	คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและสภาพแวดล้อมทุก ๆ อย่างในการทำงาน ทั้งในเรื่องของบุคคล เทคโนโลยี และสภาพเศรษฐกิจ มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บุคคลเกิดการเรียนรู้และการพัฒนา เพื่อเตรียมตัวให้พร้อมว่าจะต้องทำอะไรและทำอะไรให้เกิดความพึงพอใจ
Turcotte	1988	คุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบไปด้วยมิติ 4 ด้านคือลักษณะของงานที่ทำ สภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงาน สภาพเชิงจิตวิทยาและสังคม และบริบทของการจัดการ
Efraty and Sirgy	1990	เป็นการนำแนวคิดเกี่ยวกับการตอบสนองต่อความพึงพอใจ ซึ่งเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน
V.R. Rao	1992	การให้ความสำคัญแก่พนักงานในองค์การ สร้างความรู้สึกรักให้กับพนักงานว่ามีความสำคัญต่อการ โดยผ่านประสิทธิภาพในการทำงานและการปฏิบัติงาน เน้นการทำงานอย่างมีความสุข และพนักงานเกิดความพึงพอใจในงานสูง ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ และบรรลุเป้าหมายที่ต้องการกำหนดไว้ในระดับที่สูง

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

Author	year	Definition
Kerce & Boot-Kewley	1993	คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ วิถีทางของการใส่ใจในพนักงาน งานและองค์การ
Carrell et al	1997	การพยายามที่จะให้ความต้องการส่วนบุคคลของพนักงานได้รับการสนองตอบในการทำงาน และองค์การสามารถปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานทั้งในด้านสังคม และด้านความรับผิดชอบในเชิงจริยธรรม เกิดแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น และช่วยเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นด้วย
Cummings and Worley	1997	ความรู้สึกพึงพอใจที่ได้รับจากประสบการณ์ในการทำงานและความมีสุขภาพจิตที่ดี และการที่องค์การสร้างจำนวนการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน และสามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพ เกิดความรับผิดชอบโดยล้าเน็ก ช่วยสร้างประสิทธิภาพให้แก่ทีมงานและองค์การ
Danna and Griffin	1999	แนวคิดเกี่ยวกับการตอบสนองความพึงพอใจ 3 ลำดับ คือการตอบสนองความพึงพอใจในชีวิตเป็นลำดับสูงสุด การตอบสนองความพึงพอใจในงานเป็นลำดับปานกลาง และการตอบสนองความพึงพอใจในเฉพาะอย่าง (work-specific need satisfaction)
Sirgy, Efraty, Siegel & Lee	2001	ลูกจ้างได้รับความพึงพอใจจากการสนองความต้องการที่ได้รับจากทรัพยากร กิจกรรมและผลลัพธ์ ที่เกิดจากการมีส่วนร่วมในที่ทำงาน
Martel and Dupuis	2006	สภาพหรือเงื่อนไขที่บุคคลเผชิญ ขณะดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายที่สูงขึ้นภายในขอบเขตของการทำงาน การลดช่องว่างที่แยกปัจเจกบุคคลออกจากเป้าหมายของตนจะสะท้อนถึงผลกระทบทางบวกที่มีต่อคุณภาพชีวิต โดยทั่วไป และผลการดำเนินงานขององค์การ และจะส่งผลต่อภาระกิจของสังคมโดยรวม

สำหรับการให้ความหมาย หรือคำจำกัดความของคำว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของ นักวิจัย และนักวิชาการของไทย ก็มีหลากหลายเช่นกัน โดยสามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้

เชียวชาญ อาศุวัฒนกุล (2530) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพชีวิตของการทำงาน ที่เน้นหนักในประเด็นเรื่องการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน โดยให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ ความเจริญเติบโตก้าวหน้าและการมีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์การและคุณภาพในการทำงานของพนักงาน

ดิน ปรัชญพุทธิ (2530) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิของความเป็นมนุษย์ของบุคลากรซึ่งเป็นชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบและสามารถสนองความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ในแต่ละยุคสมัย

พิไรสร แดงสอาด (2532) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง การพัฒนาให้บุคคลนั้น ๆ มีสภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีโดยคนงานในฐานะลูกจ้างได้มีสภาพการทำงานที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขการทำงานที่เหมาะสม มีความปลอดภัย ได้รับผลประโยชน์ และมีสิทธิต่าง ๆ อย่างยุติธรรมและเสมอภาคในสังคม

เพ็ญศรี วายวานนท์ (2533) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง คนที่ใช้ชีวิตร่วมกันในที่ทำงานเป็นเวลานาน มีผลประโยชน์ร่วมกัน ให้ความสนใจและมีความเกี่ยวข้องกับเพื่อนร่วมงานทั้งในระดับเสมอกันและต่างกัน ทำให้เกิดความสำเร็จในองค์การและส่งผลกระทบโดยตรงกับความสำเร็จของพนักงานโดยตรง และพนักงานมีทัศนคติในทางเสริมสร้างองค์การ

สุพรรณิ ไชยอำพร และสนธิ สมักรการ (2535) กล่าวว่าไว้ว่า คุณภาพชีวิต คือชีวิตที่มีความสุขพอสมควรทั้งกายและใจ สุขกาย คือได้รับตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานอย่างเพียงพอ เช่น ได้รับการเลี้ยงดูและอบรมสั่งสอนจากครอบครัวอย่างดี มีสุขภาพอนามัยแข็งแรง การศึกษาดี อาชีพการงานดี โอกาสเลื่อนฐานะตามความเหมาะสม มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีโอกาสแสวงหาความบันเทิงรื่นเริงใจตามสมควร ส่วนความสุขใจ คือการหล่อหลอมปัจจัยทางด้านความเชื่อ ค่านิยม ศีลธรรม และจริยธรรมให้เกิดความสมดุล

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2536) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับสิ่งแวดล้อมของการทำงานทั้งหมด ประกอบด้วย 3 มิติ คือมิติทางด้านมนุษย์ (human dimension) มิติทางด้านเทคนิค และมิติทางด้านเศรษฐกิจ

พลดา เดชพลมาตย์ (2538) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานของปฏิบัติงานตามที่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายแรงงานในเรื่องพื้นฐานทั่วไปในการทำงาน การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการ

ตัดสินใจ การมีโอกาสดำเนินงานที่ท้าทายความสามารถ และใช้ชีวิตการทำงานอย่างสัมพันธ์กันกับการดำเนินชีวิตโดยทั่วๆ ไป

ประไพพร สิงหเดช (2539: 11) สรุปไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกในเชิงพอใจของพนักงานที่มีต่อชีวิตการทำงานที่เกี่ยวกับงาน หรือผลที่เกิดขึ้นกับพนักงานอันเนื่องมาจากประสบการณ์ทำงานในองค์การ

ผจญ เถลิงสาร (2540) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เป็นความหมายที่กว้าง ครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของปัจเจกบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์การที่เกี่ยวข้องกับร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงานและสภาพของการทำงานที่ปัจเจกบุคคลมีความรู้สึกทั้งหลายเกี่ยวกับสภาพการทำงาน และผลกระทบต่อสุขภาพ รวมทั้งความคาดหวังในการทำงาน

นฤคต มีเพียร (2541) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน โดยได้รับความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของพนักงานจากการทำงาน

พรสุข อัสวนิเวศน์ (2541) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน วัดได้จากรายได้และประโยชน์ตอบแทน สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสพัฒนาศักยภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน สังคมสัมพันธ์ ธรรมเนียมในองค์การ ภาวะอิสระจากงาน และความภาคภูมิใจในองค์การ

ภูวนัย น้อยวงศ์ (2541) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจโดยรวมต่อสภาพการทำงานในองค์การ โดยวัดจากความพึงพอใจในองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจในลักษณะงาน ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ทักษะ ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน โดยได้รับความพึงพอใจในงานและมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ และเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้สมาชิกมีความสุขในงาน และมีความผูกพันต่อองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่

สินชัย ฉายรัมย์ (2544) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ที่ดี ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพของพนักงานภายใต้หลักเกณฑ์ 4 ประการ คือ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความเป็นธรรมหรือความเสมอภาค ความเป็นปัจเจกบุคคล ความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544 อ้างใน อัจฉรา เนียมหอม 2551: 23) สรุปไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงความรู้สึกที่แต่ละบุคคลได้รับจากประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่ดี เป็นผลสืบเนื่องมาจากองค์การได้มีการจัดรูปแบบการทำงานที่สนองความต้องการของพนักงานทั้งทางร่างกายและจิตใจ

อมรรัตน์ อ่อนนุช (2546 อ้างใน อัจฉรา เนียมหอม 2551: 23) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่แต่ละบุคคลได้รับจากสภาพการทำงานและประสบการณ์ในองค์การ ที่สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ ผ่านกระบวนการที่องค์การได้จัดให้มีขึ้นเพื่อสนับสนุนให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุขและมีสุขภาพจิตที่ดี

บงกช เทพจารี (2547 อ้างใน อัจฉรา เนียมหอม 2551: 23) สรุปไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่รับรู้ได้จากประสบการณ์ทำงานของตนเอง โดยมีการทำงานที่มีความหมายมีคุณค่า บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและเศรษฐกิจอย่างเพียงพอและยุติธรรม และมีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

จากความหมายต่างๆ จะเห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความหมายที่หลากหลาย ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกพึงพอใจของพนักงานหรือบุคลากรในการทำงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานในหลากหลายมิติ ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ ร่างกายและจิตใจ อันได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โอกาสในการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ โอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานรวมทั้งผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน เวลางานกับชีวิตส่วนตัว ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ รวมทั้งประชาธิปไตยในการทำงาน ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อองค์การเป็นส่วนรวม

2.2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

แนวคิดในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น ได้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานที่สำคัญ กล่าวคือ ในช่วงปี ค.ศ. 1930-1940 คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะขึ้นอยู่กับความมั่นคงในการทำงาน การทำงานที่มีระเบียบและภาวะเศรษฐกิจของผู้ปฏิบัติงาน ต่อมาในปี ค.ศ. 1950-1960 แนวความคิดนี้ได้ขยายออกไปกว้างขึ้นโดยนักจิตวิทยาในสมัยนั้นได้เพิ่มเรื่องความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างขวัญในการทำงานกับผลผลิต ซึ่งส่งเสริมให้มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่แสดงถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน และในปี ค.ศ. 1960-1970 ได้มีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่อง

การมีโอกาสนในการทำงานที่เสมอภาค และแบบแผนในการทำงานที่เป็นที่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและตั้งแต่ปี ค.ศ. 1970 เป็นต้นมา มีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้อย่างจริงจังขึ้น โดยมุ่งไปที่ประสิทธิผลขององค์การ และการเพิ่มประสิทธิภาพโดยธรรมชาติของบุคคล ทั้งทางร่างกายและจิตใจ (ภูวนัย น้อยวงศ์, 2541)

Sirgy, Efraty, Siegel, and Lee (2001) ได้เสนอทฤษฎีหลัก ๆ 2 ทฤษฎีในการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ส่วนที่หนึ่งเป็นกลุ่มของทฤษฎีความต้องการ (Need Satisfaction) ซึ่งเป็นการนำทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความ ต้องการ (Need Satisfaction) 4 ทฤษฎี มาสร้างตัวชี้วัด คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ประกอบด้วย

1) ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierachy of Needs Theory)

ทฤษฎีความต้องการของ Maslow เป็นทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับลำดับความต้องการของมนุษย์จากต่ำไปสูง ที่เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย (Maslow, 1943) โดยมีสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อใดที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะเกิดความต้องการในสิ่งอื่นต่อไป และหากความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว สิ่งนั้นจะไม่เป็นเป็นสิ่งที่จูงใจอีกต่อไป ซึ่งจะพรรณนาในรูปของสามเหลี่ยมปิรามิด ที่ประกอบด้วยความต้องการของมนุษย์ 5 ระดับ โดย 4 ระดับแรกเป็นความต้องการพื้นฐานที่สนองตอบต่อความจำเป็นในชีวิตที่ไม่สามารถขาดได้ (Deficiency needs) ซึ่งประกอบด้วย

ระดับที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการในปัจจุบัน 4 ได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย การพักผ่อนนอนหลับ ความอบอุ่น เครื่องนุ่งห่ม และความต้องการทางเพศ

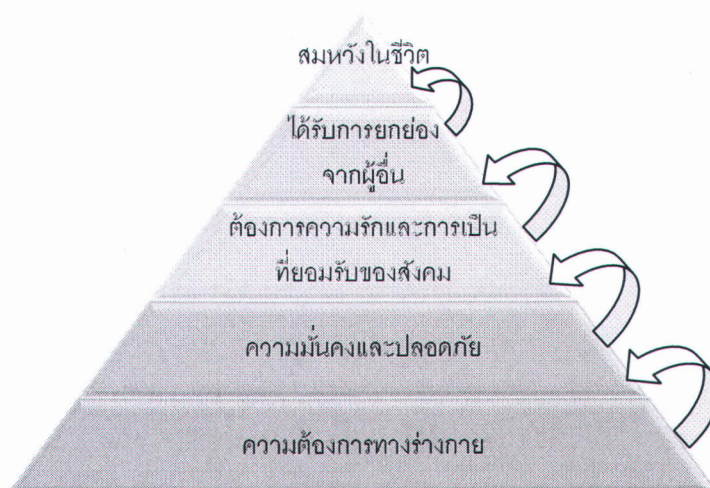
ระดับที่ 2 ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety and Security needs) เป็นความต้องการความปลอดภัยจากอันตราย และอุบัติเหตุต่างๆ ความต้องการมีสุขภาพที่ดี การมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี รวมทั้งความมั่นคงในหน้าที่การงาน

ระดับที่ 3 ความต้องการความรัก และการเป็นที่ยอมรับของสังคม (Love and Belonging needs or Social needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ หรือมิตรภาพจากสังคม หรือผู้อื่น การต้องการที่จะได้รับความรัก ความสนิทสนมจากสังคมหรือผู้อื่น การได้รับความนับถือ และได้รับการสนับสนุนจากสังคม

ระดับที่ 4 ความต้องการได้รับการยกย่องจากผู้อื่น (Self-Esteem needs) เป็นความต้องการภายในที่ต้องการความนับถือ การยกย่อง ต้องการมีเกียรติมีศักดิ์ศรี ต้องการมีชื่อเสียง ต้องการความเคารพทั้งจากตนเองและจากผู้อื่น ความภาคภูมิใจ

สำหรับระดับสุดท้าย เรียกว่าเป็นระดับสูงสุด (Growth needs)

ระดับที่ 5 คือ ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self Actualization needs) หรือ ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการความสำเร็จในชีวิตส่วนตัวที่ต้องการจะเป็น ความต้องการบรรลุถึงศักยภาพของตนเอง สำหรับระดับสุดท้ายนี้จะเป็นระดับที่มนุษย์ต้องการเมื่อความต้องการใน 4 ระดับแรกได้รับการตอบสนองแล้ว Maslow ยังได้กล่าวว่าความต้องการเหล่านี้จะเกิดเป็นลำดับขั้น จากระดับที่ 1 ไปสู่ระดับที่ 2 ระดับที่ 3 และระดับที่ 4 ตามลำดับ จะไม่มีการข้ามลำดับขั้น แต่การตอบสนองในแต่ละระดับนั้นก็ไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองที่สมบูรณ์ 100% เสมอไป



ภาพที่ 2.7 ปิรามิดความต้องการของมนุษย์ ดัดแปลงจาก Maslow (1943).

2) ทฤษฎีสองปัจจัย หรือทฤษฎีองค์ประกอบคู่ ของ Herzberg (Herzberg's Two Factor Theory) (1959 อ้างถึงใน ผจญ, 2550; ภูวนัย, 2541: 32-34) ซึ่งได้สรุปไว้ว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวคือ

2.1 ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง (intrinsic aspects of the job) เป็นปัจจัยเพื่อจูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานชอบงาน และรักงานที่ตนปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของแต่ละบุคคลได้ด้วย ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงาน (achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลอบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอคำปรึกษาหารือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่อง การชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึง การยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (work itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำให้อาจต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบได้ลำพังเพียงผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นมาจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ได้มีการตรวจตราหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และ โอกาสที่ก้าวหน้าในอนาคต (advancement and possibility of growth) หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2.2 ปัจจัยบำรุง (maintenance factor) หรือปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factor) หมายถึง ปัจจัยที่จะบำรุงให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา เป็นองค์ประกอบที่ไม่ใช่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง แต่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (extrinsic factors) เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่สามารถทำให้บุคคลพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่จะปฏิบัติงานได้ การมีอยู่ของปัจจัยไม่ได้สร้างความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่มีปัจจัยบำรุงนี้ หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับกลุ่มบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรอาจจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยนี้จะปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

1. เงินเดือน (salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2. ตำแหน่งงาน (working position status) นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในอาชีพด้วย

3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา (relations with peers, subordinates and superiors) หมายถึง การติดต่อทั้งทางกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

4. ลักษณะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติยศและศักดิ์ศรี

5. นโยบายการบริหารงาน (policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

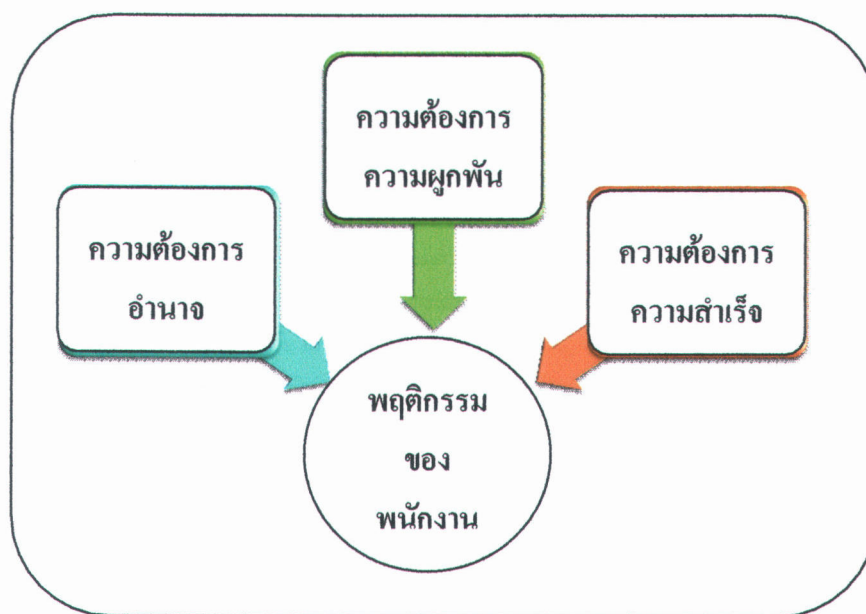
6. สภาพการทำงาน (working condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะของสภาพแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

7. ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

8. ความมั่นคงในงาน (job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือการให้ความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในการบริหาร

Herzberg ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า องค์ประกอบทางด้านการงานใจ จะต้องมีค่าเป็นบวก จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าเป็นลบก็จะทำให้บุคคลนั้นไม่พึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบทางด้านค่าเงินหรือสุขอนามัยถ้ามีค่าเป็นลบ บุคคลก็จะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานด้วย เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยค่าเงินนี้มีหน้าที่ค่าเงิน หรือบำรุงรักษามูลค่าให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่าทั้งสองปัจจัย (ปัจจัยงานใจและปัจจัยค่าเงิน) ต้องมีค่าในเชิงบวกเท่านั้น จึงจะทำให้ความพึงพอใจในงานของบุคคลเพิ่มมากขึ้น แต่ก็ควรรักษาให้อยู่ในระดับที่พอดีด้วย เพราะถ้าหากมีปัจจัยด้านนี้มากเกินไปก็จะไม่สามารถจูงใจหรือกระตุ้นให้คนทำงานมากขึ้นแต่อย่างใด



ภาพที่ 2.9 แผนภาพทฤษฎีแรงจูงใจไฟล์สตัทซ์

ที่มา: ดัดแปลงจาก Achievement motivation needs theory ของ McClelland (1961)

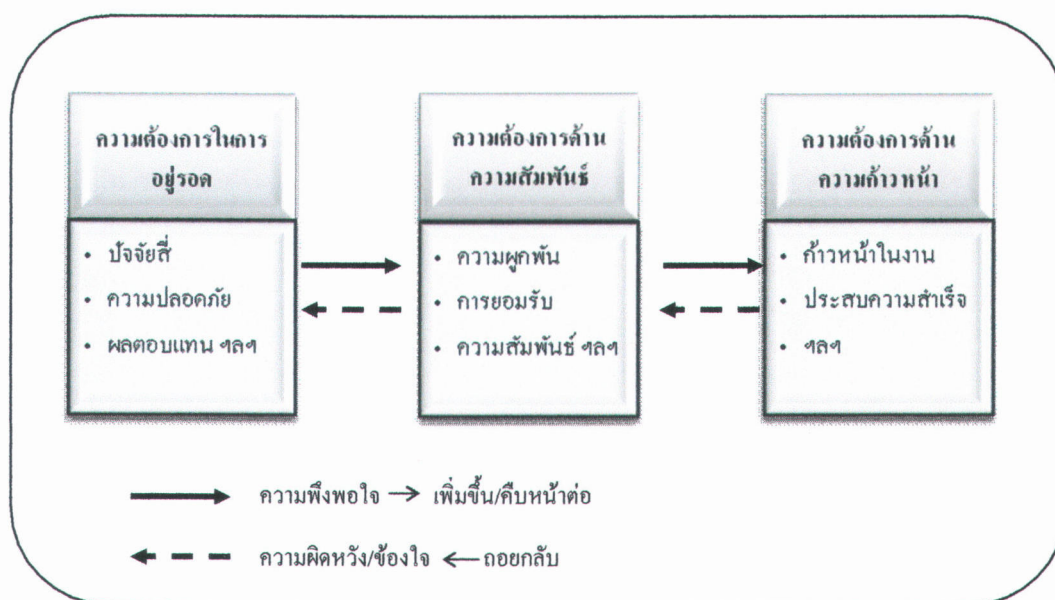
4) ทฤษฎีการกระตุ้นการจูงใจ (Existence, Relatedness, Growth – ERG Theory) ของ Alderfer (1969) เป็นการนำทฤษฎีความต้องการของ Maslow มาพัฒนาเป็นทฤษฎีใหม่ แต่มีการสร้างรูปแบบใหม่บนพื้นฐานทฤษฎีเดิมของ Maslow โดยแสดงให้เห็นถึงความต้องการของมนุษย์ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการในการดำรงชีวิตหรือการอยู่รอด (Existence needs: E) เป็นความต้องการพื้นฐานทางกาย และความปลอดภัย เป็นความต้องการมีชีวิตอยู่ในสังคมด้วยดี เป็นการต้องการปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิต ความต้องการทางวัตถุ เงินเดือน ผลประโยชน์ตอบแทน สภาพการทำงานที่ดี ตลอดจนปัจจัยอำนวยความสะดวกในการทำงาน

2. ความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ (Relatedness needs: R) เป็นความต้องการจะผูกพันกับผู้อื่นในการทำงาน ต้องการเป็นพวกได้รับความยอมรับ ร่วมรับรู้และแบ่งปันความรู้สึกระหว่างกัน ต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องการเป็นเพื่อน พอใจกับการได้รับคำยกย่อง การมีชื่อเสียง ซึ่งต้องเป็นการได้รับการยอมรับนับถือ

3. ความต้องการด้านการเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth needs: G) พุดง่าย ๆ คือ ต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในการทำงาน อยากประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นสัจธาตุญาณ

ของมนุษย์ เป็นการที่คนสามารถหุ้มเหความรู้ ความสามารถของตน ในการทำงานอย่างเต็มที่ และสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเพิ่มขึ้นด้วย เป็นความต้องการความสำเร็จตาม Maslow



ภาพที่ 2.10 แผนภาพทฤษฎีการกระตุ้นการจูงใจ คัดแปลงจาก ERG Theory ของ Alderfer (1969),

ตามทฤษฎีความต้องการของ Maslow นั้น กล่าวว่าความต้องการจะได้รับการตอบสนองเป็นขั้น ๆ และก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อย ๆ กล่าวคือ เมื่อใดที่ความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับที่สูงขึ้นก็จะมีผลในการจูงใจ ซึ่งทฤษฎีความต้องการของ Alderfer นั้นจะอธิบายแตกต่างกับทฤษฎีความต้องการของ Maslow ตรงชี้ให้เห็นกว่า โดยกล่าวว่าความต้องการในระดับต่ำนั้น ไม่จำเป็นต้องได้รับการสนองตอบก่อนความต้องการระดับสูงเสมอไป เรียกว่าสามารถข้ามขั้นไปมาได้ตลอดเวลา หรืออาจจะเกิดความต้องการขึ้นพร้อม ๆ กันทุกระดับเลยก็ได้ ไม่จำเป็นว่าอะไรต้องมาก่อนมาหลัง ไม่ว่าจะเป็นความต้องการในระดับสูงหรือระดับต่ำ

ส่วนที่สอง เป็นทฤษฎีการล้นข้าม (Spillover Theory) เป็นการเสนอว่าความพึงพอใจในด้านหนึ่งของชีวิตอาจส่งผลไปถึงความพึงพอใจในอีกด้านหนึ่งด้วย ซึ่งหมายความว่า ความพึงพอใจในงานอาจส่งผลต่อด้านอื่นๆของชีวิต เช่น ครอบครัว การใช้เวลาว่าง สังคม สุขภาพ การเงิน เป็นต้น (Levitin & Quinn, 1974; Kavanagh & Halpern, 1977; Andrisani & Shapiro, 1978; Orpen, 1978; Kabanoff, 1980; Rice, Janet, & Hunt, 1980; Staines, 1980; Schmitt & Melon, 1980; Schmitt



& Bedian, 1982; Crouter, 1984; Crohan, Antonucci, Adelman, & Coleman, 1989; Steiner & Truxillo, 1989; Bromet, Dew, & Parkinson, 1990) การล้นข้ามนี้สามารถเกิดการล้นข้ามทั้งในแนวนอนและแนวตั้ง ทั้งในด้านการงานและด้านที่ไม่ใช่งาน การล้นข้ามในแนวนอน หมายถึงผลกระทบจากด้านหนึ่งของชีวิตไปยังอีกด้านหนึ่งที่ต่อเนื่องกัน เช่นความพอใจในงานอาจส่งผลกระทบต่อความพอใจในชีวิตครอบครัวหรือกลับกัน เมื่อพูดถึงการล้นข้ามในแนวตั้ง เราจำเป็นต้องทำความเข้าใจกับความคิดเรื่องลำดับชั้นของด้านต่างๆของชีวิต เราอาจคิดถึงภาพด้านที่อยู่ในระดับสูงสุดเป็นด้านที่สำคัญที่สุดของชีวิตคนๆหนึ่ง ด้านอื่นๆจะเรียงลำดับลดหลั่นลงมาตามระดับความสำคัญที่อยู่ในใจของคนๆนั้น โดยทั่วไปแล้ว ด้านที่อยู่ระดับบนสุดจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจในชีวิตโดยรวม หรือความสุขส่วนตัว หรือความรู้สึกผาสุกในชีวิต ด้านอื่นๆที่อยู่ได้ลงมาอาจได้แก่ ครอบครัว การใช้เวลาว่าง การเงิน ฯลฯ ความคิดเรื่องการล้นข้ามในแนวตั้งก็คือการล้นข้ามของด้านในระดับหนึ่งไปสู่ระดับถัดไป ไม่ว่าจะเป็นไปแบบจากล่างขึ้นบนหรือจากบนลงล่าง ขณะที่ชีวิตของคนบางคนมีด้านต่างๆที่เชื่อมโยงหรือส่งถึงกันได้ บางคนก็มีชีวิตด้านต่างๆที่แยกเป็นส่วนๆออกจากกัน และด้วยเหตุนี้จึงไม่ค่อยมีการล้นข้ามจากด้านหนึ่งไปยังอีกด้านหนึ่ง (Wilensky, 1960) ส่วนแนวความคิดเรื่องการชดเชย เป็นแนวคิดที่เชื่อว่าจะมีความสมดุลของอิทธิพลที่มีต่อด้านต่างๆของชีวิต (Sirgy, Efraty, Siegel, & Lee, 2001) ดังนั้น ความพอใจในด้านหนึ่งจะ “ชดเชย” ความไม่พึงพอใจในอีกด้านหนึ่ง นั่นคือถ้าคนๆหนึ่งมีความไม่พอใจด้านงาน เขาอาจชดเชยโดยรู้สึกพอใจมากในด้านชีวิตนอกเวลาทำงาน ผลการศึกษาจำนวนหนึ่งสนับสนุนแนวคิดเรื่องการล้นข้ามมากกว่าแนวความคิดเรื่องการชดเชย และมีรายงานความสอดคล้องความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความพอใจในงานกับความพอใจในชีวิต (Kabanoff, 1980; Liu, Sylvia, & Brunk, 1990; Tait, Padgett, & Baldwin, 1989; Rain et al., 1991; Rice et al., 1980) ดูเหมือนว่าประสบการณ์จากการทำงานจะมีผลกับด้านอื่นของชีวิตตามปรากฏการณ์ล้นข้าม ด้วยเหตุนี้คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงไม่เพียงมีผลต่อความพึงพอใจในงาน แต่ยังมีผลต่อด้านอื่นๆของชีวิตด้วย แนวคิดการล้นข้ามชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างประสบการณ์ในการทำงานและประสบการณ์ที่ไม่เกี่ยวกับงาน

สรุปได้ว่า ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น ประกอบด้วยทฤษฎีหลัก ๆ 2 ทฤษฎี คือกลุ่มของทฤษฎีความต้องการ (Need Satisfaction) ซึ่งเป็นการนำทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ (Need Satisfaction) 4 ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ David McClelland ทฤษฎีการกระตุ้นการจูงใจของ Clayton P. Alderfer และทฤษฎีการล้นข้าม (Spillover Theory) มาสร้างตัวชี้วัด คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL)

2.2.2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย หรือองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1973: 12-16) เป็นบุคคลหนึ่งที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างจริงจัง โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต เน้นแนวทางการเป็นมนุษย (humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดย Walton ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานในหนังสือ Criteria for Quality of Working Life (1974) ว่าประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ อยู่ 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม (adequate and fair compensation) คือ การที่พนักงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่าง เพียงพอกับการดำรงชีพตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป มีความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (safe and healthy environment working condition) นั่นคือสภาพการทำงานในสิ่งแวดล้อมทั้งกายภาพและทางจิตใจต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้พนักงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย มีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง แสงที่จะรบกวนทางสายตา สภาพความร้อนในสถานที่ปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. ความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน (Future opportunity for growth and security) ควรให้ความสนใจในการส่งเสริมและช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้แก่พนักงาน ทำให้เพิ่มความสามารถในการทำงาน มีการมอบหมายงานใหม่หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีกในอนาคต นอกจากนี้ยังต้องเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ มีการพัฒนาภายในองค์กร ในสายงาน

4. โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล (Immediate opportunity to use and develop human capacities) คือ เปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และพัฒนาทักษะ ความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนมีคุณค่า รู้สึกท้าทายในการทำงาน และรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

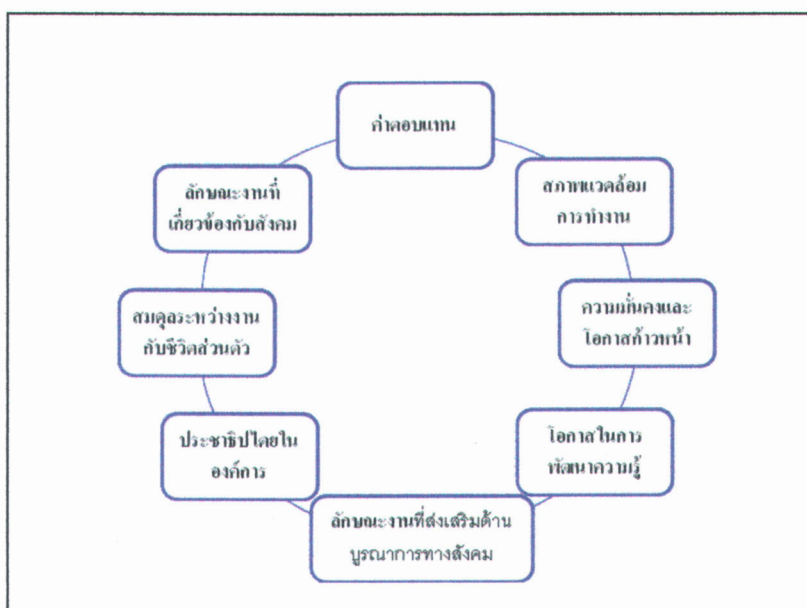
5. ลักษณะงานที่ส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม หรือ การทำงานร่วมกัน (social integration in the work organization) คือ พนักงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ จากการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีความเท่าเทียมกันบนฐานของระบบคุณธรรม การที่

พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่า ได้รับการยอมรับ และการให้ความร่วมมือกันทำงานจากเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการมีอคติและการทำลายซึ่งกันและกัน

6. ลักษณะงานที่เป็นประชาธิปไตยในองค์การ ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย หรือกระบวนการ ยุติธรรม (constitutionalism in the work organization) หมายถึงสิทธิอันควรได้รับการปกป้องสิทธิของพนักงาน ความเคารพต่อปัจเจกบุคคล การให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค ยอมรับในความคิดเห็นที่ขัดแย้ง มาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรม

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (work and total life space) คือ เป็นเรื่องของโอกาสให้พนักงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุล พนักงานต้องไม่ได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ ต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและเวลาของครอบครัว

8. ลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับสังคม (social relevance of work life) คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าการกระทำหรือนโยบายที่ตนทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์การของตนได้ทำประโยชน์ให้แก่สังคม ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์การของตนเอง ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของพนักงานที่รับรู้ว่าการปฏิบัติงานของตนมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต ด้านการจัดการกับการกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การฝึกปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ



ภาพที่ 2.11 Quality of Work Life Measurement คัดแปลงจาก Walton (1973) .

Huse and Cumming (1985) ได้เสนอลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้น เป็นคุณภาพชีวิตการทำงานว่ามี 8 ด้าน คือ

1. ผลตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสมเพียงพอ (adequate and fair compensation) หมายถึง การที่พนักงานได้รับรายได้ และผลตอบแทนที่เหมาะสมเพียงพอ มีความสอดคล้องกับมาตรฐาน และพนักงานรู้สึกว่ามีเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (safe and healthy environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานดีไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย
3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (development of human capacities) หรือโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่พนักงานได้รับโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตน จากงานที่ทำ ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทาย พนักงานมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ปฏิบัติได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน
4. ความก้าวหน้าหรือความเจริญเติบโตในงาน (growth) หมายถึง โอกาสของพนักงานที่จะก้าวหน้าในสายอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ (social integration) หมายถึงการเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน บรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยก พนักงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ประชาธิปไตย (constitutionalism) หมายถึง การบริหารงานที่มีลักษณะแบบประชาธิปไตย มีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเหมาะสม เคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ภาวะความสมดุลของชีวิต (total life space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลหรือพนักงานมีความสมดุลในชีวิตการปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงานหรือชีวิตส่วนตัว มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากหน้าที่ความรับผิดชอบ

8. ความภาคภูมิใจในองค์กร (organizational pride) หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าการนำองค์กรดำเนินนโยบายและรับผิดชอบต่อสังคม

Turcotte (1988) ได้กำหนดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 4 ด้านคือ (1) ด้านลักษณะของงานที่ทำ มีอิสระในงานที่ทำ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ (2) ด้านสภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงาน ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือการทำงาน ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน พอใจในความรู้สึกเป็นเจ้าของ สามารถมีส่วนร่วมรับรู้ข่าวสารขององค์การ การดูแลพนักงานในเรื่องสุขภาพ (3) ด้านสภาพเชิงจิตวิทยาและสังคม การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้คนในสถานที่ทำงาน และ (4) ด้านบริบทของการจัดองค์กรด้านสภาพแวดล้อมที่ไกลจากตัวผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งรวมโครงการทั้งหมดที่จัดโดยฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

Kohl and Shooler (1982) ได้กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ความซับซ้อนของงาน ความกดดันจากเวลา ความสะอาดของสภาพแวดล้อม ความปลอดภัยในการทำงาน ความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของ ความมั่นคงของงาน การกำหนดค่าชดเชย เวลาการทำงานที่เหมาะสม การดูแลจากผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน ระบบการบริหารแบบราชการ ลำดับชั้นของตำแหน่งงาน

Rao (1992) กล่าวว่าองค์ประกอบหลักของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย

- (1) ความมั่นคง สุขภาพ ความปลอดภัย รายได้ และความก้าวหน้า
- (2) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม
- (3) การพัฒนาความสามารถ การเรียนรู้ การใช้ทักษะ และควมมีคุณค่า
- (4) ความเป็นประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

Bruce and Blackburn (1992 อ้างถึงใน ภูวนัย น้อยวงศ์, 2541: 16-17) กำหนดองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ
3. การมีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถ โดยทำงานที่มีความหมายและแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงาน
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคง หมายถึงโอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถ รวมทั้งรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน
5. การบูรณาการทางสังคม หมายถึงการมีโอกาสดำเนินปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร
6. การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล และการมีโอกาสนก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกัน
7. การมีเวลาว่าง หมายถึง ความสามารถในการแบ่งเวลาให้กับเรื่องส่วนตัวและงานได้อย่างเหมาะสม

8. การยอมรับทางสังคม คือ มีความภูมิใจต่องานที่รับผิดชอบและต่อนายจ้าง

Mentz (2001) ทำการวิจัยเรื่องการเปลี่ยนแปลง และคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูในโรงเรียนชนบทของแอฟริกาใต้ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน สังคมสัมพันธ์ และความภาคภูมิใจในองค์กร

Lowe (2000) ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของชาวแคนาดาจำนวน 2,500 คน โดยศึกษาคุณภาพชีวิต 8 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงและปลอดภัย ด้านสังคมสัมพันธ์ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า ปัจจัยทางด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงานเป็นตัวแปรที่สำคัญสำหรับคุณภาพชีวิตในการทำงานของชาวแคนาดา

Winter et al. (2000) มอง QWL สำหรับนักวิชาการ ในฐานะเป็นปฏิกิริยาตอบสนองเชิงทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมของงาน ซึ่งประกอบด้วยสภาพแวดล้อม 5 ด้าน คือ ความเครียดจากบทบาทที่ทำ คุณลักษณะของงาน การเป็นหัวหน้างาน ลักษณะเชิงโครงสร้างที่มีผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประสบการณ์ของนักวิชาการ ทัศนคติและพฤติกรรม

Sirgy, Efraty, Siegel, and Lee (2001) ได้นำตัวชี้วัด คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ของ Porter (1961) (Porter's Need Satisfaction Questionnaire – NSQ) มาทำการพัฒนาปรับปรุง

แบบสอบถามการตอบสนองความต้องการ โดยได้กำหนดความต้องการไว้เจ็ดประเภท และจัดเป็นกลุ่มอยู่ในมิติความต้องการสามมิติ ได้แก่ (1) ความต้องการเพื่อการอยู่รอดประกอบด้วยความต้องการด้านความมั่นคงและรายได้ (2) ความต้องการทางสังคมประกอบด้วยความต้องการมีปฏิสัมพันธ์และมิตรภาพ และความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (3) ความต้องการด้านอัตตาประกอบด้วย การมีศักดิ์ศรี การมีอิสระในการทำงาน และ การบรรลุศักยภาพของตน ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรหรือตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน 7 ประเภท ดังนี้

(1) การตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย (satisfaction of health and safety needs) ซึ่งประกอบด้วยความต้องการ 3 มิติ

- การป้องกันจากการเจ็บป่วยและการบาดเจ็บในการทำงาน
- การป้องกันจากการเจ็บป่วยและการบาดเจ็บนอกการทำงาน
- การเสริมสร้างสุขอนามัย

(2) การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว (satisfaction of economic and family needs) ประกอบด้วยความต้องการ 3 มิติ

- ค่าจ้างที่เพียงพอ
- ความมั่นคงในงาน
- ความต้องการด้านครอบครัวอื่นๆ เช่นการมีเวลาดอกเวลาทำงานเพียงพอเพื่ออยู่กับครอบครัว

(3) การตอบสนองความต้องการด้านสังคม (satisfaction of social needs) ประกอบด้วยความต้องการ 2 มิติ

- ความทัดเทียมในที่ทำงาน
- สันติภาพการเมื่อว่างจากงาน

(4) การตอบสนองความต้องการด้านศักดิ์ศรี (satisfaction of esteem needs) ประกอบด้วยความต้องการ 2 มิติ

- การรับรู้ความสำคัญและแสดงความชื่นชมต่อผลงานที่ทำภายในองค์การ
- การรับรู้ความสำคัญและแสดงความชื่นชมต่อผลงานที่ทำภายนอกองค์การ

(5) การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ หรือความสมหวังในชีวิต (satisfaction of actualization needs) ประกอบด้วยความต้องการ 2 มิติ

- บรรลุศักยภาพของตนภายในองค์การ (Realization of one's potential within the organization)

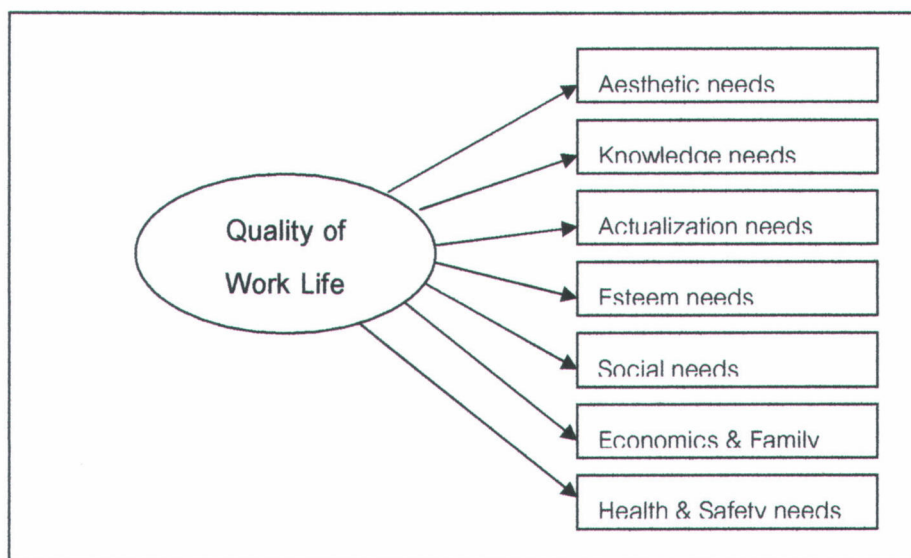
- บรรลุในความสำเร็จในอาชีพ (Realization of one's potential as professional)

(6) การตอบสนองความต้องการด้านความรู้ (satisfaction of knowledge needs) ประกอบด้วยความต้องการ 2 มิติ

- การเรียนรู้เพื่อเพิ่มทักษะในงาน
- การเรียนรู้เพื่อเพิ่มความรู้ในอาชีพ

(7) การตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์ (satisfaction of aesthetic needs) ประกอบด้วยความต้องการ 2 มิติ

- การสร้างสรรค์งาน โดยการได้รับโอกาสในการคิดอย่างสร้างสรรค์ เพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงาน
- ความคิดสร้างสรรค์ส่วนบุคคลและสุนทรียศาสตร์ทั่วไป คือการได้รับโอกาส
- จากการทำงานเพื่อพัฒนาตนเองในเรื่องสุนทรียศาสตร์ และการแสดงความคิดอย่างสร้างสรรค์



ภาพที่ 2.12 องค์ประกอบตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดัดแปลงจาก Sirgy et al. (2001)

Martel and Dupuis (2006) ได้กำหนดองค์ประกอบ หรือตัวแปรในการชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 33 ตัว อาทิเช่น เวลาในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่เกี่ยวกับงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสอดคล้องของความรู้ความชำนาญกับประเภทของงานที่ทำ

วัสดุและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน ความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของ ความสัมพันธ์กับ
ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและนายจ้าง การสื่อสารและข้อมูลสารสนเทศ รายได้และ ผลประโยชน์
และความสัมพันธ์กับสภาพ

Chan and Wyatt (2007) ได้นำแนวคิดจากการวิจัยของ Sirgy et al.,(2001) มาพัฒนา
ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในเชียงใหม่ ประเทศจีน โดยกำหนด
องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้เพียง 6 ด้าน โดยมองว่าผลจากงานวิจัยของ Sirgy et al.
(2001) แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบที่ 7 คือ การตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์ ไม่
สามารถอธิบายคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ชัดเจนนัก จึงได้ตัดองค์ประกอบที่ 7 นี้ออกไป
คงเหลือไว้เพียง 6 ประกอบคือ

- (1) การตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย
- (2) การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว
- (3) การตอบสนองความต้องการด้านสังคม
- (4) การตอบสนองความต้องการด้านศักดิ์ศรี
- (5) การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ
- (6) การตอบสนองความต้องการด้านความรู้

กัลยาณี คุ้มมี และบุษยา วีรกุล (2550) ได้นำแนวคิดจากงานวิจัยของ Sirgy et al.
(2001) มาพัฒนาศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการเสริมสร้างจริยธรรม คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
และผลลัพธ์ที่ได้ เช่นกัน โดยกำหนดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 7 ด้าน เช่นเดียวกับ
Sirgy et al. (2001) คือ

- 1) การตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย
- 2) การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว
- 3) การตอบสนองความต้องการด้านสังคม
- 4) การตอบสนองความต้องการด้านศักดิ์ศรี
- 5) การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ
- 6) ตอบสนองความต้องการด้านความรู้
- 7) การตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์

จากการทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบ และตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน
สามารถสรุปได้ ดังตารางที่ 2.5

ตารางที่ 2.5 ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Author (year)		Indicators										ทัศนคติ	ทัศนภาพ
		ผลตอบแทน	สภาพแวดล้อม	ความมั่นคงและก้าวหน้า	โอกาสพัฒนาความรู้	ส่งเสริมทางสังคมมีส่วนร่วม	สิทธิเสรีภาพ	สมดุลชีวิตงานและครอบครัว	มีคุณค่า มีประโยชน์ต่อสังคม				
1	Walton (1973)	x	x	x	x	x	x	x	x				
2	Huse&Cumming (1985)	x	x	x	x	x	x	x	x				
3	Turcotte (1988)		x	x	x	x						x	
4	Kohl and Shooler (1982)	x	x	x				x	x		x	x	
5	.Rao (1992)	x	x	x	x	x			x				
6	Bruce & Blackburn (1992)	x	x	x	x	x			x				
7	Mentz (2001)		x					x					
8	Lowe (2001)		x	x	x	x		x					
9	Sirgy, Efraty, Siegel & Lee (2001)	x	x		x	x			x		x	x	
10	Chan and Wyatt (2007)	x	x		x	x					x		
12	Koonmee & Busaya Virakul (2007)	x	x		x	x			x		x	x	
13	Martel & Dupuis (2006)	x	x	x	x	x			x			x	

จากการสรุปผลงานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยพบว่าการวิจัยของ Sirgy et al. (2001) ได้ทำการทบทวนวรรณกรรม ในการตอบสนองความต้องการของพนักงานไว้หลายทฤษฎี ทั้งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและการงูใจ (needs satisfaction) และความพอใจล้นข้าม (spillover) และได้ทำการวิจัยจนค้นพบว่าองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย การตอบสนองความต้องการ 7 ด้านนอกจากนี้ นักวิชาการท่านอื่น (Chan et al., 2007; กัลยาณี คุณมี และบุญยา วีรกุล, 2550) ยังได้นำองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานดังกล่าวมาพัฒนาในงานวิจัยเช่นกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่า องค์ประกอบการตอบสนองความต้องการทั้ง 7 ด้านที่ Sirgy et al., Chan และ yatt และกัลยาณี คุณมี และบุญยา วีรกุล ได้นำองค์ประกอบทั้ง 7 ด้านไปทำการวิจัยจนได้ข้อสรุปว่าองค์ประกอบทั้ง 7 ด้านดังกล่าว สามารถเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ ผู้วิจัยจึงนำองค์ประกอบทั้ง 7 ด้านดังกล่าวมาใช้เป็นองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน สำหรับงานวิจัยครั้งนี้เช่นกัน

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหา

2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) และการปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practice)

สำหรับงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจ และการปฏิบัติด้านแรงงานนั้น ยังไม่พบว่ามีงานวิจัยที่กล่าวถึงประเด็นนี้โดยตรงมากนัก แต่จะพบบางงานวิจัย ที่เกี่ยวกับหลักการปฏิบัติหรือแนวทางการปฏิบัติด้านแรงงานของ Xiaoyong (2006) งานวิจัยที่วัดความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กร ที่มีดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของ Frank (2003) และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการกำหนดแนวทางการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่เกิดจากพนักงานของ Kim et al.(2010) ดังนี้

งานของ Xiaoyong (2006) เรื่อง Corporate Codes of Conduct and Labour-related Corporate Social Responsibility Analyzing the Self-regulatory Mechanisms of Multinational Enterprises and their Impacts to Developing Countries เป็นงานวิจัยที่มุ่งศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่เป็นสาเหตุของการเติบโตของหลักการปฏิบัติด้านแรงงานด้วยความสนใจของบริษัทข้ามชาติที่มีผลกระทบต่อประเทศกำลังพัฒนา ที่ต้องการเข้าไปดำเนินธุรกิจอยู่ รวมทั้งศึกษาถึงวิธีการใช้วิธีการนำไปปฏิบัติ การติดตามควบคุม และประเมินผลนโยบายที่เกี่ยวกับหลักการปฏิบัติด้านแรงงานของธุรกิจในระดับสากล ตลอดจนการวิเคราะห์ผลกระทบของการนำหลักการปฏิบัติเกี่ยวกับสิทธิของ

แรงงานและมาตรฐานของแรงงานไปสู่ประเทศกำลังพัฒนา งานของ Xiaoyong พบว่าในปัจจุบันธุรกิจจำนวนมากให้ความสำคัญกับประเด็นเรื่องสิทธิมนุษยชน โดยเฉพาะสิทธิของแรงงานและเงื่อนไขการทำงาน ในการอภิปรายเกี่ยวกับความรับผิดชอบขององค์กร นอกจากนั้น หลักการปฏิบัติด้วยความสมัครใจ ยังเป็นส่วนสำคัญของความพยายามในการปรับปรุงสิทธิและมาตรฐานของแรงงานในห่วงโซ่ของอุปทานในระดับโลก ในแง่บริบทของความรับผิดชอบต่อสังคมที่เกี่ยวข้องกับแรงงาน (labour-related CSR) นั้น หลักการปฏิบัติด้วยความสมัครใจถูกใช้โดยบริษัทเพื่อสื่อสารถึงพันธะสัญญาเกี่ยวกับมาตรฐานของแรงงาน และการปรับปรุงเงื่อนไขในการทำงาน โดยบริษัทหวังว่าจะเป็นการส่งสัญญาณทางบวกเกี่ยวกับพฤติกรรมของบริษัทไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ นอกจากนั้น งานของ Xiaoyong ยังพบว่า การอุบัติขึ้นของหลักการปฏิบัติด้วยความสมัครใจ เป็นทั้งการแสดงตัว และการสนองตอบต่อกระบวนการโลกาภิวัตน์ ความสำคัญที่เพิ่มขึ้นของเครื่องหมายทางการค้า และชื่อเสียงของบริษัททำให้บรรษัทข้ามชาติจากประเทศพัฒนาแล้วเรียกร้องให้ผู้ผลิต (suppliers) จากประเทศกำลังพัฒนาต้องรับผิดชอบต่อเรื่องของคุณภาพ และผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม หากยังต้องรับผิดชอบต่อเรื่องสิทธิของแรงงานและเงื่อนไขการทำงานผ่านห่วงโซ่การผลิตในระดับโลก หลักการปฏิบัติด้านแรงงานไม่เพียงช่วยปกป้องภาพลักษณ์ของบริษัท ทว่า การปรับปรุงมาตรฐานของแรงงานยังส่งผลต่อผลประโยชน์ทางการเงินในระยะยาวของบริษัท นายจ้างที่มีการลงทุนอย่างสำคัญในเครื่องจักรจะสนใจในการส่งเสริมมาตรฐานสุขภาพและความปลอดภัยของแรงงาน เนื่องจากการส่งเสริมดังกล่าวมีแนวโน้มที่จะช่วยเพิ่มผลิตภาพของแรงงานและเพิ่มระดับความผูกพันของแรงงานที่มีต่อบริษัท

จากการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์ของ Frank (2003) เรื่อง What Price the Moral High Ground? Ethical Dilemmas in Competitive Environments พบว่าพนักงานจำนวนมากพึงพอใจที่จะทำงานกับบริษัทที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม แม้ว่าจะได้รับผลตอบแทนที่ต่ำกว่าบริษัทที่ไม่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ตัวอย่างเช่น ร้อยละ 88 ของกลุ่มตัวอย่างยินดีที่จะทำงานในตำแหน่ง copywriter ของ American Cancer Society มากกว่าที่จะทำงานกับ บริษัท Camel ผู้ผลิตบุหรี่ ซึ่งมีโอกาสได้รับผลตอบแทนที่สูงกว่าโดยเฉลี่ย 24,333 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อปี (2003)

การวิจัยเพื่อค้นหาปัจจัยว่า มีปัจจัยใดที่เกิดจากพนักงาน และส่งผลต่อการกำหนดแนวทางหรือนโยบายขององค์กรธุรกิจในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของ Kim et al. (2010) พบว่าพนักงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการกำหนดแนวทางการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งกล่าวอ้างว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ Berger et al. (2006); Rodrigo and

Arena (2008) และงานวิจัยดังกล่าวยังพบว่าการมีส่วนร่วมของพนักงานส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินกิจกรรมขององค์กรธุรกิจอีกด้วย

กล่าวโดยสรุปคือ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจในระยะเริ่มต้นด้านการปฏิบัติต่อแรงงานเป็นมิติที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นประเด็นการปฏิบัติต่อแรงงานจึงเป็นสิ่งที่องค์กรธุรกิจที่มีเป้าหมายในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จะไม่สามารถละเลยหรือมองข้ามได้

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) และ คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL)

ในวรรณกรรมเกี่ยวข้องกับด้านทรัพยากรมนุษย์ ขององค์กรในระยะเริ่มต้นที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) นั้นพบว่ามีความในประเด็นดังกล่าวจำนวนน้อย อย่างไรก็ตามมีการกล่าวถึงเรื่องทรัพยากรมนุษย์ในบางประเด็น เช่นเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development - HRD) พบว่า วิชาชีพด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เริ่มให้ความสนใจมากขึ้นเกี่ยวกับเรื่องจริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต และความยั่งยืน (Lee, 2001; Swanson, 2001) นอกจากนั้นยังปรากฏว่ามีการเพิ่มขึ้นของวรรณกรรมที่สนใจเรื่องของประสิทธิภาพของทรัพยากรมนุษย์ และอำนาจของแรงงานสัมพันธ์ ความเท่าเทียม ความยุติธรรมทางสังคม และผลสะท้อนจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) (Corley & Eades, 2006; Elliott & Turnbull, 2005; Fenwick, 2005; Valentin, 2006).

Sambrook (2003) คาดการณ์ว่าเมื่อจุดยืนของ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) ได้รับการพัฒนาอย่างมากแล้ว การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) จะมีบทบาทที่เพิ่มขึ้นในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ในเชิงมนุษยธรรมและกิจกรรมที่มุ่งเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคมและการเมืองเพื่อประกันสถานที่ทำงานที่มีความเป็นประชาธิปไตยให้แก่ปัจเจกบุคคล

งานวิจัยของ Foote and Robinson (1999) ที่ใช้ Delphi process เพื่อสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คนจาก สถาบันการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เกี่ยวกับประเด็นสำคัญทางจริยธรรมที่ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) เผชิญ และ ประเด็นที่ว่าผู้มีอาชีพด้าน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) มีทัศนคติต่อ CSR อย่างไรนั้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) เป็นประเด็นทางจริยธรรมที่สำคัญ และส่วนใหญ่ให้ความสนใจกับการส่งเสริมสถานที่ทำงานที่มีมนุษยธรรม เคารพสิทธิ ศักดิ์ศรีและคุณค่าของคนทุกคน การแสวงหาความสมดุลระหว่างความสนใจด้านเศรษฐกิจกับมนุษยธรรม การแสวงหาความสมดุล

ระหว่างสิ่งที่ต้องจัดการและชุมชน การแสวงหาความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และการจัดการกับความตึงเครียดที่เกิดขึ้นระหว่างการเปลี่ยนแปลง กับสิทธิส่วนบุคคลและศักดิ์ศรี

บทความเรื่อง Corporate social responsibility: Issues for human resource development professionals. ของ Fenwick and Bierema (2008) ศึกษาบทบาทที่แท้จริงและความท้าทายที่เป็นประสบการณ์ของผู้มีอาชีพด้าน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) ในการส่งเสริมและการนำเรื่อง CSR ไปสู่การปฏิบัติ โดยโจทย์ของการวิจัย คือ ผู้มีอาชีพด้าน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) มีความรู้อย่างไร ต่อบทบาทและความท้าทายในการนำเรื่อง CSR ไปสู่การปฏิบัติในองค์กรที่อ้างว่า CSR เป็นเอกลักษณ์และเป็นจุดเน้นของการดำเนินงานขององค์กร Tara Fenwick and Laura Bierema ทำการศึกษาวิจัยจากบริษัททั้งหมดแปดแห่ง ซึ่งประกอบด้วย ธนาคาร บริษัทปิโตรเคมี บริษัทกลั่นน้ำมัน ธุรกิจป่าปลูก ผู้ผลิตคอมพิวเตอร์ บริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ บริษัทรถยนต์ และบริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์ บริษัทเหล่านี้มีพนักงานมากกว่า 100 คนและมีหลายสาขาในการดำเนินงาน ตลอดจนมีหน่วยงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) ของตนเอง ซึ่งหน่วยงานกลางของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) ส่วนใหญ่จะอยู่ที่สำนักงานใหญ่ บริษัทเหล่านี้ ประกาศอย่างเปิดเผยถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งรวมถึงสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ ชุมชนท้องถิ่น และสังคมในวงกว้าง ตลอดจนผู้ถือหุ้น ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้จัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ของบริษัททั้งแปดแห่ง โดยให้ผู้จัดการเหล่านั้นอธิบายความเข้าใจเกี่ยวกับ ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) และกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่ผู้จัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ เข้าไปเกี่ยวข้องในการนำไปสู่การปฏิบัติ ผลการศึกษาพบว่า ความหมายและรูปแบบของการเข้าร่วมมีความแตกต่างกันอย่างมาก อย่างไรก็ตาม พบว่ามีความเชื่อมโยงระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมกับการเรียนรู้ของพนักงาน การพัฒนาตนเอง ความปลอดภัยของพนักงาน การได้รับการยอมรับ การว่าจ้างงาน และการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

บทความเรื่อง The human resource management dimensions of corporate socialresponsibility in Turkey: A survey ของ Akgeyik (2005) มุ่งศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ใน 5 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ดังนี้ คือ (1) บริษัทมองเห็นบทบาทของการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อ นโยบายและการปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท อย่างไร (2) บริษัทสื่อสารเรื่องนโยบาย ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทอย่างไร (3) บริษัทควรมีทัศนคติอย่างไรเกี่ยวกับผลของนโยบายและการปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ต่อการทำงานด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (4) บริษัทพิจารณาการปฏิบัติด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างไร จากมุมมองของความรับผิดชอบต่อ

ต่อสังคม และ (5) บริษัทใช้แรงจูงใจอะไรเพื่อให้พนักงานเข้าร่วมกับกิจกรรมด้าน ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) งานวิจัยได้สุ่มตัวอย่างจาก 50 บริษัท ที่อยู่ในรายชื่อ 500 บริษัท อุตสาหกรรมสำคัญของตุรกี บริษัทตัวอย่างมีขนาดตั้งแต่พนักงานจำนวน 30 ถึง 4000 คน โดยส่วนใหญ่จัดเป็นบริษัทขนาดเล็กหรือขนาดกลาง และ หนึ่งในสี่ของตัวอย่างเป็นบริษัทที่มีคนงานมากกว่า 500 คน และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ส่งทางอีเมล ผลการศึกษาพบว่า บริษัทต่างๆ เริ่มสนใจในกิจกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) มากขึ้น โดยเหตุผลสำคัญของการปฏิบัติ ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) คือ การสร้างภาพลักษณ์ให้กับบริษัท และกิจกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่นิยมมากที่สุดคือการเป็นผู้ให้การสนับสนุน และให้ทุนการศึกษาแก่นักเรียนและนักศึกษา ในส่วนของการกำหนดนโยบาย ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) นั้น บริษัทอาศัยความคิดเห็นของประชาชนเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญในการกำหนดนโยบาย ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) และใช้การสำรวจภาพลักษณ์ของบริษัทในสายตาประชาชนเป็นเครื่องมือในการวัดประสิทธิผลของกิจกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) โดยบริษัทส่วนใหญ่ใช้แผนการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นฝ่ายประสานงานของกิจกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) อย่างไรก็ตาม บริษัทต่างๆ มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานของทรัพยากรมนุษย์ กับ กิจกรรมของ ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ในรูปแบบที่แตกต่างกันไป และสุดท้าย ผลการศึกษาพบว่า บริษัทต่างๆ เห็นว่าการให้รางวัลแก่พนักงานที่เกี่ยวข้องในกิจกรรม ที่ให้เข้าร่วมโดยสมัครใจ ถือเป็นการวางรากฐานสำคัญให้แก่โครงการ ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของบริษัท

งานวิจัยของกัลยาณี คุณมี และบุษยา วีรกุล (2550) เรื่อง จริยธรรม คุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงาน : การสำรวจจากผู้จัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ และผู้จัดการด้านการตลาดขององค์การไทย มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ (1) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรม คุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงานในองค์การไทย และ (2) เพื่อชี้แนะและสร้างไว้ซึ่งความสนใจของภาคธุรกิจในประเทศไทย ต่อเรื่องดังกล่าว โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ถึงผู้จัดการด้านทรัพยากรมนุษย์และผู้จัดการด้านการตลาดของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ จำนวน 514 บริษัท มีผู้ตอบแบบสอบถาม 29.4 เปอร์เซ็นต์จากผู้จัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ และ 17.3 เปอร์เซ็นต์จากผู้จัดการด้านการตลาด ผลการศึกษาพบว่า (1) มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการสร้างเสริมจริยธรรมขององค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง (2) รูปแบบการสร้างเสริมจริยธรรมขององค์การอย่างไม่ชัดเจนมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลลัพธ์

ที่เกี่ยวกับงานมากกว่ารูปแบบที่ชัดเจน และ (3) การสร้างเสริมจริยธรรมขององค์กรในรูปแบบที่ไม่ชัดเจนมีผลกระทบในทางบวกต่อความพึงพอใจในงานและพันธะผูกพันต่อองค์กรของผู้จัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ ในขณะที่ไม่มีผลต่อผู้จัดการด้านการตลาด ผลการศึกษาที่ยืนยันถึงความสำคัญของการสร้างเสริมจริยธรรมขององค์กรที่มีต่อองค์กรธุรกิจ

จากการศึกษาทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม และคุณภาพชีวิตในการทำงานมาของนักวิชาการทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศแล้วนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจมีความสัมพันธ์กับทรัพยากรมนุษย์ และส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กร

สรุปว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อองค์กรธุรกิจ และเป็นทรัพย์สินที่มีคุณค่าต่อองค์กร อีกทั้งผลผลิตจากการทำงานของทรัพยากรมนุษย์เป็นตัวแปรที่สำคัญต่อผลการดำเนินงานขององค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งในรูปแบบของผลกำไร ยอดขาย ผลประกอบการ เป็นต้น ดังนั้นองค์กรธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเฉพาะมิติด้านการปฏิบัติต่อแรงงานที่ดี จะสามารถส่งเสริมให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานหรือบุคลากรในองค์กรธุรกิจที่ดี ซึ่งเป็นการส่งผลต่อคุณภาพในชีวิตโดยรวมของบุคลากร

2.4 การพัฒนาสมมติฐาน

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมข้างต้น สามารถพัฒนาสมมติฐานการวิจัยได้ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

จากงานวิจัยของ Sambrook (2003); Akgeyik (2005); Fenwick and Bierema (2008) พบว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีบทบาทต่อความรับผิดชอบต่อสังคม Foote and Robinson (1999); Lee (2001); Swanson (2001); และกัลยาณี คุณมี และบุษยา วีรกุล (2550) พบว่าจริยธรรมมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์และคุณภาพชีวิตในการทำงาน และจากการทบทวนงานวิจัยในอดีตที่กล่าวถึงในข้างต้น จึงอาจกล่าวได้ว่าความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจอาจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรตามสมมติฐานที่ 1 โดยมีรายละเอียดของสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ระดับความรับผิดชอบต่อสังคมมีต่อการปฏิบัติด้านแรงงานที่สูง ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสูง

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด และแนวทางการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานของ OECD (2004); WBCSD (2003); GRI (2008); SA8000 (2008); ISO/DIS 26000 (2009) and CSR-DIW (2551) ซึ่งเป็นแนวทางหลักปฏิบัติ



ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมและการปฏิบัติด้านแรงงาน พบว่าคุณลักษณะของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากร ดังนั้นจึงอาจเป็นไปได้ว่า มิติการปฏิบัติด้านแรงงานของความรับผิดชอบต่อสังคมแต่ละมิติอาจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกันตามสมมติฐานข้อที่ 2 ถึง สมมติฐานที่ 6 โดยมีรายละเอียดของสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ระดับความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงานที่สูง ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสูง

สมมติฐานที่ 3 ระดับความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านเงื่อนไขในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคมที่สูง ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสูง

สมมติฐานที่ 4 ระดับความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการसानเสวนาและมีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรองที่สูง ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสูง

สมมติฐานที่ 5 ระดับความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานที่สูง ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสูง

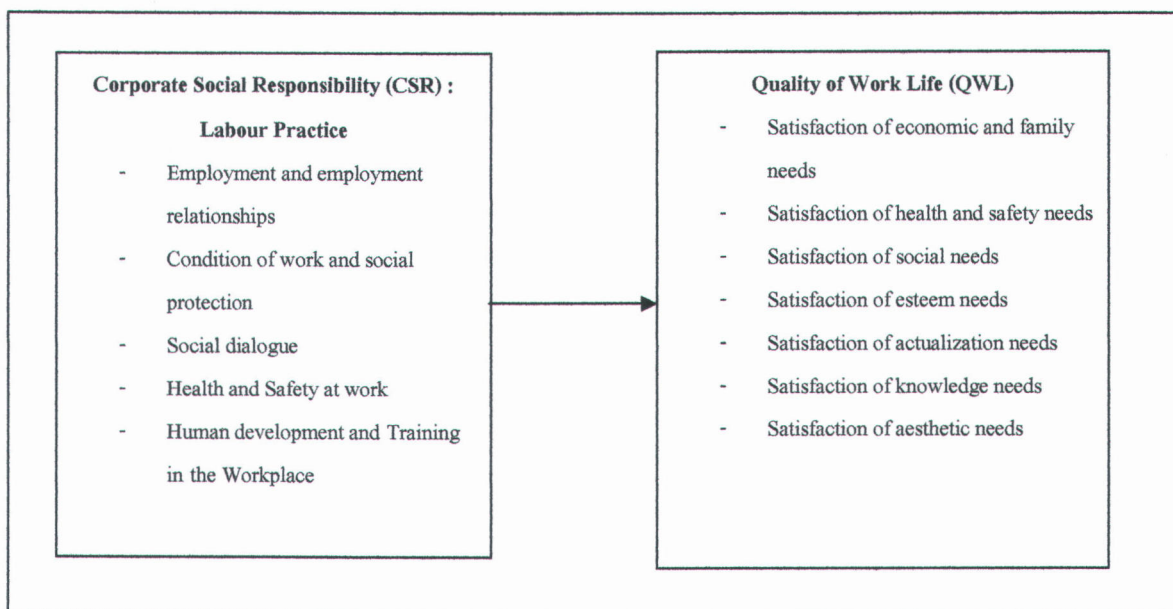
สมมติฐานที่ 6 ระดับความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการพัฒนามนุษย์และการอบรมที่สูงทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสูง

2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากนิยามและแนวคิดของความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การธุรกิจที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทบทวนมานั้น สรุปได้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจคือ ความมุ่งมั่นหรือพันธะสัญญาที่ธุรกิจมีอยู่อย่างต่อเนื่อง ในการที่จะประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงาน ตลอดจนครอบครัวของเขาเหล่านั้น (WBCSD, 2003) รวมทั้งมิติของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจ (CSR) ขององค์การมาตรฐานสากล ISO และจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ในทางบวกของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ทั้งผลโดยตรงต่อองค์กร (อมราพร ปะบุตร, 2550; Rupp et al., 2006; Jackson, 2008) ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน ภาพพจน์ขององค์กร ความน่าเชื่อถือขององค์กร และผลต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร โดยเฉพาะผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นบุคลากรขององค์กร ซึ่งงานวิจัยของ Lewin et al. (1995) ได้แสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่สุดขององค์การธุรกิจของญี่ปุ่นก็คือ “พนักงาน” และในประเทศฟินแลนด์ CEO ส่วนใหญ่เห็นว่าความรับผิดชอบต่อพนักงานเป็นมิติที่สำคัญมากของการแสดง

ความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากนี้จากงานวิจัยของกัลยาณี คุ้มมี และบุษยา วีรกุล (2550) ได้แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรม คุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงานในองค์การไทยว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการสร้างเสริมจริยธรรมขององค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง

จากงานวิจัยต่างๆดังกล่าว และจากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 นี้ทำให้สามารถกำหนดปัจจัยหรือตัวแปรที่เกี่ยวข้อง คือ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร และสามารถทราบถึงลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแปร นำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ โดยมีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การเป็นตัวแปรต้น ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเป็นตัวแปรตาม และได้พัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุระหว่าง ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจ (CSR) ในประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การ โดยโมเดลของผู้วิจัยประกอบด้วยมิติการปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practice) ขององค์การธุรกิจ ซึ่งวัดได้จากมิติ หรือตัวชี้วัด 5 ตัว (CSR-DIW; ISO/DIS26000, 2009) คือ การจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน (Employment and employment relationships : EM) เงื่อนไขในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม (Condition of work and social protection : CW) การสานเสวนาทางสังคม การมีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรองของลูกจ้าง (Social dialogue: SD) อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (Health and Safety at work: HS) และการพัฒนามนุษย์และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน (Human development and Training in the Workplace: HD) ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรขององค์การสามารถชี้วัดได้จากตัวบ่งชี้ 7 ตัว (Sirgy et al., 2006; Chan & Wyatt, 2007; กัลยาณี คุ้มมี และ บุษยา วีรกุล, 2551) คือ การตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย (Satisfaction of health and safety needs : SH) การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว (Satisfaction of economic and family needs: SF) ตอบสนองความต้องการด้านสังคม (Satisfaction of social needs :SS) การตอบสนองความต้องการด้านศักดิ์ศรี (Satisfaction of esteem needs :SE) การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ (Satisfaction of actualization needs : SA) การตอบสนองความต้องการด้านความรู้ (Satisfaction of knowledge needs :SK) และการตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์ (Satisfaction of aesthetic needs : ST) เมื่อนำตัวแปรทั้งหมดมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังภาพที่ 2.13



ภาพที่ 2.13 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.6 สรุป

จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความหมาย พัฒนาการ ทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การธุรกิจในประเทศ การปฏิบัติด้านแรงงานของนักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ รวมทั้งองค์การระหว่างประเทศ และองค์การต่างๆที่เกี่ยวข้องแล้ว ผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์คุณลักษณะของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจในมิติด้านการปฏิบัติต่อแรงงาน ว่าประกอบด้วย 1) การจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน 2) เงื่อนไขในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม 3) การसानเสวนาทางสังคม 4) อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน 5) การพัฒนามนุษย์และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน ซึ่งการวิเคราะห์องค์ประกอบดังกล่าวนี้จะสามารถพัฒนาเป็นตัวแบบในการชี้วัดระดับความรับผิดชอบต่อสังคม ในประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน ขององค์การธุรกิจ และเป็นประโยชน์ต่อองค์การธุรกิจที่สามารถนำไปพัฒนา หรือปรับปรุงการดำเนินงานกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการปฏิบัติด้านแรงงานต่อไป

ในส่วนของการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น ผู้วิจัยได้นำเสนอถึงความหมาย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และปัจจัยหรือองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งของนักวิชาการชาวไทยและชาวต่างประเทศ พบว่าองค์ประกอบ

ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรนั้นประกอบด้วย 1) การตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย 2) การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว 3) การตอบสนองความต้องการด้านสังคม 4) การตอบสนองความต้องการด้านศักดิ์ศรี 5) การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ 6) ตอบสนองความต้องการด้านความรู้ 7) การตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ทำการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การธุรกิจกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่างานวิจัยส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของความรับผิดชอบต่อสังคม กับทรัพยากรมนุษย์ขององค์การในด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และพบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน อันเป็นการแสดงว่าความสัมพันธ์ของความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การกับบุคลากร ในองค์กรหรือทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรนั้น มีความสัมพันธ์ต่อกัน ยังไม่ปรากฏงานวิจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การธุรกิจกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยตรง

จากการทบทวนและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยสามารถนำไปกำหนดโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างตัวแปร อันจะนำไปสู่การกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) ซึ่งจะได้กล่าวถึงในบทที่ 3 ต่อไป