



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ขององค์การธุรกิจในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ (1) เพื่อศึกษาการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์การธุรกิจต่างๆในประเทศไทย ที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานสากล (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การธุรกิจต่างๆ ในประเทศไทย ที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม

ผู้วิจัยได้พัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การธุรกิจในประเทศไทย จากมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคม (Standard for Corporate Social Responsibility, Department of Industrial works: CSR-DIW, 2551) และมีการปรับปรุงเพิ่มเติมในปี พ.ศ. 2552 ซึ่งเป็นมาตรฐานที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ISO 26000 (2009) ผลการสังเคราะห์สรุปได้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน ขององค์การธุรกิจในประเทศไทย วัดได้จากการจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน (Employment and employment relationships) เงื่อนไขในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม (Condition of work and social protection) การสานเสวนาทางสังคม การมีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรองของลูกจ้าง (Social dialogue) อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (Health and Safety at work) และการพัฒนามนุษย์และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน (Human development and Training in the Workplace) นอกจากนั้น จากการทบทวนวรรณกรรมยังพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน ขององค์การธุรกิจมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรขององค์การ 7 ด้าน ได้แก่ การตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย (Satisfaction of health and safety needs) การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว (Satisfaction of economic and family needs) การตอบสนองความต้องการด้านสังคม (Satisfaction of social needs) การตอบสนองความต้องการด้านศักดิ์ศรี (Satisfaction of esteem

needs) การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ (Satisfaction of actualization needs) การตอบสนองความต้องการด้านความรู้ (Satisfaction of knowledge needs) และการตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์ (Satisfaction of aesthetic needs)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นุคลากรขององค์การธุรกิจที่ผ่านการตรวจประเมิน และได้รับการรับรองมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม CSR-DIW จากกรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ปีพ.ศ. 2551 จำนวน 28 แห่ง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 39,249 คน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ พฤศจิกายน 2552 ถึง มีนาคม 2553 ด้วยการส่งแบบสอบถามทางจดหมาย จำนวน 1,400 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 892 ฉบับคิดเป็นอัตราการตอบกลับคืน (Response Rate) ร้อยละ 64 สำหรับการนำเสนอในบทที่ 5 นี้ ผู้วิจัยแบ่งหัวข้อออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนแรก (5.1) สรุปผลการวิจัย ส่วนที่สอง (5.2) อภิปรายผล ส่วนที่สาม (5.3) นัยสำคัญของการวิจัย ส่วนที่สี่ (5.4) ข้อจำกัดในการวิจัย ส่วนที่ห้า (5.5) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอในหัวข้อนี้ออกเป็น 3 ข้อ ได้แก่ ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย และผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีรายละเอียดดังนี้

5.1.1 ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นบุคลากรขององค์การขนาดใหญ่ 28 องค์การ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย มีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการเป็นส่วนใหญ่ และส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในส่วนการผลิต รองลงมาเป็นส่วนงานให้บริการ ส่วนงานบริหารจัดการและธุรการสนับสนุน มีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาคือระดับ ปวช. ถึง อนุปริญญา และมีมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่ามัธยมศึกษา ส่วนระดับการศึกษาที่น้อยและน้อยที่สุด คือระดับปริญญาโทและปริญญาเอกตามลำดับ

ตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุในช่วงที่ต่ำกว่า 30 ปี ซึ่งเป็นวัยเริ่มต้นการทำงาน รองลงมาเป็นช่วงอายุ 30 ถึง 39 ปี ซึ่งเป็นวัยที่ทำงานที่มีประสบการณ์และได้รับการพัฒนาในงานมาได้ระยะหนึ่งแล้ว จนสามารถได้รับโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงาน ช่วงอายุถัดมาคือ ช่วงอายุ 40 ถึง 49 ปี สุดท้ายคือช่วงอายุ 50 ถึง 59 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด

5.1.2 ค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ 2 ตัวแปร ประกอบด้วย (1) ความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์การธุรกิจ และ (2) คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การธุรกิจ ได้ดังนี้

5.1.2.1 ความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์การธุรกิจ

เมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ ของความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานแล้ว พบว่า บุคลากรจะสามารถรับรู้ และมองเห็นว่าองค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคม ในด้านการจ้างงานและการปฏิบัติเกี่ยวกับเงื่อนไขต่างๆ ในการจ้างงานมากที่สุด ซึ่งการจ้างงานและเงื่อนไขการจ้างงานนี้จะองค์กรต่างๆ ต้องเคารพและปฏิบัติอยู่บนพื้นฐานของข้อบังคับทางกฎหมายอันเป็นถึงองค์กรต่างๆ ยากที่จะหลีกเลี่ยงได้ องค์ประกอบถัดมาที่บุคลากรรับรู้ว่าองค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคมสูงคือ ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน และด้านการจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน ตามลำดับ ซึ่งทั้งสองด้านนี้เป็นเรื่องที่ต้องจัดการต่างๆ ต้องถือปฏิบัติตามข้อบังคับและมาตรการทางกฎหมายเช่นกัน แต่กระนั้นองค์กรก็ยังได้แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านนี้สูงกว่าข้อกำหนดทางกฎหมาย โดยการรับฟังและให้สิทธิบุคลากรในการปฏิบัติงานที่จะเป็นอันตรายร้ายแรงต่อชีวิตหรือสุขภาพของบุคลากรและผู้เกี่ยวข้อง องค์กรได้มีการแจ้งบุคลากรหรือตัวแทนบุคลากร ให้ร่วมกันพิจารณาในการลดผลกระทบที่รุนแรงอันอาจจะเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง หรือการปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน นับว่าเป็นการเปิดโอกาสให้เกิดการสานเสวนาทางสังคมให้กับบุคลากรอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการแสดงความรู้ของบุคลากรในด้านการสานเสวนาทางสังคม ที่อยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างมาก ถึงแม้ว่าจะเป็นองค์ประกอบที่ต้องจัดการให้ความสำคัญน้อยที่สุดหรืออยู่ในอันดับสุดท้าย สำหรับองค์ประกอบด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ในพื้นที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ซึ่งแสดงว่าองค์การธุรกิจต่างๆ ได้ให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาและฝึกอบรมสำหรับพนักงานในระดับปานกลางถึงค่อนข้างมาก จากผลการวิจัยในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าการสานเสวนาระหว่างองค์กรและบุคลากรที่องค์การธุรกิจให้ความสำคัญอยู่ในอันดับสุดท้ายนั้น ทำให้องค์การรับทราบข้อมูลจากบุคลากร หรือมองเห็นความจำเป็นในการฝึกอบรมของบุคลากรได้น้อยหรือปานกลางเช่นกัน ทำให้องค์การไม่ได้จัดเตรียมแผนการคุ้มครอง และสร้างความก้าวหน้าให้กับบุคลากรที่เหมาะสมได้ ตลอดจนไม่ได้จัดให้มีช่วงเวลาในการทำงานที่เหมาะสมและสมดุลต่อชีวิตครอบครัวและชีวิตส่วนตัวของบุคลากร

สำหรับการพิจารณาในภาพรวม จะพบว่าองค์การธุรกิจที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในประเทศไทย ที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ มีการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในประเด็นด้านแรงงานในระดับสูงมาก ในความคิดเห็นของบุคลากรขององค์การธุรกิจ

ซึ่งหมายถึงว่า องค์การธุรกิจที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในประเทศไทย มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ในประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน มีการจ้างงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย ไม่หลีกเลียงภาระหน้าที่ของนายจ้างตามกฎหมาย เคารพต่อข้อกำหนดและเงื่อนไขในการจ้างงาน มีการจ่ายค่าจ้างและค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลาอย่างเป็นธรรมให้กับลูกจ้างโดยตรง ไม่หลีกเลียงที่จะให้ความคุ้มครองและเคารพสิทธิของบุคลากร นอกจากนี้องค์การยังเปิดโอกาสให้บุคลากร ได้ร่วมจัดตั้งองค์กรเพื่อการเจรจาต่อรองกับนายจ้างหรือองค์การ โดยมีได้ขัดขวางหรือกีดกันการใช้สิทธิดังกล่าวของบุคลากร ตลอดจนไม่มีการปลดบุคลากรหรือเลิกจ้างโดยความลำเอียงหรือเลือกปฏิบัติ องค์การมีการประยุกต์ใช้และรักษาไว้ซึ่งนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ตลอดจนมีการกระบวนการวิเคราะห์และควบคุมความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย องค์การได้มีการจัดหาและรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรได้มีมาตรฐานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ทั้งนี้องค์การยังได้จัดเตรียมและมุ่งส่งเสริมให้บุคลากร ได้รับโอกาสในการพัฒนาและฝึกอบรมในการทำงานโดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ องค์การมีความเคารพในความรับผิดชอบต่อครอบครัวของบุคลากร จัดให้มีช่วงเวลาทำงานที่สมเหตุสมผลและสมดุลกับชีวิตส่วนตัวหรือชีวิตครอบครัว ตลอดจนจัดเตรียมแผนและจัดให้มีโครงการหรือกิจกรรมที่เน้นส่งเสริมสุขภาพ และความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร

5.1.2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การธุรกิจ

เมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การธุรกิจแล้ว พบว่าบุคลากรขององค์การธุรกิจต่างๆ ได้รับการตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัวและความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย อยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสอดคล้องกับประเด็นเดียวกันกับการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การ นั้นแสดงว่าบุคลากรได้รับผลตอบแทนจากการทำงานในรูปของค่าจ้างที่เพียงพอต่อความต้องการ ได้รับความมั่นคงในงานที่รับผิดชอบ โดยสามารถจัดสรรเวลาการทำงาน เวลาส่วนตัว และเวลาของครอบครัวได้อย่างเหมาะสม และบุคลากรยังได้รับการป้องกันการเจ็บป่วยและบาดเจ็บจากการทำงาน ตลอดจนเสริมสร้างสุขอนามัยให้กับบุคลากรขององค์การในระดับที่สูง นอกจากนี้ องค์ประกอบด้านอื่นๆ ได้แก่ การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุทางศักดิ์ศรี การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ การตอบสนองความต้องการด้านความรู้ การตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์ และการตอบสนองความต้องการด้านสังคม ล้วนได้รับการตอบสนองในระดับสูงทั้งสิ้น โดยมีระดับคะแนนใกล้เคียงกันทั้งหมดไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งสามารถสรุปว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร หรือความต้องการของบุคลากรได้รับการ

ตอบสนองจากองค์การสูงมากทุกๆด้าน แสดงให้เห็นว่า เมื่อองค์การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านแรงงานอย่างจริงจัง ความต้องการของบุคลากรก็จะได้รับการตอบสนองด้วยเช่นกัน

สำหรับการพิจารณาในภาพรวม จะพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การธุรกิจอยู่ในระดับสูงมาก ทั้ง 7 ด้านความต้องการ เป็นไปตามแนวคิดของ Sirgy et al. (2001) ทฤษฎีความต้องการและการจูงใจ (needs satisfaction) (Maslow, 1943; Herzberg, 1959) และทฤษฎีความพอใจล้นข้าม (spillover) (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) ซึ่งหมายถึงว่า องค์การธุรกิจในประเทศไทยได้ส่งเสริม และตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรขององค์การในด้านการป้องกันการเจ็บป่วย และบาดเจ็บในการทำงานของบุคลากร ด้านเศรษฐกิจและครอบครัว มีการจ่ายค่าจ้างที่เหมาะสมและเพียงพอ มีความมั่นคงในงาน บุคลากรมีเวลาทำงานและช่วงเวลาส่วนตัวที่สมดุลมากเพียงพอ บุคลากรได้รับโอกาสในความเท่าเทียมในการทำงานสูง ได้รับโอกาสในการรับรู้ในได้รับความสำคัญในงานที่ทำสูงมาก ได้รับโอกาสที่จะแสดงศักยภาพของตนและสามารถบรรลุความเชี่ยวชาญในอาชีพของตน ได้รับโอกาสเรียนรู้และเพิ่มทักษะในงานและในอาชีพ ตลอดจนได้รับการตอบสนองในการได้รับโอกาสในการคิดอย่างสร้างสรรค์ เพื่อแก้ปัญหาในการทำงาน และพัฒนาตนเองที่สูงมาก

5.1.3 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้สรุปได้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน และมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การธุรกิจ ในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรขององค์การทั้ง 7 ด้าน คือ การตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและครอบครัว การตอบสนองความต้องการด้านสังคม การตอบสนองความต้องการด้านศักดิ์ศรี การตอบสนองความต้องการด้านการบรรลุศักยภาพ การตอบสนองความต้องการด้านความรู้ และการตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์ โดยที่ความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์การมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การธุรกิจ สอดคล้องกับผลการวิจัยของกัลยาณี ถูณมี และคณะ

(2550) ที่แสดงถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างจริยธรรมขององค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และมีผลกระทบในทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การธุรกิจ สามารถอธิบายผลได้ดังนี้

5.2.1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของตัวแปรในการวิจัยพบว่า องค์การธุรกิจในประเทศไทยมีการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ในประเด็นด้านแรงงานในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า องค์การธุรกิจในประเทศไทย มีความเข้าใจในการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างรับผิดชอบ ไม่เพียงเฉพาะทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแรงงานเท่านั้น หากปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเป็นธรรม ให้ความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ให้โอกาสบุคลากรหรือบุคลากรขององค์การ ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และโอกาสในความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน มีนโยบายที่ส่งเสริมในเรื่องของความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Arena (2006) ที่สรุปว่าเป้าหมายสูงสุดของความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) คือการทำให้โลกน่าอยู่ขึ้นกว่าเดิม เป็นการคืนกำไรกลับคืนสู่สังคม และการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรหรือแรงงาน ยังทำให้สามารถลบภาพพจน์ในด้านลบขององค์การลงได้ด้วย ตลอดจนให้บุคลากรได้มีโอกาสในการสร้างความสมดุลในชีวิตการทำงาน ชีวิตส่วนตัว และชีวิตครอบครัว เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี เป็นการยกระดับความเป็นอยู่และดูแลมาตรฐานการทำงานของบุคลากร ส่งผลให้องค์การสามารถลดต้นทุนอันเกิดจากความเสียหายได้ และก่อให้เกิดกำไรทางภาพพจน์องค์การในสายตาของสังคม และยังสามารถส่งผลทางอ้อมให้กับครอบครัวและชุมชนของบุคลากรอีกด้วย (Campbell, 1997) แสดงให้เห็นว่าองค์การนั้นมีการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานที่สำเร็จผล

5.2.2 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลการวิจัย พบว่าการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร มีความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน แสดงว่าองค์การธุรกิจในประเทศไทยจำเป็นต้องดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนองค์การธุรกิจที่ดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่แล้ว ก็สมควรจะต้องคงไว้ซึ่งการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม และพัฒนาปรับปรุงนโยบายเกี่ยวกับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง อันจะนำมาซึ่งพัฒนาการจัดการด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรขององค์การซึ่งเป็น

ปัจจัยที่สำคัญในการทำงานของบุคลากรดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมนั้นนับว่าเป็นกลยุทธ์การจัดการภายในองค์กรที่จำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากร และสามารถจูงใจให้บุคลากรที่มีความสามารถและมีประสิทธิภาพ ยินดีและพร้อมที่จะทำงานให้กับองค์กร และเมื่อองค์กรมีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างถูกต้อง จะสามารถสร้างความผูกพันของบุคลากรโดยการสร้างความรู้สึกรักให้กับบุคลากรว่าบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งของภารกิจที่สำคัญและมีค่าขององค์กร และเป็นการช่วยให้เพิ่มการเชื่อมต่อทางสังคมของบุคลากรกับองค์กร (Bhattacharya et al., 2008) ซึ่งจากโมเดลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการสานเสวนาทางสังคมเป็นองค์ประกอบที่มีน้ำหนักมากที่สุดในความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาและปรับปรุงการสานเสวนาทางสังคมกับบุคลากรให้มากขึ้น เพราะจะเป็นการนำไปสู่คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น สามารถรักษาและสร้างความผูกพันให้กับบุคลากรขององค์กร

ตารางที่ 5.1 ผลสรุปโดยรวมของการวิจัย

	องค์ประกอบของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน (CSR : Labor Practice)	ระดับความสำคัญขององค์ประกอบ	
		จากผลลัพธ์ของ โมเดลการวิจัย	จากการรับรู้ของ พนักงาน
SD	การसानเสวนาและการเปิดโอกาสให้พนักงาน ได้แสดงความคิดเห็น สามารถร่วมในการเจรจาต่อรองกับองค์กรได้อย่างอิสระโดยไม่ขัดขวาง	อันดับที่ 1	อันดับที่ 5
HD	การพัฒนาและฝึกอบรมให้กับพนักงาน สร้างโอกาสให้พนักงาน ได้มีความก้าวหน้าในงาน ได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ตลอดจนเคารพต่อเวลาทำงานและเวลาส่วนตัวของพนักงาน	อันดับที่ 2	อันดับที่ 4
HS	การประยุกต์ พัฒนา และรักษาไว้ซึ่งนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน รับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายและจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุ และโรคจากการทำงานตามจำเป็น	อันดับที่ 3	อันดับที่ 2
CW	เงื่อนไขในการทำงานตามกฎหมาย ความคุ้มครองทางสังคมตามสมควร จ่ายค่าจ้างอย่างเป็นธรรมสอดคล้องตามกฎหมาย เคารพสิทธิในชั่วโมงทำงานและการทำงานล่วงเวลา ตลอดถึงกำหนดวันหยุดประเพณีและตามธรรมเนียม	อันดับที่ 4	อันดับที่ 1
EM	การจ้างงานที่เป็นธรรม จัดทำสัญญาจ้างงานตามกฎหมาย ไม่เลือกปฏิบัติ หลีกเลี่ยงการจ้างงานแบบชั่วคราว	อันดับที่ 5	อันดับที่ 3

5.2.3 ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในประเทศไทย และองค์ประกอบของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสามารถสรุปได้ดังนี้

1) การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (CSR: Labor practice กับ QWL) พบว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือหากองค์กรธุรกิจมีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมมากจะส่งผลให้บุคลากรในองค์กรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มากหรือสูงด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

กัลยาณี คุณมี และคณะ (2550) ที่กล่าวว่าจริยธรรมขององค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันโดยตรง และจริยธรรมขององค์กรมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และมีผลกระทบในทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน

นักวิชาการท่านหนึ่ง ได้แสดงความคิดเห็นต่อผลลัพธ์ของการวิจัยในครั้งนี้ว่า “เป็นสิ่งที่ดีที่มีงานวิจัยที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจนว่า CSR มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของพนักงาน และงานวิจัยยังแสดงให้เห็นอีกว่า CSR มีองค์ประกอบอะไรบ้าง องค์ประกอบไหนมีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตมากน้อยขนาดไหน เพราะเรื่องนี้เป็นประโยชน์กับผู้ประกอบการและผู้บริหารที่ทำ CSR อยู่แล้ว หรือกำลังจะทำ CSR สามารถนำผลวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางในการทำกิจกรรม CSR ที่มีประสิทธิภาพ เรียกว่ามีป้ายบอกทางให้ไม่ทำให้หลงทาง สามารถขับรถไปสู่จุดหมายโดยไม่หลงทางและไม่ต้องอ้อมค้อม”

2) การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการสานเสวนาทางสังคมกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (CSR:SD กับ QWL) พบว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือหากองค์กรธุรกิจมีการจัดกิจกรรม หรือดำเนินนโยบายที่ส่งเสริมให้มีการสานเสวนา ส่งเสริมการเจรจาร่วมกันระหว่างพนักงานและผู้บริหารขององค์กรในระดับที่สูง หรือมากอย่างจริงจังจะส่งผลให้บุคลากรในองค์กรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มากหรือสูงด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนา แสงศักดิ์ (2549: 56) ที่กล่าวถึงการที่ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความสามารถ ความริเริ่มในการปฏิบัติงานเป็นส่วนที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน และสอดคล้องกับการแนวคิดของ Walton (1974) Huse and Cumming (1985) และ Gillian and Ron (2001) ที่กล่าวไว้เช่นกันว่า สิทธิในการพูดและแสดงออกได้อย่างเสรี โดยไม่ต้องเกรงกลัวว่าจะถูกกลั่นแกล้งจากฝ่ายบริหารขององค์กร ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผู้บริหารองค์กรธุรกิจ ที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมแห่งหนึ่ง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “โดยปกติแล้วทางบริษัทก็เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการประชุมเสนอความคิดเห็นในด้านต่างๆกับฝ่ายบริหารอยู่เป็นประจำ เช่น ประชุมวางแผนด้านการพัฒนาและฝึกอบรม การประชุมวางแผนและวางนโยบายด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย เป็นต้น ซึ่งทำให้ฝ่ายบริหารสามารถกำหนดนโยบายและแผนงานที่มีประสิทธิภาพได้มากขึ้น ผลลัพธ์ที่ได้ทำให้สามารถป้องกันและลดอุบัติเหตุจากการทำงานได้ ทำให้ลดการสูญเสียเวลาและเงินได้มากขึ้นอย่างเห็นได้ชัดชัดเจน” นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารท่านหนึ่งจากกรมโรงงานซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดูแลองค์กรที่ประกอบการอุตสาหกรรม ท่านกล่าวว่า “ผมเห็นด้วยว่าการสานเสวนาเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เพราะการที่องค์กรหรือบริษัทต่างๆเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วม

ในการวางแผนร่วมกับองค์กร และเปิดโอกาสให้มีการเจรจาต่อรองนั้น เป็นการสร้างโอกาสให้เกิดแนวคิด หรือแผนงานใหม่ๆ และเป็นการสร้างโอกาสที่จะสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ได้โดยไม่ต้องลงทุนมากมายอีกด้วย แต่ในการบริหารขององค์กรในไทยส่วนใหญ่ยังเป็นการบริหารแบบบนลงล่างเสียส่วนใหญ่ ทำให้หลายองค์กรยังคงไม่ให้ความสำคัญกับการสานเสวนามากนัก” นอกจากนี้ท่านยังได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มอีกว่า “การที่ผลวิจัยแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการสานเสวนาและเจรจาต่อรองว่าเป็นสิ่งที่ประเด็นที่สำคัญที่สุดในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมนี้ จะทำให้องค์กรธุรกิจต่างๆหันมาให้ความสนใจในประเด็นนี้มากขึ้น และใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการในด้านต่างๆ ทั้งการดำเนินงานในการประกอบการทางธุรกิจและการดำเนินกิจกรรมทางสังคมขององค์กรต่อไปได้”

ผลจากการสัมภาษณ์ แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องระหว่างการปฏิบัติจริงกับผลการวิจัยว่าการสานเสวนาทางสังคมมีความสำคัญและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน และหากการองค์กรธุรกิจหันมาให้ความสนใจและนำไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง จะทำให้องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการวางแผนงานและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถช่วยลดความเสียหายจากการทำงานที่เสี่ยงอันตรายหรือลดอุบัติเหตุและ โรคจากการทำงานได้ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3) การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการพัฒนาและฝึกอบรมกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (CSR:HD กับ QWL) พบว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือหากองค์กรธุรกิจมีนโยบายที่ส่งเสริมให้มีการสร้างโอกาสให้พนักงาน ได้มีความก้าวหน้าในงานได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ตลอดจนมีการส่งเสริมให้พนักงาน ได้มีชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวหรือชีวิตครอบครัวที่สมดุลกันในระดับที่สูง หรือมากจะส่งผลให้บุคลากรในองค์กรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มากหรือสูงด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนฯ แสงศักดิ์ (2549: 56) และ Drafke and Kossen (2002, อ้างใน ทัศนฯ แสงศักดิ์, 2549) ที่พบว่า ความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวโดยรวมที่เหมาะสมจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี และสอดคล้องกับการแนวคิดของ Walton (1974) Huse and Cumming (1985) และ Gillian and Ron (2001) ที่กล่าวไว้เช่นกันว่า การสร้างโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานหรือบุคลากรขององค์กร รวมทั้งความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว การมีหลักเกณฑ์ในการทำงานปกติ การทำงานล่วงเวลา การจัดเวลาพักผ่อนเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

4) การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (CSR:HS กับ QWL) พบว่ามีความสัมพันธ์ไปใน

ทิศทางเดียวกัน นั่นคือหากองค์การธุรกิจมีการประยุกต์ พัฒนา และรักษาไว้ซึ่งนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายและจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุและโรคจากการทำงานตามจำเป็น ไม่ผลักระด้างกล่าวให้กับพนักงานจัดตั้งหน่วยงานหรือส่วนงานที่ดูแล และรับผิดชอบในด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยให้กับพนักงานในระดับที่สูงหรือมากอย่างจริงจังจะส่งผลให้บุคลากรในองค์การ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มากหรือสูงด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนาศาสตร์ (2549: 55) และ ขวัญจิรา ทองนำ (2547, อ้างใน ทัศนาศาสตร์, 2549) ที่พบว่า บรรยากาศ และสถานที่ทำงานที่สะอาด มีความปลอดภัย เป็นระเบียบเหมาะสมแก่การทำงาน จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี และสอดคล้องกับการแนวคิดของ Walton (1974) Huse and Cumming (1985) และ Gillian and Ron (2001) ที่กล่าวไว้เช่นกันว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพที่ดีให้กับพนักงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

5) การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นเงื่อนไขในการทำงานตามกฎหมาย ความคุ้มครองทางสังคมกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (CSR:CW กับ QWL) พบว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือหากองค์การธุรกิจจัดให้มีเงื่อนไขในการทำงานตามกฎหมาย จัดเตรียมความคุ้มครองทางสังคมตามสมควร จ่ายค่าจ้างอย่างเป็นธรรมสอดคล้องตามกฎหมาย เคารพสิทธิในชั่วโมงทำงานและการทำงานล่วงเวลา ตลอดจนกำหนดวันหยุดตามประเพณี และตามธรรมเนียมในระดับที่สูงหรือมาก จะส่งผลให้บุคลากรในองค์การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มากหรือสูงด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนาศาสตร์ (2549: 55) และ ประภาพร นิกรเพสย์ (2546, อ้างใน ทัศนาศาสตร์, 2549) ที่พบว่า ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สวัสดิการที่ดีเหมาะสมตามสมควร จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี และสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1974) และ Huse and Cumming (1985) ที่กล่าวไว้เช่นกันว่า การให้ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

6) การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นด้านการจ้างงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงาน (CSR:EM กับ QWL) พบว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือหากองค์การธุรกิจมีนโยบายการจ้างงานที่เป็นธรรม และดำเนินการจ้างงานที่เป็นธรรม โดยมีการทำสัญญาว่าจ้างตามกฎหมายโดยตรงกับลูกจ้างหรือพนักงาน หลีกเลี่ยงการรับจ้างช่วง หลีกเลี่ยงการจ้างงานแบบชั่วคราว จะจ้างงานช่วงหรือจ้างงานชั่วคราวในกรณีที่จำเป็นหรือตามฤดูกาลเท่านั้น การจ้างงานอย่างเป็นธรรมระดับที่สูงหรือมาก จะส่งผลให้บุคลากรในองค์การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มากหรือสูงด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนาศาสตร์ (2549: 56) และ วรนาถ แสงมณี (2547, อ้างใน ทัศนาศาสตร์, 2549) ที่พบว่า ข้อบังคับและระเบียบปฏิบัติต่างๆ ในการ

จ้างงานที่ถูกต้องและสอดคล้องกับกฎหมาย จะสร้างความรู้สึที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์การธุรกิจ ที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมแห่งหนึ่ง ได้กล่าวว่า “การประชุมร่วมกับพนักงานเพื่อร่วมกันวางแผนการผลิต และวางแผนกำลังคน ทำให้บริษัทสามารถกำหนดแผนงานและกำลังคนที่สอดคล้องกับกระบวนการผลิตและเป้าหมายการผลิตได้ดีขึ้น ทำให้ไม่ต้องจ้างเหมาช่วงจากภายนอก และมีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังทำให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงานมากขึ้น” ซึ่งจากคำกล่าวข้างต้น เป็นการแสดงให้เห็นว่าพนักงานขององค์การของท่านมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

5.3 นัยสำคัญของการวิจัย

การวิจัยเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์การ (Corporate Social Responsibility) กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร (Quality of Work Life) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ที่ยังไม่พบว่ามีผู้ใดได้ทำการศึกษามาก่อน และยังไม่พบว่ามี การศึกษาใด ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การธุรกิจประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานมาก่อน ซึ่งผลจากการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยพบว่านัยสำคัญที่ได้รับจากการวิจัยนี้คือ ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์การ (Corporate Social Responsibility) กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร (Quality of Work Life) ที่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของกัลยาณี และคณะ (2550) ที่แสดงถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการส่งเสริมจริยธรรมขององค์การกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลกระทบในทางบวกต่อความพึงพอใจในงานและพันธะผูกพันต่อองค์การ ทำให้องค์การธุรกิจในประเทศไทยทราบถึงแนวทางการปฏิบัติกิจกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานที่สามารถเทียบเท่ากับระดับเดียวกันกับมาตรฐานสากล สามารถทำให้องค์การธุรกิจทราบว่ากิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นเหมาะสมหรือไม่ และทำให้สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ทางการจัดการ โดยนำไปปรับปรุงกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานได้อย่างเหมาะสม และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดและพัฒนานโยบายเกี่ยวกับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) อันนำไปสู่การพัฒนาการจัดการด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรได้

ผลลัพธ์จากการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี สามารถช่วยสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่ยอมรับในสังคม (อมราพร ปวะบุตร และคณะ, 2550) กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ช่วยสร้างและรักษาความสัมพันธ์ภาพทางบวกกับบุคลากรขององค์กร สร้างความผูกพัน และจงรักภักดีต่อองค์กร (Kim et al., 2010) กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นกลยุทธ์ในการจูงใจให้บุคคลที่มีคุณภาพและมีความสามารถต้องการเข้าร่วมมือในการทำงานกับองค์กร (Rupp et al., 2006) และยังช่วยให้องค์กรสามารถรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ มีประสิทธิภาพในการทำงานคงอยู่กับองค์กร (Bhattacharya et al., 2008) นอกจากนี้ผลลัพธ์จากการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่าประเด็นที่ถือว่าเป็นประเด็นที่สำคัญที่สุดในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานคือการสานเสวนาทางสังคม ซึ่งเป็นประเด็นที่จะทำให้องค์กรสามารถประสบความสำเร็จในประเด็นด้านอื่นๆด้วย ดังนั้นองค์กรธุรกิจทั้งที่ดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานอยู่แล้ว และมีแผนการที่จะดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จำเป็นต้องมีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญในการสานเสวนาร่วมกับบุคลากร เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายและการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถประสบความสำเร็จได้

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจจากมาตรฐานความรับผิดชอบต่อของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคม (Standard for Corporate Social Responsibility, Department of Industrial works: CSR-DIW, 2551) และมาตรฐานสากล ISO 26000 (2009) ซึ่งผลจากการวิจัยในครั้งนี้นำไปสู่

(1) องค์กรความรู้ใหม่จากข้อมูลที่ค้นพบ

จากข้อมูลที่ค้นพบ (ตารางที่ 5.1) สามารถสรุปความสำคัญและสาระขององค์ประกอบต่างๆของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ในประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์กรธุรกิจบริบทของประเทศไทยได้ดังนี้

1.1 การสานเสวนาและการร่วมเจรจาต่อรองของบุคลากร ขององค์กรกับตัวแทนหรือผู้บริหาร หรือเจ้าขององค์กรธุรกิจ เป็นองค์ประกอบเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด จากการวิจัยในครั้งนี้ แต่ในทางปฏิบัติที่ผ่านมากลับพบว่า องค์กรธุรกิจให้ความสำคัญในการทำกิจกรรมดังกล่าวนี้น้อยที่สุด หรือเป็นอันดับสุดท้าย ประกอบกับลักษณะพฤติกรรมและนิสัยของคนไทยเป็นคนค่อนข้างขี้อาย ไม่กล้าแสดงออก ขี้เกรงใจ (Phillips, 1974) ทำให้องค์กรธุรกิจหรือผู้บริหารมองไม่เห็นความสำคัญของการสานเสวนา และร่วมเจรจากับพนักงานหรือบุคลากรขององค์กร ทั้งๆที่การสานเสวนานี้และการสร้างโอกาสให้พนักงานได้สามารถมีส่วนร่วมในการ

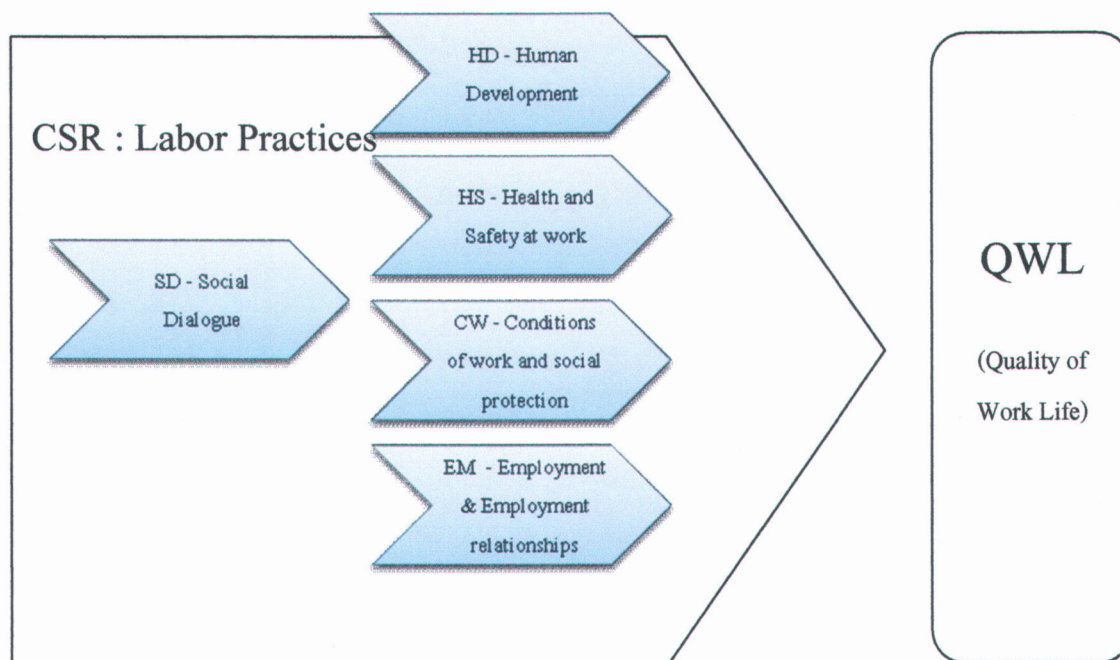
ดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด และเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุด ในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจ (Perrini, 2006: 310-311) ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Panapanaan et al. ที่พบว่า การเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น เปิดโอกาสให้มีการสานเสวนาเจรจาต่อรอง และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกับฝ่ายบริหารมีความสัมพันธ์ที่สูงต่อการวางแผนนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม ที่เกี่ยวข้องลูกจ้างหรือพนักงานขององค์การ (Panapanaan et al., 2003: 140-141) และยังสอดคล้องกับทฤษฎีการสร้าง ความสัมพันธ์ของมนุษย์ของ Mayo (Kennedy อ้างใน สมพงษ์ สุวรรณจิตกุล, 2547: 194-199) ที่กล่าวว่า “การสื่อสารที่ดีระหว่างพนักงานและฝ่ายบริหารขององค์การ การเปิดโอกาสให้กับพนักงานได้เข้าร่วมตัดสินใจ ได้มีส่วนร่วมในการจัดการกับฝ่ายบริหารของพนักงาน เป็นการสร้างแรงจูงใจและเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกันเองรวมทั้งฝ่ายบริหาร อันย่อมส่งผลให้มีผลผลิตและผลงานที่เพิ่มขึ้น ทำให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี และพนักงานยังได้รับความพอใจสูงขึ้นอีกด้วย” และหากพิจารณาให้ดีจะพบว่า การสานเสวนาทางสังคมนี้ยังเป็นกิจกรรม ที่ใช้งบประมาณในการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่น้อยมาก สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้ง่าย ประกอบกับการสานเสวนาและการร่วมเจรจาของบุคลากรขององค์การจะเป็นเครื่องมือที่นำไปสู่การทำกิจกรรมด้านอื่นๆของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การพัฒนาบุคลากร การวางแผนด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เป็นต้น ตลอดจนการกำหนดนโยบายที่สำคัญๆขององค์การธุรกิจต่อไปได้ ดังนั้นองค์การธุรกิจจึงควรหันมาให้ความสำคัญและปฏิบัติ กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในเรื่องของการสานเสวนาและร่วมเจรจาของบุคลากรของ องค์การเป็นอันดับแรก ดังที่สุทธิศักดิ์ ไกรสรสุธาสินีได้กล่าวไว้ว่า “องค์การธุรกิจควรจะให้ การสนับสนุนไม่ให้มีการปิดกั้นการรวมกลุ่มของพนักงานเพื่อพูดคุยกับนายจ้าง” (ณัฐพงศ์ เครือเทศ, 2553)

1.2 การพัฒนาและฝึกอบรมให้กับพนักงาน ตลอดจนการแสดงความเคารพต่อเวลาทำงานและเวลาส่วนตัวของพนักงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในระดับต้นๆ รองจากการสานเสวนาทางสังคมในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน แต่ในทางปฏิบัติกลับพบว่า องค์การธุรกิจจัดกิจกรรมการพัฒนาและฝึกอบรมให้กับพนักงานอยู่ในอันดับรองสุดท้ายหรืออันดับที่สี่จากองค์ประกอบทั้ง 5 ของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน ซึ่งการพัฒนาและฝึกอบรมให้กับพนักงานเป็นการสร้างโอกาสให้พนักงานได้มีความก้าวหน้าในงาน ได้อย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ และการให้ความสำคัญกับครอบครัวของพนักงาน จะทำให้พนักงานหรือบุคลากรขององค์การธุรกิจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และเต็มใจ โดยไม่ต้องเป็นห่วงครอบครัว และยังคงความรู้สึกที่ดีต่อ

องค์การที่องค์การเห็นถึงความสำคัญในประเด็นเรื่องส่วนตัว หรือครอบครัวของพนักงานด้วย อันเป็นการทำให้เกิดความผูกพันกับองค์การ (อาภรณ์ ภูวพิทยพันธุ์, 2553) ทำให้องค์การธุรกิจสามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ รวมทั้งสามารถสร้างแรงจูงใจดึงดูดให้ผู้ที่มีความสามารถและเป็นคนเก่งสนใจเข้าร่วมทำงานกับองค์การธุรกิจดังกล่าว ในงานวิจัยของ Perrini ที่ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจในอิตาลีนั้น พบว่าลักษณะของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในประเทศอิตาลีที่ได้รับการสนับสนุนมากที่สุดก็คือเรื่องการพัฒนาฝึกอบรมพนักงาน (Perrini, 2006: 310-311) การพัฒนาและฝึกอบรมยังเป็นวิธีการที่สามารถสร้างแรงจูงใจให้ลูกน้องทำงานได้ ทั้งยังเป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนให้พนักงานมีความรู้ และความสามารถที่เพิ่มขึ้น (Walton, 1973: 12-16)

กล่าวคือ แนวคิดการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การธุรกิจ ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 5 นี้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจ ดังภาพที่ 5.1 โดยองค์ประกอบการसानเสวนา เป็นองค์ประกอบที่จะนำไปสู่การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการพัฒนามนุษย์และการฝึกอบรม ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย การกำหนดเงื่อนไขในการทำงาน และการให้ความคุ้มครองทางสังคมแก่พนักงาน ตลอดจนการจัดทำสัญญาจ้างงาน และการสร้างความสัมพันธ์ในการจ้างงาน

จากภาพที่ 5.1 (โมเดลผลลัพธ์จากการประมวลผลการวิจัย) สามารถนำไปพัฒนาเป็นแบบตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การธุรกิจประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน (CSR- Labour Practices Check List) ดังในตารางที่ 5.2 ซึ่งสามารถนำไปเป็นแบบตรวจสอบความสามารถในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์การต่างๆได้ และสามารถสะท้อนผลของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานได้อีกด้วย



ภาพที่ 5.1 โมเดลผลลัพธ์การประมวลผลการวิจัย CSR: Labour Practices
(resulted model developed particularly for the study)

สำหรับการประเมิน หรือตรวจสอบความสามารถในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การธุรกิจ ในประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน ตามตารางที่ 5.2 แบบตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานนั้น องค์การจำเป็นต้องประเมินกิจกรรมการสานเสวนา และการเจรจาต่อรองก่อน (SD1 ถึง SD6) เป็นประเด็นแรก เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าองค์การธุรกิจได้มีนโยบาย และมีการดำเนินกิจกรรมการสานเสวนาและเจรจาต่อรองมากน้อยเพียงใด เพียงพอต่อการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติด้านอื่นๆต่อไปหรือไม่ เพราะหากกิจกรรมการสานเสวนา และการเจรจาต่อรองได้รับความสนใจจากฝ่ายบริหารที่จะกำหนดนโยบาย หรือดำเนินกิจกรรมด้านนี้น้อยเกินไปหรือไม่เหมาะสม ย่อมจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการกำหนดนโยบาย และการดำเนินกิจกรรมในด้านอื่นๆลดลง รวมทั้งส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรด้วย

ดังนั้น คะแนนประเมินรวมของประเด็นการสานเสวนาทางสังคม (SD1-SD6) คือคะแนนรวมข้อ SD1 ถึง SD6 ทั้ง 6 ข้อรวมกันควรได้รับคะแนนไม่ต่ำกว่า 50% แล้วจึงจะประเมินในด้านอื่นต่อไป หากพบว่าคะแนนรวมด้านการสานเสวนานี้น้อยกว่า 50% องค์การควรต้อง

ทบทวนและปรับปรุงประเด็นการสานเสวนานี้ก่อน และหากเกณฑ์การประเมินรวมทุกประเด็นรวมกันไม่ต่ำกว่า 75% จะเป็นการชี้ว่าการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์กรที่องค์กรดำเนินอยู่นั้นจัดอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งแสดงว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรขององค์กรจะสูงด้วยเช่นกัน แต่หากพบว่าหากคะแนนประเมินรวมต่ำกว่า 75% องค์กรควรต้องทบทวนและตรวจสอบว่ามีประเด็นใดที่มีผลประเมินต่ำ เพื่อจะได้นำไปวางแผนการปรับปรุงการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรให้ดีขึ้น อันจะเป็นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรขององค์กรให้ดีขึ้นด้วยเช่นกัน

ตารางที่ 5.2 แบบตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็น

การปฏิบัติด้านแรงงาน(CSR-Labour Practices Check List)

การสานเสวนาทางสังคม การเปิดโอกาสในการพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นแบบเสมอภาค และร่วมแก้ไขปัญหา (Social dialogue)	
(SD1) องค์กรให้สิทธิลูกจ้างในการเจรจาต่อรอง และมีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรอง	
(SD2) องค์กรให้สิทธิของลูกจ้างในการจัดตั้งกลุ่ม หรือคณะกรรมการต่างๆ เช่นคณะกรรมการสวัสดิการ คณะกรรมการความปลอดภัย สหภาพ หรืออื่นๆ เป็นต้น	
(SD3) องค์กรให้ข้อมูลและเหตุผลแก่หน่วยงานภาครัฐ และตัวแทนลูกจ้าง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกิจกรรมที่กระทบต่อการจ้างงาน	
(SD4) ในกรณีที่จำเป็นตัวแทนลูกจ้างสามารถเข้าถึงและปรึกษาหารือร่วมกับผู้มีอำนาจตัดสินใจขององค์กร ในการเข้าถึงพื้นที่การปฏิบัติงาน และข้อมูลต่างๆเท่าที่จำเป็นและสามารถทำได้	
(SD5) องค์กรเปิดโอกาสและไม่ปฏิเสธที่จะให้ลูกจ้างร่วมปรึกษาหารือ หรือจัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้บริหารกับลูกจ้างอยู่เป็นประจำ	
(SD6) องค์กรสร้างช่องทางการสื่อสารข้อมูลต่างๆ ให้กับลูกจ้างอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกัน	
การพัฒนามนุษย์และการอบรมในพื้นที่การปฏิบัติงาน (Human development and training in the workplace)	
(HD1) องค์กรให้โอกาสในการพัฒนาทักษะ ฝึกอบรมและเสริมประสบการณ์แก่ลูกจ้างอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	
(HD2) องค์กรจัดสรรเวลาทำงานทั้งเวลาปกติและล่วงเวลาที่สมเหตุสมผล ไม่กระทบต่อการมีชีวิตส่วนตัวของลูกจ้าง	

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

(HD3) องค์กรจัดเตรียมแผนการคุ้มครอง และสร้างความก้าวหน้าให้กับกลุ่มผู้ที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ ได้แก่ ผู้หญิง เด็ก ผู้อพยพ ผู้พิการ	
(HD4) องค์กรจัด โครงการหรือกิจกรรมที่เน้นการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมสุขภาพ และความเป็นอยู่ที่ดี	
อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (Health and safety at work)	
(HS1) องค์กรมีนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างชัดเจน มีการนำไปปฏิบัติและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	
(HS2) องค์กรมีการวิเคราะห์ ควบคุม ลด และจัดการความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานทุกกิจกรรม	
(HS3) องค์กรจัดการฝึกอบรม พัฒนาความสามารถและให้ความรู้แก่ลูกจ้างใน เรื่องที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เช่น ฝึกอบรมการดับเพลิง การใช้อุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคลอย่างถูกวิธี	
(HS4) องค์กรรับภาระค่าใช้จ่ายและจัดเตรียมอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่จำเป็นในการป้องกันอุบัติเหตุ และโรคจากการทำงาน รวมทั้งจัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ	
(HS5) องค์กรมีการจัดทำรายงานที่เกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	
(HS6) องค์กรยินยติรับฟังเหตุผลของลูกจ้างในการปฏิบัติงานที่จะเป็นอันตรายร้ายแรงต่อชีวิต และสุขภาพ	
เงื่อนไขในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม (Conditions of work and social protection)	
(CW1) องค์กรกำหนดเงื่อนไขวัน ช่วงเวลาทำงานปกติและล่วงเวลา การลา วันหยุด ตามกฎหมายกำหนด และตามประเพณีนิยม	
(CW2) องค์กรมีการจัดทำระเบียบปฏิบัติ และสัญญาจ้างงานตามกฎหมาย	
(CW3) องค์กรมีการจ่ายค่าจ้าง ค่าตอบแทนการทำงานทุกประเภทโดยตรงแก่พนักงาน อย่างเป็นธรรม สอดคล้องตามกฎหมาย	
(CW4) องค์กรจัดให้มีสภาพการจ้างอย่างเป็นธรรม ไม่หลีกเลี่ยงการคุ้มครองทางสังคม เช่น จัดทำประกันสังคม จัดสวัสดิการ เช่น หอพักมีจำนวนเหมาะสมกับจำนวนพนักงาน การจัดเตรียมห้องพยาบาล ยา และอุปกรณ์การแพทย์ที่จำเป็น เป็นต้น	
การจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงาน (Employment and employment relationships)	
(EM1) องค์กรประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมาย	
(EM2) องค์กรจัดทำสัญญาจ้างงานและปฏิบัติตามกฎหมายการจ้างงาน (เช่น พรบ.ประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน เป็นต้น)	

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

(EM3) องค์กรจะใช้แรงงานชั่วคราว หรือจ้างลูกจ้างชั่วคราวในกรณีที่จำเป็นและจ้างในระยะสั้นหรือตามฤดูกาลเท่านั้น	
(EM4) องค์กรให้โอกาสลูกจ้างทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม (ไม่เลือกเพศ ศาสนา เชื้อชาติ สถานภาพการสมรส สุขภาพหรือโรคประจำตัว การเป็นสมาชิกทางการเมือง เป็นต้น)	
(EM5) องค์กรมีกฎเกณฑ์หรือกฎระเบียบในการบอกเลิกจ้างหรือไล่ออกที่ชัดเจน และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด	
(EM6) องค์กรจะจ้างแรงงานหรือใช้บริการจากองค์กรภายนอกที่ถูกต้องตามกฎหมาย และเป็น แรงงานที่ถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้น	
(EM7) องค์กรจะแจ้งและชี้แจงเหตุผลให้ลูกจ้างทราบในเวลาที่เหมาะสมเสมอ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อลูกจ้าง	

ก) ประเด็นการสานเสวนาทางสังคม (SD1-SD6) ควรได้รับคะแนนไม่น้อยกว่า 50% ก่อน หากน้อยกว่า 50% องค์กรควรทบทวนปรับปรุงประเด็นการสานเสวนานี้

ข) เกณฑ์การประเมินทั้งหมดรวมกันไม่ต่ำกว่า 75% จะชี้ว่าการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรจะสูงด้วยเช่นกัน

(2) ประโยชน์ทางการจัดการ

จากการประมวลผลการวิจัย ผู้วิจัยพบว่าองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานนั้น คือประเด็นการสานเสวนาทางสังคม และการพัฒนามนุษย์และฝึกอบรม แต่กลับพบว่าบุคลากรขององค์กรธุรกิจส่วนใหญ่รับรู้ถึงการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ ในสองประเด็นนี้มากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องเล็งเห็นถึงความสำคัญ และบทบาทของประเด็นการสานเสวนาทางสังคม และหากผู้บริหารองค์กรต้องการที่จะดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในเชิงรุก สามารถปรับปรุงและพัฒนาให้คุณภาพชีวิตของบุคลากรในองค์กรสูงขึ้นหรือดีขึ้นแล้วนั้นผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องปรับปรุงการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการสานเสวนาทางสังคมให้มากขึ้น และตามมาด้วยการปรับปรุงเรื่องพัฒนา ฝึกอบรมให้มากขึ้นด้วยเช่นกัน ซึ่งองค์ประกอบด้านการสานเสวนานี้เป็นองค์ประกอบที่เปิดโอกาสให้ผู้บริหารและบุคลากรได้มีโอกาสแลกเปลี่ยน และเสนอความคิดเห็นร่วมกัน ตลอดจนเป็นการสื่อสารให้พนักงานได้เกิดความรู้สึกและเห็นถึงความสำคัญในการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกัน อันนำไปสู่การเพิ่มการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในประเด็นอื่นๆ และสามารถพัฒนาให้คุณภาพ

ชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์กรดียิ่งขึ้น ทำให้ลดผลกระทบในทางลบ และเพิ่มความได้เปรียบเชิงแข่งขันต่อไป

นอกจากนี้ องค์กรต่างๆสามารถนำแบบตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์กรธุรกิจประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน (CSR- Labour Practices Check List) ไปศึกษาและตรวจสอบความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ทำให้สามารถนำไปกำหนดนโยบาย ใช้วางแผนและส่งเสริมให้มีการปฏิบัติด้านแรงงานได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนา และปรับปรุงให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรดียิ่งขึ้น โดยนำไปสู่การประกอบการตัดสินใจและพิจารณาจัดทำโปรแกรมกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น

(ก) โปรแกรมสันติทางการทางสังคม ซึ่งเป็นโปรแกรมที่มุ่งเน้นให้เกิดการสานเสวนาทางสังคม และสื่อสารทางสังคม อันเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรกในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม และเป็นองค์ประกอบที่นำไปสู่การจัดทำโปรแกรมอื่นๆต่อไป ได้แก่ การจัดงานสังสรรค์ประจำปี การจัดตั้งชมรมทำกิจกรรมเสริมต่างๆ เป็นต้น

(ข) โปรแกรมด้านสุขภาพ ซึ่งเป็นโปรแกรมที่มุ่งเน้นให้เกิดความสมบูรณ์ทางด้านร่างกายและพลานามัยให้กับพนักงาน สามารถลดการขาดงานจากการเจ็บป่วย ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและผลผลิต ได้แก่ การจัดแข่งขันกีฬา การตรวจสุขภาพหรือสวัสดิการการรักษาพยาบาลที่นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เป็นต้น

(ค) โปรแกรมส่งเสริมสถาบันครอบครัว เพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานสามารถสร้างสมดุลชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัวหรือชีวิตครอบครัวได้ เช่นการจัดสถานที่หรือบริการการเลี้ยงดูบุตรระหว่างเวลาทำงานให้กับพนักงาน เงินกู้เพื่อการศึกษาของบุตรพนักงาน เป็นต้น

(ง) โปรแกรมส่งเสริมการศึกษา สร้างเสริมความรู้ให้กับพนักงาน เช่นการจัดสรรงบประมาณการเรียนรู้ประจำปีให้กับพนักงานที่ต้องการศึกษาหลักสูตรระยะสั้นต่างๆ ที่องค์กรไม่ได้จัดสรรให้ หรือมิได้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเช่น การอบรมหลักสูตรทำอาหาร การอบรมหลักสูตรพัฒนาบุคลิกภาพ เป็นต้น

(3) พนักงานขององค์กร สามารถนำผลจากการตรวจสอบ ไปใช้กำหนดแนวทางการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์กรร่วมกับฝ่ายบริหารจัดการขององค์กร สามารถเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และให้ความร่วมมือกับองค์กร เพื่อนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ของการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี

(4) หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรมโรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม และกระทรวงแรงงาน ปัจจุบันองค์กรธุรกิจที่ดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนหนึ่งยังมอง

ว่ารัฐบาลยังไม่ได้ให้ความสนใจที่จะให้การสนับสนุนในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมมากนัก และยังไม่มียุทธศาสตร์หรือกฎหมายใดที่สร้างแรงจูงใจ ให้องค์การธุรกิจปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเฉพาะประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน ประกอบกับกฎหมายในบางประเด็น เช่น การพัฒนาฝีมือแรงงาน เรื่องความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจ ก็พบว่าหน่วยงานในการดำเนินกิจกรรมของกระทรวงแรงงานมีกำลังคนที่จำกัดไม่เพียงพอในการเข้าตรวจสอบขององค์การธุรกิจต่างๆว่าได้ปฏิบัติตามกฎหมายหรือไม่ มากน้อยเพียงใด ทำให้องค์การธุรกิจต่างๆหลายองค์การไม่ได้ให้ความสนใจที่จะปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าว

หากพิจารณาจากนโยบายด้านการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ของต่างประเทศหลายๆ ประเทศในยุโรป จะพบว่ารัฐจะมีการประกาศนโยบายด้านนี้ชัดเจน ตลอดจนสนับสนุนให้เกิดการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะกลุ่มประเทศสมาชิก EU เช่น ประเทศสหราชอาณาจักรอังกฤษ มีการจัดตั้งกระทรวง CSR ในปี 2543 โดยเน้นประเด็นความรับผิดชอบต่อลูกค้าเป็นลำดับต้นๆ เช่นเดียวกับประเทศกรีซ ที่มีกระทรวงที่รับผิดชอบเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและมีกฎหมายและแผนการปฏิบัติระดับชาติ ประเทศอิตาลี ภาครัฐและเอกชนรวมตัวกันจัดตั้งโครงการส่งเสริมกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเทศฮังการี มีการกำหนดนโยบายกฎระเบียบและมาตรการทางด้านเศรษฐกิจและการเงินที่ส่งเสริม การปฏิบัติด้านแรงงานที่ดี เป็นต้น (MASCI insight, 2008:32-33)

ดังนั้น หน่วยงานของรัฐสามารถนำผลการตรวจสอบ มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือกำหนดนโยบาย ด้านการปฏิบัติด้านแรงงานสำหรับประเด็นที่รัฐยังไม่มีข้อกำหนด หรือกฎหมายบังคับใช้ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้องค์การธุรกิจต่างๆแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น เช่น การจัดตั้งหน่วยงานหรือคณะกรรมการความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งมีหน้าที่ในการกำกับดูแลออกมาตรการ กฎระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมโดยตรง และเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างหน่วยงานของรัฐในทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องหรือกระทบต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการกำหนดนโยบาย กฎหมาย หรือกฎระเบียบต่างๆ เป็นการนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของประชากรตามแผนพัฒนาประเทศที่กำหนดไว้ได้

(5) ผู้ถือหุ้นหรือผู้ลงทุน สามารถนำโมเดลและแบบการตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน (CSR- Labour Practices Check List) ไปศึกษาเปรียบเทียบเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจลงทุน เป็นการลดความเสี่ยงในการตัดสินใจลงทุนในระยะยาว เพราะว่าประเด็นของแรงงานนั้นเป็นพื้นฐานที่สำคัญทั้ง

ในทางกฎหมายและในการพัฒนาองค์การให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว เนื่องจากเพราะคนเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยไปนำเสนอ และสอบถามความคิดเห็นกับผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การธุรกิจที่ให้ความร่วมมือในการครั้งนี้ และองค์การธุรกิจที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมแต่ไม่ได้อยู่ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่าตัวแทนขององค์การธุรกิจดังกล่าวมีความสนใจที่จะรับทราบผลการวิจัย และมีความสนใจที่นำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการกำหนดแผนงานการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ

5.4 ข้อจำกัดในการวิจัย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้มีผู้วิจัยพบว่ามีข้อจำกัดดังนี้

5.4.1 เมื่อผู้วิจัยเริ่มทำการศึกษาวิจัยนั้น มาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคม ซึ่งจัดทำขึ้นโดยกรมโรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรมนั้น เป็นมาตรฐานที่กำหนดขึ้นใช้เป็นปีแรก (พ.ศ.2551) กรมโรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม จึงกำหนดเงื่อนไขของคุณสมบัติขององค์การธุรกิจที่เข้าร่วมโครงการมาตรฐานดังกล่าวอย่างเข้มงวด และยังมีการจำกัดจำนวนองค์การที่เข้าร่วมโครงการอีกด้วย จึงมีองค์การธุรกิจที่ผ่านเกณฑ์ข้อกำหนด เพียง 28 องค์การเท่านั้น และยังพบว่าเป็นองค์การขนาดใหญ่ทั้งสิ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาได้เฉพาะองค์การขนาดใหญ่เท่านั้น ไม่ได้ศึกษาวิจัยในองค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม นอกจากนี้จากข้อจำกัดดังกล่าวยังพบว่าองค์การธุรกิจทั้ง 28 องค์การเป็นธุรกิจในภาคอุตสาหกรรมเท่านั้น ผู้วิจัยจึงไม่ได้ศึกษาองค์การธุรกิจนอกภาคอื่นๆ เช่น ภาคการบริการ ภาคการพาณิชย์ (ธนาคาร สถาบันการเงิน) ภาคการศึกษา เป็นต้น

5.4.2 ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล เป็นช่วงเวลาปลายปี ต่อเนื่องช่วงต้นปี ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่มีการเฉลิมฉลองปีใหม่ และเป็นช่วงเทศกาลการแจกของขวัญ ดังนั้นในภาคอุตสาหกรรมจำเป็นต้องเร่งการผลิต เนื่องจากมีวันหยุดหลายวัน และต้องผลิตสินค้าเพื่อให้ทันต่อความต้องการของตลาด จึงทำให้หลายๆองค์การ ไม่สามารถให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล

5.5 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำมาเป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

5.5.1 การวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับองค์การธุรกิจในขนาดกลาง และขนาดเล็ก เพื่อศึกษาถึงองค์ประกอบของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในประเด็นการปฏิบัติ

ด้านแรงงานขององค์การธุรกิจ ในขนาดที่แตกต่างออกไป และศึกษาความสัมพันธ์ของความรับผิดชอบต่อสังคม ในประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรขององค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก เนื่องจากว่าขนาดขององค์การที่ต่างกัน อาจมีความพร้อมของทรัพยากรในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่ต่างกันได้ ซึ่งผลการวิจัยจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน กำหนดนโยบายและแนวทางในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจในขนาดต่างๆ

5.5.2 ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงานขององค์การธุรกิจในภาคธุรกิจอื่น เช่น ภาคบริการ ภาคธนาคารและสถาบันการเงิน ภาคการค้าปลีกและการค้าส่ง เป็นต้น เพื่อตรวจสอบและเปรียบเทียบกับภาคอุตสาหกรรม และเป็นแนวทางในการวางแผน กำหนดนโยบายและแนวทางในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจ

5.5.3 การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาองค์ประกอบของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในประเด็นอื่นๆ เช่น ประเด็นสิทธิมนุษยชน ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน กำหนดนโยบายและแนวทางในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การธุรกิจในประเด็นอื่นๆ

5.5.4 การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาขององค์การธุรกิจในประเทศไทยเท่านั้น ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในประเทศอื่นๆ เช่น ประเทศในทวีปเอเชีย ประเทศในทวีปยุโรป เป็นต้นเพื่อเปรียบเทียบและค้นหาองค์ประกอบของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ที่อาจแตกต่างออกไปได้

5.5.5 จากผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่าการสานเสวนาทางสังคมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน ซึ่งเป็นการแสดงว่าการสานเสวนาอาจนำไปสู่การสร้างความสำเร็จในประเด็นอื่นๆ อีกได้ ดังนั้นการวิจัยในครั้งต่อไป จึงควรศึกษาวิจัยถึงผลจากการสานเสวนาในประเด็นอื่นๆ

5.5.6 ศึกษาเพิ่มเติมว่า ลักษณะทั่วไปของโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน กับตัวแปรอื่นๆ ว่าจะมีโมเดลที่เปลี่ยนแปลงหรือคงเดิม เช่น ความผูกพันกับองค์กร (Commitment) การรักษานุคลากรที่มีความสามารถพิเศษ (Talent) เป็นต้น