

บทที่ 3

ผลการวิจัย

ในบทนี้ ผู้วิจัยได้จำแนกการนำเสนอผลที่ได้จากการศึกษาเป็น 4 ส่วนคือ 1) กระบวนการพัฒนาองค์กรเอกชนในจังหวัดพิษณุโลกให้เป็นองค์กรเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม 2) ตัวชี้วัดการมีความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์กรเอกชน ในจังหวัดพิษณุโลก 3) ประชาสังคมขององค์กรธุรกิจเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม และ 4) คู่มือการพัฒนาองค์กรธุรกิจเอกชนในจังหวัดพิษณุโลก ให้เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

ส่วนที่ 1: กระบวนการพัฒนาองค์กรเอกชนในจังหวัดพิษณุโลกให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม

กระบวนการพัฒนาองค์กรเอกชนให้เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม กรณีศึกษาขององค์กรธุรกิจในจังหวัดพิษณุโลก ที่ผู้วิจัยนำมาประยุกต์ใช้ในโครงการวิจัยนี้ เป็นโครงการที่พัฒนามาจากกรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเรื่องการมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Cooperate Social Responsibility/ CSR) ร่วมกับการสังเคราะห์ความต้องการ และสภาพปัญหาขององค์กรธุรกิจในจังหวัดพิษณุโลก ตลอดจนบริบททางสังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีสาระสำคัญดังนี้

ขั้นตอนที่ 1: สสำรวจสภาพทั่วไปขององค์กรธุรกิจเอกชน จังหวัดพิษณุโลก

จากการสังเกตเบื้องต้นพบว่า การดำเนินธุรกิจของเอกชนในจังหวัดพิษณุโลก มีอยู่เป็นจำนวนมาก แต่มักเป็นธุรกิจขนาดกลางและเล็ก และเมื่อทำการสัมภาษณ์เจาะลึกกลับพบว่า ธุรกิจดังกล่าวส่วนใหญ่ ไม่ได้มีการจดทะเบียนตามกฎหมายการประกอบธุรกิจ ขาดการกำกับดูแลโดยภาครัฐ และส่วนใหญ่ไม่ได้มีกิจกรรมที่แสดงถึงการมีความรับผิดชอบต่อสังคม ตัวอย่างของธุรกิจขนาดเล็กนอกระบบ อาทิ การจำหน่ายอาหารสำเร็จรูป สินค้ามือสอง เสื้อผ้า อาหารสด และการซ่อมรถจักรยานยนต์ เป็นต้น สำหรับธุรกิจขนาดกลางนอกระบบที่พบ เช่น หอพัก บ้านเช่า ร้านอาหาร เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากกลุ่มธุรกิจดังกล่าวอยู่นอกเหนือขอบเขตการวิจัยในครั้งนี้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจัดข้อค้นพบในส่วนดังกล่าวไว้ในรูปของข้อเสนอแนะในบทสุดท้าย

สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นขององค์กรธุรกิจในจังหวัดพิษณุโลกที่มีจดทะเบียนตามกฎหมาย มีคุณลักษณะทั่วไปสำคัญๆ พอสรุปได้ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไป

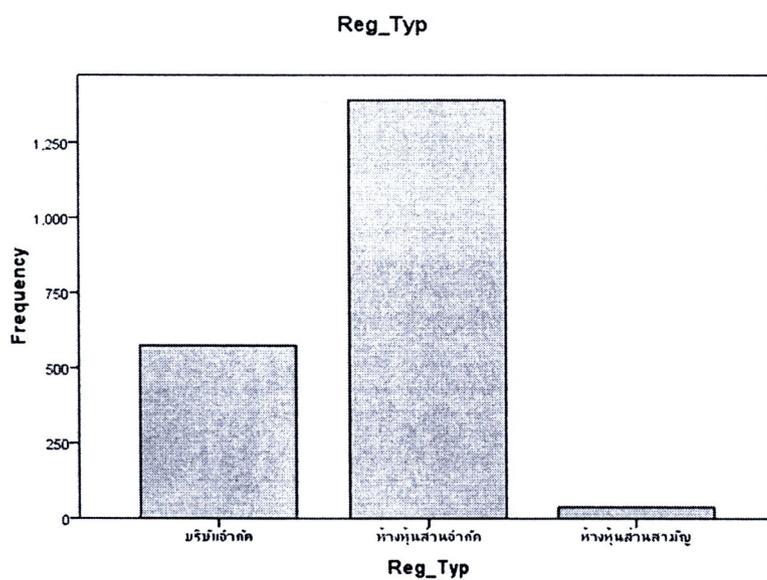
1.1.1 ประเภทการจดทะเบียน

ผลการศึกษาพบว่า ประเภทของการจดทะเบียนขององค์กรเอกชนในจังหวัดพิษณุโลก แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) บริษัทจำกัด มีจำนวน 575 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 28.7 2) ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีจำนวน 1,391 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 69.4 และ 3) ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีจำนวน 38 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 1.9

ตาราง 3.1 แสดงประเภทการจดทะเบียนขององค์กรเอกชนในจังหวัดพิษณุโลก

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid บริษัทจำกัด	575	28.7	28.7	28.7
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	1391	69.4	69.4	98.1
ห้างหุ้นส่วนสามัญ	38	1.9	1.9	100.0
Total	2004	100.0	100.0	

แผนภาพ 3.1 แสดงประเภทการจดทะเบียนขององค์กรเอกชนในจังหวัดพิษณุโลก



	ซึ่งมิได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น		
22	การขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทางในชนบท	6	1
23	บริการให้คำปรึกษาทางธุรกิจและการจัดการ	6	1
24	การขนส่งสินค้าทางถนน	6	1
25	โรงสีข้าว	6	1
26	การผลิตปุ๋ยและสารประกอบไนโตรเจน	6	1
27	การติดตั้งสาธารณูปโภค	6	1
28	การขนส่งผลิตภัณฑ์นมมปัง ไข่ น้ำมันและไขมันที่ใช้ในการบริโภค	6	1
29	การขนส่งเบียร์ ไวน์ และเครื่องดื่มชนิดที่มีแอลกอฮอล์	6	1
30	การขนส่งเครื่องจักรและอุปกรณ์ทางการเกษตร	6	1
31	ร้านขายปลีกเครื่องจักรและเครื่องมือเครื่องใช้ในครัวเรือนอื่น ๆ	6	1
32	การขนส่งวัสดุก่อสร้าง	5	0.9
33	ร้านขายปลีกวัสดุก่อสร้าง	5	0.9
34	งานวิศวกรรมโยธาหรือการก่อสร้างงานขนาดใหญ่	5	0.9
35	โรงพยาบาลทั่วไป	5	0.9
36	การผลิตผลิตภัณฑ์คอนกรีตเพื่อใช้ในงานก่อสร้าง	4	0.7
37	การผลิตเครื่องจักรที่ใช้ในการเกษตรและการป่าไม้	4	0.7
38	การก่อสร้างเฉพาะงาน	4	0.7
39	การขนส่งสินค้าทางเภสัชกรรมและเวชภัณฑ์	4	0.7
40	การขนส่งวัสดุก่อสร้างอื่น ๆ ซึ่งมิได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	4	0.7
41	การขนส่งผู้โดยสารทางบกที่ไม่มีตารางเวลา ซึ่งมิได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	4	0.7
42	อื่น ๆ	4	0.7
43	บริการการบัญชี การทำบัญชีและการตรวจสอบบัญชี และการให้คำปรึกษาด้านภาษี จำนวน	4	0.7
44	บริการทางสถาปัตยกรรม	4	0.7
45	บริการรักษาความปลอดภัย	3	0.5
46	การบำรุงรักษาและการซ่อมแซมยานยนต์	3	0.5
47	การขนส่งอะไหล่ และชิ้นส่วนอุปกรณ์ยานยนต์	3	0.5
48	การขนส่งวัตถุดิบทางการเกษตร	3	0.5
49	การขนส่งเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ใช้ในงานอุตสาหกรรม	3	0.5
50	ร้านขายปลีกสินค้าทางเภสัชกรรม เวชภัณฑ์ และสินค้าทางการแพทย์	3	0.5
51	การขายปลีกสินค้าทั่วไปอื่น ๆ หรือห้างสรรพสินค้า	2	0.3
52	ร้านขายอาหาร ซึ่งมิได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	2	0.3
53	ร้านขายปลีกเครื่องเรือน และเครื่องตกแต่งบ้านเรือน	2	0.3
54	ร้านขายปลีกอุปกรณ์ไฟฟ้าแสงสว่าง	2	0.3
55	ร้านขายปลีกเครื่องใช้สำนักงาน	2	0.3
56	ร้านขายปลีกดอกไม้	2	0.3

57	สถานที่เก็บสินค้าและการเก็บสินค้า	2	0.3
58	การผลิตเครื่องเรือน	2	0.3
59	การขนส่งวัตถุดิบทางการเกษตรอื่น ๆ ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	2	0.3
60	การขนส่งโดยได้รับค่าธรรมเนียม หรือโดยการทำสัญญา	2	0.3
61	การขนส่งยาสูบและผลิตภัณฑ์ยาสูบ	2	0.3
62	การขนส่งสินค้าเสื้อผ้า เครื่องแต่งกายและส่วนประกอบของเครื่องแต่งกาย	2	0.3
63	การขนส่งกระดาษ หนังสือ และเครื่องเขียน	2	0.3
64	การกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะ การสุขาภิบาล และบริการที่คล้ายคลึงกัน	2	0.3
65	สถานบริการด้านการกีฬา	2	0.3
66	บริษัทการลงทุน	2	0.3
67	การจำหน่ายภาพยนตร์และวีดิทัศน์	1	0.2
68	บริการด้านวิทยุและโทรทัศน์	1	0.2
69	กิจกรรมความบันเทิงอื่น ๆ ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	1	0.2
70	กิจกรรมการกีฬาอื่น ๆ	1	0.2
71	สถานเสริมความงาม	1	0.2
72	มหาวิทยาลัยและสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกัน	1	0.2
73	สถาบันการศึกษาอื่น ๆ ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	1	0.2
74	สำนักงานทางการแพทย์ศัลยกรรม	1	0.2
75	บริการจัดหางานและการสรรหาบุคลากร	1	0.2
76	บริการทางวิศวกรรมและทางเทคนิค	1	0.2
77	การปลูกพืชสวนและเพาะพันธุ์พืชพิเศษอื่น ๆ	1	0.2
78	การเลี้ยงสัตว์อื่น ๆ ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	1	0.2
79	การกำจัดศัตรูพืชและสัตว์	1	0.2
80	การทำฟาร์มเลี้ยงปลา	1	0.2
81	การทำเหมืองหิน	1	0.2
82	การทำเหมืองแร่และเหมืองหินอื่น ๆ ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	1	0.2
83	การผลิตน้ำมันและผลิตภัณฑ์ที่ได้จากน้ำมัน	1	0.2
84	การผลิตไอศกรีม	1	0.2
85	โรงงานผลิตขนมปัง	1	0.2
86	การผลิตเครื่องเทศ ซอสและเครื่องปรุงรส	1	0.2
87	การผลิตผลิตภัณฑ์อาหารอื่น ๆ ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	1	0.2
88	การผลิตเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์และน้ำอัดลม	1	0.2
89	การเตรียมเส้นใย	1	0.2
90	การผลิตรองเท้าที่ทำจากหนัง	1	0.2
91	การเลื่อยไม้และไสไม้	1	0.2
92	การพิมพ์ (Printing)	1	0.2
93	กิจกรรมด้านการบริการที่เกี่ยวข้องกับการพิมพ์	1	0.2

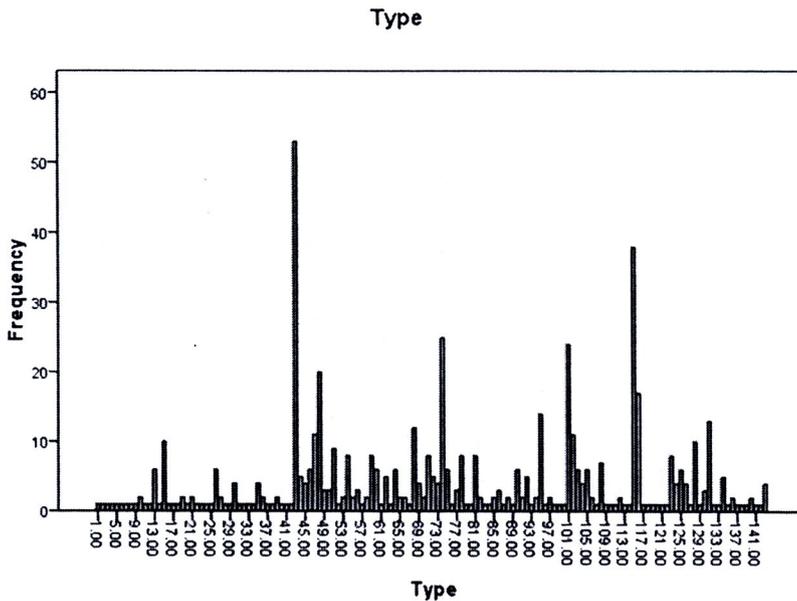
94	การผลิตน้ำหอม เครื่องสำอางและเครื่องหอมอื่น ๆ	1	0.2
95	การผลิตผลิตภัณฑ์ด้านประติมากรรมและประดับตกแต่งจากเซรามิก	1	0.2
96	การผลิตผลิตภัณฑ์อื่น ๆ จากคอนกรีต ปูนซีเมนต์และปูนปลาสเตอร์	1	0.2
97	การหล่อเหล็กและเหล็กกล้าจำนวน	1	0.2
98	การผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีโครงสร้างเป็นโลหะ	1	0.2
99	การผลิตผลิตภัณฑ์โลหะ ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	1	0.2
100	การผลิตเครื่องจักรเพื่อใช้ในงานเฉพาะอย่างอื่น ๆ	1	0.2
101	การผลิตเครื่องประมวลผลข้อมูล/คอมพิวเตอร์	1	0.2
102	การผลิตชิ้นส่วนและอุปกรณ์ประกอบสำหรับยานยนต์และเครื่องยนต์	1	0.2
103	การเจียรระโนและการขัดเพชรพลอย	1	0.2
104	การผลิตผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	1	0.2
105	การผลิตแก๊สและการจ่ายเชื้อเพลิงชนิดแก๊สผ่านท่อ	1	0.2
106	การขายส่งสัตว์ที่มีชีวิต	1	0.2
107	การขายส่งกาแฟ ชา และโกโก้	1	0.2
108	การขายส่งเครื่องตีชนิดไม่มีแอลกอฮอล์	1	0.2
109	การขายส่งเครื่องเรือนและเครื่องตกแต่งบ้าน	1	0.2
110	การขายส่งเครื่องจักรและอุปกรณ์งานวิศวกรรมโยธา งานเหมืองแร่และงานก่อสร้าง	1	0.2
111	การขายส่งสินค้าหลายชนิด	1	0.2
112	ซูเปอร์มาร์เก็ต (supermarket)	1	0.2
113	ร้านขายปลีกผักและผลไม้	1	0.2
114	การขายปลีกปลาและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ	1	0.2
115	ร้านขายปลีกเครื่องดินเผา เครื่องแก้ว และเครื่องมือเครื่องใช้เกี่ยวกับการครัว	1	0.2
116	ร้านขายปลีกเครื่องสำอาง	1	0.2
117	ร้านขายปลีกเครื่องโลหะ	1	0.2
118	ขายปลีกของใช้แล้วหรือของเก่าในร้านค้า	1	0.2
119	ขายปลีกสินค้านอกร้านค้าอื่น ๆ	1	0.2
120	ร้านซ่อมของใช้ส่วนบุคคล และของใช้ครัวเรือน	1	0.2
121	ร้านขายปลีกนาฬิกา แวนตา และอุปกรณ์การถ่ายรูป	1	0.2
122	บริการเสริมการขนส่งทางบก	1	0.2
123	บริการอื่น ๆ ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับการขนส่ง	1	0.2
124	บริการโทรศัพท์	1	0.2
125	การบริหารงานด้านตลาดการเงิน	1	0.2
126	บริการเสริมสถาบันการเงิน ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	1	0.2
127	บริการเสริมการประกันภัยและกองทุนบำเหน็จบำนาญ	1	0.2
128	บริการให้เช่าของใช้ส่วนบุคคลและของใช้ในครัวเรือน ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	1	0.2

129	บริการตรวจสอบสภาพรถ	1	0.2
130	การให้คำปรึกษาและการจัดหาเกี่ยวกับซอฟต์แวร์	1	0.2
131	การประมวลผลข้อมูล	1	0.2
132	การบำรุงรักษาและการซ่อมแซมเครื่องจักรสำนักงาน เครื่องทำบัญชีและ เครื่องคำนวณ	1	0.2
133	กิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์	1	0.2
	รวมจำนวนธุรกิจประเภทบริษัทจำกัดทั้งสิ้น	575	100

ตาราง 3.3 แสดงร้อยละขององค์กรเอกชนประเภทบริษัทจำกัด

Amphoe	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muang	501	87.1	87.1	87.1
Wat Bot	6	1.0	1.0	88.2
Wang Thong	25	4.3	4.3	92.5
Phrom Phiram	19	3.3	3.3	95.8
BangKrathum	3	.5	.5	96.3
Bang Rakam	10	1.7	1.7	98.1
Nakhon Thai	5	.9	.9	99.0
Noen Maprang	5	.9	.9	99.8
Chat Trakan	1	.2	.2	100.0
Total	575	100.0	100.0	

แผนภาพ 3.2 แสดงองค์กรเอกชนประเภทบริษัทจำกัด



ข) ประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด

ห้างหุ้นส่วนจำกัด หมายถึง บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปเข้าร่วมลงทุนกัน โดยมีความประสงค์จะแบ่งกำไรร่วมกันโดยมีการตกลงกันด้วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษรก็ได้ ผลการศึกษาพบว่า ห้างหุ้นส่วนจำกัดในจังหวัดพิษณุโลก มีจำนวนทั้งสิ้น 1,391 แห่ง สามารถจำแนกออกไปตามอำเภอต่าง ๆ ได้ ดังนี้ 1) อำเภอเมือง จำนวน 1,091 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 73.3 2) อำเภอวัดโบสถ์ จำนวน 29 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 2.1 3) อำเภอวังทอง จำนวน 80 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 5.8 4) อำเภอพรหมพิราม จำนวน 71 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 5.1 5) อำเภอบางกระทุ่ม จำนวน 29 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 2.1 6) อำเภอบางระกำ จำนวน 64 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 4.6 7) อำเภอนครไทย จำนวน 36 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 2.6 8) อำเภอเนินมะปราง จำนวน 43 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 3.1 และ 9) อำเภอชาติตระการ จำนวน 20 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 1.4 โดยสามารถแบ่งออกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้ 172 ประเภท ดังนี้

ตาราง 3.4 แสดงประเภทธุรกิจของห้างหุ้นส่วนจำกัดในจังหวัดพิษณุโลก

ที่	ประเภทของธุรกิจ	จำนวน /แห่ง	ร้อยละ
1	การก่อสร้างอาคารทั่วไป	428	30.8
2	การต้ม การกลั่นและการผสมสุรา การผลิตเอทิลแอลกอฮอล์ที่ได้จากการหมัก	56	4
3	การขายปลีกน้ำมันเชื้อเพลิง (สถานีน้ำมัน)	46	3.3
4	งานวิศวกรรมโยธาหรือการก่อสร้างงานขนาดใหญ่	37	2.7
5	บริการด้านธุรกิจอื่น ๆ ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	37	2.7
6	การติดตั้งสาธารณูปโภค	34	2.4
7	การขายส่งเคมีภัณฑ์ขั้นมูลฐาน	27	1.9
8	การขายส่งเชื้อเพลิงแข็ง เชื้อเพลิงเหลว แก๊สและผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง	23	1.7

9	ร้านขายปลีกวัสดุก่อสร้าง	23	1.7
10	การให้เช่า การขาย การซื้อและการดำเนินงานด้านอสังหาริมทรัพย์	20	1.4
11	การขายส่งเครื่องใช้ไฟฟ้าในครัวเรือน	18	1.3
12	ร้านขายปลีกเครื่องใช้สำนักงาน	18	1.3
13	การขนส่งสินค้าทางถนน	18	1.3
14	บริการการให้คำปรึกษาทางธุรกิจและการจัดการ	18	1.3
15	บริการโฆษณา	18	1.3
16	การขายส่งวัสดุก่อสร้าง	16	1.2
17	ร้านขายปลีกหนังสือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร และเครื่องเขียน	15	1.1
18	บริการรักษาความปลอดภัย	14	1.0
19	การขายส่งวัสดุก่อสร้างอื่น ๆ ซึ่งมิได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	13	0.9
20	การขายส่งเครื่องจักรและเครื่องมือเครื่องใช้อื่น ๆ ซึ่งมิได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	13	0.9
21	บริการทางกฎหมาย	13	0.9
22	การขายปลีกจักรยานยนต์ อะไหล่และชิ้นส่วนอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง	11	0.8
23	การขายส่งอาหารอื่น ๆ ซึ่งมิได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	11	0.8
24	การขายส่งสินค้าทางเภสัชกรรมและเวชภัณฑ์	11	0.8
25	การขายส่งเครื่องจักรและอุปกรณ์ทางการเกษตร	11	0.8
26	โรงแรม	11	0.8
27	การกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะ การสุขาภิบาล และบริการที่คล้ายคลึงกัน	11	0.8
28	สถานที่อยู่อาศัยอื่น ๆ	10	0.7
29	โรงสีข้าว	9	0.6
30	การก่อสร้างเฉพาะงาน	9	0.6
31	การขายส่งอะไหล่ และชิ้นส่วนอุปกรณ์ยานยนต์	9	0.6
32	การขายปลีกสินค้านอกร้านค้าอื่น ๆ	9	0.6
33	ตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวและผู้จัดนำเที่ยว รวมทั้งการบริการนักท่องเที่ยว ซึ่งมิได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	9	0.6
34	บริการทำความสะอาดอาคาร	9	0.6
35	บริการทางการเกษตร	8	0.58
36	การขายส่งโดยได้รับค่าธรรมเนียม หรือโดยการทำสัญญา	8	0.58
37	การขายส่งวัตถุดิบทางการเกษตรอื่น ๆ ซึ่งมิได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	8	0.58
38	การขายส่งเบียร์ ไวน์ และเครื่องดื่มชนิดที่มีแอลกอฮอล์	8	0.58
39	การขนส่งผู้โดยสารทางบกที่ไม่มีตารางเวลา ซึ่งมิได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	8	0.58
40	การผลิตปุ๋ยและสารประกอบไนโตรเจน	7	0.5
41	การขายส่งยานยนต์	7	0.5
42	บริการทางสถาปัตยกรรม	7	0.5
43	ประเภทอื่นๆ ที่ไม่ได้ระบุ	7	0.5
44	การผลิตสุราผลไม้ (ไวน์)	6	0.4

45	การขายปลีกยานยนต์	6	0.4
46	การขายส่งผลิตภัณฑ์ขนมปัง ไข่ น้ำมันและไขมันที่ใช้ในการบริโภค	6	0.4
47	การขายส่งเครื่องเรือนและเครื่องตกแต่งบ้าน	6	0.4
48	ร้านขายอาหาร ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	6	0.4
49	การขนส่งและขนถ่ายสินค้า รวมถึงคนโดยสาร	6	0.4
50	บริการเสริมการประกันภัยและกองทุนบำเหน็จบำนาญ	6	0.4
51	บริการทางวิศวกรรมและทางเทคนิค	6	0.4
52	การผลิตผลิตภัณฑ์ทางเภสัชกรรม เคมีภัณฑ์รักษาโรคและผลิตภัณฑ์สมุนไพร	5	0.4
53	การผลิตแก๊สและการจ่ายเชื้อเพลิงชนิดแก๊สผ่านท่อ	5	0.4
54	การขายส่งวัตถุดิบทางการเกษตร	5	0.4
55	ร้านขายปลีกเครื่องจักรและเครื่องมือเครื่องใช้ในครัวเรือนอื่น ๆ	5	0.4
56	บริการเสริมการขนส่งทางบก	5	0.4
57	บริการตรวจสอบสภาพรถ	5	0.4
58	การผลิตผลิตภัณฑ์คอนกรีตเพื่อใช้ในงานก่อสร้าง	4	0.3
59	การบำรุงรักษาและการซ่อมแซมยานยนต์	4	0.3
60	การขายส่งกระดาษ หนังสือ และเครื่องเขียน	4	0.3
61	ร้านขายปลีกสินค้าทางเภสัชกรรม เวชภัณฑ์ และสินค้าทางการแพทย์	4	0.3
62	บริการขนส่งด้วยรถยนต์รับจ้างขนาดใหญ่	4	0.3
63	การบำรุงรักษาและการซ่อมแซมเครื่องจักรสำนักงาน เครื่องทำบัญชีและเครื่องคำนวณ	4	0.3
64	การทำเหมืองหิน	3	0.2
65	การขายส่งข้าวและผลิตภัณฑ์จากโรงสีข้าว	3	0.2
66	การขายส่งผลิตภัณฑ์นม	3	0.2
67	การขายส่งเครื่องดื่มชนิดไม่มีแอลกอฮอล์	3	0.2
68	การขายส่งสินค้าเสื้อผ้า เครื่องแต่งกายและส่วนประกอบของเครื่องแต่งกาย	3	0.2
69	การขายส่งสินค้าประเภทอื่น ๆ ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	3	0.2
70	การขายส่งโลหะและแร่โลหะ	3	0.2
71	ร้านขายปลีกเครื่องสำอาง	3	0.2
72	ร้านขายปลีกดอกไม้	3	0.2
73	ร้านขายปลีกสินค้าทั่วไปอื่น ๆ ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	3	0.2
74	การขายปลีกของใช้แล้วหรือของเก่าในร้านค้า	3	0.2
75	การซ่อมของใช้ส่วนบุคคล และของใช้ครัวเรือน	3	0.2
76	บริการอื่น ๆ ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับการขนส่ง	3	0.2
77	บริการให้เช่าอุปกรณ์การขนส่งทางบก	3	0.2
78	การกำจัดศัตรูพืชและสัตว์	2	0.14
79	การผลิตน้ำแข็ง	2	0.14
80	การผลิตเครื่องเทศ ขอสและเครื่องปรุงรส	2	0.14

81	การผลิตน้ำดื่มและน้ำแร่บรรจุขวด	2	0.14
82	การพิมพ์ (Printing)	2	0.14
83	การพิมพ์โฆษณาหนังสือพิมพ์ วารสาร และนิตยสาร	2	0.14
84	การผลิตยาปราบศัตรูพืชและผลิตภัณฑ์เคมีทางเกษตรอื่น ๆ	2	0.14
85	การผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีโครงสร้างเป็นโลหะ	2	0.14
86	การผลิตเครื่องประมวลผลข้อมูล/คอมพิวเตอร์	2	0.14
87	การผลิตชิ้นส่วนและอุปกรณ์ประกอบสำหรับยานยนต์และเครื่องยนต์	2	0.14
88	การผลิตเครื่องเรือน	2	0.14
89	การเตรียมสถานที่ก่อสร้าง	2	0.14
90	งานทาสีและงานตกแต่งอาคาร	2	0.14
91	การขนส่งจักรยานยนต์ อะไหล่และชิ้นส่วนอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง	2	0.14
92	การขนส่งเครื่องกีฬา เกม และของเล่น	2	0.14
93	การขนส่งอุปกรณ์เกี่ยวกับการวางท่อและเครื่องสุขภัณฑ์	2	0.14
94	การขนส่งของที่ไม่ใช่แล้ว	2	0.14
95	การขนส่งเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ใช้ในงานอุตสาหกรรม	2	0.14
96	การขายปลีกสินค้าทั่วไปอื่น ๆ หรือห้างสรรพสินค้า	2	0.14
97	ร้านขายปลีกเครื่องเรือน และเครื่องตกแต่งบ้านเรือน	2	0.14
98	ร้านขายปลีกวิทยุและโทรทัศน์	2	0.14
99	ร้านขายปลีกอุปกรณ์ไฟฟ้าแสงสว่าง	2	0.14
100	ร้านขายปลีกท่อ เครื่องประกอบท่อ และเครื่องสุขภัณฑ์	2	0.14
101	ร้านขายปลีกนาฬิกา แว่นตา และอุปกรณ์การถ่ายรูป	2	0.14
102	ร้านขายปลีกน้ำมันเชื้อเพลิง รวมน้ำมันแก๊สและเชื้อเพลิงต่าง ๆ	2	0.14
103	การขายปลีกโดยการสั่งซื้อทางไปรษณีย์	2	0.14
104	สถานที่เก็บสินค้าและการเก็บสินค้า	2	0.14
105	การบริการด้านการเงินเพื่อการเช่าสินทรัพย์	2	0.14
106	บริการให้เช่าของใช้ส่วนบุคคลและของใช้ในครัวเรือน ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	2	0.14
107	บริการการบัญชี การทำบัญชีและการตรวจสอบบัญชี และให้คำปรึกษาด้านภาษี	2	0.14
108	การแสดงละคร ดนตรี และศิลปะอื่น ๆ	2	0.14
109	บริการนันทนาการอื่น ๆ	2	0.14
110	บริการจัดหางานและการสรรหาบุคลากร	2	0.14
111	บริการด้านวิทยุและโทรทัศน์	2	0.14
112	สถาบันการศึกษาอื่น ๆ ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	2	0.14
113	การทำเหมืองแร่และเหมืองหินอื่น ๆ ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	2	0.14
114	การฆ่าสัตว์	2	0.14
115	การผลิตผลิตภัณฑ์เนื้อสัตว์อื่น ๆ	2	0.14
116	การผลิตน้ำผลไม้และน้ำผัก	2	0.14

117	การแปรรูปและการเก็บถนอมผลไม้และผักด้วยวิธีอื่น ๆ	2	0.14
118	การผลิตน้ำมันและผลิตภัณฑ์ที่ได้จากน้ำมัน	2	0.14
119	การผลิตไอศกรีม	2	0.14
120	การถนอมและการแต่งผลผลิตจากรั้วพืช	2	0.14
121	การผลิตแป้ง	2	0.14
122	การเลื่อยไม้และไสไม้	2	0.14
123	กิจกรรมด้านการบริการที่เกี่ยวข้องกับการพิมพ์	2	0.14
124	การผลิตยางนอก ยางใน การหล่อดอกยางและการซ่อมสร้างยางใหม่	2	0.14
125	การผลิตผลิตภัณฑ์เครื่องใช้บนโต๊ะอาหารจากเซรามิก	2	0.14
126	การผลิตปูนซีเมนต์	2	0.14
127	การหล่อเหล็กและเหล็กกล้า	2	0.14
128	การผลิตอุปกรณ์ที่ใช้ในการยกและขนย้าย	2	0.14
129	การผลิตเครื่องจักรทำความเย็น	2	0.14
130	การผลิตเครื่องจักรที่ใช้ในการเกษตรและการป่าไม้	2	0.14
131	การผลิตเครื่องมือกล	2	0.14
132	การผลิตเครื่องส่งสัญญาณโทรทัศน์และวิทยุ และอุปกรณ์สำหรับโทรศัพท์และโทรสารชนิดใช้สาย	2	0.14
133	การติดตั้งเครื่องจักรกล	1	0.1
134	การผลิตเครื่องรับสัญญาณโทรทัศน์และวิทยุ เครื่องบันทึกเสียงหรือภาพ เครื่องซาวด์ รีโพรดิวซิงหรือวีดีโอโพรดิวซิง และสินค้าที่เกี่ยวข้อง	1	0.1
135	การขายส่งสัตว์ที่มีชีวิต	1	0.1
136	การขายส่งผลไม้และผัก	1	0.1
137	การขายส่งเนื้อสัตว์และผลิตภัณฑ์เนื้อสัตว์	1	0.1
138	การขายส่งปลาและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ	1	0.1
139	การขายส่งเครื่องจักรและอุปกรณ์งานวิศวกรรมโยธา งานเหมืองแร่และงานก่อสร้าง	1	0.1
140	การขายปลีก ยกเว้นยานยนต์และจักรยานยนต์ รวมถึงการซ่อมแซมของใช้ส่วนบุคคลและของใช้ในครัวเรือน	1	0.1
141	ซูเปอร์มาร์เก็ต (supermarket)	1	0.1
142	ร้านสะดวกซื้อ (convenient store)	1	0.1
143	ร้านขายของชำ (grocery store)	1	0.1
144	ร้านขายปลีกผักและผลไม้	1	0.1
145	ร้านขายปลีกเนื้อสัตว์ และผลิตภัณฑ์เนื้อสัตว์	1	0.1
146	ร้านขายปลีกสิ่งทอสิ่งถัก	1	0.1
147	ร้านขายปลีกเครื่องเพชรพลอย	1	0.1
148	บาร์ ไนต์คลับ คาเฟ่	1	0.1

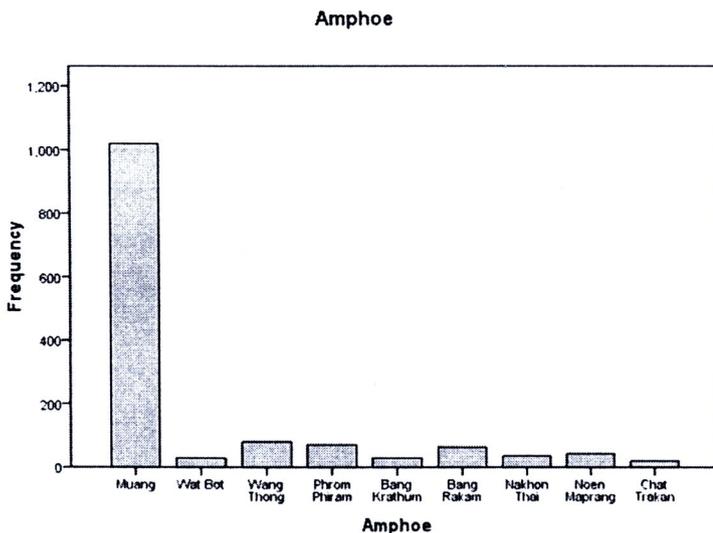
149	ภัตตาคาร ร้านอาหารและเครื่องดื่ม	1	0.1
150	บริการขนส่งด้วยรถยนต์รับจ้างขนาดเล็ก	1	0.1
151	การบรรจุหีบห่อเพื่อการขนส่ง	1	0.1
152	บริการทางไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุภัณฑ์โดยภาคเอกชน	1	0.1
153	บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่	1	0.1
154	บริการระบบสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต	1	0.1
155	การประกันวินาศภัย	1	0.1
156	บริษัทการลงทุน	1	0.1
157	ตัวกลางทางการเงินอื่น ๆ ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	1	0.1
158	บริการเสริมสถาบันการเงิน ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	1	0.1
159	ตัวแทนและนายหน้าซื้อขายอสังหาริมทรัพย์	1	0.1
160	บริการเกี่ยวกับแฟรนไชส์ (Franchise)	1	0.1
161	การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์	1	0.1
162	กิจกรรมด้านฐานข้อมูล	1	0.1
163	การวิจัยและการพัฒนาการทดลองด้านวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ	1	0.1
164	โรงพยาบาลทั่วไป	1	0.1
165	สำนักงานทางการแพทย์ศัลยกรรม	1	0.1
166	โรงเรียนอนุบาลและโรงเรียนเตรียมประถมศึกษา	1	0.1
167	บริการด้านสุขภาพอื่น ๆ	1	0.1
168	บริการสปา	1	0.1
169	การจำหน่ายภาพยนตร์และวีดีทัศน์	1	0.1
170	กิจกรรมด้านการบริการอื่น ๆ	1	0.1
171	กิจกรรมความบันเทิงอื่น ๆ ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	1	0.1
172	กิจกรรมบริการอื่น ๆ ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	1	0.1
	รวมทั้งสิ้น	1,391	100



ตาราง 3.5 แสดงร้อยละของธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด จังหวัดพิษณุโลกจำแนกรายอำเภอ

		Amphoe			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muang	1019	73.3	73.3	73.3
	Wat Bot	29	2.1	2.1	75.3
	Wang Thong	80	5.8	5.8	81.1
	Phrom Phiram	71	5.1	5.1	86.2
	Bang Krathum	29	2.1	2.1	88.3
	Bang Rakam	64	4.6	4.6	92.9
	Nakhon Thai	36	2.6	2.6	95.5
	Noen Maprang	43	3.1	3.1	98.6
	Chat Trakan	20	1.4	1.4	100.0
	Total	1391	100.0	100.0	

แผนภาพ 3.3 แสดงร้อยละของธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด จังหวัดพิษณุโลกจำแนกรายอำเภอ



ค) ประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล

ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล หมายถึง ห้างหุ้นส่วนที่มีบุคคล 2 คนขึ้นไปมาลงทุนและเป็นเจ้าของกิจการร่วมกัน ผู้เป็นหุ้นส่วนทุกคนเป็น"หุ้นส่วนไม่จำกัดความรับผิด" หมายถึง ถ้าห้างหุ้นส่วนมีหนี้ที่เกิดขึ้นจากการประกอบกิจการ ทุกคนที่เป็นหุ้นส่วน ต้องรับผิดชอบหนี้ทั้งหมด โดยไม่จำกัดจำนวนและหุ้นส่วนแต่ละคนมีอำนาจในการจัดการกิจการของห้างหุ้นส่วน ผลการสำรวจรายชื่อห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคลในจังหวัดพิษณุโลกพบว่า มีจำนวนทั้งสิ้น 38 แห่ง สามารถแบ่งออกเป็นอำเภอต่าง ๆ ได้ ดังนี้ 1) อำเภอเมือง จำนวน 34 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 89.5 2) อำเภอวังทอง จำนวน 1 แห่ง คิดเป็น ร้อยละ 2.6 และ 3) อำเภอพรหมพิราม จำนวน 3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7.9 ทั้งนี้ สามารถแบ่งออกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้ 19 ประเภท ดังนี้

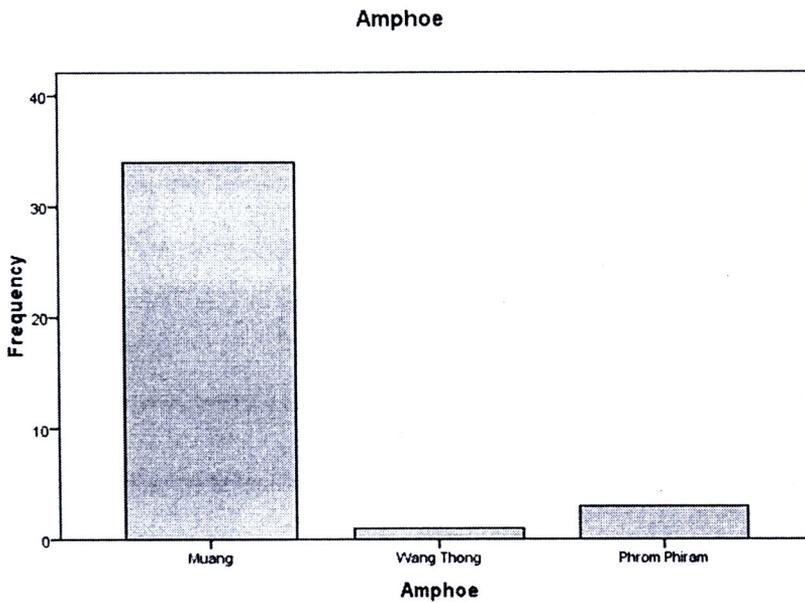
ตาราง 3.6 แสดงประเภทธุรกิจของห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ในจังหวัดพิษณุโลก

ที่	ประเภทของธุรกิจ	จำนวน/ แห่ง	ร้อยละ
1	การทำเหมืองหิน	5	13.2
2	การขายส่งวัสดุก่อสร้าง	4	10.5
3	โรงสีข้าว	4	10.5
4	การขายส่งโดยได้รับค่าธรรมเนียม หรือโดยการทำสัญญา	4	10.5
5	การป่าไม้ การทำไม้ การตัดไม้และบริการที่เกี่ยวข้อง	3	7.9
6	การขายส่งวัตถุดิบทางการเกษตร	2	5.3
7	การผลิตน้ำดื่มและน้ำแร่บรรจุขวด	2	5.3
8	การขายส่งสินค้าประเภทอื่น ๆ ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	2	5.3
9	บริการรักษาความปลอดภัย	2	5.3
10	การขายปลีกของใช้แล้วหรือของเก่าในร้านค้า	1	2.6
11	ร้านขายปลีกน้ำมันเชื้อเพลิง รวมน้ำมันแก๊สและเชื้อเพลิงต่าง ๆ	1	2.6
12	การขนส่งด้วยรถยนต์โดยสารประจำทางในชนบท	1	2.6
13	การขายส่งเบียร์ ไวน์ และเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์	1	2.6
14	การก่อสร้างอาคารทั่วไป	1	2.6
15	การติดตั้งสาธารณูปโภค	1	2.6
16	การขายส่งสัตว์ที่มีชีวิต	1	2.6
17	การประกันวินาศภัย	1	2.6
18	การขายส่งเครื่องเรือนและเครื่องตกแต่งบ้าน	1	2.6
19	การขายปลีกยานยนต์	1	2.6
	รวมทั้งสิ้น	38	100

ตาราง 3.7 แสดงห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกราย อำเภอ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muang	34	89.5	89.5	89.5
Wang Thong	1	2.6	2.6	92.1
Phrom Phiram	3	7.9	7.9	100.0
Total	38	100.0	100.0	

แผนภาพ 3.4 แสดงห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคลในจังหวัดพิษณุโลกจำแนกรายอำเภอ



ขั้นตอนที่ 2: พัฒนาตัวชี้วัดการมีความรับผิดชอบต่อสังคม

โดยทั่วไประดับของตัวชี้วัดมี 3 ระดับๆแรกคือ ตัวชี้วัดระดับองค์กร (Key Performance Indicator/KPI) ได้แก่ KPI หลักและผลลัพธ์ (Outcome) ระดับที่สองคือ ตัวชี้วัดระดับฝ่าย/แผนก (KPI รอง หรือ Output) และระดับบุคคล ได้แก่ กิจกรรม ทั้งนี้ ในการพัฒนาตัวชี้วัดการมีความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดเรื่องการมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility/ CSR) กรณิปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) และแนวคิดการสร้างเกณฑ์เทียบเคียงการปฏิบัติ (Bench Marking) โดยจำแนกตาม 7 ประเด็นหลัก (Core Issues) ดังนี้

1. การกำกับดูแลองค์กร (Organizational Governance)
2. สิทธิมนุษยชน (Human Rights)
3. การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labor Practices)
4. สิ่งแวดล้อม (The Environment)
5. การดำเนินงานอย่างเป็นธรรม (Fair Operation Practices)
6. ประเด็นด้านผู้บริโภค (Consumer Issues) และ
7. การมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน (Community Involvement and Development)

หลังจากนั้น จึงดำเนินการตามขั้นตอน การสร้างและพัฒนาตัวชี้วัด 7 ขั้นตอน ดังที่ได้กล่าว รายละเอียดในเชิงทฤษฎีไปแล้วในบทที่ 2 และมีสาระสำคัญพอสรุปได้คือ

ขั้นตอนที่ 1: การเตรียมการ

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง กำหนดกรอบแนวทางการศึกษา และเกณฑ์การวิเคราะห์ความเป็นเลิศ ตามคู่มือ Baldrige หรือเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (<http://www.tqa.or.th> และ <http://www.quality.nist.gov/Award>) แล้ว จึงได้กำหนดเกณฑ์การคัดเลือกกรณีศึกษา หลังจากนั้น จึงคัดเลือกกรณีศึกษาที่มีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ กำหนดประเด็นหรือกรอบแนวคำถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant)

ขั้นตอนที่ 2: การวิเคราะห์และพิจารณาความสัมพันธ์ภายในองค์กร

ผู้วิจัยสรุปวิเคราะห์ประเด็น CSR ด้านต่างๆ จากเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ Baconian Technique หลังจากนั้น จึงสัมภาษณ์เชิงลึก (Interview In-depth) ผู้นำองค์กรเอกชนทั้ง 3 ระดับ ด้านทัศนคติ ความรู้ และความเข้าใจเรื่อง CSR ของผู้นำองค์กร แล้วจึงสำรวจความคิดเห็นตลอดจนความเป็นไปได้ของตัวชี้วัดการเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งจากระดับผู้บริหารองค์กรเอกชน และผู้ปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 3: จัดลำดับความสำคัญ (Priority Setting)

ทำการคัดเลือกประเด็น CSR ที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กรในอนาคต ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญ กับการพิจารณาองค์ประกอบ แล้วจึงนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์เพื่อประกอบการจัดลำดับความสำคัญของประเด็น CSR ที่ต้องกระทำ ก่อนพัฒนาเป็นตัวชี้วัด แล้วจึงดำเนินการตามตัวชี้วัด

ขั้นตอนที่ 4: บูรณาการ CSR ทั้งองค์กร (Integrating CSR throughout the organization)

ประชุมกลุ่มแบบเจาะจง (Focus Group Discussion) เพื่อให้ผู้นำหรือผู้แทนองค์กรที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันพูดคุย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ท้าหรือ และกำหนดทิศทางขององค์กรในเรื่อง CSR ทั้งในด้านพันธกิจ วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ ตลอดจนแนวนโยบายต่างๆ ซึ่งรวมถึง การออกแบบวัฒนธรรมองค์กรให้มีความชัดเจน เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมด้าน CSR ในประเด็นต่างๆ เป็นไปโดยราบรื่น

ขั้นตอนที่ 5: ตรวจสอบความพึงพอใจและความเป็นไปได้

ผลการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการประชุมกลุ่มเจาะจง 3 ครั้ง และการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้แสดงทางสังคม (Social Development Actor) ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร ผู้แทน และผู้ปฏิบัติงานในองค์กรธุรกิจเอกชนที่เข้าร่วมโครงการจำนวน 30 คนพบว่า ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดที่เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการอบรมเชิงปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในกิจกรรมในโครงการวิจัย ที่ผู้วิจัยได้จัดขึ้น และมีความเห็นในทิศทางเดียวกันว่า การดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสำคัญ ทั้งต่อภาพลักษณ์ขององค์กร (Good Image) การได้รับการยอมรับในตัวผลิตภัณฑ์ (Product/Brand) และบริการ (Service) ในระยะยาว และทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี มีความสุขของพนักงานในองค์กรธุรกิจเอกชน และเป็นแนวคิดที่เหมาะสมและเป็นไปได้ในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน

ทั้งนี้ พบว่ามีความแตกต่างกันของความพึงพอใจและแนวคิดเรื่องความเป็นไปได้ ในการประยุกต์ใช้ CSR ในการดำเนินธุรกิจตามขนาดขององค์กร กล่าวคือ องค์กรธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่ มีความรู้เรื่อง CSR รับรู้ถึงความสำคัญ และมีการกำหนดเป็นแนวปฏิบัติไว้ในยุทธศาสตร์และแผนงาน มีการชี้แจงให้พนักงานรับรู้และมีส่วนร่วม ในขับเคลื่อนสู่การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในลักษณะจากในสู่ภายนอกองค์กร (Inside Out

Scheme) ในขณะที่ องค์กรขนาดกลาง ผู้ที่สนใจ มีความรู้ และรับรู้ถึงความสำคัญ มักได้แก่ ผู้บริหารหรือ ผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของธุรกิจ สำหรับองค์กรขนาดเล็กพบว่า หลังวิกฤตอุทกภัยใหญ่ ในช่วงปลายปี 2554 ผู้ประกอบการส่วนใหญ่อยู่ในภาวะไม่มั่นคงทางธุรกิจ และมีความเสี่ยงสูงมากที่จะปิดกิจการ ยกเลิกกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดผลกำไร และจำกัดจำนวนการจ้างงานให้เหลือจำนวนพนักงานตามความจำเป็นเท่านั้น

ตัวอย่างของบทสัมภาษณ์เจาะลึก ด้านความพึงพอใจในการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ในทัศนะของผู้บริหารหรือผู้ประกอบการธุรกิจเอกชนในจังหวัดพิษณุโลก และความเป็นไปได้ในการประยุกต์ใช้ แนวคิด CSR เพื่อดำเนินธุรกิจ มีประเด็นสำคัญโดยสรุปจำแนกตามขนาดของธุรกิจ พอสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจและความเป็นไปได้ขององค์กรธุรกิจขนาดใหญ่

ทัศนะที่ 1: ผู้ประกอบการธุรกิจแปรรูปอาหารสัตว์ พิษณุโลก

“การดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นสิ่งที่เป็นไปได้ และมีส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรของเราได้รับการยอมรับในระยะยาว ในวันนี้ บางคนบางบริษัทอาจเห็นว่าไม่มีความสำคัญแต่ในวันข้างหน้าคงปฏิเสธไม่ได้แน่ๆ”

ทัศนะที่ 2: ผู้ประกอบการธุรกิจเจียรนัยเพชร สาขาพิษณุโลก

“CSR เป็นสิ่งสำคัญ บริษัทของเรา ดำเนินธุรกิจระดับโลก มีเครือข่ายบริษัทลูก ทั้งในระดับภูมิภาคอาเซียน และทวีปอาฟริกา บริษัทคำนึงถึงสวัสดิการของพนักงาน ที่โครงการอาหารกลางวันราคาถูก บริการรับเลี้ยงลูกพนักงาน มีห้องสมุด มีสวนหย่อม และที่นั่งเล่น เวลาที่มีเทศกาลสำคัญๆก็ออกไปมีส่วนร่วม และให้ความช่วยเหลือกิจกรรมของชุมชนเป็นประจำ”

ทัศนคติ 3: ผู้ประกอบธุรกิจขยะรีไซเคิล พิชณโลก

“ธุรกิจของเราเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมโดยตรง แนวคิดเรื่อง CSR จึงเป็นสิ่งที่เราทำอยู่แล้ว และประสบความสำเร็จจนเป็นที่ยอมรับระดับนานาชาติ มีคนต่างชาติมาเยี่ยมเยียน และศึกษาดูงานกันเป็นประจำ CSR จึงเป็นสิ่งที่ทำได้แน่นอน”

ทัศนคติ 4: ผู้ประกอบธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดพิษณุโลก

“โรงพยาบาลของเรา แม้ว่าจะจะเป็นสถานบริการเอกชน แต่ก็อยู่ภายใต้กฎหมายประกันสังคม เรื่องสวัสดิการพนักงาน เราจึงทำอยู่แล้ว แต่ที่พิเศษออกไป ได้แก่ การตั้งชมรมอื่นๆทางสังคม และดำเนินกิจกรรมสาธารณะอื่นๆร่วมด้วย อาทิ ชมรมฝึกพูด การร่วมงานประเพณีของท้องถิ่น และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านสุขภาพอนามัยแก่ชุมชน ทั้งทางวิทยุ และสื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ”

ทัศนคติ 5: ผู้ประกอบธุรกิจอาหารเสริมสุขภาพ

“บริษัทของเราทำธุรกิจด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและอาหารเสริมสุขภาพ จึงระมัดระวังเรื่องสารเคมีและวัตถุมีพิษต่างๆอยู่แล้ว CSR จึงไม่ใช่เรื่องใหม่ เพราะเราทำอยู่แล้ว แต่ทำตามตามสนใจและกำลังของเรา เพื่อให้เราอยู่รอดได้ในการดำเนินธุรกิจ พร้อมๆกับเป็นที่ยอมรับของสังคม”

ความพึงพอใจและความเป็นไปได้ขององค์กรธุรกิจขนาดกลาง

ทัศนคติ 6: ผู้ประกอบธุรกิจรีสอร์ท ลำน้ำเข็ก

“รีสอร์ทของเราอยู่ริมลำน้ำเข็ก เราเป็นสมาชิกชมรมรักษาลำน้ำเข็ก ซึ่งเป็นชมรมที่เกิดขึ้นจากการรวมตัวกันของธุรกิจขนาดเล็กจำนวนมาก ทั้งธุรกิจล่องแก่ง ที่พัก เช่าเรือ ห่วงยาง และร้านอาหาร ก่อตั้งมาตั้งแต่ พ.ศ. 2550 แล้ว กิจกรรมที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมที่ทำการเป็นประจำอยู่แล้ว ก็ได้แก่ การดูแลความสะอาดและความสวยงามเป็นระเบียบของบริเวณน้ำตก เช่น น้ำตกบอย น้ำตกสกูโณทยาน และสวนสาธารณะของชุมชน กิจกรรมส่วนใหญ่ เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เช่น การล่องแก่งเก็บขยะ การอบรมการคัดแยกขยะ การอบรมวิธีใช้ปุ๋ยน้ำชีวภาพแทนปุ๋ยเคมีต่างๆ เป็นต้น โดยวิธีการทำงานก็จะร่วมกับชุมชนอยู่แล้ว ทำแล้วทุกคนก็มีความสุขพึงพอใจ เพราะหากสิ่งแวดล้อมดี สะอาด สวยงาม เราก็ทำธุรกิจได้ผลกำไรดี เพราะนักท่องเที่ยวก็อยากมาเที่ยว”

ทัศนคติ 7: ผู้ประกอบธุรกิจน้ำและเครื่องดื่ม

“ทุกวันนี้ ทำการค้าไม่สนใจผู้บริโภคไม่ได้แล้ว บริษัทเรานี้บริจาคทั้งเงินและสิ่งของเพื่อสาธารณประโยชน์เป็นประจำ ระวังเรื่องน้ำเสียและขยะด้วย ต้องดูรอบด้าน แต่ส่วนใหญ่ ยังเน้นที่สวัสดิการพนักงานก่อน ไม่งั้นก็ไม่มีใครอยากอยู่กับเรา”

ทัศนคติ 8: ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมและที่พัก

“เราได้รับผิดชอบเรื่องคุณภาพบริการ ห้องพักต้องสะอาด ปลอดภัย อาหารอร่อย พนักงานต้องเต็มใจต้อนรับแขก ยิ้มแย้ม และเป็นกันเอง ค่าจ้างก็ตามที่กฎหมายแรงงานกำหนด ไม่เคยจ้างแรงงานเด็ก และไม่มีบริการอื่นๆที่ผิดกฎหมาย แอบแฝง”

ทัศนคติ 9: ผู้ประกอบธุรกิจวัสดุก่อสร้าง

“ต้นทุนสูงขึ้นหลังน้ำท่วม แต่เราก็เห็นใจ ไม่เคยขายของเกินราคาที่รัฐบาลกำหนด แต่หลังน้ำท่วมนี้ ถนนหนทางชำรุดเสียหายมาก เวลารถบรรทุกวัสดุก่อสร้างเข้าไป ก็ถูกต่อว่า หาว่าทำให้ถนนเสียหาย จริงๆแล้วพวกผู้ใหญ่บ้านและ อบต. หลายแห่งนี้ ผูกขาดพวกสินค้าควบคุมหลายอย่าง เช่น ดินทราย พวกนี้ไม่รับผิดชอบ ทำให้ถนนเสียหายมาก ชาวบ้านก็ไม่กล้าร้องเรียน เพราะเป็นพี่น้องกัน”

ทัศนคติ 10: ผู้ประกอบธุรกิจขายส่ง

“ดีนะ เห็นด้วย ที่ผู้ประกอบการจะแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ธุรกิจของเราส่วนใหญ่ เป็นการขายส่ง ทั้งของเล่น ของใช้ ก็ต้องขายของดีมีคุณภาพ ราคาถูก ลูกจ้างของเราแม้ว่าจะมีคนพม่า แต่ก็เป็นแรงงานถูกกฎหมาย เราไม่เคยเอาเปรียบทั้งลูกจ้างและผู้ซื้อ”

ความพึงพอใจและความเป็นไปได้ขององค์กรธุรกิจขนาดเล็ก

ทัศนคติ 11: ผู้ประกอบธุรกิจอาหารและที่พัก

“เราเป็นธุรกิจขนาดเล็ก คนงานมีไม่ถึง 10 คน ทุกวันนี้การแข่งขันมีมาก ถ้าใครก็มีน้อยอยู่แล้ว หากต้องบริจาคเงินช่วยเหลือสาธารณะ หรือทำการกุศลหลายๆ ก็ไปไม่รอด”

ทัศนคติ 12: ผู้ประกอบธุรกิจโรงเรียนสอนภาษา

“ที่จริงแล้ว ไม่ควรมุ่งที่องค์กรธุรกิจเอกชนเท่านั้น เพราะเราทำกันอยู่แล้ว แต่ควรสนใจกับหน่วยงานภาครัฐ ที่ขาดจิตสำนึก และให้บริการประชาชนอย่างไม่มีควมรับผิดชอบต่อสังคมด้วย”

ทัศนคติ 13: ผู้ประกอบธุรกิจนวดแผนไทย

“ธุรกิจของเรามีขนาดเล็ก และเป็นผู้พิการทางสายตา แต่การนวดเราก็เน้นให้หมอนวด ต้องเป็นคนที่มีความรู้ มีจรรยาบรรณ และไม่เอาเปรียบผู้มานวด แต่การจะออกไปทำอะไรข้างนอกนี้ ค่อนข้างลำบาก เพราะการเดินทางยังไม่สะดวก ไปรถเข็นก็ยังไม่ีทางลาด ไปรถประจำทาง ป้ายจอดรถก็ไม่มีสัญลักษณ์หรือเวลาเดินรถที่ชัดเจน”



ทัศนคติ 14: ผู้ประกอบธุรกิจอาหาร

“ยากเหมือนกัน ก็ยากจะรับผิดชอบอยู่ แต่ตอนนี้ ต้นทุนสูงมาก จะเอาตัวให้รอดได้ยิ่งยาก ทุกวันนี้ ก็ทรงๆอยู่เท่านั้น แล้วความรับผิดชอบต่อเนี่ย ก็รู้อยู่ แต่ก็ยากนะ เวลาต้องทำจริงๆ ก็เห็นได้ แต่พุดๆกันไป”

ทัศนคติ 15: ผู้ประกอบธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม

“ไม่ไหวหรอกค่ะ อยากทำ แต่ไม่ไหว ไม่มีเวลา ทุนก็มีน้อยอยู่แล้ว เราเป็นกิจการขนาดเล็ก ทำกันเองในครอบครัว รายได้เข้ามาก็ไม่มาก หากทำอะไรมากเกินไป ก็จะอยู่ไม่ได้ คิดว่าจะลองดูๆเค้าไปก่อนดีกว่า แต่หากต้องทำจริงๆก็ต้อง กลับมาวางแผนกันใหม่ว่าจะเอา ยังไง ผลิผลลามาทำไป เต็มเรื่องใหม่ๆก็เข้ามาอีก เรื่องนี้ก็จะหมดความนิยมไป พวกกระแสนิยมอย่างนี้ ไปตามมากี่ลำบาก”

โดยสรุป การดำเนินการข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่า ในขั้นตอนที่ 1 นั้น การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องอย่างครอบคลุม ทั้งในระดับของมาตรฐานสากลและมาตรฐานตามบริบท ซึ่งในที่นี้ ได้แก่ มาตรฐานของประเทศไทย มีส่วนสำคัญต่อการกำหนดกรอบแนวทางการศึกษาเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ การคัดเลือกเกณฑ์การวิเคราะห์ความเป็นเลิศที่มีความสำคัญ ซึ่งในกรณีของโครงการนี้วิจัยนี้ ผู้วิจัยในพิจารณาจากคู่มือ Baldrige หรือเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ร่วมกับผลการศึกษาเชิงคุณภาพด้านความพึงพอใจและความเป็นไปได้ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรธุรกิจ ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของมิติความหลากหลายและคุณลักษณะเฉพาะขององค์กรธุรกิจ เช่น ขนาด ประเภทธุรกิจที่ตั้ง และวัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น ซึ่งในเบื้องต้น ผู้วิจัยนำขนาดขององค์กรมาใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาจัดทำองค์ประกอบของตัวชี้วัดการเป็นองค์กรธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

ในขั้นตอนที่สอง พบว่า วิวิทย์ฯเชิงคุณภาพ ได้เสนอภาพของทัศนคติ ความรู้ และความเข้าใจเรื่อง CSR ของผู้นำองค์กรทั้ง 3 ระดับในมิติที่แตกต่างกัน กล่าวคือ องค์กรธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่ ผู้บริหารองค์กรเอกชนมีความรู้ ความเข้าใจ และตื่นตัวกับการประยุกต์แนวคิดเรื่อง CSR ในการดำเนินธุรกิจมาเกือบทศวรรษแล้ว หลายองค์กรมีกรอบนโยบายและเกณฑ์มาตรฐานที่ชัดเจนจากบริษัทแม่ ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้

ความเข้าใจในระดับปานกลางค่อนข้างมาก และส่วนใหญ่พึงพอใจของการนำแนวคิด CSR มาใช้ เนื่องจากแนวคิด CSR ที่องค์กรขนาดใหญ่ใช้ เป็นแบบ “Inside Out” หรือ แนวคิดการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมจากภายในองค์กรสู่ภายนอก อาทิ 1) การมีสวัสดิการสังคม เช่น รถรับ-ส่งพนักงาน ที่พัก และสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล เป็นต้น 2) การพัฒนาสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้มีความสะอาด สวยงาม ปลอดภัย และ 3) การให้ความสำคัญกับสิทธิแรงงานที่เป็นธรรม ตามลำดับ หลังจากนั้น จึงขยายขอบเขตสู่การแสดง ความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม เช่น เรื่องกิจกรรมสาธารณประโยชน์ ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และด้านกิจกรรมด้านประเพณี วัฒนธรรม ท้องถิ่นต่างๆ เป็นต้น

สำหรับองค์กรธุรกิจเอกชนขนาดกลางพบว่า แม้ว่าผู้บริหารองค์กรจะมีความรู้ ความเข้าใจต่อแนวคิด CSR ค่อนข้างสูง ผ่านการเข้าร่วมการประชุม ฝึกอบรม สัมมนา และศึกษาดูงาน แต่การขับเคลื่อนแนวคิดดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติมักขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำ ความสนใจ และบุคลิกลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหารองค์กร หรือผู้ประกอบการ เช่น เป็นผู้ที่ชอบการเปลี่ยนแปลง มีความรู้และความสนใจด้านเทคโนโลยี มีความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร อายุระหว่าง 30-45 ปี ทั้งเพศหญิงและชาย มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป เป็นต้น ทั้งนี้พบว่า การกำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์มาตรฐานขององค์กรธุรกิจกลุ่มนี้ จะให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและผลตอบแทนเป็นหลัก ส่วนตัวชี้วัดด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมภายนอก มักอยู่ในรูปของเงินบริจาคเพื่อการกุศล ทุนการศึกษา การมีส่วนร่วมในประเพณีตามความเชื่อทางศาสนา เช่น การทำบุญปีใหม่ เป็นต้น ตลอดจนมิติความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การรักษาความสะอาดของถนน ทางระบายน้ำ คู คลอง เป็นต้น สำหรับผู้ปฏิบัติงานพบว่า ยังมีความรู้ความเข้าใจในแนวคิด CSR ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย แต่มีความพึงพอใจในตัวชี้วัดและมาตรฐานที่ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของตนเองและครอบครัว เช่น สิทธิมนุษยชน การปฏิบัติด้านแรงงาน และการดำเนินงานอย่างเป็นธรรม ตามลำดับ

สำหรับองค์กรธุรกิจเอกชนขนาดเล็กพบว่า ความรู้ ความเข้าใจของผู้บริหารองค์กรธุรกิจอยู่ในระดับต่ำ และความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับสภาพคล่องของการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากช่วงเวลาที่ดำเนินการวิจัยเป็นช่วงที่กลุ่มองค์กรธุรกิจขนาดเล็กได้รับผลกระทบจากอุทกภัยมากที่สุด หลายแห่งปิดกิจการหรือต้องปลดพนักงานออกเพื่อความอยู่รอด ทำให้ผู้บริหารมีทัศนคติต่อการประยุกต์ใช้แนวคิด CSR ในเชิงเป็นไปไม่ได้ สำหรับผู้ปฏิบัติงานพบว่า ยังขาดความรู้ ไม่เข้าใจ และไม่มีความสนใจ โดยผู้ปฏิบัติงานแสดงทัศนคติด้านความพึงพอใจในระดับปานกลาง หรือไม่มีความคิดเห็นด้านความพึงพอใจหรือความเป็นไปได้ในการสำรวจทั่วไป (Rough Survey) แต่เมื่อสัมภาษณ์เจาะลึกในประเด็นดังกล่าวพบว่า ทัศนคติดังกล่าวมีรากฐานมาจากการไม่มีความรู้ ไม่สนใจ และตระหนักถึงความอยู่รอดขององค์กรเป็นอันดับต้นๆ

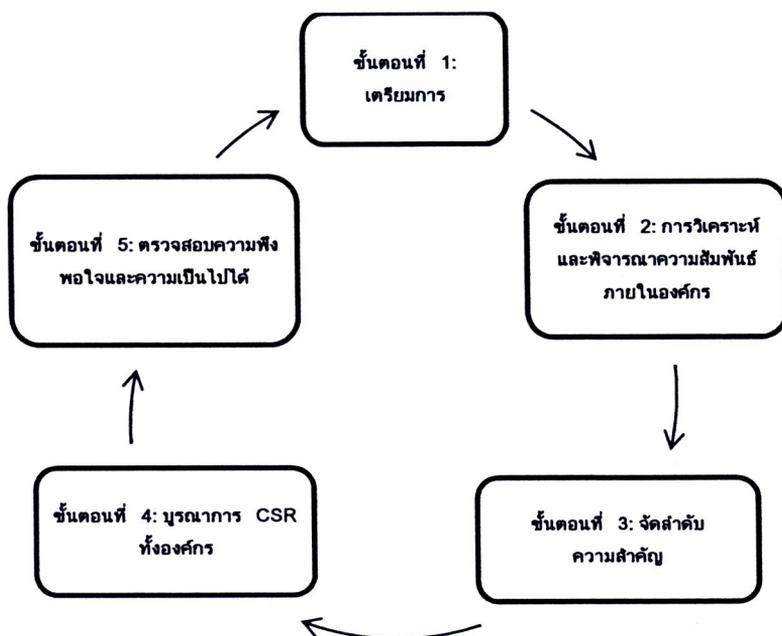
ขั้นตอนที่ 3 ได้แก่ การจัดลำดับความสำคัญ เป็นผลของการวิเคราะห์เพื่อใช้ในการประกอบการจัดลำดับความสำคัญของประเด็น CSR ที่องค์กรธุรกิจเอกชนต้องกระทำ นอกจากปัจจัยด้านความแตกต่างในด้านขนาดขององค์กรแล้ว การคัดเลือกประเด็น CSR เพื่อกำหนดตัวชี้วัด นับว่ามีความเชื่อมโยงกับปัจจัยด้านการคุกคามจากภายนอก ซึ่งในที่นี้ ได้แก่ ปัจจัยด้านวิกฤตทางเศรษฐกิจ และวิกฤตราคาน้ำมัน ที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กรในอนาคต ปัจจัยด้านภัยพิบัติทางธรรมชาติ และปัจจัยด้านวิกฤตทางสังคม ได้แก่ ปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองและกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ ดังนั้น การออกแบบแนวนโยบายสังคม (Social Policy) ในประเด็นที่เกี่ยวข้องหรือในมิติแวดล้อมที่อาจได้รับผลกระทบ จึงมีความสำคัญและเชื่อมโยงกับการกำหนดตัวชี้วัดในด้านต่างๆ

ขั้นตอนที่ 4 การบูรณาการ CSR ทั้งองค์กร เกิดขึ้นจากบรรยากาศการสื่อสารที่เป็นมิตร การเปิดโอกาสให้ผู้นำหรือผู้แทนจากฝ่าย/แผนก/กลุ่มที่เกี่ยวข้องและพนักงานได้ร่วมกันพูดคุย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือ และกำหนดทิศทางขององค์กรในเรื่อง CSR ร่วมกัน

อนึ่ง ผู้วิจัยพบว่า การออกแบบวัฒนธรรมองค์กรให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสำคัญที่สุดต่อการคงอยู่และการบูรณาการ CSR ในองค์กร ซึ่งควรเริ่มจากการเร่งสนับสนุนให้องค์กรธุรกิจทุกระดับที่มีการดำเนินงานตามตัวชี้วัด การมีความรับผิดชอบต่อสังคม เชื่อมโยงกันในรูปของเครือข่ายองค์กรธุรกิจเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมที่เข้มแข็ง ซึ่งอาจดำเนินการในรูปของ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กรณีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ขององค์กรที่ดำเนินกิจกรรมด้าน CSR ในประเด็นต่างๆ การให้รางวัล ไปจนถึงการกำหนดมาตรการลดหย่อนทางภาษีสำหรับองค์กรธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยอาจจำแนกตามสัดส่วนการมีความรับผิดชอบต่อสังคมกับขนาดขององค์กร ทุนที่ใช้ในการประกอบการ หรือผลกำไรที่ได้รับ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนให้องค์กรที่ดำเนินธุรกิจเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small-Medium Entrepreneurs/ SME) หลังจากนั้น จึงตรวจสอบความพึงพอใจและความเป็นไปได้ของผลการดำเนินงานตามแนวคิด CSR โดยสม่ำเสมอ โดยในช่วงแรก ควรมีความถี่ในการสนับสนุน ติดตามผล และประเมินผลการดำเนินธุรกิจทุก 6 เดือน หลังจากนั้น จึงค่อยๆผ่อนปรนระยะเวลาการติดตามผลการดำเนินงานในมีช่วงห่างมากขึ้น เช่น ในระยะกลาง อาจเป็นการติดตามผลทุก 3-5 ปี และระยะยาว อาจเป็น 5-10 ปีขึ้นไป

ทั้งนี้ การจัดทำรายงานประจำปี อย่างเป็นทางการอย่าง เป็นลายลักษณ์อักษรตามองค์ประกอบตัวชี้วัดขององค์กร เอกชนที่ดำเนินธุรกิจในทุกขนาด ในรูปของเครือข่ายองค์กรเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ในระดับจังหวัด เป็นจุดเริ่มต้นที่ง่ายและเป็นรูปธรรมมากที่สุด เนื่องจากมีหอการค้าจังหวัด เป็นกลไกตามธรรมชาติที่มีอยู่แล้วในทุกจังหวัดทั่วประเทศ โดยหน่วยงานของรัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ซึ่งองค์กรธุรกิจ เอกชนตั้งอยู่ ควรทำหน้าที่มีส่วนร่วมในการสนับสนุนเชิงนโยบาย ข้อมูลข่าวสาร อำนวยความสะดวก และติดตามความก้าวหน้า ตลอดจนในคำแนะนำในกรณีพิเศษเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค

แผนภาพ 3.5 แสดงกระบวนการพัฒนาตัวชี้วัดการมีความรับผิดชอบต่อสังคม



ตาราง 3.8 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร/บริษัทธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่ จังหวัดพิษณุโลก

ประเด็นหลัก (Core Issues)	การมีความรับผิดชอบต่อสังคม	CSR ใน องค์กร	CSR นอก องค์กร
การกำกับดูแล องค์กร	เคารพต่อนิติธรรม	✓	
	ความซื่อสัตย์ในการดำเนินธุรกิจ	✓	
	การรักษาความลับส่วนบุคคลและการเปิดเผยข้อมูลโดยยึดหลัก จริยธรรมในมนุษย์	✓	
	การดูแลทรัพย์สินทางปัญญา	✓	
	คำมั่นสัญญาขององค์กร	✓	
	หน้าที่ความรับผิดชอบต่อของฝ่ายบริหาร	✓	
	ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดของลูกค้า	✓	
	มีการประเมินความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ	✓	
	ยอมรับการตรวจสอบ	✓	
	รับผิดชอบต่อดำเนินการตามผลการตรวจสอบ	✓	
	ยึดหลักธรรมาภิบาล	✓	
สิทธิมนุษยชน	ไม่จ้างแรงงานเด็ก หรือแรงงานที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี	✓	
	ไม่บังคับใช้แรงงาน (Forced Labor)	✓	
	ไม่กักขังหน่วงเหนี่ยวโดยใช้เอกสารสัญญาหรือการกักขังบริเวณ	✓	
	ปฏิบัติตามปฏิญญาสากลด้านสิทธิมนุษยชน และประกาศขององค์กร ระดับสากลโดยเคร่งครัด	✓	
	ปฏิบัติตามมาตรฐานระหว่างประเทศ (Norms) และข้อตกลง (Treaties)	✓	
การปฏิบัติด้าน แรงงาน	รถรับส่งพนักงาน	✓	
	บ้านพักพนักงาน	✓	
	สวัสดิการด้านที่พัก หรือเงินกู้เพื่อเช่าซื้อที่อยู่อาศัยดอกเบี้ยต่ำ	✓	
	พัฒนาอาชีพ รายได้เสริม	✓	✓
	ระบบการรักษาพยาบาลเบื้องต้นในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน หรือ อุบัติเหตุที่เกิดจากการทำงาน	✓	
	บริการน้ำดื่มที่สะอาด	✓	✓
	มีระบบความปลอดภัย	✓	
	ห้ามเขียนตี ทำโทษโดยการกักกัน ทำร้าย ร่างกาย หรือใช้ถ้อยคำ ส่อเสียดหยาบคาย	✓	
	ชั่วโมงการทำงาน (Working hours) จะต้องไม่เกิน 48 ชั่วโมงใน 1 สัปดาห์	✓	
	มีวันพักผ่อน 1 วัน ในทุกๆ 7 วัน	✓	

	ในส่วนของการทำงานล่วงเวลาไม่ควรเกิน 12 ชั่วโมง ต่อสัปดาห์และได้รับค่าตอบแทนมากกว่าอัตราปกติ	✓	
	ค่าตอบแทนแรงงานและค่าจ้างแรงงานเป็นอัตราขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด	✓	
	ความพร้อมเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	✓	
สิ่งแวดล้อม	การดูแลสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว		✓
	ปรับปรุงภูมิทัศน์	✓	✓
	จัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี	✓	
	จัดทำข้อกำหนดและรายงานเป็นลายลักษณ์อักษร	✓	
	การป้องกันสารพิษ	✓	✓
	ลดการใช้ทรัพยากร	✓	✓
	การดูแลสารเคมีอันตราย	✓	✓
	การกำจัดน้ำเสียและของเสียเหลว	✓	✓
	การควบคุมมลพิษทางอากาศ	✓	✓
	ส่งเสริมการพัฒนาและการใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	✓	✓
การดำเนินงาน อย่างเป็นธรรม	ให้สิทธิเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น	✓	
	เปิดโอกาสให้มีการเจรจาต่อรองในรูปของการรวมกลุ่ม	✓	
	สนับสนุนและให้สิทธิแก่พนักงานในการรวมกลุ่มจัดตั้งเป็นองค์กร กลุ่ม คณะกรรมการ หรือสหภาพแรงงาน	✓	
	ไม่มีการแบ่งแยกในการจ้าง ค่าตอบแทนแรงงาน การฝึกอบรม การ เลื่อนตำแหน่ง การสิ้นสุดการทำงาน เกษียณ โดยใช้เกณฑ์ในเรื่อง เพศ เชื้อชาติ วรรณะ ศาสนา ความทุพพลภาพ การเป็นสมาชิกหรือ รู้จักคนในองค์กร	✓	
	ห้ามมีการลวนลามทางเพศ	✓	
ประเด็นด้าน ผู้บริโภค	ความปลอดภัยของสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ	✓	✓
	ยึดถือจรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม	✓	
	ปฏิบัติตามข้อปฏิบัติพิเศษตามประเภทผลิตภัณฑ์		
	ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คู่คุ้มครองผู้บริโภค	✓	
มีส่วนร่วมในการ พัฒนาชุมชน	เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบ บริเวณที่องค์กรตั้งอยู่	✓	✓
	การดูแลสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะ (อาทิ ถึงขยะ ที่จอดรถประจำ ทาง จุดจอดรถประจำทาง สวนหย่อม ห้องน้ำ ป้ายบอกทาง ฯลฯ)	✓	✓
	สงเคราะห์แก่กลุ่มชุมชนใกล้เคียงที่องค์กรตั้งอยู่	✓	✓
	ส่งเสริมแรงงานท้องถิ่นให้มีโอกาสในตำแหน่งงานต่างๆในองค์กร	✓	✓
	ร่วมเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นเพื่อการอยู่ร่วมกันกับชุมชนอย่างปกติสุข	✓	✓

จากตารางข้างต้น จะเห็นว่า องค์กร/บริษัทธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่ จังหวัดพิษณุโลก ที่เข้าร่วมโครงการ ได้กำหนดกรอบประเด็นหลัก (Core Issues) โดยการผสมผสานระหว่างเกณฑ์มาตรฐานการมีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับสากล และมาตรฐานในระดับประเทศไทย โดยเน้นการให้ความสำคัญกับประเด็นด้านธรรมาภิบาล และการบริหารจัดการองค์กรที่ดี องค์กรประกอบด้านความเป็นมนุษย์ สิทธิมนุษยชนในการทำงาน และสิ่งแวดล้อมตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า จะให้ความสำคัญกับการแสดงความรับผิดชอบต่ออยู่ในลักษณะของ การรับผิดชอบต่อภายในองค์กรสู่ชุมชนและสังคม (Inside Out) และเริ่มจากการสร้างนโยบายที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร เน้นการมีสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพ สังคม และวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการทำงานในองค์กร ก่อนขยายขอบเขตออกสู่ครอบครัวของพนักงาน ผู้บริโภค ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ธุรกิจเอกชน ชุมชนโดยรอบ และสังคมตามลำดับ

ตาราง 3.9 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร/บริษัทธุรกิจเอกชนขนาดกลาง จังหวัดพิษณุโลก

ประเด็นหลัก (Core Issues)	การมีความรับผิดชอบต่อสังคม	CSR ใน องค์กร	CSR นอก องค์กร
การกำกับดูแลองค์กร	เคารพต่อนิติธรรม	✓	
	ความซื่อสัตย์ในการดำเนินธุรกิจ	✓	
	การรักษาความลับส่วนบุคคลและการเปิดเผยข้อมูลโดยยึดหลักจริยธรรมในมนุษย์	✓	
	คำมั่นสัญญาขององค์กร	✓	
	หน้าที่ความรับผิดชอบต่อของฝ่ายบริหาร	✓	
	ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดของลูกค้า	✓	
	ยอมรับการตรวจสอบ	✓	
สิทธิมนุษยชน	ไม่จ้างแรงงานเด็ก หรือแรงงานที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี	✓	
	ไม่บังคับใช้แรงงาน (Forced Labor)	✓	
	ไม่กักขังหน่วงเหนี่ยวโดยใช้เอกสารสัญญาหรือการกักขังบริเวณ	✓	
การปฏิบัติด้านแรงงาน	ระบบการรักษาพยาบาลเบื้องต้นในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน หรืออุบัติเหตุที่เกิดจากการทำงาน	✓	
	บริการน้ำดื่มที่สะอาด	✓	
	มีระบบความปลอดภัย	✓	
	ห้ามเสียนิติ ทำโทษโดยการกักกัน ทำร้าย ร่างกาย หรือใช้ถ้อยคำส่อเสียดหยามคาย	✓	
	ชั่วโมงการทำงาน (Working hours) จะต้องไม่เกิน 48 ชั่วโมงใน 1 สัปดาห์	✓	
	มีวันพักผ่อน 1 วัน ในทุกๆ 7 วัน	✓	
	การทำงานล่วงเวลาและได้รับค่าตอบแทนตามแต่จะตกลงกัน	✓	
	ค่าตอบแทนแรงงานและค่าจ้างแรงงานเป็นอัตราขั้นต่ำตามที่	✓	

	กฎหมายกำหนด		
สิ่งแวดล้อม	ปรับปรุงภูมิทัศน์	✓	
	จัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี	✓	
	การป้องกันสารพิษ	✓	✓
	ลดการใช้ทรัพยากร	✓	
	การดูแลสารเคมีอันตราย	✓	
	การกำจัดน้ำเสียและของเสียเหลว	✓	
	การควบคุมมลพิษทางอากาศ	✓	✓
การดำเนินงานอย่างเป็นธรรม	ให้สิทธิเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น	✓	
	เปิดโอกาสให้มีการเจรจาต่อรองในรูปของการรวมกลุ่ม	✓	
	ให้สิทธิแก่พนักงานในการรวมกลุ่มจัดตั้งเป็นองค์กร คณะกรรมการ	✓	✓
ประเด็นด้านผู้บริโภค	ความปลอดภัยของสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ	✓	✓
	ยึดถือจรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม	✓	
	ปฏิบัติตามข้อปฏิบัติพิเศษตามประเภทผลิตภัณฑ์		
	ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค	✓	
มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน	ดูแลสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะ	✓	
	สงเคราะห์แก่กลุ่มชุมชนใกล้เคียงที่องค์กรตั้งอยู่	✓	✓
	ส่งเสริมแรงงานท้องถิ่นให้มีโอกาสในตำแหน่งงานต่างๆในองค์กร	✓	✓
	ร่วมเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นเพื่อการอยู่ร่วมกันกับชุมชนอย่างปกติสุข	✓	✓

จากตารางข้างต้น จะเห็นว่า องค์กร/บริษัทธุรกิจเอกชนขนาดกลาง จังหวัดพิษณุโลก ได้กำหนดกรอบประเด็นหลัก (Core Issues) ยังมีการผสมผสานระหว่างเกณฑ์มาตรฐานการมีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับสากล และมาตรฐานในระดับประเทศไทยอยู่ในบางประเด็น โดยประเด็นหลักที่ให้ความสำคัญ ได้แก่ การปฏิบัติด้านแรงงาน สิ่งแวดล้อม ประเด็นด้านผู้บริโภค และมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน ตามลำดับ โดยรูปแบบของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม มีลักษณะการรับผิดชอบต่อภายในองค์กรสู่ชุมชนและสังคม (Inside Out) แต่เป็นไปตามความสนใจของผู้บริหารหรือผู้ประกอบการเป็นหลัก ในระดับพนักงานพบว่าแนวคิดเรื่อง CSR ยังมีความรู้ความเข้าใจน้อย และขาดการฝึกอบรมหรือให้ข้อมูลแก่ผู้ปฏิบัติงานในประเด็นดังกล่าว

ตาราง 3.10 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร/บริษัทธุรกิจเอกชนขนาดเล็ก จังหวัดพิษณุโลก

ประเด็นหลัก (Core Issues)	การมีความรับผิดชอบต่อสังคม	CSR ใน องค์กร	CSR นอก องค์กร
การกำกับดูแล องค์กร	หน้าที่ความรับผิดชอบต่อฝ่ายบริหาร	✓	
	ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดของลูกค้า	✓	
	ยอมรับการตรวจสอบ	✓	
สิทธิมนุษยชน	ไม่บังคับใช้แรงงาน (Forced Labor)	✓	
	ไม่กักขังหน่วงเหนี่ยวโดยใช้เอกสารสัญญาหรือการกักขังบริเวณ	✓	
การปฏิบัติด้าน แรงงาน	ระบบการรักษาพยาบาลเบื้องต้นในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน หรือ อุบัติเหตุที่เกิดจากการทำงาน	✓	
	บริการน้ำดื่มที่สะอาด	✓	
	ชั่วโมงการทำงาน (Working hours) แล้วแต่จะตกลงกัน	✓	
	วันพักผ่อนแล้วแต่จะตกลงกัน	✓	
	การทำงานล่วงเวลาและได้รับค่าตอบแทนตามแต่จะตกลงกัน	✓	
	ค่าตอบแทนแรงงานและค่าจ้างแรงงานเป็นอัตราขั้นต่ำตามที่ กฎหมายกำหนด	✓	
สิ่งแวดล้อม	จัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี	✓	
	การป้องกันสารพิษ	✓	
	การดูแลสารเคมีอันตราย	✓	
	การกำจัดน้ำเสียและของเสียเหลว	✓	
	การควบคุมมลพิษทางอากาศ	✓	✓
การดำเนินงานอย่าง เป็นธรรม	ให้สิทธิเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น	✓	
ประเด็นด้าน ผู้บริโภค	ความปลอดภัยของสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ	✓	✓
	ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค	✓	
มีส่วนร่วมในการ พัฒนาชุมชน	สงเคราะห์แก่กลุ่มชุมชนใกล้เคียงที่องค์กรตั้งอยู่	✓	✓
	ส่งเสริมแรงงานท้องถิ่นให้มีโอกาสในตำแหน่งงานต่างๆในองค์กร	✓	✓
	ร่วมเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นเพื่อการอยู่ร่วมกันกับชุมชนอย่างปกติ สุข	✓	✓

จากตารางข้างต้น พบว่า องค์กร/บริษัทธุรกิจเอกชนขนาดเล็ก จังหวัดพิษณุโลก ได้กำหนดกรอบประเด็นหลัก (Core Issues) ที่ผสมผสานระหว่างเกณฑ์มาตรฐานการมีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับสากล และมาตรฐานในระดับประเทศไทยอยู่ในบางประเด็น โดยประเด็นหลักที่ให้ความสำคัญ ได้แก่ การกำกับดูแลองค์กร การปฏิบัติด้านแรงงาน และประเด็นด้านผู้บริโภค ตามลำดับ สำหรับประเด็นด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน มักเป็นไปตามความสนใจของผู้ประกอบการ สำหรับระดับพนักงานพบว่า แนวคิดเรื่อง CSR ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจ และไม่เคยเข้ารับการศึกษาหรือให้ข้อมูลในประเด็นดังกล่าว

จากผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยได้ประสานงานองค์กรธุรกิจเอกชน ที่ดำเนินงานอยู่ในพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก เพื่อจัดเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และถอดบทเรียน การปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) และการสร้างเกณฑ์เทียบเคียงการปฏิบัติ (Bench Marking/BM) จากมาตรฐานสากล ได้แก่ World Bank, ISO 26000, EICC, SA8000, และ WRAP และมาตรฐานประเทศไทย ได้แก่ CSRI และ ILS 8001 เพื่อสังเคราะห์ตัวชี้วัดการเป็นองค์กรเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม หลังจากนั้น จึงจัดเวทีประชาคมเพื่อระดมสมอง จนได้องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย และตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับบริบท สภาพปัญหา ความต้องการของผู้ประกอบการ และความพึงพอใจของพนักงาน โดยมีสาระสำคัญโดยสรุปดังนี้

ตาราง 3.11 แสดงตัวชี้วัด CSR ขององค์กรเอกชนจำแนกตามขนาด ความพึงพอใจและความเป็นไปได้

องค์ประกอบหลัก	ตัวชี้วัด	ขนาดขององค์กร		
		ใหญ่	กลาง	เล็ก
การกำกับดูแลองค์กร	เคารพต่อนิติธรรม	✓	✓	-
	ความซื่อสัตย์ในการดำเนินธุรกิจ	✓	✓	-
	การรักษาความลับส่วนบุคคลและการเปิดเผยข้อมูลโดยยึดหลักจริยธรรมในมนุษย์	✓	✓	-
	การดูแลทรัพย์สินทางปัญญา	✓	-	-
	คำมั่นสัญญาขององค์กร	✓	✓	
	หน้าที่ความรับผิดชอบต่อของฝ่ายบริหาร	✓	✓	✓
	ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดของลูกค้า	✓	✓	✓
	มีการประเมินความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ	✓	-	-
	ยอมรับการตรวจสอบ	✓	✓	✓
	รับผิดชอบต่อดำเนินการตามผลการตรวจสอบ	✓	-	-
ยึดหลักธรรมาภิบาล	✓	-	-	
สิทธิมนุษยชน	ไม่จ้างแรงงานเด็ก หรือแรงงานที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี	✓	✓	-
	ไม่บังคับใช้แรงงาน (Forced Labor)	✓	✓	✓
	ไม่กักขังหน่วงเหนี่ยวโดยใช้เอกสารสัญญาหรือการกักขังบริเวณ	✓	✓	✓
	ปฏิบัติตามกฎหมายสากลด้านสิทธิมนุษยชน	✓	-	-

	และประกาศขององค์กรระดับสากลโดย เคร่งครัด			
	ปฏิบัติตามมาตรฐานระหว่างประเทศ และ ข้อตกลง	√	-	-
การปฏิบัติด้านแรงงาน	รถรับส่งพนักงาน	√	-	-
	บ้านพักพนักงาน	√	-	-
	สวัสดิการด้านที่พัก หรือเงินกู้เพื่อเช่าซื้อที่อยู่ อาศัยดอกเบี้ยต่ำ	√	-	-
	พัฒนาอาชีพ รายได้เสริม	√	-	-
	ระบบการรักษาพยาบาลเบื้องต้นในกรณีที่เกิด เหตุฉุกเฉิน หรือ อุบัติเหตุที่เกิดจากการทำงาน	√	√	√
	บริการน้ำดื่มที่สะอาด	√	√	√
	มีระบบความปลอดภัย	√	√	-
	ห้ามสูบบุหรี่ ทำโทษโดยการกักกัน ทำร้าย ร่างกาย หรือใช้ถ้อยคำส่อเสียดหยาบคาย	√	√	-
	ชั่วโมงการทำงานไม่เกิน 48 ชั่วโมงใน 1 สัปดาห์	√	-	*
	มีวันพักผ่อน 1 วัน ในทุกๆ 7 วัน	√	-	*
	ในส่วนของการทำงานล่วงเวลาไม่ควรเกิน 12 ชั่วโมง ต่อสัปดาห์และได้รับค่าตอบแทน มากกว่าอัตราปกติ	√	-	*
	ค่าตอบแทนแรงงานและค่าจ้างแรงงานเป็น อัตราขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด	√	-	*
ความพร้อมเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	√	-	-	
สิ่งแวดล้อม	การดูแลสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว	√	-	-
	ปรับปรุงภูมิทัศน์	√	√	-
	จัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี	√	√	√
	จัดทำข้อกำหนดและรายงานเป็นลายลักษณ์ อักษร	√	-	-
	การป้องกันสารพิษ	√	√	√
	ลดการใช้ทรัพยากร	√	√	-
	การดูแลสารเคมีอันตราย	√	√	√
	การกำจัดน้ำเสียและของเสียเหลว	√	√	√
	การควบคุมมลพิษทางอากาศ	√	√	√
	ส่งเสริมการพัฒนาและการใช้เทคโนโลยีที่เป็น	√	-	-

	มิตรต่อสิ่งแวดล้อม			
การดำเนินงาน อย่างเป็นธรรม	ให้สิทธิเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น	✓	✓	✓
	เปิดโอกาสให้มีการเจรจาต่อรองในรูปของการ รวมกลุ่ม	✓	✓	-
	สนับสนุนและให้สิทธิแก่พนักงานในการ รวมกลุ่มจัดตั้งเป็นองค์กร กลุ่ม คณะกรรมการ หรือสหภาพแรงงาน	✓	✓	-
	ไม่มีการแบ่งแยกในการจ้าง ค่าตอบแทน แรงงาน การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง การ สิ้นสุดการทำงาน เกษียณ โดยใช้เกณฑ์ในเรื่อง เพศ เชื้อชาติ วรรณะ ศาสนา ความทุพพลภาพ การเป็นสมาชิกหรือรู้จักคนในองค์กร	✓	-	-
	ห้ามมีการลวนลามทางเพศ	✓	-	-
ประเด็นด้านผู้บริโภค	ความปลอดภัยของสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ	✓	✓	✓
	ยึดถือจรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจที่มีความ รับผิดชอบต่อสังคม ปฏิบัติตามข้อปฏิบัติพิเศษตามประเภท ผลิตภัณฑ์	✓	✓	-
	ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค	✓	✓	✓
มีส่วนร่วมในการ พัฒนาชุมชน	เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานที่อาจส่งผล กระทบต่อชุมชนโดยรอบบริเวณที่องค์กรตั้งอยู่	✓	-	-
	การดูแลสิ่งแวดล้อมความสะอาดสาธารณะ	✓	✓	-
	สงเคราะห์แก่กลุ่มชุมชนใกล้เคียงที่องค์กรตั้งอยู่	✓	✓	✓
	ส่งเสริมแรงงานท้องถิ่นให้มีโอกาสในตำแหน่ง งานต่างๆในองค์กร	✓	✓	✓
	ร่วมเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นเพื่อการอยู่ร่วมกัน กับชุมชนอย่างปกติสุข	✓	✓	✓

หมายเหตุ * หมายถึง ตามแต่จะตกลงกัน



ส่วนที่ 3: ประชาคมองค์กรภาคเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม จังหวัดพิษณุโลก

โครงสร้างและกระบวนการประชาคม

การจัดเวทีประชาคมเพื่อสร้างเสริมความเข้มแข็งของเครือข่าย องค์กรธุรกิจเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นส่วนสุดท้ายของแผนการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการคือ

1. เพื่อให้องค์กรธุรกิจเอกชนที่เข้าร่วมกิจกรรมโครงการฯ มีโอกาสในการสะท้อนความต้องการ ปัญหา อุปสรรคของการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม
2. เพื่อพิจารณาความเป็นไปได้ของตัวชี้วัดการเป็นองค์กรธุรกิจเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ในกรณีขององค์กรธุรกิจในจังหวัดพิษณุโลก และ
3. เพื่อจัดทำคู่มือการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

โดยผู้วิจัยได้ประสานงานกับองค์กรธุรกิจเอกชนในจังหวัดพิษณุโลก เพื่อจัดเวทีประชาคมโดยใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวนทั้งสิ้น 4 ครั้ง โดยใช้สถานที่ดำเนินกิจกรรม ณ ห้องประชุม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในรูปแบบของการจัดเวทีประชาคม ประกอบด้วยผู้แทนขององค์กรธุรกิจเอกชนที่แสดงความจำนงเข้าร่วมโครงการจำนวน 50, 45, 30 และ 15 คน ตามลำดับ โดยในการจัดเวทีประชาคมครั้งสุดท้าย เป็นการดำเนินการที่ผู้วิจัยจัดขึ้นเพิ่มเติมนอกแผนงาน ภายหลังจากขยายระยะเวลาดำเนินการวิจัย 6 เดือนสุดท้าย เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของคู่มือการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

อนึ่ง รูปแบบของกิจกรรมในเวทีประชาคม ที่ผู้วิจัยใช้ในการดำเนินงานครั้งนี้ ประกอบด้วยกิจกรรมที่กระทำแล้วเสร็จใน 1 วัน อาทิ การให้ความรู้ด้าน CSR การสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรมที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม กระบวนการนำแนวคิดไปสู่การปฏิบัติ และตัวชี้วัดการเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยในการกำหนด สถานที่ วันและเวลาเพื่อดำเนินกิจกรรม ตลอดจนประเด็นของการพูดคุยในโครงการนี้ ผู้วิจัยพิจารณาจากความสนใจ ความต้องการ ความพร้อมและความสะดวกของผู้เข้าร่วมประชาคมเป็นสำคัญ สำหรับขั้นตอนการจัดเวทีประชาคมประกอบด้วยสาระสำคัญโดยสรุปดังนี้

1. การออกแบบรูปแบบของเวทีประชาคม เนื้อหาสาระของคู่มือ ขั้นตอนที่จะดำเนินกิจกรรม กระบวนการ บรรยากาศของประชาคม กติกา มารยาท และผลที่คาดว่าจะได้รับ
2. แจกแบบสำรวจแบบง่าย (Rough Survey) ประกอบด้วย ข้อคำถามสั้นๆ 1-15 ข้อ สอบถามเกี่ยวกับ ความต้องการ ปัญหา และความสนใจของผู้แทนองค์กรธุรกิจเอกชนที่แสดงความจำนงเข้าร่วมโครงการ ก่อนจัดลำดับตามความต้องการของสมาชิก
3. สัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการ ผู้บริหาร หรือผู้แทน ถึงทัศนคติด้านความพึงพอใจ และความเป็นไปได้ของตัวชี้วัด การเป็นองค์กรธุรกิจเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม
4. พัฒนาคู่มือร่างคู่มือการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม
5. จัดเตรียมวิทยากรกระบวนการ สถานที่ เอกสารประกอบการจัดเวทีประชาคม และประสานงานผู้เข้าร่วมประชาคม
6. ดำเนินกิจกรรมกระบวนการ ในเวทีประชาคมตามประเด็น วัน และเวลาที่ได้วางแผนไว้ โดยมีนักวิจัยเป็นผู้ดำเนินการ และมีผู้ช่วยนักวิจัย ซึ่งได้แก่ นิสิต ระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา เป็นผู้อำนวยความสะดวก

ความสะดวก (Facilitator) ใช้แนวการดำเนินงานกลุ่ม (Group Task Sheet Guideline) เป็นเครื่องมือการจัดเวทีประชาคม

- วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และวิเคราะห์ความสอดคล้อง (Method of Agreement) เพื่อจำแนกคุณลักษณะของกลุ่ม รูปแบบกิจกรรม ความพึงพอใจ และกระบวนการนำแนวคิด CSR ไปใช้ในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนทัศนะของผู้แทนจากองค์กรธุรกิจเอกชนเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำตัวชี้วัดไปใช้ในการดำเนินธุรกิจ

โดยแผนงานและรายละเอียดของการประชาคมแต่ละครั้ง ผู้วิจัยได้สังเคราะห์จาก 3 แหล่งข้อมูล ที่เก็บรวบรวมมาจากการดำเนินงานภาคสนาม ทั้งโดยการสำรวจแบบง่าย (Rough Survey) การสัมภาษณ์เชิงลึก (Interview In-depth) และการวิจัยเอกสาร (Documentary Study) ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ 1) ความต้องการและปัญหาที่พบในองค์กรธุรกิจเอกชนที่ดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม 2) ความพึงพอใจและความเป็นไปได้ของตัวชี้วัด ที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจขององค์กรธุรกิจเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม และ 3) กระบวนการประยุกต์ใช้ตัวชี้วัดขององค์กรธุรกิจเอกชนที่มีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) โดยในการจัดเวทีประชาคมแต่ละครั้ง ผู้วิจัยใช้เวลาทั้งสิ้นประมาณ 6 ชั่วโมงประกอบด้วยสาระสำคัญดังนี้

ตาราง 3.12 แสดงแผนการดำเนินกิจกรรมในเวทีประชาคม CSR ระยะที่ 1: Entry Point

เวลา	เนื้อหา	วัตถุประสงค์	รูปแบบของกิจกรรม
09.00-10.00	แนะนำตัวและสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้เข้าร่วมประชาคม	เพื่อสร้างความรู้จักคุ้นเคยระหว่างผู้เข้าร่วมประชาคม ช่วยอุ่นเครื่อง (Warm up) และสร้างบรรยากาศแห่งการเปิดเผยตัวเองให้ผู้อื่นรู้จัก	Show and Tell (แนะนำตนเอง ลักษณะงาน CSR ขององค์กร)
10.01-12.00	แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ด้านการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม	เน้นสาระรวบยอด เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ทัศนคติ ความเข้าใจ และสร้างเสริมทักษะใหม่ ๆ เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม	Best Practice/ Bench Marking

ตาราง 3.13 แสดงแผนการดำเนินกิจกรรมในเวทีประชาคม CSR ระยะที่ 2: Adult Learning Approach

เวลา	เนื้อหา	วัตถุประสงค์	รูปแบบของกิจกรรม
13.00-15.00	ความรู้เบื้องต้น ความเข้าใจ และ ทักษะเกี่ยวกับ CSR	เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชาคมได้ร่วม รับฟังและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การ นำ CSR ไปใช้ในการดำเนินธุรกิจ พร้อมถอดบทเรียนที่เป็นแนว ปฏิบัติที่เป็นเลิศ ปัญหาอุปสรรค ที่พบ และแนวทางแก้ไข	Lesson Learning
15.01-16.00	ตัวชี้วัดและคู่มือ	เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจ ความเป็นไปได้ ของตัวชี้วัดและ คู่มือ CSR	Focus Group Discussion
16.01-16.30	ประเมินผล กระบวนการเรียนรู้	เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจ ระดับความพึงพอใจ และทัศนคติ ด้านความเป็นไปได้ของการ ดำเนินธุรกิจตามแนวคิด CSR	In-depth Interview
16.31-17.00	สรุปผล	เพื่อสรุปสาระสำคัญ และ บทเรียนที่ได้จากประสบการณ์ ขององค์กรธุรกิจเอกชนที่ ดำเนินงานอย่างมีความ รับผิดชอบต่อสังคม	Participatory Action Learning/ PLA

ผลการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากเวทีประชาคม

เป้าหมายหลักของการจัดประชาคมองค์กรภาคเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม จังหวัดพิษณุโลก มี 2 ประการคือ การสังเคราะห์ตัวชี้วัดการเป็นองค์กรธุรกิจเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม และการสังเคราะห์คู่มือการดำเนินธุรกิจเอกชนโดยมีความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์และถอดบทเรียนจากกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี การสำรวจ และการสัมภาษณ์เชิงลึก ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า กระบวนการสังเคราะห์ข้อมูลจากเวทีประชาคม เกิดขึ้นจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งต่างๆดังกล่าว โดยใช้เทคนิคการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Learning Appraisal Approach) และใช้เทคนิคเบโคเนียน ในการคัดเลือกข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สรุปเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

ตัวชี้วัดการเป็นองค์กรธุรกิจเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

ตัวชี้วัดเพื่อการเป็นองค์กรธุรกิจเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ที่ผู้วิจัยนำเสนอในที่นี้ เป็นตัวชี้วัดในระดับองค์กร ที่ถูกพัฒนาขึ้นจากผลการสังเคราะห์ตามกรอบแนวคิดทฤษฎี เกณฑ์มาตรฐานสากล บริบทสังคมเศรษฐกิจ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ และวัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจและความเป็นไปได้ตามทัศนะของผู้ประกอบการ และผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ธุรกิจเอกชนในจังหวัดพิษณุโลก ดังมีสาระสำคัญโดยสรุปคือ

ตาราง 3.14 แสดงตัวชี้วัดการเป็นองค์กรธุรกิจเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตาม องค์กรประกอบ (1)

องค์กรประกอบ	ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ
การกำกับดูแล องค์กรการ	เคารพต่อนิติธรรม	สำหรับองค์กรทุกขนาด
	ความซื่อสัตย์ในการดำเนินธุรกิจ	
	การรักษาความลับส่วนบุคคลและการเปิดเผยข้อมูลโดยยึดหลักจริยธรรมในมนุษย์	
	การดูแลทรัพย์สินทางปัญญา	ติดตามและกำกับดูแลผ่านเครือข่าย CSR (องค์กรขนาดกลางและขนาดเล็ก)
	คำมั่นสัญญาขององค์กร	สำหรับองค์กรทุกขนาด
	หน้าที่ความรับผิดชอบต่อฝ่ายบริหาร	
	ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดของลูกค้า	
	มีการประเมินความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ	สำหรับองค์กรทุกขนาด โดยควรเร่งพัฒนาในองค์กรขนาดกลางและเล็ก
	ยอมรับการตรวจสอบ	
	รับผิดชอบต่อดำเนินการตามผลการตรวจสอบ	
ยึดหลักธรรมาภิบาล		

จากตารางข้างต้นจะเห็นว่า ตัวชี้วัดส่วนใหญ่ เป็นตัวชี้วัดที่องค์กรธุรกิจเอกชนในจังหวัดพิษณุโลก ทุกขนาดมีความพึงพอใจ ปฏิบัติอยู่แล้ว โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานซึ่งเป็นที่ยอมรับ โดยองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ เลือกใช้เกณฑ์มาตรฐานสากล ด้วยเงื่อนไขเชิงนโยบายของบริษัทแม่ กฎหมาย และนโยบายขององค์กรตามลำดับ สำหรับองค์กรขนาดกลางและขนาดเล็กพบว่า การสร้างเครือข่ายองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมให้มีความเข้มแข็งเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็น เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจในกลุ่มเดียวกัน ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กัน รู้จัก และมีการสื่อสารเชิงธุรกิจกันอย่างไม่เป็นทางการอยู่แล้ว

อย่างไรก็ตามพบว่า องค์กรธุรกิจเอกชนขนาดกลางและเล็ก มีทักษะในการจัดระบบข้อมูลค่อนข้างน้อย ทั้งนี้ พบว่า มีองค์กรธุรกิจเอกชนขนาดกลางจำนวนไม่น้อย ที่ดำเนินกิจกรรมหรือโครงการที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยไม่มีการเก็บหลักฐาน หรือจัดทำรายงานอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร ทำให้สูญเสียประโยชน์ที่เป็นรูปธรรม อาทิ การลดหย่อนภาษี และผลประโยชน์ที่ไม่เป็นรูปธรรม เช่น การสร้างแบรนด์สินค้าที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในอนาคต

ตาราง 3.15 แสดงตัวชี้วัดการเป็นองค์กรธุรกิจเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตามองค์ประกอบ (2)

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ
สิทธิมนุษยชน	ไม่จ้างแรงงานเด็ก หรือแรงงานที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี	สำหรับองค์กรทุกขนาด ควรเร่งติดตาม พัฒนา และกำกับดูแลในองค์กรขนาดเล็ก
	ไม่บังคับใช้แรงงาน (Forced Labor)	
	ไม่กักขังหน่วงเหนี่ยวโดยใช้เอกสารสัญญาหรือการกักขังบริเวณ	
	ปฏิบัติตามปฏิญญาสากลด้านสิทธิมนุษยชน และประกาศขององค์กรระดับสากลโดยเคร่งครัด	
	ปฏิบัติตามมาตรฐานระหว่างประเทศ และข้อตกลง	

ตารางข้างต้น แสดงให้เห็นถึงความสำคัญขององค์ประกอบด้านสิทธิมนุษยชน ตลอดจนตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นดังกล่าว ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้ สะท้อนให้เห็นว่าองค์กรธุรกิจเอกชนในจังหวัดพิษณุโลกทุกขนาดยอมรับและให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดตามองค์ประกอบนี้ แต่อย่างไรก็ตามพบว่า ในส่วนขององค์กรธุรกิจขนาดเล็ก ยังควรต้องมีการติดตาม กำกับดูแล และพัฒนาทั้งในด้านความรู้ ความเข้าใจ และสร้างเสริมขีดความสามารถของทั้งผู้ประกอบการ และผู้ปฏิบัติการ ให้สามารถดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยพบว่า รูปแบบที่เหมาะสมที่สุด ได้แก่ การสร้างเสริมความเข้มแข็งของเครือข่ายขององค์กรธุรกิจเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยจำแนกตามความพร้อม ขนาดและประเภทของธุรกิจตามลำดับ

ตาราง 3.16 แสดงตัวชี้วัดการเป็นองค์กรธุรกิจเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตาม องค์กรประกอบ (3)

องค์กรประกอบ	ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ	
การปฏิบัติด้าน แรงงาน	รถรับส่งพนักงาน	สำหรับองค์กรธุรกิจ ขนาดใหญ่	
	บ้านพักพนักงาน		
	สวัสดิการด้านที่พัก หรือเงินกู้เพื่อเช่าซื้อที่อยู่อาศัยดอกเบี้ยต่ำ		
	พัฒนาอาชีพ รายได้เสริม		
	ระบบการรักษาพยาบาลเบื้องต้นในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน หรือ อุบัติเหตุที่เกิดจากการทำงาน	สำหรับองค์กรทุก ขนาด	
	บริการน้ำดื่มที่สะอาด		
	มีระบบความปลอดภัย		
	ห้ามเมียนตี ทำโทษโดยการกักกัน ทำร้าย รังกาย หรือใช้ถ้อยคำ ส่อเสียดหยาบคาย		
	ชั่วโมงการทำงานไม่เกิน 48 ชั่วโมงใน 1 สัปดาห์	เร่งทำความเข้าใจ และพัฒนาความ พร้อมขององค์กร ขนาดเล็ก	
	มีวันพักผ่อน 1 วัน ในทุกๆ 7 วัน		
	ในส่วนของการทำงานล่วงเวลาไม่ควรเกิน 12 ชั่วโมง ต่อสัปดาห์ และได้รับค่าตอบแทนมากกว่าอัตราปกติ		
	ค่าตอบแทนแรงงานและค่าจ้างแรงงานเป็นอัตราขั้นต่ำตามที่ กฎหมายกำหนด	ความพร้อมเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	สำหรับองค์กรทุก ขนาด เร่งให้ความรู้ และทำความเข้าใจ ในองค์กรขนาด กลางและเล็ก

ตารางข้างต้นชี้ให้เห็นถึงความสำคัญขององค์ประกอบด้านการปฏิบัติด้านแรงงาน ตลอดจนตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง โดยในส่วนนี้พบว่า องค์กรขนาดใหญ่ได้ให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดในกลุ่มนี้มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ขนาดกลางและขนาดเล็กตามลำดับ โดยตัวชี้วัดที่องค์กรธุรกิจทุกขนาดมีการปฏิบัติมากที่สุดในกลุ่มนี้ ได้แก่ ตัวชี้วัดด้านสวัสดิการสุขภาพ อาทิ การรักษาพยาบาล การรักษาความปลอดภัยให้แก่พนักงานในขณะปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานในส่วน of ค่าตอบแทนแรงงานและค่าจ้างขั้นต่ำตามอัตราที่กฎหมายกำหนด

แต่อย่างไรก็ตาม ภายหลังจากที่ผู้วิจัยสัมภาษณ์เจาะลึกในประเด็นเรื่องค่าแรงขั้นต่ำ ที่รัฐบาลมีการปรับเปลี่ยนเป็น 300 บาทต่อวันนับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2555 ที่ผ่านมามีพบว่า การปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวขององค์กรธุรกิจขนาดกลาง และขนาดเล็ก เป็นไปตามความสมัครใจระหว่างผู้ประกอบการและลูกจ้างมากกว่าจะดำเนินการจ่ายค่าแรงในอัตราใหม่ในทันที และเมื่อสอบถามถึงสาเหตุพบว่า ลูกจ้างและพนักงานส่วนใหญ่เข้าใจในข้อจำกัดดังกล่าว เนื่องจากในช่วงที่ผ่านมามีองค์กรธุรกิจจำนวนมาก ประสบอุทกภัยและเกิดปัญหาขาดทุน ดังนั้น ตามทัศนะของลูกจ้างหรือพนักงาน การได้รับการจ้างงาน โดยไม่ถูกปลดออกจึงเป็นสิ่งที่น่าพึงพอใจ แม้ว่าจะได้รับค่าแรงต่ำกว่าที่กฎหมายกำหนดก็ตาม

ตาราง 3.17 แสดงตัวชี้วัดการเป็นองค์กรธุรกิจเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตามองค์ประกอบ (4)

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ
ด้าน สิ่งแวดล้อม	การดูแลสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว	สำหรับองค์กรขนาดใหญ่ และกลาง ขนาดเล็กเป็น ทางเลือกตามความพร้อม
	ปรับปรุงภูมิทัศน์	
	จัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี	
	จัดทำข้อกำหนดและรายงานเป็นลายลักษณ์อักษร	เร่งเผยแพร่คู่มือและสร้าง เสริมความเข้าใจที่ถูกต้อง ในองค์กรขนาดกลางและ เล็ก
	การป้องกันสารพิษ	สำหรับองค์กรทุกขนาด
	ลดการใช้ทรัพยากร	
	การดูแลสารเคมีอันตราย	
การกำจัดน้ำเสียและของเสียเหลว		
การควบคุมมลพิษทางอากาศ	เร่งพัฒนาความรู้ เทคโนโลยีและทักษะของ ผู้ประกอบการองค์กรขนาด กลางและเล็ก	
ส่งเสริมการพัฒนาและการใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อ สิ่งแวดล้อม		

ตารางข้างต้น สะท้อนถึงความสำคัญขององค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม และตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง ผลของการศึกษาพบว่า ตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อมที่องค์กรธุรกิจเอกชนทุกขนาดให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ด้านระบบความปลอดภัยจากสารพิษ สารเคมี มลพิษทางอากาศ น้ำเสีย และของเหลวต่างๆ ตลอดจนความสำคัญ

ของการลดการใช้ทรัพยากร โดยในส่วนของ การดูแลสิ่งแวดล้อมภายนอก การปรับปรุงภูมิทัศน์ หรือตัวชี้วัดด้านอื่นๆที่เน้นการมีความรับผิดชอบต่อสังคมภายนอกองค์กร ได้รับความสนใจเป็นอันดับรองลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรขนาดกลางและขนาดเล็ก ตามลำดับ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจว่า มีองค์กรธุรกิจเอกชนจำนวนมาก มีข้อจำกัดด้านการจัดทำรายงานที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมให้เป็นระบบและเป็นรายลักษณะอักษร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในกลุ่มองค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก และเมื่อสัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นถึงสาเหตุของข้อจำกัดดังกล่าวพบว่า ส่วนใหญ่มีที่มาจาก การขาดระบบการบริหารจัดการเอกสาร ข้อมูล และรายงานประจำปี ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ในการสนับสนุนการออกแบบระบบการจัดการเอกสารในองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ขององค์กรธุรกิจทุกระดับ

ตาราง 3.18 แสดงตัวชี้วัดการเป็นองค์กรธุรกิจเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตามองค์ประกอบ (5)

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ
การดำเนินงาน อย่างเป็นธรรม	ให้สิทธิเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น	สำหรับองค์กรทุกขนาด
	เปิดโอกาสให้มีการเจรจาต่อรองในรูปของการรวมกลุ่ม	เร่งสร้างเสริมความเข้าใจ
	สนับสนุนและให้สิทธิแก่พนักงานในการรวมกลุ่มจัดตั้งเป็นองค์กร กลุ่ม คณะกรรมการ หรือสหภาพแรงงาน	ในองค์กรขนาดเล็ก
	ไม่มีการแบ่งแยกในการจ้าง ค่าตอบแทนแรงงาน การฝักอปรวม การเลื่อนตำแหน่ง การสิ้นสุดการทำงาน เกษียณ โดยไม่ใช้เกณฑ์ในเรื่อง เพศ เชื้อชาติ วรรณะ ศาสนา ความทุพพลภาพ การเป็นสมาชิกหรือรู้จักคนในองค์กร	สำหรับองค์กรทุกขนาด
ห้ามมีการลวนลามทางเพศ		

ตารางข้างต้น กล่าวถึงองค์ประกอบด้านการดำเนินงานอย่างเป็นธรรม และตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง จากการศึกษาครั้งนี้ กล่าวได้ว่า องค์กรธุรกิจเอกชนทุกขนาดและประเภท เปิดโอกาสให้ลูกจ้างและพนักงาน แสดงความคิดเห็น มีความเป็นธรรมในด้านการจ้าง ค่าตอบแทนแรงงาน การฝักอปรวม การเลื่อนตำแหน่ง การสิ้นสุดการทำงาน เกษียณ โดยไม่มีการใช้เกณฑ์ในเรื่อง เพศ เชื้อชาติ วรรณะ ศาสนา ความทุพพลภาพ การเป็นสมาชิกหรือรู้จักคนในองค์กรมาเป็นเครื่องตัดสิน และยังพบว่า ให้ความสำคัญกับปัญหาการไม่ล่วงละเมิดทางเพศอีกประการหนึ่งด้วย ในขณะที่ ตัวชี้วัดด้านการรวมกลุ่มกันอย่างเป็นทางการ ในรูปของสหภาพแรงงานหรือคณะกรรมการ ไม่มีการปฏิบัติและไม่ได้รับความสนใจมากนัก ทั้งในกลุ่มผู้ประกอบการ และลูกจ้างหรือพนักงาน

ตาราง 3.19 แสดงตัวชี้วัดการเป็นองค์กรธุรกิจเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตาม องค์กรประกอบ (6)

องค์กรประกอบ	ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ
ประเด็นด้าน ผู้บริโภค	ความปลอดภัยของสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ	สำหรับองค์กรทุกขนาด
	ยึดถือจรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ปฏิบัติตามข้อปฏิบัติพิเศษตามประเภทผลิตภัณฑ์	เร่งสร้างเสริมวัฒนธรรม องค์กรในองค์กรธุรกิจ ขนาดเล็ก
	ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค	สำหรับองค์กรทุกขนาด

ตารางข้างต้น แสดงองค์ประกอบในประเด็นด้านผู้บริโภค และตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง โดยพบว่า องค์กรธุรกิจเอกชนทุกขนาดให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ทั้งในส่วนของ พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค โดยเคร่งครัด และยังตระหนักถึงความสำคัญของตัวชี้วัดด้านความปลอดภัยของสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ เพียงแต่ในส่วนขององค์กรธุรกิจเอกชนขนาดเล็ก ยังขาดวัฒนธรรมองค์กรด้านจรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม และมีการปฏิบัติตามข้อปฏิบัติพิเศษตามประเภทผลิตภัณฑ์ ดังนั้น จึงควรต้องมีการเร่งสร้างเสริมศักยภาพในประเด็นตัวชี้วัดดังกล่าวอย่างต่อเนื่องและจริงจัง

ตาราง 3.20 แสดงตัวชี้วัดการเป็นองค์กรธุรกิจเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตามองค์ประกอบ (7)

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ข้อเสนอแนะ
มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน	เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบบริเวณที่องค์กรตั้งอยู่	เร่งสร้างเสริมความความเข้า และผลประโยชน์ที่องค์กรขนาดกลางและเล็กจะได้รับอย่างยั่งยืน
	การดูแลสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะ	
	สงเคราะห์เกื้อกูลชุมชนใกล้เคียงที่องค์กรตั้งอยู่	
	ส่งเสริมแรงงานท้องถิ่นให้มีโอกาสในตำแหน่งงานต่างๆ ในองค์กร	สำหรับองค์กรทุกขนาด
	ร่วมเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นเพื่อการอยู่ร่วมกันกับชุมชนอย่างปกติสุข	เร่งสร้างเสริมความความเข้า และผลประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับอย่างยั่งยืน

ตารางข้างต้น แสดงองค์ประกอบด้านการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน ผลการศึกษาสะท้อนว่า องค์กรธุรกิจเอกชนในทุกขนาด ได้ส่งเสริมให้มีการใช้แรงงานในท้องถิ่น และสนับสนุนให้มีโอกาสในตำแหน่งงานต่างๆ ในองค์กร แต่อย่างไรก็ตาม ในส่วนของตัวชี้วัดด้านเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชน โดยรอบบริเวณที่องค์กรตั้งอยู่ การดูแลสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะ การสงเคราะห์เกื้อกูลชุมชนใกล้เคียงที่องค์กรตั้งอยู่ และการร่วมเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นเพื่อการอยู่ร่วมกันกับชุมชนอย่างปกติสุข ยังเป็นกลุ่มตัวชี้วัด ที่องค์กรธุรกิจขนาดเล็กประสบปัญหาและมีข้อจำกัดมากที่สุด นอกจากนี้ เป็นที่น่าสังเกตว่า ทั้งองค์กรขนาดกลางและขนาดเล็ก มีแนวโน้มที่จะเพิ่มการจ้างแรงงานต่างด้าวราคาถูก มากกว่าองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งจากการสังเกตและสัมภาษณ์เจาะลึกลูกจ้างต่างด้าวที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันพบว่า ส่วนใหญ่เป็นแรงงานไร้ฝีมือจากประเทศพม่า ซึ่งมีข้อจำกัดด้านภาษา และมีความแตกต่างทางวัฒนธรรม สภาพดังกล่าว น่าจะส่งผลกระทบต่อการสร้างเสริมศักยภาพขององค์กรต่อไปในอนาคต หากผู้เกี่ยวข้องละเลยประเด็นดังกล่าว

คู่มือการดำเนินธุรกิจขององค์กรเอกชนโดยมีความรับผิดชอบต่อสังคม

ผู้วิจัยนำกรอบภาพรวมของเอกสารในองค์กร (Documentation Overview) มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคู่มือการดำเนินธุรกิจเอกชนโดยมีความรับผิดชอบต่อสังคม กรณีศึกษาจังหวัดพิษณุโลกในงานวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้คู่มือที่จัดทำขึ้น สามารถถูกนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน อื่นๆ จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่า โดยทั่วไป เอกสารที่ใช้ในการวางแผนและพัฒนาระบบการทำงานในองค์กร ประกอบด้วยเอกสารประเภทต่างๆ จำแนกตามความสำคัญและวงจรรายงานได้ 4 ระดับ ได้แก่

ระดับที่ 1: เอกสารด้านนโยบายและแผน (Policy and Planning Document)

ได้แก่ เนื้อหาสาระด้านแนวคิดและปรัชญาการบริหารองค์กรที่เขียนไว้อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อสื่อสารให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบถึงวัฒนธรรมองค์กร ทิศทางการพัฒนาองค์กร และแผนการบริหาร ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์

ระดับที่ 2: คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

ระบุรายละเอียดที่แสดงถึงความเชื่อมโยงของนโยบาย วิสัยทัศน์ และภารกิจ ขององค์กร กับกระบวนการต่างๆ ที่องค์กรรับผิดชอบ ระเบียบปฏิบัติที่สนับสนุนนโยบายขององค์กรและกระบวนการ ตลอดจนคำอธิบายการปฏิสัมพันธ์ของแต่ละกระบวนการภายในองค์กรที่ชัดเจน

โดยโครงสร้างของคู่มือคุณภาพ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์/ขอบเขตขององค์กร ข้อมูลแนะนำองค์กร และประวัติองค์กร โครงสร้างองค์กร หน้าที่ความรับผิดชอบ นโยบายขององค์กร (นโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ) ผังกระบวนการภายในองค์กร ตลอดจนรายละเอียดของแต่ละกระบวนการโดยสังเขป

คู่มือคุณภาพ จึงมีประโยชน์เพื่อใช้เป็นพื้นฐานสำหรับผู้บริหารในการทบทวนและตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพภายใน นอกจากนี้ ยังสามารถใช้เป็นแนวทางชี้แจงให้พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ ทราบถึงนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ ขององค์กร อธิบายจุดประสงค์และโครงสร้างองค์กร รายละเอียดของกระบวนการ และยังช่วยสร้างความประทับใจและความมั่นใจให้แก่บุคคลทั่วไป

ระดับที่ 3: ระเบียบปฏิบัติ คู่มือการปฏิบัติงาน (Working Procedure)

ระเบียบปฏิบัติ คู่มือการปฏิบัติงาน เปรียบเสมือนแผนที่ซึ่งใช้ในการบอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้น และสิ้นสุดของกระบวนการ ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กร และวิธีการควบคุมกระบวนการนั้นๆ มักจัดทำขึ้นสำหรับลักษณะงานที่มีความซับซ้อน หลายขั้นตอนและเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก และเป็นสิ่งที่ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมภายนอก หรือการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับมหภาค หรือระดับนโยบายของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ เพื่อให้การปฏิบัติงานในองค์กรมีมาตรฐานเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนและหลัง ทราบแนวทางการปฏิบัติงาน กรอบระยะเวลา และผู้ที่เกี่ยวข้องหรือร่วมงานด้วยในทุกขั้นตอนของกระบวนการ ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานในทุกระดับมีความสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ ระเบียบปฏิบัติและคู่มือการปฏิบัติงาน ยังถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกอบรม เอกสารอ้างอิงในการทำงาน และใช้เป็นสื่อในการประสานงานในระดับองค์กรด้วย

โครงสร้างของระเบียบปฏิบัติและคู่มือการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ ความรับผิดชอบ ระเบียบปฏิบัติหรือขั้นตอนในการทำงาน เอกสารอ้างอิง แบบฟอร์มที่ต้องใช้ ตลอดจนเอกสารที่ใช้บันทึกต่างๆ

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการจัดทำระเบียบปฏิบัติและคู่มือการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การดำเนินงานที่มีคุณภาพตามที่กำหนด ช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่และปรับปรุงงาน โดยผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความสับสน ในขณะที่ปฏิบัติงาน เนื่องจากแต่ละหน่วยงานรู้ขอบเขตงานของตนเองและของผู้อื่น บุคลากรหรือพนักงานสามารถทำงานแทนกันได้ อย่างถูกต้องและรวดเร็วเมื่อมีการโยกย้ายตำแหน่งงาน ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่มีความซับซ้อน ช่วยลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ เสริมสร้างความมั่นใจ ความสม่ำเสมอ ลดความขัดแย้ง ลดการตอบคำถาม ในขณะที่ปฏิบัติงาน ลดเวลาในการสอนงาน และช่วยให้การทำงานเป็นมืออาชีพ

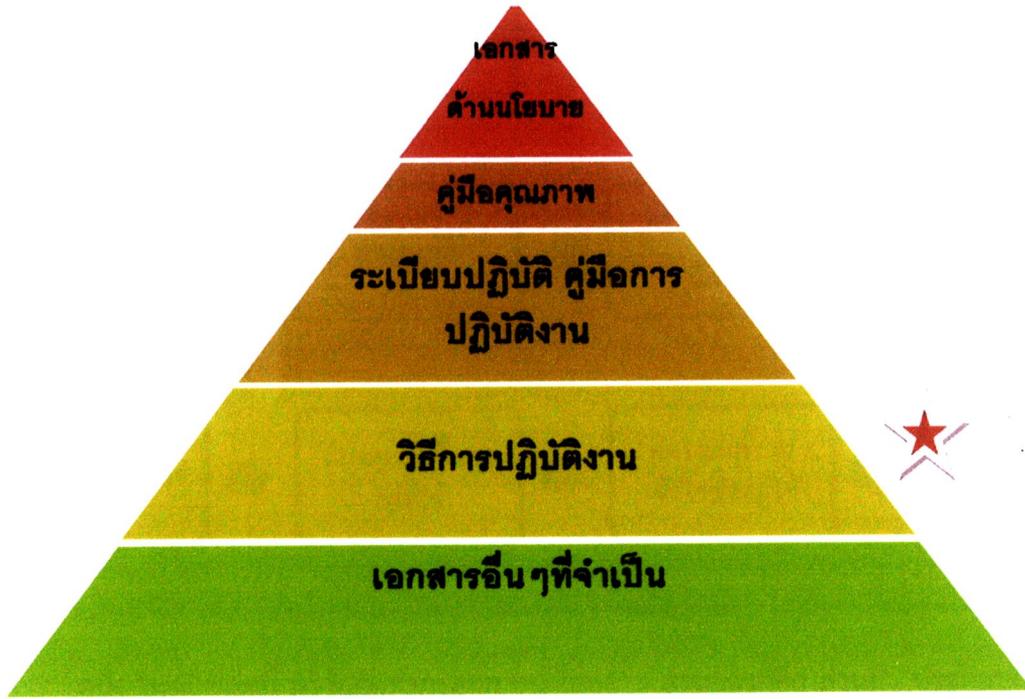
ระดับที่ 4: วิธีการปฏิบัติงาน (Work Manual/ Work Instruction)

วิธีการปฏิบัติงาน จะประกอบด้วยรายละเอียดที่บ่งชี้ถึง วิธีการทำงานเฉพาะ หรือในแต่ละขั้นตอนย่อยๆของกระบวนการ เป็นข้อมูลเฉพาะ คำแนะนำในการทำงาน รวมทั้งวิธีที่องค์กรใช้ในการปฏิบัติงานโดยละเอียด ประโยชน์ของการจัดทำวิธีการปฏิบัติงาน ได้แก่ การช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบรายละเอียดของงานที่ต้องทำและสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง เนื่องจากมีความเข้าใจในขอบเขตงาน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ และทราบเทคนิควิธีการทำงานที่เหมาะสมมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไป เอกสารแสดงวิธีการทำงาน ไม่มีโครงสร้างที่ชัดเจน แต่ควรสั้น กระชับ และง่ายในการเข้าใจ คำศัพท์ที่ใช้เหมาะสมกับผู้ใช้งาน รูปแบบที่นิยมมาก ได้แก่ Flow Chart ภาพการ์ตูน วิกิทัศน์ ตาราง (Table) แผนภูมิจำลอง (Model) เป็นต้น

ระดับที่ 5: เอกสารอื่นๆที่จำเป็น (Supportive Document)

ประกอบด้วยเอกสารที่ใช้ในการทำงานเพื่อให้งานนั้นๆ มีความสมบูรณ์ บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร โดยทั่วไปประกอบด้วยเอกสารที่สำคัญ 3 ประเภท คือ 1) แบบฟอร์ม (Forms) ใช้เพื่อบันทึกผลการทำงานและผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานในระบบบริหารคุณภาพ 2) แบบบันทึก (Record) ถูกเก็บไว้ในหลากหลายลักษณะ เช่น ฐานข้อมูล ตาราง หรือวิกิทัศน์ สำหรับการเรียกใช้และเพื่อการควบคุมตามกระบวนการควบคุมบันทึก 3) เอกสารสนับสนุน (Support Document) ได้แก่ เอกสารที่ใช้อธิบายรายละเอียดปลีกย่อยในการทำงานในรูปแบบที่องค์กรมีใช้อยู่ เช่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย หนังสือชี้แจงมาตรฐานต่าง ๆ เป็นต้น

แผนภาพ 3. 6 แสดงระดับความสำคัญของเอกสารประเภทต่างๆที่พบในองค์กร

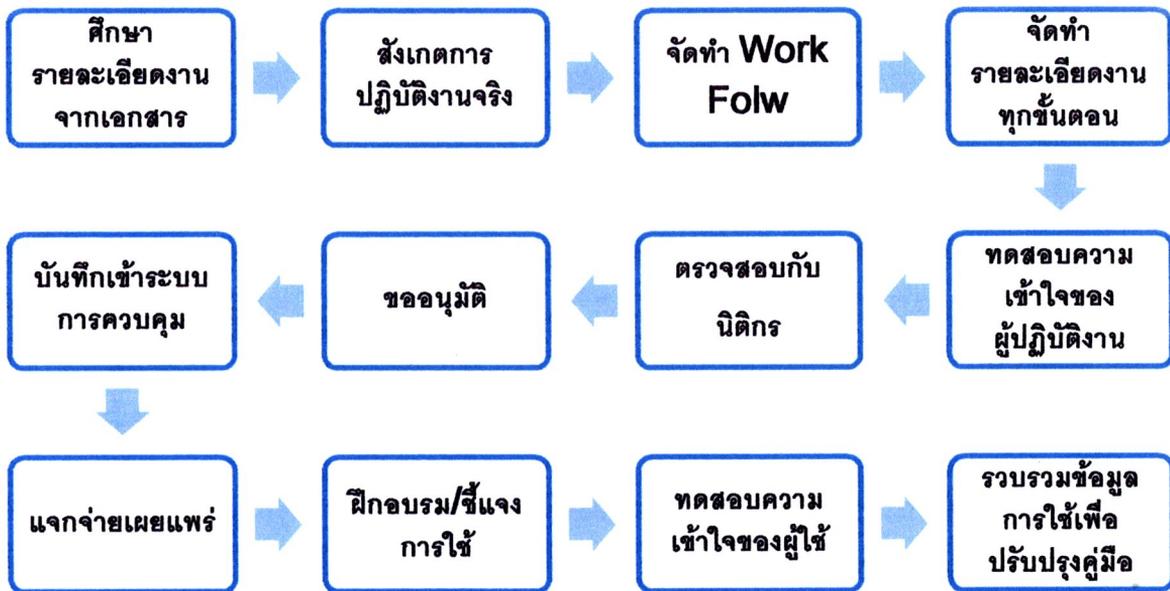


ประเภทของเอกสารที่ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นกรอบคิดในการจัดทำคู่มือ

เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ของการวิจัย ในส่วนสุดท้ายของรายงานการวิจัยเล่มนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบคู่มือการปฏิบัติงานขององค์กรธุรกิจเอกชน (Work Manual) ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม กรณีศึกษาจังหวัดพิษณุโลกขึ้น ซึ่งจัดเป็นเอกสารระดับที่ 4 (วิธีการปฏิบัติงาน) เพื่อให้องค์กรธุรกิจเอกชนที่มีความสนใจ นำแนวคิด CSR ไปใช้ในการดำเนินธุรกิจ มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม ทั้งนี้ คู่มือการปฏิบัติงาน ดังกล่าว มีขั้นตอนในการพัฒนาและออกแบบ 12 ขั้นตอน โดยสรุปดังนี้



แผนภาพ 3.7 แสดงขั้นตอนการพัฒนาและออกแบบคู่มือการปฏิบัติงาน



อนึ่ง ในคู่มือเล่มนี้ ผู้วิจัยจัดทำกรอบการนำเสนอ 3 ส่วนๆแรกคือ ส่วนนำ ประกอบด้วย 2 ส่วนย่อย ส่วนย่อย ส่วนที่หนึ่ง ได้แก่ ที่มาของคู่มือ คำชี้แจง และกรอบคิด ซึ่งในการนำคู่มือฯไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ควรย่อส่วนนี้ให้มีความกระชับและสั้น เพื่อให้รูปเล่มของคู่มืออยู่ในขนาดที่เหมาะสม ไม่หนาจนเกินไป และประกอบข้อมูลเพื่อการปฏิบัติที่ชัดเจน สำหรับส่วนย่อยส่วนที่สอง ได้แก่ วัตถุประสงค์ และประโยชน์ของคู่มือ เป็นส่วนที่จัดเผยแพร่ได้เลย

สำหรับส่วนที่ 2 ได้แก่ ส่วนของเนื้อหาของคู่มือ ประกอบด้วย คำจำกัดความ หน้าที่ความรับผิดชอบ Work Flow Process ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรฐานงานหรือตัวชี้วัด และระบบติดตามผล ส่วนที่ 3 คือ ส่วนสุดท้ายของคู่มือ ประกอบด้วย เอกสารอ้างอิง และตัวอย่างของแบบฟอร์มที่ใช้

อย่างไรก็ตามผู้วิจัยพบว่า ขนาดของตัวอักษร Artwork และขนาดของรูปเล่ม ตลอดจนภาพประกอบ ต่างๆ ก็มีความสำคัญ โดยควรมีความสวยงาม ขนาดและรูปแบบของตัวอักษรควรชัดเจน และมีสีสันทึบอ่าน สะดวกในการใช้งาน และสามารถยืดหยุ่นได้ตามบริบทขององค์กรธุรกิจ ดังนั้น การนำไปประยุกต์ใช้ จึงควรพิจารณาปรับแก้ไขรายละเอียดบางประการให้เหมาะสมกับการใช้งานในองค์กรธุรกิจแต่ละประเภท และกลุ่มเป้าหมายแต่ละลำดับชั้น

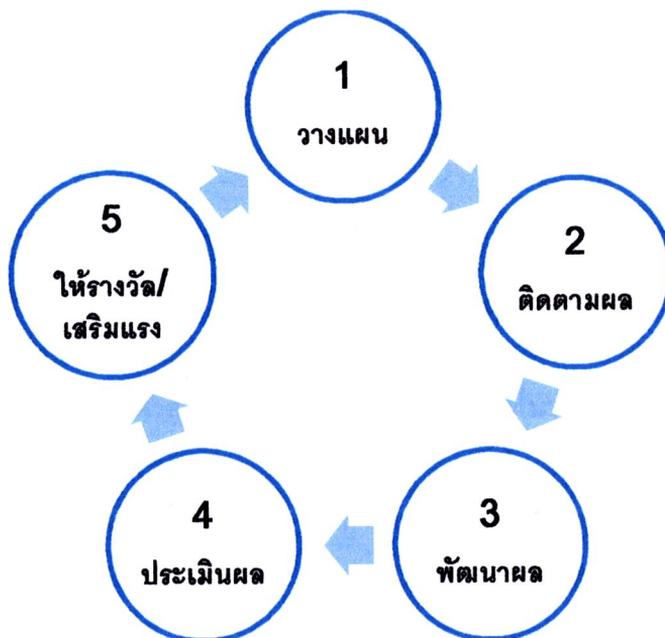
ส่วนที่ 1: ส่วนนำ

ที่มาของคู่มือ คำชี้แจง และกรอบคิด

คู่มือการดำเนินธุรกิจเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม กรณีศึกษาจังหวัดพิษณุโลก ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นในครั้งนี้ จัดเป็นคู่มือการทำงาน (Work Manual) ประเภทหนึ่ง ที่เปรียบเสมือนแผนที่ซึ่งใช้ในการบอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการ ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดต่างๆ ของกระบวนการ สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเชิงบริบท เช่น วิกฤตเศรษฐกิจ ปัญหาราคาน้ำมันเพิ่มสูงขึ้น และภัยพิบัติทางธรรมชาติ เป็นต้น ตลอดจนเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบาย ยุทธศาสตร์หรือการปฏิบัติงาน โดยเป้าหมายหลักในการจัดทำคู่มือเล่มนี้ ก็เพื่อให้ผู้ประกอบการนำไปใช้อ้างอิง หรือใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ และลูกจ้างหรือพนักงานมีแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร นอกจากนี้ ยังเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบของหน่วยงานภายนอกอีกประการหนึ่งด้วย

คู่มือการดำเนินธุรกิจเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม กรณีศึกษาจังหวัดพิษณุโลก อาศัยกรอบแนวคิด PM 5 (Performance Management 5) ของ สำนักงานพัฒนาระบบราชการ หรือ ก.พ.ร (<http://www.opdc.go.th>) ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการคือ การวางแผน การติดตามผล การประเมินผล การพัฒนาผลการทำงาน และการให้รางวัล โดยมีสาระสำคัญโดยสรุปคือ

แผนภาพ 3.8 แสดงวงจร PM5



จากแผนภาพข้างบน กล่าวได้ว่า ขั้นตอนแรก ได้แก่ การวางแผน เป็นขั้นตอนที่สำคัญ ซึ่งในโครงการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เริ่มจากการพัฒนาตัวชี้วัด การเป็นองค์กรธุรกิจเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ก่อน หลังจากนั้น จึงจัดเวทีประชาคม เพื่อถ่ายทอดความรู้ ตลอดจนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านแนวคิด และคุณค่าเชิงเป้าหมายสู่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้ประกอบการ พนักงาน และผู้แทน หลังจากนั้น จึงสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจและความเป็นไปได้ของผู้ประกอบการ เพื่อกำหนดมาตรฐานที่จำเป็น และจึงเข้าสู่ขั้นตอนของการพัฒนาคู่มือ อันจะนำมาสู่การมอบหมายงาน การถ่ายทอดแนวคิดเรื่อง CSR และการนำนโยบายมาสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม ผ่านการปฏิบัติงานตามคู่มือฯ

ในขั้นตอนที่สอง ได้แก่ ขั้นการติดตามผลการปฏิบัติงาน ควรมีการกำหนดกรอบระยะเวลา และความถี่ที่ชัดเจน และการติดตามผลควรเป็นกระบวนการเพื่อสนับสนุนมากกว่าการจับผิด หลังจากนั้น จึงก้าวสู่ขั้นตอนที่สาม ได้แก่ การประเมินผล ซึ่งในงานวิจัยนี้ มีข้อเสนอว่า ควรกระทำอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และควรกำหนดระดับค่าการประเมินออกเป็น 5 ระดับคือ ดีเด่น ดีมาก ดี พอใช้ (>60%) และควรปรับปรุง ในขั้นตอนที่สี่ ได้แก่ การพัฒนาผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน CSR จนถึงขั้นตอนสุดท้ายได้แก่ ขั้นการให้รางวัล โดยพิจารณาตามผลงาน (Performance Related Pay) ทั้งในระดับองค์กร ฝ่าย หรือแผนก และระดับบุคคล

อนึ่ง เป้าหมายของคู่มือเล่มนี้ ได้แก่ การมุ่งกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานโดยกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน โดยมีวิธีการในการนำมาตรฐานไปสู่การปฏิบัติงานดังกล่าวที่ชัดเจน เพื่อให้ลูกจ้างหรือพนักงานสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กรธุรกิจเอกชน โดยผลจากการวิจัยพบว่า ในปัจจุบันยังมีผู้ประกอบการจำนวนหนึ่ง ยังคงดำเนินธุรกิจโดยมุ่งหวังเพียงผลกำไรที่เป็นตัวเงินหรือผลประโยชน์ในระยะสั้น ดังนั้น ในคู่มือเล่มนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการชี้ให้เห็นถึงความสำคัญขององค์ประกอบที่สำคัญของการจัดทำคู่มือเพื่อการดำเนินธุรกิจขององค์กรเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม 3 ประการที่สำคัญคือ

1. กระบวนการสร้างคุณค่า (Value Added Process) ซึ่งในที่นี้หมายความถึง การดำเนินธุรกิจตามแนวคิด CSR ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญที่สร้างประโยชน์ให้ทั้งผู้บริโภคหรือผู้ที่มารับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ประกอบการ ซึ่งในท้ายที่สุดส่งผลให้องค์กรธุรกิจเอกชนสามารถบรรลุพันธกิจหลัก และยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจขององค์กรในระยะยาว
2. กระบวนการสนับสนุน (Supportive Process) หมายถึง กระบวนการที่ช่วยสนับสนุนให้กระบวนการสร้างคุณค่า สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ กระบวนการด้านสารบัญ การเงิน/งบประมาณ กระบวนการทรัพยากรบุคคล กระบวนการด้านการผลิต การตลาด กระบวนการด้าน IT และกระบวนการวางแผน เป็นต้น
3. ตัวชี้วัด (Indicator) หมายถึง ตัววัดที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมตามกรอบเชิงกระบวนการที่ออกแบบไว้

ทั้งนี้ หลักการที่ผู้วิจัยใช้ในการพัฒนาสาระในคู่มือเล่มนี้ ได้แก่ หลัก 4C ได้แก่ 1) Clear ได้แก่ กระชับ ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย 2) Complete ได้แก่ เป็นประโยชน์สำหรับการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม และเหมาะสมกับองค์กรและผู้ปฏิบัติงานแต่ละกลุ่ม 3) Concise ได้แก่ มีความน่าสนใจ น่าติดตาม และมีความเป็นปัจจุบัน (Update) ไม่ล้าสมัย และ 4) Correct ได้แก่ มีการแสดงหน่วยงานที่จัดทำ วันที่บังคับใช้ และมีตัวอย่างประกอบที่ถูกต้องชัดเจน

นอกจากนี้ ปัจจัยหลักที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการออกแบบกระบวนการประกอบด้วย บริบททางเศรษฐกิจและสังคม ข้อกำหนดที่สำคัญ องค์ความรู้ เทคโนโลยี กฎระเบียบ กฎหมาย ต้นทุนหรือค่าใช้จ่าย ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ขนาดขององค์กรธุรกิจ และประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ โดยคู่มือมีขอบเขตสำคัญ 4 ประเด็นหลัก ที่ง่าย ชัดเจน และยืดหยุ่นได้สำหรับผู้นำไปใช้งาน ได้แก่

1. Work Flow ของกระบวนการ
2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย รายละเอียดวิธีการทำงานของแต่ละขั้นตอนย่อย เอกสาร/ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ แบบฟอร์ม ผู้รับผิดชอบ
3. มาตรฐานงาน คือ ข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน อาทิ มาตรฐานระยะเวลา มาตรฐานในเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล ความผิดพลาด ความคุ้มค่าของงาน เป็นต้น
4. ระบบการติดตามประเมินผล อาทิ กำหนดรูปแบบ และระยะเวลาในการติดตาม เช่น ทุก 3 เดือน หรือทุก 6 เดือน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้องค์กรธุรกิจเอกชนจังหวัดพิษณุโลก มีคู่มือการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร แสดงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ เพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กรธุรกิจให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม
2. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน (ตามกรอบ PM 5) ที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจมีมาตรฐาน เป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ เสร็จรวดเร็วทันตามกำหนดเวลานัดหมาย และมีความรับผิดชอบต่อสังคม

ประโยชน์ของคู่มือ

1. ประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ
 - 1.1 ใช้ฝึกอบรมลูกจ้าง/พนักงานใหม่
 - 1.2 ประหยัดงบประมาณในการฝึกอบรม เนื่องจากหัวหน้างานมีคู่มือในการสอนงาน
 - 1.3 ทำให้การกำหนดหน้าที่การงานชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน
 - 1.4 ใช้ควบคุมการปฏิบัติงานและติดตามผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพตามกรอบคิด CSR
 - 1.5 มีคู่มือในการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Review) ของลูกจ้าง/พนักงาน และองค์กร
 - 1.6 ช่วยในการปรับปรุงงานและออกแบบกระบวนการงานใหม่
 - 1.7 ใช้เป็นฐานในการประกาศเวลามาตรฐานของการดำเนินธุรกิจ
 - 1.8 เป็นองค์กรที่มีรูปลักษณ์ดี มีจริยธรรม และได้รับความไว้วางใจจากสังคม
2. ประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน
 - 2.1 ทราบภาระหน้าที่ของตนเองชัดเจนยิ่งขึ้น
 - 2.2 สามารถเรียนรู้งานในความรับผิดชอบของตนเองด้วยตนเองได้รวดเร็วขึ้น
 - 2.3 มีขั้นตอนในการทำงานที่แน่นอน ทำให้การทำงานได้ง่ายขึ้น
 - 2.4 เรียนรู้ในการวางแผนการทำงานเพื่อให้ผลงานออกมาตามเป้าหมาย
 - 2.5 สามารถใช้เป็นแนวทางเพื่อการวิเคราะห์งานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา
 - 2.6 สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะมีสิ่งที่ใช้เพื่อการอ้างอิง
 - 2.7 สร้างความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน
 - 2.8 ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีจริยธรรม และบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล
3. ประโยชน์ต่อผู้บริโภค/ผู้ใช้บริการ
 - 3.1 มีสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล
 - 3.2 มีหลักเกณฑ์หรือแนวทางในการเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม
 - 3.3 มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม

ส่วนที่ 2: เนื้อหา

ส่วนนี้ คือส่วนสำคัญที่สุดของคู่มือ และสาระสำคัญทั้งหมดที่ปรากฏอยู่ในส่วนนี้ คือ ส่วนที่ถูกนำไปจัดพิมพ์เผยแพร่เพื่อสร้างเสริมความเข้มแข็งของเครือข่ายองค์กรธุรกิจเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ในจังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย ส่วนย่อยๆ 6 ส่วนคือ คำจำกัดความ หน้าที่ความรับผิดชอบ Work Flow Process ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรฐานงานหรือตัวชี้วัด และระบบติดตามผล

คำจำกัดความ

คำจำกัดความ หมายความว่า การเขียนเพื่อชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงคำศัพท์เฉพาะ ซึ่งอาจเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ หรือคำย่อ ที่กล่าวถึงภายใต้ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคู่มือเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ซึ่งประกอบด้วย

องค์กรธุรกิจเอกชน หมายถึง

หน่วยทางสังคมที่ประกอบด้วยบุคคลที่ทำงานร่วมกัน ที่ไม่ได้อยู่ในภาครัฐ โดยมีเป้าหมายในการประกอบกิจกรรม ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต จำหน่าย ให้บริการ และบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

องค์กรธุรกิจเอกชนขนาดเล็กมาก หมายถึง องค์กรธุรกิจเอกชนที่มีพนักงานตั้งแต่ 1-9 คน

องค์กรธุรกิจเอกชนขนาดเล็ก หมายถึง องค์กรธุรกิจเอกชนที่มีพนักงานตั้งแต่ 10-49 คน

องค์กรธุรกิจเอกชนขนาดกลาง หมายถึง องค์กรธุรกิจเอกชนที่มีพนักงานตั้งแต่ 50-99 คน

องค์กรธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่ หมายถึง องค์กรธุรกิจเอกชนที่มีพนักงานมากกว่า 100 คน

ตัวชี้วัด หมายถึง

เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบ ประเมิน และกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งในที่นี้หมายถึง องค์กรเอกชนในจังหวัดพิษณุโลก ในด้านการมีความรับผิดชอบต่อสังคม

การดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง

การประยุกต์ใช้แนวคิด ปรัชญา คำมั่นสัญญา ค่านิยม ความเชื่อ ระบบคุณธรรมและจริยธรรมขององค์กรหรือบริษัทหนึ่งๆ เพื่อดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด ปฏิบัติตามกฎหมาย ความคาดหวังของสังคม และพร้อมๆกับการสร้างความเติบโตทางธุรกิจและการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของพนักงาน ครอบครัว ท้องถิ่น และสังคม โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยคำนึงถึง สิทธิมนุษยชน ความเท่าเทียม เสรีภาพ และความร่วมมือขององค์กร พนักงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชน และสังคม

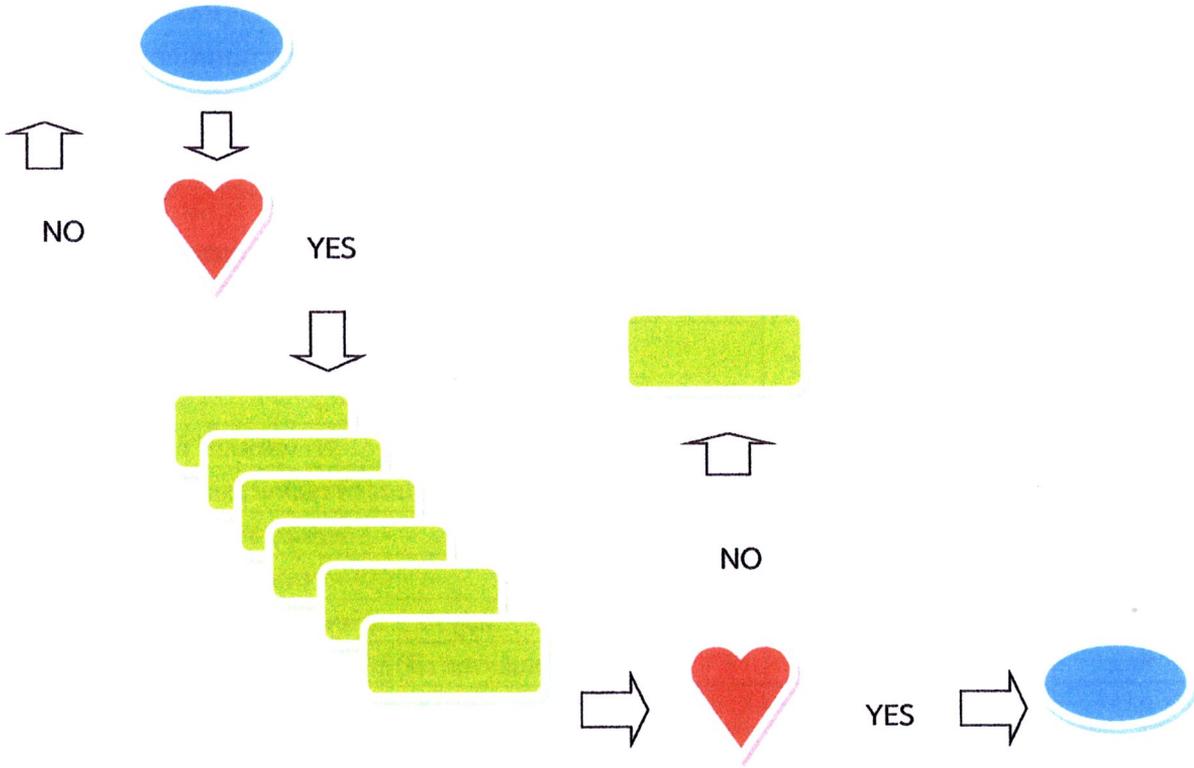
หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility)

การระบุหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้อง ในการดำเนินธุรกิจขององค์กรเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสำคัญ และควรระบุ หน้าที่ความรับผิดชอบ ที่เขียนไว้ในคู่มือ เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่าใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัติ นั้น ๆ โดยมักจะเรียงจากผู้อำนวยการหรือตำแหน่งสูงสุดลงมา

Work Flow Process

Work Flow Chart หมายถึง การใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการเขียนแผนผังการทำงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถมองเห็นและเข้าใจถึงลักษณะ และความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน มีประโยชน์คือ ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเข้าใจในกระบวนการทำงาน ทั้งยังเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับฝึกอบรมพนักงาน ชี้บ่งถึงปัญหา และโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ช่วยให้เห็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่างๆในองค์กร สะดวกในการนำไปเขียนเป็นระเบียบปฏิบัติ คู่มือการปฏิบัติงานหรือวิธีการปฏิบัติงานในลำดับต่อไป คุณลักษณะที่สำคัญของ Work Flow Chart ได้แก่ สามารถปฏิบัติได้จริง มีประสิทธิภาพ ไม่ซ้ำซ้อน และได้ประโยชน์

แผนภาพ 3.9 แสดงผังกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรธุรกิจเอกชน ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม



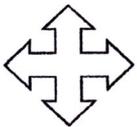
จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดกระบวนการ



การตัดสินใจ



กิจกรรมและการปฏิบัติงานที่มี CSR



ทิศทางการเคลื่อนไหวของงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมายถึง การเขียนอธิบายขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด ว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด มีหลายรูปแบบ เช่น การใช้ข้อความอธิบาย การใช้ตารางอธิบาย การใช้แผนภูมิ และการใช้ Flow Chart เป็นต้น

โดยทั่วไป ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การเขียนถึง รายละเอียดของเอกสารที่ต้องการจัดทำ การแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลง (หากมี) และเหตุผลในการขอจัดทำ หรือการแก้ไข /เปลี่ยนแปลง หลังจากจัดทำเรียบร้อยแล้ว ควรกล่าวถึง การแจกจ่ายสำเนาเอกสาร และแนวทางการบันทึกการแจกจ่าย

ตาราง 3.21 แสดงระบบการปฏิบัติงานในองค์กรธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการทำงาน	ระยะเวลา	แบบฟอร์มที่ใช้
ผู้อำนวยการ/ เจ้าของกิจการ	ขั้นเตรียมการ	1-3 เดือน	CSR 1
	วิเคราะห์และพิจารณาความสัมพันธ์ในองค์กร		
	ประชาสัมพันธ์		
	อนุมัติแผน	1 สัปดาห์	CSR 3
	ตรวจสอบ ติดตาม กำกับดูแล	ทุกเดือน	CSR 4
	พิจารณาผลการปฏิบัติงานตามแผน	ทุก 6 เดือน	CSR 2
หัวหน้าฝ่าย/ แผนก	รับทราบ เสนอขออนุมัติแผน	1 วัน	CSR 3
	ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานตามแผน	จนถึงสิ้นสุดแผน	CSR 4 CSR 2
	อนุมัติโครงการ	1 วัน	CSR 3
หัวหน้ากลุ่มงาน	จัดทำแผน CSR ขององค์กร	1 เดือน	CSR 5
	เสนอแผนผ่านหัวหน้าฝ่าย/แผนก	1 วัน	CSR 3
	ติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผน	ทุกเดือน	CSR 4 CSR 2
	รายงานผลการปฏิบัติงานต่อหัวหน้าฝ่าย/แผนก	ทุกเดือน	CSR 3
เจ้าหน้าที่/ พนักงาน	จัดทำโครงการ	7 วัน	CSR 6
	เสนอโครงการผ่านหัวหน้ากลุ่มงาน	1 วัน	CSR 3
	ดำเนินงานโครงการที่ได้รับอนุมัติ	ตามแผนงานโครงการ	CSR 3
	ประเมินและสรุปผลการดำเนินงานโครงการ	7 วันหลังสิ้นสุดโครงการ	CSR 4 CSR 2
	เสนอผลผ่านหัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย/แผนก	1 วัน	CSR 3

มาตรฐานตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบ ประเมิน และกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งในที่นี้ หมายถึง องค์กรเอกชนในจังหวัดพิษณุโลก ในด้านการมีความรับผิดชอบต่อสังคม

การดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การประยุกต์ใช้แนวคิด ปรัชญา คำมั่นสัญญา ค่านิยม ความเชื่อ ระบบคุณธรรมและจริยธรรมขององค์กรหรือบริษัทหนึ่งๆ เพื่อดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด ปฏิบัติตามกฎหมาย ความคาดหวังของสังคม และพร้อมๆกับการสร้างความเติบโตทางธุรกิจและการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของพนักงาน ครอบครัว ท้องถิ่น และสังคม โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยคำนึงถึง สิทธิมนุษยชน ความเท่าเทียม เสรีภาพ และความร่วมมือขององค์กร พนักงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชน และสังคม

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าองค์ประกอบหลักที่เหมาะสมสำหรับองค์กรธุรกิจเอกชนในจังหวัดพิษณุโลก ในการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมมีทั้งสิ้น 7 องค์ประกอบ 46 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1) องค์ประกอบด้านการกำกับดูแลองค์กร (11 ตัวชี้วัด), 2) องค์ประกอบด้านสิทธิมนุษยชนการกำกับดูแลองค์กร (5 ตัวชี้วัด), 3) องค์ประกอบด้านการปฏิบัติด้านแรงงาน (9 ตัวชี้วัด), 4) องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม (8 ตัวชี้วัด), 5) องค์ประกอบด้านการดำเนินงานอย่างเป็นธรรม (5 ตัวชี้วัด), 6) องค์ประกอบด้านผู้บริโภค (3 ตัวชี้วัด), และ 7) องค์ประกอบด้านมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน (5 ตัวชี้วัด)

ตาราง 3.22 แสดงตัวชี้วัด การเป็นองค์กรธุรกิจเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม จังหวัดพิษณุโลก

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด
การกำกับดูแลองค์กร	เคารพต่อนิติธรรม
	ความซื่อสัตย์ในการดำเนินธุรกิจ
	การรักษาความลับส่วนบุคคลและการเปิดเผยข้อมูลโดยยึดหลักจริยธรรมในมนุษย์
	การดูแลทรัพย์สินทางปัญญา
	คำมั่นสัญญาขององค์กร
	หน้าที่ความรับผิดชอบต่อของฝ่ายบริหาร
	ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดของลูกค้า
	มีการประเมินความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
	ยอมรับการตรวจสอบ
	รับผิดชอบต่อดำเนินการตามผลการตรวจสอบ
	ยึดหลักธรรมาภิบาล
สิทธิมนุษยชน	ไม่จ้างแรงงานเด็ก หรือแรงงานที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี
	ไม่บังคับใช้แรงงาน (Forced Labor)
	ไม่กักขังหน่วงเหนี่ยวโดยใช้เอกสารสัญญาหรือการกักขังบริเวณ
	ปฏิบัติตามปฏิญญาสากลด้านสิทธิมนุษยชน และประกาศขององค์กรระดับสากลโดยเคร่งครัด
	ปฏิบัติตามมาตรฐานระหว่างประเทศ และข้อตกลง
การปฏิบัติด้านแรงงาน	ระบบการรักษาพยาบาลเบื้องต้นในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน หรือ อุบัติเหตุที่เกิดจากการทำงาน

	บริการน้ำดื่มที่สะอาด
	มีระบบความปลอดภัย
	ห้ามเขี่ยนติ ทำโทษโดยการกักกัน ทำร้าย รังกาย หรือใช้ถ้อยคำส่อเสียดหยาบคาย
	ชั่วโมงการทำงานไม่เกิน 48 ชั่วโมงใน 1 สัปดาห์
	มีวันพักผ่อน 1 วัน ในทุกๆ 7 วัน
	ในส่วนของการทำงานล่วงเวลาไม่ควรเกิน 12 ชั่วโมง ต่อสัปดาห์และได้รับค่าตอบแทนมากกว่าอัตราปกติ
	ค่าตอบแทนแรงงานและค่าจ้างแรงงานเป็นอัตราขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด
	ความพร้อมเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน
ด้านสิ่งแวดล้อม	จัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี
	จัดทำข้อกำหนดและรายงานเป็นลายลักษณ์อักษร
	การป้องกันสารพิษ
	ลดการใช้ทรัพยากร
	การดูแลสารเคมีอันตราย
	การกำจัดน้ำเสียและของเสียเหลว
	การควบคุมมลพิษทางอากาศ
	ส่งเสริมการพัฒนาและการใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
การดำเนินงาน อย่างเป็นธรรม	ให้สิทธิเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น
	เปิดโอกาสให้มีการเจรจาต่อรองในรูปของการรวมกลุ่ม
	สนับสนุนและให้สิทธิแก่พนักงานในการรวมกลุ่มจัดตั้งเป็นองค์กร กลุ่ม คณะกรรมการ หรือสหภาพแรงงาน
	ไม่มีการแบ่งแยกในการจ้าง ค่าตอบแทนแรงงาน การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง การสิ้นสุดการทำงาน เกษียณ โดยไม่ใช้เกณฑ์ในเรื่อง เพศ เชื้อชาติ วรรณะ ศาสนา ความทุพพลภาพ การเป็นสมาชิกหรือรู้จักคนในองค์กร
	ห้ามมีการลวนลามทางเพศ
ประเด็นด้านผู้บริโภค	ความปลอดภัยของสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ
	ยึดถือจรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ปฏิบัติตามข้อปฏิบัติพิเศษตามประเภทผลิตภัณฑ์
	ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค
มีส่วนร่วมในการพัฒนา ชุมชน	เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบบริเวณที่องค์กรตั้งอยู่
	การดูแลสิ่งแวดล้อมความสะอาดสาธารณะ
	สงเคราะห์แก่อุปการชุมชนใกล้เคียงที่องค์กรตั้งอยู่
	ส่งเสริมแรงงานท้องถิ่นให้มีโอกาสในตำแหน่งงานต่างๆในองค์กร
	ร่วมเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นเพื่อการอยู่ร่วมกันกับชุมชนอย่างปกติสุข

ระบบติดตามผล

ระบบการติดตามผลการปฏิบัติงานที่ผู้วิจัยใช้ในการจัดทำคู่มือเล่มนี้ วางอยู่บนฐานคิดของการติดตามผลแบบมีส่วนร่วม โดยมีเป้าหมายหลัก เพื่อให้ขององค์กรธุรกิจเอกชนที่เกี่ยวกับ CSR บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่ อย่างไร และเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรธุรกิจทุกระดับ และทุกขนาดธุรกิจมีความเข้าใจต่อบทบาท และภาระหน้าที่ของ CSR ได้ดียิ่งขึ้น สำหรับประโยชน์ของการติดตามผลแบบมีส่วนร่วม ได้แก่ การช่วยให้สามารถเก็บรวบรวมประสบการณ์ และแนวความคิดของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานได้ ผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน อันจะเป็นการช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานด้าน CSR มีทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลและเข้าใจสถานการณ์ขณะปฏิบัติงานมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรธุรกิจเอกชนระดับต่างๆ สามารถรับทราบข้อมูลซึ่งกันและกัน จากการทำกิจกรรมร่วมกันในระหว่างการติดตามผลแบบมีส่วนร่วม ตลอดจนช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานได้

สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ ในส่วนของข้อมูลสำหรับการดำเนินงาน CSR ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน รายงานความก้าวหน้า รายงานกิจกรรมต่างๆขององค์กรธุรกิจเอกชน การพัฒนาระบบการเก็บข้อมูลด้าน CSR ที่มีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการติดตามผล และได้รับการสนับสนุนโครงการที่เกี่ยวข้องกับ CSR อย่างต่อเนื่อง

ความหมาย

ระบบการติดตามผลแบบมีส่วนร่วม ในคู่มือนี้หมายความถึง การมีส่วนร่วมในการเก็บข้อมูลและติดตามผลการดำเนินงานในกิจกรรมด้าน CSR ของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร การแบ่งปันประสบการณ์และทัศนคติระหว่างผู้ประกอบการและพนักงานหรือลูกจ้าง รวมทั้งวิเคราะห์เพื่อการวางแผนเปลี่ยนแปลงกิจกรรม เพื่อให้องค์กรมีผลกำไรสูงสุด พนักงานและลูกจ้างมีคุณภาพชีวิตที่ดี ในขณะเดียวกันก็มีความรับผิดชอบต่อสังคม

หลักการติดตามผลแบบมีส่วนร่วม

1. ความโปร่งใส ประกอบด้วย การประเมินผลกิจกรรมด้าน CSR และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นด้วยความโปร่งใส
2. การมีส่วนร่วม ผู้ประกอบการ พนักงาน ผู้บริโภค และชุมชนที่อาจได้รับผลกระทบจากการประกอบการมีส่วนร่วมในกระบวนการติดตามผล
3. การไม่เลือกปฏิบัติ
4. การตั้งเป้าหมายในการทำงาน บนพื้นฐานของแนวคิด CSR

กระบวนการติดตามผลแบบมีส่วนร่วม

1. รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ด้าน CSR และผลที่ได้ ประกอบด้วย การบันทึกทุกกิจกรรมและผลที่ได้อย่างถูกต้อง
2. การวัดความเปลี่ยนแปลง ตั้งแต่ระดับนโยบาย แผน ยุทธศาสตร์ โครงการ และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ CSR ก่อนและหลังนำแนวคิด CSR มาใช้ในองค์กร และปัจจัยภายนอก ที่ส่งผลกระทบต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
3. ตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวชี้วัด โครงการ และกิจกรรมที่ดำเนินงาน

4. จัดเตรียมเอกสารสนับสนุน ผลที่ได้จากการเปลี่ยนแปลง หลังดำเนินธุรกิจตามแนวคิด CSR

แนวทางปฏิบัติที่ดีในการติดตามผล

1. ประเด็นด้านจริยธรรม เพื่อให้การติดตามผล ดำเนินไปได้ด้วยดี และมีจริยธรรม จึงควรแน่ใจว่าผู้มีส่วนร่วมยินยอม เคารพในการตัดสินใจของบุคคลเหล่านั้น และรักษาความลับของผู้เข้าร่วมกิจกรรม การติดตามผลโดยเริ่มตั้งแต่การอธิบายให้รับรู้เกี่ยวกับกิจกรรมที่จะกระทำ และการเข้าร่วมในกระบวนการติดตามผลต้องเป็นไปด้วยความสมัครใจ
2. ประเด็นด้านการปฏิบัติในระบบการติดตามผล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ ผู้ติดตามผลต้องช่างสังเกต และสามารถบันทึกสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ตั้งแต่ข้อมูลที่ได้จากการพูดคุยกันในกลุ่มผู้ติดตามผล ทั้งการจดบันทึกคำตอบ คำถามหลัก การตั้งใจฟังและบันทึกประสบการณ์และทัศนคติและค่านิยม ที่มีต่อ CSR ของพนักงาน/ลูกจ้างหรือชุมชนที่ได้รับผลกระทบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการติดตามผลไปทำความเข้าใจ เกี่ยวกับความรู้ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมรวมทั้งการกระทำที่ผู้เข้าร่วม
3. ประเด็นด้านการพัฒนาองค์กร ได้แก่ การนำข้อมูลที่ได้จากการติดตามผลไปใช้ในเชิงสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาองค์กรและสังคม

ส่วนที่ 3: ส่วนสรุป

ส่วนสรุป คือ ส่วนท้ายของคู่มือ ที่ประกอบด้วยสาระสำคัญ 3 ประการคือ เอกสารอ้างอิง แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงานตามกระบวนการต่างๆ และเอกสารสนับสนุนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่างๆ ตามตัวชี้วัด ดังมีสาระสำคัญคือ

เอกสารอ้างอิง (Reference Document)

เอกสารอ้างอิง หมายถึง การเขียนชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใช้คู่มือ ทราบถึงเอกสารอื่นๆที่ต้องใช้ประกอบคู่กันหรืออ้างอิงถึงกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นๆ สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น

แบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

การชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง มีความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ รายละเอียด และแนวทางการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ ที่ต้องใช้ในการบันทึกข้อมูล ในการปฏิบัติงานในกระบวนการต่างๆขององค์กรธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสำคัญ เพราะช่วยป้องกัน การทำงานซ้ำซ้อน ความไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงานในการทำงานเอกสารเพิ่มมากขึ้น และช่วยทำให้ การดำเนินงานเป็นไปอย่างเรียบร้อย บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ภายใต้กรอบระยะเวลาที่กำหนด

ตัวอย่างแบบฟอร์ม CSR 1: การเตรียมความพร้อม

วัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพร้อมขององค์กร ก่อนนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

ขั้นตอนการทำงาน	เครื่องมือที่ใช้	กิจกรรม	ระดับความพร้อม		
			มาก	ปานกลาง	น้อย
ขั้นเตรียมการ	แบบประเมินความรู้	ประเมินความรู้ด้าน CSR			
	แบบประเมินความต้องการ	ประเมินความต้องการ			
	แบบสำรวจปัญหา	สำรวจบริบทและสภาพปัญหา			
วิเคราะห์และพิจารณาความสัมพันธ์ในองค์กร	Software	วิเคราะห์ระบบความสัมพันธ์และวัฒนธรรมองค์กรด้าน CSR			
	ประชุมฝ่าย/แผนก/กลุ่มงาน	จัดลำดับความสำคัญของประเด็น CSR ที่ต้องกระทำ			
	มาตรฐานตัวชี้วัด CSR ตามองค์ประกอบ 7 ประการ	ผู้นำหรือผู้แทนจากทุกฝ่าย/แผนก และพนักงานร่วมกันพูดคุย แลกเปลี่ยนเรียนรู้หารือ และกำหนดทิศทางขององค์กรในเรื่อง CSR ร่วมกัน			
ประชาสัมพันธ์	เสียงตามสาย แผ่นพับบอร์ดข่าว จุลสาร การประชุมประจำเดือน สภาฯ	บูรณาการ CSR ทั้งองค์กรด้วยบรรยากาศการสื่อสารที่เป็นมิตร			
	รายงานประจำปี	ทุกฝ่าย/แผนกจัดส่งแผนงานตามตัวชี้วัด			

หมายเหตุ

มาก = ปฏิบัติครบถ้วน ได้ผลงานตามเป้าหมายของกิจกรรมทุกกิจกรรม

ปานกลาง = ปฏิบัติมากกว่า 50% และได้ผลงานตามเป้าหมายกิจกรรม

น้อย = ปฏิบัติน้อยกว่า 50% ไม่ได้ผลงานตามเป้าหมาย

ตัวอย่างแบบฟอร์ม CSR 2: กระบวนการและตัวชี้วัด 7 องค์ประกอบหลัก
แบบฟอร์ม CSR 2 ประกอบด้วยแบบฟอร์มย่อย 7 ชุด (CSR 2.1-2.7) และใบสรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดทั้ง 7 องค์ประกอบ 1 ชุด (CSR 2.8) ดังนี้

แบบฟอร์ม CSR 2.1

ชื่อกระบวนการ จัดทำแผนงานโครงการตามองค์ประกอบที่ 1: ด้านการกำกับดูแลองค์กร
ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ร้อยละ 80 ของกิจกรรมตามตัวชี้วัดที่ปฏิบัติได้ภายใน 1 ปี

ลำดับ ที่	ฝั่งกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพ	ผู้รับผิดชอบ			
1	ศึกษาแนวทางการดำเนินงานตาม ตัวชี้วัดด้านการกำกับดูแลองค์กร	กำกับดูแลองค์กรตามหลักนิติธรรม การดูแลทรัพย์สินทางปัญญา คำมั่นสัญญาขององค์กร ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดของลูกค้า มีการประเมินความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยงที่มี ประสิทธิภาพ ยอมรับการตรวจสอบ รับผิดชอบดำเนินการตามผลการตรวจสอบ ยึดหลักธรรมาภิบาล	<table border="1"> <tr> <td>มีระยะเวลา ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม ประจำปี</td> <td rowspan="2">หน.ฝ่าย/แผนกแผนและนโยบาย</td> </tr> <tr> <td>ปัจจัยภายใน/ปัจจัยภายนอก ที่ส่งผล กระทบต่อการดำเนินงาน ความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น</td> </tr> </table>	มีระยะเวลา ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม ประจำปี	หน.ฝ่าย/แผนกแผนและนโยบาย	ปัจจัยภายใน/ปัจจัยภายนอก ที่ส่งผล กระทบต่อการดำเนินงาน ความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น	
มีระยะเวลา ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม ประจำปี	หน.ฝ่าย/แผนกแผนและนโยบาย						
ปัจจัยภายใน/ปัจจัยภายนอก ที่ส่งผล กระทบต่อการดำเนินงาน ความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น							
2	จัดทำแผนงานโครงการ	ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกขออนุมัติโครงการ ที่ ประกอบด้วยแผนงาน	จัดทำแผนงานให้ครบถ้วนตามประเด็น ตัวชี้วัด	จนท.ฝ่าย/แผนกแผนและนโยบาย และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ในทุก			

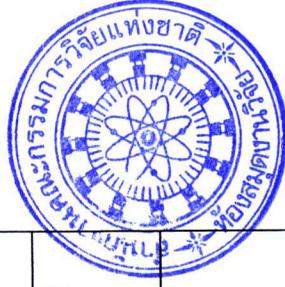
	โครงการ และแผนการใช้งบประมาณ	ปริมาณการค่าใช้จ่ายภายใต้ระเบียบขององค์กร การดำเนินงานกิจกรรมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์	ภาคส่วน
3	เสนอผู้บริหารอนุมัติแผนงาน/โครงการ	-	จนท.ฝ่าย/แผนกการเงินและพัสดุ
4	จัดซื้อ/จัดจ้าง	-	จนท.ฝ่ายประชาสัมพันธ์
5	ประชาสัมพันธ์โครงการ	สื่อสารทุกช่องทาง ภายในองค์กร อาทิ เสียงตามสาย จดหมายเวียน บอร์ดข่าว ภายนอก อาทิ สื่อมวลชน website ฯลฯ	จนท.ฝ่ายประชาสัมพันธ์
6	ดำเนินงานตามองค์ประกอบ	เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานตามแผนฯ ให้พนักงานและสาธารณชนทราบผ่านสื่อสาธารณะต่างๆ (TV/วิทยุ นสพ. ฯลฯ)	ผู้บริหาร/พนักงาน/สื่อมวลชนที่เกี่ยวข้อง
	ประสานงานทุกภาคส่วน แจ้งกำหนดการ ร่วมมือกิจกรรมตามแผนงาน	ดำเนินธุรกิจอย่างซื่อสัตย์	ผู้บริหาร/ จนท.ฝ่าย/แผนกทรัพยากรบุคคล
		กำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัย บุคคลและการเปิดเผยข้อมูลโดยยึดหลัก จริยธรรมในมนุษย์	ผู้บริหาร จนท.ฝ่าย/แผนก ผู้แทนกลุ่ม/องค์กร
		ดำเนินธุรกิจโดยไม่ละเมิดข้อปฏิบัติและ กฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา	ผู้บริหาร จนท.ฝ่าย/แผนก

			จัดทำและเผยแพร่คำมั่นสัญญาขององค์กร	ผู้บริหาร หน.ฝ่าย/แผนก ผู้แทนกลุ่ม/องค์กร
			ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดของลูกค้า	ผู้บริหาร หน.ฝ่าย/แผนก ผู้แทนกลุ่ม/องค์กร
			มีการประเมินความเสี่ยงและการบริการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	หน.ฝ่ายแผนและนโยบาย
			ยอมรับการตรวจสอบ รับผิดชอบดำเนินการตามผลการตรวจสอบ	ผู้บริหาร หน.ฝ่าย/แผนกทุกคน
7	ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด	สำรวจความพึงพอใจของพนักงาน/ลูกค้า	ร้อยละ 80 ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมตามตัวชี้วัดมีความพึงพอใจ	ฝ่าย/แผนกประชาสัมพันธ์

แบบฟอร์ม CSR 2.2

ชื่อกระบวนการ จัดทำแผนงานโครงการตามองค์ประกอบที่ 2: ด้านสิทธิมนุษยชน
ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ร้อยละ 80 ของกิจกรรมตามตัวชี้วัดที่ปฏิบัติได้ภายใน 1 ปี

ลำดับ ที่	ฝั่งกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพ	ผู้รับผิดชอบ
1	ศึกษาแนวทาง ดำเนินงานตามตัวชี้วัด ด้านสิทธิมนุษยชน	ปฏิบัติตามปฏิญญาสากลด้านสิทธิมนุษยชน และ ประกาศขององค์กรระดับสากลโดยเคร่งครัด ปฏิบัติตามมาตรฐานแรงงานระหว่างประเทศ และ ข้อตกลง	มีมาตรการ ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมประจำปี ปัจจัยภายใน/ปัจจัยภายนอก ที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงาน ความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น จัดทำแผนงานให้ครบถ้วนตามประเด็นตัวชี้วัด ประมาณการค่าใช้จ่ายภายใต้ระเบียบขององค์กร การดำเนินกิจกรรมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์	หน.ฝ่าย/แผนกแผนและ นโยบาย
2	จัดทำแผนงานโครงการ	ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกขออนุมัติโครงการ ที่ ประกอบด้วยแผนงาน โครงการ และแผนการใช้ งบประมาณ	-	จนท.ฝ่าย/แผนกแผนและ นโยบาย และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ใน ทุกภาคส่วน
3	เสนอผู้บริหารอนุมัติ แผนงาน/โครงการ	ผู้บริหารอนุมัติหรือปฏิเสธแผนงาน/โครงการ	-	จนท.ฝ่าย/แผนกการเงิน และพัสดุ
4	จัดซื้อ/จัดจ้าง	ดำเนินการจัดซื้อ/จัดจ้างตามแผนงานโครงการและ ระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กรธุรกิจ	-	จนท.ฝ่ายประชาสัมพันธ์
5	ประชาสัมพันธ์โครงการ	ประชาสัมพันธ์/แจ้งกำหนดการดำเนินงานให้แก่ ผู้เกี่ยวข้องอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	สื่อสารทุกช่องทาง ภายในองค์กร อาทิ เสียงตาม สาย จดหมายเวียน บอร์ดข่าว ภายนอก อาทิ สื่อมวลชน website ฯลฯ	ผู้บริหาร/พนักงาน/ สื่อมวลชนที่เกี่ยวข้อง
6	ดำเนินงานตาม องค์ประกอบ	จัดเวทีประชาคม จดหมายข่าว ประสานงานทุกภาคส่วน แจ้งกำหนดการ	เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานตามแผนฯ ให้ พนักงานและสาธารณชนทราบผ่านสื่อสาธารณะ ต่างๆ (TV/วิทยุ นสพ. ฯลฯ) ไม่จ้างแรงงานเด็ก หรือแรงงานที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี	ผู้บริหาร/ หน.ฝ่าย/แผนกทรัพยากร



		ร่วมกิจกรรมตามแผนงาน	บุคคล
		ไม่บังคับใช้แรงงาน (Forced Labor)	ผู้บริหาร ทน.ฝ่าย/แผนก ผู้แทนกลุ่ม/องค์กร
		ไม่กักขังทนายเหนียวโดยใช้ออกสารสัญญาณหรือการกักขังบริเวณ	ผู้บริหาร ทน.ฝ่าย/แผนก
		ปฏิบัติตามปฏิญญาสากลด้านสิทธิมนุษยชน และประกาศขององค์กรระดับสากลโดยเคร่งครัด	ผู้บริหาร ทน.ฝ่าย/แผนก ผู้แทนกลุ่ม/องค์กร
		ปฏิบัติตามมาตรฐานระหว่างประเทศ และข้อตกลงด้านสิทธิมนุษยชน	ผู้บริหาร ทน.ฝ่าย/แผนก ผู้แทนกลุ่ม/องค์กร
7	ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด	สำรวจความพึงพอใจของพนักงาน/ลูกค้า	ฝ่าย/แผนกประชาสัมพันธ์

แบบฟอร์ม CSR 2.3

ชื่อกระบวนการ จัดทำแผนงานโครงการตามองค์ประกอบที่ 3: ประเด็นการปฏิบัติงานแรงงาน
ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ร้อยละ 80 ของกิจกรรมตามตัวชี้วัดที่ปฏิบัติได้ภายใน 1 ปี

ลำดับ ที่	ฝั่งกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพ	ผู้รับผิดชอบ
1	ศึกษาแนวทางการ ดำเนินงานตามตัวชี้วัด ด้านการปฏิบัติงาน แรงงาน	จัดให้มีระบบการรักษาพยาบาลเบื้องต้น ในองค์กรและเตรียมความพร้อมเมื่อเกิด เหตุฉุกเฉิน ให้บริการน้ำดื่มสะอาด มีระบบความปลอดภัย	วิเคราะห์ ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมประจำปี ปัจจัยภายใน/ปัจจัยภายนอก ที่ส่งผลกระทบต่อ ดำเนินงาน ความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น	หน.ฝ่าย/แผนกแผนและ นโยบาย
2	จัดทำแผนงานโครงการ	ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานอย่างเคร่งครัด ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกขออนุมัติ โครงการ ที่ ประกอบด้วยแผนงาน โครงการ และแผนการใช้ งบประมาณ	จัดทำแผนงานให้ครบถ้วนตามประเด็นตัวชี้วัด ประมาณการค่าใช้จ่ายภายใต้ระเบียบขององค์กร การดำเนินงานกิจกรรมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์	หน.ฝ่าย/แผนกแผนและ นโยบาย และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ใน ทุกภาคส่วน
3	เสนอผู้บริหารอนุมัติ แผนงาน/โครงการ	ผู้บริหารอนุมัติหรือปฏิเสธแผนงาน/ โครงการ	-	หน.ฝ่าย/แผนกการเงินและ พัสดุ
4	จัดซื้อ/จัดจ้าง	ดำเนินการจัดซื้อ/จัดจ้างตามแผนงาน โครงการและระเบียบ/ข้อบังคับของ องค์กรธุรกิจ	-	หน.ฝ่าย/แผนกการเงินและ พัสดุ
5	ประชาสัมพันธ์โครงการ	ประชาสัมพันธ์/แจ้งกำหนดการดำเนินงาน ให้แก่ผู้เกี่ยวข้องอย่างเป็นลายลักษณ์	สื่อสารช่องทางทาง ภายในองค์กร อาทิ เสาตามสาย จดหมายเวียน บอร์ดข่าว ภายนอก อาทิ สื่อมวลชน website	หน.ฝ่ายประชาสัมพันธ์

6	ดำเนินงานตาม องค์ประกอบ	อักษร	ฯลฯ	
	จัดเวทีประชาคม จดหมายข่าว	ประสานงานทุกภาคส่วน แจ้งกำหนดการ ร่วมกิจกรรมตามแผนงาน	เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานตามแผนที่ให้พนักงานและ สาธารณชนทราบผ่านสื่อสาธารณะต่างๆ (TV/วิทยุ นสพ. ฯลฯ)	ผู้บริหาร/พนักงาน/สื่อมวลชน ที่เกี่ยวข้อง
			มีระบบการรักษาพยาบาลเบื้องต้นในองค์กรและมีการเตรียม ความพร้อมเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินอย่างน้อยปีละครั้ง	ผู้บริหาร/ หน.ฝ่าย/แผนกทรัพยากร บุคคล
			ให้บริการน้ำดื่มสะอาดทุกฝ่าย/แผนก	ผู้บริหาร หน.ฝ่าย/แผนก ผู้แทนกลุ่ม/องค์กร
			มีระบบการรักษาความปลอดภัยและมีการกำกับดูแลอย่าง ใกล้ชิด	ผู้บริหาร หน.ฝ่าย/แผนก
			ชั่วโมงการทำงานไม่เกิน 48 ชั่วโมง/ 1 สัปดาห์	ผู้บริหาร หน.ฝ่าย/แผนก ผู้แทนกลุ่ม/องค์กร
			มีวันหยุดนอน 1 วัน/1 สัปดาห์	ผู้บริหาร หน.ฝ่าย/แผนก ผู้แทนกลุ่ม/องค์กร
			การทำงานล่วงเวลาไม่เกิน 12 ชั่วโมง/สัปดาห์และได้รับ ค่าตอบแทนมากกว่าอัตราปกติ	

			คำขอแบบแผนแรงงานและค่าจ้างแรงงานเป็นอัตราขั้นต่ำตามที่ กฎหมายกำหนด	ผู้บริหาร หน.ฝ่าย/แผนก ผู้แทนกลุ่ม/องค์กร
			ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานอย่างเคร่งครัด	ผู้บริหาร หน.ฝ่าย/แผนก
7	ประเมินผลการ ดำเนินงานตามตัวชี้วัด	สำรวจความพึงพอใจของพนักงาน/ลูกจ้าง	ร้อยละ 80 ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมตามตัวชี้วัดมีความพึงพอใจ	ฝ่าย/แผนกประชาสัมพันธ์

แบบฟอร์ม CSR 2.4

ชื่อกระบวนการ จัดทำแผนงานโครงการตามองค์ประกอบที่ 4: ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม
ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ร้อยละ 80 ของกิจกรรมตามตัวชี้วัดที่ปฏิบัติได้ภายใน 1 ปี

ลำดับ ที่	ฝั่งกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพ	ผู้รับผิดชอบ
1	ศึกษาแนวทางการดำเนินงานตามตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อม	จัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ทำข้อกำหนดและรายงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร มีระบบป้องกันสารพิษ การกำจัดน้ำเสียและของเสียเหลวและการควบคุมมลพิษทางอากาศ ลดการใช้ทรัพยากร มีมาตรการเพื่อดูแลสารเคมีอันตราย ส่งเสริมการวิจัยเพื่อพัฒนาการใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	วิเคราะห ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมประจำปี ปัจจัยภายใน/ปัจจัยภายนอก ที่ส่งผลกระทบต่อการค้าเป็นงาน ความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น	หน.ฝ่าย/แผนกแผนและนโยบาย
2	จัดทำแผนงานโครงการ	ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกขออนุมัติโครงการ ที่ ประกอบด้วยแผนงาน โครงการ และแผนการใช้งบประมาณ	จัดทำแผนงานให้ครบถ้วนตามประเด็นตัวชี้วัด ประมาณการค่าใช้จ่ายภายใต้ระเบียบขององค์กร การดำเนินงานกิจกรรมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์	จนท.ฝ่าย/แผนกแผนและนโยบาย และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ในทุกภาคส่วน

3	เสนอผู้บริหารอนุมัติแผนงาน/ โครงการ	ผู้บริหารอนุมัติหรือปฏิเสธแผนงาน/ โครงการ	-	จนท.ฝ่าย/แผนกการเงิน และพัสดุ
4	จัดซื้อ/จัดจ้าง	ดำเนินการจัดซื้อ/จัดจ้างตามแผนงาน โครงการและระเบียบ/ข้อบังคับของ องค์กรธุรกิจ	-	จนท.ฝ่ายประชาสัมพันธ์
5	ประชาสัมพันธ์โครงการ	ประชาสัมพันธ์/แจ้งกำหนดการ ดำเนินงานให้แก่ผู้เกี่ยวข้องอย่างเป็น ลายลักษณ์อักษร	สื่อสารทุกช่องทาง ภายในองค์กร อาทิ สื่อสังคม สาย จดหมายเวียน บอร์ดข่าว ภายนอก อาทิ สื่อมวลชน website ฯลฯ	จนท.ฝ่ายประชาสัมพันธ์
6	ดำเนินงานตามองค์ประกอบ	จัดเวทีประชาคม จดหมายข่าว	เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานตามแผนที่ให้พนักงาน และสาธารณชนทราบผ่านสื่อสาธารณะต่างๆ (TV/วิทยุ นสพ. ฯลฯ)	ผู้บริหาร/พนักงาน/ สื่อมวลชนที่เกี่ยวข้อง
		ประสานงานทุกภาคส่วน แจ้งกำหนดการ รวมกิจกรรมตามแผนงาน	องค์กรมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีทั้งทาง กายภาพและสังคม	ผู้บริหาร/ จนท.ฝ่าย/แผนกทรัพยากร บุคคล
			มีข้อกำหนดและรายงานด้านสิ่งแวดล้อมเป็นลาย ลักษณ์อักษร	ผู้บริหาร จนท.ฝ่าย/แผนก ผู้แทนกลุ่ม/องค์กร
			ระบบป้องกันสารพิษ การกำจัดน้ำเสียและของเสีย เหลวและการควบคุมมลพิษทางอากาศและ มาตรการกำกับดูแลและตรวจสอบ	ผู้บริหาร จนท.ฝ่าย/แผนก

			ปริมาณการใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่า	ผู้บริหาร หน.ฝ่าย/แผนก ผู้แทนกลุ่ม/องค์กร
			มาตรการที่มีประสิทธิภาพในการกำกับดูแลการเคมี อันตราย	ผู้บริหาร หน.ฝ่าย/แผนก ผู้แทนกลุ่ม/องค์กร
			ผลงานวิจัยเพื่อพัฒนาการใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อ สิ่งแวดล้อม	ผู้บริหาร หน.ฝ่าย/แผนก
7	ประเมินผลการดำเนินงานตาม ตัวชี้วัด	สำรวจความพึงพอใจของพนักงาน/ ลูกค้า	ร้อยละ 80 ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมตามตัวชี้วัดมีความ พึงพอใจ	ฝ่าย/แผนกประชาสัมพันธ์

แบบฟอร์ม CSR 2.5

ชื่อกระบวนการ จัดทำแผนงานโครงการตามองค์ประกอบที่ 5: ประเด็นด้านการดำเนินงาน

อย่างเป็นธรรม

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ร้อยละ 80 ของกิจกรรมตามตัวชี้วัดที่ปฏิบัติได้ภายใน 1 ปี

ลำดับ ที่	ฝั่งกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพ	ผู้รับผิดชอบ
1	ศึกษาแนวทางการดำเนินงานตาม ตัวชี้วัดประเด็นการดำเนินงาน อย่างเป็นธรรม	จัดให้มีเวทีแสดงความคิดเห็น กลองรับฟัง ความคิดเห็น ฯลฯ จัดการประชุมประจำเดือนเพื่อเปิดโอกาสให้ กลุ่ม/ผู้แทนของพนักงานคณะกรรมการ หรือ สหภาพแรงงานเจรจาต่อรองประเด็นด้าน ความเป็นธรรม จัดทำระเบียบข้อบังคับการจ้างงาน ค่าตอบแทนแรงงาน การฝึกอบรม การเลื่อน ตำแหน่ง การสิ้นสุดการทำงาน การเกษียณ ที่ เป็นธรรมและเผยแพร่ให้พนักงาน/ลูกจ้างได้ รับรู้ มีบทลงโทษที่ชัดเจน/เป็นลายลักษณ์อักษร หากพบว่ามีการหลอกลวงลามทางเพศในองค์กร	วิเคราะห์ ผลการดำเนินงานด้านการดำเนินงาน อย่างเป็นธรรมประจำปี ปัจจัยภายใน/ปัจจัยภายนอก ที่ส่งผล กระทบต่อการดำเนินงาน ความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น	หนฝ่าย/แผนกแผนและ นโยบาย
2	จัดทำแผนงานโครงการ	ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกขออนุมัติโครงการ ที่ ประกอบด้วยแผนงาน	จัดทำแผนงานให้ครบถ้วนตาม ประเด็นตัวชี้วัด	จนท.ฝ่าย/แผนกแผนและ นโยบาย

		โครงการ และแผนการใช้ งบประมาณ	ประมาณการค่าใช้จ่ายเตรียม ขององค์กร การดำเนินงานกิจกรรมสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์	และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ใน ทุกภาคส่วน
3	เสนอผู้บริหารอนุมัติแผนงาน/ โครงการ	ผู้บริหารอนุมัติหรือปฏิเสธแผนงาน/โครงการ	-	
4	จัดซื้อ/จัดจ้าง	ดำเนินการจัดซื้อ/จัดจ้างตามแผนงาน โครงการและระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร ธุรกิจ	-	จนท.ฝ่าย/แผนกการเงินและ พัสดุ
5	ประชาสัมพันธ์โครงการ	ประชาสัมพันธ์/แจ้งกำหนดการดำเนินงาน ให้แก่ผู้เกี่ยวข้องอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	สื่อสารทุกช่องทาง ภายในองค์กร อาทิ เสียงตามสาย จดหมายเวียน บอร์ด ข่าว ภายนอก อาทิ สื่อมวลชน website ฯลฯ	จนท.ฝ่ายประชาสัมพันธ์
6	ดำเนินงานตามองค์ประกอบ	จัดเวทีประชาคม จดหมายข่าว	เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานตามแผน ฯให้พนักงานและสาธารณชนทราบ ผ่านสื่อสาธารณะต่างๆ (TV/วิทยุ นสพ. ฯลฯ)	ผู้บริหาร/พนักงาน/สื่อมวลชน ที่เกี่ยวข้อง
		ประสานงานทุกภาคส่วน แจ้งกำหนดการ ร่วมกิจกรรมตามแผนงาน	มีเวทีแสดงความความคิดเห็น ทุกเดือน ทุกฝ่าย/แผนกมีกล่องรับฟังความ ความคิดเห็น ฯลฯ	ผู้บริหาร/ หน.ฝ่าย/แผนกทรัพยากร บุคคล
			มีการประชุมประจำเดือนเพื่อเปิด โอกาสให้กลุ่ม/ผู้แทนของพนักงาน คณะกรรมการ หรือสหภาพแรงงาน เจรจาต่อรอง	ผู้บริหาร หน.ฝ่าย/แผนก ผู้แทนกลุ่ม/องค์กร

			<p>มีระเบียบข้อบังคับการจ้างงาน ค่าตอบแทนแรงงาน การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง การสิ้นสุดการทำงาน เกษียณ ที่เป็นธรรม</p>	<p>ผู้บริหาร หน.ฝ่าย/แผนก</p>
			<p>มีบทลงโทษที่ชัดเจน/เป็นลายลักษณ์อักษรหากพบว่ามีการล่วงละเมิดทางเพศ</p>	<p>ผู้บริหาร หน.ฝ่าย/แผนก</p>
7	ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด	สำรวจความพึงพอใจของพนักงาน/ลูกค้า	ร้อยละ 80 ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมตามตัวชี้วัดมีความพึงพอใจ	ฝ่าย/แผนกประชาสัมพันธ์

แบบฟอร์ม CSR 2.6

ชื่อกระบวนการ จัดทำแผนงานโครงการตามองค์ประกอบที่ 6: ประเด็นด้านผู้บริโภค
ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ร้อยละ 80 ของกิจกรรมตามตัวชี้วัดที่ปฏิบัติได้ภายใน 1 ปี

ลำดับ ที่	ฝั่งกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพ	ผู้รับผิดชอบ
1	ศึกษาแนวทางการดำเนินงานตาม ตัวชี้วัดประเด็นด้านผู้บริโภค	รณรงค์เรื่องความปลอดภัยของสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ควบคุมกำกับดูแลให้การดำเนินงานธุรกิจให้ สอดคล้องกับจรรยาบรรณด้านความ รับผิดชอบต่อสังคม ปฏิบัติตามข้อปฏิบัติพิเศษตามประเภท ผลิตภัณฑ์ และ พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค	วิเคราะห์ ผลการดำเนินงานด้านผู้บริโภคในรอบปี ที่ผ่านมา ปัจจัยภายใน/ปัจจัยภายนอก ที่อาจ ส่งผลกระทบต่อการค้าดำเนินงาน ความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น	หน.ฝ่าย/แผนกแผนและ นโยบาย
2	จัดทำแผนงานโครงการ	ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกขออนุมัติ โครงการ ที่ ประกอบไปด้วยแผนงาน โครงการ และแผนการใช้ งบประมาณ	จัดทำแผนงานให้ครบถ้วนตามประเด็น ตัวชี้วัด ประมาณการค่าใช้จ่ายภายใต้ระเบียบ ขององค์กร การดำเนินงานกิจกรรมสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์	จนท.ฝ่าย/แผนกแผนและ นโยบาย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3	เสนอผู้บริหารอนุมัติแผนงาน/ โครงการ	ผู้บริหารอนุมัติหรือปฏิเสธแผนงาน/ โครงการ	-	
4	จัดซื้อ/จัดจ้าง	ดำเนินการจัดซื้อ/จัดจ้างตามแผนงาน โครงการและระเบียบ/ข้อบังคับของ องค์กรธุรกิจ	-	จนท.ฝ่าย/แผนกการเงินและ พัสดุ
5	ประชาสัมพันธ์โครงการ	ประชาสัมพันธ์/แจ้งกำหนดการค้าดำเนินงาน	สื่อสารทุกช่องทาง อาทิ เติงตามสาย	จนท.ฝ่ายประชาสัมพันธ์

		ให้แก่ผู้เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการ อักษร	จดหมายเวียน บอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์	
6	ดำเนินงานตามองค์ประกอบ	จัดเวทีประชาคม จดหมายข่าว ประสานงานทุกภาคส่วน แจ้งกำหนดการ ร่วมกิจกรรมตามแผนงาน	เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานผ่านสื่อ สาธารณะ (TV/วิทยุ นสพ. ฯลฯ) รณรงค์เรื่องความปลอดภัยของสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ควบคุมกำกับดูแลให้การดำเนินงานธุรกิจ สอดคล้องกับจรรยาบรรณด้าน CSR ควบคุมกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามข้อ ปฏิบัติพิเศษตามประเภทผลิตภัณฑ์ และ พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค	ผู้บริหาร/พนักงาน/ชุมชนที่ เกี่ยวข้อง ผู้บริหาร/แผนกชุมชน สัมพันธ์/ สื่อสารมวลชนที่ เกี่ยวข้อง ผู้บริหาร หน.ฝ่าย/แผนก ผู้บริหาร หน.ฝ่าย/แผนก
7	ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด	สำรวจความพึงพอใจของผู้บริโภค	ร้อยละ 80 ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมตาม ตัวชี้วัดมีความพึงพอใจ	ฝ่าย/แผนกประชาสัมพันธ์

แบบฟอร์ม CSR 2.7

ชื่อกระบวนการ จัดทำแผนงานโครงการตามองค์ประกอบที่ 7: การมีส่วนร่วมในชุมชน
ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ร้อยละ 80 ของกิจกรรมตามตัวชี้วัดที่ปฏิบัติได้ภายใน 1 ปี

ลำดับ ที่	ฝั่งกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพ	ผู้รับผิดชอบ
1	ศึกษาแนวทางการดำเนินงานตาม ตัวชี้วัดการมีส่วนร่วมในชุมชน	จัดช่องทางเพื่อเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงาน ที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบบริเวณ ที่องค์กรตั้งอยู่ ดูแลสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะ สงเคราะห์แก่กลุ่มชนในใกล้เคียงที่องค์กร ตั้งอยู่ ส่งเสริมแรงงานท้องถิ่นให้มีโอกาสใน ตำแหน่งงานต่างๆในองค์กร เข้าร่วมประเพณีทำบุญปีใหม่ รตน์คำทุกวัน สงกรานต์ เรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่น	วิเคราะห์ ผลการดำเนินงานด้านการมีส่วนร่วม ในชุมชนรอบปีที่ผ่านมา ปัจจัยภายใน/ปัจจัยภายนอก ที่อาจ ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น	หน.ฝ่าย/แผนกแผนและ นโยบาย
2	จัดทำแผนงานโครงการ	ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกขออนุมัติโครงการ ที่ ประกอบด้วยแผนงาน โครงการ และแผนการใช้ งบประมาณ	จัดทำแผนงานให้ครบถ้วนตาม ประเด็นตัวชี้วัด การประมาณการค่าใช้จ่ายต้องอยู่ ภายใต้ระเบียบที่องค์กรกำหนด การดำเนินงานกิจกรรมสอดคล้องกับ	จนท.ฝ่าย/แผนกแผนและ นโยบาย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ผู้นำ ชุมชน/ อปท. ฯลฯ)

			วัตถุประสงค์ที่กำหนด	
3	เสนอผู้บริหารอนุมัติแผนงาน/ โครงการ	ผู้บริหารอนุมัติหรือปฏิเสธแผนงาน/ โครงการ	-	
4	จัดซื้อ/จัดจ้าง	ดำเนินการจัดซื้อ/จัดจ้างตามแผนงาน โครงการและระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร ธุรกิจ	-	จนท.ฝ่าย/แผนกการเงินและ พัสดุ
5	ประชาสัมพันธ์โครงการ	ประชาสัมพันธ์/แจ้งกำหนดการดำเนินงาน ให้แก่ผู้เกี่ยวข้องอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	สื่อสารทุกช่องทาง อาทิ เสียงตาม สาย จดหมายเวียน บอร์ดข่าว ประชาสัมพันธ์	จนท.ฝ่ายประชาสัมพันธ์
6	ดำเนินงานตามองค์ประกอบ	จัดเวทีประชาคม จดหมายข่าว ประสานงานทุกภาคส่วน แจ้งกำหนดการ ร่วมกิจกรรมตามแผนงาน	เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานที่อาจ ส่งผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบ บริเวณที่องค์กรตั้งอยู่ การดูแลสิ่งอำนวยความสะดวก สาธารณะ สงเคราะห์เหตุฉุกเฉินใกล้เคียงที่ องค์กรตั้งอยู่ ส่งเสริมแรงงานท้องถิ่นให้มีโอกาสใน ตำแหน่งงานต่างๆในองค์กร ร่วมเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นเพื่อการ อยู่ร่วมกันกับชุมชนอย่างปกติสุข	ผู้บริหาร/พนักงาน/ชุมชนที่ เกี่ยวข้อง ผู้บริหาร ฝ่าย/แผนกชุมชนสัมพันธ์ ผู้บริหาร ฝ่าย/แผนกทรัพยากรบุคคล ผู้บริหาร ฝ่าย/แผนกชุมชนสัมพันธ์ ฝ่าย/แผนกชุมชนสัมพันธ์
7	ประเมินผลการดำเนินงานตาม ตัวชี้วัด	สำรวจความพึงพอใจ	ร้อยละ 80 ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ตามตัวชี้วัดมีความพึงพอใจ	ฝ่าย/แผนกชุมชนสัมพันธ์

แบบฟอร์ม CSR 2.8 ใบสรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	การปฏิบัติ		
		ทำ	ไม่ได้ทำ	อื่นๆ
การกำกับดูแลองค์กร	เคารพต่อนิติธรรม			
	ความซื่อสัตย์ในการดำเนินธุรกิจ			
	การรักษาความลับส่วนบุคคลและการเปิดเผยข้อมูลโดยยึดหลักจริยธรรมในมนุษย์			
	การดูแลทรัพย์สินทางปัญญา			
	คำมั่นสัญญาขององค์กร			
	หน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร			
	ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดของลูกค้า			
	มีการประเมินความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ			
	ยอมรับการตรวจสอบ			
	รับผิดชอบต่อดำเนินการตามผลการตรวจสอบ			
	ยึดหลักธรรมาภิบาล			
สิทธิมนุษยชน	ไม่จ้างแรงงานเด็ก หรือแรงงานที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี			
	ไม่บังคับใช้แรงงาน (Forced Labor)			
	ไม่กักขังหน่วงเหนี่ยวโดยใช้เอกสารสัญญาหรือการกักขังบริเวณ			
	ปฏิบัติตามปฏิญญาสากลด้านสิทธิมนุษยชน และประกาศขององค์กรระดับสากลโดยเคร่งครัด			
	ปฏิบัติตามมาตรฐานระหว่างประเทศ และข้อตกลง			
การปฏิบัติด้านแรงงาน	ระบบการรักษาพยาบาลเบื้องต้นในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน หรือ อุบัติเหตุที่เกิดจากการทำงาน			
	บริการน้ำดื่มที่สะอาด			
	มีระบบความปลอดภัย			
	ห้ามเขียนตี ทำโทษโดยการกักกัน ทำร้าย ร่างกาย หรือใช้ถ้อยคำส่อเสียดหยาบคาย			
	ชั่วโมงการทำงานไม่เกิน 48 ชั่วโมงใน 1 สัปดาห์			
	มีวันพักผ่อน 1 วัน ในทุกๆ 7 วัน			
	ในส่วนของการทำงานล่วงเวลาไม่ควรเกิน 12 ชั่วโมง ต่อสัปดาห์และได้รับค่าตอบแทนมากกว่าอัตราปกติ			
	ค่าตอบแทนแรงงานและค่าจ้างแรงงานเป็นอัตราขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด			
ความพร้อมเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน				

ตัวอย่างแบบฟอร์ม CSR 3: การออกแบบกระบวนการโดยใช้ Flow Chart

ชื่อกระบวนการ การรับหนังสือจากภายนอก

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ร้อยละของเอกสารที่รับได้ภายใน 2 วัน

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/สัญลักษณ์	ระยะ เวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1	ลงทะเบียนรับ 	5 นาที	บันทึกข้อมูลรับหนังสือเข้าระบบอิเล็กทรอนิกส์	จนท.สารบรรณ
2	ตรวจสอบหนังสือเบื้องต้น 	5 นาที	ตรวจสอบหนังสือเบื้องต้น นำเสนอ	หน.สารบรรณ
3	เสนอผู้จัดการ 	5 นาที	พิจารณาหนังสือภายนอก ตัดสินใจ ส่งมอบ หน.ฝ่าย/แผนกที่ เกี่ยวข้อง	ผู้จัดการ ผู้บริหารองค์กร
4	จัดส่งหนังสือไปยังแผนก/ฝ่ายที่ เกี่ยวข้อง 	1 วัน	พิจารณาหนังสือภายนอก ส่งมอบผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ	หน.แผนก/ฝ่ายที่ เกี่ยวข้อง
5	แผนก/ฝ่ายเจ้าของเรื่องรับเอกสาร 	5 นาที	แผนก/ฝ่ายบันทึกข้อมูลรับหนังสือเข้า ระบบอิเล็กทรอนิกส์	จนท.แผนก/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง

หมายเหตุ ความหมายของสัญลักษณ์ดังปรากฏในผังกระบวนการ

ด้าน สิ่งแวดล้อม	จัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี			
	จัดทำข้อกำหนดและรายงานเป็นลายลักษณ์อักษร			
	การป้องกันสารพิษ			
	ลดการใช้ทรัพยากร			
	การดูแลสารเคมีอันตราย			
	การกำจัดน้ำเสียและของเสียเหลว			
	การควบคุมมลพิษทางอากาศ			
	ส่งเสริมการพัฒนาและการใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม			
การดำเนินงาน อย่างเป็นธรรม	ให้สิทธิเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น			
	เปิดโอกาสให้มีการเจรจาต่อรองในรูปของการรวมกลุ่ม			
	สนับสนุนและให้สิทธิแก่พนักงานในการรวมกลุ่มจัดตั้งเป็นองค์กร คณะกรรมการ หรือสหภาพแรงงาน	กลุ่ม		
	ไม่มีการแบ่งแยกในการจ้าง ค่าตอบแทนแรงงาน การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง การสิ้นสุดการทำงาน เกษียณ โดยไม่ใช่เกณฑ์ในเรื่อง เพศ เชื้อชาติ วรรณะ ศาสนา ความทุพพลภาพ การเป็นสมาชิกหรือรู้จักคนในองค์กร			
	ห้ามมีการลวนลามทางเพศ			
ประเด็นด้าน ผู้บริโภค	ความปลอดภัยของสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ			
	ยึดถือจรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ปฏิบัติตามข้อ ปฏิบัติพิเศษตามประเภทผลิตภัณฑ์			
	ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค			
มีส่วนร่วมใน การ พัฒนาชุมชน	เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบบริเวณที่องค์กร ตั้งอยู่			
	การดูแลสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะ			
	สงเคราะห์แก่กลุ่มชุมชนใกล้เคียงที่องค์กรตั้งอยู่			
	ส่งเสริมแรงงานท้องถิ่นให้มีโอกาสในตำแหน่งงานต่างๆในองค์กร			
	ร่วมเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นเพื่อการอยู่ร่วมกันกับชุมชนอย่างปกติสุข			

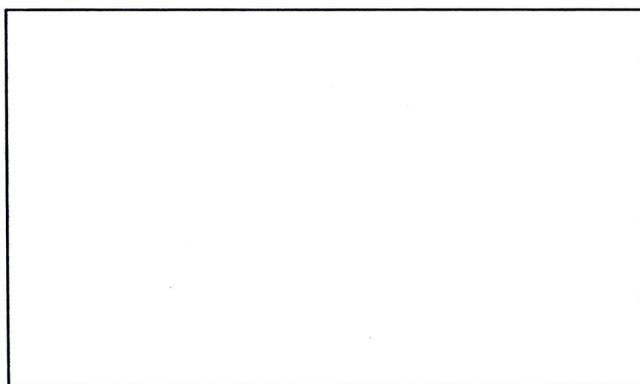
ตัวอย่างแบบฟอร์ม CSR 5: การจัดทำแผนและยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

1. ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ

1.1 ชื่อกิจการ.....

1.2 สถานที่ตั้ง

แผนที่แสดงสถานที่ตั้ง



1.3 ลักษณะของธุรกิจ [Business Concept]

.....
.....

1.4 ประวัติความเป็นมาของกิจการ (Company Background)

.....
.....
.....
.....
.....

2. วิเคราะห์สถานการณ์ขององค์กรธุรกิจตามตัวชี้วัด CSR

1. การกำกับดูแลองค์กร

.....
.....
.....

2. สิทธิมนุษยชน

.....

.....

.....

3. การปฏิบัติด้านแรงงาน

.....

.....

.....

4. ด้านสิ่งแวดล้อม

.....

.....

.....

5. การดำเนินงานอย่างเป็นธรรม

.....

.....

.....

6. ประเด็นด้านผู้บริโภคร

.....

.....

.....

7. มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน

.....

.....

.....

3. ความสามารถขององค์กรธุรกิจในการดำเนินงานด้าน CSR

1. ด้านเทคนิค

.....

.....

.....

2. ด้านการบริหารจัดการ

.....

.....

.....

3. ด้านการปฏิบัติการ

.....

.....

.....

4. ด้านการตลาด

.....

.....

.....

5.ด้านการเงิน/บัญชี

.....

.....

.....

6. ด้านการจัดการองค์กร

.....

.....

.....

7. ด้านการจัดการบุคลากร

.....

.....

.....

4. SWOT Analysis

4.1 การวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคของบริษัทในการดำเนินธุรกิจตามตัวชี้วัด CSR

ตัวชี้วัด	โอกาส	อุปสรรค	รายละเอียด
การกำกับดูแลองค์กร			
สิทธิมนุษยชน			
การปฏิบัติด้านแรงงาน			
ด้านสิ่งแวดล้อม			
การดำเนินงานอย่างเป็นธรรม			
ประเด็นด้านผู้บริโภค			
มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน			

1.2 การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร

สถานการณ์ CSR ภายใน	จุดแข็ง	จุดอ่อน	รายละเอียด
ด้านการกำกับดูแลองค์กร			
เคารพต่อนิติธรรม			
ความซื่อสัตย์ในการดำเนินธุรกิจ			
การรักษาความลับส่วนบุคคลและการเปิดเผยข้อมูลโดยยึดหลักจริยธรรมในมนุษย์			
การดูแลทรัพย์สินทางปัญญา			



คำมั่นสัญญาขององค์กร			
หน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร			
ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดของลูกค้า			
มีการประเมินความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ			
ยอมรับการตรวจสอบ			
รับผิดชอบดำเนินการตามผลการตรวจสอบ			
ยึดหลักธรรมาภิบาล			
ด้านสิทธิมนุษยชน			
ไม่จ้างแรงงานเด็ก หรือแรงงานที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี			
ไม่บังคับใช้แรงงาน (Forced Labor)			
ไม่กักขังหน่วงเหนี่ยวโดยใช้เอกสารสัญญาหรือการกักขังบริเวณ			
ปฏิบัติตามปฏิญญาสากลด้านสิทธิมนุษยชน และประกาศขององค์กรระดับสากลโดยเคร่งครัด			
ปฏิบัติตามมาตรฐานระหว่างประเทศ และข้อตกลง			
ด้านการปฏิบัติด้านแรงงาน			
ระบบการรักษาพยาบาลเบื้องต้นในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน หรืออุบัติเหตุที่เกิดจากการทำงาน			
บริการน้ำดื่มที่สะอาด			
มีระบบความปลอดภัย			
ห้ามเขียนตี ทำโทษโดยการกักกัน ทำร้าย ร่างกาย หรือใช้ถ้อยคำส่อเสียดหยาบคาย			
ชั่วโมงการทำงานไม่เกิน 48 ชั่วโมงใน 1 สัปดาห์			
มีวันพักผ่อน 1 วัน ในทุกๆ 7 วัน			
ในส่วนของการทำงานล่วงเวลาไม่ควรเกิน 12 ชั่วโมง ต่อสัปดาห์และได้รับค่าตอบแทนมากกว่าอัตราปกติ			
ค่าตอบแทนแรงงานและค่าจ้างแรงงานเป็นอัตราขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด			
ความพร้อมเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน			
ด้านสิ่งแวดล้อม			
จัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี			
จัดทำข้อกำหนดและรายงานเป็นลายลักษณ์อักษร			
การป้องกันสารพิษ			
ลดการใช้ทรัพยากร			
การดูแลสารเคมีอันตราย			

การกำจัดน้ำเสียและของเสียเหลว			
การควบคุมมลพิษทางอากาศ			
ส่งเสริมการพัฒนาและการใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม			
การดำเนินงานอย่างเป็นธรรม			
ให้สิทธิเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น			
เปิดโอกาสให้มีการเจรจาต่อรองในรูปของการรวมกลุ่ม			
สนับสนุนและให้สิทธิแก่พนักงานในการรวมกลุ่มจัดตั้งเป็นองค์กร กลุ่ม คณะกรรมการ หรือสหภาพแรงงาน			
ไม่มีการแบ่งแยกในการจ้าง ค่าตอบแทนแรงงาน การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง การสิ้นสุดการทำงาน เกษียณ โดยไม่ใช้เกณฑ์ในเรื่อง เพศ เชื้อชาติ วรรณะ ศาสนา ความทุพพลภาพ การเป็นสมาชิกหรือรู้จักคนในองค์กร			
ห้ามมีการลวนลามทางเพศ			
ประเด็นด้านผู้บริโภค			
ความปลอดภัยของสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ			
ยึดถือจรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ปฏิบัติตามข้อปฏิบัติพิเศษตามประเภทผลิตภัณฑ์			
ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค			
มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน			
เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชน โดยรอบบริเวณที่องค์กรตั้งอยู่			
การดูแลสิ่งแวดล้อมความสะอาดสาธารณะ			
สงเคราะห์แก่กลุ่มชุมชนใกล้เคียงที่องค์กรตั้งอยู่			
ส่งเสริมแรงงานท้องถิ่นให้มีโอกาสในตำแหน่งงานต่างๆในองค์กร			
ร่วมเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นเพื่อการอยู่ร่วมกันกับชุมชนอย่างปกติสุข			

2. การกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจแบบมีความรับผิดชอบต่อสังคม

5.1 วิสัยทัศน์ (Vision)

.....

.....

.....

2.2 ภารกิจ (Missions)

.....

.....

.....

2.3 เป้าหมาย (Goals)

.....

.....

.....

2.4 วัตถุประสงค์ (Objectives)

.....

.....

.....

6. การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy)

6.1 การกำหนดกลยุทธ์ CSR ระดับองค์กร (Corporate Strategy)

.....

.....

.....

6.2 การกำหนดกลยุทธ์ CSR ระดับธุรกิจ (Business Strategy)

.....

.....

.....

6.3 การกำหนดกลยุทธ์ CSR ระดับหน้าที่ (Functional Strategy)

.....

.....

.....

หมายเหตุ ดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าวจนบรรลุวัตถุประสงค์ตามตัวชี้วัดครบทุกข้อ

6.4 ด้านการจัดองค์กรและการบริหาร

6.4.1 การจัดโครงสร้างองค์กร

.....

.....

.....

6.4.2 ระบบการบริหารจัดการ

.....

.....

.....

6.5 ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

6.5.1 จำนวนบุคลากรและค่าจ้าง

ฝ่าย	หัวหน้างาน	คนงาน
รวมบุคลากร		
ค่าแรง / วัน		
ค่าจ้าง / ปี		
รวมค่าจ้าง		

6.5.2 การวิเคราะห์เนื้องานและปริมาณงานที่เกี่ยวข้องกับ CSR

.....

.....

.....

6.5.3 การกำหนดลักษณะงาน

.....

.....

.....

6.5.4 การกำหนดคุณสมบัติของผู้ทำงาน

.....

.....

.....

6.5.5 วิธีการสรรหาคนที่เหมาะสมเข้าทำงาน

.....

.....

.....

6.5.6 วิธีการคัดเลือกคนเข้าทำงาน

.....

.....

.....

6.5.7 การวางแผนพัฒนาคน

.....

.....

.....

6.5.8 การกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการ

.....

.....

.....

6.5.9 การจัดการเรื่องระเบียบวินัย การลงโทษ และการจูงใจ

.....

.....

.....

7. แผนปฏิบัติการ (Action Plan)

7.1 แผนปฏิบัติการด้านการกำกับดูแลองค์กร

7.1.1 (กลยุทธ์ที่ 1)

(1) (กิจกรรม / โครงการที่ 1)

ลำดับ ที่	วิธีดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ

7.2 แผนปฏิบัติการด้านสิทธิมนุษยชน

7.2.1 (กลยุทธ์ที่ 1)

(1) (กิจกรรม / โครงการที่ 1)

ลำดับ ที่	วิธีดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ

7.3 แผนปฏิบัติการด้านการปฏิบัติด้านแรงงาน

7.3.1 (กลยุทธ์ที่ 1)

(1) (กิจกรรม / โครงการที่ 1)

ลำดับ ที่	วิธีดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ

7.4 แผนปฏิบัติการด้านสิ่งแวดล้อม

7.4.1 (กลยุทธ์ที่ 1)

(1) (กิจกรรม / โครงการที่ 1)

ลำดับ ที่	วิธีดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ

7.5 แผนปฏิบัติการด้านการดำเนินงานอย่างเป็นธรรม

7.5.1 (กลยุทธ์ที่ 1)

(1) (กิจกรรม / โครงการที่ 1)

ลำดับ ที่	วิธีดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ

7.6 แผนปฏิบัติการด้านผู้บริโภคร

7.6.1 (กลยุทธ์ที่ 1)

(1) (กิจกรรม / โครงการที่ 1)

ลำดับ ที่	วิธีดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ

7.7 แผนปฏิบัติการด้านมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน

7.7.1 (กลยุทธ์ที่ 1)

(1) (กิจกรรม / โครงการที่ 1)

ลำดับ ที่	วิธีดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ

หมายเหตุ ดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าวจนครบทุกกิจกรรม

8.งบประมาณค่าใช้จ่าย

รายการ	ปีที่ผ่านมา	ปีจัดตั้ง	เพิ่ม (ลด)
รวม			

9. การควบคุมและประเมินผล

9.1 การกำกับ (Monitoring)

.....

.....

.....

9.2 การตรวจสอบ (Audition)

.....

.....

.....

9.3 การรายงาน (Reporting)

.....

.....

.....

- 1.10 งบประมาณจากแหล่งอื่น
- 1.11 งบประมาณที่ได้รับในปีที่ผ่านมา
- 1.12 ประโยชน์ที่จะได้รับ

ลงชื่อ.....ผู้เสนอโครงการ
(วันที่.....)

ลงชื่อ.....ผู้เห็นชอบโครงการ
(วันที่.....)

เอกสารอ้างอิง

ก.พ.ร. 2555. <http://www.opdc.go.th> ชุดเครื่องมือการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning Tool Kits).
การปฏิบัติงาน (Work Manual). สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2555.