

บทที่ 4

บทสรุป

ผลการวิจัยเรื่อง การพัฒนาองค์กรเอกชนในจังหวัดพิษณุโลกให้เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม (The Development of Corporate Social Responsibility among Private Organizations in Phitsanulok, Thailand) สามารถตอบวัตถุประสงค์หลักทั้ง 4 ประการได้ครบถ้วนคือ

กระบวนการพัฒนาองค์กรเอกชนให้เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

ผลการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ด้านสังคมวิทยาการพัฒนาเพื่อพัฒนาองค์กรเอกชนในจังหวัดพิษณุโลก ให้เป็นองค์กรเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ผ่านกระบวนการวิจัยเพื่อพัฒนา การฝึกอบรม และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อถอดบทเรียน สภาพปัญหา ความต้องการ และความพึงพอใจขององค์กรเอกชนในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม สรุปได้ว่า กระบวนการพัฒนาองค์กรเอกชนให้เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม กรณีศึกษาขององค์กรธุรกิจจังหวัดพิษณุโลก มีสาระสำคัญของกระบวนการ 4 ขั้นตอนโดยสรุปดังนี้

ขั้นตอนที่ 1: การสำรวจสภาพทั่วไปขององค์กรธุรกิจเอกชน จังหวัดพิษณุโลกพบว่า 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

ขั้นตอนที่ 2: พัฒนาตัวชี้วัดการมีความรับผิดชอบต่อสังคม ผลการศึกษาวิจัยสรุปว่า ตัวชี้วัดการเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมมีทั้งสิ้น 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)

โดยในขั้นตอนที่ 2 นี้ มี 5 ขั้นตอนย่อยคือ 1) การเตรียมการ 2) การวิเคราะห์และพิจารณาความสัมพันธ์ภายในองค์กร 3) จัดลำดับความสำคัญ (Priority Setting) 4) บูรณาการ CSR ทั้งองค์กร (Integrating CSR throughout the organization) 5) ตรวจสอบความพึงพอใจและความเป็นไปได้

โดยสรุป การดำเนินการทั้ง 5 ขั้นตอนย่อยข้างต้นสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องอย่างครอบคลุม ทั้งในระดับของมาตรฐานสากลและมาตรฐานตามบริบท ซึ่งในที่นี้ ได้แก่ มาตรฐานของประเทศไทย ในขั้นที่ 1 นับว่ามีส่วนสำคัญต่อการกำหนดกรอบทางการศึกษาเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ การคัดเลือกเกณฑ์การวิเคราะห์ความเป็นเลิศก็มีความสำคัญ ซึ่งในกรณีของโครงการนี้ วิจัยนี้ ผู้วิจัยในพิจารณาจากคู่มือ Baldrige หรือเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ร่วมกับผลการศึกษาเชิงคุณภาพด้านความพึงพอใจและความเป็นไปได้ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรธุรกิจ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ สะท้อนให้เห็นถึง ความสำคัญของมิติความหลากหลายและคุณลักษณะเฉพาะขององค์กรธุรกิจ เช่น ขนาด ประเภทธุรกิจ ที่ตั้ง และวัฒนธรรมองค์กร

สำหรับขั้นที่สอง พบว่า การเลือกใช้วิธีวิทยาเชิงคุณภาพ ได้เสนอภาพของทัศนคติ ความรู้ และความเข้าใจเรื่อง CSR ของผู้นำองค์กรทั้ง 3 ระดับในมิติเชิงลึกที่มีความแตกต่างกัน 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 จึงขยายขอบเขตสู่การแสดงความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม สำหรับองค์กรธุรกิจเอกชนขนาดกลางพบว่า แม้ว่าผู้บริหารองค์กรจะมีความรู้ ความเข้าใจต่อแนวคิด CSR ค่อนข้างสูง ผ่านการเข้าร่วมการประชุม ฝึกอบรม สัมมนา และศึกษาดูงาน แต่การขับเคลื่อนแนวคิดดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติมักขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำ ความสนใจ และบุคลิกลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหารองค์กรหรือผู้ประกอบการ ทั้งนี้พบว่า การกำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์มาตรฐานขององค์กรธุรกิจกลุ่มนี้ จะให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและผลตอบแทนเป็นหลัก ส่วนตัวชี้วัดด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมภายนอก มักอยู่ในรูปของการสังคมสงเคราะห์ ตลอดจนมิติความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมสำหรับผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ยังมีความรู้ความเข้าใจในแนวคิด CSR ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย แต่มีความพึงพอใจในตัวชี้วัดและมาตรฐาน ที่ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของตนเองและครอบครัว สำหรับองค์กรธุรกิจเอกชนขนาดเล็กพบว่า ความรู้ ความเข้าใจของผู้บริหารองค์กรธุรกิจอยู่ในระดับต่ำ และความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับสภาพคล่องของการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากช่วงเวลาที่ดำเนินการวิจัยเป็นช่วงที่กลุ่มองค์กรธุรกิจขนาดเล็กได้รับผลกระทบจากอุทกภัยมากที่สุด หลายแห่งปิดกิจการหรือต้องปลดพนักงานออกเพื่อความอยู่รอด ทำให้ผู้บริหารมีทัศนคติต่อการประยุกต์ใช้แนวคิด CSR ในเชิงเป็นไปไม่ได้สำหรับผู้ปฏิบัติงานพบว่า ยังขาดความรู้ ไม่เข้าใจ และไม่มีความสนใจ โดยผู้ปฏิบัติงานแสดงทัศนคติด้านความพึงพอใจในระดับปานกลาง หรือไม่มีความคิดเห็นด้านความพึงพอใจหรือความเป็นไปได้ในการสำรวจทั่วไป

(Rough Survey) แต่เมื่อสัมภาษณ์เจาะลึกในประเด็นดังกล่าวพบว่า ทักษะดังกล่าวมีรากฐานมาจากการไม่มีความรู้ ไม่สนใจ และตระหนักถึงความอยู่รอดขององค์กรเป็นอันดับต้นๆ

ขั้นที่ 3 ได้แก่ การจัดลำดับความสำคัญ พบว่า ความแตกต่างด้านขนาดขององค์กร และปัจจัยด้านการคุกคามจากภายนอก มีความสำคัญต่อการคัดเลือกประเด็น CSR เพื่อกำหนดตัวชี้วัด สำหรับขั้นที่ 4 การบูรณาการ CSR ทั้งองค์กร เกิดขึ้นจากบรรยากาศการสื่อสารที่เป็นมิตร การเปิดโอกาสให้ผู้นำหรือผู้แทนจากฝ่าย/แผนก/กลุ่มที่เกี่ยวข้องและพนักงานได้ร่วมกันพูดคุย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทารือ และกำหนดทิศทางขององค์กรในเรื่อง CSR ร่วมกัน อนึ่ง ผู้วิจัยพบว่าการออกแบบวัฒนธรรมองค์กรให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสำคัญที่สุดต่อการคงอยู่และการบูรณาการ CSR ในองค์กร ซึ่งควรเริ่มจากการเร่งสนับสนุนให้องค์กรธุรกิจทุกระดับที่มีการดำเนินงานตามตัวชี้วัด การมีความรับผิดชอบต่อสังคม เชื่อมโยงกันในรูปของเครือข่ายองค์กรธุรกิจเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมที่เข้มแข็ง ก่อนก้าวสู่ขั้นสุดท้าย ได้แก่ การตรวจสอบความพึงพอใจและความเป็นไปได้ของผลการดำเนินงานตามแนวคิด CSR โดยสมำเสมอเป็นสิ่งสำคัญ ทั้งนี้ การจัดทำรายงานประจำปี อย่างเป็นทางการอย่าง เป็นลายลักษณ์อักษรตามองค์ประกอบตัวชี้วัดขององค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจในทุกขนาด ในรูปของเครือข่ายองค์กรเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ในระดับจังหวัด เป็นจุดเริ่มต้นที่ง่ายและเป็นรูปธรรมมากที่สุด

ขั้นตอนที่ 3: การสร้างเสริมความเข้มแข็งของประชาคมองค์กรภาคเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาสรุปว่ากระบวนการสร้างเสริมความเข้มแข็งด้วยเวทีประชาคมประกอบด้วย 7 ขั้นตอนย่อยคือ

1. การออกแบบรูปแบบของเวทีประชาคม เนื้อหาสาระของคู่มือ ขั้นตอนที่จะดำเนินกิจกรรม กระบวนการ บรรยากาศของประชาคม กติกา มารยาท และผลที่คาดว่าจะได้รับ
2. สำรวจความต้องการ ปัญหา และความสนใจของผู้แทนองค์กรธุรกิจเอกชน และจัดลำดับตามความต้องการขององค์กร
3. สัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการ ผู้บริหาร หรือผู้แทน ด้านความพึงพอใจ และความเป็นไปได้ของการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมตามตัวชี้วัด
4. พัฒนาบทเรียน ร่างคู่มือการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม
5. จัดเตรียมวิทยากรกระบวนการ สถานที่ เอกสารประกอบการจัดเวทีประชาคม และประสานงานผู้เข้าร่วมประชาคม
6. ดำเนินกิจกรรมกระบวนการ ในเวทีประชาคมตามประเด็น วัน และเวลาที่ได้วางแผนไว้ โดยมีนักวิจัยเป็นผู้ดำเนินการ และมีผู้ช่วยนักวิจัย ซึ่งได้แก่ นิสิต ระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา เป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) ใช้แนวทางการดำเนินงานกลุ่ม (Group Task Sheet Guideline) เป็นเครื่องมือการจัดเวทีประชาคม
7. วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และวิเคราะห์ความสอดคล้อง (Method of Agreement) เพื่อจำแนกคุณลักษณะของกลุ่ม รูปแบบกิจกรรม ความพึงพอใจ และกระบวนการนำแนวคิด CSR ไป

ใช้ในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนทัศนคติของผู้แทนจากองค์กรธุรกิจเอกชนเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำตัวชี้วัดไปใช้ในการดำเนินธุรกิจ

ขั้นตอนที่ 4: การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานขององค์กรธุรกิจเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ผลการศึกษาสรุปได้ว่า คู่มือที่มีประสิทธิภาพที่สุดตามทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน มีสาระสำคัญโดยสรุปดังนี้ 3 ส่วนๆ แรกคือ ส่วนนำ ประกอบด้วย 2 ส่วนย่อย ส่วนย่อย ส่วนที่หนึ่ง ได้แก่ ที่มาของคู่มือ คำชี้แจง และกรอบคิด ซึ่งในการนำคู่มือฯ ไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ควรย่อส่วนนี้ให้มีความกระชับและสั้น เพื่อให้รูปเล่มของคู่มืออยู่ในขนาดที่เหมาะสม ไม่หนาจนเกินไป และประกอบข้อมูลเพื่อการปฏิบัติที่ชัดเจน ส่วนย่อยส่วนที่สอง ได้แก่ วัตถุประสงค์ และประโยชน์ของคู่มือ เป็นส่วนที่จัดเผยแพร่ได้เลย สำหรับส่วนที่ 2 ได้แก่ ส่วนของเนื้อหาของคู่มือ ประกอบด้วย คำจำกัดความ หน้าที่ความรับผิดชอบ Work Flow Process ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรฐานงานหรือตัวชี้วัด และระบบติดตามผล ส่วนที่ 3 คือ ส่วนสุดท้ายของคู่มือ ประกอบด้วย เอกสารอ้างอิง และตัวอย่างของแบบฟอร์มที่ใช้

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า การพัฒนาองค์กรธุรกิจเอกชน ของจังหวัดพิษณุโลก เพื่อให้เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นสิ่งที่เป็นไปได้ และสอดคล้องกับความต้องการกับองค์กรธุรกิจเอกชนที่มีขนาดใหญ่และขนาดกลางตามลำดับ ทั้งนี้พบว่า ผู้บริหารขององค์กรธุรกิจทั้ง 2 ระดับในทุกประเภทการจดทะเบียนมีความรู้ ความเข้าใจ และมีความพึงพอใจในตัวชี้วัดและคู่มือ ส่วนองค์กรธุรกิจขนาดเล็กและเล็กมาก นับเป็นองค์กรที่ควรได้รับการพัฒนาด้าน CSR อย่างเร่งด่วนที่สุด เนื่องจากในภาพรวมขององค์กรทุกระดับ ตั้งแต่ผู้บริหาร ผู้ประกอบการ และผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ไม่สนใจ และไม่ตระหนักในการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม เนื่องจากองค์กรขนาดเล็กและเล็กมาก ยังมีความไม่มั่นคงทางธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลังการปรับอัตราค่าแรงงานรายวันขั้นต่ำ สภาพดังกล่าวสะท้อนให้เห็นประเด็นเชิงนโยบายที่ควรเร่งแก้ไขดังนี้

1. มีมาตรการเสริมในเชิงนโยบายสำหรับองค์กรธุรกิจเอกชนที่ดำเนินธุรกิจโดยมีความรับผิดชอบต่อสังคม อาทิ มาตรการเชิงภาษี กองทุนสมทบจากภาครัฐ และระบบสวัสดิการสังคมที่ครอบคลุมเวลา ผู้ประกอบการเผชิญกับวิกฤตทางธรรมชาติ ซึ่งไม่ครอบคลุมความรับผิดชอบต่อสถาบันการเงินและการประกันภัย
2. การปฏิบัติงานตามตัวชี้วัด มีความหลากหลายตามสภาพปัญหา ความต้องการ และบริบททางสังคม เศรษฐกิจ และนโยบายขององค์กร ดังนั้น จึงควรมีการติดตามผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจเอกชนอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมให้มีความเป็นสากลมากยิ่งขึ้น
3. ควรเร่งพัฒนาความร่วมมือขององค์กรธุรกิจเอกชนในเครือข่ายของประชาคมอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ ให้มีความเป็นรูปธรรม
4. เร่งพัฒนาระบบการและเนื้อหาที่ทันสมัยเพื่อสร้างเสริมความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม
5. พัฒนากลไกทางสังคม เช่น การให้รางวัล และการประกาศเกียรติคุณ องค์กรธุรกิจเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาสภาพ ปัญหา และอุปสรรคของการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์กรธุรกิจ ในระชาคมอาเซียน
2. เร่งพัฒนาศักยภาพและสร้างเสริมความเข้มแข็งของเครือข่ายองค์กรธุรกิจเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในระชาคมอาเซียน