

รายงานการวิจัย

เรื่อง

การพัฒนาองค์กรเอกชนในจังหวัดพิษณุโลก

ให้เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

The Development of Corporate Social Responsibility

Among Private Organizations in Phitsanulok, Thailand

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



190952

สนับสนุนงบประมาณ

โดย

มหาวิทยาลัยนเรศวร

ประจำปีงบประมาณ 2554

๖๐๐๒๕๖๑๖๗

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



190952

รายงานการวิจัย

เรื่อง

การพัฒนาองค์กรเอกชนในจังหวัดพิษณุโลก

ให้เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

The Development of Corporate Social Responsibility

Among Private Organizations in Phitsanulok, Thailand



สนับสนุนงบประมาณ

โดย

มหาวิทยาลัยนเรศวร

ประจำปีงบประมาณ 2554

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	3
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	4
บทนำ	7
บทที่	
1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการมีความรับผิดชอบต่อสังคม	22
2 แนวคิดเกี่ยวกับตัวชี้วัด	60
3 ผลการวิจัย	82
4 บทสรุป	180
บรรณานุกรม	185
ภาคผนวก	197
ตัวอย่างแบบสำรวจรณรงค์องค์การธุรกิจเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม	
ตัวอย่างแผนผังรณรงค์องค์การธุรกิจเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม	

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความร่วมมือจากบุคคล องค์กร และหน่วยงาน จำนวนมาก ผู้วิจัยขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่สนับสนุนงบประมาณวิจัยในครั้งนี้ และอำนวยความสะดวกจนโครงการแล้วเสร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ทุกประการ

ขอบคุณนิสิตทั้งระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาทุกคน ที่กรุณาเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และอำนวยความสะดวกทั้งในขณะทำการเก็บข้อมูลภาคสนาม บันทึกข้อมูล ประมวลผล และเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นในขณะที่มีการจัดประชุมสัมมนาวิชาการทุกครั้ง

ขอบคุณ หัวหน้าหน่วยงาน และผู้บริหารองค์กร บริษัท และภาคเอกชนจำนวนมาก ที่ให้ความสนใจ และส่งบุคลากรเข้าร่วมประชุมสัมมนาวิชาการ ตลอดจนสนับสนุนข้อมูลทางวิชาการ ที่มีประโยชน์อย่างยิ่งตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินโครงการจนแล้วเสร็จ



รองศาสตราจารย์ ดร. พิชรินทร์ สิริสุนทร
หัวหน้าโครงการวิจัยฯ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

โครงการวิจัยเรื่อง การพัฒนาองค์กรเอกชนในจังหวัดพิษณุโลกให้เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม (The Development of Corporate Social Responsibility among Private Organizations in Phitsanulok, Thailand) มีวัตถุประสงค์หลัก 4 ประการคือ 1) เพื่อพัฒนาองค์กรเอกชนในจังหวัดพิษณุโลกให้เป็นองค์กรเอกชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม 2) เพื่อจัดทำตัวชี้วัดการเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม 3) เพื่อประชาสัมพันธ์ เชิญชวน และจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างประชาสังคมให้เกิดขึ้นในภาคธุรกิจเอกชน ของจังหวัดพิษณุโลก เพื่อให้เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม และ 4) เพื่อจัดทำคู่มือแนวทางการพัฒนาองค์กรเอกชนในจังหวัดพิษณุโลกให้เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมเผยแพร่สู่สาธารณะ

โดยการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ได้แก่ การศึกษาจากเอกสาร การสำรวจ การศึกษาเชิงคุณภาพ และการศึกษาเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม โดยประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ องค์กรธุรกิจภาคเอกชนที่อยู่ในจังหวัดพิษณุโลกซึ่งในปัจจุบันนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 45,051 องค์กร จำแนกออกเป็นองค์กรธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่ (พนักงานมากกว่า 100 คน) กลาง (พนักงานตั้งแต่ 50-99 คน) เล็ก (พนักงานตั้งแต่ 10-49 คน) และเล็กมาก (พนักงานตั้งแต่ 1-9 คน) โดยผู้วิจัยทำการสำรวจเบื้องต้น (Preliminary Study) เพื่อสอบถามความสมัครใจขององค์กรธุรกิจที่ต้องการมีส่วนร่วมโครงการฯ ซึ่งในเบื้องต้นมีองค์กรธุรกิจเอกชนที่แสดงความจำนงเข้าร่วมโครงการ จำนวน 100 องค์กร จำแนกออกเป็น องค์กรธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่จำนวน 35 องค์กร ขนาดกลาง 10 องค์กร ขนาดเล็ก 25 องค์กร และขนาดเล็กมาก 30 องค์กร

อย่างไรก็ตาม หลังจากดำเนินโครงการไประยะหนึ่ง หรือระหว่างเดือนมิถุนายน 2554 ถึงเดือนสิงหาคม 2554 พบว่ามีองค์กรธุรกิจเอกชนจำนวนมากที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ของจังหวัดพิษณุโลก เช่น อำเภอเมือง บางระกำ พรหมพิราม และวัดโบสถ์ และองค์กรธุรกิจเอกชนอีกจำนวนหนึ่งที่มีบริษัทแม่ (Head Quarter) ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด สุโขทัย ซึ่งในเบื้องต้นได้ยืนยันเข้าร่วมโครงการ ได้ประสบอุทกภัยอย่างหนัก และต่อมาในช่วงเดือนกันยายนถึงเดือนธันวาคม 2554 ก็พบว่าองค์กรธุรกิจอีกหลายแห่งที่มีบริษัทแม่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดพิจิตร นครสวรรค์ สิงห์บุรี อ่างทอง ออยุธยา ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสาคร นครปฐม และกรุงเทพฯ บางส่วนได้ปิดกิจการ ลดจำนวนและ/หรือโยกย้ายพนักงานบางส่วน หรือโยกย้ายที่ตั้งขององค์กรออกนอกพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งในขณะที่ผู้วิจัยดำเนินโครงการในช่วงของการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า องค์กรจำนวนมากยังไม่ได้แจ้งการปิดกิจการ หรือแจ้งย้ายที่ตั้งขององค์กรแก่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการ นอกจากนี้หลังจากเดือนเมษายน 2555 เมื่อภาครัฐประกาศปรับค่าแรงงานขั้นต่ำของลูกจ้างรายวันเป็นอัตราวันละ 300 บาท ก็พบว่ามีองค์กรธุรกิจเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งขนาดกลาง เล็ก และเล็กมาก ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมโครงการฯต่อไปได้ หลายแห่งปิดกิจการ โยกย้ายฐานการผลิต หรือปรับลดขนาดของพนักงานลง

สภาพดังกล่าวนี้ว่าเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานในโครงการฯเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ทำให้จำนวนขององค์กรที่เข้าร่วมโครงการ ในส่วนของการจัดทำประชาคม ได้ลดลงเหลือเพียง 50 องค์กร โดยจำแนกออกเป็นองค์กรธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่จำนวน 10 องค์กร ขนาดกลาง 30 องค์กร และขนาดเล็ก 10 องค์กร ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้น นับว่าเป็นปัจจัยแทรกซ้อน ที่ยากแก่การควบคุม และส่งผลกระทบต่อ การดำเนินโครงการวิจัยครั้งนี้อย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงกลางและท้ายของการดำเนินโครงการได้แก่ การประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการและจัดกิจกรรม

ภาคปฏิบัติกับองค์กรธุรกิจเอกชนในจังหวัดพิษณุโลกในระดับชุมชน ซึ่งถูกออกแบบให้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม (Participatory Learning Appraisal/ ALP) เพื่อฝึกอบรมและสร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันแบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) และสัมมนาเชิงอนาคต (Future Search Conference) ทำให้ ผู้วิจัยต้องขออนุมัติขยายระยะเวลาการดำเนินงานโครงการจากเดิมซึ่งมีระยะเวลาดำเนินงาน 1 ปี เริ่มตั้งแต่เดือนธันวาคม 2553 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2554 ต่อไปอีก 6 เดือน คือ จากวันที่ 1 เดือนธันวาคม 2554 ถึง เดือนพฤษภาคม 2555

ผลการศึกษาพบว่า แนวคิดเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) เป็นมโนทัศน์การพัฒนาที่สากลยอมรับร่วมกันทั่วโลก และมีพัฒนาการต่อเนื่องเป็นลำดับมาในรอบหกทศวรรษ นับตั้งแต่ในยุคแรกเริ่มที่แนวคิด CSR มุ่งเน้นมิติของการปฏิบัติเพื่อศีลธรรม และในยุคต่อมา ที่ CSR มีความครอบคลุมถึงผลประโยชน์ของสังคม การกุศลและสังคมสงเคราะห์ ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม การมีส่วนร่วม ความคาดหวังของสังคมและการพัฒนาที่ยั่งยืน ตามลำดับ จนในปัจจุบัน แนวคิด CSR ได้ก้าวสู่ฐานคิดเรื่องการค้าในธุรกิจที่มีธรรมาภิบาลและการเป็นพลเมืองที่ดีของโลกตามลำดับ ทั้งนี้ ผลการศึกษาวินิจฉัยจำนวนมากพบประเด็นที่สอดคล้องต้องกันว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม กับผลประโยชน์ของธุรกิจหรือองค์กรธุรกิจที่นำแนวคิด CSR ไปใช้เป็นไปในเชิงบวก ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าแนวคิดเรื่อง CSR เป็นแนวคิดที่มีพัฒนาการต่อเนื่อง และพัฒนาครอบคลุมประเด็นด้านการพัฒนาสังคมเพิ่มมากขึ้นในทุกมิติ และเป็นเครื่องมือที่สำคัญของการพัฒนาองค์กรธุรกิจเอกชนที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางทั่วโลกในปัจจุบัน เนื่องจากได้ถูกนำมาใช้เป็นเงื่อนไขสำคัญเพื่อทำการค้าในหลากหลายลักษณะ ทั้งในระดับประเทศคู่ค้า หรือบางประเทศได้นำ CSR มาใช้เป็นมาตรการเพื่อกีดกันทางการค้าเพื่อลดคู่แข่ง โดยอ้างเหตุผลด้านการขาดความรับผิดชอบต่อสังคมของคู่ค้า เป็นต้น

ในปัจจุบัน ผู้บริหารองค์กรธุรกิจเอกชนส่วนใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก ทั้งในองค์กรธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่ กลาง และเล็ก ต่างรับรู้ร่วมกันว่า แนวคิด CSR มีความสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ แม้ว่าในองค์กรธุรกิจขนาดเล็กมากจำนวนมาก ยังขาดความสนใจในประเด็นนี้ แต่พบว่า องค์กรทั้งขนาดใหญ่ กลาง และเล็กส่วนใหญ่มีทัศนะว่า CSR เป็นแนวคิดการพัฒนาสังคมซึ่งมีความสำคัญ และกล่าวได้ว่า ในกรณีของจังหวัดพิษณุโลก แนวคิดดังกล่าวไม่ใช่เป็นแนวคิดใหม่ดังพบว่ามีองค์กรเอกชนจำนวนมาก ในทุกระดับ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการนำแนวคิด CSR มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ อาทิ ผู้ประกอบธุรกิจและผู้ประกอบการรีสอร์ทของลำน้ำเข็ก ห้างสรรพสินค้า Big C พิษณุโลก โรงพยาบาลรัตนเวช และธุรกิจรีไซเคิลขยะ เป็นต้น

ในส่วนของการสร้างและพัฒนาตัวชี้วัดที่มีประสิทธิภาพ ควรให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ของการใช้ตัวชี้วัดนั้นๆ เป็นสำคัญ และควรมุ่งเน้นการประเมินผลผลิต (Output) โดยมีลำดับการดำเนินการโดยสรุปคือ 1) การวิเคราะห์เป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน 2) ออกแบบหรือกำหนดข้อมูล (ตัวชี้วัด) ที่จะบอกถึงการบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานในโครงการหรือนโยบายนั้นๆ 3) ระบุแหล่งข้อมูลที่จะนำมาใช้ และ 4) ระบุวิธีการเก็บข้อมูลและช่วงระยะเวลาของการเก็บข้อมูลอย่างชัดเจน ทั้งนี้ พบว่าประโยชน์ของ CSR ในวงการธุรกิจเอกชนนั้นครอบคลุมทั้งต่อตัวผู้ประกอบการ พนักงานหรือลูกจ้างในองค์กรธุรกิจนั้นๆ และผู้บริโภคทั้งในระยะกลางและระยะยาว และมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของการประกอบธุรกิจอย่างยั่งยืนในระยะยาว โดยผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าองค์กรประกอบหลักที่เหมาะสมสำหรับองค์กรธุรกิจเอกชนในจังหวัดพิษณุโลก ในการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมมีทั้งสิ้น 7 องค์กรประกอบ 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)

ในส่วนของกลุ่มของการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมพบว่า ประกอบด้วย 3 ส่วนๆแรกคือ ส่วนนำ ประกอบด้วย 2 ส่วนย่อย ส่วนย่อย ส่วนที่หนึ่ง ได้แก่ ที่มาของกลุ่ม คำชี้แจงและกรอบคิด ซึ่งในการนำกลุ่มไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ควรย่อส่วนนี้ให้มีความกระชับและสั้น เพื่อให้รูปเล่มของกลุ่มอยู่ในขนาดที่เหมาะสม ไม่หนาจนเกินไป และประกอบข้อมูลเพื่อการปฏิบัติที่ชัดเจน สำหรับส่วนย่อยส่วนที่สอง ได้แก่ วัตถุประสงค์ และประโยชน์ของกลุ่ม เป็นส่วนที่จัดเผยแพร่ได้เลย สำหรับส่วนที่ 2 ได้แก่ ส่วนของเนื้อหาของกลุ่ม ประกอบด้วย คำจำกัดความ หน้าที่ความรับผิดชอบต่อ Work Flow Process ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรฐานงานหรือตัวชี้วัด และระบบติดตามผล ส่วนที่ 3 คือ ส่วนสุดท้ายของกลุ่ม ประกอบด้วย เอกสารอ้างอิง และตัวอย่างของแบบฟอร์มที่ใช้

ทั้งนี้ ผลการวิจัยพบว่า ประชาสังคม เป็นกลไกทางสังคมที่มีส่วนสำคัญในการสร้างความเข้มแข็งให้แก่เครือข่ายขององค์กรธุรกิจเอกชน ในจังหวัดพิษณุโลก แต่อย่างไรก็ตาม การดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องควรมีความต่อเนื่อง มีการประเมินความต้องการมีส่วนร่วมและมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรอย่างสม่ำเสมอ