



กระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน
จังหวัดนครปฐม : กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่ขิง

โดย
นางศศมน ปทุมมาสูตร

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการประกอบการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2553
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

กระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน
จังหวัดนครปฐม : กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่ขิง

โดย
นางศศมน ปทุมมาสูตร

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการประกอบการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2553
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY ACTIVITIES OF THE PROVINCEICAL
ELECTRICITY AUTHORITY AMPHOE SAMPHRAN, NAKHON PATHOM:
LANDSCAPE IMPROVEMENT, WAT RAI KHING ROAD**

By

Sasamon Pathumasuit

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

Program of Entrepreneurship

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2010

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “กระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม: กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่ขิง” เสนอโดย นางสาวศมน ปทุมมาสูตร เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

...../...../.....

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณภนัท หอมสุด)

...../...../.....

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์)

...../...../.....

51602357: สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : ความรับผิดชอบต่อสังคม/การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ศศมน ปทุมมาสุตร : กระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม : กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จิง. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผศ.ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์. 117 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและวิธีการสื่อสาร รวมถึงศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานและแนวทางในการแก้ไขปัญหาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานที่มีต่อโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จิง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ระดับลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 6 คน รวมทั้งการศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์ผ่านเอกสารต่าง ๆ

ผลการศึกษาพบว่า การกำหนดรูปแบบของกิจกรรมโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จิงตามหลักการของ ฟิลิป คอตเลอร์และแนนซี ลี จัดเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนหรือที่เรียกกันว่ากิจกรรมอาสาและตามหลักการของ พิพัฒน์ ยอดพฤติการ เป็นการดำเนินกิจกรรมที่อาศัยทักษะความรู้ ความสามารถด้านเทคโนโลยี และทรัพยากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นหลักซึ่งถือว่าการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เรียกกันว่า CSR-in-process และยังถือว่าการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในเชิงรุกเนื่องจากเป็นกิจกรรมที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นผู้ริเริ่มและเชื่อมโยงสู่สังคมภายนอก

กิจกรรมเพื่อสังคม “โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จิง” ได้ถูกกำหนดแนวคิดจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ชุมชนและหน่วยงานภายนอกอื่นที่เข้าร่วมไม่มีสิทธิ์ในการเลือก และตัดสินใจ ทำให้กระบวนการมีส่วนร่วมขาดไปในบางขั้นตอน ส่วนการดำเนินการกิจกรรมมีลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่ประสมประสานข้ามหน่วยงาน รวมตัวเข้าด้วยกันด้วยวัตถุประสงค์เฉพาะช่วงเวลาหนึ่งเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน ทำงานร่วมกันและช่วยกันแก้ปัญหา

ผลการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารพบว่า รูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลมีบทบาทอย่างมากในการสร้างการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม การสนับสนุนให้มีการแสดงออกทางความคิดและยอมให้ทุกคนสื่อสารอย่างเสมอภาคก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน และเกิดมิตรร่วมที่จะนำไปสู่การกระทำที่ช่วยให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

51602357: MAJOR: ENTREPRENEURSHIP

KEY WORD : CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY/THE PROVINCEICAL
ELECTRICITY AUTHORITY

SASAMON PATHUMASUIT: CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY ACTIVITIES
OF THE PROVINCEICAL ELECTRICITY AUTHORITY AMPHOE SAMPHRAN, NAKHON
PATHOM: LANDSCAPE IMPROVEMENT, WAT RAI KHING ROAD. INDEPENDENT STUDY
ADVISOR: ASST.PROF.PITAK SIRIVONG, Ph.D... 117pp.

The independent study was a qualitative research that had objectives to study of implementation process of corporate social responsibility, communication, problems and solutions of the provincial electricity authority amphoe sampharn, Nakhon Pathom for improving the landscape of wat rai khing road project and collecting information by in-depth interviewing 6 major information providers, also studying and documents analysis..

Form this study found that the formatting of the activities is according to principle of Philip Kotler and Nancy Lee. The activity has related to community development or volunteer activities. According to principle of Pipat Yodprudtikan. This study is activities proceeding which technological skills, knowledge, abilities and provincial electricity authority's resource are mainly required, which regard as the responsible activities to society and environment that are called CSR-in-process and also being an approach strategy, due to being initiated by provincial electricity authority and connects to outer society.

Social activities "wat rai khing road landscape improving project" the concept is specified by provincial electricity authority. Communities and other outer units which not participate has not right to choose and make decision, that causes partially missing of participatory process. Activity part shows cross unit team working aspect, gathering for specific objective interval for data exchanging, cooperation and solving problems.

The study outcome about communication found that the communication form between person has major role in the creation of activity participation, supporting expression for ideas and allow everyone to communicates equality and create an understanding, also joint resolution which leads to the action that help finishing the goal which are previous set.

Student's signature.....

Independent Study Advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ด้วยตัวเองครั้งนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผศ.ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์ พร้อมด้วยผู้ช่วยศาสตราจารย์นภนัท หอมสุต ที่ให้โอกาสและเสียสละเวลาอันมีค่าในการสนับสนุนความรู้ ให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิดตั้งแต่เริ่มโครงการศึกษาจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่จะศึกษาข้อมูลเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกรูปแบบกิจกรรมและแนวทางการดำเนินการที่เหมาะสม

ท้ายสุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณทุกคนในครอบครัว โดยเฉพาะคุณแม่ และเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ให้การส่งเสริมสนับสนุนและเป็นกำลังใจมาโดยตลอด ขอขอบคุณอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ รวมทั้งบุคคลรอบข้างทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจ ตลอดจนคอยให้คำปรึกษาและคำแนะนำซึ่งทำให้การศึกษานี้ประสบความสำเร็จด้วยดี ทั้งนี้ประโยชน์อันใดที่เกิดจากการศึกษานี้ย่อมเป็นผลมาจากความกรุณาของทุกท่านดังกล่าวข้างต้น

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามในการวิจัย.....	6
ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	6
ขอบเขตการศึกษา.....	6
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	7
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและองค์กร.....	8
คำจำกัดความของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร.....	8
แนวคิดและพัฒนาการของแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม.....	10
องค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร.....	14
แนวทางการดำเนินการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร.....	18
รูปแบบกิจกรรมดำเนินการความรับผิดชอบต่อสังคม.....	23
ประโยชน์ของการดำเนินการความรับผิดชอบต่อสังคม.....	25
แนวคิดเรื่องการสื่อสารในองค์กร.....	28
ความหมายและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร.....	29
ประเภทของการสื่อสาร.....	31
แนวคิดการสื่อสารภายในองค์กร.....	35
รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร.....	35
ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสาร.....	38
การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ.....	40
อิทธิพลของสื่อ.....	43

บทที่	หน้า
แนวคิดเรื่องการทำงานเป็นทีม.....	46
ความหมายของทีมงาน.....	46
ความหมายของการทำงานเป็นทีม.....	47
องค์ประกอบการทำงานเป็นทีม.....	48
กระบวนการทำงานเป็นทีม.....	49
ประโยชน์ของการทำงานเป็นทีม.....	50
แนวคิดเรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชน.....	51
ความหมายของการมีส่วนร่วม.....	52
ขอบเขตและกระบวนการมีส่วนร่วม.....	53
ลักษณะการมีส่วนร่วม.....	56
ปัจจัยที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วม.....	57
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	58
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	64
ประชากร	64
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	65
การตรวจสอบข้อมูล.....	65
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	67
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
ขอบเขตของการศึกษา.....	68
แผนการจัดทำสารนิพนธ์.....	68
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
กระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน : กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ ถนนเข้าวัดไร่จิง.....	70
แนวคิดและโครงสร้างการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม อย่างเป็นทางการจากนโยบายไปสู่การปฏิบัติ.....	70

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันไทยพัฒน์ (สถาบันไทยพัฒน์ มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ 2552) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ซีเอสอาร์” ซึ่งมีคำย่อจากภาษาอังกฤษว่า Corporate Social Responsibility (CSR) หรือ บรรษัทภิบาล หมายถึง การดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กร ที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระดับใกล้และไกล ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจากภายนอกองค์กร ในอันที่จะทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข” ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยได้ประกาศใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550 - 2554) มีวัตถุประสงค์สำคัญที่เน้นการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืนและสังคมเป็นสุขร่วมกัน และได้ัญเชิญ “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นหลักการพื้นฐานของการเสริมความเข้มแข็งทางสังคม เศรษฐกิจ และทรัพยากรธรรมชาติตลอดจนสิ่งแวดล้อม โดยเน้นเรื่องของความพอประมาณ ความระมัดระวัง การใช้เหตุผล ความรู้และจริยธรรม และนอกจากนั้นยังให้ความสำคัญกับหลักการที่ยึดคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา เพื่อเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงไปของสถานการณ์โลกที่มีผลกระทบต่อประเทศไทย เพราะตระหนักดีว่า การพัฒนาต่าง ๆ โดยหวังว่าจะได้รับผลประโยชน์สูงสุดแต่เพียงอย่างเดียวโดยไม่คำนึงถึงความสุขของสังคม และไม่ส่งเสริมให้มีการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเป็นสาเหตุสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในปัจจุบัน

ดังนั้น หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในสังคมต่างพยายามออกมาขับเคลื่อนแนวความคิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ให้เกิดขึ้นกับองค์กรในภาคธุรกิจและภาครัฐ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2552) เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวถูกมองว่าสามารถตอบสนองต่อประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ยังรวมถึงเรื่องของบทบาทและความคาดหวังของสังคมที่มีต่อองค์กรในภาคธุรกิจและภาครัฐ โดยที่องค์กรต่าง ๆ จะต้องทำด้วยความสมัครใจ สามารถ

วัดผลได้ และทำสุดเพื่อสร้างความยั่งยืนให้เกิดขึ้น ดังนั้น เรื่องของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร จึงเป็นเรื่องที่หน่วยงานหลายแห่งไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนต่างให้ความสนใจให้ความสำคัญ และนำมาใช้ในการดำเนินงานและดำเนินธุรกิจ และกลายมาเป็นกลยุทธ์เชิงรุกเพื่อขับเคลื่อนภาพลักษณ์เชิงบวกและสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน (สนพ.) กระทรวงพลังงาน และคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ 2552) ทั้ง 3 หน่วยงานทำหน้าที่ดูแลหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับพลังงาน โดยกำกับ ดูแลการดำเนินนโยบายการบริหารและพัฒนา รัฐวิสาหกิจ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน โดยหลักการสำคัญในการบริหาร คือ การพัฒนารัฐวิสาหกิจให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของบริบทแวดล้อมต่าง ๆ เช่น กระแสโลกาภิวัตน์ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ฯลฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นหน่วยงานแห่งหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับพลังงานได้ดำเนินงานภายใต้การดูแลของหน่วยงานภาครัฐทั้ง 3 แห่งที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น และจะต้องมีการบริหารจัดการในด้านต่างๆ เพื่อให้สามารถบรรลุผลตามที่คาดหวังไว้ตามที่ได้จัดทำเป็นบันทึกข้อตกลงและมีการประเมินผลการดำเนินงานอีกด้วย ซึ่งหัวข้อในการประเมินผลประกอบด้วยบทบาทของคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน การบริหารจัดการสารสนเทศ และการบริหารทรัพยากรบุคคล สำหรับหัวข้อการประเมินผลเรื่องบทบาทของคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจได้นั้นเกี่ยวข้องกับเรื่องการส่งเสริมให้คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจมุ่งเน้นในเรื่องการกำกับดูแลที่ดี (Good Corporate Governance) และการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) เป็นการชี้ให้เห็นว่ามีการให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างมาก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อการผลิต จัดให้ได้มา จัดส่งและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2552) ธุรกิจและอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในเขตจำหน่าย 76 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรีและสมุทรปราการ ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอยู่ในความรับผิดชอบกระจายตั้งอยู่ทั่วประเทศไทย และเป็น

หน่วยงานภาครัฐอีกแห่งหนึ่งที่ได้มีการวางแผนและดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอยู่ระหว่างการใช้แผนยุทธศาสตร์ระยะ 10 ปี (2548-2557) มีเนื้อหาเกี่ยวกับการกำหนดแนวทางในการดำเนินธุรกิจใน 5 ด้าน คือ ธุรกิจขายไฟฟ้าภายในประเทศ ธุรกิจขายไฟฟ้าในต่างประเทศ ธุรกิจขายไฟฟ้าต่างประเทศ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องในประเทศ และธุรกิจพลังงานอื่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ฉบับดังกล่าวเป็นระยะ ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่วงของการดำเนินงาน โดยปรับแผนครั้งที่ 1 ช่วง ปี พ.ศ.2549 – 2554 เป็นช่วงกลางของแผนยุทธศาสตร์ โดยเพิ่มกลยุทธ์เรื่องของการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับการพัฒนาองค์กร ในส่วนการปรับแผนยุทธศาสตร์ครั้งที่ 2 ช่วงปี 2550 -2557 เน้นการสร้างมูลค่ากับองค์กรในอนาคตด้วยปัจจัยผลักดันเชิงกลยุทธ์ 5 ประการ ได้แก่การเติบโตของรายได้และฐานลูกค้าในแต่ละกลุ่มธุรกิจ การเพิ่มส่วนต่างกำไรจากการดำเนินงาน การเพิ่มประสิทธิภาพของเงินลงทุน การเตรียมความพร้อมขององค์กร โดยเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ และการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และในการทบทวนครั้งที่ 3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้นำเรื่องของการจัดการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมมาไว้เป็นหัวข้อแรกสุด จากเดิมที่อยู่ในหัวข้อท้ายสุดในแผนยุทธศาสตร์ ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับจากแผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้นำมากระจายเป็นแผนกลยุทธ์ระดับธุรกิจ แผนกลยุทธ์ระดับสายงาน และท้ายสุดเป็นแผนปฏิบัติการที่กระจายไปสู่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั่วประเทศเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน

แผนยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปี 2552 - 2554 จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในระยะ 3 ปี (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2552)โดยที่แผนปฏิบัติการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมจะครอบคลุมในประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวกับการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมภายในองค์กร หรือ “ไฟฟ้าเที่ยงธรรม” ประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวกับการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมภายนอกองค์กร หรือ “ไฟฟ้าทั่วถึง” และประเด็นยุทธศาสตร์ที่

เกี่ยวกับการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมที่ยั่งยืนองค์กร หรือ “ไฟฟ้าทดแทน” ที่มุ่งตอบสนองต่อวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 7 ด้าน ได้แก่

1. การสร้างความยั่งยืนให้แก่องค์กร
2. การรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
3. การสนองแนวนโยบายของผู้ถือหุ้น/ภาครัฐ
4. การบริหารองค์กรให้เป็นที่ยอมรับของสังคม
5. การเพิ่มประสิทธิผลการดำเนินความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียภายนอก
6. การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมในองค์กร และ
7. การยกระดับด้านคุณธรรม จริยธรรม และบรรษัทภิบาล

โดยจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปี 2552 มีแผนงาน/โครงการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งสิ้นจำนวน 106 แผนงาน/โครงการ/งานประกอบด้วย

1. แผนปฏิบัติการด้านไฟฟ้าทั่วถึง จำนวน 61 แผนงาน/โครงการ/งาน
2. แผนปฏิบัติการด้านไฟฟ้าเที่ยงธรรม จำนวน 28 แผนงาน/โครงการ/งาน
3. แผนปฏิบัติการด้านไฟฟ้าทดแทน จำนวน 11 แผนงาน/โครงการ/งาน
4. แผนปฏิบัติการกลาง จำนวน 6 แผนงาน/โครงการ/งาน (แผนปฏิบัติการกลางเป็น

แผนงานสำหรับทั้งสามประเด็นยุทธศาสตร์)

จากการทบทวนแผนแม่บทดังกล่าวพบว่าได้มีการกำหนดให้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ซึ่งในการดำเนินการตามแผนแม่บทจะต้องดำเนินการอย่างมีกลยุทธ์ สร้างการรับรู้เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานในองค์กร เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ไปในแนวทางเดียวกัน และดำเนินกิจกรรมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมให้ลุล่วงแล้วเสร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพราะนั่นหมายถึงการเติบโตอย่างยั่งยืนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

โครงสร้างองค์กรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประกอบด้วย สำนักผู้ว่าการ สำนักกฎหมาย สายงานบริหารโครงการ สำนักตรวจสอบภายใน กลุ่มธุรกิจเครือข่าย กลุ่มธุรกิจจำหน่ายและบริการ กลุ่มพัฒนาองค์กร กลุ่มธุรกิจลงทุน และกลุ่มสนับสนุนและบริการ

กลุ่มธุรกิจจำหน่ายและบริการ หมายถึง สายงานจำหน่ายและบริการ ภาค 1-4 ประกอบด้วย ฝ่ายวางแผนธุรกิจ และการไฟฟ้าเขต (12 เขต) ส่วนการไฟฟ้าเขต (12 เขต) ประกอบด้วย ฝ่ายบริการ, ฝ่ายอำนวยความสะดวกและการไฟฟ้าชั้น 1-2

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานเป็นหน่วยงานที่สังกัดอยู่ภายใต้กลุ่มธุรกิจจำหน่ายและบริการ และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคกลาง จังหวัด นครปฐม บริหารดำเนินงานและทำกิจกรรมต่าง ๆ โดยได้รับนโยบายและแผนปฏิบัติงานจากหน่วยงานต้นสังกัดตามลำดับชั้น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวกับการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมภายนอกองค์กร หรือ “ไฟฟ้าทั่วถึง” มีหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงรักษาภูมิทัศน์ตามความต้องการของท้องถิ่น เน้นความเป็นระเบียบเรียบร้อยของระบบไฟฟ้า โดยสอดแทรกอยู่ในแผนปฏิบัติการด้านกระบวนการภายใน เป็นการแก้ไขและขจัดมลภาวะทางสายตาที่เกิดขึ้นในบริเวณที่เป็นเมืองใหญ่ หรือแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานจึงร่วมกับหน่วยงานภายนอกต่าง ๆ ประกอบด้วย บริษัท ทีโอทีคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัททรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) บริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน) บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ห้างหุ้นส่วนจำกัด นครปฐมเคเบิลทีวี องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด เทศบาลเมืองไร่จิง วัดไร่จิง สถานีตำรวจภูธรโพธิ์แก้ว และชุมชนในพื้นที่ ปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณถนนเข้าวัดไร่จิง ระยะทาง 1.80 วงจร กม.(ระยะทางความยาวของระบบจำหน่ายไฟฟ้ามีหน่วยเป็น วงจร/กม.) และประสบความสำเร็จโดยได้รับรางวัลยอดเยี่ยมด้านการประสานงานจากหน่วยงานต้นสังกัด

การศึกษาครั้งนี้จึงได้เลือกศึกษาเรื่องกระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม : กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จิง ซึ่งเป็นตัวอย่างหนึ่งในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ และอาจถือได้ว่าเป็นการศึกษาเพื่อแสวงหาแนวทางวิธีการต่าง ๆ ที่จะทำให้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประสบความสำเร็จเป็นไปตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

2. คำถามในการวิจัย

1. กระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม: กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จิงเป็นอย่างไร
2. การสื่อสารเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม: กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จิงทำอย่างไร
3. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานและแนวทางในการแก้ไขปัญหา

3. ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษากระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม: กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จิง
2. เพื่อศึกษาวิธีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม: กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จิง
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานและแนวทางในการแก้ไขปัญหาในกระบวนการดำเนินงานด้านสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานจังหวัดนครปฐม: กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จิง

4. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “กระบวนการดำเนินงานด้านสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานจังหวัดนครปฐม: กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จิง” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ (Documentary study) และเว็บไซต์ขององค์กร ประกอบการสัมภาษณ์ผู้บริหารของหน่วยงานและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ

5. ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เป็นประโยชน์ต่อการบริหารและจัดการยุทธศาสตร์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เนื่องจากเป็นการศึกษาถึงการดำเนินกิจกรรมประเภทหนึ่งของยุทธศาสตร์ดังกล่าว ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงผลลัพธ์ในการเลือกประเด็นกิจกรรมที่เหมาะสม เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างแท้จริงและสร้างประโยชน์สูงสุด

2. เป็นประโยชน์ต่องานด้านการสื่อสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในการวางแผนออกแบบการสื่อสารอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่ากับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้อย่างแท้จริง

3. เป็นตัวอย่างของการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และเป็นแนวทางในการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ตลอดจนเป็นแนวทางให้กับหน่วยงานอื่น ๆ ที่ต้องการศึกษาหรือค้นคว้าวิจัยเพิ่มเติมต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง กระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม : กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่ขิง ได้มีการศึกษาจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสารและเอกสารต่าง ๆ พอสรุปได้ดังนี้

1. แนวความคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและองค์กร
2. แนวคิดเรื่องการสื่อสารในองค์กร
3. แนวคิดเรื่องการทำงานเป็นทีม
4. แนวคิดเรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชน
5. งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและองค์กร (CSR : Corporate Social Responsibility)

องค์กรธุรกิจที่เป็นเลิศในโลกทุกวันนี้ ต้องเน้นย้ำในมิติอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความรับผิดชอบต่อสังคมและคืนกำไรให้แก่สังคม (Corporate Social Responsibility) เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับสังคมเป็นสิ่งที่แยกกันไม่ออก ในปัจจุบันแนวโน้มเรื่องของความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นเรื่องที่องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้ความสำคัญและความใส่ใจ เนื่องจากเป็นที่ทราบกันดีว่า หากองค์กรใดไม่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม อาจเกิดปัญหาในการทำการดำเนินธุรกิจระหว่างกับกลุ่มประเทศ/บริษัท ที่ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามแนวคิดดังกล่าวได้

1.1. คำจำกัดความของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร หรือ ซีเอสอาร์ เป็นคำเรียกย่อของ Corporate Social Responsibility หรือสามารถแปลตามตัวอักษรได้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม แต่การให้ความหมายของคำว่า “ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร” มีเป็นจำนวนมาก สำหรับใน

ปัจจุบันได้มีนักวิชาการ สถาบันต่าง ๆ ที่ตั้งอยู่ในประเทศไทยหรือต่างประเทศได้ให้ความหมายไว้มากมาย อาทิ

The World Business Council for Sustainable Development : WBCSD (2552) หรือ สภาธุรกิจโลกเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรว่าเป็นการปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาอย่างต่อเนื่องของบริษัทในการดำเนินธุรกิจ โดยใช้พื้นฐานของจริยธรรมเข้ามาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจควบคู่ไปพร้อมๆ กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชุมชนท้องถิ่น รวมถึงสภาพสังคมโดยรวม

The European Commission (2549: 3, อ้างถึงใน จฉิน เอี่ยมสะอาด) หรือ คณะกรรมาธิการยุโรปได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรว่าเป็นแนวคิดที่บริษัทผสมผสานความห่วงใยต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไว้ในกระบวนการดำเนินธุรกิจ และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้พื้นฐานการกระทำด้วยความสมัครใจ

ฟิลิป คอตเลอร์ และแนนซี ลี (Kotler and Le 2005: 3) ให้ความหมายว่าความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเป็นพันธกิจในการปรับปรุงชุมชนให้ดีขึ้นด้วยบทเรียนทางธุรกิจและการให้ในสิ่งที่มี

ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม (2549: 4, อ้างถึงใน จฉิน เอี่ยมสะอาด) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ อาจสรุปได้ดังนี้ คือ

1. ไม่ทำสิ่งที่เป็นผลเสียต่อสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อม
2. ทำสิ่งที่เป็นคุณประโยชน์ต่อสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อม
3. พัฒนาตัวเองให้มีคุณธรรม คุณภาพ และประสิทธิภาพ อย่างดีที่สุด

ไชยยศ บุญญากิจ(2549 : 3) รองประธานสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย ให้ทัศนะว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร เป็นการแสดงถึงความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องขององค์กรในการบริหารจัดการอย่างรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ การใช้หลักธรรมาภิบาล การผลิตสินค้าและบริการที่ปลอดภัย และเป็นมิตรต่อผู้บริโภคและสิ่งแวดล้อม การคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน แรงงานและความเท่าเทียมในสังคม การสร้างคุณค่าให้กับองค์กรจากการดำเนินงานที่โปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบต่อการสนับสนุนทางการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เช่น การส่งเสริมการสร้างรายได้ การศึกษา รวมถึงสุขภาพของคนให้ท้องถิ่นที่องค์กรอยู่

ร่วมด้วย ทั้งนี้ต้องสอดคล้องกับลักษณะของธุรกิจที่องค์กรดำเนินการ และเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร

พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์ และคณะ (2548) ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจต่อสังคม โดยการสนับสนุนของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ให้ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรไว้ว่า เป็นความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงบรรษัท หมายถึง การดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กร ที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระดับใกล้และไกล ด้วยการให้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจากภายนอกองค์กร ในอันที่จะทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข

หากพิจารณาความหมายข้างต้น สามารถสรุปสาระสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรหรือซีเอสอาร์ได้ดังนี้

1. ให้ความสำคัญทั้งด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม
2. เป็นไปเพื่อพัฒนาองค์กรและพัฒนาสังคมส่วนรวม
3. เป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

จากนิยามความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่ได้ข้างถึงพอจะสรุปได้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเป็นแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมที่ให้ความสำคัญทั้งด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งต่อองค์กรและต่อสังคม มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เน้นให้ทุกส่วนที่มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข

1.2. แนวคิดและพัฒนาการของแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม

กมลทิพย์ ศรีชะฎา (2551: 10-14) กล่าวถึงจุดกำเนิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรไว้ 4 ทิศทาง ซึ่งพอจะสรุปย่อได้ดังนี้

1. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรจากกระแสเรียกร้องของประชาชน เป็นยุคแรก ๆ ที่ไม่ได้เกิดขึ้นจากเจตนาธรรมที่ดีขององค์กรเอง (มักก่อให้เกิดปัญหา แล้วค่อยมาแก้ไข ด้วยการทำความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรทีหลัง) แต่ นั่นก็เป็นการจุดประกายขึ้นในสังคม เพราะหลายบริษัทจะพบว่า การก่อให้เกิดปัญหา การประท้วงเรื่องแรงงาน สิ่งแวดล้อม ฯลฯ ก่อน แล้วจึงค่อยมาใส่ใจประเด็นเหล่านี้ไม่ใช่ว่าเป็นผลดีอีกต่อไป จากการทำความรับผิดชอบต่อ

ต่อสังคมแบบตกกระไดพลอยโจนในอดีตพัฒนามาสู่แนวคิดที่ว่าทุกองค์กรควรมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือและพัฒนาสังคม

2. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรจากกลุ่มนักลงทุน เริ่มขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2471 มีแนวทางการลงทุนทางธุรกิจเพื่อสังคมแนวใหม่ขึ้น หรือที่เรียกว่า “ Social Responsibility Investment ” คือการจัดตั้งกองทุนเพื่อไปลงทุนในองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งถือว่าเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการทำความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ซึ่งมีนัยยะสำคัญเพราะนักลงทุนนั้นมีบทบาทอย่างยิ่งต่อการผลักดันให้ธุรกิจที่ตนเองถือหุ้นหรือลงทุนอยู่นั้นมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น

3. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรจากมุมมองของนักวิชาการ มีนักวิชาการหลายท่านได้มีการพัฒนางานเขียนที่มีแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร เช่น

ปี พ.ศ.2483 ศาสตราจารย์ ซี ไอคอร์ เกรปส์ จากสแตนฟอร์ด บิสซิเนส สคูล ใช้คำว่า “ Social Audit ” เป็นครั้งแรก ซึ่งกล่าวว่างค์กรธุรกิจควรมีการทำรายงานการกระทำที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ปี พ.ศ.2495 หนังสือเรื่อง “ Social Responsibility of Business Man ” โดยไฮเวิร์ด โบเวนค์ กล่าวถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของนักธุรกิจ ปี พ.ศ.2503 หนังสือเรื่อง “ The Responsibility Corporation ” หรือความรับผิดชอบต่อสังคมโดยนักธุรกิจ โดย จอร์จ กอยเคอร์ ได้พัฒนาแนวคิดการทำความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรอย่างชัดเจนขึ้นมาในปีเดียวกัน

4. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรกับสถาบันและกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ เริ่มจาก ปี พ.ศ.2503 เป็นต้นมา โดยมุ่งประเด็นเรื่องของการจัดการสิ่งแวดล้อม จนกระทั่งถึงปี พ.ศ.2542 การประชุม World Economic forum นำโดยนายโคฟี อันนัน เลขาธิการองค์การสหประชาชาติได้ออก “ UN Global Compact ” หรือหลัก 9 ประการซึ่งได้รวมเอาแนวคิดเรื่อง Corporate Citizenship สิทธิมนุษยชน สิทธิแรงงาน การพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมที่กระจัดกระจายจากหลาย ๆ แนวคิดเข้าด้วยกันเป็นบรรทัดฐานการทำความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

อนันตชัย ยูรประถม (2549:32) แนวความคิด “รับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท” เริ่มได้รับการพูดถึงนับตั้งแต่ศตวรรษที่ 20 เป็นต้นมา จากหลายแนวความคิดและมีชื่อเรียกหาที่แตกต่างกันไป เริ่มจากในปี ค.ศ. 1940 ที่ศาสตราจารย์ Theodor Kreps จาก Stanford Business School ได้กล่าวถึงการดำเนินงานที่แสดงถึงการกระทำที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทใน

ชื่อเรียกว่า “Social Audit” ต่อมาในปี ค.ศ. 1953 Howard Bowen ได้ตีพิมพ์หนังสือชื่อ Social Responsibilities of the Businessman ซึ่ง Carroll (1999) ได้กล่าวยกย่อง Howard Bowen ไว้ว่าเป็นบิดาแห่ง CSR อย่างไรก็ตาม แนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทก็ยังไม่เป็นที่แพร่หลายจนกระทั่งปี ค.ศ. 1960 แนวคิดนี้จึงได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยมีหลายๆ แนวคิดและทฤษฎีเข้ามาประยุคต์รวมด้วย เช่น Legitimacy Theory, แนวคิด Social Contract และ Public Responsibility, Stakeholder Theory, Business Ethics และ Corporate Citizenship (Walden & Schwartz, 1997) โดยเราสามารถอธิบายพัฒนาการของแนวคิด CSR ได้เป็นช่วงต่างๆ ดังได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงการพัฒนาแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม

ระยะเวลา(ปี ค.ศ.)	รูปแบบ	คุณลักษณะ
1985-1910	องค์กรรับผิดชอบต่อเฉพาะ เจ้าของและผู้บริหาร	ธุรกิจมีแนวคิดในความรับผิดชอบต่อทาง เศรษฐกิจโดยการสร้างผลกำไรและผลิต สินค้าและบริการให้แก่สังคมในขณะที่ แรงงานเป็นสิ่งที่สามารถซื้อขายได้
1900-1950	องค์กรรับผิดชอบต่อเจ้าของ ผู้บริหารและพนักงาน	ธุรกิจให้ความสำคัญกับการเจริญเติบโตของ พนักงาน โดยยึดหลักปฏิบัติในเรื่องของการ จัดหาสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ในการ ทำงานและสิทธิของพนักงานตามข้อบัญญัติ ของสภาพแรงงาน
	องค์กรต้องมีความรับผิดชอบต่อ เจ้าของผู้บริหาร พนักงาน และภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง	ธุรกิจต้องให้ข้อมูลสินค้าที่ถูกต้องแก่ ผู้บริโภคต้องไม่มีการหลอกลวงในการปฏิบัติ ธุรกิจต้องไม่มียุทธศาสตร์ที่ไม่เป็นธรรม และทำการตลาดเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัย
ตั้งแต่ ค.ศ.1960 เป็นต้นมา	องค์กรต้องมีความรับผิดชอบต่อ เจ้าของผู้บริหารพนักงาน สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องและ สาธารณชนโดยรวม	ธุรกิจต้องไม่ทำให้สิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรมลง ต้องให้โอกาสกับชนกลุ่มน้อยทำงานส่งเสริม ความเป็นธรรมในสังคมและให้ความสำคัญ ต่อสังคมพหุฯ กับการประกอบธุรกิจและการ ปฏิบัติตามกฎหมาย

ที่มา : อนันตชัย ประยูรธม, “CSR จากแนวคิดสู่วิธีปฏิบัติ.” Productivity World (กันยายน- ตุลาคม 2550), 34

จากตารางข้างต้นเห็นได้ว่าแนวคิดของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเริ่มขึ้นมากกว่า 25 ปีแล้ว โดยเริ่มแรกเน้นการผลิตสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของสังคม และต่อมาเริ่มให้ความสำคัญกับพนักงานเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการทำงาน ส่วนลูกค้าเน้นเรื่องการตลาดที่ไม่หลอกลวง และมีการตั้งราคาสินค้าหรือบริการอย่างเหมาะสม สำหรับในปัจจุบันเน้นการห่วงใยเอาใจใส่สิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ดังนั้นการดำเนินธุรกิจจะต้องตระหนักถึงการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม โดยเปลี่ยนแนวคิดจากเดิมที่ดำเนินธุรกิจเพื่อหวังกำไรสูงสุดให้กับผู้ถือหุ้น หรือแนวคิดทางการตลาดที่ผลิตสินค้าดี ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าเพียงอย่างเดียวนั้นไม่ได้ แต่ต้องทราบด้วยว่าในปัจจุบันลูกค้าไม่ต้องการเพียงแค่ตอบสนองความพึงพอใจ หากยังสนใจด้วยว่าสินค้าหรือบริการนั้นต้องไม่สร้างความเสียหายให้เกิดขึ้นกับสังคมและสิ่งแวดล้อม

1.3. องค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

วิวัฒนาการของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรนั้น เป็นเรื่องที่ยากซับซ้อนและไม่มีมาตรฐานตายตัว อย่างไรก็ตามในการประยุกต์ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเข้ากับธุรกิจในทุกขนาดไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ หรือระหว่างประเทศอย่างเป็นรูปธรรมนั้น ได้มีการรวบรวมลักษณะรูปธรรมในการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร โดยเฉพาะจาก European Commission (คู่มือให้ที่แตกต่าง การศึกษาวิจัย รูปแบบ ลักษณะ และกลไกของการให้เพื่อสังคม, 2548) ซึ่งกล่าวว่าความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรนั้นมีอยู่สองมิติหลัก ก็คือ มิติภายในอันเป็นการดูแลกิจกรรมต่าง ๆ ที่ธุรกิจนั้นดำเนินการอยู่และจัดการได้โดยตรง และมิติภายนอก ซึ่งเกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางธุรกิจที่บริษัทอาจจะควบคุมไม่ได้โดยตรง เช่น การดูแลลูกค้า การรับผิดชอบต่อผู้ส่งมอบ (Supplier) และการสนับสนุนกิจกรรมด้านการพัฒนาสังคม

1.3.1. มิติภายใน

1.3.1.1. การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม
องค์กรต่าง ๆ ปัจจุบันมีความท้าทายที่จะต้องดึงพนักงานที่มีความสามารถ ดังนั้น ธุรกิจจึงควรส่งเสริมการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น ด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต การให้ข้อมูลที่โปร่งใสกับพนักงานในทุก ๆ ด้าน การให้ความสมดุลระหว่างงาน ชีวิตครอบครัว และการ

พักผ่อน การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมทั้งทางด้านการคัดเลือกเข้าทำงาน รายได้ และความก้าวหน้าทางกรงานโดยเฉพาะกับผู้หญิงและผู้พิการ การดูแลเอาใจใส่พนักงานโดยเฉพาะที่ได้รับบาดเจ็บและ/หรือ เกิดปัญหาสุขภาพจากกรงาน นอกจากนั้น ในด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต ธุรกิจควรที่จะให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมในระดับต่าง ๆ หรือแม้แต่การมีนโยบายส่งเสริมการเรียนรู้ที่สร้างสรรค์ เช่น การสนับสนุนช่วงต่อระหว่างโรงเรียนมาสู่พนักงานสำหรับคนรุ่นใหม่ โดยการให้การฝึกอบรมพิเศษสำหรับคนกลุ่มนี้ นอกจากนั้นที่สำคัญที่สุดก็คือการสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นในที่ทำงานให้ได้

1.3.1.2. สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ถึงแม้ว่าจะมีกฎหมายควบคุมดูแลด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน แต่กระแสการกระจายงานไปสู่ผู้ส่งมอบ (Supplier) ทำให้บริษัทควบคุมไม่ทั่วถึง จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจที่ควรจะช่วยกันดูแล หรือตั้งเป็นนโยบายของ องค์กร ๆ เช่น เลือกร่วมทำธุรกิจหรือเลือกใช้ผู้ส่งมอบ (Supplier) ที่มีคุณธรรมจรรยาบรรณต่อพนักงาน เพื่อเป็นการควบคุมดูแลอีกทางหนึ่ง อีกทั้งเป็นการกำหนดให้บริษัทอื่น ๆ ที่ต้องการจะทำธุรกิจกับเราต้องพัฒนาตนเองตามไปด้วย เพราะหากเกิดผลร้ายจากการใช้ผู้ส่งมอบ (Supplier) ที่ไม่ใส่ใจสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานของลูกจ้าง ภาพลักษณ์ที่มดีก็จะสะท้อนกลับมายังบริษัทผู้ว่าจ้างด้วย

1.3.1.3. การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง การบริหารองค์กรที่มีนโยบายที่จะรับผิดชอบพนักงานในกรณีที่เกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจ สังคม หรือ การเมือง หรือแม้แต่การปรับโครงสร้างภายในขององค์กรเอง โดยเฉพาะการควบรวมกิจการต่าง ๆ ซึ่งมักจะนำมาสู่การเลิกจ้างพนักงานจำนวนมาก ซึ่งไม่ส่งผลดีต่อองค์กรเอง นอกเสียจากสุดวิสัยจริง ๆ เพราะทำให้ความเชื่อถือ ไว้วางใจ และความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรต้องเสียไปทั้งนี้ในช่วงที่เกิดวิกฤตในองค์กรนั้น ๆ การปรึกษาหารือ และสร้างความร่วมมือกันในกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ไม่ว่าจะเป็นนักลงทุน ผู้บริหาร พนักงาน หรือแม้แต่ลูกค้า ย่อมนำมาซึ่งการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนมากกว่า

1.3.1.4. การจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมในองค์กร การลดการใช้ทรัพยากรและการปล่อยสารพิษ / ของเสีย ซึ่งเป็นการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมย่อมเป็นผลดีต่อองค์กรนั้น ๆ เอง ในอันที่จะจัดการผลิตสินค้า/บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังเป็น

การลดต้นทุนด้านพลังงาน และการจัดการของเสียต่าง ๆ อีกด้วย ซึ่งนำไปสู่ผลกำไรที่สูงขึ้น ความสามารถในการแข่งขันในการตลาดที่เพิ่มขึ้น และที่สำคัญเป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้กับบริษัท ถือว่าได้ประโยชน์ต่อทุกฝ่าย (Win-Win)

1.3.1.5. บรรษัทภิบาลและความโปร่งใสในการดำเนินกิจการ ปัจจุบันความเชื่อมั่นที่มีต่อบริษัทเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด โดยเฉพาะบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ดังนั้นความโปร่งใสและขั้นตอนการตัดสินใจต่าง ๆ ของบริษัทที่มีความชัดเจน ตรวจสอบได้ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งยวดทั้งต่อความมั่นคงของบริษัท ในมุมมองของนักลงทุน และความมั่นคงในสังคม ทั้งนี้เป็นเพราะว่าการบริหารจัดการที่มีความโปร่งใทางบัญชี และกระบวนการตัดสินใจทุกระดับนั้น ย่อมนำไปสู่ข้อมูลที่มีความชัดเจน ซึ่งสามารถเข้าถึงได้โดยนักลงทุนและผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทำให้เกิดระบบการลงทุนในสังคมโดยรวมที่มีประสิทธิภาพ ความผิดปกติทางการเงินหรือกระบวนการตัดสินใจต่างๆ ย่อมจะสามารถจัดการได้โดยองค์กรที่เกี่ยวข้อง และลดโอกาสของความสูญเสียทั้งในด้านการเงินและทรัพยากรต่างๆ ที่ต้องเสียไปกับการคอร์ปชั่นอีกด้วย ซึ่งนำไปสู่สังคมที่มีความยั่งยืนและแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจในที่สุด

1.3.2. มิติภายนอก

1.3.2.1. การจัดการกับผู้ส่งมอบ (Supplier) และหุ้นส่วนทางธุรกิจ (Partners) กล่าวคือการเลือกผู้ส่งมอบ (Supplier) และหุ้นส่วนทางธุรกิจ (Partners) ควรคำนึงถึงบทบาทการรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรนั้น ๆ เพื่อเป็นการขยายความรับผิดชอบต่อสังคมจากองค์กรของตนไปสู่องค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และป้องกันปัญหาที่อาจจะตามมาจากความซับซ้อนของระบบธุรกิจสมัยใหม่ที่ยากต่อการควบคุมให้ครอบคลุมไปทั้ง Supply Chain ซึ่งอาจมีนโยบายหรือกิจกรรมที่ส่งเสริมประเด็นเหล่านี้ อาทิ ส่งเสริมผู้ประกอบการใหม่ ๆ ที่จะเข้ามาเป็นผู้ส่งมอบ (Supplier) ด้วยการส่งที่ปรึกษาไปช่วยพัฒนาระบบการทำงานให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นต้น

1.3.2.2. การดูแลผู้บริโภค ผู้บริโภคหรือผู้ซื้อสินค้า/บริการขององค์กร เป็นแหล่งที่มาของรายได้ ดังนั้นจึงต้องมีระบบการดูแลผู้บริโภคในทุก ๆ กระบวนการของสินค้า/บริการ ตั้งแต่การผลิต การขาย ไปจนถึงการทิ้งให้ปลอดภัย มีประสิทธิภาพทั้งในเชิงคุณภาพและราคา และมีจริยธรรม นอกจากนี้ยังสามารถแสดงความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคด้วย

การเลือกผลิต/จำหน่ายสินค้า/บริการ เฉพาะด้านให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้บริโภค หรือแม้แต่ การออกแบบผลิตภัณฑ์ให้สามารถใช้ได้กับทุกกลุ่ม รวมถึงผู้พิการ เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้าที่มีอักษรเบรลล์ และ/หรือ สิ่งการด้วยเสียง สำหรับคนปกติและคนตาบอดใช้ได้

1.3.2.3. ความรับผิดชอบต่อชุมชนใกล้เคียง ตามปกติบริษัทต่าง ๆ จะเอื้อประโยชน์ต่อชุมชนอยู่แล้ว เช่น จ้างแรงงานชุมชน ซึ่งทำให้ชุมชนมีรายได้ และรายได้ภาษีของพื้นที่ ซึ่งนำไปสู่ทุนสาธารณะที่สามารถนำมาสร้างประโยชน์แก่ชุมชนได้อีก บริษัทจึงควรมีส่วนช่วยเหลือทั้งด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ผ่านการบริจาค หรือกิจกรรมสาธารณประโยชน์ใด ๆ ที่จะช่วยพัฒนาชุมชนและนำไปสู่ความแข็งแรงของชุมชนนั้น ๆ

1.3.2.4. ความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม บริษัทที่อยู่ในเมือง หรือบริษัทใหญ่ หรือบริษัทที่มีสาขามากมายทั่วประเทศควรแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง โดยการบริจาค ทำกิจกรรม หรือสนับสนุนในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อแก้ไขและพัฒนาสังคมในประเด็นที่บริษัทเกี่ยวข้องสนใจ ซึ่งถือเป็นการแสดงบทบาทผู้นำทางธุรกิจต่อการสร้างความเปลี่ยนแปลงต่อสังคมอย่างชัดเจนและควรอย่างยิ่งที่จะต้องวัดผลได้ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการวางแผนและการหาพันธมิตรในการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งจะนำมาสู่ภาพลักษณ์ที่ดี เป็นรากฐานสำคัญในการสร้างความไว้วางใจและคุณค่าของบริษัทในมุมมองของผู้บริโภคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.3.2.5. การรับผิดชอบต่อโลก ในมิติต่าง ๆ เช่น สิ่งแวดล้อม สิทธิมนุษยชน และประเด็นสำคัญอื่น ๆ ในระดับภูมิภาคหรือระดับโลก ตามความเหมาะสมและศักยภาพขององค์กรโดยสามารถร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น รัฐบาล NGO สถาบันการศึกษา องค์กรธุรกิจอื่น ๆ เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2549: 17, อ้างถึงใน จฉิน เอี่ยมสะอาด) ได้กล่าวถึงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

1. ความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจ (Economic Responsibility) เป็นการพิจารณาว่าองค์กรจะต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมนอกเหนือจากการแสวงหากำไร
2. ความรับผิดชอบต่อด้านกฎหมาย (Legal Responsibility) เป็นกิจกรรมที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อกำหนดทั้งหมด

3. ความรับผิดชอบด้านจรรยาบรรณ (Ethical Responsibility) เป็นภาระความรับผิดชอบขององค์กรเกี่ยวกับหลักศีลธรรมและค่านิยม ซึ่งควบคุมการทำงานและการตัดสินใจขององค์กร

4. ความรับผิดชอบในการใช้ดุลยพินิจ (Discretionary Responsibility) ความรับผิดชอบด้านนี้ขึ้นอยู่กับวิจารณญาณ และทางเลือกส่วนตัว โดยคิดว่าบริษัทควรมี ซึ่งไม่ได้เกี่ยวข้องกับกฎหมาย

สรุปว่าองค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเกี่ยวข้องกับธุรกิจทุกส่วน และยังมีการเชื่อมโยงกัน เริ่มตั้งแต่ระดับบุคคล กระบวนการ ไปจนถึงกิจกรรม ดังนั้นธุรกิจควรผสมผสานและบูรณาการส่วนต่าง ๆ ที่เชื่อมโยง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับทุกฝ่าย

1.4. แนวทางการดำเนินการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

หลักการของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ได้มีการนำมาปฏิบัติกันอย่างแพร่หลายขึ้น ซึ่งมักเป็นไปในแนวทางทั้งศาสตร์และศิลป์ในการร้อยเรียงเชื่อมโยงคุณค่าและวิสัยทัศน์ของธุรกิจและสังคมเข้าไว้ด้วยกัน โดยประยุกต์ให้เหมาะสมกับองค์กรธุรกิจและบริบทของสังคมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในองค์กรธุรกิจจึงมีความหลากหลายแตกต่างกันออกไป

ศ.นพ.ประเวศ วะสี ราษฎรอาวุโส (ศักยภาพของภาคธุรกิจและการเงินกับการแก้วิกฤตการณ์ทางสังคม, 2549) ได้ให้แนวทางในการดำเนินการในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ไว้ดังนี้

1. ซีอีโอ (CEO) ของบริษัทออกไปสัมผัสความทุกข์ยากของคน การสัมผัสความทุกข์ยากของคนทำให้เกิดใจและปัญญา เหมือนเจ้าชายสิทธัตถะเมื่อเป็นมกุฎราชกุมาร ได้ทรงศึกษาศิลปวิทยาทั้ง 18 มีความรู้ทุกแขนง แต่ทรงไม่มีปัญญา ต่อเมื่อเสด็จออกจากวังไปสัมผัสคนจน คนป่วย คนแก่ คนตาย จึงเกิดใจที่จะหาทางช่วยแก้ทุกข์ของมนุษย์และเกิดปัญญาที่เข้าใจ ทุกข์ สมุทัย นิโรธ มรรค ถ้าซีอีโอของบริษัทไปสัมผัสความทุกข์ยากของเพื่อนมนุษย์ ก็จะเปิดใจและเกิดปัญญารุ่งได้ในทำนองเดียวกัน

2. ประชุมสภาซีอีโอ (CEO Social Council) มีการประชุมสภาซีอีโอเพื่อสังคมอย่างสม่ำเสมอ โดยเชิญนักวิชาการ ปราชญ์ชาวบ้านและผู้ทำงานในภาคสังคมเข้าร่วมประชุมด้วย

จะทำให้เกิดความชัดเจนมากขึ้นว่า ในสังคมมีประเด็นใดที่องค์กรธุรกิจจะมีส่วนร่วมดำเนินการได้บ้าง

3. ตั้งสถาบันวิจัยสังคม (Corporate Social Research) บริษัทน่าจะรวมตัวกันตั้งสถาบันวิจัยสังคมที่มีคุณภาพวิจัยสูงขึ้น เพื่อสังเคราะห์ประเด็นสาธารณะให้ชัดเจนถึงขั้นจัดการได้

4. ส่งเสริมการจัดการทางสังคม การเรียนเรื่องการจัดการเกือบทั้งหมดเป็นการจัดการทางธุรกิจ การเรียนรู้เรื่องการจัดการทางสังคมมีน้อยมาก ถ้ามีการจัดการทางสังคมจะมีผลอย่างมหาศาล เช่น ส่งเสริมการจัดการเรื่องการท่องเที่ยวในชุมชนท้องถิ่นครบวงจร ส่งเสริมการจัดการของชุมชนท้องถิ่นให้เข้มแข็ง ฯลฯ

5. การเชื่อมต่อระหว่างเศรษฐกิจชุมชนและเศรษฐกิจมหภาค กฎหมายสำคัญของระบบเศรษฐกิจในอนาคต คือ การเชื่อมต่อระหว่างเศรษฐกิจชุมชนกับเศรษฐกิจมหภาคให้เกื้อกูลกัน ถ้าสามารถจัดการเชื่อมต่อทั้งสองระบบเศรษฐกิจทั้งหมดจะแข็งแรงและมั่นคง

6. ส่งเสริมการเคลื่อนไหวเรื่องนโยบายสาธารณะ การสังเคราะห์ประเด็นสาธารณะที่ชัดเจนแล้ว สังคมทุกภาคส่วนนำมาเคลื่อนไหวด้วยความเป็นกลาง เกือบเป็นวิธีเดียวที่จะแก้ปัญหาซับซ้อนในบ้านเมืองได้ ภาคธุรกิจและการเงินอาจส่งเสริมการเคลื่อนไหวทางสังคมในประเด็นสาธารณะแล้วสถาบันวิจัยสังคมขององค์กรธุรกิจที่กล่าวถึงจะทำหน้าที่สังเคราะห์นโยบายสาธารณะภาคธุรกิจส่งเสริมให้ภาคประชาสังคม นักวิชาการ สื่อมวลชน นักศึกษา ข้าราชการที่มีจิตสาธารณะ รวมทั้งคนในภาคธุรกิจเองแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในนโยบายสาธารณะนั้น ๆ ผลักดันไปสู่การมีนโยบายสาธารณะก็จะช่วยคลี่คลายปัญหาสังคมได้สำเร็จเป็นลำดับไป

อานันท์ ปันยารชุน (ห่วงใยสังคมและสิ่งแวดล้อม ภาพลักษณ์ใหม่ของธุรกิจไทย, 2549) ประธานสภาสถาบันสิ่งแวดล้อมไทยได้ให้แนวทางสำหรับองค์กรธุรกิจที่จะแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างสมบูรณ์ เป็นบันได 3 ขั้น ได้แก่ การพัฒนาตนเองเพื่อดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน, การสร้างชุมชนน่าอยู่และสังคมเข้มแข็ง และการใช้สื่อสร้างสรรค์เพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

บันไดขั้นแรก: การพัฒนาตนเองเพื่อดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสังคมนั้นต้องไม่เป็นธุรกิจที่เบียดเบียนสังคมและสิ่งแวดล้อม หากธุรกิจของเรายังคงใช้

ทรัพยากรของประเทศอย่างสิ้นเปลืองโดยไม่เห็นความสำคัญ หรือโรงงานของเรายังคงปล่อยมลพิษที่เป็นอันตรายสู่สิ่งแวดล้อมและชุมชน ถึงแม้ว่าเราจะใช้เงินมากมายในการดำเนินกิจกรรมต่อสังคมมากเพียงใดก็ตาม เราคงไม่สามารถกล่าวอ้างได้เต็มปากว่าธุรกิจของเราเป็นธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสังคมอย่างแท้จริง

ดังนั้น เราจึงต้องเริ่มจากการมองเข้ามาสู่ภายในองค์กรก่อนว่า ทำอย่างไรเราจึงจะสามารถบูรณาการหลักการของความรับผิดชอบต่อสังคม เข้าสู่กระบวนการทางธุรกิจของเราได้อย่างเหมาะสม เพื่อพัฒนาตัวเองให้กระบวนการทางธุรกิจขององค์กรเป็นไปบนพื้นฐานของความยั่งยืนทั้งในด้านธุรกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากกระบวนการทางธุรกิจ ซึ่งสามารถทำได้ในหลายรูปแบบ ทั้งการใช้ระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ISO14000 หรือระบบการจัดการสำหรับโรงงานขนาดกลางและขนาดย่อม (Environmental Management System for Small and Medium-scaled Enterprises: EMS for SMEs)

นอกจากนี้ยังรวมถึงแนวทางการป้องกันมลพิษที่แหล่งกำเนิด เช่น การลดการใช้สารเคมีที่เป็นอันตราย การลดการใช้น้ำและพลังงาน การปรับปรุงกระบวนการผลิตเพื่อลดของเสีย เป็นต้น โดยการดำเนินการดังกล่าวนี้ ไม่เพียงแต่เป็นการลดผลกระทบต่อภาคธุรกิจต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและลดการสูญเสียในองค์กรไปพร้อมกันด้วย ซึ่งเป็นตัวอย่างที่ดีในการแสดงให้เห็นว่าการดูแลสิ่งแวดล้อมนั้นไม่ใช่ภาระของผู้ประกอบการ แต่ในทางกลับกันการดำเนินงานที่ดีนั้นจะให้ผลตอบแทนกลับคืนสู่ผู้ประกอบการด้วย หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการดำเนินการที่ทุกฝ่ายสมประโยชน์ (Win-Win Solution) ซึ่งปัจจุบันภาคธุรกิจจึงมีการตื่นตัวในเรื่องนี้เป็นอย่างมากและได้มีการดำเนินการอย่างแพร่หลาย ทั้งผู้ประกอบการขนาดใหญ่ซึ่งเป็นผู้ดำเนินการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีในการป้องกันมลพิษและลดการสูญเสียในกระบวนการผลิต

บันไดขั้นที่สอง: การสร้างชุมชนน่าอยู่และสังคมเข้มแข็ง ปัจจุบันหลายองค์กรโดยเฉพาะองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ที่ได้ก้าวข้ามผ่านบันไดขั้นแรก ซึ่งเป็นการพัฒนาตัวเองให้เป็นองค์กรที่อยู่ร่วมกับชุมชนและสิ่งแวดล้อมได้อย่างสอดคล้องกลมกลืน โดยไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อชุมชนและสังคมแล้ว ในขณะที่เดียวกันองค์กรเหล่านี้ก็ได้มองออกไปสู่ภายนอกและประสาน

เชื่อมโยงองค์กรเข้าสู่ชุมชนและสังคม ซึ่งเป็นบทบาทที่สำคัญของภาคธุรกิจในการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนบนพื้นฐานแนวคิดที่ว่า ธุรกิจนั้นเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้

หากเปรียบองค์กรธุรกิจเป็นเหมือนเรือ ชุมชนและสังคมในฐานะของผู้บริโภค นั้นเปรียบเสมือนกับน้ำที่ช่วยพยุงเรือนั่นเอง ถ้าไม่มีน้ำช่วยหนุนส่ง เรือก็ไม่สามารถแล่นไปได้ ดังนั้น การสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนและสังคม จึงไม่เพียงแต่ส่งผลดีเพียงการคืนกำไรให้กับสังคมเท่านั้น การดำเนินการดังกล่าวยังเป็นการสร้างความเข้มแข็งขององค์กรธุรกิจอย่างยั่งยืนในระยะยาวด้วย

การพัฒนาชุมชนและการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับสังคม ซึ่งนับเป็นการดำเนินงานที่พัฒนาขึ้นบนพื้นฐานของการเกื้อกูลซึ่งกันและกันระหว่างภาคธุรกิจและสังคม เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสมดุลและยั่งยืน ซึ่งองค์กรธุรกิจหลายแห่งได้แสดงความมุ่งมั่นในการเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมสังคมในหลายรูปแบบ ทั้งการสร้างศักยภาพชุมชนในการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การสร้างเสริมจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงาน หรือการพัฒนาเยาวชนซึ่งจะเป็นกำลังสำคัญของชาติต่อไป เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นตัวอย่างที่น่าชื่นชม เนื่องจากไม่ใช่เพียงแต่เป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม แต่เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมการสร้างศักยภาพให้กับชุมชน ซึ่งจะเป็พื้นฐานให้เกิดความยั่งยืนในระยะยาว

บันไดขั้นที่สาม: การใช้สื่อสร้างสรรค์เพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม นอกจากการดำเนินงานทั้งการปรับปรุงองค์กรและการเชื่อมโยงเข้าสู่ชุมชนแล้ว ในการใช้สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์นั้นก็เป็เครื่องมือที่สำคัญในการสื่อสารจากองค์กรไปสู่สังคม ซึ่งไม่เพียงแต่เป็นการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานขององค์กรและแสดงเจตจำนงในการรับผิดชอบต่อสังคมเท่านั้น ยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการกระตุ้นเตือน ให้สังคมหันมาให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและรับผิดชอบต่อสังคมให้มากขึ้นด้วย เนื่องจากการใช้สื่อโฆษณาที่สร้างสรรค์สังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรนั้น นับเป็นการบรรลุประโยชน์ทั้งสองทาง กล่าวคือ สามารถเป็นสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อตอบสนองเป้าหมายในเชิงธุรกิจเพื่อสร้างความนิยมในกลุ่มผู้บริโภค และสร้างความโดดเด่นเหนือคู่แข่ง แต่เมื่อพิจารณาอีกมุมหนึ่งจะเห็นได้ว่าสื่อโฆษณานั้นยังทำหน้าที่

เป็นสื่อแห่งการเรียนรู้ที่เข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างแพร่หลายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากในปัจจุบัน เป็นยุคของข้อมูลข่าวสารการบริโภคสื่อต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์หรือวิทยุจึงเป็นส่วนหนึ่งที่ขาดไม่ได้ในชีวิตประจำวันของผู้คนส่วนใหญ่ในสังคม ทำให้สื่อประชาสัมพันธ์ มีศักยภาพในการสร้างผลกระทบต่อผู้บริโภคอย่างที่เราคาดไม่ถึง

ดังนั้นการสร้างสรรคสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีคุณภาพ จึงเป็นความรับผิดชอบ ต่อสังคมของธุรกิจในรูปแบบหนึ่ง ซึ่งสื่อสร้างสรรค์นั้นจะเป็นเสมือนการศึกษาออกโรงเรียน ที่นำเสนอข้อมูลและปลูกฝังแนวความคิดที่ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม ได้อย่างแนบเนียน ซึ่งผลที่ตามในระยะยาวคือ กลุ่มผู้บริโภคมีความตระหนักหรือมีจิตสำนึกในการดูแลรักษา สิ่งแวดล้อมมากขึ้น รวมทั้งเยาวชนไทยที่จะเติบโตเป็นกำลังสำคัญของประเทศจะได้มีการใช้ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างรู้คุณค่า จึงปฏิเสธไม่ได้เลยว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมจะช่วยขับเคลื่อนให้สังคมตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของตน อันจะ นำไปสู่การมีส่วนร่วมในการพัฒนาที่ยั่งยืนของทุกภาคส่วนได้ต่อไปในระยะยาว

การพัฒนานั้น ไม่ได้หมายความว่าความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจแต่เพียงอย่างเดียว แต่จะต้องพัฒนาทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล ถึงเวลาแล้วที่องค์กรธุรกิจ ของไทยจะต้องสร้างบทบาทนำในการพัฒนาประเทศ รวมทั้งวางกติกาแห่งจริยธรรมในการดำเนิน ธุรกิจบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อพิสูจน์ว่าการทำธุรกิจที่เคารพ ในจริยธรรมนั้นเป็นสิ่งที่เอื้อต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างแท้จริงในระยะยาว ไม่ใช่การทำธุรกิจเพียง ฉาบฉวยที่เน้นผลกำไรแต่ทำร้ายสังคม ซึ่งถ้าสังคมอยู่ไม่ได้ ธุรกิจจะอยู่ได้อย่างไร

อย่างไรก็ตามการดำเนินการดังกล่าวจะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องอยู่บน พื้นฐานของความมุ่งมั่นและตระหนักต่อความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างแท้จริง ซึ่งจะ เป็นพื้นฐานให้ภาคธุรกิจสามารถแสดงศักยภาพในการดำเนินงานที่รับผิดชอบต่อสังคมได้อย่าง เหมาะสมและก่อให้เกิดความเกื้อกูลและสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างธุรกิจกับชุมชน และสังคม ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

จากแนวทางการดำเนินการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่กล่าวถึง สรุปได้ว่าองค์กรควรศึกษาความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคม และกำหนดขึ้นมาเป็นของ ตนเอง เพื่อให้การดำเนินการความรับผิดชอบต่อสังคมสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

โดยผู้นำองค์กรจะต้องมีส่วนร่วม ให้ความสนใจ ทุกฝ่ายจะต้องร่วมกันกำหนดแนวคิดและแนวทางการปฏิบัติ โดยมีการวางแผน วางกลยุทธ์ กำหนดแผนปฏิบัติมีผู้เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน และผลักดันให้สามารถทำได้ โดยใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการให้ความรู้และความเข้าใจ และมีการจัดทำรายงานผลการทำกิจกรรมด้วย

1.5. รูปแบบกิจกรรมดำเนินการความรับผิดชอบต่อสังคม

มีการแบ่งรูปแบบการทำกิจกรรมการความรับผิดชอบต่อสังคมได้หลายหลักเกณฑ์ แต่จะขอกกล่าวถึงหลักเกณฑ์ที่เป็นรู้จักและนำมาใช้กันโดยทั่วไปมีดังต่อไปนี้คือ

สถาบันไทยพัฒนา(2552) หากพิจารณาโดยใช้เกณฑ์เรื่องกระบวนการ (process) ในองค์กร สามารถจำแนกกิจกรรมซีเอสอาร์ได้เป็น 3 จำพวก (division) โดยจำพวกแรกเรียกว่า CSR-after-process คือ การดำเนินกิจกรรมของหน่วยงาน เพื่อสร้างให้เกิดประโยชน์แก่สังคมในด้านต่างๆ โดยกิจกรรมที่ดำเนินการนั้นมักแยกต่างหากจากการดำเนินธุรกิจที่เป็นกระบวนการหลักของกิจการและเกิดขึ้นภายหลัง จำพวกที่สองเป็น CSR-in-process คือ การดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมที่อยู่ในกระบวนการทำงานหลักของกิจการ หรือเป็นการทำธุรกิจที่หากำไรอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม และจำพวกที่สามเป็น CSR-as-process คือ การดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่ดำเนินงานโดยไม่แสวงหากำไรให้แก่ตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ เป็นหน่วยงานที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อยังประโยชน์ให้แก่สังคมในทุกกระบวนการของกิจการ

ตรีทศ เหล่าศิริหงษ์ทองและคณะ (2552:61) ได้กล่าวว่า ฟิลิป คอตเลอร์ แห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดและแนนซี ลี อาจารย์สมทบแห่งมหาวิทยาลัยวอชิงตันและมหาวิทยาลัยซีแอตเติล ได้จำแนกแนวทางปฏิบัติไว้ 6 ชนิดกิจกรรม คือ

1. การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นทางสังคม (Cause Promotions) เป็นการจัดหาเงินทุน วัสดุ สิ่งของหรือทรัพยากรอื่นขององค์กร เพื่อขยายการรับรู้และความห่วงใยต่อประเด็นปัญหาทางสังคม ตลอดจนสนับสนุนการระดมทุน การมีส่วนร่วม หรือการเฟ้นหาอาสาสมัครเพื่อการดังกล่าว องค์กรธุรกิจอาจริเริ่มและบริหารงานส่งเสริมด้วยตนเองหรือร่วมมือกับองค์กรหนึ่งองค์กรใด หรือหลาย ๆ องค์กรก็ได้ โดยใช้ความสามารถทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ เพื่อให้สังคมตระหนักและเกิดการสนับสนุนต่อไป

2. การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม (Cause related Marketing) เป็นการอุดหนุนหรือการบริจาครายได้ส่วนหนึ่งจากการขายผลิตภัณฑ์ เพื่อช่วยเหลือหรือร่วมแก้ไขประเด็นปัญหาทางสังคมหนึ่ง ๆ ซึ่งมักมีช่วงเวลาที่ยึดแน่นอน หรือดำเนินการแบบจำเพาะผลิตภัณฑ์ หรือให้แก่การกุศลที่ระบุไว้เท่านั้น กิจกรรม CSR ชนิดนี้ องค์กรธุรกิจมักร่วมมือกับองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพในประโยชน์ร่วมกัน ด้วยวิธีการเพิ่มยอดขายผลิตภัณฑ์เพื่อนำเงินรายได้ไปสนับสนุนกิจกรรมการกุศลนั้น ๆ ในขณะที่เดียวกันก็เป็นการเปิดโอกาสให้แก่ผู้บริโภคได้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือการกุศลผ่านทาง การซื้อผลิตภัณฑ์โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายอื่นใดเพิ่มเติม

3. การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม (Corporate Social Marketing) นั้นเป็นการสนับสนุนการพัฒนา หรือการทำให้เกิดผลจากการรณรงค์เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในด้านสาธารณสุข ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม หรือด้านสุขภาวะ ความแตกต่างสำคัญระหว่างปัญหาสังคมกับการส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม คือ การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม จะเน้นที่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Behavior Change) เป็นหลัก ในขณะที่การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคมจะเน้นที่การสร้างตระหนักรู้ (Awareness) ตลอดจนการสนับสนุนทรัพยากรด้านทุนและอาสาสมัครเพื่อให้รับรู้ถึงประเด็นปัญหาดังกล่าว

4. การบริจาคเพื่อการกุศล (Corporate Philanthropy) เป็นการช่วยเหลือไปที่ประเด็นปัญหาทางสังคมโดยตรงในรูปแบบของการบริจาคเงินหรือวัสดุสิ่งของ เป็นกิจกรรม CSR ที่พบเห็นในแทบทุกองค์กรธุรกิจ และโดยมากมักจะเป็นไปตามกระแสความต้องการจากภายนอก หรือมีผู้เสนอให้ทำมากกว่าจะเกิดจากการวางแผน หรือออกแบบกิจกรรมจากภายในองค์กรเอง ทำให้ไม่เกิดการเชื่อมโยงกับเป้าหมายหรือพันธกิจขององค์กรเท่าใดนัก

5. การอาสาช่วยเหลือชุมชน (Community Volunteering) เป็นการสนับสนุน หรือจูงใจให้พนักงาน คู่ค้า ร่วมสละเวลาและแรงงานในการทำงานให้แก่ชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ และเพื่อตอบสนองต่อประเด็นปัญหาทางสังคมที่องค์กรให้ความสนใจหรือห่วงใย องค์กรธุรกิจอาจเป็นผู้ดำเนินการเองโดยลำพัง หรือร่วมมือกับองค์กรหนึ่งองค์กรใด และอาจเป็นผู้กำหนดกิจกรรมอาสาตั้งกล่าวนั้นเอง หรือให้พนักงานเป็นผู้คัดเลือกกิจกรรมแล้วนำเสนอต่อองค์กร

เพื่อพิจารณาให้การสนับสนุน โดยที่พนักงานสามารถได้รับการชดเชยในรูปของวันหยุดหรือวันลาเพิ่มเติม

6. การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (Socially Responsible Business Practices) เป็นการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจอย่างพินิจพิเคราะห์ ทั้งในเชิงป้องกันด้วยการหลีกเลี่ยงการก่อให้เกิดปัญหาทางสังคมนั้น ๆ ด้วยกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อการยกระดับสุขภาวะของชุมชนและการพิทักษ์สิ่งแวดล้อม โดยที่องค์กรธุรกิจสามารถที่จะดำเนินการเอง หรือเลือกที่จะร่วมมือกับพันธมิตรภายนอกก็ได้

จากรูปแบบกิจกรรมที่ได้กล่าวมาพบว่า กิจกรรม 3 ชนิดแรกเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทางการพูด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเป็นการสื่อสารการตลาดที่เข้าข่ายการดำเนินกิจกรรมโดยใช้ทรัพยากรนอกองค์กรเป็นหลัก (Social Driven CSR) ส่วนกิจกรรม 3 ชนิดหลังเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทางการกระทำ หรือเป็นการดำเนินกิจกรรมขององค์กร โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กรเป็นหลัก (Corporate Driven)

กิจกรรมต่างที่ได้กล่าวถึงข้างต้นองค์กรควรจะต้องมีการศึกษาว่า ใครที่ เป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กรบ้าง เพื่อที่จะได้กำหนดประเด็นทางสังคมที่เกี่ยวข้อง วัตถุประสงค์ และจุดมุ่งหมาย เพื่อนำสู่การเลือกกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมให้เหมาะสมกับองค์กรต่อไป ประสานประโยชน์ที่เกิดขึ้นให้แก่สังคมและองค์กรไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมยังสะท้อนให้ค่านิยมหลักขององค์กรอย่างชัดเจน

1.6 ประโยชน์ของการดำเนินการความรับผิดชอบต่อสังคม

สถาบันไทยพัฒนา (2552) องค์กรที่นำแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมไปปฏิบัติ จะเกิดผลลัพธ์ทั้งในส่วนรูปธรรมที่จับต้องได้ (Tangible) และในส่วนนามธรรมที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) จากผู้ที่อยู่ในองค์กร ได้แก่ ผู้ถือหุ้นและพนักงาน และจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กร โดยตรงและโดยอ้อม ดังนี้

1.6.1 ประโยชน์ที่เป็นรูปธรรม

1.6.1.1 ในแง่ของผู้ถือหุ้นหรือเจ้าของกิจการ ราคาหุ้นมีเสถียรภาพและมีส่วนล้ามูลค่าหุ้นในอัตราที่สูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย เนื่องจากเป็นที่ต้องการของนักลงทุน ปัจจุบัน เม็ดเงินลงทุนในธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งเรียกกันเฉพาะว่า SRI (Social Responsibility

Investing) นั้น มีมูลค่าเกิน 2 ล้านล้านเหรียญ และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ เป็นโอกาสที่องค์กรสามารถเข้าถึงแหล่งทุนได้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ต้นทุนทางการเงินมีแนวโน้มที่ต่ำกว่าเกณฑ์ปกติของตลาด

1.6.1.2 ในแง่ของพนักงาน เกิดความภาคภูมิใจในการทำงานร่วมกับองค์กร ได้รับความสุขจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ นอกเหนือจากผลตอบแทนในรูปตัวเงิน ทำให้องค์กรสามารถที่จะรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้ และในขณะเดียวกัน ก็สามารถที่จะชักชวนบุคลากรที่มีคุณภาพและเป็นที่ต้องการ ให้เข้ามาทำงานกับองค์กรได้

1.6.1.3 องค์กรสามารถสร้างรายได้และส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้น จากการที่ลูกค้าพิจารณาเลือกซื้อสินค้าและบริการจากองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม และไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม เช่น การส่งเสริมการขายด้วยการบริจาครายได้ส่วนหนึ่งต่อทุกๆ การซื้อผลิตภัณฑ์ในแต่ละครั้ง ให้แก่หน่วยงานหรือมูลนิธิที่ช่วยเหลือสังคมในด้านต่างๆ ฯลฯ

องค์กรยังสามารถที่จะลดรายจ่ายของกิจการ จากการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ตัวอย่างเช่น โรงไฟฟ้าแรงจูงใจให้ประชาชนประหยัดพลังงานเพื่อที่จะได้ไม่ต้องลงทุนสร้างโรงไฟฟ้าหรือหาแหล่งพลังงานทดแทนแห่งใหม่ หรือ การลดงบประมาณค่าใช้จ่ายด้านโฆษณาในการเปิดตัวสินค้าแปรรูปของบริษัทแห่งหนึ่งที่มีส่วนช่วยเหลือเกษตรกรที่ได้รับความเดือดร้อนจากผลผลิตที่ล้นตลาด โดยได้รับการสนับสนุนด้านประชาสัมพันธ์จากหลายภาคส่วนในสังคม เปรียบเทียบกับงบประมาณสินค้าที่ไม่มีส่วนประสมของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทแห่งเดียวกัน

1.6.2 ประโยชน์ที่เป็นนามธรรม

1.6.2.1 องค์กรสามารถได้รับประโยชน์จากการวางตำแหน่งตราผลิตภัณฑ์ (Brand Positioning) ให้อยู่ในใจของลูกค้าเป็นอันดับต้นๆ ในประเภทสินค้าหรือบริการนั้นๆ โดยการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกับการทำตลาดผลิตภัณฑ์ เช่น ร้านกาแฟที่รับซื้อเมล็ดกาแฟในท้องถิ่นหรือจากไร่กาแฟที่ใช้เกษตรอินทรีย์ เป็นต้น

สำหรับองค์กรที่มีได้ใช้ตราผลิตภัณฑ์เป็นชื่อขององค์กร หรือเป็นองค์กรที่มีหลายตราผลิตภัณฑ์ สามารถดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่เสริมภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image) นอกเหนือจากการวางตำแหน่งตราผลิตภัณฑ์ โดยการสร้างธรรมเนียม

ปฏิบัติทางธุรกิจที่อำนวยความสะดวกต่อสังคมโดยสมัครใจมากกว่าเป็นเพียงการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในอุตสาหกรรมหรือกฎหมายบ้านเมืองในด้านต่างๆ เช่น การจัดหาและดูแลระบบบำบัดของเสียจากโรงงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มากกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำของกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องหรือมากกว่าการมีระบบไว้เพียงเพื่อให้ผ่านการตรวจสอบตามเกณฑ์ แต่มิได้เปิดใช้งาน เป็นต้น

1.6.2.2. องค์กรยังใช้ข้อมูลจากการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมจัดทำรายงานของกิจการที่เรียกว่า Sustainability Report ซึ่งหน่วยงาน Global Reporting Initiative (GRI) เป็นผู้วางกรอบและแนวทางไว้เพื่อใช้เผยแพร่กิจกรรมทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมขององค์กร โดยในปัจจุบัน มีองค์กรธุรกิจที่จัดทำรายงานดังกล่าวนี้แล้วนับพันแห่งทั่วโลก

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (CSR สำคัญอย่างไรต่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน , 2552) กล่าวว่าความรับผิดชอบต่อสังคมสามารถสร้างคุณประโยชน์ในหลายด้านให้เกิดแก่ธุรกิจได้ โดยประโยชน์ประการแรกคือการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับธุรกิจ งานวิจัยของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด พบว่า ความน่าเชื่อถือและความสามารถในการประกอบการของบริษัทมีความเชื่อมโยงกัน โดยพบว่าการที่บริษัทสามารถจัดการความสัมพันธ์ และความคาดหวังของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นองค์รวมได้จะส่งผลต่อยอดขายมากถึง 4 เท่าและมีการเจริญเติบโตของกิจการงานถึง 8 เท่า เมื่อเทียบกับบริษัทที่ตอบสนองความต้องการของผู้ถือหุ้นแต่เพียงอย่างเดียว เนื่องจากการทำความรับผิดชอบต่อสังคมช่วยสร้างภาพลักษณ์ในด้านที่ดีต่อสังคม จึงเป็นภูมิคุ้มกันที่ดีของบริษัทเมื่อถึงคราววิกฤตเกิดกับบริษัท บริษัทที่มีบทบาทแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง มีโอกาสจะได้รับการสนับสนุนจากลูกค้ามากกว่าบริษัทที่ไม่ทำอะไรเพื่อสังคมเลย

ประการที่ 2 ความรับผิดชอบต่อสังคมยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับนักลงทุน และช่วยบริษัทในการเข้าถึงแหล่งทุน ยกตัวอย่างตลาดหลักทรัพย์ในสหรัฐอเมริกา ที่ได้ผลักดันให้มีตลาดหุ้นที่ซื้อขายสำหรับบริษัทที่ดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเฉพาะ รวมถึงการสร้างมาตรฐานและนวัตกรรมในการลงทุนที่โยงกับแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม (Socially Responsible Investment – SRI) ทำให้นักลงทุนทั่วไปตื่นตัวและเห็นประโยชน์ของการลงทุนในบริษัทที่รับผิดชอบต่อสังคม ทั้งประโยชน์ทางสังคมที่จะเกิดขึ้นและประโยชน์ทางการเงินเมื่อเทียบกับกลุ่มอื่น

ประการที่ 3 ช่วยสร้างการเรียนรู้และสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ตัวอย่างบริษัทที่สามารถใช้ความรับผิดชอบต่อสังคมในการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมใหม่ เช่น ตัวอย่างของ Toyota ที่เริ่มผลิตรถ Hybrid ที่ใช้ได้ทั้งเชื้อเพลิงและไฟฟ้า โดยที่การขับเคลื่อนรถ Hybrid นี้ปล่อยมลพิษเพียง 10% เมื่อเทียบกับรถปกติ และใช้น้ำมันเพียงครึ่งหนึ่งของปกติ สิ่งประดิษฐ์ใหม่นี้ทำให้รถเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และกลายเป็นสินค้าตัวใหม่ของบริษัท

ประการที่ 4 ประการสุดท้ายความรับผิดชอบต่อสังคมช่วยสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงาน กล่าวคือ ขณะที่คนมองว่าความรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มภาระต้นทุนของธุรกิจแต่ในระยะยาว แต่ข้อเท็จจริงกลับปรากฏว่าการจัดกระบวนการผลิตที่สอดคล้องกับแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมจะส่งผลช่วยในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น มีโครงการลดการใช้ไฟฟ้าโดยการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ของบริษัทเมื่อปี 2547 ทำการเปลี่ยนหลอดไฟ 30 สาขาเป็นหลอดประหยัดพลังงานใช้บัลลาสต์ อิเล็กทรอนิกส์ และบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศอย่างมีประสิทธิภาพ เพียง 8 เดือน มีการเก็บตัวเลขพบว่าประหยัดค่าใช้จ่ายได้ถึง 90 ล้านบาท จะเห็นได้ว่าการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมได้ช่วยให้บริษัทลดของเสียในการกระบวนการผลิตได้อย่างมาก

สรุปแล้วความรับผิดชอบต่อสังคมทุกองค์กรควรต้องทำ เพราะถือได้ว่าเป็นแนวทางในการบริหารจัดการที่สำคัญสำหรับองค์กรในอนาคต เพราะถ้าองค์กรธุรกิจไม่ได้รับการสนับสนุนจากสังคมแล้ว นั้นหมายความว่าองค์กรนั้นไม่สามารถอยู่รอดต่อไปได้ ดังนั้นจึงควรเร่งการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับกับแนวคิดของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

2. แนวคิดเรื่องการสื่อสารในองค์กร

ปัจจุบันข่าวสารข้อมูลสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว และผ่านสื่อได้หลายประเภท ซึ่งล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อการทำงานภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้นการปรับเปลี่ยนทิศทางในการดำเนินงานใด ๆ แล้วก็ตามก็อาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งในการเปลี่ยนแปลง โดยจะก่อให้เกิดการรับรู้ เรียนรู้ และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั้งองค์กร จึงนับได้ว่าการสื่อสารเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่ควรให้ความสำคัญและต้องนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพและให้เกิดประโยชน์สูงสุด

จฉิน เอี่ยมสะอาด (2550 : 33) การสื่อสารเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน้าที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเจ้าของกลุ่มคน องค์กร หรือสังคมใด ๆ การขาดระบบการสื่อสารที่ดีไม่เพียงแต่จะกระทบต่อการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น แต่จะทำให้หน้าที่ต่าง ๆ ในองค์กรไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ การสื่อสารจึงเป็นตัวเชื่อมและเป็นเครื่องมือสำคัญในการกำกับการปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในแนวทางที่ต้องการ โดยเฉพาะเมื่อสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงหรือมีปัญหา การติดต่อสื่อสารจะเป็นตัวช่วยในการประสานงานให้สามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาที่

2.1. ความหมายและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

(วันชัย มีชาติ 2548 : 138) ได้สรุปว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการติดต่อส่งผ่านข้อมูลความคิด ความเข้าใจ หรือความรู้สึกระหว่างบุคคล ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร

(วิรัช สงวนวงษ์วาน 2547 : 115) ให้ความหมายว่า การสื่อสารคือการถ่ายโอน ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อสามารถส่งผลต่อความหมายและผู้รับเกิดความเข้าใจถูกต้อง การสื่อสารอาจมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล และเป็นเครือข่ายองค์กรหรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่าการติดต่อสื่อสารขององค์กร

(มานิดา คำจิ้น 2547:8, อ้างถึงใน จฉิน เอี่ยมสะอาด) การสื่อสาร เป็นกระบวนการเกิดขึ้นเป็นปกติวิสัยของทุกคน และมีความเกี่ยวข้องไปถึงบุคคลอื่น ตลอดจนถึงสังคมที่แต่ละคนเกี่ยวข้องอยู่ ไม่ว่าจะเป็นทำสิ่งใดก็ตาม ส่วนต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยบรรลุจุดประสงค์ทั้งสิ้น จะเห็นได้จากความพยายามคิดค้นและพัฒนาวิธีการสื่อสารมาตั้งแต่สมัยโบราณ ทั้งภาษาพูด ภาษาเขียน ตลอดจนถึงเครื่องมือหรือเทคนิควิธีการต่าง ๆ หากการสื่อสารไม่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งแล้ว เครื่องมือและวิธีการสำหรับการสื่อสารต่าง ๆ เหล่านี้ก็คงไม่เกิดขึ้นและพัฒนาให้เห็นดังเช่นในปัจจุบัน

(จฉิน เอี่ยมสะอาด 2551: 16) การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการที่ข่าวสารความคิดถูกส่งจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางประการของผู้รับสาร การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจจะอยู่ในระดับความรู้ ทักษะ หรือพฤติกรรมของผู้รับสารก็ได้ การสื่อสารนับเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการเปลี่ยนแปลงสังคม

การสื่อสารมีบทบาทอย่างมากในการเผยแพร่ข่าวสาร ถ่ายทอดความรู้ ความคิด และสร้างความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้นในสังคม

(สุรรัตน์ ตรีสกุล 2550:37) ได้ให้คำนิยามความหมายของการสื่อสารไว้ 2 คำนิยามใน 2 มุมมองดังนี้

ความหมายของการสื่อสารซึ่งอธิบายกระบวนการสื่อสารประเภทต่างๆ ในภาพรวม “ การสื่อสาร หมายถึงกระบวนการในการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนสารระหว่างคู่สื่อสาร โดยผ่านสื่อเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ”

ความหมายของการสื่อสารซึ่งเน้นกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นหลัก “ การสื่อสารหมายถึง กระบวนการในการสร้างความหมายร่วมกันระหว่างคู่สื่อสารซึ่งปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกันต่อเนื่องตลอดกิจกรรมการสื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจระหว่างกัน ”

โดยภาพรวมวัตถุประสงค์ของการสื่อสารประกอบไปด้วย

1. เพื่อแจ้งข้อมูลให้ทราบ เป็นการนำเสนอเรื่องราว ความรู้สึนึกคิด ความรู้ หรือสิ่งอื่นใด ที่ต้องการให้ผู้รับสารรู้และเข้าใจข้อมูลนั้นๆ โดยมุ่งให้ความรู้และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง
2. เพื่อประสานงาน เป็นการเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มงานแต่ละฝ่ายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์
3. เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูล เป็นส่งข้อมูลอันจำเป็นต่อการทำงานของแต่ละส่วนต่างๆ ในองค์กร
4. เพื่อการควบคุม สั่งการ ให้เป็นไปตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้
5. เพื่อชักจูง ซึ่งเป็นการนำเสนอเรื่องราวหรือสิ่งอื่นใดเพื่อจูงใจให้เกิดความร่วมมือ สร้างกำลังใจ เพื่อให้ผู้รับสารเกิดความคิดคล้อยตาม หรือปฏิบัติตามที่ผู้ส่งสารต้องการ
6. เพื่อกระตุ้นให้เปลี่ยนแปลงในทางที่ต้องการ อาจเป็นสร้างทัศนคติที่ดีกับองค์กร หรือเป็นการสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้น

(บดีศร กษมางกูร 2551: 17) กล่าวว่าความมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์กรอาจมีผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกระทำที่เอื้อประโยชน์กับสวัสดิภาพขององค์กร การติดต่อสื่อสารจึงมีความจำเป็นต่อหน้าที่งานภายในองค์กร เพราะว่าการติดต่อสื่อสารได้รวมกิจกรรมด้านการจัดการไว้ทั้งหมดและเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งดังนี้

1. การกำหนดและการเผยแพร่เป้าหมายขององค์กร
2. การพัฒนาแผนเพื่อความสำเร็จขององค์กร
3. การจัดระบบของคน และทรัพยากรอื่น ๆ ให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ
4. การคัดเลือก การพัฒนา และการประเมินผลสมาชิกขององค์กร
5. การนำ การสั่งการ การจูงใจ และการสร้างบรรยากาศที่บุคคลเกิดความต้องการที่จะให้ความช่วยเหลือ
6. การควบคุมผลการปฏิบัติงาน

จากนิยามต่าง ๆ ข้างต้น พอจะสรุปความหมายของสื่อสารได้ว่า กระบวนการในการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร แนวคิดและทัศนคติผ่านสื่ออย่างมีความหมายจากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร โดยมีวัตถุประสงค์ตามที่ผู้ส่งสารตั้งไว้ และมีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงสังคม

2.2. ประเภทของการสื่อสาร

(Argenti 2550:30-31, อ้างถึงใน จฉิน เอี่ยมสะอาด) ซึ่งเป็นผู้เขียนหนังสือเรื่อง Corporate Communication ได้แบ่งชนิดของงานสื่อสารองค์กรไว้ 9 ประเภท ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. งานสร้างภาพลักษณ์และเอกลักษณ์ (Image and identity) ภาพลักษณ์ คือ การสะท้อนภาพความเป็นจริงขององค์กร หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือภาพขององค์กรที่ปรากฏเป็นจริงในสายตาของผู้รับข่าวสารข้อมูล พร้อมไปกับการสร้างเอกลักษณ์ให้องค์กรมีความโดดเด่นแตกต่างจากองค์กรอื่น ๆ

2. โฆษณาและสนับสนุนองค์กร (Corporate Advertising and advance) ภาพลักษณ์ขององค์กรสามารถสะท้อนได้โดยการทำโฆษณาองค์กร ซึ่งแตกต่างจากการทำโฆษณาสินค้าและบริการ หรือสื่อสารการตลาดที่เจาะจงให้ผู้รับสารซื้อสินค้าและบริการ แต่การโฆษณา

องค์กร คือ ความพยายามที่จะสื่อความเป็นตัวตนขององค์กร พยายามชี้ให้ผู้รับสารรับรู้ถึงประเด็นที่องค์กรต้องการจะสื่อสาร

3. สื่อมวลชนสัมพันธ์ (Media Relations) คือการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสื่อมวลชนเพื่อความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลขององค์กรสู่สาธารณะ การดำเนินงานการสื่อสารของกิจการในปัจจุบันจะเป็นการดำเนินงานในลักษณะเชิงรุก (Proactive) ซึ่งเทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยอำนวยความสะดวกให้บริษัทสามารถสื่อสารกับสื่อมวลชนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

4. การสื่อสารการตลาด (Marketing Communication) เป็นการดำเนินการสื่อสารทางการตลาด โดยการใช้กิจกรรมหลายอย่างเพื่อขายสินค้า บริการ หรือความคิด ประกอบด้วย การโฆษณา การส่งเสริมการขาย การใช้พนักงานขาย การจัดกิจกรรมพิเศษ หรือการเผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการขายสินค้าและบริการเป็นส่วนใหญ่

5. การสื่อสารทางการเงิน (Financial Communication) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การสร้างความสัมพันธ์กับนักลงทุน (Investor Relations) หรือการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ถือหุ้น (Shareholder Relations) คือ การดำเนินการสื่อสารกับนักลงทุนและผู้ถือหุ้นของบริษัท เพื่อเสนอและสนับสนุนให้เกิดการลงทุนกับบริษัท โดยสะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงานและช่องทางโอกาสที่ดีของการดำเนินกิจการของบริษัทเพื่อประกอบการตัดสินใจของนักลงทุน ซึ่งการดำเนินการสื่อสารทางการเงินนี้ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์จำเป็นต้องทำรายงานงบการเงิน (Financial Statement) และรายงานประจำปี (Annual Report) ของบริษัทเสนอกับผู้ถือหุ้นตามกฎหมาย

6. พนักงานสัมพันธ์ (Employee Relations) เป็นการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์กับพนักงานในองค์กร เพื่อตอบสนองและสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในการทุ่มเทแรงกาย แรงใจ ให้กับการทำงานเพื่อองค์กร และรวมถึงการดำเนินการสื่อสารกับตลาดแรงงาน (Labor Market Communication) เพื่อสื่อสารกับบุคคลที่อาจจะมาสมัครงานกับองค์กร (Prospective Employee) ซึ่งการสื่อสารที่ดีมีบทบาทสำคัญในการช่วยกระตุ้นและจูงใจให้คนเหล่านั้นเข้ามาสมัครงานกับองค์กร

7. ชุมชนสัมพันธ์และการเกื้อหนุน (Community Relations and Corporate Philanthropy) การสื่อสารขององค์กรจำเป็นต้องดำเนินงานด้านชุมชนสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเพื่อขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานต่าง ๆ ชุมชน และเป็นการให้องค์กรมีส่วนร่วมกับชุมชน โดยต้องมีการวางแผนเพื่อรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ตลอดจนคำนึงถึงผลประโยชน์ของทั้งสองฝ่ายร่วมกัน การเกื้อหนุนสนับสนุนสังคม คือ การให้ความสำคัญกับการตอบแทนหรือคืนกำไรสู่สังคม เช่น การบริจาคเงิน การทำกิจกรรมการกุศล หรือการสนับสนุนทุนการศึกษาวิจัยให้กับมหาวิทยาลัย เป็นต้น

8. รัฐสัมพันธ์ (Government Relations) คือ การทำกิจกรรมร่วมกับรัฐบาล เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับส่วนราชการ โดยการจัดโปรแกรมสนับสนุนและช่วยเหลือส่วนราชการต่าง ๆ ซึ่งสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรได้ นอกจากนี้ยังรวมถึงการดำเนินการสื่อสารกับรัฐบาลจะเป็นผู้กำหนดกิจกรรมที่สำคัญของบริษัท รัฐบาลจะเป็นผู้อนุญาตให้ดำเนินการหรือไม่ดำเนินการ ซึ่งมีผลต่อการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะในบริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับสัมปทาน ใบอนุญาต การออกหรือยกเลิกกฎหมาย จะต้องผู้มีหน้าที่ไปติดต่อเจรจาและชี้แจงกับนักการเมืองหรือข้าราชการ เพื่อให้การทำธุรกิจของบริษัทนั้นผ่านไปได้อย่างดี

9. การจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management) คือ การดำเนินการสื่อสารเมื่อเกิดปรากฏการณ์เชิงลบอันรุนแรงที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิด จำเป็นที่จะต้องมีการแก้ไขปัญหาด้วย การจัดการกับภาวะวิกฤต ซึ่งจะต้องมีการวางแผนและทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ขององค์กร จึงจะสามารถรักษาภาพลักษณ์ของบริษัทในระยะยาวเอาไว้ได้ หลักการในการจัดการภาวะวิกฤตต้องยึดหลักการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในเวลาอันรวดเร็วและให้เกิดผลเสียหายน้อยที่สุด

คำคิด ไชยสัจ(2551: 9) กล่าวว่า มีเกณฑ์ในการพิจารณาเกี่ยวกับสถานการณ์การสื่อสาร (Communication Situation) ไว้จำนวน 5 หลักเกณฑ์ ดังนี้

1. เกณฑ์จำนวนของผู้ที่ทำการสื่อสาร ประกอบด้วย

1.1 การสื่อสารภายในตัวบุคคล (Intrapersonal Communication)

1.2 การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) และการสื่อสารกลุ่มเล็ก (Small Group Communication)

1.3 การสื่อสารกลุ่มใหญ่ (Large Group Communication)

- 1.4 การสื่อสารในองค์กร (Organization Communication)
- 1.5 การสื่อสารมวลชน (Mass Communication)
2. เกณฑ์เรื่องภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ประกอบด้วย (Interpersonal Communication)
 - 2.1 การสื่อสารเชิงวัจนภาษา (Verbal Communication)
 - 2.2 การสื่อสารเชิงอวัจนภาษา (Nonverbal Communication)
3. เกณฑ์การเห็นหน้าค่าตากันระหว่างผู้ที่ทำการสื่อสาร ประกอบด้วย
 - 3.1 การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face Communication)
 - 3.2 การสื่อสารโดยมีสื่อขวางกั้น (Interposed Communication)
4. เกณฑ์ความแตกต่างระหว่างผู้ที่ทำการสื่อสาร ประกอบด้วย
 - 4.1 การสื่อสารระหว่างเชื้อชาติ (Interracial Communication)
 - 4.2 การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication)
 - 4.3 การสื่อสารระหว่างประเทศ (International Communication)
5. ลักษณะของเนื้อหาวิชาที่มีการนำการสื่อสารเข้าไปใช้ ประกอบด้วย
 - 5.1 ระบบข่าวสาร (Information Communication)
 - 5.2 การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)
 - 5.3 การสื่อสารมวลชน (Mass Communication)
 - 5.4 การสื่อสารภายในองค์กร (Organization Communication)
 - 5.5 การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication)
 - 5.6 การสื่อสารการเมือง (Political Communication)
 - 5.7 การสื่อสารการสอน (Instructional Communication)
 - 5.8 การสื่อสารสาธารณสุข (Health Communication)

จากประเภทของการสื่อสารที่จำแนกออกได้หลายอย่าง องค์กรจึงต้องตระหนักว่าการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการสื่อไปถึงผู้ที่มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ซึ่งจะต้องกระทำด้วยความโปร่งใส เปิดเผยและตรวจสอบได้ ดังนั้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารมีความจำเป็นจะต้องเลือกรูปแบบ

การสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้ที่มีส่วนได้เสียต่าง ๆ การสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมจะเป็นเรื่องของการเผยแพร่แนวคิด โครงการและผลงานต่าง ๆ ขององค์กรในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และยังเป็นการย้ำให้สังคมเห็นถึงความสำคัญของการรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้นด้วย

2.3. แนวคิดการสื่อสารภายในองค์กร

กรีซ สืบสนธิ (2537 : 64) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กร คือกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราว และวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

เสนาะ ตียาวี (2538 : 8) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กรเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างหน่วยงาน ในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการทำงาน การสื่อสารจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาทของแต่ละคน และทำให้กิจกรรมของแต่ละหน่วยงานมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

บดินทร์ กษมางกูร (2551 : 17) กล่าวว่า การสื่อสารจึงเป็นกระบวนการพื้นฐานที่มีความจำเป็นสำหรับองค์กร เป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรดำเนินอยู่ได้ และเป็นกิจกรรมที่เสริมความร่วมมือประสานงานระหว่างสมาชิกขององค์กร การสื่อสารจึงเป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความสำเร็จหรือความล้มเหลวก็ได้

อาจสรุปได้ว่า การสื่อสารมีความสำคัญต่อองค์กรที่ช่วยให้การประสานงานฝ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กรให้มีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อสนับสนุนการทำงานระหว่างกัน และทำให้กิจกรรมต่างๆ ภายในหน่วยงานประสบความสำเร็จ

2.4. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

ปณัฏดา สังข์แก้ว (2550 : 25) รูปแบบหรือประเภทของการสื่อสารในองค์กรสามารถจำแนกออกได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับว่าต้องการพิจารณาในประเด็นใด โดยส่วนใหญ่จะจำแนกออกเป็น 4 ลักษณะ ได้แก่ จำแนกตามช่องทาง จำแนกตามประเภท จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้ และจำแนกตามทิศทาง ดังนี้

1. จำแนกตามช่องทางการติดต่อสื่อสารแบ่งเป็น 2 แบบคือ

1.1 การสื่อสารทางเดียว (One –Way Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งข่าวสารหรือคำสั่งไปยังผู้รับสาร มีลักษณะเป็นเส้นตรง ไม่มีการย้อนกลับหรือดูปฏิกิริยาของผู้รับสาร โดยทั่วไปเป็นในรูปของนโยบายหรือคำสั่งผู้บริหารระดับสูงสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา มีข้อได้เปรียบคือ รวดเร็ว ซึ่งเห็นได้ชัดเจนมาก การสื่อสารนี้เหมาะกับสถานการณ์ที่ผู้ส่งสารมีความรู้ในเรื่องนั้น ๆ สูงกว่าอีกฝ่าย แต่การสื่อสารแบบนี้จะทำให้ขวัญกำลังใจของอีกฝ่ายถูกกระทบกระเทือนได้

1.2 การสื่อสารสองทาง หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถตอบสนองและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน เพื่อเกิดความเข้าใจอย่างทั่วถึงและลึกซึ้ง ผู้ส่งสารจะให้ความสนใจกับปฏิกิริยาโต้กลับของผู้รับสารซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญมาก การบริหารที่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็น จะเป็นการลดช่องว่างของการสื่อสารที่ดี ป้องกันการตีความ ไม่เหมือนกัน ที่สำคัญ คือ การสื่อสารสองทางสามารถสร้างขวัญกำลังใจและการมีส่วนร่วม ความรู้สึกเป็นเจ้าของงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งรูปแบบของการสื่อสารสองทางมักออกมาในลักษณะของการประชุมหรือปรึกษาหารือ

2. จำแนกตามรูปแบบการติดต่อสื่อสาร แบ่งเป็น 2 แบบคือ

2.1 การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ หมายถึง การสื่อสารที่คำนึงถึงตำแหน่งหรือลำดับชั้นการทำงานระหว่างผู้ส่งและผู้รับสาร การติดต่อสื่อสารจะเป็นไปตามโครงสร้างองค์กร มีลำดับขั้นตอนและกฎระเบียบกำหนดไว้ชัดเจน การสื่อสารแบบนี้มักเน้นสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร

2.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ หมายถึง การสื่อสารที่ไม่เกิดขึ้นตามแบบแผนองค์กร ที่ตั้งจากบนลงล่าง ล่างขึ้นบน ตามแนวนอนและข้ามสายงาน โดยคำนึงถึงความสัมพันธ์ทางตำแหน่งน้อยมาก เนื่องจากข่าวสารที่ไม่เป็นทางการและส่วนตัว เกิดขึ้นจากความเกี่ยวพันระหว่างบุคคล ทิศทางการไหลของข่าวสารจึงไม่อาจจะเนได้

3. จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร แบ่งเป็น 2 แบบ คือ

3.1 การสื่อสารโดยใช้ถ้อยคำและการเขียน หมายถึง การสื่อสารที่อาศัยคำ เลขจำนวน หรือเครื่องหมายเน้น เป็นสัญลักษณ์ของข่าวสาร อาจเป็นภาษาพูด เขียน หรือ

คณิตศาสตร์ก็ได้ ดังนั้นการสื่อสารแบบนี้จึงเป็นการใช้ถ้อยคำ หรือลายลักษณ์อักษรที่มีลักษณะตีความได้โดยตรงหรือโดยอ้อม

3.2 การสื่อสารโดยไม่ใช้ถ้อยคำ หมายถึง การสื่อสารที่ใช้สัญลักษณ์นอกเหนือไปจากคำ เลขจำนวน หรือเครื่องหมายเน้น เป็นการสื่อสารโดยใช้ท่าทางและการเคลื่อนไหว การสื่อสารแบบนี้มีประโยชน์มาก เนื่องจากอารมณ์และความรู้สึกส่วนใหญ่แสดงออกโดยไม่ใช้ถ้อยคำได้ถูกต้องแน่นอนกว่าการใช้ถ้อยคำ ลักษณะท่าทางบางประการเป็นเครื่องชี้เพื่อการเสนอแนะและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี และคำพูดอาจบิดเบือนได้ง่ายกว่า

4. จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร แบ่งเป็น 3 แบบ คือ

4.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) หรือการสื่อสารตามแนวตั้ง เป็นลักษณะการสื่อสารในองค์กรแบบคลาสสิก การสื่อสารแบบนี้เป็นไปตามสายการบังคับบัญชาจากผู้มีอำนาจสูงไปสู่ระดับที่ต่ำกว่าในองค์กร เพื่อสั่งงาน เพื่อให้ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อบอกผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเขาเหล่านั้น

การสื่อสารจากบนลงล่างมักออกมาในรูปแบบของคำสั่ง นโยบาย วิธีปฏิบัติงาน อำนาจงาน คำเตือน คำยืนยัน และชักจูงความเข้าใจของข่าวสาร โดยทั่วไปจะใช้ช่องทางการส่งสาร คือ การสั่งงานตามลำดับชั้น โปสเตอร์ และกระดานปิดประกาศ วาสารของบริษัท คู่มือพนักงาน รายงานประจำปี เสียงตามสาย สหภาพแรงงาน และการประชุมกลุ่ม

4.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward communication) หรือ การสื่อสารในแนวตั้ง หมายถึง การสื่อสารจากระดับต่ำกว่าไปยังระดับที่สูงกว่า การสื่อสารประเภทนี้เป็นสิ่งสำคัญสำหรับตำแหน่งหรือส่วนต่าง ๆ ที่ต้องทำงานประสานกัน ช่วยเสริมสร้างทัศนคติและกำลังใจในการทำงาน สารจากพนักงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญแก่ผู้บริหาร เพราะช่วยชี้ให้เห็นว่าพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในสารที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาเพียงใด

4.3 การสื่อสารตามแนวนอน หรือในระดับเดียวกัน (Horizontal communication) เป็นลักษณะการเดินทางของข่าวสารระหว่างผู้ที่มีตำแหน่งเสมอกันหรือใกล้เคียงกัน ทั้งในสายงานเดียวกันหรือข้ามสายงาน โดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว การสื่อสารตามแนวนอนเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับตำแหน่งหรือส่วนต่าง ๆ ที่จะต้องประสานกัน หรือทำงานใน

ลักษณะเป็นกลุ่ม (Teamwork) ในระดับเดียวกัน ดังนั้น การกำหนดนโยบายเพื่อเป็นแนวทางติดต่อข้ามสายงานจึงจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะช่วยประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสารได้อย่างมาก

รูปแบบของการสื่อสารทั้ง 4 รูปแบบต่างถูกนำมาใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์กรอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงควรพิจารณาให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการใช้งาน

2.5. ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสาร

รวีวรรณ ประกอบผล (2542 : 134-140) ได้กล่าวว่า การสื่อสารของมนุษย์ในทุกระดับและทุกรูปแบบอาจมีอุปสรรคของการสื่อสารเกิดขึ้นได้เสมอ บุคคลผู้กระทำการสื่อสารจึงควรต้องตระหนักถึงอุปสรรคของการสื่อสารและพยายามจัดอุปสรรคของการสื่อสาร ซึ่งมีดังนี้

1. อุปสรรคที่ผู้ส่งสาร ในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับสาร เพื่อให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมาย ผู้ส่งสารจะต้องมีความรู้อย่างเพียงพอ ถ้าหากผู้ส่งสารขาดความรู้ในเรื่องที่จะส่งแล้ว ผู้รับสารก็จะขาดความเชื่อถือในตัวผู้ส่งสาร ขาดความเต็มใจที่จะรับสารจากผู้ที่ไม่จริง ซึ่งจะมีผลทำให้การสื่อสารสะดุดหยุดลงและไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ผู้ส่งสารต้องการ

นอกจากนี้ หากผู้ส่งสารมีทัศนคติในลักษณะที่ไม่พึงประสงค์ต่อการสื่อสารแล้วก็จะทำให้การสื่อสารเป็นไปโดยราบรื่นได้ยาก เช่น หากผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้รับสารก็จะเกิดความไม่เต็มใจในการสื่อสาร หรือ หากผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตนเองเกิดความไม่มั่นใจก็อาจทำให้เกิดผลในทางลบต่อการสื่อสารได้

ด้วยเหตุนี้ ในการสื่อสารทุกครั้งผู้ส่งสารจึงควรต้องมีการเตรียมความพร้อมที่ดีในเรื่องของข้อมูล ความรู้และสร้างทัศนคติที่เพื่อความสำเร็จในการสื่อสาร

2. อุปสรรคที่สาร ในกระบวนการสื่อสาร สารที่ผู้ส่งสารส่งออกไปยังผู้รับสาร อาจจะเป็นอุปสรรคของการสื่อสารได้ หากสารนั้นขาดความพอเหมาะพอดีกับกำลังความสามารถในการรับสาร เช่น ยากหรือง่ายเกินไปสำหรับผู้รับสาร สารซึ่งขาดการจัดลำดับเรื่องราวที่ดีพอ สารที่มีลักษณะสลับซับซ้อนคลุมเครือ ไม่แจ่มชัด สารที่มีรูปแบบลำสมัยไม่เหมาะสมกับผู้รับสาร ฯลฯ ล้วนแล้วแต่จะทำให้การสื่อสารไม่ประสบผลได้นอกจากนี้สารที่มีลักษณะขัดกับความคิด ความเชื่อ และค่านิยมของผู้รับสารก็อาจจะเป็นอุปสรรคในการสื่อสารได้

3. อุปสรรคที่ช่องทางการสื่อสาร หรือ สื่อ อุปสรรคของการสื่อสารอาจอยู่ที่สื่อหรือช่องทางที่ผู้ส่งสารเลือกใช้ ถ้าผู้ส่งสารเลือกใช้ช่องทางหรือสื่อที่ไม่เหมาะสมก็จะมีผลต่อการสื่อสาร เช่น หากผู้รับสารไม่มีความรู้ในการอ่านออกเขียนได้แต่ผู้ส่งสารเลือกใช้สื่อสิ่งพิมพ์ในการเผยแพร่ก็จะก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคได้ ด้วยเหตุนี้การเลือกใช้สื่อจึงต้องคำนึงถึงคุณสมบัติของสื่อแต่ละชนิด และยังคงคำนึงถึงความสะดวก ความเหมาะสม และความเป็นไปได้ของผู้รับสารในการที่จะรับสารจากสื่อที่ผู้ส่งสารเลือกใช้ด้วย

4. อุปสรรคที่ผู้รับสาร อาจเกิดขึ้นจากการที่ผู้รับสารขาดพื้นฐานความรู้ในเรื่องที่ตนจะเป็นผู้รับสาร การที่รับสารได้อย่างเข้าใจชัดเจนก็เป็นไปได้ยาก บางครั้งผู้รับสารก็อาจจะสำคัญผิดคิดว่าตนมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่จะทำการสื่อสารมากพอแล้ว ทำให้เกิดความไม่สนใจ ไม่ตั้งใจที่จะรับสารหรือเกิดความเข้าใจผิดในสาร ซึ่งเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้ยากและเป็นอุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุผล

นอกจากอุปสรรคข้างต้น ทักษะคิดอันไม่พึงประสงค์ของผู้รับสารที่มีต่อการสื่อสาร ทักษะคิดต่อหัวข้อในการสื่อสาร ตลอดจนทัศนคติที่มีต่อผู้ส่งสารก็ย่อมทำให้การสื่อสารไม่บรรลุผลได้ เช่น ผู้รับสารที่ไม่ชอบผู้ส่งสาร อาจเกิดความรู้สึกไม่อยากที่จะรับสารที่ผู้ส่งสารส่งมาให้ได้ บางครั้งผู้รับสารอาจจะมีทัศนคติในทางลบต่อเรื่องที่จะสื่อสาร ก็อาจทำให้เกิดความรู้สึกไม่อยากที่จะรับสาร แม้ว่าผู้ส่งจะมีความพยายามและตั้งใจในการที่จะส่งสารสักเท่าใดก็ตาม นอกจากนั้น ผู้รับสารก็อาจจะเป็นผู้ตั้งความหวังมากเกินไปในการสื่อสารครั้งหนึ่ง ๆ ซึ่งเมื่อเกิดความรู้สึกไม่สมหวัง ผิดหวัง ก็จะมีผลทำให้ไม่สู้จะชื่นชมกับการสื่อสารครั้งนั้น ๆ ขึ้นได้ สิ่งเหล่านี้จึงเป็นอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นกับตัวผู้รับสาร

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2548:51-61 , อ้างถึงใน ทรงธรรม ชีระกุล) ได้สรุปประเด็นของอุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดขึ้นองค์กร ดังนี้

1. การบิดเบือนการสื่อสาร การบิดเบือนที่เกิดขึ้นในการสื่อสารนั้นอาจเกิดขึ้นโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าผู้บิดเบือนรู้หรือไม่ว่าความหมายที่สื่อสารไปนั้นถูกคัดแปลงแก้ไข การบิดเบือนเกิดขึ้นในการสื่อสารทุกระดับ อาจเป็นการบิดเบือนที่ตั้งใจ และไม่ตั้งใจ

2. ภาระหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสาร ภาระในการสื่อสารเป็นเรื่องเกี่ยวกับปริมาณและความสลับซับซ้อนของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมา ซึ่งตัวแปรทั้งสองตัวนี้จะต้องพิจารณาร่วมกัน บุคคลจะได้รับข้อมูลข่าวสารมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับช่องทางของการสื่อสาร นอกจากนี้บุคคลสามารถจัดการกับข้อมูลข่าวสารที่ไม่สลับซับซ้อนได้ดีกว่าข้อมูลที่สลับซับซ้อนและไม่อาจคาดคะเนได้ ภาระที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารที่ก่อให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสารแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

2.1 ภาระในการสื่อสารที่น้อยเกินไป เกิดขึ้นเนื่องจากผู้ปฏิบัติถูกตัดออกจากสายใยของการสื่อสารขององค์กร

2.2 ภาระในการสื่อสารที่มากเกินไป จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคล ระบบ หรือองค์กรไม่สามารถดำเนินการกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมา ผลเสียจะเกิดขึ้นเฉพาะในองค์กรเปิดที่บุคคลสามารถหาข้อมูลข่าวสารได้อย่างไม่จำกัด

2.3 ภาระในการสื่อสารที่เหมาะสม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน ผลจากการมีภาระความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารที่เหมาะสมบุคคลจะรู้สึกว่าได้รับการจูงใจและมีประสิทธิภาพในการทำงาน

สรุปได้ว่าการสื่อสารมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างยิ่ง หากบุคคลากรในองค์กรขาดความรู้ความเข้าใจในการสื่อสาร ไม่สามารถรับรู้หรือถ่ายทอดความรู้ ความคิด จะส่งผลกระทบต่อการทำงานต่าง ๆ ที่ต้องทำงานร่วมกัน อาจทำให้เกิดปัญหาต่างๆ มากมาย ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคคลากรและองค์กรในทุกวันนี้ มีอยู่ไม่น้อยที่เป็นสาเหตุมาจากความล้มเหลวของการสื่อสาร ดังนั้นการสื่อสารจึงมีความสำคัญสำหรับองค์กร

2.6. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

(วิโรจน์ โสวัณนะ 2545 : 95) การสื่อสารเป็นกลยุทธ์หรือกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่ความเข้าใจในการติดต่อและการทำงานร่วมกันของบุคคลในองค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมาย แต่หากไม่เรียนรู้และเข้าใจความต้องการของตนเอง ไม่เข้าใจผู้อื่นแล้วไม่ว่าจะมีกระบวนการสื่อสารที่ดีและมีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยเพียงใดก็ไร้คุณค่า

(วันชัย มีชาติ 2548 : 152-154, อ้างถึงใน ทรงธรรม ชีระกุล 2549) การสื่อสารที่ผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อการบรรลุประสิทธิผลขององค์กรเสมอ การสร้างระบบการสื่อสาร

ภายในองค์กรที่ดีจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารทุกองค์กร คือ การจัดระบบการสื่อสารตลอดจนการไหลของข้อมูลข่าวสารในองค์กรและลดความผิดพลาดหรืออุปสรรคในการสื่อสารซึ่งสามารถทำได้หลายวิธีสรุปได้ดังนี้

1. การติดตามผลและให้ข้อมูลย้อนกลับ (Follow-up and feed back) เป็นวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบข้อมูลที่ส่งไปว่าผู้รับเข้าใจตรงกับผู้ส่งเพียงไร วิธีการนี้จะทำให้กระบวนการสื่อสารเป็นแบบ two-way ซึ่งอาจเกิดขึ้นในการพบปะกันหรือหากเป็นการใช้เอกสารติดตามผล และข้อมูลย้อนกลับอาจตรวจสอบได้จากการโต้ตอบ การแสดงออกของผู้รับสารจะทำให้เราทราบว่า การสื่อสารมีความถูกต้องเพียงไร

2. การใช้การสื่อสารหลายวิธี (Parallel channels and repetition) การใช้วิธีการสื่อสารและช่องทางการสื่อสารหลายวิธีทำให้การติดต่อสื่อสารมีความถูกต้องยิ่งขึ้น เช่น มีการสั่งการด้วยเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว และยังมีการประชุมและสั่งการด้วยวาจา และใช้โอกาสพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการด้วย ก็จะทำให้การสื่อสารถูกต้องมากยิ่งขึ้น

3. ระยะเวลา (Timing) ปัญหาด้านระยะเวลาเป็นสาเหตุหนึ่งของการสื่อสารที่เบี่ยงเบนไปทั้งในแง่ของความกดดันด้านเวลาและความไม่เหมาะสม ในการสื่อสารเวลาหนึ่ง ๆ องค์กรและกลุ่มอาจกำหนด มาตรฐานด้านเวลาเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวได้ เช่น ระบุไว้ล่วงหน้าว่า จะทำงานหนึ่งให้เสร็จเมื่อใดเพื่อเป็นเกณฑ์ในการจัดแบ่งเวลาและติดต่อระหว่างกันในการรายงาน และสั่งการในองค์กร นอกจากนี้ยังต้องแยกระหว่างงานประจำกับงานจรซึ่งจะช่วยลดแรงกดดันด้านเวลาอันจะทำให้การสื่อสารมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น

4. ให้ความสนใจกับภาษา (Attention to language) ในการสื่อสารนั้น การเลือกใช้ศัพท์ ระดับของคำ และความหมายของคำ เป็นวิธีการหนึ่งที่จะลดความผิดพลาดในการสื่อสารได้ การเลือกใช้คำและระดับของภาษานี้จะเกี่ยวข้องกับการทำความเข้าใจกับผู้ที่เราจะสื่อสารด้วยว่า ควรจะใช้ภาษาในระดับใด

5. ศูนย์กลางข้อมูล (Information communication and information centers) การสื่อสารโดยวิธีการนี้จะเป็นการสื่อสารที่รวดเร็วและยืดหยุ่น และมีความถูกต้องของข้อมูลมาก ซึ่งองค์กรอาจใช้ศูนย์กลางข้อมูลเป็นแหล่งกระจายข่าวโดยไม่ผ่านช่องทางที่เป็นทางการขององค์กรก็อาจจะทำให้การสื่อสารมีความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

6. การให้รู้เท่าที่จำเป็น (The exception principle and the need to know) เป็น การวางระบบในการสื่อสารในองค์กรให้มีการสื่อสารในกรณีพิเศษและให้มีการรับข้อมูลเฉพาะที่ จำเป็น โดยการเสนอข้อมูลไปยังฝ่ายบริหารเฉพาะที่ฝ่ายบริหารต้องการ ในขณะที่เดียวกันฝ่าย บริหารก็ให้ข้อมูลหรือสื่อสารกับพนักงานเฉพาะสิ่งที่พนักงานจำเป็นต้องรู้เท่านั้น ซึ่งจะทำให้ การสื่อสารไม่มีข้อมูลมากเกินไป วิธีการนี้จะเหมาะกับองค์กรที่มีสายการบังคับบัญชาสูง

7. การใช้ธรรมเนียมปฏิบัติในการสื่อสาร (Communication etiquette) เป็น ความพยายามที่จะวางระบบในการสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร เช่น โทรสารให้ใช้ สื่อสารเฉพาะในเรื่องที่จำเป็นและเร่งด่วน ซึ่งการใช้เครื่องมือโดยไม่จำเป็นอาจจะทำให้ การสื่อสารผิดพลาดหรือมีมากเกินไป การสร้างธรรมเนียมปฏิบัติที่เหมาะสม จึงเป็น การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการสื่อสารได้

8. การฟังอย่างตั้งใจ (Listen actively) เป็นการลดความผิดพลาดจากการสื่อสาร การตั้งใจฟังจะทำให้ข้อมูลที่ผู้ส่งสารต้องการจะส่งถึงผู้รับสารครบถ้วน ในขณะที่เดียวกันการฟัง อย่างตั้งใจนั้นผู้รับสารสามารถคิดต่อ และไตร่ตรองสิ่งที่ได้ฟังและอาจมีการสอบถาม หรือทำ ความเข้าใจข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น นอกจากนี้การฟังอย่างตั้งใจจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีระหว่าง ผู้ที่สื่อสารและเกิดการยอมรับกัน ซึ่งจะเป็นการพัฒนากระบวนการความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากร ภายในองค์กรตามมาด้วย

อนันต์ อนันตโชติ (2549: 20, อ้างถึงใน นิสากร เศรษฐวรารังกูร) ได้กล่าวถึงปัจจัย ที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลว่า ขึ้นอยู่กับหลักสำคัญ 7 ประการ ตาม รายละเอียด ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) การสื่อสารจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตั้งอยู่บน พื้นฐานของความน่าเชื่อถือ ไม่บิดเบือนความจริง และผู้รับต้องเชื่อถือในตัวผู้ส่งสารด้วย

2. ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม (Context) สิ่งสำคัญอยู่ที่ท่าทาง คำพูดภาษา ที่เหมาะสม นอกเหนือไปจากสังคม วัฒนธรรมหรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ การติดต่อสื่อสารจะต้อง เปิดโอกาสให้ผู้รับสารหรือกลุ่มเป้าหมายได้มีส่วนร่วมในการสื่อสารด้วย และการสื่อสารนั้น ควรจะมีคำอธิบายที่ชัดเจน ช่วยให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น

3. เนื้อหาสาระ (Content) เนื้อหาของข่าวสารจะต้องให้ความหมายและเรื่องราวที่เป็นจริง และมีความหมายต่อผู้รับสาร มีลักษณะน่าสนใจ และเป็นเรื่องราวที่อาจให้ความพึงพอใจหรือไม่พอใจ พร้อมกับมีการชี้แจงและแนะนำให้มีการตัดสินใจด้วย

4. ความต่อเนื่องและอยู่กับร่องกับรอย (Continuity and consistency) การสื่อสารนั้นต้องมีการต่อเนื่อง สม่่าเสมอ

5. ช่องทางการสื่อสาร (Channels) การสื่อสารจะเผยแพร่ได้ดี จะต้องเลือกส่งให้ถูกช่องทางการสื่อสาร ซึ่งควรเลือกช่องทางที่ได้ผลรวดเร็วที่สุด

6. ความสามารถของผู้รับสาร (Capability of Audience) การสื่อสารนั้นจะต้องพิจารณาถึงความสามารถของผู้รับสาร ให้สะดวกและง่ายต่อการทำความเข้าใจมากที่สุด ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความรู้พื้นฐาน โอกาสอำนวย และสถานที่ เป็นต้น

7. ความชัดเจนของการสื่อสาร (Clarity) การสื่อสารควรใช้ถ้อยคำและภาษาที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ

สรุปได้ว่าการสื่อสารที่ดีจะต้องมีประสิทธิภาพ โดยอาจวัดจากความเข้าใจของผู้รับสารว่าตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้ส่งข่าวสารหรือไม่ หากพบว่าผู้รับข่าวสารไม่เข้าใจในสารที่ได้มีการสื่อไป จะต้องทบทวนหาสาเหตุและดำเนินการแก้ไข เพราะการสื่อสารที่ดีนั้นจะสร้างความเข้าใจความร่วมมือ และการประสานงานที่ดีให้เกิดขึ้น และเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

2.7. อิทธิพลของสื่อ

การเปิดรับสารของผู้รับสารที่มาจากสื่อประเภทต่าง ๆ จะมีผลกระทบและมีอิทธิพลต่อผู้รับสารไม่ว่าทางใดก็ทางหนึ่งเสมอ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้ให้ความสนใจสื่อบุคคล สื่อโฆษณาเฉพาะกิจ และสื่อมวลชน

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2546 : 246-247) ได้กล่าวว่า สื่อบุคคล เป็นบุคคลที่นำพาข่าวสารไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยอาศัยการติดต่อสื่อสารแบบตัวต่อตัวระหว่างบุคคล 2 คน หรือมากกว่า 2 คนขึ้นไป ซึ่งสื่อบุคคลที่ระบุในการศึกษานี้ได้แก่ ผู้บริหาร พนักงาน ตัวแทนจากหน่วยงานอื่น ๆ และชาวบ้าน ทั้งนี้การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นการสื่อสารสองทาง ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถซักถามทำความเข้าใจและมีปฏิริยาตอบโต้กันและกันได้ทันที สื่อบุคคลจึงมี

ประสิทธิภาพอย่างมาก เช่น พนักงานขายมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อหรือไม่ซื้อสินค้าเป็นลำดับที่ 2 รองจากญาติมิตร เนื่องจากสามารถใช้วาทีศิลป์ในการโน้มน้าวใจให้ลูกค้าหรือผู้รับสารให้ใจอ่อนได้ง่าย เป็นการสื่อสารแบบตัวต่อตัวที่ลูกค้าจะหลงใหลหรือไม่สนใจการสื่อสารนั้นได้ค่อนข้างยาก ลูกค้าไม่มีเวลาในการตรวจสอบข้อมูลสำหรับการตัดสินใจ อาทิ การนำเสนอแพ็คเกจที่พักร่วมส่วนลดพิเศษ ซึ่งผู้ส่งสารที่มีความชำนาญ สามารถดัดแปลงเนื้อหาสารให้เหมาะสมกับความสนใจของลูกค้าแต่ละคนได้ และทำให้มีโอกาสสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาวกับลูกค้า

สื่อโฆษณาเฉพาะกิจ ได้แก่ ป้ายโฆษณา โปสเตอร์ โบปปลิว แผ่นพับ เป็นสื่อที่จัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่งเป็นการเฉพาะ เป็นสื่อที่ใช้ในการสนับสนุนสื่อหลักมีกลุ่มเป้าหมายที่เล็กกว่าสื่อมวลชน แต่สามารถให้ข่าวสารเฉพาะทาง ซึ่งเหมาะกับกลุ่มเป้าหมายนั้น ๆ ได้มากกว่า สามารถปรับรูปแบบให้เหมาะกับพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายมีความเป็นกันเอง เป็นส่วนตัวกับเป้าหมาย มีความถี่สูงกับเป้าหมายเฉพาะ มีราคาถูกกว่าสื่อมวลชนสามารถสร้างภาพลักษณ์ได้ชัดเจน สามารถควบคุมได้ง่าย มีความยืดหยุ่นสูงสามารถสร้างความแปลกใหม่ และความคิดสร้างสรรค์ในการนำเสนอได้มาก และบ่อยครั้งที่ทำให้กลุ่มเป้าหมายเกิดพฤติกรรมหรือตัดสินใจซื้อในทันทีทันใด จึงเป็นสื่อที่เหมาะสมกับการเจาะกลุ่มเป้าหมายเฉพาะกลุ่มได้เป็นอย่างดี

สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร และอินเทอร์เน็ต เป็นสื่อที่ได้รับความนิยม เพราะสามารถเผยแพร่ข่าวสารไปยังผู้รับสารจำนวนมากได้ในเวลาเดียวกัน โดยสื่อมวลชนแต่ละประเภทต่างก็มีคุณลักษณะ ข้อเด่น ข้อด้อย ที่แตกต่างกันอันส่งผลให้มีอิทธิพลต่อผู้รับสารแตกต่างกันไปด้วย เช่น ในแง่ของความน่าเชื่อถือ หนังสือพิมพ์ที่มีรายละเอียดของข่าวสารครบถ้วนจะสามารถสร้างความน่าเชื่อถือได้มากกว่าวิทยุที่ผู้รับสารได้ยินแต่เสียงเท่านั้น ไม่สามารถตรวจสอบข่าวสารย้อนหลัง และไม่สามารถรู้รายละเอียดของข่าวได้ หนังสือพิมพ์จึงมีอิทธิพลต่อความรู้ ความเข้าใจของผู้รับสารได้มากกว่าวิทยุ ในขณะที่โทรทัศน์สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก สร้างการจดจำได้ง่าย สร้างความประทับใจ และสร้างภาพพจน์สินค้าได้ดี เพราะมีทั้งภาพและเสียง สามารถดึงดูดความสนใจและมีความถี่ ในการเข้าถึงผู้รับสารได้มากกว่า โดยได้รับความนิยมเชื่อถือในระดับหนึ่งจากการแสดงให้เห็นทั้งภาพและเสียง และการเผยแพร่อย่างกว้างขวาง ทางด้านอินเทอร์เน็ตจะมีความรวดเร็วเผยแพร่ได้กว้างขวาง

ไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ แต่ไม่ค่อยมีความน่าเชื่อถือ สำหรับนิตยสารก็มีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เพราะมีเนื้อหาเฉพาะเท่าที่กลุ่มเป้าหมายสนใจ สามารถให้รายละเอียดของข้อมูลได้มาก สามารถเก็บไว้ได้นานจึงได้รับความเชื่อถือมากจากกลุ่มเป้าหมายนั้น ๆ เป็นต้น

เสถียร เขยประทับ (2528 : 23-24) กล่าวว่าสื่อบุคคลมีความได้เปรียบสื่ออื่น ๆ ดังนี้

1. สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงข่าวสารแบบทางตรง ถ้าผู้รับสารไม่เข้าใจก็สามารถไต่ถามหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ส่งสารได้ในเวลาอันรวดเร็ว ซึ่งทำให้ผู้ส่งสารสามารถปรับปรุงแก้ไขสารที่ส่งออกไป ให้เหมาะสมกับความต้องการและความเข้าใจของผู้รับสารได้ในเวลาอันรวดเร็วเช่นกัน ส่งผลให้อุปสรรคของการสื่อสารลดลง

2. สามารถจูงใจบุคคลให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ฝังรากลึกได้ เนื่องจากผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความใกล้ชิดกัน ความเชื่อถือในข่าวสารจึงมากกว่าการสื่อสารมวลชนที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่รู้จักมักคุ้นกันหรือเห็นหน้าตากัน

ลกัสนันท์ จิระพุดิพัฒน์ (2551: 38-39) ทั้งนี้ ลักษณะและความสัมพันธ์ของบุคคลที่เอื้อต่อการชักจูงมี 5 ประการคือ

1. การติดต่อระหว่างบุคคลเป็นไปอย่างง่าย ๆ ไม่กฏเกณฑ์บังคับ
2. การติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า เปิดโอกาสให้สามารถยืดหยุ่นเนื้อเรื่องในการสนทนาได้ หากผู้ทำหน้าที่เป็นผู้สื่อสารได้รับการต่อต้านจากผู้ฟัง ก็อาจเปลี่ยนแปลงเรื่องสนทนาไปเป็นรูปแบบอื่นได้
3. ความสัมพันธ์โดยตรงของบุคคล ที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้าจะช่วยสนับสนุนต่อเนื้อหาที่ผู้รับสารไม่ยอมรับ
4. ผู้รับสารบางคนมักจะเชื่อถือในข้อตัดสินใจและทัศนะของผู้ที่เขารู้จัก และนับถือมากกว่าจะเชื่อบุคคลที่เขาไม่รู้จักที่มาติดต่อสื่อสารด้วย
5. ในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น บางครั้งผู้กระทำการติดต่อสื่อสารอาจประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของตน โดยไม่ได้มีการชักจูงใจให้ผู้รับฟังยอมรับทัศนะของเราสรุปได้ว่าการสื่อสารที่ต้องการสร้างการเปลี่ยนแปลง หรือต้องการที่โน้มน้าวผู้รับสาร การเลือกใช้สื่อบุคคลจะมีผลอย่างมากในการเปิดรับข่าวสารและสร้างแรงจูงใจ

3. แนวคิดเรื่องการทำงานเป็นทีม

การบริหารงานองค์กรในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นองค์กรธุรกิจ หรือองค์กรราชการ ก็ตามต่างมีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนโยบาย ลักษณะวิธีการปฏิบัติงาน กระบวนการตัดสินใจ การพัฒนาบุคลากรทั้งในแง่ทักษะในงานและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดและเจริญก้าวหน้า ภายใต้อิทธิพลของความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของ สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ดังนั้นในปัจจุบันหลาย ๆ องค์กรจึงได้นำแนวคิดการทำงาน เป็นทีมมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การทำงานขององค์กร สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.1. ความหมายของทีมงาน

เมื่อกล่าวถึงรูปแบบการทำงานซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่าสามารถสร้างประโยชน์อย่างมากในบริบทต่าง ๆ คือการทำงานเป็นทีม (Teamwork) ซึ่งน่าจะอยู่คู่กับมนุษย์มาตั้งแต่เริ่มมีสังคม มนุษย์เกิดขึ้นในโลก อาจเป็นเพราะเหตุมนุษย์เป็นสัตว์สังคมย่อมต้องมีการอยู่ร่วมกัน ซึ่งคงเป็น ธรรมชาติอยู่เองที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และมีการทำกิจการงานร่วมกัน โดยในสังคม การทำงานเช่นองค์กรแนวคิดการทำงานเป็นทีมได้รับความสนใจและมีการฝึกอบรมและพัฒนา ให้แก่บุคลากรในองค์กรกันอย่างกว้างขวาง

Mike Woodcock (1989) กล่าวว่า “ทีม คือ กลุ่มคนที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกันและ มีความต้องการที่จะร่วมกันทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้นด้วยกัน”

Mike Woodcock and Dave Francis (1994) กล่าวว่า ทีม หมายถึง กลุ่มคนที่มี ความเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการมีส่วนร่วมในการบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน”

Schermerhorn, Hunt and Osborn (2003) ได้ให้ความหมายของคำว่าทีมงาน หมายถึง กลุ่มคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป ที่มีปฏิริยาและมีอิทธิพลระหว่างกัน และมีความผูกพัน ร่วมกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน และมีการรับรู้ตัวเองในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ภายในองค์กร

สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า ทีม คือ กลุ่มของบุคคลที่มีความสามารถที่แตกต่าง กันมาทำงานร่วมกัน มีผูกพัน มีความร่วมมือกัน และมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

3.2. ความหมายของการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมคืออะไร “การทำงานของคนตั้งแต่สองคนขึ้นไปซึ่งมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ไปในทิศทางเดียวกัน มีความร่วมมือกัน และรับผิดชอบร่วมในความสำเร็จหรือล้มเหลวของทีม” (กลยุทธ์การสร้างทีมงาน, 2552)

ประภาศรี อึ้งกุล (2542 : 79-82) ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีม หมายถึง การรวมกันของบุคคลจำนวนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมมือร่วมใจกันทำกิจกรรม มีปฏิสัมพันธ์อันดีต่อกันมีการติดต่อสื่อสาร ประสานงานกัน เพื่อความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่วางไว้ร่วมกัน การทำงานเป็นลักษณะเป็นกระบวนการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างที่พร้อมจะปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ผู้นำทีมงาน สมาชิกทีมงาน การบริหารและการจัดการทีม มีเป้าหมายร่วมกัน และร่วมปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนงานสำเร็จ

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์และคณะ (2545 : 82) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม มีความยืดหยุ่นมากกว่าการทำงานแบบต่างคนต่างทำตามหน้าที่ ความรับผิดชอบและความชำนาญของตน ขณะเดียวกันทีมงานก็สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ หรือปัญหาต่าง ๆ ได้ดีกว่าการจัดโครงสร้างองค์การแบบแผนงาน หรือรูปแบบเดิม ๆ ที่แบ่งงานเป็นขั้นตอนตามความชำนาญ ประการสำคัญ การทำงานเป็นทีมยังเป็นที่ดีในการส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานที่เป็นประชาธิปไตยในองค์กร และทีมงานจะช่วยกระตุ้นพนักงานให้ทำงานของตนและกลุ่มอย่างเต็มความสามารถ โดยสมาชิกในทีมงานจะต้องเข้าใจภารกิจ วัตถุประสงค์ และปฏิบัติตามกฎพื้นฐานของกลุ่ม ตลอดจนแบ่งความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่อย่างยุติธรรม เพื่อช่วยให้การทำงานสอดคล้องประสานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ปริญญา ตันสกุล (2547: 8) กล่าวว่าไว้ว่าการเป็น “ทีมเวิร์ค” ได้นั้นก็ต่อเมื่อแต่ละคนจะต้องมารวมตัวกันภายใต้เงื่อนไขหลักสำคัญ 7 ประการ คือ

1. ต้องมีวัตถุประสงค์เดียวกันในการอยู่ร่วมกัน
2. ต้องทำงานนั้นโดยมีเป้าหมายเดียวกัน
3. ต้องมองเห็นประโยชน์ของการทำงานร่วมกัน
4. ถือกฎกติกาและกรอบการทำงานเดียวกัน
5. ต้องกำหนดหน้าที่ของแต่ละคนไว้อย่างชัดเจน

6. ต้องมีผู้นำกลุ่มหรือหัวหน้าทีมคนเดียวกัน
7. ต้องรับผิดชอบในความสำเร็จหรือความล้มเหลวร่วมกัน

เด้น วาลิก (2526) ยังกล่าวว่า การทำงานเป็นทีมสามารถกระตุ้นความคิดของแต่ละบุคคลในทีม พร้อมทั้งพัฒนาแนวความคิดให้กว้างขวางขึ้น ซึ่งการที่จะให้งานทีมมีประสิทธิภาพนั้น แต่ละบุคคลในทีมควรมีลักษณะดังนี้

1. สามารถรับรู้ แปร และถ่ายทอดข้อความ
2. มีมานะอดทนต่อความคิดเห็นอื่น ๆ
3. รู้จักให้เกียรติและเห็นใจคนอื่น
4. สามารถคบหาสมาคมและสังสรรค์กับคนอื่น
5. มีความสามารถและความชำนาญในหน้าที่การงาน
6. ให้ความเชื่อมั่นในด้านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวิชาการ
7. มีน้ำใจเพื่อแผ่

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการทำงานเป็นทีม หมายถึง การรวมตัวกันของคนที่มีความสามารถความรู้ ทักษะที่แตกต่างของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีการทำงานประสานกัน มีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบร่วมกัน ทั้งนี้การทำงานเป็นทีมมีลักษณะเป็นกระบวนการทำงานซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างที่พร้อมจะปฏิบัติงาน อันได้แก่ ผู้นำทีม สมาชิกของทีม การบริหารและการจัดการภายในทีม การดำเนินการในทีมเป็นไปในทิศทางเดียวกันสอดคล้องกัน ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกัน

3.3. องค์ประกอบการทำงานเป็นทีม

ประภาศรี อึ้งกุล (2542: 81-82) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมสรุปได้ดังนี้

1. จำนวนบุคคล (Person) การทำงานเป็นทีมต้องประกอบด้วย บุคคลจำนวนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป
2. การมีเป้าหมายร่วมกัน (Common Goal) สมาชิกทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน เพื่อสนองตอบความต้องการได้อย่างเต็มที่

3. การวางแผนร่วมกัน (Common Plan) ต้องมีการวางแผนการปฏิบัติงานและการประเมินผลร่วมกันจึงจะทำให้งานเสร็จลงได้

4. การมีส่วนร่วม (Participation) สมาชิกต้องมีจิตสำนึกในการเข้ามามีส่วนร่วมด้วยตนเอง ไม่ใช่เกิดจากการบังคับ

5. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การทำงานเป็นทีมจะประสบผลสำเร็จได้ ต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกด้วยกัน ผู้นำกับสมาชิก การติดต่อสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจ

6. ความผูกพันแน่นแฟ้น (Cohesiveness) สมาชิกที่ทำงานร่วมกันเป็นทีมจะเกิดความรู้สึกผูกพันซึ่งกันและกัน ความรู้สึกเช่นนี้ปรากฏออกมาในรูปของการปกป้องสมาชิกด้วยกันเปิดเผย และมีความจริงใจ

7. การพึ่งพาอาศัยกัน (Interdependent) การทำงานเป็นทีมต้องมีลักษณะการพึ่งพาอาศัยกัน ร่วมมือกันระหว่างทีมงาน

8. การร่วมมือประสานงานกัน (Coordinating) การทำงานเป็นทีมต้องประกอบด้วยสมาชิกที่มีความสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหา มีการแบ่งปันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

9. การมีผลประโยชน์ร่วมกัน (Common Benefit) สมาชิกของทีมจะทำงานร่วมกันโดยมีเป้าหมายร่วมกัน และร่วมมือกันจนกว่างานจะสำเร็จ ความสำเร็จตลอดจนผลประโยชน์ที่ได้รับเป็นของสมาชิกทุกคน

การทำงานเป็นทีมจึงมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ การมีจำนวนบุคคล เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกัน การมีส่วนร่วม การวางแผนร่วมกัน การติดต่อสื่อสาร ความผูกพันกันและพึ่งพาอาศัยกัน และท้ายสุดมีผลประโยชน์ร่วมกัน

3.4. กระบวนการทำงานเป็นทีม

Greenberg and Baron (1997) ได้กล่าวถึง กระบวนการทำงานเป็นทีมไว้ว่ามี 4 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 การเตรียมการ (Pre work) เป็นขั้นตอนแรกของการสร้างทีมมีการตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดวัตถุประสงค์ที่สำคัญ มีการกำหนดทักษะ วัตถุประสงค์ที่สำคัญ

มีการกำหนดทักษะ วัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่ในการทำงาน เป็นทีมเรียกว่าเป็นการกำหนดกฎระเบียบในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง (Self Regulating)

ขั้นที่ 2 การสร้างเงื่อนไขการปฏิบัติงาน เป็นขั้นตอนที่ผู้บริหารแน่ใจว่าทีมงานมีเงื่อนไขที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการจัดหาทรัพยากรทางด้านวัตถุ (อุปกรณ์ เครื่องมือ เงิน) และทรัพยากรมนุษย์ (ผู้เชี่ยวชาญทักษะด้านต่าง ๆ) และการสนับสนุนจากองค์กร (มีความตั้งใจที่จะให้ทีมงานปฏิบัติงานตามที่ทีมงานต้องการ) เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ถ้าผู้บริหารไม่สร้างเงื่อนไขเพื่อความสำเร็จความสำเร็จของทีม การทำงานเป็นทีมก็จะล้มเหลว

ขั้นที่ 3 การจัดตั้งและสร้างทีมงานขึ้นมา ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ ที่จะทำให้ทีมเริ่มต้นด้วยดี ประการแรก คือ พนักงานในองค์กรควรจะต้องกำหนดขอบเขตให้ชัดเจนว่าใครบ้างเป็นและไม่เป็นสมาชิกของทีม เพื่อลดความขัดแย้งและความยุ่งเหยิงที่อาจจะเกิดขึ้น ประการที่สอง สมาชิกต้องยอมรับจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของทีม ประการที่สาม พนักงานในองค์กรควรจะต้องมีความชัดเจนในจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของทีม

กล่าวได้ว่า การทำงานเป็นทีมควรทำอย่างเป็นกระบวนการ เพื่อจะได้มีความชัดเจนในการทำงาน และ เมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานเป็นทีมเกิดขึ้น จะช่วยให้สามารถวิเคราะห์ได้ว่าเกิดปัญหาจากขั้นตอนใด

3.5. ประโยชน์ของการทำงานเป็นทีม

ยงยุทธ เกษสาคร (2547: 215 – 216) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการทำงานเป็นทีมไว้ดังนี้

1. งานดีมีคุณภาพ การทำงานเป็นทีมทำให้เรามองเห็นเป้าหมายของงานแต่ละงานอย่างชัดเจน และรวมไปถึงเป้าหมายขององค์กรนั้นอีกด้วย เมื่อเราเข้าใจเป้าหมายของงานแต่ละงานก็จะทำให้เราสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพิ่มผลผลิตของงาน การทำงานเป็นทีมจะช่วยเพิ่มผลผลิตของงานที่ดีและประสบความสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
3. ลดความขัดแย้งในองค์กร การทำงานเป็นทีมทำให้เราไม่เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมทีมที่อยู่ในทีมเดียวกัน

4. รับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง การทำงานเป็นทีมทำให้เราทราบบทบาทหน้าที่ของตนเองและพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่นในทีมได้
5. ปลูกฝังความรับผิดชอบ การทำงานเป็นทีมทำให้เราเกิดความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ในระดับที่พอใจ
6. สร้างมิตรสัมพันธ์ การทำงานกับคนที่รู้ใจจะทำให้เราได้เพื่อนร่วมงานที่สามารถทำงานด้วยกันได้อย่างมีความสุข
7. พัฒนาความคิดสร้างสรรค์ การทำงานที่มีความสุขจะเป็นพลังสร้างความสนใจให้เกิดความรักงานในหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เราสบายอกสบายใจและมีสติปัญญาในการสร้างสรรค์งานอย่างเต็มที่

จากลักษณะของการทำงานเป็นทีม จะต้องมีการทำงานร่วมกันของบุคคลในองค์กร ซึ่งส่งเสริมให้บุคคลมีส่วนร่วมในการคิด วางแผน และกำหนดสิ่งต่าง ๆ ในการทำงานร่วมกันเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นการทำงานเป็นทีม นอกจากจะมีประโยชน์ต่อองค์กรและส่วนรวมแล้ว ยังส่งผลต่อพัฒนาการและทักษะในการปฏิบัติงานของบุคคลจากการได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น

การดำเนินการให้สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้นั้น ผู้มีส่วนร่วมจะต้องมีความรู้ และความเข้าใจแนวคิดของการทำงานเป็นทีมเพื่อการทำงานที่เป็นเลิศ สามารถปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีความสุข และทุ่มเทแรงใจ แรงกาย เพื่อความสำเร็จขององค์กรโดยมุ่งเน้นหลักการการทำงานเป็นทีม เกิดความตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานและการมีบทบาทสำคัญในฐานะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

4. แนวคิดเรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชน

การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการซึ่งบุคคล หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะ และเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจขององค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยการแบ่งสรรข้อมูลร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และช่วยให้ทุกฝ่ายอยู่ร่วมกันได้ในสังคมอย่างมีความสุข ทั้งนี้เพราะ การมีส่วนร่วมช่วยในการตัดสินใจ การลดค่าใช้จ่าย และการสูญเสีย

เวลา อีกทั้งยังช่วยทำให้เป็นเรื่องง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ และยังช่วยหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าในเรื่องที่เป็นกรณีร้ายแรง

4.1. ความหมายของการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมของชุมชน เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในการพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาในชุมชน เป็นการพยายามให้ชุมชนมีความรู้ ความเข้าใจ ตระหนักถึงปัญหาของชุมชน และตัดสินใจในการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน

ถวิลวดี บุรีกุล (2548) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของชุมชนหมายถึง การที่ประชาชนมีสิทธิและหน้าที่เข้าร่วมกระบวนการตัดสินใจต่าง ๆ ในการแก้ปัญหาของชุมชน การสำรวจตรวจสอบ การระดมทรัพยากร เสนอแนะแนวทางแก้ไข การก่อตั้งและดำรงรักษาองค์กรในท้องถิ่น

สนธยา พลศรี(2547) ให้ความหมายการมีส่วนร่วมของชุมชน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนได้เข้ามาร่วมคิด ร่วมปฏิบัติและร่วมรับผิดชอบในทุกขั้นตอน ทั้งร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติงาน ร่วมประเมินผล และร่วมรับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น การมีส่วนร่วมของชุมชนจึงเป็นแนวคิดหนึ่งของการพัฒนาชุมชนซึ่งจะประสบผลสำเร็จได้ต้องเกิดจากความร่วมมือระหว่างรัฐและชุมชน ไม่ปล่อยให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งรับผิดชอบเพียงฝ่ายเดียว นอกจากการสนับสนุนส่งเสริมของรัฐบาลอย่างเหมาะสมแล้ว ยังสามารถของการสนับสนุนจากภาคเอกชนภายนอกที่พร้อม

มนัส สุวรรณ (2551 : 14 อ้างถึงใน สุภัทรา ผลเพิ่ม) ได้สรุปถึงความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนจากแนวคิดและหลักการจากหลากหลายนักวิชาการ ว่า ในกิจกรรมใดก็ตามควรเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น โครงการ ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการในการร่วมคิด และแสวงปัญหาการร่วมวิเคราะห์ปัญหา สาเหตุ ผลกระทบ เรียงลำดับความสำคัญ การร่วมขั้นตอนในการปฏิบัติหรือดำเนินงาน และการร่วมในการติดตาม ตรวจสอบหรือประเมินผลโครงการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2547:19, อ้างถึงใน รุ่งทิพา นิยมเยี่ยม) หากมองในด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ในหลักการข้อที่ 10 ของคำประกาศกรุงริโอ ประเทศบราซิล (Principle 10 of Rio Declaration) ซึ่งนานาประเทศลงมติรับรองในการประชุม

สิ่งแวดล้อมโลกเมื่อ ค.ศ.1992 ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการสิ่งแวดล้อมว่าเป็นหลักการสำคัญประการหนึ่งที่จะนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนไว้ดังนี้

“ การจัดการปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมจะกระทำได้ดีที่สุดด้วยการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องในระดับต่าง ๆ ในระดับชาติ ปัจเจกบุคคลต้องสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมซึ่งอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐ อันรวมถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัสดุอันตราย และกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชนของตน และต้องมีโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ รัฐจะต้องเอื้ออำนวยและส่งเสริมความตื่นตัวและการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยจัดให้มีข้อมูลข่าวสารซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างกว้างขวาง และต้องจัดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการทางศาลและทางปกครองได้อย่างแท้จริง รวมทั้งการได้รับการชดเชยและการเยียวยาความเสียหาย ” หลักการข้อ 10 ดังกล่าวมักถูกอ้างเพื่อยืนยันหลักการมีส่วนร่วม และเพื่อแสดงถึงองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการของหลักการนี้ หรือที่เรียกกันว่า “ Three Access Principle ” ได้แก่

1. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อม (access to environmental information)
2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจโดยได้รับข้อมูลและอย่างมีความหมาย (informed and meaningful public participation)
3. การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม หรือการได้รับการเยียวยาความเสียหาย (access to justice or access to redress and remedy)

สรุปได้ว่าการมีส่วนร่วมของชุมชน จะต้องประกอบไปด้วยความมีอิสระที่จะเข้าร่วมหรือไม่ก็ได้ ทั้งนี้ต้องเป็นไปด้วยความสมัครใจ และต้องมีการกระจายโอกาสให้กับทุกคนในชุมชน เพื่อที่จะมีส่วนร่วมในการบริหารเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากร ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ โดยการให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็น ให้คำแนะนำปรึกษา ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ รวมถึงลดจนการควบคุม

4.2. ขอบเขตและกระบวนการมีส่วนร่วม

อคิน รพีพัฒน์ (2551 : 15 , อ้างถึงใน สุภัทรา ผลเพิ่ม) ได้กล่าวว่า กระบวนการมีส่วนร่วมของชาวบ้านในการพัฒนา ซึ่งมี 5 ระดับ คือ

1. การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา การพิจารณาปัญหา และจัดลำดับความสำคัญของปัญหา

2. การมีส่วนร่วมในการค้นหาสาเหตุแห่งปัญหา

3. การมีส่วนร่วมในการค้นหา และพิจารณาแนวทางวิธีการในการแก้ปัญหา

4. การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อแก้ปัญหา

5. การมีส่วนร่วมในการประเมินผลของกิจกรรมการพัฒนา

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ(2530:61-63) ได้กล่าวว่า กระบวนการในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน มี 4 ขั้นตอน คือ

1. การศึกษาชุมชน คือ การค้นหาปัญหาและความต้องการของชุมชน โดยนักพัฒนาศึกษาและเรียนรู้สภาพความเป็นอยู่ของชาวบ้าน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ โดยชุมชนร่วมกับประชาชนโดยใช้วิธีการสังเกต และสัมภาษณ์ทั้งทางตรง/ทางอ้อม ข้อมูลบางส่วนอาจหาได้จากเอกสารและงานวิจัย

2. การวางแผนเพื่อแก้ไขปัญหา โดยมีการรวมกลุ่มกันอภิปราย ถกเถียง แสดงความคิดเห็น นักพัฒนาเป็นผู้ประสานงาน โดยคอยจัดลำดับผู้อภิปรายให้ข้อเท็จจริง และสรุปประเด็นสำคัญเป็นหลัก ส่วนชาวบ้านควรได้มีโอกาสเข้ามาร่วมอภิปรายแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ และนักพัฒนาต้องกระตุ้น เร่งเร้าให้ชาวบ้านแสดงความคิดเห็นให้มากที่สุด

3. การลงมือปฏิบัติตามแผน หรือวิธีการที่ได้ร่วมกันตัดสินใจแล้วจากขั้นตอนที่ 2 โดยชาวบ้านมีส่วนร่วม ในขั้นตอนนี้จะต้องได้ร่วมด้วยความศรัทธา และเชื่อมั่นในตนเองที่จะพัฒนาชุมชน

4. การประเมินผลงาน โดยชาวบ้านและนักพัฒนาจะร่วมกันกำหนดขั้นตอนย่อยต่าง ๆ ในการประเมินผล ตลอดจนดูแลปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างประเมินผล เพื่อที่จะได้แก้ไขได้ทันที

ปรัชญา เวสารัชช์ (2551 : 21 , อ้างถึงใน สุภัทรา ผลเพิ่ม) การกำหนดขอบเขตการมีส่วนร่วมของชุมชนจากลักษณะกิจกรรม โดยพิจารณาจากการที่แต่ละคนใช้กิจกรรมในการพัฒนาและความพยายามดังกล่าวเป็นอีกหลายทางที่ผูกพันกับทรัพยากรและมีการเสียทรัพยากรบางอย่างดังต่อไปนี้

1. ร่วมแสดงความคิดเห็นการมีส่วนร่วม ในแง่นี้เป็นการร่วมในรูปแบบของการเขียน การพูด หรือการสื่อความหมายในรูปแบบอื่นเพื่อแสดงความคิดเห็นของตนเอง การแสดงความคิดเห็น เช่นนี้ อาจเกิดขึ้นในขั้นตอนใดของกิจกรรมพัฒนาก็ได้

2. ร่วมสละทรัพยากรวัตถุ โดยการให้ยืมหรือให้เงิน วัสดุ กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สิน การใช้ประโยชน์จากสถานที่หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ

3. ร่วมสะสมแรงงานหรือร่วมทำ ร่วมดำเนินการตาม โครงสร้างงานในชนบท

4. ร่วมสละเวลา เช่น ร่วมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและร่วมประชุม

มีส่วนร่วมอะไรบ้าง (What) แบ่งเป็น

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making)

ความสนใจและความห่วงใยกังวลร่วมกันในสภาพปัญหาที่เผชิญร่วมกัน กลายเป็นความสนใจและกังวลของส่วนรวม

ความเดือนร้อนและความไม่พึงพอใจร่วมกันที่มีต่อสถานการณ์ที่เป็นอยู่ ขณะนั้น ผลักดันให้มุ่งสู่การรวมกลุ่มวางแผนกระทำร่วมกัน

การตกลงใจร่วมกันที่จะเปลี่ยนแปลงกลุ่มหรือชุมชนไปในทางที่พึงปรารถนา และต้องมีความเข้มแข็งมากพอที่จะเกิดความรู้สึกเริ่มกระทำการที่จะสนองตอบความต้องการของผู้เดือนร้อน

2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (Implementation) ที่ประกอบไปด้วย การสนับสนุนทางด้านทรัพยากรต่าง ๆ การบริหารงานกิจกรรมและการประสานงานขอความช่วยเหลือ

3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Benefits) ทางวัตถุ สังคม ของแต่ละบุคคล

4. การมีส่วนร่วมในการพยายามประเมินผล (Evaluation) ของโครงการ

มีส่วนร่วมกับใคร (Who, Whom) ได้แก่

1. พิจารณาองค์ประกอบผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมในแต่ละขั้นตอน เช่น ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ภาครัฐ องค์กรที่ให้ทุน เป็นต้น

2. พิจารณาคูณลักษณะทางประชากร สังคม และเศรษฐกิจของผู้เข้ามามีส่วนร่วมในเรื่องเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ระดับชั้นในสังคม ระยะเวลาอยู่อาศัย เป็นต้น

มีส่วนร่วมอย่างไร (How)

นิภา จักรสมศักดิ์ (2551 : 22 อ้างถึงใน ศุภัทธา ผลเพิ่ม) ลักษณะพื้นฐานของการมีส่วนร่วม เช่น ความเต็มใจเข้าร่วม การได้รางวัลตอบแทน หรือถูกบังคับในการเข้าร่วม รูปแบบการมีส่วนร่วม เช่น การเข้าร่วมโดยตรง หรือผ่านองค์การชุมชน ขนาดของการมีส่วนร่วม เช่น ความถี่และระยะเวลาในการเข้าร่วม ผลที่เกิดจากการเข้าร่วม เช่น เป็นการเสริมพลัง หรืออำนาจองค์กร หรือเป็นการปฏิสัมพันธ์ธรรมดาเท่านั้น

อนึ่ง กระบวนการทำงานแบบมีส่วนร่วมนั้น คนในชุมชน และหรือองค์กร เข้าร่วมกิจกรรมให้ครบถ้วนทั้ง 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการมีส่วนร่วมในการรับรู้ปัญหาและค้นหาสาเหตุของปัญหา ขั้นตอนการมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจ ขั้นตอนการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลเนื่องจากการดำเนินงานร่วมกันจะช่วยกระตุ้นให้ทุกฝ่ายรับทราบข้อปัญหา และช่วยกันหาแนวทางการแก้ไข ท้ายสุดเพื่อคงสภาพที่ได้รับการแก้ไขแล้ว

4.3. ลักษณะการมีส่วนร่วม

ปาริชาติ วัลย์เสถียร และคณะ(2546) สรุปลักษณะการมีส่วนร่วมอาจแบ่งโดย

1. การสนับสนุนทรัพยากร คือ การสนับสนุนเงิน วัสดุอุปกรณ์ แรงงาน หรือการช่วยทำกิจกรรม คือ การเข้าร่วมในการวางแผน การประชุมแสดงความคิดเห็น การดำเนินการ การติดตามและการประเมินผล

2. อำนาจหน้าที่ของผู้เข้าร่วม คือ เป็นผู้นำ เป็นกรรมการ เป็นสมาชิก ซึ่งลักษณะการมีส่วนร่วมนี้ แสดงถึงระดับอำนาจของผู้เข้าร่วม จึงมีการโต้แย้งว่า การมีส่วนร่วมโดยใช้วิธีการพัฒนาความสามารถของประชาชน เป็นเพียงการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมเพียงบางส่วน เพราะหลายกรณี ประชาชนไม่มีโอกาสเข้าร่วมในการตัดสินใจ ทางออกที่ควรเป็นคือการเสริมสร้างพลังอำนาจ (Empowerment) แก่ประชาชน

กรรณิกา ชมดี(2551: 31, อ้างถึงใน เจริศ จำปา) ได้กล่าวถึงลักษณะของการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ดังนี้ คือ

1. การมีส่วนร่วมประชุม
2. การมีส่วนร่วมออกเงิน
3. การมีส่วนร่วมเป็นกรรมการ

4. การมีส่วนร่วมเป็นผู้นำ
5. การมีส่วนร่วมสัมภาษณ์
6. การมีส่วนร่วมซักชวน
7. การมีส่วนร่วมบริโภคน
8. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ริเริ่ม
9. การมีส่วนร่วมออกวัสดุอุปกรณ์

โดยสรุป ลักษณะการมีส่วนร่วมของชุมชนนั้น เกิดจากจิตใจที่ต้องการเข้าร่วม ในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ของกลุ่มที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตทางสังคม ซึ่งการชักจูงให้คนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมนั้น จะต้องมีความเข้าใจในวิธีการดำเนินชีวิต ค่านิยม ประเพณี ทัศนคติของบุคคล เพื่อให้เกิดความสมัครใจเข้าร่วมกิจกรรมเรียนรู้ร่วมกัน

4.4. ปัจจัยที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วม

ปาริชาต วลัยเสถียร(2543: 7) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่จะส่งเสริม และกระตุ้นให้เกิด การมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางไว้ 3 ประการคือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับกลไกของภาครัฐ ทั้งในระดับนโยบาย มาตรการและระดับ ปฏิบัติการที่เอื้ออำนวย หรือสร้างช่องทางการมีส่วนร่วมของประชาชนจำเป็นที่จะต้องทำให้ การพัฒนาเป็นระบบเปิดที่มีความเป็นประชาธิปไตย มีความโปร่งใส รับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่าย และมีการตรวจสอบได้
2. ปัจจัยด้านประชาชน มีจิตสำนึกต่อปัญหาและประโยชน์ร่วม มีจิตสำนึกต่อ ความสามารถและภูมิปัญญาในการจัดการปัญหา ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์และการเรียนรู้ รวมทั้งมีการสร้างพลังเชื่อมโยงในรูปกลุ่ม องค์กร เครือข่าย และประชาสังคม
3. ปัจจัยด้านนักพัฒนา และองค์กรพัฒนา มีบทบาทในการกระตุ้น ส่งเสริม เอื้ออำนวยกระบวนการพัฒนา สนับสนุนข้อมูลข่าวสาร และทรัพยากรตลอดจนร่วมเรียนรู้ กับสมาชิกชุมชน

อาจสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จของการมีส่วนร่วมต้องมาจาก หลายฝ่ายร่วมกัน สร้างความเข้าใจอันดีร่วมกันระหว่างทุกฝ่าย นอกจากนี้ยังต้องอาศัย การประสานงาน และทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

การมีส่วนร่วมเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก และเป็นสิ่งที่ทรงพลังสำหรับการผลักดันงาน และการสร้างความรับผิดชอบร่วมกันในเป้าหมาย การตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายที่มีข้อมูลจริงเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการทำงานมากที่สุด รวมถึงระหว่างการทำงานร่วมกันจะได้แสดงความคิดเห็น และยังเป็นการย้ำเตือนให้ทุกฝ่ายว่าต้องร่วมรับผิดชอบกับการตัดสินใจของตนเอง และเมื่อเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจแล้ว ก็มักจะไม่ค่อยขัดขวางงานที่ต้องทำตามการตัดสินใจนั้น ส่งผลให้การดำเนินงานสำเร็จอย่างราบรื่น

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่อง “กระบวนการในการสร้างความสำเร็จเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน” โดยมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

จณิน เอี่ยมสะอาด (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบและการสื่อสารการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจไทย” ผลการศึกษาพบว่าองค์กรธุรกิจไทยทั้ง 3 องค์กรมีนโยบายที่สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม โดยกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจนและยึดถือปฏิบัติตั้งแต่ก่อตั้งกิจการ และให้ความสำคัญทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งต่อองค์กรและสังคมส่วนรวม โดยให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลองค์กรตามหลักบรรษัทภิบาล การจัดการทรัพยากร และสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการดูแลสุขภาพความปลอดภัยในการทำงาน จากนั้นจึงขยายไปสู่มิติภายนอกคือความรับผิดชอบต่อชุมชน

กมลทิพย์ ศรีชะฎา (2550) ศึกษาเรื่อง “การเปิดรับสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์และความคิดเห็นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ของ บริษัทเซฟรอนประเทศไทยสำรวจและผลิต จำกัด ต่อการมีส่วนร่วมในโครงการพระดาบส” พบว่าสื่อเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผลและสามารถเข้าถึงกลุ่มประชาชนเป้าหมายต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง หรือสามารถแพร่กระจายข่าวสารไปสู่มวลชนได้มาก อีกทั้งยังทำให้องค์กร สถาบันดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ ตามความต้องการได้อย่างสะดวก ประหยัดและรวดเร็วยิ่งขึ้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในส่วนที่เป็นโทรทัศน์เป็นสื่อที่เข้าถึงง่ายไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงมากนัก อีกทั้ง

ยังมีคุณสมบัติที่เป็นมัลติมีเดีย คือมีทั้งภาพ เสียง การเคลื่อนไหว และมีความหลากหลาย ก่อให้เกิดความน่าสนใจ น่าติดตาม การศึกษามีผลต่อการเปิดรับและมีความรู้ในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรจากสื่อพบเห็นในชีวิตประจำวัน ระดับการศึกษาจะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ประเมินค่าของข้อมูลที่ได้รับดีกว่า โดยจะช่วยในการพัฒนาทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการเปิดรับข่าวสารจากสื่อหลาย ๆ ประเภท และเป็นช่องทางการสื่อสารที่สำคัญที่จะทำให้คนได้เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มากขึ้น

บดิสกร กษมางกูร (2551) ศึกษาเรื่อง “การสื่อสารและการจัดการทีมงานเพื่อสร้างประสิทธิภาพของ บริษัท ไทเนอรัส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ในสภาวะการแข่งขัน” ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างจะมีความถนัดในการเปิดรับเพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากช่องทางที่มีความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้แก่ตนเองมากที่สุดนั่นคือจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่สนใจรับรู้จากองค์กร เป็นอันดับต้น ๆ นั้นจะเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อตนเองเป็นอย่างมาก เพราะข้อมูลเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมในการปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมคือการสื่อสารสองทางที่เปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้บริหารหรือเพื่อนร่วมงานด้วยกันซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพทางการสื่อสารในทุกรูปแบบการสื่อสารให้ยังแน่นแฟ้นขึ้นด้วย การติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานกับพนักงานและช่วยเหลือกันแลกันจะทำให้บรรยากาศในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นเป็นไปด้วยความราบรื่น เพราะพนักงานรู้สึกถึงสัมพันธภาพที่ดีของบุคคลในองค์กร ส่งผลให้เกิดความรู้สึที่ดี มีกำลังใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

ปณัฎดา สังข์แก้ว (2549) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบและบรรยากาศสื่อสารภายในองค์กรกับการพัฒนาผู้การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา บริษัท กฤษดา มหานคร จำกัด (มหาชน)” พบว่าการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัวช่วยสนับสนุนให้การทำงานสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น บรรยากาศในการสื่อสารมีต่อกระทบต่อการสนใจในข่าวสาร ตลอดจนการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ของพนักงาน ในการพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในอนาคตจะต้องมีองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญ 4 อย่างคือ การพัฒนาตนเอง รูปแบบความคิด การสร้างวิสัยทัศน์ การเรียนรู้เป็นทีม

โกวิท สวัสดิ์มงคล (2550) ศึกษาเรื่อง “ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการแก้ไขปัญหาหามลพิษสิ่งแวดล้อมของ ผู้ประกอบการรถเอกชนร่วมบริการ ขสมก.” พบว่า ผู้ประกอบการควรร่วมกำหนดแนวทางการดำเนินธุรกิจร่วมน จัดกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้พนักงานและผู้อื่นเข้าใจถึงปัญหาหามลพิษ และสนับสนุนให้พนักงานมีความรู้ในการตรวจสอบและควบคุมเครื่องยนต์ เพื่อแก้ไขปัญหาหามลพิษทางอากาศ นอกจากนี้ ภาครัฐควรสนับสนุนเงินทุนเพื่อปรับปรุงสภาพเครื่องยนต์ จัดศูนย์ตรวจสอบและบำรุงรักษายานพาหนะให้มากขึ้น ลดหย่อนภาษีอากรนำเข้าอุปกรณ์ที่ลดมลพิษ ส่งเสริมให้มีเครือข่ายสถานประกอบการเพื่อแก้ไขปัญหาหามลพิษ และควรประชาสัมพันธ์ให้สังคมรับรู้ถึงองค์การธุรกิจร่วมนที่ให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎหมายอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างกำลังใจในการดำเนินงานและเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่องค์กรธุรกิจอื่น ๆ ต่อไป

คำคิด ไชยสัจ (2548) รายงานโครงการเฉพาะบุคคลเรื่อง “การสื่อสารภายในองค์กร : ศึกษาการดำเนินงานของกองส่งเสริมและเผยแพร่ กรมส่งเสริมคุณภาพและสิ่งแวดล้อม” จากผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า บทบาทของกองส่งเสริมและเผยแพร่ กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในการบริหารงานภายในกอง และความสัมพันธ์ในเชิงการสื่อสารภายในองค์กร นับว่ายังไม่มีความชัดเจนในการบริหารงานด้านสิ่งแวดล้อมที่เด่นชัดไปสู่สายตาประชาชน เนื่องจากประสบปัญหาด้านการบริหารภายในองค์กรทำให้ประชาชนทั่วไปเข้าใจและยอมรับ กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมว่า เป็นองค์กรที่มีรูปแบบการบริหารงานในระบบราชการ เท่านั้น ดังนั้น กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมจึงต้องปรับกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ในการสื่อสาร เพื่อการบริหารงานภายในให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้ประชาชนทุกภาคส่วนและพันธมิตร กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและมีความเข้าใจถึงภารกิจ บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมได้อย่างแท้จริง

นิสากร เศรษฐวรังกูร (2549) ศึกษา เรื่อง “การศึกษาประสิทธิภาพของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท มิตรสุข สุมิโตโม อินชัวร์รันส์ จำกัด สาขาประเทศไทย ” จากการศึกษาพบว่ารูปแบบของการสื่อสารในองค์กรมีลักษณะการสื่อสารแบบบนลงสู่ล่าง เป็นส่วนใหญ่ และสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ บันทึกรายงานและจดหมายเวียน เนื่องจากมีการเซ็นรับทราบในรูปแบบลายลักษณ์อักษร และพบว่า

พนักงานส่วนใหญ่เปิดรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตนเองมากที่สุด เช่น เรื่องสวัสดิการ ผลประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับ นอกจากนี้ข้อมูลที่พนักงานได้รับส่วนใหญ่จะเป็นข่าวและกิจกรรมภายในบริษัทฯ รวมไปถึงเรื่องใกล้ตัวของพนักงาน ส่วนข้อมูลที่ต้องการเพิ่มขึ้น คือ ข้อมูลทางธุรกิจและความเป็นไปต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อจะได้ทราบทิศทางการดำเนินงานและรู้สึกถึงความมั่นคง พร้อมทั้งเตรียมตัวให้พร้อมรับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในบริษัท ฯ

รุ่งทิวา ฉิมแย้ม (2548) ศึกษาเรื่อง “ กระบวนการวางผังเมืองแบบมีส่วนร่วมของชุมชนรอบมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ” จากการศึกษาพบว่า การวางผังเมืองต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางผังเมืองด้วยจึงจะสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ของการวางผังเมือง เนื่องจากมีผลกระทบต่อประชาชนโดยตรง และควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทั้งโดยตรงและโดยอ้อม เพื่อจะได้รับทราบข้อมูลที่เป็นความต้องการอย่างแท้จริงของประชาชน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะสามารถนำไปประกอบในการวางผังเมือง สรุปได้ว่าภาครัฐต้องสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิด วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการวางผังเมืองให้แก่บุคลากรทุกระดับในท้องถิ่นและประชาชนทั่วไป และต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการวางผังเมือง และเปิดโอกาสให้เข้าร่วมทุกชั้นในกระบวนการผังเมืองตั้งแต่การร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจกำหนดทางเลือก ร่วมปฏิบัติ และร่วมตรวจสอบและประเมินผล การวางผังเมืองนั้นก็จะเป็นผังเมืองที่สมบูรณ์ที่มีความสอดคล้องกับหลักการทางผังเมืองและความเหมาะสมในการทำกิจกรรมในพื้นที่ต่าง ๆ ที่มีการกำหนดไว้เป็นสัดส่วน ทำให้ประชาชนผู้อยู่อาศัยในผังเมืองนั้นมีคุณภาพชีวิตที่ดีเกิดจากมีรายได้ที่ดี มีสิ่งบริการพื้นฐานในสิ่งต่าง ๆ ในการดำรงชีวิตที่เหมาะสมและเพียงพอ มีสุขภาพที่ดี ได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่สะอาดและสวยงาม ส่งเสริมให้เป็นสังคมที่ดี เป็นสังคมน่าอยู่ ตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

ศุภัทรา ผลเพิ่ม (2551) ศึกษาเรื่อง “ กระบวนการในการจัดการป่าเศรษฐกิจชุมชนบ้านหัวทุ่ง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ” พบว่า การมีส่วนร่วมของสมาชิกโครงการและหมู่บ้านนั้นเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดการตามแนวคิดการจัดการ และการจัดการป่าชุมชน โดยถ้าหากไม่ได้รับความร่วมมือ หรือมีการเข้ามามีส่วนร่วมของสมาชิกโครงการ ฯ จะส่งผลให้การจัดการใด ๆ ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ อีกทั้งการร่วมในกระบวนการจัดการต่าง ๆ ของโครงการฯ นั้นเป็นสิ่งสำคัญทำให้การจัดการดำเนินการทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสัมฤทธิ์ผลตามเป้าประสงค์ทุกประการ

กล่าวคือ สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างพอเหมาะพอดี เกิดประโยชน์สูงสุดและเหลือให้รุ่นหลังได้นำมาใช้ด้วย ซึ่งจากกระบวนการจัดการของโครงการ ฯ นั้นสามารถสร้างรายได้ให้ตนเองและฟื้นฟูสภาพสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทรัพยากรธรรมชาติมีความสมบูรณ์และคงอยู่ได้อย่างยั่งยืน

ชมนาด แปลงมาลัย (2548) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ” โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบสภาพการทำงานในปัจจุบันและความต้องการที่อยากจะให้เกิดขึ้น ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการให้เกิดสภาพการทำงานเป็นทีม ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีม ได้แก่ การมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และการกำหนดเป้าหมายที่สอดคล้อง การมีส่วนร่วมของสมาชิก การสื่อสารที่ดี แนวทางวิธีการปฏิบัติงาน การตัดสินใจ ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การพัฒนาบุคลากร

ลิขณา ธรรมสถิต (2549) ศึกษาเรื่อง “ การศึกษาองค์ประกอบของทีมงานที่เหมาะสมเพื่อการเป็นทีมโครงการที่มีประสิทธิภาพของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)” โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำนวน 294 คน เก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของสมาชิกทีมในทีมงานเชิงประชากรศาสตร์ทั่วไป บทบาทที่แสดงออกในทีมงาน (Team Role)ตามแนวคิดของ Belbin’s Team Role Model และสอบถามถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสมาชิกในทีมงานประกอบกับการแสดงความคิดเห็นที่เลือกคุณลักษณะเหล่านั้น โดยกลุ่มของพนักงานที่มีลักษณะการปฏิบัติงานที่ต้องทำงานที่มอยู่ภายในสายงานเดียวกันอย่างสม่ำเสมอและมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานโครงการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร โดยองค์กรให้การยอมรับว่าเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะที่เป็นอยู่ของสมาชิกในทีมงานประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด มีอายุอยู่ระหว่าง 20 – 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วง 1-15 ปี ส่วนในงานโครงการมีประสบการณ์ประมาณ 1-2 ปี และยังคงอยู่ในระดับปฏิบัติการ และบทบาทที่แสดงออกในทีมที่พบมากที่สุดเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้แก่ บทบาทแบบผู้ร่วมทีม ผู้ปฏิบัติงาน และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง

ปราณี กุรุพิณฑารักษ์ (2549) ศึกษาเรื่อง “ แนวทางการสร้างทีมงานเพื่อพัฒนาองค์กรกรณีศึกษาเฉพาะบุคลากรของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” พบว่า การทำงานเป็นทีม สมาชิกในทีมต้องมีเจตนาที่ดีและตั้งใจทำงานร่วมกัน มีความไว้วางใจกันซึ่งกันและกัน ผลจากการทำงานเป็น

ทีมทำให้ผลงานออกมามีคุณภาพ ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเป็นทีมเกิดจากองค์กรไม่สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานเป็นทีม การกำหนดนโยบายการทำงานเป็นทีมไม่ชัดเจน มีเป้าหมายการทำงานไม่ตรงกัน การสื่อสารและการมอบหมายงานไม่มีประสิทธิภาพ ขาดความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกทีมงาน และภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมงาน การพัฒนาทีมงานควรส่งเสริมให้สมาชิกในทีมงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานเป็นทีม และควรมีการพัฒนาทีมงานด้านการพัฒนาภาวะผู้นำในเรื่องการชี้แนะและการตัดสินใจ ส่วนการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีมเน้นสมาชิกในทีมให้มีส่วนร่วมในผลงานและความสำเร็จของทีม และการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบเน้นที่หัวหน้าทีมควรอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหาต่างๆ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “กระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม: กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จิง” การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากร กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล ขอบเขตในการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ครั้งนี้ได้แก่ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน จำนวน 103 คน แบ่งเป็นผู้บริหาร 13 คน พนักงาน 90 คน หน่วยงานภายนอก เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล บริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน) บริษัท ทีโอที คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นต้น และประชาชนเขตตำบลท่าตลาด บริเวณถนนเข้าวัดไร่จิง อ.สามพราน จ.นครปฐม

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บข้อมูลจากภาคสนามโดยใช้การสัมภาษณ์ระดับลึก ซึ่งผู้ทำการวิจัยจะทำการศึกษา และทำความเข้าใจในแบบสัมภาษณ์ เพื่อนำไปใช้ในการสัมภาษณ์โดยทำความเข้าใจให้ถูกต้องก่อนจะทำการเก็บข้อมูล ซึ่งในการดำเนินการเก็บข้อมูลผู้ศึกษาจะดำเนินการเก็บข้อมูลทั้งหมดโดยเข้าไปอยู่ในพื้นที่ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในเชิงคุณภาพ

ในการวิเคราะห์เชิงคุณภาพนี้ เป็นกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่อยู่ในลักษณะของข้อความที่เขียนบรรยายเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ หรือความคิดเห็นในประเด็นที่กำหนดอย่างลึกซึ้ง ซึ่งเป็นข้อความที่ได้จากแบบสอบถาม การบันทึกผล การสัมภาษณ์ หรือจากการสังเกต โดยการนำเอาข้อมูลมาดำเนินการตามขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ต้องการคำตอบได้อย่างชัดเจนจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูล ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติความเป็นมา วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนแม่บทเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แผนการปฏิบัติงาน เป้าหมายการทำงาน ข้อมูลการการบริหารจัดการองค์กรทั่วไป รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมเอกสารจากทาง วิชาการ บทความ วารสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และระบบออนไลน์ (Internet)

3. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ มีดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ถึงผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษานี้

2. ติดต่อประสานงานกับผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการดำเนินงาน และขอความร่วมมือในการศึกษานี้

3. เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามโดยการสังเกต สัมภาษณ์ และตามประเด็นที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์การศึกษานี้

4. การตรวจสอบข้อมูล

เพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลที่ได้มีความถูกต้องเชื่อถือได้นั้น ผู้ศึกษาต้องดำเนินการตรวจสอบไปพร้อมๆกับการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยนำข้อมูลดังกล่าวมาตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้วยวิธีการดังนี้ (สุภางค์ จันทวานิช, 2540 หน้า 129)

1. การตรวจสอบข้อมูลสามเส้า

เพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลที่ได้จากการสังเกต สัมภาษณ์ สันทนาการมีความถูกต้องหรือไม่ ด้วยวิธีการตรวจสอบข้อมูลในด้านเวลา สถานที่ และบุคคล พิจารณาว่า ถ้าต่างเวลา ต่างสถานที่ แล้วข้อมูลยังเหมือนเดิมหรือไม่และถ้าบุคคลที่ให้ข้อมูลเปลี่ยนไปข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่

2. การตรวจสอบความครบถ้วนและคุณภาพของข้อมูล

2.1. การตรวจสอบความสอดคล้องกันของข้อมูลจากการบอกเล่าจากการกระทำ โดยข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นหรือทัศนะของผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นข้อมูลประเภทที่ผู้ให้ข้อมูลได้ทำการประเมินแล้วว่าตนเองรู้สึกอย่างไรต่อหัวข้อที่กำลังพูดถึง (Evaluative Data) ข้อมูลชนิดนี้ได้แก่ สภาวะทางอารมณ์ ค่านิยม ทัศนคติ และความคิดเห็นของผู้พูดต่อหัวข้อที่กำลังพูดถึง ซึ่งการทำการตรวจสอบข้อมูลทำโดยการเชื่อมโยงระหว่างการกระทำหรือพฤติกรรมกับความเห็นของผู้พูดที่ปรากฏว่าสอดคล้องกันหรือไม่ และตรวจสอบถึงการแสดงออกของข้อมูลด้านนี้ มีความต้องการอย่างอื่นแอบแฝงอยู่หรือไม่ เช่น ความอยากเอาใจผู้วิจัย ความกลัวที่จะมีผลกระทบที่ไม่ดีต่อตนเอง ความต้องการให้ข้อมูลบิดเบือน เป็นต้น

2.2. การตรวจความน่าเชื่อถือของผู้ให้ข้อมูล ข้อมูลที่เป็นการให้รายละเอียด หรือเล่าเหตุการณ์ เพื่อตรวจสอบความเชื่อถือได้ของผู้ให้ข้อมูล ค้นหาความโน้มเอียงส่วนตัว หรืออคติของผู้ให้ข้อมูลว่ามีการรับรู้ต่อเหตุการณ์ที่กำลังให้รายละเอียดอย่างไร บุคลิกภาพเป็นอย่างไร และเรื่องที่เล่าสอดคล้องหรือแตกต่างจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงหรือไม่อย่างไร ด้วยวิธีการเปรียบเทียบเรื่องเล่าของผู้ให้ข้อมูลหลายๆคนและหลายๆฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

3. การตรวจสอบอคติ

เป็นการตรวจสอบความลำเอียงของผู้วิจัย เป็นวิธีการตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูลที่สำคัญ เนื่องจากผู้ทำการศึกษาใช้ตัวเองเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะต้องตรวจสอบอคติ ความลำเอียงของตนเอง เช่น ความชอบ ความเกลียด ฯลฯ ที่เกี่ยวกับกลุ่มที่ศึกษา ตั้งแต่เริ่มต้นทำการศึกษา ระหว่างที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปในช่วงต่างๆ และเมื่อสิ้นสุดการศึกษา เพื่อให้ผลการวิจัยมีความถูกต้อง ดังนั้นผู้ทำการศึกษาดำเนินการตรวจสอบ

ความรู้สึก โน้มเอียงและความคิดเห็นของตนเองที่มีต่อสถานที่ศึกษาที่ได้บันทึกไว้ระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อรักษาความเป็นกลางของผู้ศึกษา

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เลือกใช้เครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

1. การสัมภาษณ์

ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ในทุกระดับชั้นของการทำงาน ตั้งแต่ผู้บริหาร และพนักงานในองค์กร โดยการใช้การสัมภาษณ์ปลายเปิดควบคู่กับการพูดคุย ข้อมูลในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การสื่อสารภายในองค์กร การมีส่วนร่วมของพนักงานและชุมชน และการทำงานเป็นทีมของพนักงาน ตลอดจนปัญหาอุปสรรคในการทำงาน และข้อเสนอแนะ

2. การสังเกตแบบมีส่วนร่วม

ผู้ทำการศึกษาสังเกตโดยเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน และในฐานะที่ผู้ศึกษาเป็นบุคลากรที่อยู่ในองค์กรนั้น จึงสามารถจะเก็บข้อมูลจากการสังเกตให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด ซึ่งจะทำให้ได้รายละเอียดต่างๆในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงาน ซึ่งในการสังเกตจะเก็บรวบรวมข้อมูลทางวัฒนธรรมที่สามารถจับต้องได้ เช่น การประชุมเพื่อวางแผนขั้นตอนการทำงานในแต่ละส่วน และการมีส่วนร่วมของพนักงานในหน่วยงาน

3. การจดบันทึก

ผู้ทำการศึกษาจะทำการจดบันทึกในขณะที่ทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทุกครั้งโดยละเอียด

4. การศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ (Documentary Study) ได้แก่

- 4.1. รายงานประจำปี 2549 -2551 (Annual Report)
- 4.2. วารสารสายใยการไฟฟ้า เดือน ม.ค.2551 – ธ.ค.2552
- 4.3. เว็บไซต์ขององค์กร

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ กระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม : กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จิง ” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ได้แก่ รายงานประจำปี วารสารสายใยการไฟฟ้า เว็บไซต์ของหน่วยงานประกอบการใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In Depth Interview) ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาตามวัตถุประสงค์ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. กระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม: กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จิง

1.1. แนวคิดและโครงสร้างการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรมจากนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

1.2. วิธีการดำเนินงาน “ โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณถนนเข้าวัดไร่จิง ” ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน

2. วิธีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม : กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จิง ”

3. ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานและแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม : กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จิง ”

1. กระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม: กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จิง

ในปัจจุบันปฏิเสธไม่ได้ว่ากระแสความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นส่งผลให้หน่วยงานจำนวนมากมีความตื่นตัวในการขับเคลื่อนเรื่องนี้ โดยหน่วยงานต่าง ๆ จำนวนมากที่ต้องมีการทบทวนวิสัยทัศน์ นโยบาย เป้าหมายและกลยุทธ์ดำเนินงาน และกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อปรับให้มีความสอดคล้องกับเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อตอบสนองเรื่องดังกล่าว เพื่อให้การศึกษาระบบการดำเนินงานในการสร้างความสำเร็จเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานเป็นไปได้ด้วยดี จึงแบ่งขอบเขตการศึกษาออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1.1. แนวคิดและโครงสร้างการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเป็นรูปธรรมจากนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

จากการศึกษาด้านเอกสารพบว่า แนวคิดการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม เริ่มมาจากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน (สนพ.) กระทรวงพลังงาน และคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) ได้กำหนดให้หน่วยงานรัฐวิสาหกิจภายใต้การดูแลจะต้องดำเนินงานโดยมีหลักการสำคัญในการบริหารข้อหนึ่งคือ การกำกับดูแลที่ดี และการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม จึงเป็นสาเหตุให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องทบทวนแผนยุทธศาสตร์ของตนเอง และมีการปรับแผนในช่วงปี 2548-2557

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ประยุกต์เอาเรื่องของความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อมเข้ามาส่วนหนึ่งในบทบาทของการดำเนินงานอย่างจริงจัง มีความต้องการในการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม และสะท้อนภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในบทบาทใหม่ต่อสังคม โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้แสดงความมุ่งมั่น คือ การจัดตั้งคณะทำงานจัดทำแผนแม่บทเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขึ้นเมื่อเดือนมีนาคมปี 2551 เพื่อทำหน้าที่ในการวางกรอบแนวทางการดำเนินงานเพื่อชุมชนสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจน สอดคล้องกับพันธกิจวิสัยทัศน์ นโยบาย และทิศทางการดำเนินธุรกิจขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

นอกจากนี้ยังได้ว่าจ้างให้สถาบันไทยพัฒน์ มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์มาศึกษาและจัดทำแผนแม่บทเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

แผนแม่บทดังกล่าวการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดยุทธศาสตร์ออกเป็น 3 กลุ่ม และเพื่อให้การสื่อสารยุทธศาสตร์เป็นไปได้อย่างดี จึงเลือกใช้รูปแบบภาษาที่สะดวกต่อการทำความเข้าใจ ง่ายต่อการจดจำและเอื้อต่อการแปลงยุทธศาสตร์ลงสู่การปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จสูง แบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวกับการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมภายในองค์กร จะใช้ชื่อว่า “ไฟฟ้าเที่ยงธรรม” จะเน้นในเรื่องของการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารจัดการองค์กรที่โปร่งใสเป็นธรรม เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในหมู่พนักงาน การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยและเหมาะสม เป็นต้น

2. กลุ่มยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวกับการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมภายนอกองค์กร จะใช้ชื่อว่า “ไฟฟ้าทั่วถึง” ครอบคลุมเรื่องของการขยายการจ่ายไฟฟ้าให้เพียงพอและทั่วถึง การเพิ่มความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้าของประชาชน การปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้มีความเหมาะสมกับภูมิทัศน์ในแต่ละพื้นที่ การสื่อสารเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ เป็นต้น

3. ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวกับการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมที่ยั่งยืนองค์กร จะใช้ชื่อประเด็นยุทธศาสตร์ว่า “ไฟฟ้าทดแทน” ครอบคลุมในเรื่องของการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ไฟฟ้า การพัฒนาพลังงานทดแทนที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อย เป็นต้น

ทั้งหมดนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคคำนึงถึงหลัก 3 P คือ Profit People และ Planet

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ริเริ่มดำเนินโครงการฝึกอบรมและสร้างกระบวนการเรียนรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั่วทั้งองค์กร ให้แก่ผู้บริหารและพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทั้ง 12 เขต รวมจำนวน 15 ครั้ง ด้วยวิธีการที่ผสมผสานทั้งการบรรยาย และทดลองปฏิบัติในระหว่างไตรมาสที่ 3 และไตรมาสที่ 4 ของปี 2551 เพื่อสร้างให้เกิดความเข้าใจร่วมที่ตรงกันมีการกำหนดโครงสร้างที่รับผิดชอบต่ออย่างชัดเจน ซึ่งช่วยสนับสนุนส่งเสริมการดำเนินภารกิจในด้านดังกล่าวให้บรรลุวัตถุประสงค์ มีการแต่งตั้งตัวแทนจากแต่

ละหน่วยงาน เพื่อเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้วยการสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับพนักงานในทุกระดับชั้น รวมถึงการรวบรวมและร่วมพัฒนากิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในแต่ละหน่วยงาน ตลอดจนการติดตามประเมินผล

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเชื่อว่าการมีจิตสำนึกในการสร้างคุณภาพเหมาะสมระหว่าง การดำเนินธุรกิจ สิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างต่อเนื่อง จะเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญที่ได้นำองค์กร ประสบความสำเร็จ และเป็นพลังสำคัญที่จะนำให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืน และได้นำหลักการดังกล่าวนี้มากำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในภารกิจของหน่วยงาน และ กำหนดยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับภารกิจ และนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอย่างชัดเจน เพื่อให้ทุกหน่วยงานสังกัดสามารถนำไปปฏิบัติได้

เมื่อศึกษาโดยละเอียดพบว่า การทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อมนั้นเป็นสิ่งที่มียู่ในหน่วยงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมานานแล้ว กิจกรรมที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ เช่น การช่วยเหลือผู้ประสบภัย การสนับสนุนโครงการใน พระราชดำริโดยการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้า หรือการมอบเงินสนับสนุนให้กับองค์กร สาธารณกุศล เป็นต้น มักเรียกกิจกรรมแบบนี้ว่าเป็นการบำเพ็ญสาธารณะประโยชน์

นอกจากนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการทำ กิจกรรมในลักษณะดังกล่าว เป็นต้นว่า การรวบรวมสิ่งของเพื่อบริจาคให้กับโรงเรียนในจังหวัด เพชรบูรณ์ การบริจาคโลหิตให้กับโรงพยาบาลศูนย์นครปฐม การตัดต้นไม้ที่ละสายไฟฟ้าให้กับ วัดหรือโรงเรียน หรือการซ่อมแซมไฟฟ้าให้กับวัด การมีส่วนร่วมของพนักงานอาจอยู่ในรูปของ การบริจาคสิ่งของ เงิน หรือเวลา แต่เป็นเพียงกลุ่มหนึ่งเท่านั้น หากแต่เมื่อมีการขยายผลเรื่องนี้ โดยเริ่มมาจากส่วนกลางหรือสำนักงานใหญ่ ทำให้ทุกคนเริ่มให้ความสนใจ และเข้าร่วมกิจกรรม ในส่วนที่ตนเองมีความพร้อมด้วยความเต็มใจ และชักจูงครอบครัวเข้าร่วมกิจกรรมอีกด้วย

จากการเปลี่ยนแปลงแผนยุทธศาสตร์การดำเนินงาน โดยเพิ่มเรื่องของ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้มีการสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจให้กับ พนักงาน ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ช่วยผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน (อนุสรณ์ บุญศิริ 2553) พบว่า

สำหรับผมเองได้มีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้มาบ้างจากหนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต และจากการเข้าร่วมประชุมของการไฟฟ้า ในมุมมองของผมการประกอบธุรกิจที่มุ่งเน้นหาผลกำไรแต่เพียงอย่างเดียว โดยไม่คำนึงถึงวิธีการว่าจะทำลายวิถีที่ดีงามของสังคม ทำลายสิ่งแวดล้อม บางครั้งอาจทำลายคุณค่าทางจิตใจหรือไม่ก็ทำให้สังคมโลก และสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเราเปลี่ยนไป ท้ายสุดก็หลีกเลี่ยงไม่พ้นที่จะต้องเป็นต้นทุนทางสังคมที่จ่ายคืนกลับมาเพื่อเยียวยารักษา ทำไมเราไม่เริ่มต้นด้วยสิ่งที่ดีงาม.....

ผมคิดว่ามีอยู่นานมาแล้วในการปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพียงแต่ว่าไม่ชัดเจน ไม่มีผู้รับผิดชอบโดยตรง และงบประมาณที่ดำเนินการก็ยังไม่มีการสนับสนุน หากแต่เราก็ก้าวไปตามประสา เช่น วัตถุประสงค์ให้ช่วยปักเสาให้เรา ก็ทำ หรืออยากให้ตัดต้นไม้เราก็ทำ เพราะเรารู้เราทำได้ เครื่องมือเราพร้อม หลัง ๆ ก็มีหน่วยงานภายนอกชวนไปทำกิจกรรมเช่น ซ่อมแซมไฟฟ้าที่ศาลา โบสถ์ เราจัดคนพร้อมเครื่องมือไปช่วย หรือให้เราช่วยบรรยายกับนักเรียนเกี่ยวกับการประหยัดพลังงาน หรืออันตรายหรือการป้องกันตนเองจากกระแสไฟฟ้า เราก็กิน

จากการสัมภาษณ์วิศวกรเลขาคณะทำงาน โครงการ (อรุณ จรดล 2553) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเข้าใจเรื่องของการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมดังนี้

สำหรับผมซีเอสอาร์ ไม่ใช่เป็นเรื่องของหน้าที่ที่ต้องไปทำตามคำสั่ง หรือต้องทำตามกฎหมาย แต่เป็นสิ่งที่ทำออกมาจากใจที่เต็มใจทำจริง ๆ

ตารางที่ 2 สรุปความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในมุมมองของ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

มุมมอง	ความหมาย
เศรษฐกิจ	ในฐานะที่เป็นผู้จำหน่ายไฟฟ้า ที่มีผลต่อการพัฒนาประเทศ ได้เน้นเรื่องของการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพื่อให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ รองรับภาคอุตสาหกรรมต่าง ๆ ของประเทศ จัดหาพลังงานให้เพียงพอกับความต้องการใช้ไฟฟ้า และให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และเน้นคุณภาพการบริการที่เชื่อถือได้ สร้างนวัตกรรมใหม่ที่เกี่ยวข้องกับพลังงาน รวมทั้งดำเนินธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่อง
สังคม	ให้ความสำคัญของสังคมไม่ว่าจะเป็นสังคมที่อยู่ภายในหรือภายนอกหน่วยงาน ดำเนินงานโดยยึดหลักโปร่งใสและเป็นธรรม ตลอดจนจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และร่วมพัฒนาชุมชนและท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนให้ชุมชนและสังคมมีระบบสาธารณสุขพื้นฐาน
สิ่งแวดล้อม	มุ่งมั่นจะพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นและอยู่ร่วมกับชุมชนตลอดไป ให้ความสำคัญกับการประหยัดพลังงาน ตลอดจนคิดนวัตกรรมเพื่อสร้างพลังงานทดแทนที่ช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม

1.2. วิธีการดำเนินงาน “โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณถนนเข้าวัดไร่จิง” ของ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน เป็นหน่วยงานที่สังกัดอยู่ภายใต้กลุ่ม
ธุรกิจจำหน่ายและบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคกลาง จังหวัด นครปฐม มีการไฟฟ้า
ในสังกัดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคกลาง จังหวัดนครปฐม ซึ่งอยู่ในระดับเดียวกันอีก
13 แห่ง ตั้งอยู่ที่เลขที่ 33/1 หมู่ 1 ต.ท่าตลาด อ.สามพราน จ.นครปฐม มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งสิ้น
16 ตำบล 137 หมู่บ้าน

ในปี 2552 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานมีนายวีระศักดิ์ นิเวศน์วรชัย เป็นผู้จัดการ นายอนุสรณ์ บุรณศิริ เป็นผู้ช่วยผู้จัดการด้านเทคนิค และนายไพศาล ทองสมบูรณ์ เป็นผู้ช่วยผู้จัดการด้านบริหาร มีพนักงานทั้งสิ้น 93 คน ลูกจ้างจำนวน 99 คน ความสัมพันธ์ของฝ่ายบริหาร พนักงาน และลูกจ้างเป็นไปด้วยดี และปราศจากความขัดแย้งในการทำงาน การดำเนินงานและทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้ยึดถือตามนโยบายและแผนปฏิบัติงานจากหน่วยงานต้นสังกัดตามลำดับขั้น นอกจากนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานยังมีความสัมพันธ์อันดีกับหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานท้องถิ่น และภาคเอกชน

จากยุทธศาสตร์ของการไฟฟ้าที่ได้มีการปรับเปลี่ยนนั้น ได้มีการกำหนดแผนปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ “ไฟฟ้าทั่วถึง” ในของเรื่องปรับปรุงความเป็นระเบียบเรียบร้อยของระบบไฟฟ้าที่ส่งผลกระทบต่อภูมิทัศน์ ซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์เชิงสังคมและสิ่งแวดล้อมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการทำกิจกรรมครั้งนี้ได้จัดให้มีการประกวดแข่งขันเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำกิจกรรม และยังเป็นการระดมความคิด ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในการผลักดัน โดยมีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกสถานที่ทำกิจกรรมดังนี้คือ ต้องเป็นระบบจำหน่ายในเขตเมือง เขตเทศบาล หรือพื้นที่ชุมชนหนาแน่น หรือแหล่งท่องเที่ยวที่มีสภาพเก่าทรุดโทรม มีสภาพไม่เป็นระเบียบฯ โดยระบบจำหน่ายเดิมติดตั้งหม้อแปลงขนาด 3 เฟส ไม่น้อยกว่า 1 เครื่อง และจ่ายไฟในระบบแรงต่ำอย่างน้อย 2 วงจร รวมทั้งระบบสายสื่อสารพาดบนเสา มีสภาพไม่เรียบร้อย และมีสายสื่อสารจำนวนมาก

พื้นที่ความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานมีสถานที่สำคัญและเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่รู้จักดี และยังเป็นถิ่นบ่อของประชาชนในพื้นที่อำเภอสามพรานและประชาชนในท้องถิ่นอื่น ๆ เป็นอย่างดี คือ วัดไร่จิง

วัดไร่จิง เป็นวัดหนึ่งที่ตั้งอยู่ในตำบลไร่จิง อำเภอสามพราน เล่ากันว่าบริเวณนี้แต่เดิมมีชาวจีนปลูกบ้านอาศัยอยู่กันเป็นจำนวนมาก และนิยมปลูกขิงกันอย่างแพร่หลายจนเป็นที่มาของหมู่บ้านหรือชุมชนในแถบนั้นว่า “ไร่จิง” ต่อมาเมื่อมีชุมชนหนาแน่นมากยิ่งขึ้น จึงมีการสร้างวัดเพื่อเป็นจุดศูนย์รวมจิตใจของชาวบ้าน ดังนั้นวัดจึงได้ชื่อตามชื่อของหมู่บ้านหรือชุมชนว่า “วัดไร่จิง” สืบมา ในราวปี พ.ศ.2456 สมเด็จพระมหาสมณเจ้ากรมพระยาวชิรญาณวโรรส วัดบวรนิเวศวิหาร กรุงเทพฯ ฯ เสด็จออกตรวจเยี่ยมวัดในเขตอำเภอสามพราน สมเด็จ ฯ ได้

เสด็จมาที่วัดไร่จิงและได้ตั้งชื่อวัดใหม่ว่า “ วัดมงคลจินดาราม ” ทั้งได้ทรงวงเล็บชื่อเดิมไว้ท้าย จึงกลายเป็น “ วัดมงคลจินดาราม (ไร่จิง) ” หากแต่ในทางราชการคงใช้ชื่อเดิมเพียงว่า “ วัดไร่จิง ” สืบมาจนทุกวันนี้

การทำกิจกรรมตามโครงการดังกล่าวนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานจึงตัดสินใจเลือกที่ดำเนินการปรับปรุงในเส้นทางที่เริ่มต้นตั้งแต่ทางแยกถนนเพชรเกษมจนถึงวัดไร่จิง รวมระยะทางทั้งสิ้น 1.80 วงจร กม.(ระยะทางความยาวของระบบจำหน่ายไฟฟ้ามีหน่วยเป็น วงจร/กม.) และได้แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการ คณะทำงานดังกล่าวประกอบด้วยพนักงานจากหลายแผนกมาร่วมตัวกันเพื่อจัดทำกิจกรรม โดยขอบเขตของโครงการแยกออกเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานของระบบจำหน่าย งานสายสื่อสารโทรคมนาคม และพื้นที่ชุมชนในบริเวณที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจัดทำโครงการ

จากการที่ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลการทำกิจกรรมจากเอกสารและการสัมภาษณ์ ทำให้ผู้ศึกษาพบว่า กระบวนการดำเนินกิจกรรมด้านสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน “โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณถนนเข้าวัดไร่จิง” มีรายละเอียดที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

2.1. การส่งเสริมให้พนักงาน หน่วยงานภายนอก และชุมชน มีส่วนร่วมในกิจกรรม

จากการศึกษาพบว่าการทำกิจกรรมครั้งนี้มีการแต่งตั้งคณะทำงานซึ่งมีพนักงานจากหลายแผนกเข้าร่วมกิจกรรม และนอกจากนั้นยังมีพนักงานที่ไม่ได้ถูกแต่งตั้งเป็นคณะทำงาน หากแต่มีความสัมพันธ์กับพนักงานที่เป็นคณะทำงาน หรือเป็นพนักงานที่อยู่แผนกเดียวกับพนักงานที่เป็นคณะทำงานเข้าร่วมในการสนับสนุนในการทำกิจกรรม และยังมีพนักงานจากหน่วยงานภายนอกที่มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องพบว่า การดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งนี้ พนักงาน และหน่วยงานภายนอกมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม ดังนี้

2.1.1. การมีส่วนร่วมในการวางแผน และกำหนดแนวทางในการทำกิจกรรม

ในขั้นตอนของการจัดทำแผนก่อนเริ่มการดำเนินการต่าง ๆ คณะทำงานได้ลงพื้นที่เพื่อจัดเก็บข้อมูลเบื้องต้น หลังจากนั้นได้จัดให้มีการประชุมชี้แจง และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกับชาวบ้านในชุมชน องค์กรบริหารส่วนตำบล ส่วนราชการหรือ

นิติบุคคลที่เกี่ยวข้อง การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นถูกจัดขึ้นที่ห้องประชุมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานก่อน ซึ่งเป็นการบรรยายข้อมูลรายละเอียดของกิจกรรมที่จะดำเนินการ และกิจกรรมที่จะดำเนินการนี้เป็นทำกิจกรรมที่ทำเป็นครั้งแรก โดยที่ทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานได้จัดทำรายละเอียดเป็นหนังสือและสื่ออิเล็กทรอนิกส์อธิบายรายละเอียดต่าง ๆ โดยใช้ภาษาที่ง่าย ๆ สะดวกต่อการทำความเข้าใจ เปิดโอกาสให้ทุกคนที่เข้าร่วมประชุมได้แสดงหรือแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกัน ตามคำสัมภาษณ์ของผู้ช่วยผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน(อนุสรณ์ บุญศิริ 2553)

เราพูดคุยกันตลอด เพื่อให้งานมันเดินไปได้ ประมาณว่าช่วยกันคิดกันทำ ใครสงสัยตรงไหนก็ถามกันเลย ...

ขั้นตอนนี้ประชาชนในชุมชนจะเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้รายละเอียดกิจกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน มีการสอบถามและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมนี้ หลังจากนั้นจึงเชิญประชาชนในชุมชนมาประชุมชี้แจง โดยจัดขึ้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด ขั้นตอนนี้ประชาชนในชุมชนจะเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้รายละเอียดกิจกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน มีการสอบถามและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมนี้ ซึ่งขั้นตอนนี้ประชาชนในชุมชนจะเข้ามามีส่วนร่วมเป็นส่วนน้อย เนื่องจากการทำกิจกรรมนี้ได้ถูกคัดเลือกและกำหนดแนวทางหลัก ๆ มาแล้วนั่นเอง ตามคำสัมภาษณ์วิศวกรเลขาคณะทำงานโครงการ(อารุณ จรดล 2553)

ตอนที่รู้ว่าต้องไปคุยกับชาวรัฐสิกเคียด คิดอยู่นานว่าจะเริ่มแบบไหนให้เขาเข้าใจ แต่ก็คิดว่ามีพาวเวอร์พอยท์ที่ทำไว้น่าจะช่วยให้ได้มาก เพื่อน ๆ ก็บอกพูดไปเถอะใช้ภาษาง่าย ๆ นะ ศัพท์แสงก็อย่าไปใช้มัน พอพูดคุยไปแล้ว เราเห็นปัญหาเรื่องของความไม่เข้าใจ ชาวบ้านเกิดความสงสัยว่าทำไมต้องทำ เรื่องนี้ปัญหาใหญ่เลย เราก็ต้องยกตัวอย่างให้เขาดู เพื่อให้เข้าใจว่าทำไปทำไม ทำกันอย่างไร จะทำกันเมื่อไร ก็ช่วยได้มาก เจ้าหน้าที่ อบรมกับผู้ใหญ่บ้านก็มาช่วยกันพูด เป็นอันว่าก็จบด้วยดี...

การร่วมวางแผนและกำหนดแนวทางในการทำกิจกรรมนี้เน้นให้เกิดการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน หน่วยงานภายนอกต่าง ๆ และพนักงานภายในหน่วยงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน การใช้วิธีการประชุมนอกจากจะช่วยลดข้อขัดแย้งลง

ได้แล้วและยังเป็นวิธีที่จะได้รับความร่วมมือและความไว้วางใจจากทุกฝ่าย ยังเป็นโอกาสได้รับข้อมูลที่หลากหลายจากส่วนที่เกี่ยวข้อง ทำให้สามารถตัดสินใจได้รอบด้านมากขึ้นและแผนงานที่กำหนดคนนั้นย่อมได้รับการยอมรับ เนื่องจากทุกคนจะมีความรู้สึกว่ามีส่วนเป็นเจ้าของและสามารถเข้าใจกระบวนการทำงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมากขึ้น

2.1.2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

ชาวบ้านและเจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนตำบลของชุมชนต่างเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้วยการสนับสนุนด้านแรงงานและการอำนวยความสะดวกด้านอาหารและสถานที่ให้กับหน่วยงานภายนอกต่าง ๆ ที่เข้ามาดำเนินงาน ระดับของการเข้าร่วมของชาวบ้านแต่ละกลุ่มอาจแตกต่างกันตามแต่ละความสามารถของแต่ละคน การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชนไม่มีการแบ่งงานกันอย่างชัดเจนว่าใครจะต้องทำอะไร แต่เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์การได้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ อยู่เป็นประจำ ทำให้ชาวบ้านรู้ถึงบทบาทและหน้าที่ในการทำงานของตนอย่างชัดเจน เช่นชาวบ้านผู้ชายก็จะช่วยในการจัดเก็บป้ายโฆษณาที่แขวนอยู่ตามเสาไฟฟ้าหรือที่ติดอยู่กับเสาไฟฟ้า ส่วนชาวบ้านผู้หญิงจะดูแลเรื่องของอาหาร น้ำดื่ม ตลอดจนช่วยในการจัดเตรียมการต้อนรับหน่วยงานภายนอกที่เข้ามาจัดกิจกรรม เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ในลักษณะการบอกกล่าวต่อกันไปแก่คนในชุมชนให้ช่วยกันทำกิจกรรมตามโครงการโดยชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ของกิจกรรม รวมถึงการบอกกล่าวให้ผู้ที่สนใจและอยากมีส่วนร่วมได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม จากคำสัมภาษณ์ชาวบ้านในพื้นที่พบว่า (พิพัฒน์พงศ์ เจริญานนท์ 2553)

แม่ผมแก่แล้ว แต่ก็ไปช่วยเขาด้วยตามกำลัง เคยไปออกงานบ่อยเพราะอยู่ชมรมผู้สูงอายุก็ช่วยหยิบ ช่วยจับตามประสา เท่าที่ทำได้ แต่ก็เห็นบางบ้านเขามาเล่าให้ฟังว่าไปช่วยเก็บป้าย กับตัดต้นไม้ ...

การมีส่วนร่วมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน หน่วยงานราชการภายนอกและนิสิตบุคคลที่เข้าร่วมทำกิจกรรมต่างมีส่วนร่วมด้วยการสนับสนุนพัสดุ เครื่องมือต่าง ๆ งบประมาณ ตลอดจนแรงงานในการเข้ามาดำเนินงาน ระดับการมีส่วนร่วมมีดังนี้ คือ การแบ่งงานและความรับผิดชอบกันอย่างชัดเจน มีการทำกิจกรรมตามแผนงานที่ได้กำหนด หากพบว่ามีปัญหาในการทำกิจกรรมจะมีการประสานมายังผู้ประสานงาน เพื่อแก้ไข

ปัญหาที่เกิดขึ้น ตลอดจนมีการช่วยเหลือกันข้ามหน่วยงานในส่วนที่สามารถกระทำได้ในระดับหนึ่ง เช่น การระดมแรงงานเพื่อตัดต้นไม้ในแนวใกล้เสา สายไฟฟ้า หรือการจัดเก็บสายไฟให้เป็นระเบียบเป็นต้น สูดท้ายในการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมทำให้มีการพัฒนาความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน และบุคคลกับบุคคล อันจะเป็นการสร้างพันธมิตรในการดำเนินงานให้เกิดขึ้นและยังลดปัญหาและข้อขัดแย้งระหว่างกันลงด้วยจากคำสัมภาษณ์พนักงานช่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานว่า (บุญเลิศ เนียมหอม 2553)

กับโทรศัพท์ที่เคยทำงานร่วมกันหลายครั้ง ช่วยกันไปช่วยกันมา ช่วยแรงกันเป็นส่วนมาก ช่วยกันจนสนิทเป็นเพื่อนไปเลย..

ส่วนการมีส่วนร่วมของพนักงานภายในหน่วยงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานเป็นในลักษณะที่เป็นเครือข่ายใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวในการชักชวนให้เข้าสนับสนุนกิจกรรม นอกจากนั้นพนักงานทุกระดับยังได้รับการส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม พร้อมกับพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องโดยมีระบบข้อเสนอแนะที่เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา หรือเสนอความคิดเห็น และสิ่งที่ได้รับกลับมาคือ ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ตามคำสัมภาษณ์วิศวกรเลขาคณะทำงานโครงการ (อรุณ จรคด 2553)

ผมทำไม้ทันทรงงานมันสิ้นมือ เพื่อนผมอยู่บัญชีมันว่างก็ให้ช่วยทำบ้าง ไม้จั่นรอผมทำอย่างเดียวมันไม่ทัน ไม้ได้ช่วยเปล่านะ มีวิจารณ์อีกด้วย ทำให้ผมมองเห็นว่ามีมุมอื่นอีกที่เราไม่ได้คิด...

2.1.3. การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและประเมินผล

จากที่ได้กล่าวมาแล้วในตอนต้นว่าการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่จัดขึ้นนี้ มีการประกวดเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำกิจกรรม และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำกิจกรรมตามที่เกี่ยวข้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ “ไฟฟ้าทั่วถึง” จากการศึกษาพบว่า การทำกิจกรรมโครงการนี้มีการสนใจและติดตามประเมินผลการทำกิจกรรมจากหน่วยงานหลักในการดูแล คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคกลาง จังหวัดนครปฐม และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอื่นในสังกัดอีก 32 แห่ง มีการสรุปผลการทำกิจกรรมและรายงานผล และตรวจสอบสภาพพื้นที่หน้าจริง เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่มีการประกวดแข่งขัน โดยคณะทำงานที่ถูก

แต่งตั้งซึ่งได้รับมอบหมายจะเป็นผู้รวบรวมข้อมูลและผลดำเนินการ และนำมาจัดทำเป็นรายงานผลพร้อมนำเสนอต่อผู้แทนจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคกลาง จังหวัดนครปฐม ที่มาตรวจสอบประเมินผล เนื่องจากเป็นกิจกรรมรูปแบบใหม่ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานไม่เคยจัดขึ้นมาก่อนทำให้มีการพูดถึงอย่างกว้างขวางในชุมชน จึงเป็นสาเหตุให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการติดตามผลที่เกิดขึ้นตามคำสัมภาษณ์วิศวกรเลขาณะทำงาน โครงการ (อารุณ จรตล 2553)

ทำเสร็จทุกอย่างทั้งที่หน้างานจริง ข้อมูลที่เป็นเล่ม ก็เสียเวลาที่กำหนดมาตรวจสอบพอดี พอถึงวันที่เขามาตรวจสอบสภาพหน้างานจริง ชาวบ้านเขาก็ออกมาดูกันส่วนใหญ่ก็จะบอกว่าพวกเราเสียมากกว่า ตรงไหนที่มาตรวจแล้วไม่ผ่านก็จะอธิบายกัน เราก็แก้ไข...

2.1.4. การมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์หรือรับผลกระทบร่วมกัน

การทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในประเด็นยุทธศาสตร์ “ไฟฟ้าทั่วถึง ” โครงการปรับปรุงความเป็นระเบียบเรียบร้อยของระบบไฟฟ้าที่ส่งผลกระทบต่อภูมิทัศน์ ถนนเข้าวัดไร่ขิง ซึ่งผู้เข้าร่วมกิจกรรมต่างต้องได้รับผลกระทบหรือผลประโยชน์จากโครงการร่วมกัน ซึ่งในการทำกิจกรรมครั้งนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานได้รับการร้องขอจากทางวัดไร่ขิง และองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ขิงที่ขอให้ดำเนินการเพิ่มเติมจากระยะทางเดิมในปีถัดไป เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนและแก้ไขปัญหาผลกระทบทางสายตา และสร้างภูมิทัศน์ที่ดี ยังมีเป็นการสร้างความรู้ให้กับชุมชนในการรักษาสภาพแวดล้อมของตนเองอีกด้วย ส่วนหน่วยงานอื่นๆ ต่างก็แสดงความสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมเนื่องจากได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีแล้ว ยังเห็นว่ากิจกรรมดังกล่าวเป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของตนเองด้วย ตามคำสัมภาษณ์ ผู้ช่วยผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน (อนุสรณ์ บุญศิริ 2553)

เสร็จงานแล้วก็มีเพื่อนที่บ้านอยู่แถวนั้นมาแล้ว ส่วนพี่อีกคนสนิทกับ อบต.ก็มาพูดว่า ปีนหน้าวัดเขาอยากให้เราทำต่อ วัดก็อยากพัฒนาให้พื้นที่ดีขึ้น เพราะที่เข้าไปก็ลงมีส่วนดีอยู่บ้าง ถึงได้มีเสียงเรียกร้องให้เราทำต่อ

2.2. การทำงานเป็นทีม

จากการศึกษาพบว่า มีผลดังนี้

2.2.1. การจัดตั้งและกำหนดหน้าที่ของทีมงาน

ผู้บริหารหน่วยงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานเมื่อได้รับแจ้งจากหน่วยงานต้นสังกัดให้เริ่มดำเนินการกิจกรรม โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ได้เรียกประชุมพนักงานทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นด้านเทคนิคและด้านบริหาร เพื่อขอความคิดเห็นในการคัดเลือกพนักงานมาทำงาน โครงการนี้ และได้ประกาศแต่งตั้งคณะทำงานจากคำให้สัมภาษณ์วิศวกรเลขาคณะทำงานโครงการ (อรุณ จรดล 2553)

ส่วนกลางจะมีนโยบายหรือแผนงานมาให้ว่าปี ๆ หนึ่งเราต้องทำอะไรบ้าง แต่ว่ารายละเอียดมันก็แตกต่างกันเล็กน้อย โดยทั่วไปทุกที่มันก็จะเหมือนกันหมด โครงการเหล่านี้ส่วนใหญ่จะมอบหมายให้การไฟฟ้าแต่ละแห่งไปดำเนินการกันเองตามความเหมาะสมของพื้นที่ ให้อิสระในการคิดและตัดสินใจ เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแผนปฏิบัติได้ ซึ่งก็เหมือนกับหลายเรื่อง ๆ เราใช้วิธีการเรียกประชุม หาเจ้าภาพผู้รับผิดชอบแต่ละเรื่องพร้อมทีมงาน คนที่ถูกแต่งตั้งต่างก็เลือกสมาชิกทีมของตนเอง ตามความสมัครใจของทั้ง 2 ฝ่าย

2.2.2. การกำหนดขั้นตอนการทำงานของทีมงาน

เมื่อมีประกาศแต่งตั้งคณะทำงานที่ชัดเจนแล้วจะมีการเรียกประชุมเพื่อคัดเลือกพื้นที่ที่จะทำกิจกรรมโดยคำนึงถึงความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และสอดคล้องกับเงื่อนไขที่กำหนดมา หลังจากนั้นเป็นการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะทำงาน โดยมีการแบ่งงานออกเป็นดำเนินการสำรวจงาน ขออนุมัติงบประมาณ จัดเก็บข้อมูลค่าทางเทคนิคเกี่ยวกับระบบจำหน่ายไฟฟ้าต่างๆ ก่อนดำเนินการ รวมทั้งจัดทำแบบสอบถามก่อนทำกิจกรรม เพื่อให้ชุมชนแสดงความคิดเห็น และรับรู้ในการทำกิจกรรมจากคำสัมภาษณ์ผู้ช่วยผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน (อนุสรณ์ บุญศิริ 2553)

ตอนแรกเราประชุมกันบ่อยครั้งมากบางทีก็มีกำหนดไว้ล่วงหน้า บางทีก็ประชุมเฉพาะกลุ่มเล็กๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางแผนการทำงาน กำหนดรายละเอียด แשר้อเดียวกัน งานแบบ

นี่เป็นการแก้ไขเพราะเราปักเสาไฟไปแล้ว ก็มีการทำถนนทำให้แนวเสาเปลี่ยนไป หรือบางทีชาวบ้านเขาสร้างบ้านก็ล้ำเข้ามาในแนวเสา ไม่เหมือนงานใหม่ที่ไม่เคยทำมาก่อน แต่ทุกคนในทีมช่วยงานกันดี บางทีก็ยังชวนเพื่อน ๆ ที่ตัวเองสนิทด้วยมาช่วยทำด้วยทั้งที่ไม่ได้เป็นคณะทำงาน สุดท้ายถ้าผมไม่มีคนเหล่านี้มาช่วยงาน ผมก็แย่

2.2.3. การกำหนดข้อตกลงร่วมกันของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน หน่วยงานภายนอก และชุมชน

จากการสำรวจในพื้นที่ทำกิจกรรมพบว่าบนเสาไฟฟ้านอกจากมีสายไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว ยังมีสายสื่อสารประกอบด้วย บริษัท ทีโอทีคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัททรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) บริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และป้ายโฆษณา ส่วนพื้นที่ใต้แนวเสาไฟฟ้ามีต้นไม้ ร้านค้าชั่วคราวของชาวบ้าน ดังนั้นเพื่อให้การทำกิจกรรมสามารถดำเนินการได้ ลุล่วง หลังจากการจัดเก็บข้อมูลเบื้องต้นเรียบร้อยแล้ว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานได้เชิญหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาประชุมเพื่อชี้แจงรับทราบวัตถุประสงค์ ขอบเขต และวิธีการ และขอความร่วมมือในการทำกิจกรรมโดยจัดทำเป็นบันทึกข้อตกลงร่วมกันในการดำเนินการ จากคำสัมภาษณ์ผู้ช่วยผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน(อนุสรณ์ บุญศิริ 2553)

มีหลายหน่วยงานมากเลยมาทำงานร่วมกัน การทำงานร่วมกับหน่วยงานข้างนอกมันก็มีความยากนะ เพราะเรามีวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน การทำเอ็มโอยูเป็นทางเลือกที่เรานำมาใช้ ที่สำคัญมีการแลกเปลี่ยนรายชื่อผู้ประสานงานแต่ละด้าน พร้อมเบอร์โทรศัพท์เพื่อความสะดวกในการติดต่อ แต่สำหรับ อบต.เขาขอให้เราส่งพนักงานไปร่วมชี้แจงชาวบ้านกับเขาด้วย เพราะบ้างเรื่องเจ้าหน้าที่ อบต.ไม่สามารถอธิบายแทนได้ ซึ่งเราก็ตกลง...

2.2.4. การดำเนินการของทีมงาน

การทำงานของทีมงานเริ่มต้นจากทุกด้านพร้อมกัน ทุกทีมงานต่างแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน หากงานใดที่ต้องทำต่อเนื่องจะมีการส่งต่อ หากแต่การทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกก็ไม่ได้ราบรื่นหากมีปัญหาในการทำงานบ้าง เช่น การนัดหมายเข้า

ทำงานแล้วมาไม่ตรงเวลาบ้าง หรือ ชาวบ้านไม่ยอมปลดป้ายโฆษณาลงบ้าง เป็นต้น มีผลทำให้ งานล่าช้าไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ การแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นเลือกใช้ผู้ประสานงานที่ ได้รับแจ้งข้อไว้ อาศัยการรู้จักเป็นการส่วนตัว แต่สิ่งหนึ่งที่ช่วยลดข้อขัดแย้งกันคือ การสื่อสาร เนื่องจากการสื่อสารด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับสถานการณ์จากคำสัมภาษณ์พนักงานช่าง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (บุญเลิศ เนียมหอม 2553)

แรก ๆ ก็เครียด เหนื่อย ต้องคิดทุกวันจะอย่างไรดี นึกกันแล้วจะเข้ามาใหม่ รอนานนานก็ไม่มา ผมก็โทรหาตัวช่วยตามที่ตกลงไว้ ก็ช่วยได้บ้างไม่ได้บ้าง แต่พอนาน ๆ เข้าทำงานร่วมกันก็สนิทกัน ช่วยกันไปช่วยกันมา ผมก็ติดต่อเอง... แต่ถ้าเจอชาวบ้าน ไม่ยอมให้ตัดต้นไม้เพราะละสายไฟฟ้า ต้องผู้ใหญ่บ้านเลยแน่นอน บางที่เจ้าหน้าที่ อบต.ยังเคลียร์ปัญหาไม่ได้เลย...

2.2.5. การสรุปผลและประเมินผลการดำเนินการของทีมงาน

การทำกิจกรรมตามโครงการนี้ต้องมีการรายงานสรุปผลและประเมินคุณ ว่างกิจกรรมที่ได้ปฏิบัติไปนั้นตอบสนองต่อเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้หรือไม่ หากพบว่าไม่เป็นไปตาม เป้าหมายที่ตั้งจะต้องตรวจสอบและแก้ไขต่อไป จากคำสัมภาษณ์วิศวกรเลขาคณะทำงาน โครงการ (อารุณ จรดล 2553)

การประเมินผลภายในของเราเองจะประเมินว่าตรงไหนบ้างที่ต้องมีการแก้ไข หรือมี ส่วนใดที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ทุกฝ่ายจะนำเสนองานในส่วนตนเองรับผิดชอบให้กับ ฝ่ายอื่นได้ดู หากใครมีความเห็นที่ต้องปรับปรุงเราก็จะร่วมกันพิจารณาและหาทางแก้ไข ต่อไป บางครั้งความเห็นก็แบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คราวนี้ประธานจะเป็นคนชี้ขาดสรุปเป็น เรื่อง ๆ ไป

2. วิธีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม : กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ ถนนเข้าวัดไร่จิง

การศึกษาเรื่องของการสื่อสารของการทำงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน “โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณถนนเข้าวัดไร่จิง” ได้แบ่ง

ขอบเขตเรื่องการสื่อสารออกเป็น 2 ส่วน คือ การสื่อสารภายในหน่วยงาน และการสื่อสารภายนอกหน่วยงาน และการสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ ดังนี้

2.1. การสื่อสารภายในหน่วยงาน

สำหรับการสื่อสารภายในหน่วยงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน มีหลายรูปแบบ จากผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการสื่อสาร เนื้อหา สื่อที่ใช้ และเป้าหมายมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และสถานะของผู้สื่อสารและผู้รับสาร มีวัตถุประสงค์การสื่อสารเพื่อขับเคลื่อนการทำงานให้เป็นไปตามนโยบาย และสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้ และการมีส่วนร่วมภายในหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินการกิจกรรมตามโครงการบรรลุเป้าหมายโดยได้รับความร่วมมือจากทุกส่วนภายในหน่วยงานทั้งนี้ ดังต่อไปนี้

2.1.1. การสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

คณะทำงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานที่ตั้งขึ้นเพื่อดำเนินกิจกรรมในครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และพนักงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมโดยตรง ซึ่งต่างก็มีบทบาทหน้าที่ในการทำกิจกรรม การสื่อสารที่เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดการสั่งการประสานงาน และการขับเคลื่อนผลักดันภารกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ได้มีการกำหนดไว้เป็นแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

การสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับพนักงานเป็นการสื่อสารในลักษณะสองทางเป็นการสื่อสารที่มีเป็นไปในลักษณะจากข้างบนสู่ข้างล่างและจากข้างล่างสู่ข้างบน เป็นการสื่อสารที่มีรูปแบบการสื่อสารที่เป็นทางการ และการสื่อสารผ่านสื่อ เช่น การมอบหมายงาน การติดตามหรือการโทรศัพท์เพื่อแจ้งข่าวสาร หรือการประกาศผ่านเสียงตามสายในหน่วยงานเพื่อนัดหมายประชุม เป็นต้น เนื้อหาที่ทำการสื่อสารจะเป็นเรื่องการถ่ายทอดนโยบาย กลยุทธ์ของหน่วยงาน การวางแผนและจัดทำรายละเอียดของแผน ของการติดตาม การรายงานผล ปัญหาและการแก้ไขวิธีการสื่อสารมีตั้งแต่การประชุม บันทึกรายงานผล การนำเสนอผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Power Point) และยังมีการประกาศผ่านเสียงตามสายภายในหน่วยงาน จากคำสัมภาษณ์ของผู้ช่วยผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน (อนุสรณ์ บุญศิริ 2553)

เริ่มแรกเรามีการประชุมนำเสนอกับผู้จัดการ มีการพูดคุยกันหลายเรื่อง เช่น ทำที่ไหนดี ใครจะทำหน้าที่อะไรบ้าง จะทำอะไร มีงบไหม สำคัญที่สุดคือเราจะได้มีโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็น หรือขอความเห็นชอบจากที่ประชุมในบางเรื่องที่ต้องตัดสินใจ เช่น งานปรับปรุงของเรามีมาตรฐานไว้อย่างนี้แต่สภาพพื้นที่หน้างานจริงไม่สามารถทำตามมาตรฐานได้ เราก็จะมหาทางออกกัน

ออกไปทำงานที่หน้างานก็ใช้โทรศัพท์ติดต่อกัน เพราะวิ่งรถกลับมารายงานก็ไม่สะดวกมันไกลและก็เปลืองน้ำมันด้วย บางครั้งเวลาที่สำคัญวิ่งรถไปวิ่งรถมาเสียเวลาไปอีก...

หน้าที่ของแผนการตลาดหลัก ๆ เลย ก็ประกาศเสียงตามสายช่วงแรกช่วยเตือนความจำว่าเราจะมีประชุมกันเมื่อไร ใครเข้าประชุมบ้าง....

เรื่องของการสื่อสารแม้ว่าจะเป็นเรื่องง่าย ๆ แต่ก็ยังมีปัญหาเหมือนกัน ทำอย่างไรที่จะพูดให้คนที่ฟังเราเข้าใจ ให้เขาชัดเจนในประเด็นที่สำคัญ

2.1.2. การสื่อสารระหว่างพนักงาน

การสื่อสารระหว่างพนักงานด้วยกัน ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลที่เน้นการสื่อสารแบบสองทางและไม่เป็นทางการ บางครั้งอาจมีรูปแบบการสื่อสารที่เผชิญหน้า สื่อสารผ่านสื่อ ซึ่งการสื่อสารแบบเผชิญหน้าจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทักทาย การสอบถามความคืบหน้าของการทำงาน การพูดคุยหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารที่ตนเองต่างได้รับรู้มา แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีของพนักงานในสำนักงาน บ่อยครั้งเป็นการสื่อสารผ่านโทรศัพท์ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการและมีการเผชิญหน้ากันมักจะกระทำตอนช่วงเช้าหรือช่วงเช้ามืดก่อนเวลาเลิกงาน บริเวณสวนหย่อมข้างอาคารสำนักงาน มีการรวมกลุ่มของพนักงานทั้งเพศหญิงและชาย และมาจากหลายแผนก ประเด็นการสื่อสารมักจะเป็นการแสดงความคิดเห็น หรือการสอบถามวิธีการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ความถี่ในการติดต่อจะช่วยสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้นกับกลุ่ม รูปแบบการสื่อสารมาได้ทั้งสองทาง คือ จากบนลงล่าง หรือจากล่างขึ้นบน จากคำสัมภาษณ์ของวิศวกรเลขาคณะทำงานโครงการ(อาวุธ จรดล 2553)

ผมเลือกใช้ช่วงเวลาตอนเช้ามืดก่อนเริ่มทำงาน เปิดโอกาสที่จะทำความรู้จักกับพนักงานเพื่อรับฟังถึงปัญหา ข้อเสนอแนะและสร้างบรรยากาศของมีส่วนร่วม โดยเลือกที่พูดคุยกับพนักงาน เพื่อสอบถามความคืบหน้า บางครั้งเพื่อนร่วมงานของพนักงานที่ไปทำกิจกรรมนี้

โดยตรงก็แสดงความคิดเห็น ซึ่งผมเองยอมรับว่าการแก้ไขปัญหาในการทำงานก็มาจากตรง
นี้แหละ และผมยังคิดว่าช่วงนี้เป็นการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่ดี ทุกคนช่วยเหลือ
กันใครรู้จักใครก็ช่วยติดต่อประสานงาน

2.2 การสื่อสารภายนอกหน่วยงาน

เป็นการสื่อสารระหว่างพนักงานของหน่วยงานกับบุคคลภายนอก ซึ่งการสื่อสาร
ในหัวข้อนี้ทำกับกลุ่มคน 2 กลุ่ม คือ หน่วยงานภายนอกที่อยู่ในรูปของนิติบุคคลและชุมชน

การสื่อสารกับหน่วยงานภายนอกเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งเป็นการสื่อสาร
แบบเผชิญหน้าและสื่อสารผ่านสื่อ ซึ่งขึ้นอยู่กับเนื้อหา และวิธีการ โดยที่วิธีการสื่อสารแบบที่
เป็นทางการคือ การประชุมชี้แจงการขึ้นตอนการมีส่วนร่วมในกิจกรรม สื่อที่เลือกมีตั้งแต่การ
ประชุม บันทึกข้อตกลง และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีรายละเอียดโครงการ และการสื่อสารที่ไม่เป็น
ทางการ คือ ติดต่อสื่อสารผ่านตัวบุคคลที่ได้ถูกกำหนดไว้แล้ว ในการทำกิจกรรมครั้งนี้การไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานได้กำหนดตัวบุคคลที่จะทำหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานภายนอก
โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จากคำให้สัมภาษณ์ผู้ช่วยผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน
(อนุสรณ์ บุญศิริ 2553)

งานนี้เราเชิญหน่วยงานภายนอกมาร่วมกันหลายแห่ง เอกสารที่เราใช้ในการประชุม
เราทำเป็นไฟล์แจก ซึ่งสะดวกและสามารถไปทำเอกสารรายงานหรือนำเสนอภายใน
หน่วยงานของเขาต่อได้เลย เราทำไว้มีทั้งพาวเวอร์พอยท์ วิดีโอ และบันทึกต่าง ๆ ...

งานในโครงนี้บนเสามีทั้งสายไฟของเราและโทรศัพท์ เคเบิลทีวี เราก็มีการมอบหมาย
ให้มีผู้ประสานงานเวลาติดขัด

การสื่อสารระหว่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานกับชุมชนตำบลท่าตลาด
และตำบลไร่จึงมีรูปแบบการสื่อสารแบบทางเดียวและสองทาง จากการเก็บข้อมูลพบว่าวิธีการและ
สื่อที่เลือกใช้ขึ้นอยู่กับเนื้อหา และเป้าหมายในการสื่อสาร การสื่อสารแบบทางเดียวที่ใช้กับชุมชน
คือ การสื่อสารผ่านวิทยุชุมชน ป้ายผ้า การสื่อสารผ่านเคเบิลทีวีท้องถิ่น เป็นต้น ส่วนการสื่อแบบ
สองทางเป็นการสื่อสารที่มาจากการประชุมชี้แจงร่วมกันระหว่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ
สามพราน องค์กรบริหารส่วนตำบลและคนในชุมชนซึ่งเป็นการสื่อสารที่ต้องแจ้งข่าวสารสำคัญ
เช่น บอกรัตถุประสงค์ เป้าหมาย และความร่วมมือที่ต้องการจากชุมชน และที่สำคัญพบว่ามี

การสื่อสารแบบปากต่อปากซึ่งมาจากคนในชุมชนบอกกล่าวต่อ ๆ กันไป ซึ่งผู้ที่ทำการสื่อสารเป็นแกนนำชุมชนที่เข้าร่วมประชุม ซึ่งบุคคลเหล่านี้มีอิทธิพลที่จะชักจูงโน้มน้าวให้คนในชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมและช่วยเหลือกิจกรรมให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี จากคำให้สัมภาษณ์พนักงานช่าง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน (ชัยวัฒน์ ตระกูลจิตวิสุทธิ์ 2553)

ส่งคนไปประชุมร่วมกับ อบต. ช่วยกันชี้แจงกับชาวบ้าน เราเตรียมข้อมูลไปพร้อมใช้ ข้อมูลแบบเดียวกับที่เราเชิญหน่วยงานภายนอกมาประชุม แต่เวลาเราพูดชี้แจงกับชาวบ้านก็เลือกใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ๆ

งานนี้ต้องอาศัยผู้ใหญ่บ้านครับ เขาใกล้ชิดกับชาวบ้านก็จะคุยกันได้ง่าย เราพูดให้ผู้ใหญ่เข้าใจก่อนน่าจะดีกว่า ...

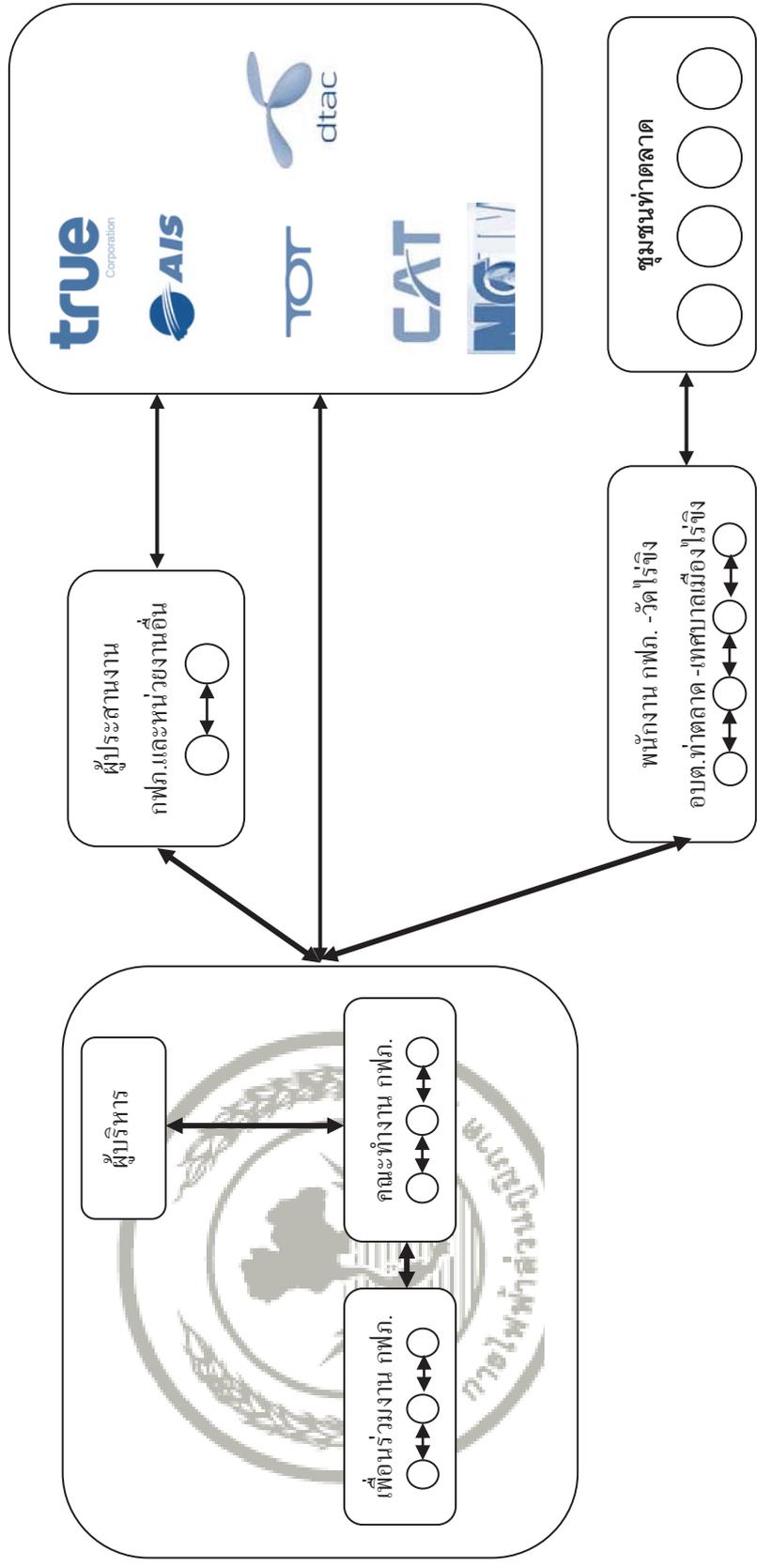
2.3 การสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ

การสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ ในที่นี้หมายถึง สื่อวิทยุชุมชน หอกระจายข่าว หนังสือพิมพ์ เคเบิลทีวี และเวปไซด์ ที่มีในโครงการนี้ซึ่งมีบทบาทก็ให้เกิดการรับรู้เป็นวงกว้าง ซึ่งทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานได้จัดให้มีพิธีการลงนามความร่วมมือกันในการจัดทำโครงการนี้ และได้มีการนำเสนอผ่านเคเบิลทีวี การที่สื่อสารด้วยวิธีนี้สร้างความสนใจกับโครงการ ทำให้การรับรู้รับทราบขยายตัวออกไปจัดเป็นการเผยแพร่ต่อสาธารณชนที่ดี นอกจากนี้สื่อเหล่านี้จะเป็นสื่อกลางในการช่วยติดตามรายงานผลความก้าวหน้าของโครงการ จากคำสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ อบต. (สุภโชค เป้าคำศรี 2553)

เสียงตามสาย มันเป็นความจำเป็น มีประโยชน์มากเพราะจะทำให้เราผู้ข่าวสารทุกอย่าง ใครจะทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร ซึ่งเป็นการให้บริการ โดยปกติแล้วจะประกาศตอนเช้ากับตอนเย็นเพราะเป็นช่วงเวลาที่คนอยู่กันเยอะ ชาวบ้านเขาก็คอยฟังอยู่ ก็จะเป็นประเด็นให้ชาวบ้านพูดถึงที่ตามเราต้องการ

ตารางที่ 3 แสดงรูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงาน เพื่อการสั่งการ การประสานงาน และ
การดำเนินงานกิจกรรม “โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณถนนเข้าวัดไร่จิง”

	รูปแบบการสื่อสาร						
	บน - ล่าง	ล่าง - บน	ระนาบ	ทางการ	ไม่เป็น ทาง การ	ผ่านสื่อ	ไม่ผ่าน สื่อ
ผู้บริหารของหน่วยงานถ่ายทอดภารกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม แข็ง นโยบายนโยบายและแนวคิด	√			√		√	
ผู้บริหารวางแผนและกำหนดขอบเขตในการดำเนินกิจกรรม “โครงการปรับปรุงรักษาภูมิทัศน์บริเวณถนนเข้าวัดไร่จิง”	√	√		√		√	
ทีมงานต่าง ๆ นำเสนอแผนงานและรายงานผลการดำเนินงาน		√		√	√	√	√
ทีมงาน ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสั่งการและควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้	√	√	√	√	√	√	√



ภาพที่ 1 แสดงรูปแบบการสื่อสารกิจกรรมเพื่อสังคม “โครงการปรับปรุงรักษามิติพื้นที่บริเวณถนนเข้าวัด ไร่จิง”

3. ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานและแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงาน
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม :
กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จิง

ในเรื่องของปัญหาหรืออุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานนั้น ผลจากข้อมูลการสัมภาษณ์สามารถสรุปได้ ดังนี้

3.1. ชุมชนไม่ค่อยเปิดรับสื่อรูปแบบอื่นนอกจากการสื่อสารผ่านตัวบุคคล เนื่องจากชาวบ้านในพื้นที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม และเป็นผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับบ้าน อาจมีอาชีพค้าขาย ส่วนบุตรหลานที่มีการศึกษาสูง ๆ ออกไปประกอบอาชีพที่อื่น และคิดว่าไฟฟ้าเป็นเรื่องที่อันตรายผู้ที่ไม่มีความรู้ความชำนาญไม่ควรเข้าไปยุ่งเกี่ยว จึงประสบปัญหาในการสื่อสารเมื่อมีการใช้สื่ออื่น ๆ ที่นอกเหนือไปจากการพูดคุย จากคำสัมภาษณ์ผู้ช่วยผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน (อนุสรณ์ บุญศิริ 2553)

ใช้สื่ออื่น ๆ ที่เข้าไปสร้างความเข้าใจ หรือขอความร่วมมือ ความจริงก็มีนะ อย่างป้ายประกาศ เสียงตามสายของหมู่บ้าน หรือเอารถไฟฟ้าวิ่งประกาศ แต่ผลที่ออกมาก็ไม่ดี คิดว่าบ้านแนวริมถนนเป็นร้านค้าขนาดเล็ก ห้องแถวให้เช่า สวนผลไม้ ชาวบ้านก็ไม่ค่อยสนใจ คงคิดว่าเป็นเรื่องไกลตัว ยิ่งเห็นคำว่าไฟฟ้าคิดแล้วว่ามันน่ากลัว

ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน ก็มีแนวทางในการจัดการกับปัญหานี้ตามคำสัมภาษณ์ของผู้ช่วยผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน (อนุสรณ์ บุญศิริ 2553)

ผมเลือกพนักงานที่มีบ้านอยู่อาศัยในละแวกนั้นเข้าไปก่อนและพนักงานที่เป็นคนกว้างขวางรู้จักคนมาก โดยมีกลุ่มเป้าหมายที่เป็นคนสำคัญของชุมชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มรรคทายก และอีกกลุ่มคือเจ้าหน้าที่ของ อบต.ท่าตลาด อ้อ เกือบลิ้ม พระคนกลุ่มนี้ช่วยได้มากในบอกข่าวเล่าเรื่องและกระตุ้นให้ชาวบ้านออกมาดู หรือออกความเห็น บางครั้งยังช่วยทำเป็นตัวอย่างเช่น เก็บกวาดหน้าบ้านตนเอง เป็นต้น ป้ายแจ้งหรือเสียงตามสายไฟฟ้าก็มาติดหรือประกาศแต่ก็สู้ไม่ได้

จากการเลือกใช้วิธีการดังกล่าวในสื่อสารทำให้คนชุมชนออกมาร่วมกิจกรรมไม่ว่าจะเป็นการออกความคิดเห็น หรือทำกิจกรรมในส่วนที่ตนเองเกี่ยวข้อง และเริ่มรู้จักการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน ซึ่งในโอกาสต่อมาเมื่อมีกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้ได้รับความร่วมมืออย่างดีไม่ว่าจะเป็นเรื่องการป้องกันการละเมิดการใช้ไฟฟ้า หรือกิจกรรมปรับปรุงระบบไฟฟ้าในสถานที่สาธารณะประโยชน์ เป็นต้น

3.2. ทศนคติของชาวบ้านที่มีต่อโครงการในช่วงแรก ที่คิดว่าเป็นหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานที่ต้องดูแลระบบจำหน่ายกระแสไฟฟ้าอยู่แล้ว ความสะดวกและความปลอดภัยของเส้นทางก็มีอยู่บ้าง ซึ่งหลังจากมีการติดต่อสื่อสารมีการประชุมร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและชุมชน พบว่า ทศนคติของชาวบ้านในชุมชนเปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้น จากคำสัมภาษณ์ชาวบ้านในพื้นที่ (พิพัฒน์พงษ์ เจริญานนท์ 2553)

ตอนที่รู้เรื่องว่าไฟฟ้าจะมาปรับปรุงโครงการที่ว่า ผมคิดว่าเมื่อการไฟฟ้าเป็นหน่วยงานของรัฐ ต้องหน้าที่ดูแลอยู่แล้ว ทำไมต้องไปช่วยด้วย และผมเองก็ต้องทำมาหากิน ถนนหนทางก็สะดวกดีไม่เห็นต้องทำอะไรเพิ่มเติมก็น่าจะได้...

แต่เมื่อผู้ใหญ่บ้านมาชวนไปประชุมกับ อบต.เรื่องนี้ในตอนเย็น ผมก็ไปเพราะแม่ผมเขาเกรงใจผู้ใหญ่ ผมขับรถไปให้แม่ ทำให้ผมมีโอกาสดูฟังและอ่านรายละเอียดของโครงการเพิ่มขึ้น ไฟฟ้าสามพรานเขาก็ส่งคนของเขามาประชุมร่วมกันเหมือนกัน ในที่ประชุมพูดคุยกันนานมาก ชาวบ้านถามกันเยอะว่าพวกเขาที่ขายของตามแนวถนนจะโดนไล่ไหม ป้ายที่แขวนบนเสาจะแขวนได้อีกหรือเปล่า...

แต่พวกเราก็ได้แต่เป็นฝ่ายถามข้างเดียว เพราะเขาเตรียมงานกันมาแล้ว เพียงแต่บอกว่าให้เราช่วยด้วยเท่านั้นเอง...

ผมฟังและชอบใจที่ไฟฟ้าชี้แจงก็หลายเรื่องนะ แบบว่าไฟฟ้าไม่ได้มาทำเฉพาะสายไฟฟ้าบนเสาเท่านั้น แต่ยังตรวจสอบหม้อไฟฟ้าให้ด้วยอันไหนที่ใช้งานมานานก็เปลี่ยนให้ฟรี และยังช่วยบอกวิธีตรวจสอบและป้องกันไฟรั่วด้วย เรื่องนี้ผมอยากรู้มากเพราะยังจำได้เรื่องที่มีไฟดูดคนตายที่ซอยสนามกอล์ฟ ผมเลยตัดสินใจว่าเมื่อทำมาถึงใกล้ ๆ หน้าบ้านผมจะออกมาดู

ซึ่งหลังจากสิ้นสุดโครงการคณะทำงานโครงการดังกล่าวของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสามพราน ได้มีการสรุปผลและมีแนวคิดในการจัดการกับปัญหานี้ ตามคำสัมภาษณ์วิศวกร เลขาคณะทำงานโครงการ(อรุณ จรดล 2553)

อันที่จริงถ้าเราเชิญชาวบ้านมาประชุมตั้งแต่ต้นน่าจะเป็นเรื่องดี พวกเขาจะได้รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับเรามากขึ้น เวลาจะทำอะไรก็เป็นเรื่องง่ายเพราะเรารู้จักกัน ถ้าเราไปก่อสร้างเราก็ฝากของในพื้นที่เขา ให้เขาช่วยดูแลให้ด้วย

แต่คราวนี้ไปทำก็ถือว่าโชคดีเพราะ อบต.ก็ชอบใจ ปีหน้าโครงการนี้เขาก็มาบอก ว่าให้ทำไปจนสุดแนวรั้ววัดเลยได้ไหม เพราะวัดก็จะปรับปรุงแนวรั้วใหม่ ซึ่งแผนปฏิบัติเรื่องนี้ต้องทำต่อเนื่องอยู่แล้ว แผนการตลาดก็ควรจะต้องเตรียมตัวลงพื้นที่เร็วขึ้นกว่าเดิมเร่งทำประชาสัมพันธ์ อีกอย่างน่าจะมีกิจกรรมการประกวดเรียงความ หรือประกวดแนวคิดเกี่ยวกับการปรับปรุงพื้นที่ใต้แนวเสาไฟฟ้ากับโรงเรียนในละแวกนั้น เชิญคนในชุมชนมาร่วมตัดสิน ก็จะช่วยเรื่องของการสื่อสารและกระตุ้นให้ชาวบ้านสนใจมากขึ้นโดยผ่านเด็กก็น่าจะดี และจะทำให้พวกเขาเต็มใจทำงานร่วมกับเรามากขึ้น

3.3. ความพร้อมของทรัพยากรภายในขององค์กร การดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ และก่อให้เกิดประโยชน์อย่างยั่งยืนนั้น มีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและใช้ระยะเวลาานาน ไม่ใช่เพียงการดำเนินการอย่างฉาบฉวย ตามคำสัมภาษณ์วิศวกรเลขาคณะทำงานโครงการ (อรุณ จรดล 2553)

ผมว่าปีนี้ค่อนข้างจะถูกชะตัก อาจจะเป็นไปได้ว่าเป็นการทำงานแบบนี้เป็นปีแรก งานโครงการแบบนี้การเตรียมงานต้องใช้เวลาพอสมควร ทุกวันนี้การเปิดงานปรับปรุงจำเป็นต้องการวางแผนจัดหาพัสดุต้องประสานงานกับคลังพัสดุล่วงหน้า ส่วนค่าใช้จ่ายดำเนินงานก็มีอยู่อย่างจำกัด ต้องปันส่วนมาจากงานที่ได้มีการกำหนดแผนไว้ล่วงหน้าที่ชัดเจนแล้ว ส่วนค่าประชาสัมพันธ์และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ งบประมาณน่าจะไม่เป็นปัญหาเพราะช่วงปีหลัง ๆ ที่ผ่านการไฟฟ้าก็จัดสรรงบให้มากพอสมควร แต่ในที่สุดก็จบลงด้วยดีผมก็ฝากให้คิดว่าปีหน้าเราจะมีแผนในเรื่องนี้อย่างไร....

ดังนั้นจึงควรมีการประเมินและวางแผนในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ทั้งที่เงินลงทุน เครื่องมือ แรงงาน และระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งทรัพยากรต่าง ๆ ผู้บริหารของหน่วยงานจะต้องสนับสนุนอย่างเต็มที่ และยังคงประเมินว่าสามารถก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และทำให้กิจกรรมที่ทำนั้นสร้างคุณค่าได้อย่างแท้จริง ซึ่งในที่ประชุมปิดโครงการคุณอนุสรณ์ ได้เสนอความคิดที่แก้ไขปัญหาไว้ดังนี้ ตามคำสัมภาษณ์ผู้ช่วยผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน (อนุสรณ์ บุญศิริ 2553)

เรื่องนี้ น่าจะให้ผู้จัดการเสนอในที่ประชุมระดับผู้บริหารให้มีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า และผมคิดว่าน่าจะตั้งสานต่อจากที่ได้ทำในปีนี้ เพราะทางวัดและ อบต.ขอเรื่อง มา ก็น่าสนใจและเป็นการทำงานที่ต่อเนื่อง น่าจะได้ผลงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม....

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ กระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม : กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จิง ” ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษากระบวนการดำเนินงาน วิธีการสื่อสาร และปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไข

จากวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ศึกษาเก็บข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) โดยใช้วิธีการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ได้แก่ รายงานประจำปี 2549 -2551 (Annual Report) วารสารสายใยการไฟฟ้า เดือน ม.ค.2551 - ธ.ค.2552 และเว็บไซต์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประกอบการใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

การศึกษครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ มาเป็นกรอบในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและองค์กร
2. แนวคิดเรื่องการสื่อสารในองค์กร
3. แนวคิดเรื่องการทำงานเป็นทีม
4. แนวคิดเรื่องความร่วมมือของชุมชน
5. งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “ กระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม : กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จิง ” สามารถสรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. กระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม: กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จิง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้เริ่มต้นให้ความสนใจในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วยปัจจัย 2 ประการ คือ การผลักดันของกระแสสังคมและหน่วยงานที่กำกับดูแลการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตระหนักว่าการดำเนินธุรกิจที่ดีต้องควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยได้นำประเด็นเรื่องดังกล่าวมาเป็นนโยบายและแผนยุทธศาสตร์

ในปี 2552 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการปรับแผนยุทธศาสตร์ เริ่มจากการจัดทำแผนแม่บทเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมซึ่งมีรายละเอียดประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวกับการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมภายในองค์กร หรือ “ไฟฟ้าเที่ยงธรรม” ประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวกับการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมภายนอกองค์กร หรือ “ไฟฟ้าทั่วถึง” และประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวกับการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมที่ยั่งยืนองค์กร หรือ “ไฟฟ้าทดแทน” ที่มุ่งสนองตอบต่อวัตถุประสงค์ในอันที่จะทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและสังคมเติบโตควบคู่กันอย่างยั่งยืนไปในระยะยาว ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน และได้กระจายเป็นแผนปฏิบัติการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมให้ทุกหน่วยงานในสังกัดต้องดำเนินการ

แผนปฏิบัติการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์เรื่องของ “ไฟฟ้าทั่วถึง” มีการกำหนดกิจกรรมให้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องการปรับปรุงความเป็นระเบียบเรียบร้อยของระบบไฟฟ้าที่ส่งผลกระทบต่อภูมิทัศน์ ซึ่งการทำกิจกรรมนี้ได้จัดให้มีการประกวดแข่งขันเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำกิจกรรม และยังเป็นการระดมความคิดรวมถึงส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานกับหน่วยงานภายนอกและชุมชน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานมีหน้าที่จะต้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติ และได้คัดเลือกพื้นที่กิจกรรมเป้าหมายที่จะดำเนินการปรับปรุงความเป็นระเบียบเรียบร้อยของระบบไฟฟ้าที่ส่งผลกระทบต่อภูมิทัศน์ คือ เส้นทางที่เริ่มต้นแต่ทางแยกถนนเพชรเกษมจนถึงวัดไร่จิง รวมระยะทางทั้งสิ้น 1.80 วงจร กม. (ระยะทางความยาวของระบบจำหน่ายไฟฟ้ามีหน่วยเป็น วงจร/กม.) เนื่องจากวัดไร่จิงเป็นแหล่งเรียนรู้และท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งของอำเภอสามพราน และกำหนดขอบเขตของกิจกรรมออกเป็น 3 ส่วน คือ การปรับปรุงเสา สายไฟฟ้า การปรับปรุงสายสัญญาณโทรศัพท์ และการปรับปรุงภูมิทัศน์ได้แนวระบบจำหน่ายไฟฟ้า

การทำกิจกรรมครั้งนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานได้มีการจัดตั้งทีมงานที่สมาชิกของทีมงานมาจากหลายๆแผนก และเชิญให้หน่วยงานภายนอกเข้ามาร่วมกันทำกิจกรรม ประกอบด้วย บริษัท ทีไอที คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) บริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน) บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ห้างหุ้นส่วนจำกัด นครปฐมเคเบิลทีวี องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด เทศบาลเมืองไร่จิง วดไร่จิง สถานีตำรวจภูธรโพธิ์แก้ว และชุมชนในพื้นที่ตำบลท่าตลาด

การดำเนินการกิจกรรมตามโครงการดังกล่าวมีลักษณะของการทำงานเป็นทีม มีการกำหนดหน้าที่และมอบหมายงานให้กับสมาชิกทีมงานอย่างชัดเจน การทำงานที่สมาชิกของทีมงานร่วมกัน และมีการประสานงานภายในเฉพาะหน่วยงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานเท่านั้นจะเลือกใช้วิธีการประชุมแสดงความคิดเห็น หาข้อสรุปเพื่อแก้ไขปัญหา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้สมาชิกของทีมงานต่างแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน ส่วนแนวทางการทำงานของทีมงานที่มีการประสานงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกได้มีการกำหนดข้อตกลงร่วมกันระหว่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน หน่วยงานภายนอก และชุมชน เป็นลายลักษณ์อักษร เน้นการประสานงานและการสื่อสารที่ดีในทุกระดับ โดยกำหนดตัวบุคคลที่จะทำหน้าที่ในการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งมีการติดตามและประเมินผลการทำงาน ซึ่งการทำงานเป็นทีมในลักษณะนี้จะเป็นการผสมผสานความสามารถของสมาชิกทีมและทักษะการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานเข้าด้วยกัน

ในเรื่องของการมีส่วนร่วมพบว่า สมาชิกของทีมงานที่เป็นพนักงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานได้เข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่ต้นเริ่มจากการวางแผน กำหนดขอบเขต คัดเลือกพื้นที่เป้าหมาย ส่วนหน่วยงานภายนอกและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนการดำเนินการ โดยที่หน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการในการปรับปรุงสายสัญญาณสื่อสาร และปรับปรุงภูมิทัศน์ได้แนวสายไฟฟ้า ส่วนชุมชนจะช่วยดำเนินการในเรื่องของจัดเตรียมอาหารและอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ เมื่อดำเนินการไปได้ระยะหนึ่งจะมีการประชุมร่วมกันเพื่อประเมินผลและแก้ไขในจุดที่เป็นปัญหาร่วมกัน

สรุปผลที่ได้รับจากการดำเนินการตาม “โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จิง” ดังต่อไปนี้

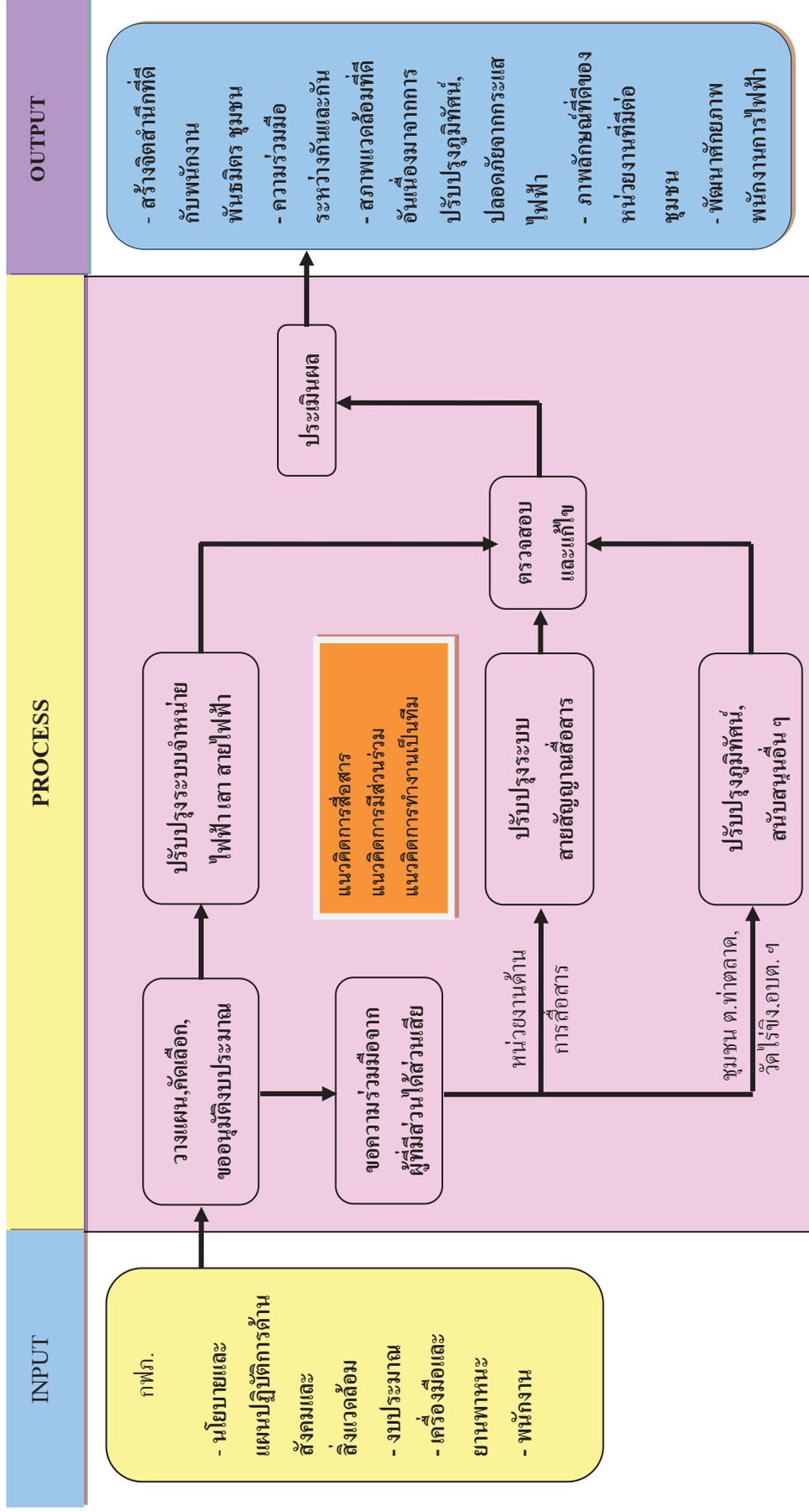
1. สร้างจิตสำนึกการบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมให้เกิดขึ้นในใจของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน และยังเป็นการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมจากองค์กรสู่พนักงาน ด้วยวิธีการแบบนี้จะทำให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและยั่งยืน อีกทั้งยังเป็นจุดเริ่มต้นของความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการดูแลซึ่งกันและกันต่อไปในอนาคต

2. สร้างความร่วมมือและแบ่งปันความสามารถหลักของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานและหน่วยงานอื่นที่เข้าร่วมกิจกรรม คือ ทักษะในการบำรุงดูแลเสา สายไฟฟ้าและสายสัญญาณสื่อสารต่าง ๆ ความสามารถในการรู้จักพื้นที่ เครือข่ายบุคลากรในชุมชนที่เข้าร่วมกิจกรรมครั้งนี้

3. สร้างภูมิทัศน์ที่ดี สวยงาม ทำให้ชุมชนมีความรู้ในการรักษาสภาพแวดล้อมของตนเองและมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย

4. ส่งเสริม สื่อสาร และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานให้เป็นที่รู้จักและยอมรับของชุมชน

5. เป็นการพัฒนาทักษะของพนักงานในด้านการสื่อสาร เนื่องจากการจะทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้ต้องใช้ทักษะในการสื่อสารชักจูงคนอื่นให้มาทำงานร่วมกัน ทำให้เกิดการประสานงานที่ดีในทุกระดับระหว่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานและหน่วยงานภายนอกที่เข้าร่วมกิจกรรม และการให้ความร่วมมือจากชุมชนในพื้นที่กิจกรรม และยังเป็นการฝึกทักษะด้านการเป็นผู้นำของพนักงานอีกด้วย โดยที่ลักษณะของกิจกรรมเกี่ยวข้องกับสังคมจึงมีความซับซ้อนและต้องมีการตัดสินใจอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังเป็นการพัฒนาการทำงานเป็นทีมข้ามแผนกที่วิธีการทำงานจะมีความซับซ้อนและเป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ในมิติที่กว้างขึ้นอันจะนำไปสู่การพัฒนาตนเองของพนักงานต่อไป



ภาพที่ 2 กระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม “โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จิง”

2. วิธีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม: กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จิง

จากการศึกษาเรื่องการสื่อสารที่ใช้ในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน สามารถจำแนกออกได้เป็นดังนี้

2.1. การสื่อสารภายในหน่วยงาน เป็นการสื่อสารที่เกี่ยวข้องระหว่างผู้บริหารและพนักงานมีลักษณะเป็นการสื่อสารที่เป็นทางการ เป็นการสื่อสารสองทางและมีการสื่อสารผ่านสื่อประเด็นของข่าวสารที่สื่อสารกันจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดนโยบาย การสั่งการ การติดตามงาน และการรายงานผล เป็นต้น มีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและมีบทบาทในการตัดสินใจ กระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมอย่างเต็มที่ และรู้สึกเป็นกันเองกล้าแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้บริหาร

ส่วนการสื่อสารระหว่างพนักงานด้วยกันเป็นการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้าที่สามารถพูดคุยกันได้โดยตรง มีความสนิทสนมเป็นกันเอง เสมือนเพื่อนร่วมงานเหมือนพี่น้องในครอบครัวเดียวกันมีรูปแบบการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ และการสื่อสารผ่านสื่อ เช่น ประภาศเสียงตามสายภายในหน่วยงาน เป็นต้น ประเด็นที่ของข่าวสารที่สื่อสารมักจะเป็นการแสดงความคิดเห็น การสอบถามวิธีการทำงานหรือแก้ไขปัญหา เป็นต้น

2.2. การสื่อสารภายนอกหน่วยงาน เป็นการสื่อสารระหว่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับหน่วยงานภายนอกที่เป็นหน่วยงานของรัฐและเอกชน มีรูปแบบการสื่อสารแบบสองทาง การสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เน้นการสื่อสารผ่านสื่อบุคคลเป็นสำคัญ ประเด็นของการสื่อสารจะเกี่ยวข้องในเรื่องของการทำกิจกรรม การแลกเปลี่ยนความรู้

ส่วนการสื่อสารกับชุมชนมีแกนนำชุมชนเป็นตัวกลางในการสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจและช่วยให้ชาวบ้านในชุมชนเปิดใจรับฟัง การสื่อสารเน้นการใช้สื่อบุคคลเป็นหลัก และมีการใช้สื่อประเภทเสียงตามสาย ป้ายผ้า เป็นลำดับรองลงมา ชักชวนให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมและบทบาทในการทำกิจกรรมรวมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน

2.3 การสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ ซึ่งสื่อต่าง ๆ ประกอบด้วย สื่อวิทยุชุมชน หอกระจายข่าว หนังสือพิมพ์ เคเบิลทีวี และเว็บไซต์ เป็นอีกช่องทางการสื่อสารที่ช่วยสร้างให้เกิดการรับรู้และกระจายการรับรู้ให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง

3. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานและแนวทางในการแก้ไขปัญหาในกระบวนการการดำเนินงานด้านสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานจังหวัดนครปฐม: กรณีศึกษา โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จิง

จากการศึกษาการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม “โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณถนนเข้าวัดไร่จิง” ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานดำเนินการอยู่นั้น พบว่ามีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นดังนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน คือ เรื่องการจัดสรรงบประมาณในการทำกิจกรรม เนื่องจากไม่ได้มีการจัดเตรียมไว้ล่วงหน้า เมื่อมีการทำกิจกรรมตามโครงการนี้จึงต้องปันส่วนงบประมาณมาจากโครงการอื่น ซึ่งการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมต้องมีความต่อเนื่อง ดังนั้น เมื่อสรุปผลการดำเนินการกิจกรรมเพื่อสังคมจึงได้มีการนำเสนอว่า ควรต้องมีการเตรียมพร้อมสำหรับเรื่องดังกล่าวโดยจัดทำเป็นบันทึกข้อเสนอแนะในที่ประชุมผู้บริหารระดับสูงต่อไปโดยผู้บริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน

2. ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากชุมชนในพื้นที่ทำกิจกรรม คือ การเปิดรับข่าวสารของชาวบ้านที่ให้ความไว้วางใจ และเปิดใจรับข่าวสารจากบุคคลที่เป็นที่รู้จักและยอมรับของชุมชนเท่านั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานแก้ไขปัญหาด้วยการจัดส่งพนักงานที่อาศัยอยู่บริเวณพื้นที่กิจกรรม หรือพนักงานที่เป็นที่รู้จักของชุมชนเข้าไปสื่อสาร ซึ่งก็ช่วยทำให้ชาวบ้านให้ความร่วมมือกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานระดับหนึ่ง

3. ปัญหาเรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชนในพื้นที่กิจกรรมมีน้อยเนื่องจากไม่ได้มีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มต้น ซึ่งก็จะเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องคำนึงถึงในการทำกิจกรรมครั้งต่อไป โดยต้องชักชวนให้ชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วมและบทบาทร่วมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกชั้นตอน

อภิปรายผล

การที่บริษัทน้ำมันรายใหญ่ของโลกเผชิญกับปัญหาน้ำมันรั่วไหลส่งผลกระทบต่อผู้คนและสภาพแวดล้อมที่อยู่ในบริเวณนั้น การตื่นตัวเรื่องปัญหาโลกร้อน หรือปัญหามลพิษในนิคมมาบตาพุดของประเทศไทย จากเหตุการณ์เหล่านี้ทำให้สังคมพากันตั้งคำถามถึงหลักจริยธรรมและความปลอดภัยที่ธุรกิจต่าง ๆ มีต่อสังคมและสภาพแวดล้อมกันอย่างกว้างขวาง ดังนั้นจึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ผลักดันให้เกิดแนวคิดเรื่องของการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขึ้น เพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้นกับสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากระบวนการดำเนินงานและเชื่อมโยงไปสู่สังคมที่แวดล้อมองค์กรอยู่

จากการศึกษากระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม: กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จิง เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ามีหลายประเด็นที่จะนำมาอภิปรายเพื่อให้ความชัดเจนและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาแนวทางการทำกิจกรรมเพื่อสังคม ดังต่อไปนี้

พบว่า การทำกิจกรรม “โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณถนนเข้าวัดไร่จิง ” เพื่อตอบสนองต่อแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นไปตามเป้าหมายเนื่องมาจาก

1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานมีความรู้ในเรื่องการก่อสร้าง ปรับปรุงดูแลรักษาระบบจำหน่าย เสา และสายไฟเป็นอย่างดี เนื่องจากเป็นกระบวนการหลักของหน่วยงานมาตั้งแต่เริ่มต้นก่อตั้งองค์กร
2. การทำกิจกรรมตามโครงการนี้เป็นการตอบสนองต่อแนวคิดด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่คำนึงถึง คือ 3P อันประกอบด้วย Personal People และ Planet และได้มีการประกาศยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องต่อหลักการดังกล่าวเรียงตามลำดับคือ ไฟฟ้าเที่ยงธรรม ไฟฟ้าทั่วถึง และไฟฟ้าทดแทน ซึ่งกิจกรรมโครงการดังกล่าวเป็นแผนงานในยุทธศาสตร์เรื่อง ไฟฟ้าทั่วถึง จากแนวคิดดังกล่าวของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความสอดคล้องกับแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่มุ่งเน้นในการดูแลกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ ที่อยู่โดยรอบ

จากการศึกษาพบว่า รูปแบบการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม “ โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณถนนเข้าวัดไร่จิง ” ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานอยู่ในข่ายการดำเนินการในประเด็นการพัฒนาชุมชนหรือที่เรียกกันว่ากิจกรรมอาสาสมัครนั้นเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของฟิลิป คอตเลอร์ แห่งมหาวิทยาลัยนอร์ธเวสเทิร์น และ แนนซี ลี อาจารย์สมทบแห่งมหาวิทยาลัยวอชิงตันและมหาวิทยาลัยซีแอตเติล (ตรีทศ เหล่าศิริหงส์ทองและคณะ, 2552:61) ซึ่งเป็นคัดเลือกรูปแบบกิจกรรมที่เหมาะสมกับความสามารถหลักขององค์กร และความสามารถของพนักงาน

นอกจากนี้ยังเป็นการดำเนินกิจกรรมที่อาศัยทักษะความรู้ ความสามารถด้านเทคโนโลยี และทรัพยากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นหลัก ซึ่งถือว่าการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เรียกกันว่า CSR in process และยังถือว่าการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในเชิงรุกเนื่องจากเป็นกิจกรรมที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นผู้ริเริ่มและเชื่อมโยงสู่สังคมภายนอก ซึ่งสอดคล้องกับสถาบันไทยพัฒนาได้นำเสนอไว้ (สถาบันไทยพัฒนา 2552) อันจะนำมาซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขันในอนาคต

ในส่วนเรื่องแนวคิดเรื่องการมีส่วนร่วมมีความสอดคล้องกับ อลิน รพีพัฒน์ (2551 : 15) อ้างถึงใน ศุภัทธา ผลเพิ่ม) จากศึกษาพบว่าโครงการถูกกำหนดรายละเอียด วิธีการ จากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน ชุมชนและหน่วยงานภายนอกอื่นที่เข้าร่วมไม่มีสิทธิ์ในการเลือกและตัดสินใจ หากแต่เป็นการทำกิจกรรมที่มุ่งเน้นด้วยกระบวนการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานที่เข้ามากระตุ้นมากกว่า ทำให้กระบวนการมีส่วนร่วมขาดไปในบางขั้นตอน โดยเฉพาะการส่งเสริมให้ชุมชนเป็นผู้ริเริ่ม วางแผน และประเมินผล อาจส่งผลให้การสร้างความรู้สึกที่อยากเข้าร่วมและเป็นเจ้าของเกิดขึ้นได้ในระดับหนึ่ง ทำให้แนวโน้มของการรักษาไว้หรือความต่อเนื่องไม่ยั่งยืน เพราะวัตถุประสงค์ของโครงการไม่ได้มีเพียงต้องการปรับปรุงภูมิทัศน์แต่เพียงอย่างเดียว หากต้องการให้ชุมชนมีส่วนร่วมที่จะช่วยดูแลระบบไฟฟ้าสาธารณะซึ่งถือว่าเป็นทรัพย์สินส่วนกลางที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจัดสรรให้ และมีความรู้เบื้องต้นเพื่อดูแลตนเองและคนในชุมชนอื่น ๆ เกี่ยวกับความปลอดภัยจากทรัพย์สินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคซึ่งถือว่าเป็นทรัพย์สินอันตรายโดยแจ้งเหตุเมื่อพบเห็นสายไฟฟ้า หรือสายโทรศัพท์ขาด เป็นต้น

ส่วนแนวคิดการทำงานเป็นทีมของการทำงานกิจกรรม “ โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณถนนเข้าวัดไร่จิง ” มีความสอดคล้องกับ ชงยุทธ เกษสาคร (2547 : 215 – 216) โดยพบว่า ทีมงานที่ถูกจัดตั้งขึ้นประกอบด้วยพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานและหน่วยงานภายนอก เช่น พนักงานจากองค์การโทรศัพท์ พนักงานจากบริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เจ้าหน้าที่ อบต. เป็นต้น เป็นทีมที่ประสมประสานข้ามหน่วยงาน รวมตัวเข้าด้วยกันด้วยวัตถุประสงค์เฉพาะช่วงเวลาหนึ่ง มีลักษณะคล้ายกับคณะทำงานที่เข้ามาเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกันทำงานร่วมกันและช่วยกันแก้ปัญหา สมาชิกทีมงานมีการยอมรับกันและกันต่างช่วยปรับเสริมจุดอ่อน จุดแข็งของทีม และมีอิสระในการคิดและการแสดงออก การมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบตามความถนัดและสมัครใจเป็นการสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองและจะทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เน้นใช้วิธีการทำงานร่วมกันแบบเพื่อนร่วมงานและการสั่งการในรูปแบบของการขอความร่วมมือ

จากผลการศึกษามีความสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการสื่อสารในการทำงานกิจกรรม “โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณถนนเข้าวัดไร่จิง ” สอดคล้องกับปณิศา สังข์แก้ว (2550 : 25) คือ รูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลมีบทบาทอย่างมากในการสร้างการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมครั้งนี้ การสื่อสารภายในหน่วยงานแยกออกเป็น การสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน เป็นการสื่อสารแบบสองทางซึ่งทั้งคู่จะตอบสนองซึ่งกันและกัน และยังสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันทำให้มีความเข้าใจกันอย่างลึกซึ้ง และทราบถึงผลตอบกลับจากพนักงานว่ามีความเข้าใจอย่างไร การสื่อสารที่เลือกใช้อู่ในรูปแบบที่เป็นทางการ ส่วนการสื่อสารระหว่างพนักงานด้วยกันเองเป็นการสื่อสารแบบสองทางและมีรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ มีบทบาทสำคัญในขั้นตอนของการวางแผน การดำเนินงาน และการประเมินผล เป็นการสื่อสารที่ช่วยสร้างเครือข่ายโดยดึงเอาผู้ที่ไม่ได้อยู่ในโครงการเข้ามามีส่วนร่วมด้วยอย่างไม่เป็นทางการ

การสื่อสารภายนอกหน่วยงานเป็นการสื่อสารที่ช่วยในการสะท้อนภาพลักษณ์ของหน่วยงานกับบุคคลภายนอกเป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า เน้นการใช้สื่อบุคคลเป็นหลัก การทำกิจกรรมจะต้องให้ความสำคัญกับสื่อบุคคลเป็นอย่างมากนอกจากจะเป็นช่องทางที่จะนำข่าวสารไปสู่ผู้รับสารที่เป็นเป้าหมายแล้ว ยังเป็นสื่อที่มีพลังในการชักชวนกลุ่มเป้าหมายให้เข้ามามีส่วน

ร่วมในการทำกิจกรรม ส่วนการสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ สามารถแพร่กระจายได้อย่างรวดเร็วและผ่านไปยังผู้รับสารจำนวนมากได้

ความสำเร็จของการสื่อสารที่มีส่วนสนับสนุนกระบวนการมีส่วนร่วมคือ พื้นที่สาธารณะบริเวณข้างอาคารสำนักงานซึ่งเป็นจุดที่มีการพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนหรือแสดงออกทางความคิดเห็นและโต้แย้งระหว่างกัน เช่น การประชุมวางแผนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาหรือสอบถามติดตามงาน การได้แสดงออกทางความคิดและยอมให้ทุกคนสื่อสารอย่างเสมอภาคกันก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน และเกิดมิตรร่วมที่จะนำไปสู่การกระทำที่ช่วยให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ และการเลือกใช้สื่อบุคคลที่เหมาะสมกับสถานการณ์ การสื่อสารที่ชัดเจนโดยมุ่งไปในทิศทางเดียวกันทำให้ครอบคลุมประเด็นและสาระสำคัญอย่างทั่วถึงและชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่ากระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม: กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จึงการดำเนินการกิจกรรม ควรมีการปรับปรุง เพิ่มเติมดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1. กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ดำเนินการเกี่ยวกับโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์เสา สาย ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยขาดความโดดเด่นน่าสนใจ เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้าคาดหวังว่าเป็นหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอยู่แล้ว การคัดเลือกประเด็นทางสังคมเพื่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมควรมีหลักการพิจารณาการคัดเลือกประเด็นที่สามารถก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ใช้ไฟฟ้าจำนวนมากที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ และสามารถสื่อสารให้เห็นภาพลักษณ์ที่ดีได้อย่างชัดเจน

1.2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรปลูกฝังแนวคิดการมีส่วนร่วม และส่งเสริมปลูกจิตสำนึกให้พนักงานตระหนักและรับรู้ถึงความรับผิดชอบต่อสังคม พร้อมกับการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานได้รู้ว่าตนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการได้อย่างไรบ้าง หรือสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะผ่านทางตรงที่สมัครใจเข้าร่วมกิจกรรมโดยเป็นคณะทำงาน หรือทางอ้อมผ่านทางเวปบอร์ด ของหน่วยงาน เป็นต้น เป็นการเพิ่มช่องทางการ

สื่อสารเกี่ยวกับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้
กระจายการรับรู้เป็นวงกว้างออกไป

1.3. เรื่องของงบประมาณควรมีการจัดการด้านงบประมาณ เนื่องจากเป็นกิจกรรม
ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องจึงจะสร้างความยั่งยืนให้เกิด
ขึ้นกับองค์กร สังคม และสิ่งแวดล้อม ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรมีการจัดสรรงบประมาณ
เพื่อดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปีล่วงหน้า รวมทั้งแบ่งสรรงบประมาณตาม
กิจกรรมโดยต้องคำนึงถึงความสำคัญก่อนหลังของประเด็นกิจกรรมที่ได้กำหนดไว้เป็นแผนงาน

1.4. ระดับการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมของชาวบ้านในชุมชนมีอยู่เพียงระดับ
หนึ่ง ดังนั้นจึงควรมีการสนับสนุนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนให้มากขึ้น โดยเน้นให้
ชาวบ้านมีส่วนร่วมตั้งแต่วางแผน โดยให้หน่วยงานท้องถิ่นเข้าและผู้นำชุมชนเป็นคนกลางที่จะ
เชื่อมโยงและส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วม ตลอดจนช่วยเหลือ ดูแลให้คำแนะนำในขั้นตอน
ต่าง ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มการมีส่วนร่วมของชุมชน ดังนั้นจึงควรใช้เรื่องการสื่อสารที่เพิ่มแรงจูงใจ
การเข้าร่วมกิจกรรม เช่น ให้นักเรียนที่อยู่ในพื้นที่ชุมชนประกวดเรียงความเกี่ยวกับการปลอดภัย
จากกระแสไฟฟ้า หรือจัดประกวดการจัดพื้นที่สวยงามบริเวณหน้าบ้าน เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

2.1. เสนอแนะให้มีการศึกษาถึงรูปแบบการสื่อสารและเครื่องมือการสื่อสารที่
เหมาะสม สอดคล้องกับโครงการและชุมชนในพื้นที่กิจกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร
และสื่อถึงวัตถุประสงค์ของโครงการได้เป็นอย่างดี

2.2. เสนอแนะให้มีการศึกษาเปรียบเทียบกับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและ
สิ่งแวดล้อมของหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน เพื่อทราบถึงแนวทางที่ดำเนินการจัดกิจกรรมที่
เหมาะสม เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงการทำงานต่อไป

2.3. เสนอแนะให้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่ผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานและ
ชุมชน เพื่อให้สามารถวางแผนเชิงรุกในการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

บรรณานุกรม

วิทยานิพนธ์

- กมลทิพย์ ศรีชะฎา. “การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์และความคิดเห็นของประชาชนในเขต กรุงเทพมหานครเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทเซฟรอนประเทศไทยสำรวจและผลิต จำกัด กรณีศึกษาโครงการพระดาบส.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการสื่อภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551
- โกวิทย์ สวัสดิ์มงคล. “ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการแก้ไขปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้ประกอบการรถเอกซเรย์ร่วมบริการ ขสมก.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551
- คำคิด ไชยสังข์. “การสื่อสารภายในองค์กร : ศึกษาการดำเนินงานของกองส่งเสริมและเผยแพร่ กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551
- จณิน เอี่ยมสะอาด. “รูปแบบและการสื่อสารการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการสื่อภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551
- เจริศา จำปา. “การมีส่วนร่วมของชุมชนในการใช้ที่ดินเพื่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตรอย่างยั่งยืน พื้นที่คลองมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการใช้ที่ดินและการจัดการทรัพยากรทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549
- ชูชีพ ศรีตระกูล. “การพัฒนาองค์กร โดยการสร้างทีมงาน : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน).” ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.

- ชมนาด แปลงมาลัย. “ปัจจัยที่มีผลกระทบปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่
โรงพยาบาลนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม.” ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร์ สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2548
- ชมพิศ หนูจันทร์. “การมีส่วนร่วมของชุมชนในการป้องกันอุบัติเหตุรถจักรยานยนต์ ตำบลเวียง อำเภอ
เชียงแสน จังหวัดเชียงราย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร์ ภาควิชาพยาบาลศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552
- ไชยยศ บุญญกิจ. “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำร่างแผนทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม” สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548
- ดวงพร ปิ่นสุวรรณ. “การรับรู้บรรยากาศในการทำงานเป็นทีม : กรณีศึกษากรมควบคุมโรคติดต่อ.”
ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542
- นิสากร เศรษฐวรานุกร. “การศึกษาประสิทธิภาพของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา
บริษัท มิตรสุข สุมิโตโม อินชัวร์รันด์ จำกัด สาขาประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญา
โทบริหารศาสตร์ ภาควิชาการสื่อสารภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552
- บดีศร กษมางกูร. “การสื่อสารและการจัดการทีมงานเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพของบริษัท ไดเนอร์ส
คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ในสภาวะการแข่งขัน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร์ ภาควิชา
การจัดการการสื่อสารองค์กร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551
- ปณัฏดา สังข์แก้ว. “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบและบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรแห่งการ
เรียนรู้ : กรณีศึกษาบริษัท กฤษดาพานคร จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญา
โทบริหารศาสตร์ ภาควิชาสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550
- ปราณี กุรุพินพารักษ์. “แนวทางการสร้างทีมงานเพื่อพัฒนาองค์กร กรณีศึกษาเฉพาะบุคลากรของ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
2549

- พลเกต อินตา. “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก: ศึกษากรณี
 อบต.ขนาดใหญ่ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญา
 มหาลัย, ภาครัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547
- พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์และคณะ. “การพัฒนา CSR ในกระบวนการบริหารจัดการองค์กรธุรกิจ ระยะ
 ที่ 1: การศึกษาคูณลักษณะ องค์ประกอบ และเครื่องมือสำหรับการพัฒนา” สำนักงาน
 กองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.), 2549
- ภิญโญ มนุศิลป์. “การพัฒนาตัวแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความมี
 ประสิทธิภาพของทีมในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน .”
 วิทยานิพนธ์ปริญญาคุยบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2551
- ลภัสนันท์ จิระวุฒิพัฒน์. “การจัดการสื่อสารของชุมพร คาบาน่า รีสอร์ท และศูนย์กีฬาต้าน้ำ.”
 วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาลัย, ภาควิชาการจัดการสื่อสารองค์กร บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551
- รุ่งทิภา ฉิมเข้ม. “กระบวนการผังเมืองรวมแบบมีส่วนร่วมของชุมชนรอบมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.”
 วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาลัย, ภาควิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม บัณฑิต
 วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548
- ศุภัทธา ผลเพิ่ม. “กระบวนการในการจัดการป่าเศรษฐกิจชุมชนบ้านหัวทุ่ง อำเภอเชียงดาว จังหวัด
 เชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาลัย, ภาควิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551
- สิทธมน ธรรมสถิตย์. “การศึกษาองค์ประกอบของทีมงานที่เหมาะสมเพื่อการเป็นทีม โครงการที่มี
 ประสิทธิภาพของบริษัทแอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน).” ภาคนิพนธ์ปริญญา
 มหาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2549

หนังสือ

- กริช สืบสนธิ์ . การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527
- กองบรรณาธิการประชาชาติธุรกิจ. CSR: พลังบริหารธุรกิจยุคใหม่. กรุงเทพฯ : มติชน, 2550.
- ซิกมันด์, วิลเลียม จี. วิธีการวิจัยทางธุรกิจ. แปลและเรียบเรียงโดย มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์ และคนอื่นๆ.
กรุงเทพฯ : Thomson Learning, 2550.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์และคนอื่นๆ. การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2545
- เด่น วาสิก. สถาปัตยกรรมกับระบบทีม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์หญิงปากเกร็ด, 2526
- ถวิลวดี บุรีกุล. การมีส่วนร่วม : แนวคิด ทฤษฎีและกระบวนการ. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า, 2548
- ปริญญา ตันสกุล. ทำไม team ไม่เวิร์ค. กรุงเทพฯ : จัดจักรวาล, 2547
- ประภาศรี อึ้งกุล. การสร้างทีมงาน. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏภูเก็ต, 2542
- ฟิลิป คอตเลอร์ และแนนซี ดี. บรรษัทภิบาล(ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร). แปลโดย
รมณียศร แก้วกริษา. กรุงเทพฯ : บริษัท ยูนิเวอร์แซล พับลิชิ่ง จำกัด ,2551
- ระวีวรรณ ประกอบผล.“ องค์ประกอบและกระบวนการของการสื่อสาร” ใน เอกสารการสอนชุดวิชา
หลักและทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 1 – 8 , หน้า134-140. พิมพ์ครั้งที่ 13.นนทบุรี,
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช,2540
- ยงยุทธ เกษสาคร. ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม. นนทบุรี : ปันณรัชต์, 2547
- วันชัย มีชาติ. พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การสาธารณสุข. กรุงเทพฯ , จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548
- วิรัช สงวนวงษ์วาน. การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ, เพ็ญรัตน์ เอ็ดดูเคชั่น
อินโดไชน่า, 2547
- วิรัช โสวัณณะ. คู่มือสู่ความสำเร็จอันไร้ขอบเขต. กรุงเทพฯ: สำนักงานนิตยสารโลกทิพย์, 2545
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญของการพัฒนาชุมชน : ประชาชน ข้าราชการ และผู้นำ
รัฐบาล. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2530
- วรัญญา ศรีเสวก. ถอดรหัส...สร้างแบรนด์ให้ยั่งยืนด้วย CSR. กรุงเทพฯ : มติชน, 2551.
- สมชาติ กิจยรรยง. การพัฒนาทีมงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทเอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด, 2543

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. การสื่อสารการตลาดแบบผสมผสานภาคปฏิบัติ = Practical IMC. กรุงเทพฯ :

Nut Republic, 2546

สุรัตน์ ตรีสกุล. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ ฯ, ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2550

สนธยา พลศรี. ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน. กรุงเทพฯ ฯ : โอเดียนสโตร์, 2547

เสถียร เขยประทับ. การสื่อสารและการพัฒนา. กรุงเทพฯ ฯ : เจ้าพระยาการพิมพ์, 2528

เสนาะ ดีเยาว์. การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541

Zikmund, W.G. (2003). Business Research Methods. (7th Ed.). Ohio: South - western

วารสาร

ทรงธรรม ชีระกุล . “การสื่อสาร : กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กร.” ปริชาต 18, 1 (เมษายน – กันยายน 2548): 51-61

ตรีทศ เหล่าศิริหงษ์ทอง และคณะ. “ความรับผิดชอบต่อสังคมกับการบริหารห่วงโซ่อุปทาน.” Quality 16, 142 (สิงหาคม 2552) : 61-63

อนันตชัย ชูประถม. “CSR จากแนวคิดสู่วิธีปฏิบัติ.” Productivity World (กันยายน- ตุลาคม 2550): 32-36

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

The World Business Council for Sustainable Development: WBCSD. CSR knowledge center. [Online]

Accessed 4 October 2009. Available from <http://www.csri.or.th/knowledge-csr-definition>

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. CSR สำคัญอย่างไรต่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน. (ออนไลน์) เข้าถึงเมื่อ

4 ตุลาคม 2552 เข้าถึงจาก <http://www.kriengsak.com/index.php?components>

=content&id_content_category_main=23&id_content_topic_main=66&id_content

_management_main=1311

ประเวศ วะสี,ศนพ. ศักยภาพของภาคธุรกิจและการเงินในการแก้วิกฤตการณ์ทางสังคม. (ออนไลน์)

เข้าถึงเมื่อ 4 ตุลาคม 2552 เข้าถึงจาก [http://www.prawase.com/article_detail.php?](http://www.prawase.com/article_detail.php?id=112&lang=th)

[id=112&lang=th](http://www.prawase.com/article_detail.php?id=112&lang=th)

มูลนิธิกองทุนไทย. คู่มือการให้ที่แตกต่างกัน การศึกษาวิจัย รูปแบบ ลักษณะ และกลไกของการให้เพื่อสังคม

ของซีเอสอาร์. (ออนไลน์) เข้าถึงเมื่อ 4 ตุลาคม 2552 เข้าถึงจาก www.volunteerspirit.org

สถาบันไทยพัฒนา. จำพวกของซีเอสอาร์. (ออนไลน์) เข้าถึงเมื่อ 4 ตุลาคม 2552 เข้าถึงจาก

http://thaicsr.blogspot.com/2008/01/blog-post_6965.html/files/Final%20Edition.doc

สถาบันไทยพัฒนา. ประโยชน์ของซีเอสอาร์. (ออนไลน์) เข้าถึงเมื่อ 4 ตุลาคม 2552 เข้าถึงจาก

http://thaicsr.blogspot.com/2005/09/blog-post_112747511569655705.html

อานันท์ ปันยารชุน. ห่วงใยสังคมและสิ่งแวดล้อม ภาพลักษณ์ใหม่ของธุรกิจไทย. (ออนไลน์)

เข้าถึงเมื่อ 4 ตุลาคม 2552 เข้าถึงจาก http://www.anandp.in.th/th_speech/dinnertalk.html

อำนาจ วัดจินดา. กลยุทธ์การสร้างทีมงาน. (ออนไลน์) เข้าถึงเมื่อ 4 ตุลาคม 2552 เข้าถึงจาก

http://www.hrcenter.co.th/column_detail.php?column_id=488&page=1

สัมภาษณ์

ชัยวัฒน์ ตระกูลจิตรวิสุทธิ. พนักงานช่างระดับ 7 แผนกวิศวกรรมและการตลาด. สัมภาษณ์,

18 ตุลาคม 2553

บุญเลิศ เนียมหอม. พนักงานช่างระดับ 6 แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา. สัมภาษณ์, 18 ตุลาคม 2553.

พิพัฒน์พงษ์ เขจรานนท์. สัมภาษณ์, 22 ตุลาคม 2553.

ศุภโชค เป้าคำศรี. สัมภาษณ์, 25 ตุลาคม 2553.

อารุณ จรดล. วิศวกรระดับ 6 แผนกวิศวกรรมและการตลาด. สัมภาษณ์, 18 ตุลาคม 2553.

อนุสรณ์ บุรณะศิริ. ผู้ช่วยผู้จัดการด้านเทคนิค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน. สัมภาษณ์,

18 ตุลาคม 2553.

ภาคผนวก

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง กระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม: กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จิง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษากระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม: กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จิง
2. เพื่อศึกษาวิธีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม: กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จิง
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานและแนวทางในการแก้ไขปัญหาในกระบวนการดำเนินงานด้านสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานจังหวัดนครปฐม: กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนเข้าวัดไร่จิง

แนวทางการสัมภาษณ์ระดับลึกบุคคลภายในหน่วยงาน

1. ในปัจจุบันท่านเคยได้ยิน หรือรู้จักคำว่า CSR กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม หรือกิจกรรมอาสาช่วยเหลือชุมชน หรือกิจกรรมรักษาสิ่งแวดล้อม ในมุมมองของท่านแล้วสิ่งเหล่านี้คืออะไร มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับท่านอย่างไรบ้าง
2. หน่วยงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือเอกชนต่างตื่นตัวกับเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพิ่มมากขึ้น มีการค้นคว้าหาความรู้เรื่องดังกล่าวอย่างกว้างขวาง รวมทั้งแหล่งในการให้ความรู้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น ในทัศนะของท่านแล้วคิดว่าเป็นอย่างไร
3. เพื่อนร่วมงานของท่านรู้จักเรื่องเหล่านี้บ้างไหม และเคยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องเหล่านี้บ่อยครั้งหรือไม่
4. ท่านเคยเข้าร่วมกิจกรรมเหล่านี้หรือไม่ หากเคยเข้าร่วมท่านช่วยเล่าให้ฟัง และหากไม่เคยท่านคิดว่าถ้ามีโอกาสจะเข้าร่วมกิจกรรมแบบนี้หรือไม่ เพราะเหตุใด
5. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีกิจกรรมใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับ CSR และท่านทราบเรื่องเหล่านี้ได้อย่างไร และกิจกรรมมีรายละเอียดอะไรบ้าง
6. ผู้บริหารหน่วยงานได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ทำกิจกรรม CSR อย่างไร
7. ท่านคิดว่าอะไรคือจุดมุ่งหมายระยะยาวในการทำกิจกรรม CSR ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
8. สำหรับกิจกรรมการปรับปรุงรักษาภูมิทัศน์ตามความต้องการของท้องถิ่น เน้นความเป็นระเบียบเรียบร้อยของระบบไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานเริ่มต้นโครงการนี้โดยวางแผนทางในการดำเนินการอย่างไร
9. ท่านมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมนี้อย่างไรบ้าง
10. ท่านคิดว่าอะไรคือสิ่งที่ทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานประสบความสำเร็จในการทำกิจกรรมนี้
11. ท่านคิดว่ากิจกรรมนี้สร้างคุณค่าอะไรให้กับท่านบ้าง และท่านคาดหวังว่าจะได้อะไรจากกิจกรรมนี้
12. ท่านคิดว่าอะไรคือจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรคของกิจกรรมตามข้อ 8
13. ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากข้อ 12 ท่านแก้ไขปัญหานี้อย่างไร

14. ถ้าท่านคิดว่ากิจกรรมดังกล่าวประสบ “ความสำเร็จ” คือการที่ผลงานได้รับการตอบรับจากพนักงาน ชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ท่านคิดว่าท่านก้าวไปถึงจุดนั้นได้อย่างไร อะไรคือปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จนั้น

15. ท้ายสุดท่านคิดว่ากิจกรรมดังกล่าวมีประโยชน์อย่างไรบ้าง (ต่อตนเอง,ต่อสังคมและหน่วยงาน)

แนวทางการสัมภาษณ์ชุมชน

1. ท่านทราบข่าวการทำกิจกรรมปรับปรุงระบบไฟฟ้าช่วงบริเวณถนนเข้าวัดไร่จิง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานได้จากที่ไหนบ้าง

2. ท่านมีโอกาสร่วมทำกิจกรรมกับการไฟฟ้า ฯ หรือไม่ หากเข้าร่วมกิจกรรมท่านทำอะไรบ้าง

3. ท่านชอบกิจกรรมแบบนี้ของการไฟฟ้า ฯ ครั้งนี้หรือไม่ เพราะเหตุใด และหากการไฟฟ้า ฯ มีกิจกรรมอาสาช่วยเหลือชุมชนในคราวต่อไป ท่านเต็มใจจะเข้าร่วมกิจกรรมกับการไฟฟ้า ฯ หรือไม่ และกิจกรรมใดบ้างที่ท่านคิดว่าการไฟฟ้า ฯ น่าจะเลือกมาทำในครั้งต่อไป

4. ท่านคิดว่าการทำกิจกรรมนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานมีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือสังคมมากน้อยเพียงใด

5. การที่กิจกรรมเสร็จสิ้นไปตามเป้าหมาย และภายในระยะเวลาที่กำหนด ท่านคิดว่าผลสำเร็จที่เกิดขึ้นเป็นเพราะเหตุใด และท่านคิดว่ามีอุปสรรคใดบ้างในการทำกิจกรรมครั้งนี้

6. ท่านคิดว่าท่านได้ประโยชน์อะไรบ้างจากการทำกิจกรรมครั้งนี้ และชุมชนได้รับประโยชน์อะไรบ้าง

7. ขอให้ท่านลองนึกดูว่ากิจกรรมในลักษณะนี้ที่เป็นของหน่วยงานอื่น ๆ ที่ทำให้ท่านรู้สึกประทับใจ และตั้งใจว่าจะเข้าร่วมกิจกรรมหากมีโอกาส

แนวทางการสัมภาษณ์หน่วยงานภายนอก

1. จากกระแสเรื่อง CSR ที่ทำให้หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนต่างหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าว หน่วยงานของท่านมีแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องนี้อย่างไรบ้าง

2. ในหน่วยงานของมีการทำกิจกรรม CSR บ้างหรือไม่ หากมีขอให้ท่านช่วยเล่าให้ฟังว่ามีอะไรบ้าง และเริ่มต้นทำอย่างไร
3. เมื่อท่านทราบว่าคาร์ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพรานเชิญหน่วยงานของท่านเข้าร่วมกิจกรรมด้วย ท่านรู้สึกอย่างไร
4. ขอให้ท่านช่วยเล่าถึงบรรยากาศในการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ
5. ท่านคิดว่าอะไรคือปัจจัยความสำเร็จของการทำกิจกรรมครั้งนี้
6. และมีอุปสรรคในการทำงานอย่างไรบ้าง
7. ในมุมมองของท่านคิดว่าการทำกิจกรรมครั้งนี้มีประโยชน์อย่างไรบ้าง
8. ท่านรู้สึกประทับใจเรื่องใดบ้างในการร่วมกิจกรรม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางศศมน ปทุมมาสูตร
ที่อยู่	16/1 หมู่ 4 ตำบลท่าตลาด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 73110
ที่ทำงาน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน 33/1 หมู่ 1 ตำบลท่าตลาด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โทรศัพท์ (034) 324166
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2532	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาบัญชี จากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
พ.ศ. 2551	ศึกษาต่อระดับปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2532-2534	พนักงานบัญชี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขานครปฐม
พ.ศ. 2534-2540	นักบัญชีระดับ 4 แผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน
พ.ศ. 2544-2544	นักบัญชีระดับ 5 แผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน
พ.ศ. 2544-2547	นักบัญชีระดับ 6 แผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน
พ.ศ. 2547-2549	นักบัญชีระดับ 7 แผนกบัญชีและประมวลผล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน
พ.ศ. 2549-2551	ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน
พ.ศ. 2553-ปัจจุบัน	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน