



ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม: กรณีศึกษา

บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน)

Factor Affecting of Corporate Social Responsibility (CSR): A Case Study of
IRPC Public Company Limitedวาทีต ส่องศิริ¹, จุฑารัตน์ ชมพันธุ์²¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการสิ่งแวดล้อม คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาการจัดการสิ่งแวดล้อม คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม และเพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมให้กับองค์กรอื่น การวิจัยครั้งนี้ได้ประยุกต์หลักการของดัชนีชี้วัดความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ซึ่งมีการพิจารณาประเด็นหลัก 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริหารจัดการ ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาหน่วยงาน และด้านประสิทธิผล มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interviews) กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกิจกรรมการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) ร่วมกับการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participation Observation) และการศึกษาเอกสาร (Documentary Research)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ คือ ปัจจัยด้านบุคลากรในหน่วยงานความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการเรียนรู้และพัฒนาหน่วยงาน คือ ปัจจัยด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และด้านประสิทธิผล คือ ความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนกับบริษัทฯ หลังทำกิจกรรมร่วมกัน

ในส่วนของปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) ได้แก่ การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทฯ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างชุมชนรอบเขตประกอบการกับบริษัทฯ ให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น สำหรับแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) พบว่าบริษัทฯ ควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน และรวดเร็ว กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรกำหนดรัศมีของมลภาวะที่ถูกปล่อยออกจากโรงงาน รวมถึงมีการส่งเสริมอาชีพให้กับชุมชน เพื่อให้บริษัทฯ สามารถดำเนินกิจการอยู่ร่วมกับชุมชนรอบเขตประกอบการได้อย่างสงบสุขและยั่งยืน

คำสำคัญ : ความรับผิดชอบต่อสังคม, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน)



Abstract

The present research aimed at investigating the factors affecting corporate social responsibility; finding the problems and obstacles in the company's social responsibility; and proposing ways to improve corporate social responsibility to other organizations. The data for this qualitative research were collected through semi-structured interviews with stakeholders who participated in activities related to the social responsibility of IRPC Public Company Limited, along with non-participation observation and the documentary research method.

The results of the research showed that the following factors affected the effective of the company's corporate social responsibility: the personnel in the social responsibility unit; stakeholders; the improvement of the work process and the relationship between the communities and the company.

All in all, the important factors affecting corporate social responsibility at IRPC Public Company Limited were hosting activities that involved the participation of stakeholders, which would reinforce and sustain the good relationship between the company and the communities where the company is located.

In order to maintain effective corporate social responsibility, the company is suggested to provide its stakeholders with fast, clear, and accurate information, to designate the areas which are affected by the pollution caused by its plants, to provide the communities with knowledge and professional development, all of which will in turn ensure the company's continued peaceful coexistence with the communities.

Keywords : Social responsibility, Stakeholders, IRPC Public Company Limited



บทนำ

ปัญหาเรื่องความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อมเป็นประเด็นที่มีความสำคัญอย่างต่อเนื่องในหลายทศวรรษที่ผ่านมา ในการประชุมสุดยอดระดับโลกด้านสิ่งแวดล้อม (Earth Summit) ในปี พ.ศ. 2535 ได้มีการประกาศทิศทางใหม่ของการพัฒนาว่า “การพัฒนาที่ยั่งยืน” หรือ Sustainable Development ต้องคำนึงถึงเรื่องสิ่งแวดล้อมและสังคมด้วย เช่น ปัญหาโลกร้อน ภัยพิบัติทางธรรมชาติ นอกจากนี้ประโยชน์ทางเศรษฐกิจเพียงด้านเดียวทำให้เกิดข้อสรุปที่สำคัญเกิดขึ้นหลายประการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาที่ยั่งยืน ที่มีการระบุถึงการบูรณาการระหว่างการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมควบคู่ไปกับการคุ้มครองสิ่งแวดล้อม

ปัจจุบันเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (Corporate Social Responsibility : CSR) ได้ถูกหยิบยกขึ้นเป็นวาระการดำเนินงานที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการดำเนินธุรกิจ ซึ่งมีเป้าหมายในการมุ่งแสวงหากำไรและความมั่งคั่งให้แก่ผู้ถือหุ้นหรือเจ้าของกิจการ แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมในมาตรฐานระหว่างประเทศ (ISO 26000) ได้ระบุไว้ว่า การดำเนินการรับผิดชอบต่อสังคม มีเป้าหมายอยู่ที่การสร้างผลกำไรได้สูงสุดในความทุ่มเทของกิจการ อันนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (พิพัฒน์ ยอดพฤติการ, 2550)

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาเพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม: กรณีศึกษา บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นหนึ่งในองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม ได้รับรางวัลจากองค์กรและสถาบันที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม มีการรับรองในมาตรฐานการผลิต และได้มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง นับได้ว่าบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) มีการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมที่สามารถเป็นแบบอย่างแก่องค์กรอื่นได้ จึงเป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้และพัฒนาการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ที่สนใจ ให้เหมาะสมกับบริบทและลักษณะภายในองค์กรแต่ละองค์กรได้ ซึ่งการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทเองแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นหนทางหนึ่งที่น่าไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน)
- 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน)
- 3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมแก่บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) และเสนอแนวทางในการจัดทำการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมแก่องค์กรอื่น

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม : กรณีศึกษา บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interviews) กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เคยร่วมกิจกรรมกับบริษัทฯ ร่วมกับการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Non-Participation Observation) และการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) และนำหลักการของ Balanced Scorecard มาใช้สร้างแนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีรายละเอียด และครอบคลุมประเด็นสำคัญมากที่สุด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้มีการคัดเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกเฉพาะผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและได้เข้าร่วมกิจกรรมการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมกับบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย กลุ่มที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) โดยใช้วิธีเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล 4 ตำบลๆ ละ 1 คน 2) ผู้นำชุมชน 4 ชุมชนๆ ละ 1 คน 3) ประชาชนรอบเขตประกอบการไออาร์พีซี 4 ชุมชนๆ ละ 3 คน 4) เจ้าหน้าที่หน่วยงานความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) จำนวน 3 คน และ 5) เจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการ จำนวน 4 คน รวมทั้งสิ้น 27 คน



การวิเคราะห์ข้อมูล

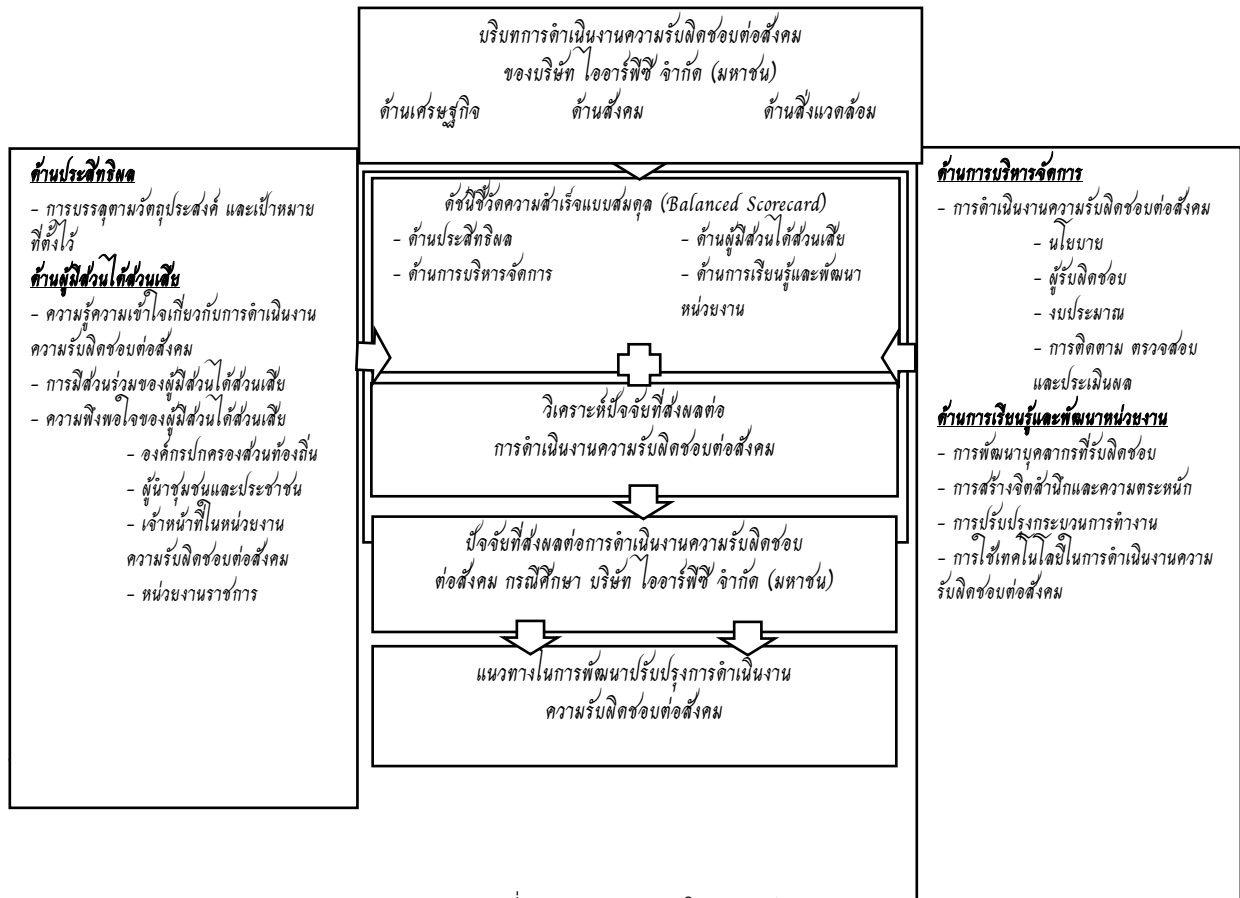
ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์โดยมีแนวคิดทฤษฎีที่ได้ทบทวนมาเป็นฐานในการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมดังนี้

1. บริบทและการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน)

2. การวิเคราะห์และเสนอแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้เป็นการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเหมาะสม โดยใช้หลักการของดัชนีชี้วัดความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ใน 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการเรียนรู้และพัฒนาหน่วยงาน และด้านประสิทธิภาพ

แนวทางการประเมินและการกำหนดกลยุทธ์แบบ Balanced Scorecard นี้ได้มีการนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในภาคธุรกิจ ขณะที่ภาครัฐได้นำเทคนิค Balanced Scorecard มาประยุกต์ใน

การประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยราชการทั่วประเทศ โดยได้ปรับปรุงประเด็นในการวัดให้เหมาะสมกับงานภาคราชการมากขึ้น โดยสำนักงาน กพร. ได้กำหนดมิติในการติดตามประเมินผลการบริหารภาครัฐใน 4 มิติ ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพตามพันธกิจ 2) ประสิทธิภาพ 3) คุณภาพการให้บริการ 4) การพัฒนาองค์กร ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ได้ประยุกต์หลักการ 4 ด้านของ Balanced Scorecard มาใช้ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม กรณีศึกษา : บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) โดยได้ปรับชื่อหลักการทั้ง 4 ด้านได้แก่ ปรับมิติด้านการเงินเป็น “ประสิทธิภาพ” ด้านลูกค้าเป็น “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ด้านกระบวนการภายในเป็น “การบริหารจัดการ” และด้านการเรียนรู้และพัฒนาเป็น “การเรียนรู้และพัฒนาหน่วยงาน” เพื่อให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย และให้มีความสอดคล้องกับบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยตรง และได้ประยุกต์หลักการของดัชนีชี้วัดความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ตามทฤษฎีของ David Norton and Robert Kaplan (1996 อ้างถึงในจำลอง โพธิ์บุญ, 2554) เป็นกรอบแนวคิดแสดงได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ผลการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม: กรณีศึกษา บริษัท โออาร์พีซี จำกัด (มหาชน)

สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม: กรณีศึกษา บริษัท โออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) โดยใช้เทคนิค Balanced Scorecard ทั้ง 4 มิติ พบว่า

1) ด้านการบริหารจัดการ จากการศึกษาพบว่า

ด้านนโยบายบริษัทฯ ได้มีการกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมที่ชัดเจน โดยจัดทำไว้เป็นลายลักษณ์อักษร มีการลงนามโดยกรรมการผู้จัดการใหญ่ มีการประชาสัมพันธ์ให้กับพนักงานรับทราบและเผยแพร่ต่อสาธารณชน ซึ่งแสดงให้เห็นเจตนารมณ์ที่จะดำเนินธุรกิจให้เจริญเติบโตบนพื้นฐานของธรรมาภิบาลและการดูแลรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน รวมทั้งคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเป็นสำคัญ โดยผู้ให้สัมภาษณ์ท่านหนึ่งกล่าวว่า “บริษัทตั้งเป้าหมายว่าจะเป็นอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ หรือ Eco Industrial เขาก็ต้องมีนโยบายเรื่องของความรับผิดชอบต่อสังคม”

ด้านบุคลากร พบว่าบุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ความสามารถในหน้าที่เป็นอย่างดี โดยผู้ให้สัมภาษณ์ท่านหนึ่งกล่าวว่า “ก็ชัดเจนนะ มาให้ความรู้เท่าที่ฟังคนในบริษัทฯ ก็จะมาพูดถึงว่าโรงงานจะขึ้น เขาก็มาชี้แจงทางคณะกรรมการหมู่บ้าน มาบรรยายให้ความรู้ชาวบ้าน”

ด้านงบประมาณ พบว่าบริษัทฯ มีการกำหนดงบประมาณในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อใช้ในการสนับสนุนแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ โดยผู้ให้สัมภาษณ์ท่านหนึ่งกล่าวว่า “มีการทำหนังสือขอบริษัทฯ ก็ให้ทั้งเงิน ทั้งน้ำดื่ม คือติดต่อนพนักงานมวลชนสัมพันธ์แล้วเขาประสานงานให้”

ด้านการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล พบว่าบริษัทฯ มีการติดตามความก้าวหน้าและการประเมินผลความสำเร็จที่ได้จากการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม มีการใช้แบบสอบถามเพื่อวัดความคิดเห็นและความพึงพอใจหลังจบกิจกรรมกับผู้เข้าร่วมกิจกรรม โดยผู้ให้สัมภาษณ์ท่านหนึ่งกล่าวว่า “เคยการจัดงานร่วมกันบริษัท พอหลังเสร็จงานเขาก็จะทำแบบสอบถามมา”

2) ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการศึกษาพบว่า

ด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บริษัทฯ มีกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีความหลากหลายในรูปแบบและความเหมาะสม โดยผู้ให้สัมภาษณ์ท่านหนึ่งกล่าวว่า “มีประเพณีประจำปีและเทศกาลสำคัญๆ บริษัทก็จะส่งคนของเขาไปร่วมแล้วเขาก็จะมีงบประมาณสนับสนุนบ้างในบางส่วน”

ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่าบริษัทฯ มีการสื่อสารกับชุมชนแบบ 2 ทาง ทั้งการให้ข้อมูลข่าวสารและ

การรับข้อมูลข่าวสารหรือการร้องเรียนจากชุมชน โดยการเปิดช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับคนในชุมชน โดยผู้ให้สัมภาษณ์ท่านหนึ่งกล่าวว่า “ความพึงพอใจก็โอเค เขาทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ คือมันไม่ใช่ว่าทำแค่กระแส สักพักเดียวก็เลิก”

3) ปัจจัยด้านการเรียนรู้และพัฒนาหน่วยงาน จากการศึกษาพบว่า

ด้านการสร้างจิตสำนึกและความตระหนัก พบว่า กิจกรรมการปลูกต้นไม้ที่บริษัทฯ จัดขึ้นเป็นการปลูกต้นไม้ใหม่ แต่ไม่ได้มีการชักชวนให้ผู้ที่เคยเข้าร่วมกิจกรรมไปปลูกซ่อมหรือปลูกแก้ต้นไม้ที่เคยปลูกไว้แล้ว จึงไม่ส่งผลต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม โดยผู้ให้สัมภาษณ์ท่านหนึ่งกล่าวว่า “เขาขอความร่วมมือจากชุมชนเข้าไปร่วมปลูก แล้วก็ให้ชุมชนหาต้นไม้เอาไปให้ไปขายให้เขา เพราะมีโครงการรื้อสีเขียวทำเป็นแนวกั้นชน”

ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน พบว่า ยังมีข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยควรมีการพิจารณากิจกรรมที่ยังมีข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก่อนเป็นลำดับต้นๆ โดยผู้ให้สัมภาษณ์ท่านหนึ่งกล่าวว่า “ประชาชนบางส่วนก็ยังอยากได้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องข้อเท็จจริง การให้ข้อมูลควรจะลึกกว่านี้ ประชาชนก็ยังไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน”

ด้านการใช้เทคโนโลยีในการดำเนินงาน พบว่า โรงงานอุตสาหกรรมในเครือบริษัทฯ มีการปรับปรุงกระบวนการผลิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ทำให้สิ่งแวดล้อมในพื้นที่รอบเขตประกอบการก็ดีขึ้น โดยผู้ให้สัมภาษณ์ท่านหนึ่งกล่าวว่า “ที่ชัดเจนคือเรื่องของโรงไฟฟ้า แต่เดิมใช้น้ำมันเตา ตอนนี้เขาก็เปลี่ยนเป็น NGV”

4) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ จากการศึกษาพบว่า

การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

ด้านความครอบคลุมกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่บริษัทฯ ดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ มีความครอบคลุมกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว โดยผู้ให้สัมภาษณ์ท่านหนึ่งกล่าวว่า “ในส่วนของ CSR บริษัทเขาทำได้ดีแล้ว เพียงแต่ว่าขอให้เพิ่มความต่อเนื่องจริงๆ ไม่หยุด”

ด้านประโยชน์ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับจากการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่กล่าวว่าได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯ จริง โดยผู้ให้สัมภาษณ์ท่านหนึ่งกล่าวว่า “ถึงหน้าเทศกาลบริษัทก็เอาเงินมาสนับสนุนหมู่ต่างๆ สนับสนุนประเพณี กิจกรรมภายในชุมชน ทุนการศึกษาเด็กเขาก็ให้ หรืออย่างมีเรื่องร้องเรียนถ้ามีเรื่องร้องเรียนก็ให้โทรเข้าไปบริษัทได้”



ด้านความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนกับบริษัทฯ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมได้กล่าวว่าความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนกับบริษัทฯ เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น เนื่องจากเห็นว่าการทำกิจกรรมร่วมกับบริษัทฯ แสดงถึงความต้องการที่จะมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจริง โดยผู้ให้สัมภาษณ์ท่านหนึ่งกล่าวว่า “มีความรู้สึกดีขึ้นมากทีเดียว บริษัทลงมาพูดคุยกับทางชุมชนก็จะได้รับความต้องการ ความเดือดร้อน ว่าขณะนี้ชุมชนมีความต้องการอะไร จะต้องให้สนับสนุนด้านไหน”

จากการศึกษาในครั้งนี้สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) ได้แก่ การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่กล่าวว่าการที่ได้ทำกิจกรรมร่วมกับบริษัทฯ นั้น ช่วยส่งเสริมให้เกิดเป็นความรู้สึกที่ดีร่วมกัน แสดงถึงเจตนารมณ์ของบริษัทฯ ที่มีความตั้งใจที่จะทำกิจกรรมร่วมกับชุมชน จึงทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนและบริษัทฯ เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน)

ด้านการบริหารจัดการ พบว่า มีโรงงานในเขตประกอบการ IRPC หลายโรงงาน แต่มีทีมที่ดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมเพียงทีมเดียว ซึ่งพบว่าอาจจะมีความบุคลากรไม่เพียงพอกับการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯ

ด้านการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า มีผู้เข้าร่วมประชุมบางท่านไม่เข้าใจคำศัพท์จากโรงงาน เนื่องจากบริษัทฯ อาจมีการอธิบายถึงการดำเนินงานแล้วมีคำศัพท์เกี่ยวกับทางเทคนิคมากเกินไป

ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ พบว่า มีชุมชนที่ได้รับผลกระทบทางกลิ่นจากการดำเนินงานของโรงงานอุตสาหกรรมจากบริษัทฯ แต่ยังไม่ได้รับการช่วยเหลือเยียวยาจากบริษัทฯ ซึ่งอาจทำให้ชุมชนเกิดความไม่พึงพอใจในการดำเนินงานของบริษัทฯ ได้

สรุปและอภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม : กรณีศึกษา บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน)

ด้านการบริหารจัดการ

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯ ในด้านการบริหารจัดการได้ศึกษาทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ นโยบาย แผนงาน บุคลากร งบประมาณ และการติดตามตรวจสอบและประเมินผล ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ในด้านการบริหารจัดการของบริษัทฯ นั้น พบว่าบริษัทฯ มีระบบบริหารจัดการอย่างชัดเจน โดยทางบริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจน ในส่วนของบุคลากร พบว่า

บริษัทฯ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอเหมาะสม และมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ในส่วนของงบประมาณ โดยส่วนใหญ่มีการจัดสรรไว้สนับสนุนการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมแล้ว

นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลหลังการจัดกิจกรรมการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจุฑารัตน์ หงษ์จินดา (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001): กรณีศึกษา บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) พบว่า บริษัทฯ มีการกำหนดโครงสร้างหน้าที่และความรับผิดชอบ มีการจัดทำนโยบาย แผนงาน จัดสรรงบประมาณ และมีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน

ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯ ในด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ศึกษาทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรในหน่วยงานความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น ในทุกโครงการของบริษัทฯ จะมีผู้รับผิดชอบและใช้โครงการเป็นตัวขับเคลื่อน ทำให้ผู้รับผิดชอบจะต้องทำหน้าที่ของตัวเองให้ดีที่สุด ซึ่งทางบริษัทฯ จะมีหลักสูตรอบรมพัฒนาบุคลากรของแต่ละหน่วยงานอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล (2555) ได้ศึกษาเรื่องความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์กรภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อมมี 2 ปัจจัยคือ การฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม และความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

ด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นการดำเนินงานที่รับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายกลุ่ม การเปิดโอกาสให้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ได้เข้าร่วมกิจกรรมกับบริษัทฯ ส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดีระหว่างชุมชนกับบริษัทฯ ซึ่งสอดคล้องกับ จุฑารัตน์ หงษ์จินดา (2555) ที่กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนสามารถช่วยให้การตัดสินใจนั้นประสบความสำเร็จและได้รับการยอมรับ

นอกจากนี้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ต่างมีความพึงพอใจในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯ จึงเป็นส่วนที่ทำให้การดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมประสบความสำเร็จ



ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรวิทย์ โรจน์อุ่นวงศ์ (2548) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลยุทธศาสตร์ด้านสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองมาบตาพุด พบว่า ด้านประชากรและกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจในการดำเนินโครงการ

ด้านการเรียนรู้และพัฒนาหน่วยงาน

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯ ในด้านการเรียนรู้และพัฒนาหน่วยงานศึกษาทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ การสร้างจิตสำนึกและความตระหนัก การปรับปรุงกระบวนการทำงาน การใช้เทคโนโลยีในการดำเนินงาน ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ในด้านการสร้างจิตสำนึกและความตระหนักจากการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม ระหว่างบริษัทฯ กับชุมชนรอบเขตประกอบการนั้น ยังไม่สร้างความระลึกถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อมได้เท่าที่ควร ซึ่งขัดแย้งกับ วรณธิดา พันธุ์พงศ์ (2553) ได้ศึกษาการศึกษาการจัดการป่าชายเลนของคณะกรรมการชุมชนในเขตเทศบาลตำบลบางปู อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า การใช้ประโยชน์จากป่าชายเลนต้องควบคู่ไปกับการเพิ่มพื้นที่ป่าชายเลน โดยการปลูกป่าเพิ่มเติมและช่วยกันอนุรักษ์ฟื้นฟู พัฒนาป่าชายเลนอย่างต่อเนื่อง

ส่วนด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงานของบริษัทฯ นั้นพบว่า บริษัทฯ มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ที่เคยเข้าร่วมกิจกรรมการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม โดยบริษัทฯ จะเชิญองค์กรกลาง เช่น สถาบันการศึกษา ไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและความคิดเห็นต่างๆ แล้วนำมาเสนอต่อบริษัทฯ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ในส่วนของการใช้เทคโนโลยีในการดำเนินงานพบว่า บริษัทฯ มีการนำเทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเข้ามาใช้ในกระบวนการผลิตภายในโรงงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจำลอง โพธิ์บุญ (2554) ได้ศึกษาเรื่ององค์ประกอบส่วนท้องถิ่นกับการฝ่าวิกฤตภาวะโลกร้อน: ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเมืองแกลง พบว่า มีการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ มีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยนำระบบ ISO 14001 มาใช้ และมีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสม และราคาไม่แพงมาใช้ในการดำเนินกิจกรรมลดภาวะโลกร้อน

ด้านประสิทธิภาพ

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯ ในด้านประสิทธิภาพได้ศึกษาการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ในภาพรวมของการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯ นั้นบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน โดยดูจากการดำเนินงานต่างๆ ที่ผ่านมามาจนถึงปัจจุบันในการสร้างสรรค์กิจกรรมและสนับสนุนชุมชนรอบเขตประกอบการอย่างต่อเนื่อง มีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและ

สิ่งแวดล้อม โดยให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นลำดับแรก จึงส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนกับบริษัทฯ มีการพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้นตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วชิรา ยศศรี (2554) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม: กรณีศึกษา โครงการปลูกป่าชายเลนเฉลิมพระเกียรติ (บางปู) บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ในด้านประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายและแผนงานที่ได้กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาขององค์กร

จากการศึกษาถึงแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯ โออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) สามารถแบ่งเป็นรายละเอียดได้ดังนี้

ด้านการบริหารจัดการ บริษัทฯ ควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน และรวดเร็ว เนื่องจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะได้นำข้อมูลข่าวสารไปบริหารจัดการและมีการประสานงานต่อได้อย่างชัดเจน

ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ ควรกำหนดงบประมาณชัดเจนสำหรับชุมชนที่อยู่ในรัศมีมลภาวะที่ปล่อยออกจากโรงงานอุตสาหกรรมของบริษัทฯ เป็นระยะทาง 5 กิโลเมตรตามกฎหมายของกรมโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นเขตพื้นที่เสี่ยงที่อาจได้รับผลกระทบจากมลพิษทางอากาศ

การส่งเสริมอาชีพแก่ชุมชน การส่งเสริมกลุ่มอาชีพในชุมชน โดยเป็นการสนับสนุนให้ชุมชนมีอาชีพที่สามารถผลิตผลิตภัณฑ์ประจำชุมชนออกวางขายสู่ท้องตลาดได้

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กรอื่น

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯ โออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมได้ข้อสรุปที่สามารถเป็นแนวทางที่เหมาะสมในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมให้กับองค์กรอื่นที่มีความสนใจให้ประสบความสำเร็จ ดังนี้

1) ด้านการบริหารจัดการ

การกำหนดนโยบายด้านการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมที่ชัดเจน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ จัดโครงสร้างบุคลากรของหน่วยงานอย่างเพียงพอเหมาะสมต่อการดำเนินงาน และควรมีการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อประเมินผลการดำเนินงานว่าครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือไม่อย่างไร



2) ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียถือเป็นปัจจัยสำคัญของการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม ที่แสดงออกถึงความจริงใจที่จะมีกิจกรรมร่วมกัน และควรมีการสร้างความรู้ความเข้าใจ อธิบายเกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆ ขององค์กรให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ได้เข้าใจเพื่อความโปร่งใส

3) ด้านการเรียนรู้และพัฒนาหน่วยงาน

องค์กรควรมีการฝึกอบรมความรู้ด้านการดำเนินงาน ความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติแก่บุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งจะช่วยช่วยให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานในส่วนของการกระบวนการผลิตหรือการดำเนินงานขององค์กร ควรมีการนำเทคโนโลยีที่ใหม่และทันสมัยมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

4) ด้านประสิทธิภาพ

องค์กรควรมีการสรุปผลในภาพรวมของการดำเนินงาน ความรับผิดชอบต่อสังคม ว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อบกพร่องจากการดำเนินงาน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อนโยบายมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม: กรณีศึกษา บริษัท โออาร์ พีซี จำกัด (มหาชน) เพียงบริษัทเดียว ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรมีการทำกรณีศึกษาเพื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นๆ ที่มีการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ควรมีการศึกษาตัวชี้วัดในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มเติม เพื่อพัฒนาการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จำลอง โพธิ์บุญ. 2554. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการฝ่าวิกฤตภาวะโลกร้อน: ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเมืองแกลง. **วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม**. 7(1) : 1-16.
- จุฑารัตน์ ชมพันธุ์. 2555. การวิเคราะห์หลัก “การมีส่วนร่วมของประชาชน” ใน “The Public Participation Handbook: Making Better Decisions through Citizen Involvement” ในบริบทประเทศไทย. **วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม**. 8(1) : 123-141.
- จุฑารัตน์ หงษ์จินดา. 2557. ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อการดำเนินงานระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001): กรณีศึกษา บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน). **วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม**. 10(1) : 77-92.
- พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์. 2550. **คอลัมภ์พอเพียงภิวัตน์**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ.
- วรรณธิดา พันธุ์พงศ์. 2553. การศึกษาการจัดการป่าชายเลนของคณะกรรมการชุมชนในเขตเทศบาลตำบลบางปู อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ. สารนิพนธ์ คณะวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วชิรา ยศศรี. 2554. การประเมินผลการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม: กรณีศึกษา โครงการปลูกป่าชายเลนเฉลิมพระเกียรติ (บางปู) บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด. วิชาการค้นคว้าอิสระ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรวิมล โรจน์อุ่นวงศ์. 2548. การประเมินผลยุทธศาสตร์ด้านสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองมาบตาพุด. สารนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เอกลักษณ์ ธนเจริญไพศาล. 2555. ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์กรภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.