

## ความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำ CSR: กรณีศึกษาของพนักงานธุรการ

### บริษัท เอเชีย แปซิฟิก ปีโตรเคมีคอล จำกัด

พรชนันท์ วิไลประภากร\*

ดร.มยุรี โยธาวุธ\*\*

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำ CSR ของบริษัท เอเชีย แปซิฟิก ปีโตรเคมีคอล จำกัด 2) เพื่อศึกษาความเข้าใจของพนักงาน บริษัท เอเชีย แปซิฟิก ปีโตรเคมีคอล จำกัด ต่อประโยชน์ของการทำ CSR ที่มีต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเข้าใจของพนักงานต่อประโยชน์ของการทำ CSR ที่มีต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม กับความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำ CSR ของบริษัท เอเชีย แปซิฟิก ปีโตรเคมีคอล จำกัด โดยประชากรได้แก่ พนักงานธุรการทั้งหมดของ บริษัท เอเชีย แปซิฟิก ปีโตรเคมีคอล จำกัด จำนวน 53 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา คือการแจกแจงความถี่ (Descriptive Statistics) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติไค-สแควร์ (Chi square) ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติทั้งหมดนี้ ใช้โปรแกรม SPSS ช่วยคำนวณค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธุรการของบริษัท เอเชีย แปซิฟิก ปีโตรเคมีคอล จำกัด มีความคิดเห็นต่อการทำ CSR อยู่ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมากที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคอยู่เป็นอันดับแรก ลำดับที่สองรองลงมาคือ ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี อันดับที่สาม ด้านการประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม สำหรับความเข้าใจของพนักงานต่อประโยชน์ของการทำ CSR ทั้งในส่วนของความหมาย องค์กรประกอบ และประโยชน์ อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ยังพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความเข้าใจของพนักงานต่อประโยชน์ของการทำ CSR ไม่มีความสัมพันธ์กันกับความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำ CSR

---

\* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

\*\*ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงเสริมให้เกิดความเข้าใจในแต่ละด้านต่อการทำ CSR ให้สูงขึ้น ทางบริษัทจึงควรมีการจัดกิจกรรมที่ได้รับการเรียนรู้และเข้าใจแนวทางปฏิบัติตามหลักความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อสามารถนำสิ่งที่ได้รับมาปรับใช้ในการทำงานและช่วยสร้างจิตสำนึกในความผูกพันให้เกิดขึ้นกับบริษัท และทางบริษัทฯ ควรมีเป้าหมายด้านนโยบายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมที่ชัดเจนเพื่อส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อพนักงานและบริษัทมากขึ้น

**คำสำคัญ :** ความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำCSR ความรับผิดชอบต่อสังคมธุรกิจ

## บทนำ

ปัจจุบันองค์กรธุรกิจส่วนใหญ่ได้ให้ความสนใจกับการเข้าไปมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อและพัฒนาสังคม เพื่อที่จะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน ความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) จึงกลายเป็นเครื่องมือทางการประชาสัมพันธ์ที่สำคัญและเป็นกระแสทั่วโลกอยู่ในขณะนี้ โดยเฉพาะกลุ่มอุตสาหกรรมเคมีที่การดำเนินธุรกิจนั้นอาจส่งผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อมตลอดจนชุมชนและสังคม จึงได้ให้ความสำคัญแนวคิดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้นทำให้ประชาชนรวมทั้งลูกค้า คู่ค้า มีมุมมองที่ดีต่อองค์กรและการตอบสนองสังคมผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ล้วนแต่เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการดำเนินธุรกิจ หากดำเนินกิจกรรม CSR ด้วยความตั้งใจ จริงใจ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องก็จะก่อให้เกิดความพัฒนาอย่างยั่งยืนให้กับองค์กรชุมชนและสังคมได้อย่างแท้จริง โดยบางองค์กรได้บรรจุความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ในพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กรเพื่อย้ำเตือนว่าการรับผิดชอบต่อสังคมเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรต้องยึดมั่นและปฏิบัติ (วารสารการประชาสัมพันธ์และการโฆษณา, 2555, น.84)

บริษัท เอเซีย แปซิฟิค ปีโตรเคมีคอล จำกัด ได้ดำเนินธุรกิจการจัดจำหน่ายสินค้าในกลุ่มปิโตรเคมี ซึ่งเรียกกันว่า โซลเว้นท์ (Solvent) ซึ่งสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงเป็นเรื่องหลักคือผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมขององค์กร บริษัทฯจึงต้องตระหนักและระมัดระวังให้การดำเนินการต่าง ๆ มีผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด ดังนั้นการดูแลและเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือต่อชุมชนและสังคมรอบข้างจึงเป็นสิ่งจำเป็นในช่วงที่ผ่านมา ทางบริษัทฯดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมากมาย แต่ผู้วิจัยพบว่ายังมีปัญหาที่ยังต้องการหาแนวทางการพัฒนาให้เกิดความเข้าใจต่อประโยชน์ของการทำ CSR ของพนักงานในบริษัทฯอย่างแท้จริงเพื่อให้พนักงานในบริษัทเกิดความเข้าใจและตระหนักถึงการทำให้ CSR มากยิ่งขึ้น

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำ CSR: กรณีศึกษาของพนักงานธุรการ บริษัท เอเชีย แปซิฟิค ปีโตรเคมีคอล จำกัด โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการที่จะให้พนักงานเข้าใจ และตระหนักต่อกิจกรรมต่างๆ มากยิ่งขึ้น ดังนั้น การศึกษาดังกล่าวจะช่วยทำให้บริษัทฯ สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและสังคม

### วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำ CSR: กรณีศึกษาของพนักงานธุรการ บริษัท เอเชีย แปซิฟิค ปีโตรเคมีคอล จำกัด มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำ CSR ของบริษัทเอเชีย แปซิฟิค ปีโตรเคมีคอล จำกัด
2. เพื่อศึกษาความเข้าใจของพนักงานบริษัทเอเชีย แปซิฟิค ปีโตรเคมีคอล จำกัด ต่อประโยชน์ของการทำ CSR ที่มีต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเข้าใจต่อประโยชน์ของการทำ CSR ที่มีต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมกับความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำ CSR ของบริษัทเอเชีย แปซิฟิค ปีโตรเคมีคอล จำกัด

### แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)

ความรับผิดชอบต่อสังคมธุรกิจ (Corporate Social Responsibility : CSR) ในงานวิจัยนี้ หมายถึง การดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของคน ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักจริยธรรมและการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อนำไปสู่การดำเนินธุรกิจที่ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน โดยให้ความสำคัญของทั้งสามด้านไปด้วยกันคือด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

#### ประเภทของ CSR

จำแนกออกเป็น 8 ประเภท (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552, น.5-7) ดังต่อไปนี้

1. การจำแนกโดยกระบวนการทางธุรกิจ (Process) CSR กับเกณฑ์กระบวนการ หากพิจารณาในเกณฑ์เรื่อง กระบวนการในองค์กร สามารถจำแนกกิจกรรม CSR ได้ดังนี้

- CSR-after-process คือ การดำเนินกิจกรรมของหน่วยงาน เพื่อสร้างให้เกิดประโยชน์แก่สังคมในด้านต่างๆ โดยกิจกรรมที่ดำเนินการนั้นมักแยกต่างหากจากการดำเนินธุรกิจที่เป็นกระบวนการหลักของกิจกรรมและเกิดขึ้นภายหลัง

- CSR-in-process คือ การดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมที่อยู่ในกระบวนการทำงานหลักของกิจการ หรือเป็นการทำธุรกิจที่หากำไรอย่างมีความรับผิดชอบต่อ

- CSR-as-process คือ การดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่ดำเนินงานโดยไม่แสวงหากำไรให้แก่ตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ เป็นหน่วยงานที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อทำประโยชน์ให้แก่สังคมในทุกกระบวนการของกิจการ

2. การจำแนกโดยพิจารณาตามเจตนารมณ์แห่งการกระทำ (Spirit)

3. การจำแนกตามทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน (Resource)

4. การจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบ (Stakeholder)

5. การจำแนกโดยคำนึงถึงประเด็นปัญหาทางสังคม (Issue)

6. การจำแนกตามรูปแบบของกิจกรรมที่ทำ (Initiative)

7. การจำแนกโดยใช้เกณฑ์ผลประโยชน์เป็นที่ตั้ง (Benefit)

8. การจำแนกโดยใช้เกณฑ์ประเภทของความรับผิดชอบต่อ (Responsibility)

แนวปฏิบัติในเรื่อง CSR (สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม, 2551) สามารถแบ่งได้เป็น 8 หัวข้อ

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นการจัดให้มีระบบบริหารจัดการอย่างรู้หน้าที่ มีความรับผิดชอบต่อในการจัดการอย่างโปร่งใส เท่าเทียม เป็นธรรมมีประสิทธิภาพสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจต่อผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน ผู้มีส่วนได้เสีย และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย อันจะนำไปสู่ความเติบโตและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนของธุรกิจ

2. การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม ย่อมก่อให้เกิดความเชื่อมั่นกับผู้เกี่ยวข้อง อันจะส่งผลดีต่อกิจการในระยะยาว ทั้งนี้ธุรกิจควรถือปฏิบัติตามแนวทางเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการดำเนินธุรกิจ

3. การเคารพสิทธิมนุษยชน เป็นรากฐานในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล อันมีส่วนสัมพันธ์กับธุรกิจ ดังนั้นควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขในการทำงานให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี และได้มีโอกาสแสดงศักยภาพ ตลอดจนได้รับโอกาสในการฝึกฝนและเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน

4. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค สินค้าและบริการของธุรกิจไม่ควรก่อให้เกิดความเสี่ยงหรืออันตรายต่อผู้บริโภค ทั้งนี้ธุรกิจควรปรับปรุงมาตรฐานของสินค้าและบริการให้มีความเป็นสากล และให้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้รวมทั้งควรพัฒนาสินค้าและบริการเพื่อเป็นประโยชน์ในการช่วยแก้ไขปัญหาของสังคมด้วย

5. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม ชุมชนและสังคมที่เข้มแข็งและมีการพัฒนาที่ยั่งยืน มีความสำคัญยิ่งในฐานะเป็นปัจจัยเอื้อต่อการดำเนินงานของธุรกิจ ดังนั้นธุรกิจควรจัดกิจกรรมทางสังคมและมีส่วนร่วมในการส่งเสริมความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและสังคมที่ได้รับผลกระทบจากกระบวนการผลิตสินค้าและบริการของธุรกิจ โดยการแสดงตัวเป็นพลเมืองที่ดีของชุมชนนั้น พร้อมกับคิดค้นวิธีการที่จะลดและหยุดผลกระทบในทางลบต่อชุมชนและสังคม ที่เกิดจากกระบวนการดำเนินงานของธุรกิจในที่สุด

6. การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม การเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรโลกบวกกับปัจจัยความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเป็นสาเหตุของการบริโภคทรัพยากรธรรมชาติจำนวนมากเกินกว่าความจำเป็น ยิ่งก่อให้เกิดมลภาวะทางน้ำ อากาศ ชยะ ฯลฯ ทำให้เกิดผลกระทบต่อระบบนิเวศน์และมนุษย์ ดังนั้นธุรกิจมีหน้าที่ในการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น

7. นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการนำแนวคิด CSR มาประยุกต์กับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้เหมาะสม และสอดคล้องกับการวางแผนธุรกิจอย่างกลมกลืน โดยนำความรู้จาก CSR มาปรับและพัฒนา คิดค้นให้เกิดเป็นนวัตกรรมทางธุรกิจ สามารถสร้างประโยชน์ในความสามารถในการแข่งขัน และมูลค่าเพิ่มตั้งแต่ธุรกิจและสังคมไปพร้อม ๆ กัน

8. การจัดทำรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ธุรกิจให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลที่สะท้อนให้เห็นการปฏิบัติตามแนวทาง CSR ที่กล่าวมาอย่างครบถ้วน โดยข้อมูลที่เปิดเผยนั้นนอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

#### **ประโยชน์ความรับผิดชอบต่อสังคม**

มาตรฐานแรงงานว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Accountability 8000 : SA8000) เป็นมาตรฐานแรงงานที่กำหนดขึ้นโดยองค์กรเอกชนในประเทศสหรัฐอเมริกา คือ Social Accountability International เมื่อปีพ.ศ. 2540 เพื่อให้ผู้ประกอบการต่าง ๆ นำไปปฏิบัติและตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ที่เกิดจากการสำนึกของผู้ประกอบการองค์กรธุรกิจในการพึงกระทำกิจกรรมที่ดีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อันเป็นส่วนหนึ่งของผลลัพธ์ของประโยชน์ของภาคธุรกิจ ที่พึงจะได้รับจากการร่วมทำกิจกรรมเพื่อสังคม ดังนี้ (อ้างถึงโนวิมล จันทร, 2552, น.21)

1. สร้างภาพลักษณ์ของบริษัทให้เป็นที่ยอมรับในสังคมโดยเฉพาะในสายตาของผู้บริโภค

2. ทำให้แรงงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานเพิ่มขึ้นและนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตในที่สุด

3. สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อสังคม

4. ลูกจ้างเชื่อมั่นในตัวสินค้าและความภักดีต่อองค์กร

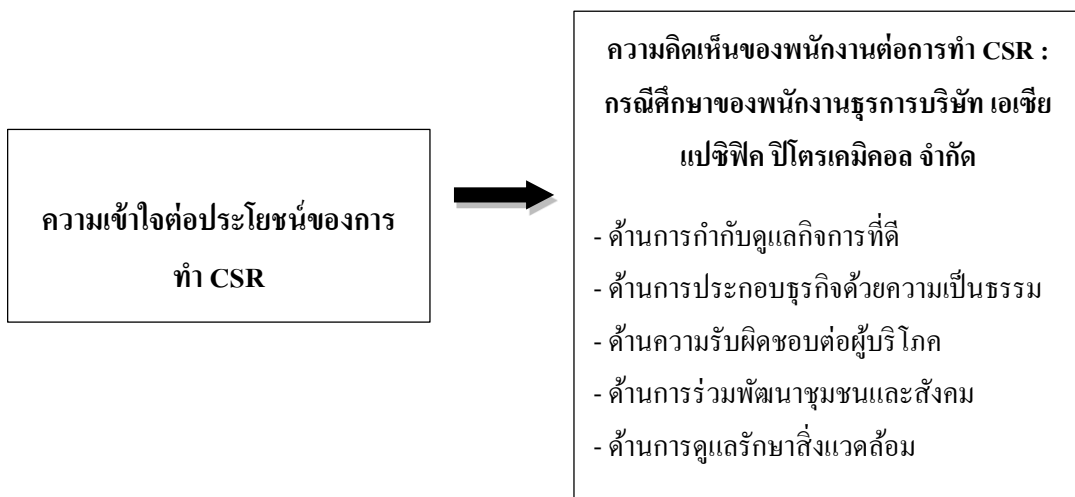
5. มีช่องทางการตลาดใหม่

6. มีโอกาสการเลือกแรงงานที่มีคุณภาพ

7. ลดขั้นตอนและต้นทุนในการตรวจสอบ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า มาตรฐาน SA8000 เป็นมาตรฐานสากลหนึ่งที่เล็งเห็นถึงความสำคัญ ของความรับผิดชอบต่อสังคม ตระหนักถึงคุณประโยชน์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ทางผู้ประกอบการ องค์กรธุรกิจมีการนำเสนอทำกิจกรรมอันก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านต่างๆ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ระหว่างองค์กรธุรกิจกับลูกค้า คู่ค้า และประชาชนทั่วไป เสมือนเป็นการแสดงพลังความเข้มแข็งและ จุดยืนผู้ประกอบการที่มีความจริงใจในการประกอบสินค้า โดยอยู่บนพื้นฐานคุณธรรมและจริยธรรม ของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจนั้นด้วย

#### กรอบแนวคิดการวิจัย



## สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำ CSR: กรณีศึกษาของพนักงานธุรกิจ บริษัท เอเชีย แปซิฟิค ปีโตรเคมีคอล จำกัด สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานธุรกิจ บริษัท เอเชีย แปซิฟิค ปีโตรเคมีคอล จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.20 และมีช่วงอายุระหว่าง 26 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.90 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 81.10 ส่วนใหญ่อยู่ในส่วนงานสำนักงานใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 66.00

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานธุรกิจต่อการทำ CSR ของบริษัท เอเชียแปซิฟิค ปีโตรเคมีคอล จำกัด ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาตามหลักและแนวคิดของสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (2551) ทั้ง 5 ด้าน พบว่า อันดับหนึ่ง ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.38$ ) อันดับสอง ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ( $\bar{x} = 4.37$ ) อันดับสาม ด้านการประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม ( $\bar{x} = 4.34$ ) อันดับสี่ ด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ( $\bar{x} = 4.17$ ) และอันดับสุดท้าย ด้านการร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม ( $\bar{x} = 4.16$ ) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความเข้าใจของพนักงานธุรกิจบริษัท เอเชีย แปซิฟิค ปีโตรเคมีคอล จำกัด ต่อประโยชน์ของการทำ CSR ภาพรวมมีระดับความเข้าใจปานกลาง อยู่ที่ร้อยละ 62.3 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความเข้าใจซึ่งมีค่าเท่ากับ 11.89 มีผู้ตอบถูกมากที่สุดได้จำนวน 16 ข้อ และผู้ตอบถูกน้อยที่สุดได้จำนวน 8 ข้อ

ผลการทดสอบสมมติฐานความเข้าใจต่อประโยชน์ของการทำ CSR มีความสัมพันธ์กับความเห็นของพนักงานต่อการทำ CSR ของบริษัท เอเชีย แปซิฟิค ปีโตรเคมีคอล จำกัด พบว่า ความเข้าใจต่อประโยชน์ของการทำ CSR ไม่มีความสัมพันธ์กับความเห็นของพนักงานต่อประโยชน์ของการทำ CSR ของบริษัท เอเชีย แปซิฟิค ปีโตรเคมีคอล จำกัด เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) แล้วพบว่ามีความมากกว่า 0 แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์ในทางบวก จึงสรุปได้ว่า พนักงานของบริษัท เอเชีย แปซิฟิค ปีโตรเคมีคอล จำกัด ยังเข้าใจต่อประโยชน์ของการทำ CSR มาก ก็จะมีความคิดเห็นของพนักงานต่อประโยชน์ของการทำ CSR มากขึ้นเช่นกัน ถ้าพนักงานของบริษัท เอเชีย แปซิฟิค ปีโตรเคมีคอล จำกัด ยังเข้าใจต่อประโยชน์ของการทำ CSR น้อย ก็จะมีความคิดเห็นของพนักงานต่อประโยชน์ของการทำ CSR น้อยลงเช่นกันด้วย

## อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำ CSR: กรณีศึกษาของพนักงานธุรกิจบริษัท เอเชีย แปซิฟิก ปีโตรเคมีคอล จำกัด มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. ความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำ CSR ของบริษัท เอเชีย แปซิฟิก ปีโตรเคมีคอล จำกัด เป็นการแสดงออกถึงความคิดเห็นต่อการทำ CSR ขององค์กร ประกอบด้วยด้านกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้านการประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ด้านการร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม และด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ประเด็นที่น่าสนใจ คือ

1.1 ความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำ CSR ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคพบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด คือ การที่องค์กรมีการจัดระบบบริการลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อให้ลูกค้าสามารถร้องเรียนปัญหาและซักถามข้อสงสัยในตัวสินค้า การผลิตสินค้าและบริการโดยมีความมุ่งมั่นในการสร้างความพึงพอใจและความปลอดภัยของสินค้าให้กับลูกค้าที่เลือกใช้สินค้าและบริการ สอดคล้องกับสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (2551) กล่าวถึง แนวทางการปฏิบัติตามหลักความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค องค์กรได้คำนึงถึงสินค้าและบริการของธุรกิจไม่ควรก่อให้เกิดความเสี่ยงหรืออันตรายต่อผู้บริโภค ทั้งนี้ธุรกิจควรมีการปรับปรุงมาตรฐานของสินค้าและบริการให้มีความเป็นสากล และให้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ รวมทั้งควรพัฒนาสินค้าและบริการเพื่อเป็นประโยชน์ในการช่วยแก้ไขปัญหของสังคมด้วย

1.2 ความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำ CSR ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีพบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด คือ การที่องค์กรมีเป้าหมายชัดเจนในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม มีการดำเนินงานที่ลูกค้าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบได้ สามารถดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องตามความต้องการของลูกค้า สอดคล้องกับสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (2551) กล่าวถึง แนวทางการปฏิบัติตามหลักความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นการจัดให้มีระบบบริหารจัดการอย่างรู้หน้าที่ มีความรับผิดชอบต่อสังคมในการจัดการอย่างโปร่งใส เท่าเทียม เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจต่อผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

1.3 ความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำ CSR ด้านการประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรมพบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด คือ องค์กรมีระบบการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับพนักงาน มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน และแนวปฏิบัติในการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพของพนักงาน รวมถึงการเปิดโอกาสแก่พนักงานอย่างเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (2551) กล่าวถึง แนวทางการ



ปฏิบัติตามหลักความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรด้านการประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม ย่อมก่อให้เกิดความเชื่อมั่นกับผู้เกี่ยวข้อง อันจะส่งผลดีต่อกิจการในระยะยาว ธุรกิจควรถือปฏิบัติตามแนวทางเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการดำเนินธุรกิจ

2. ความเข้าใจของพนักงานบริษัท เอเชีย แปซิฟิค ปีโตรเคมีคอล จำกัด ต่อประโยชน์ของการทำ CSR ที่มีต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม

2.1 ความเข้าใจของพนักงานต่อประโยชน์ของการทำ CSR ด้านความหมาย พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเข้าใจความหมายของการดำเนินกิจกรรม CSR ทำเพื่อประโยชน์สุขแก่องค์กร สังคม และสิ่งแวดล้อม และการทำ CSR เป็นนโยบายในรูปของกิจกรรมที่จะเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (2551) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ คือ การดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการใส่ใจดูแลรักษาสังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักจริยธรรม

2.2 ความเข้าใจของพนักงานต่อประโยชน์ของการทำ CSR ด้านองค์ประกอบ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเข้าใจถึงองค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การดำเนินธุรกิจจะต้องทำร่วมกันกับความรับผิดชอบต่อสังคมภายในองค์กรและภายนอกองค์กร รองลงมาคือ การทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมภายในองค์กรจะต้องตระหนักถึงสวัสดิภาพของพนักงานเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับวิมล จันทร (2552) กล่าวถึง องค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ความรับผิดชอบต่อสังคมภายในธุรกิจ ซึ่งเป็นความรับผิดชอบต่อเจ้าของกิจการหรือผู้ร่วมลงทุนมีความรับผิดชอบต่อผู้ลงทุน ผู้บริหาร และพนักงาน และความรับผิดชอบต่อสังคมภายนอกธุรกิจ เป็นสิ่งแวดล้อมมีอยู่ภายนอกกิจการ เป็นส่วนหนึ่งที่มีผลกระทบต่อการทำงานในธุรกิจ จึงควรมีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค สาธารณชน รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ และสิ่งแวดล้อม

2.3 ความเข้าใจของพนักงานต่อประโยชน์ของการทำ CSR ด้านประโยชน์ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเข้าใจประโยชน์ของความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การทำ CSR เป็นประโยชน์ทางอ้อมที่ทำให้บริษัทมีชื่อเสียง รองลงมาคือ ทำให้องค์กรเป็นที่ยอมรับจากสังคมสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายจากการประหยัดพลังงานหรือใช้พลังงานทดแทน ทั้งสามารถขยายกิจการให้เจริญเติบโตได้ และสามารถเพิ่มส่วนแบ่งตลาดให้กับธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับวิมล จันทร (2552) กับมาตรฐานแรงงานว่าความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Accountability 8000: SA8000) เป็นมาตรฐานแรงงานเพื่อให้ผู้ประกอบการกิจการต่างๆนำไปปฏิบัติและตระหนักถึงความรับผิดชอบที่เกิดจากสำนักของผู้ประกอบการในการพึงกระทำกิจกรรมที่ดีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของผลลัพธ์ที่ภาคธุรกิจพึงจะได้รับ คือ สร้างภาพลักษณ์ของบริษัทให้เป็นที่ยอมรับในสังคม โดยเฉพาะในสายตาของผู้บริโภค ลูกค้าเชื่อมั่นในตัวสินค้าและความภักดีต่อองค์กร มีช่องทาง

การตลาดใหม่ ลดขั้นตอนและต้นทุนในการตรวจสอบ และทำให้แรงงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานเพิ่มขึ้น และนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตในที่สุด

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเสริมให้เกิดความเข้าใจในแต่ละด้านต่อการทำกิจกรรม CSR ให้สูงขึ้น เพื่อส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อพนักงานและองค์กร ดังนี้

1. ความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำ CSR ขององค์กร ในภาพรวมจะเห็นว่า อยู่ในระดับมากที่สุด แต่ถ้าพิจารณาเป็นรายด้านในส่วนที่พนักงานมีความเห็นด้วยน้อยที่สุดในด้านที่เกี่ยวกับการร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม บริษัทจึงควรมีการช่วยเหลือสังคมในด้านต่างๆ เช่น การเสริมสร้างอาชีพ รวมใจบรรเทาทุกข์ การสนับสนุนการศึกษา และการส่งเสริมการเป็นแบบอย่างที่ดีของสังคม การปลูกจิตสำนึกให้พนักงานช่วยเหลือพัฒนาชุมชนและสังคมตามที่ปฏิบัติอยู่แล้ว ควรทำอย่างสม่ำเสมอและทำให้ดียิ่งขึ้น โดยอาจมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้า ลูกค้า พนักงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เป็นผู้ร่วมประชาสัมพันธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และช่วยสร้างจิตสำนึกในความผูกพันให้เกิดขึ้นกับองค์กร

2. ความเข้าใจของพนักงานบริษัท เอเชีย แปซิฟิค ปีโตรเคมีคอล จำกัด ต่อประโยชน์ของการทำ CSR ในภาพรวมพนักงานบริษัท เอเชียแปซิฟิค ปีโตรเคมีคอล จำกัด มีความเข้าใจอยู่ที่ระดับปานกลาง ทั้งในส่วนของความหมายและประโยชน์ของการทำ CSR แต่หากแยกพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามหลายคนยังตอบผิด ดังนั้นทางองค์กรควรจัดอบรมหรือสัมมนาเรื่องเกี่ยวกับ CSR เพิ่มมากขึ้น และจัดพนักงานร่วมอบรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางด้าน CSR และร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อพนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาปรับใช้ในการทำงานและสร้างประโยชน์ให้กับองค์กร และทางองค์กรควรมีเป้าหมายด้านนโยบายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมที่ชัดเจน เพื่อออกแบบแผนหรือโครงการในการปฏิบัติกิจกรรมร่วมกันของพนักงานในองค์กร

## บรรณานุกรม

- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). **ความรับผิดชอบต่อสังคม CSR: Corporate Social Responsibility**. กรุงเทพฯ : ก.พลพิมพ์(1996)
- ฐปณีย์ วิษณุธนและรุ่งนภา พิตรปรีชา. (2555). **วารสารการประชาสัมพันธ์และการโฆษณา ปีที่ 5**.กรุงเทพฯ: ภาควิชาการตลาดประชาสัมพันธ์และการโฆษณา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วิมล จันทร. (2552). **ความคิดเห็นของพนักงานต่อกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม บริษัท แพลน ครีเอชันส์ จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม. (2551). **เช็ลท์ธุรกิจเพื่อสังคม**. กรุงเทพฯ: ไอคอนพริ้นติ้ง