



ความรับผิดชอบต่อสังคมของรัฐวิสาหกิจไทย : กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตรในภาคใต้ตอนล่าง

**Corporate Social Responsibility of Thai State Enterprise :A Case Study of Bank
for Agriculture and Agricultural Cooperatives
In Lower South Provinces**

นพรัตน์ ทองเต็มดวง
Nopparat Thongtemdoug

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Master of Public Administration
Prince of Songkla University**

2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความรับผิดชอบต่อสังคมของรัฐวิสาหกิจไทย : กรณีศึกษา
 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในภาคใต้ตอนล่าง

ผู้เขียน นางสาวนพรัตน์ ทองเต็มดวง

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....
 (ดร.ธัญรดี ทวีกาญจน์)

.....ประธานกรรมการ
 (ดร.ธีรพร ทองชะโชค)

.....กรรมการ
 (ดร.ธัญรดี ทวีกาญจน์)

.....กรรมการ
 (ดร.กุลกานต์ เมเวส)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยรับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

.....
 (รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระพล ศรีชนะ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้มาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และได้แสดงความขอบคุณบุคคล
ที่มีส่วนช่วยเหลือแล้ว

ลงชื่อ.....

(ดร.ธัญรดี ทวีกาญจน์)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ.....

(นางสาว นพรัตน์ ทองเต็มดวง)

นักศึกษา

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน
และไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ.....

(นางสาวนพรัตน์ ทองเต็มดวง)

นักศึกษา

ชื่อวิทยานิพนธ์	ความรับผิดชอบต่อสังคมของรัฐวิสาหกิจไทย กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตรในภาคใต้ตอนล่าง
ผู้เขียน	นางสาวนพรัตน์ ทองเต็มดวง
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2558

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงคุณภาพนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1)ศึกษาเหตุผลที่ช.ก.ส.นำความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ 2)ศึกษาผลการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของช.ก.ส.ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและ 3)ศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ช.ก.ส.ต้องเผชิญเมื่อนำความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้ โดยเป็นการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเอกสารจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ช.ก.ส.) ด้านกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่ช.ก.ส.ดำเนินการ เก็บข้อมูลทุติยภูมิ โดยทำการค้นคว้าจากเอกสาร ได้แก่ เว็บไซต์และรายงานการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมปีบัญชี 2555-2556 รายงานกิจการประจำปี ปีบัญชี 2557 (1 เมษายน 2557 - 31 มีนาคม 2558) และเก็บข้อมูลปฐมภูมิในปี 2559 เป็นสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 ฝ่าย ได้แก่ คณะอนุกรรมการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมจำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงาน 21 คน และชุมชนที่ช.ก.ส.ไปทำกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 10 คน

ผลการศึกษาพบว่าช.ก.ส.ดำเนินกิจการความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยเหตุผลทางด้านเศรษฐกิจ ด้านกฎหมาย และด้านการกุศล โดยต่างจากบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีความกดดันจากลูกค้าเป็นตัวทำให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย นอกจากนี้ช.ก.ส.ในส่วนกลางยังทำกิจกรรมเพื่อชุมชนเป็นอันดับแรก ต่อมาทำเพื่อกำไร และเพื่อสิ่งแวดล้อม โดยในภาคใต้ตอนล่างนั้นกิจกรรมที่ทำมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งคือการทำต้นไม้ธนาคารซึ่งเป็นการทำเพื่อสิ่งแวดล้อม ปัญหาและอุปสรรคที่ช.ก.ส.ต้องเผชิญเมื่อทำความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น ได้แก่ การไม่มีเวลาปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เนื่องจากภาระงานประจำ การที่ต้องทำงานตามคำสั่งของรัฐบาล และการมีทัศนคติที่แตกต่างของคนในชุมชน

Thesis Title Corporate Social Responsibility of Thai State Enterprise :
A Case Study of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives
In Lower South Provinces

Author Miss Nopparat Thongtemdoug

Major Program Public Administration

Academic Year 2015

ABSTRACT

This research aims examine Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, a state enterprise organization that won an award from State Enterprise Policy Office, to explore the reasons why it embraces corporate social responsibility, to discover its turnover based on triple bottom line theory, and to detect issues in proceeding corporate social responsibility. This research applied qualitative research methods which include documentary research and participant interview (executives, officers, and the community residents). The result shows that Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives embraces corporate social responsibility for economic reason, legal reason and for charity. Moreover, Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives has considered community supports as its most important goal over profits and environmental supports. The finding also reveals insignificant issues in proceeding corporate social responsibility. Most of the issues can be solved by the officers themselves; for example, officers lack of time for CSR activities.

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เกิดขึ้นด้วยความยากลำบากเพราะเป็นสาขาที่ผู้วิจัยเลือกเรียนต่างไปจากปริญญาตรี หลายสิ่งหลายอย่างเป็นเรื่องที่แตกต่างกันไป โดยเฉพาะการทำการวิจัยเป็นเรื่องใหม่สำหรับผู้วิจัย จึงต้องอาศัยความช่วยเหลือจากผู้คนรอบข้างมากมาย ทั้งที่ให้ความรู้และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยอย่างมากมาย

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะเกิดขึ้นไม่ได้เลยหากปราศจากอาจารย์ที่ปรึกษาของผู้วิจัย ดร. รัชฎี ทวีกาญจน์ ผู้สละเวลาให้ทั้งความรู้ คำแนะนำ คำชม คำตำหนิ แรงบันดาลใจ ตลอดจนกำลังใจเป็นอย่างดีตั้งแต่วันแรกที่ทำให้คำปรึกษา ตลอดจนช่วยติดตามงานอย่างดีตลอดมาจนกระทั่งงานวิจัยออกมาเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งใจในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณผศ.จุฬาลักษณ์ พัฒนศักดิ์ภิญโญที่ช่วยติดตามอาการป่วย ให้คำปรึกษาและเป็นธุระให้ข้าพเจ้าหาอาจารย์ที่ปรึกษาจนกระทั่งวิทยานิพนธ์ออกมาเป็นรูปเล่มในปัจจุบัน รวมถึงเจ้าหน้าที่ของภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ภาคปกติ คุณเรืองรุ่ง ชีวรัชชานนท์ที่ให้ความช่วยเหลือในการติดต่อประสานงานด้านการเรียน การเข้าร่วมฟังบรรยาย และการขอทุนในการทำวิจัยเป็นอย่างดีตลอดสามปีที่เป็นนักศึกษา

ขอขอบคุณกัมพล หวันสมานพนักงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ช.ก.ส.)ที่ให้ความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์ ให้คำแนะนำในการขอความร่วมมือจากฝ่ายต่างๆในช.ก.ส. ตลอดจนช่วยเหลือให้สามารถเข้าสัมภาษณ์ชุมชนที่ศูนย์ลำสินธุ์ จังหวัดพัทลุงได้

ท้ายที่สุดขอขอบพระคุณบิดามารดาและผู้มีพระคุณทั้งหลายที่เป็นกำลังใจและเป็นทุกสิ่งทุกอย่างตลอดการศึกษาอันยากลำบากนี้ ขอขอบคุณเพื่อนๆ รุ่นพี่ และรุ่นน้องที่บอกข่าวและแนะนำสิ่งดีๆ ตั้งแต่วันแรกที่เจอกัน ประโยชน์อันใดที่ได้รับจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ขอมอบแต่ผู้มีพระคุณ หากเกิดข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขอรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

นพรัตน์ ทองเต็มดวง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(5)
ABSTRACT	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(7)
สารบัญ.....	(8)
รายการตาราง.....	(10)
รายการภาพประกอบ.....	(11)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย.....	32
ข้อมูลพื้นฐานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.....	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	53
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	55
แหล่งข้อมูล/ผู้ให้ข้อมูล.....	55
เครื่องมือในการวิจัย.....	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
การตรวจสอบเครื่องมือ.....	57
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	60

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	ผลการวิจัย.....	61
	ข้อมูลทั่วไป.....	61
	เหตุผลที่ร.ก.ส.นำความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ.....	64
	ผลการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของร.ก.ส.....	67
	ปัญหาและอุปสรรคที่ร.ก.ส.ต้องเผชิญเมื่อนำความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้.....	77
5	สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	81
	สรุปผลการวิจัย.....	81
	อภิปรายผล.....	84
	ข้อเสนอแนะ.....	89
	บรรณานุกรม.....	91
	ภาคผนวก.....	102
	ประวัติผู้เขียน.....	107

รายการตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมโดยนักวิชาการต่างประเทศ	9
2 ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมโดยนักวิชาการในประเทศ.....	10
3 ตารางแห่งคุณค่า.....	20
4 ผลรางวัลที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม	46
5 จำนวนผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในภาคใต้ตอนล่าง.....	56
6 สรุปจำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์.....	61
7 แสดงร้อยละของค่านิยมความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ปฏิบัติงาน	65
8 ค่านิยมความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐาน ISO 26000.....	66
9 กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของร.ก.ส.แบ่งตาม Triple Bottom Line (3Ps).....	67
10 ตารางเปรียบเทียบเหตุผลการทำความรับผิดชอบต่อสังคมและ ปิรามิดความรับผิดชอบต่อสังคม(1).....	89
11 ตารางเปรียบเทียบเหตุผลการทำความรับผิดชอบต่อสังคมและ ปิรามิดความรับผิดชอบต่อสังคม(2).....	89

รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
1	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	21
2	ปิรามิดความรับผิดชอบต่อสังคม.....	24
3	โครงสร้างธนาคาร.....	36
4	โครงสร้างการบริหารคณะกรรมการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม.....	37
5	กรอบแนวคิด.....	54

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นประเด็นการจัดการทางธุรกิจที่กำลังเป็นกระแสหลักไปทั่วโลก (Fredrick & Thomas, 2012) เมื่อพ.ศ. 2536 ในการประชุมระดับโลก (Earth summit) ซึ่งทำให้ประเทศทั่วโลกตระหนักถึงการพัฒนาที่ยั่งยืนและทิศทางเนื่องจากการที่มุ่งเน้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจแต่เพียงอย่างเดียวการประชุมทำให้เกิดการตื่นตัวในเรื่องของการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) โดยมีการเรียกร้องให้ประเทศต่างๆ มีการพัฒนาที่ใส่ใจในเรื่องสิ่งแวดล้อมและให้ความสำคัญกับภาคสังคมควบคู่กันไปด้วย โดยเฉพาะองค์กรภาคธุรกิจอุตสาหกรรมที่เป็นแรงขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจไม่ควรจะมุ่งทำกำไรเพียงอย่างเดียว แต่ต้องคำนึงถึงปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อมควบคู่กันไปด้วย กระแสเรียกร้องของชุมชนโลกเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนมีความชัดเจนและเข้มข้นมากขึ้นในปี 2000 เมื่อองค์กรที่ร่ำรวยที่สุดของโลก (กลุ่มประเทศ OECD - Organization for Economic Co-operation and Development) ได้ออกประกาศเรื่อง “แนวปฏิบัติสำหรับองค์กรข้ามชาติ (Guidelines For MNE’s Revision 2000) โดยได้นำแนวความคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทใส่เข้าไปในแนวปฏิบัติด้วย (วิฑูรสิทธิ์ โชคดี, 2553)

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น มีผู้ให้ความหมายกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทหรือ Corporate Social Responsibility (CSR) เอาไว้มากมาย เช่น ในมุมมองของ World Business Council on Sustainable Development (2001) ให้ความหมายว่าการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักจริยธรรมและการกำกับที่ดีควบคู่ไปกับการใส่ใจดูแลรักษาสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน และ ISO 26000 (2007) ได้อธิบายว่า CSR คือการดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กรที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระดับใกล้ ได้แก่ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับองค์กร เช่น ลูกค้า คู่ค้า ครอบครัวยุติธรรม พนักงาน ชุมชนท้องถิ่นที่องค์กรตั้งอยู่ และระดับไกล หมายถึง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรทางอ้อม เช่น คู่แข่งขันทางธุรกิจ ประชาชนโดยทั่วไป) ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจากภายนอกองค์กร ในอันที่จะทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข

จากการที่มีองค์กรที่ประสบความสำเร็จด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้วิจัยได้สนใจศึกษา งานวิจัยดังกล่าวและพบว่างานวิจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมยังไม่มีผู้ศึกษาในองค์กรรัฐวิสาหกิจมาก่อน และยังเล็งเห็นว่าองค์กรรัฐวิสาหกิจเป็นองค์กรลูกผสมระหว่างรัฐและเอกชน

มีการจัดทำรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่ติดต่อกับภาคเอกชน จึงเกิดเป็นช่องว่างทางงานวิจัยขึ้นและนำมาใช้เป็นรูปแบบในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

สำหรับประเทศไทยนั้นได้เริ่มมีการก่อตั้งรัฐวิสาหกิจขึ้นในปีพ.ศ. 2475 จากคณะราษฎรในการนำทุนของรัฐไปสร้างรัฐวิสาหกิจและบริษัทที่ราชการขึ้นจำนวนหนึ่ง โดยมีราชการเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่(นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2543)หลังจากนั้นการบริหารงานก็ไม่ได้มีการปฏิรูปเลยจนกระทั่งมีวิกฤตเศรษฐกิจในปีพ.ศ. 2540 องค์กรต่างๆได้เผชิญความเปลี่ยนแปลงระดับใหญ่เนื่องจากมีแรงผลักดันจากธนาคารโลกที่หยิบยื่นเงินกู้พร้อมกับข้อเสนอในการแปรรูปการดำเนินงานขององค์กรต่างๆในประเทศไทยรวมถึงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ โดยมีมติเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีในพ.ศ.2541 ให้ออกแผนแม่บทการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ อันจะช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ม.ป.ป.) ประกอบกับรัฐวิสาหกิจของไทยเองภายหลังได้ถูกแปรรูปมาเป็นบริษัทจำกัดมหาชนภายใต้การกำกับดูแลของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งได้แรงกดดันให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรม ทำให้รัฐวิสาหกิจได้รับแรงกดดันทั้งสองทางคือจากตลาดหลักทรัพย์ซึ่งเป็นภาคเอกชนเองและสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ที่กำกับดูแลหน่วยงานกึ่งภาครัฐภาคเอกชนหรือรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้กรอบการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กรต่างๆได้เริ่มเขียนขึ้นในกรอบการพัฒนาในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติตามคำชี้แนะจากธนาคารโลก ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อองค์กรของภาครัฐ แม้รัฐบาลจะเปลี่ยนผ่านไปหลายยุคสมัย แต่ภายในแผนยังคงกรอบการดำเนินการเดิมคือเป็นการบริหารจัดการที่ดี(Good Governance) และการพัฒนาอย่างยั่งยืน ส่งต่อเรื่อยมาจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549)จนถึงปัจจุบัน

ในประเทศที่กำลังพัฒนา รัฐวิสาหกิจดำเนินการเพื่อสังคมและเศรษฐกิจ (Socio-economic) รัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อเติมเต็มวัตถุประสงค์ของสังคมให้แก่ท้องถิ่นแทนการจัดตั้งเพื่อหากำไรสูงสุด(Parker, 1999; Dockery and Herbert, 2000) โดยที่รัฐวิสาหกิจเป็นเครื่องมือในการหารายได้ของรัฐบาล เป็นเครื่องมือในการรักษาเสถียรภาพของราคาและการพัฒนาเศรษฐกิจ และเป็นเครื่องมือแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของรัฐบาล (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม, 2527) ซึ่งในปัจจุบันเราพบว่ามรัฐวิสาหกิจหลายแห่งได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท องค์กรเหล่านั้นจึงจัดให้มีรายงานเกี่ยวกับด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมขึ้น

รัฐวิสาหกิจ คือ การประกอบการของรัฐในการผลิตหรือจำหน่ายสินค้าหรือบริการ เมื่อพิจารณาความหมายของรัฐวิสาหกิจของประเทศไทยโดยทั่วไปอาจหมายถึงธุรกิจที่รัฐบาลมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ สามารถควบคุมการกำหนดนโยบายและการดำเนินงานของธุรกิจ ทั้งนี้

รัฐวิสาหกิจของไทยมีลักษณะตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ พ.ศ. 2502 คือ บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ซึ่งทุนทั้งสิ้นเป็นของกระทรวงทบวงกรมในรัฐบาลมีทุนรวมอยู่เกินกว่าร้อยละห้าสิบ หรือบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลใดๆ ที่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลดังกล่าวข้างต้นมีทุนรวมอยู่ด้วยเกินร้อยละห้าสิบ และให้หมายความรวมถึงองค์การของรัฐบาลหรือหน่วยธุรกิจที่รัฐบาลเป็นเจ้าของและรวมตลอดถึงหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลใดๆ ที่องค์การของรัฐบาลหรือหน่วยธุรกิจของรัฐบาลมีทุนรวมอยู่ด้วยเกินร้อยละห้าสิบ (ศูนย์ประสานงานและบริการข้อมูลกรรมการรัฐวิสาหกิจ, ม.ป.ป.)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นองค์กรที่มีผลงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่ชัดเจนที่สุดแห่งหนึ่งในบรรดารัฐวิสาหกิจด้วยกันเนื่องจากได้รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม(ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2557) โดยธ.ก.ส. ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อพ.ศ. 2509 ตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตรสำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรมเพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกรทั้งนี้ ธ.ก.ส. มีกระทรวงการคลังถือหุ้นอยู่ร้อยละ 99.79 จึงนับว่าเป็นธนาคารรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งของประเทศไทย(ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, ม.ป.ป.)

ในปีพ.ศ. 2549 สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) มีหน้าที่หลักในการกำกับดูแลและสนับสนุนรัฐวิสาหกิจให้มีระบบบริหารจัดการที่ดีมีความสามารถในการแข่งขัน เพื่อเป็นเครื่องมือของรัฐในการพัฒนาประเทศได้อย่างยั่งยืนจึงได้จัดให้มีรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น เพื่อจัดประกวดรัฐวิสาหกิจทั้งหมด 58 แห่ง มีรางวัลทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่ (1) รางวัลรัฐวิสาหกิจยอดเยี่ยมประจำปี (2) รางวัลคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่น (3) รางวัลการบริหารจัดการองค์กรดีเด่น (4) รางวัลพัฒนาองค์กรดีเด่น (5) รางวัลผู้นำองค์กรดีเด่น (6) รางวัลการเปิดเผยข้อมูลดีเด่น (7) รางวัลนวัตกรรมดีเด่นซึ่งรวมถึง (8) ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมดีเด่นหรือที่รู้จักในด้าน CSR การให้รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นด้านต่างๆ มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่และประกาศให้สาธารณชนได้ทราบถึงผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจที่ดีเด่นในด้านต่างๆ ช่วยผลักดันให้รัฐวิสาหกิจอีกหลายแห่งมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องรวมไปถึงมีโอกาสที่จะได้รับรางวัลเช่นเดียวกันในอนาคตและสำหรับการจัดงานในปีนี้นอกจากจะเป็นการสร้างภาคภูมิใจเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่รัฐวิสาหกิจและให้สาธารณชนได้รับทราบถึงผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ ยิ่งไปกว่านั้นยังเป็นการสร้างกระบวนการให้ประชาชนมีส่วนร่วมช่วยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจอีกทางหนึ่งด้วย(ประสงค์ พูนชนศ, 2555)

ในการจัดประกวดรัฐวิสาหกิจดีเด่นด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม(ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรธนาคารกรุงศรี ในปี พ.ศ.2550, 2551, 2552, 2553 และ 2557นอกจากนี้ ธ.ก.ส.ยังเป็นสถาบันทางการเงินที่ดำเนินกิจการเพื่อสังคมโดยสะท้อนจากพันธกิจขององค์กร คือ มุ่งมั่นหลักการทำกับดูแลกิจการที่ดีและยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อความมั่นคงและยั่งยืนรวมไปถึงการที่ ธ.ก.ส.ประสบความสำเร็จในการจัดประกวดรางวัลเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของสคร. กอปรกับมีผู้ศึกษาในประเด็นนี้ค่อนข้างน้อยทำให้ควรนำมาศึกษาและเป็นแบบอย่างแก่องค์กรที่ต้องการประสบความสำเร็จด้านความรับผิดชอบต่อสังคมต่อไป

ในการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของ ธ.ก.ส.นั้นเป็นการทำกิจกรรมทุกจังหวัดทั่วประเทศไทย แต่ในงานวิจัยจะเป็นการมุ่งศึกษาไปยังพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่พหุวัฒนธรรม มีความแตกต่างทางเชื้อชาติและภาษา นอกจากนี้ยังเป็นการยากในการเข้าไปทำกิจกรรมในชุมชนเนื่องจากความแตกต่างดังกล่าว หากมีการทำวิจัยจะกลายเป็นการสำรวจข้อมูลที่น่าสนใจมากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยหวังว่าการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่ประสงค์จะนำหลักความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาในลักษณะดังกล่าวทั้งนี้ผู้วิจัยต้องการหาคำตอบดังต่อไปนี้ในงานวิจัยคือ(1)เพราะเหตุใด ธ.ก.ส.ถึงนำความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ (2) ธ.ก.ส.มีผลการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างไร และ(3)ปัญหาและอุปสรรคใดที่ ธ.ก.ส.ต้องเผชิญเมื่อนำความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้ในองค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.เพื่อศึกษาเหตุผลที่ ธ.ก.ส.นำความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ
- 2.เพื่อศึกษาผลการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ ธ.ก.ส. ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม
- 3.เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ ธ.ก.ส.ต้องเผชิญเมื่อนำความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้

ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1. ได้วิธีการดำเนินงานจากรัฐวิสาหกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมมาเป็นต้นแบบในการบริหารจัดการรัฐวิสาหกิจ
2. ทำให้ทราบแรงจูงใจในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของรัฐวิสาหกิจไทย เพื่อเป็นต้นแบบให้กับองค์กรรัฐวิสาหกิจอื่นๆ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเป็นการศึกษาขอบคลุมในเรื่องของความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรประเทศไทยมีขอบเขตในการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านเวลา
ระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าตั้งแต่ปี 2555 จนถึง 2559
2. ขอบเขตด้านประชากร
เก็บข้อมูลทุติยภูมิ โดยทำการค้นคว้าจากเอกสาร ได้แก่ เว็บไซต์และรายงานการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมปีบัญชี 2555-2556 รายงานกิจการประจำปี ปีบัญชี 2557 (1 เมษายน 2557 - 31 มีนาคม 2558) และเก็บข้อมูลปฐมภูมิในปี 2559 เป็นสัมภาษณ์เชิงลึกจากคณะอนุกรรมการกำกับดูแลความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรผู้ซึ่งกำกับดูแลนโยบายทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสัมภาษณ์กับชุมชนกลุ่มลูกค้าของธนาคารเรื่องทัศนคติที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมที่ธนาคารนำมาปฏิบัติ รวมถึงผู้ปฏิบัติงานของธนาคารเพื่อสอบถามปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
3. ขอบเขตเชิงเนื้อหา
การให้คำนิยามความรับผิดชอบต่อสังคมของธ.ก.ส. ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมผลการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่มาของแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม และประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม

4. ขอบเขตเชิงพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาข้อมูลแบ่งตามการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 ฝ่าย ได้แก่ (1) ผู้ออกนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการสัมภาษณ์คณะอนุกรรมการกำกับดูแลความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นผู้บริหารที่ส่วนกลางของธ.ก.ส. (2) ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย เนื่องจากเป็นพื้นที่เชิงพัฒนาธรรมโดยประกอบไปด้วยจังหวัดต่างๆ ดังนี้ คือ สงขลา นครศรีธรรมราช ตรัง สตูล

ยะลา นราธิวาส ปัตตานี และพัทลุง และ (3) ชุมชนที่ช.ก.ส.เข้ามาพัฒนา ที่ศูนย์ลำดิง อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดพัทลุง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1.ความรับผิดชอบต่อสังคม(Corporate Social Responsibility: CSR)คือการดำเนินการด้านจริยธรรม เพื่อการดูแลและใส่ใจสังคมและสิ่งแวดล้อมรอบตัวองค์กร ไม่ว่าจะองค์กรจะเป็นเอกชน รัฐวิสาหกิจหรือรัฐ ทั้งทางด้านบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วยพนักงาน ลูกค้า ชัพพลายเออร์ ชุมชน และด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งที่ใกล้และไกลองค์กร

2. ความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจ(Economic Responsibility) เป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นของบริษัทจึงมุ่งเน้นก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มในกิจการ การยึดมั่นต่อกำไรที่เป็นไปได้ รวมไปถึงการรักษาตำแหน่งทางการแข่งขันที่เข้มแข็ง รักษาการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในระดับสูง ตลอดจนกำหนดให้การทำกำไรเป็นสิ่งที่บ่งชี้ความสำเร็จของธุรกิจ

3.ความรับผิดชอบต่อด้านกฎหมาย(Legal Responsibilities) คือการดำเนินกิจการตามกฎหมาย ซึ่งอาจได้รับแรงกดดันจากภาคสังคม บริษัทจึงมุ่งเน้นการดำเนินการในลักษณะที่ยินยอมปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆ ความสำเร็จของบริษัทวัดได้จากการปฏิบัติตามกฎหมายขั้นต่ำ

4.ความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรม(Ethical Responsibilities)คือ เมื่อบริษัทได้รับแรงกดดันจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือสมาชิกในสังคม จึงดำเนินงานให้เหนือกว่าขั้นต่ำที่กฎหมายได้กำหนดไว้ โดยให้ความสำคัญกับบรรทัดฐานทางจริยธรรมทางสังคม

5.ความรับผิดชอบต่อด้านการกุศล(Philanthropic Responsibilities) คือการดำเนินกิจการให้เป็นพลเมืองที่ดีต่อสังคมโดยมีส่วนร่วมในการส่งเสริมสวัสดิการของมนุษย์ และแบ่งปันทรัพยากรมาบำรุงกิจกรรมในสังคม เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของชุมชนให้ดีขึ้น

6. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(Stakeholder)คือ กลุ่มผู้มีความสัมพันธ์กับองค์กรทั้งความสัมพันธ์ภายนอกและภายในได้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เจ้าของลูกค้าชัพพลายเออร์ เจ้าหนี้ชุมชนผู้ถือกฎหมาย เป็นต้น

7.รัฐวิสาหกิจ คือ กลุ่มธุรกิจ บริษัท หรือห้างหุ้นส่วนจำกัดที่มีรัฐบาลเป็นเจ้าของหรือเป็นผู้ถือหุ้นมากกว่าร้อยละ 50 โดยมีรัฐบาลเป็นผู้มีสิทธิบริหารหรือออกนโยบายเพื่อกำกับดูแลกิจการ

8. Triple bottom line หรือ 3Ps คือทฤษฎีที่ใช้วัดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ถึงจุดมุ่งหมายทางธุรกิจในการวัดการดำเนินธุรกิจในมุมมองของทางเศรษฐกิจ(Profit) ผู้คน(People) และสิ่งแวดล้อม(Planet)

9.ความรับผิดชอบต่อผู้คน(People Responsibility) คือการไม่เอาเปรียบบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับองค์กร รวมทั้งพัฒนาบุคคลให้มีความเจริญก้าวหน้า

10.ความรับผิดชอบต่อโลก(Planet Responsibility) คือ การปฏิบัติต่อสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน การลดผลกระทบต่อธรรมชาติอย่างมากที่สุด ไม่ทำอันตราย หรือปรับปรุงสภาพแวดล้อมเพื่อการมีสิ่งแวดล้อมที่ดี

11.ความรับผิดชอบต่อกำไร(Profit Responsibility) คือ ความต้องการขั้นพื้นฐานขององค์กรที่จะทำกำไรจากการขายหรือการให้บริการ ซึ่งกำไรในที่นี้เป็นกำไรที่ได้หลังจากดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ รอบองค์กรแล้วไม่ใช่กำไรที่เกิดจากการทำกำไร โดยให้ความสำคัญกับผู้ถือหุ้นอย่างเดียว กำไรเหล่านี้จึงเป็นกำไรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาข้อมูลแนวคิดเชิงทฤษฎีได้ค้นคว้างานวิจัยจากเอกสารหลายประเภท ได้แก่ บทความวิชาการ วิทยานิพนธ์ หนังสือ งานวิจัยทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อออกแบบวิธีการศึกษา โดยมีกรอบการศึกษาดังต่อไปนี้

- 1.แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม
- 2.แนวคิดเกี่ยวกับรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย
- 3.ข้อมูลพื้นฐานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
- 4.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 5.กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม

แนวความคิดความรับผิดชอบต่อสังคม(Corporate Social Responsibility)ในการศึกษารุ่นนี้ได้นำเสนอสาระสำคัญซึ่งประกอบด้วย ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคม ความเป็นมาของความรับผิดชอบต่อสังคม แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม และประเภทของความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1.ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคม

ในปี 1950s คำจำกัดความด้านความรับผิดชอบต่อสังคมหมายถึงความรับผิดชอบต่อสังคม และเป็นการทำดีเพื่อสังคม ในปี 1960 มีเหตุการณ์หลักคือผู้คนและความคิดในสังคมได้เริ่มเปลี่ยนแปลงไปในระหว่างทศวรรษ ในปี 1970s ธุรกิจชั้นนำบนการจัดการที่เป็นเหมือนในอดีตในการทำความรับผิดชอบต่อสังคม ในปี 1980s ธุรกิจและสังคมหันมาให้ความสนใจกับบริษัทที่เข้ามาแล้วกลายเป็นความรับผิดชอบต่อ ในปี 1990s อดีของความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจกลายมาเป็น การยอมรับในระดับโลก ความรับผิดชอบต่อสังคมมีส่วนร่วมกับการทบทวนวรรณกรรม และสุดท้ายปี 2000s ความรับผิดชอบต่อสังคมกลายเป็นประเด็นเรื่องของกลยุทธ์ที่สำคัญไป (Silvia Mihalache, 2013)

ได้มีนักวิชาการหลายท่านพยายามให้คำจำกัดความของความรับผิดชอบต่อสังคมว่าหมายถึงอะไรบ้าง โดยสามารถอ่านคำจำกัดความของความรับผิดชอบต่อสังคมของนักวิชาการที่มีชื่อเสียงในแต่ละยุคได้จากตารางความหมายข้างล่าง

ตาราง 1 ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมโดยนักวิชาการต่างประเทศ

นักวิชาการ(ปี)	ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคม
Bowen(1953)	ความรับผิดชอบต่อสังคมของนักธุรกิจที่จะชักชวน โยบายต่างๆ เพื่อตัดสินใจหรือเพื่อติดตามเส้นทางของการกระทำที่อยู่ในรูปแบบของความทะยานอยาก ในรูปของวัตถุประสงค์และค่านิยมของสังคมเรา ความสนใจในนโยบายสวัสดิการของชุมชน ในการศึกษาในความสุขของพนักงานที่ในสังคมโลกทั้งใบ ดังนั้นธุรกิจควรปฏิบัติเหมือนพลเมืองที่ดีควรกระทำ
Frederick (1960)	ความรับผิดชอบต่อสังคมในการวิเคราะห์ครั้งสุดท้ายบอกว่าทัศนคติของฝ่ายสาธารณชนนั้นไปทำเศรษฐกิจของชุมชนและทรัพยากรบุคคลและความพอใจที่จะเห็นว่าทรัพยากรที่คุ้นเคยสำหรับจุดจบของสังคมที่กว้างขวาง และไม่ง่ายที่จะจำกัดความกว้างของความสนใจในความเป็นส่วนตัวของคนและบริษัท
Sethi(1975)	พฤติกรรมองค์กรที่ยกระดับที่มันสอดคล้องกันกับบรรทัดฐานทางสังคม ค่านิยม และความคาดหวังในผลการดำเนินงาน ที่มีอยู่โดยทั่วไป
Carroll(1979)	รวมด้านเศรษฐกิจ กฎหมาย จริยธรรมและการกุศล ที่คาดหวังว่าสังคมมีองค์ประกอบ ณ จุดใดจุดหนึ่งของเวลา
Druker(1984)	คือการทำให้กิจการให้เชิง ด้วยการแก้ปัญหาสังคมให้กลายเป็นโอกาสทางธุรกิจ และทำกำไรไปสู่กำลังการผลิต นำไปสู่สมรรถภาพของแรงงาน นำไปสู่งานที่จ่ายรายได้ให้อย่างงดงาม และนำไปสู่ความมั่งคั่งในที่สุด
Wood(1991)	คือการให้เหตุผลว่าไอเดียพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทมาจากธุรกิจและสังคมที่ผสมผสานกันมากกว่าการห่างไกลกันอย่างแท้จริง
McWilliams and Segal (2001)	คือสถานการณ์ที่บริษัทไปไกลเกินกว่ายินยอมและการมีส่วนร่วมในการกระทำที่ปรากฏว่าสนับสนุนสังคม เหนือไปกว่าความน่าสนใจของบริษัทที่ถูกร้องขอโดยกฎหมาย
World business council on sustainable development(2001)	คือ การดำเนินธุรกิจภายใต้หลักจริยธรรมและการกำกับที่ดีควบคู่ไปกับการใส่ใจดูแลรักษาสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน
Kotler and Lee(2005)	คือการมอบหมายให้พัฒนาสภาพความเป็นอยู่ที่ดีผ่านการกระทำการกุศลของกิจการและการแจกทรัพยากรของธุรกิจเอง

ที่มา : ดัดแปลงจากรัสเซล (Russell, 2010)

ตาราง 2 ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมโดยนักวิชาการในประเทศ

นักวิชาการ(ปี)	ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคม
อำนาจ ชีระวนิช(2547)	คือ พันธะการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทของธุรกิจในสังคมใหม่ นักธุรกิจยุคใหม่ที่เป็นเสมือนผู้พิทักษ์ผลประโยชน์ของลูกค้า บุคลากร ผู้จัดหาเจ้าหน้าที่ รัฐ ชุมชน สิ่งแวดล้อมและสาธารณชนควบคู่กับการแสวงหากำไร
บัณฑิตา ทรัพย์กมล (2544)	คือ หลักจริยธรรม คุณธรรม บทบาท และหน้าที่ รวมถึงนโยบาย กิจกรรม ที่องค์กรภาคธุรกิจได้จัดขึ้น เพื่อให้ความช่วยเหลือปรับปรุงและส่งเสริมให้สังคมและประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น
พัชรี นิวัฒน์เจริญชัยกุล (2546)	คือ บทบาท ภาระหน้าที่ ตลอดจนคุณธรรมและจริยธรรมของบุคคล กลุ่มบุคคล สมาชิกของสังคม หรือของประเทศ รวมถึงนโยบาย กิจกรรมที่องค์กรภาคธุรกิจได้จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือปรับปรุง และส่งเสริมให้สภาพสังคมโดยรวมดีขึ้น ขณะเดียวกันประชาชนเองก็มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น
พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์ และคณะ (ม.ป.ป.)	คือ การดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กร ที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระดับใกล้และไกล ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจากภายนอกองค์กร ในอันที่จะทำให้อยู่ร่วมในองค์กรได้อย่างเป็นปกติสุข

โดยคำจำกัดความที่ครอบคลุมและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ได้แก่คำจำกัดความของ World Business Council on Sustainable Development(2001) หมายถึง การดำเนินธุรกิจภายใต้หลักจริยธรรมและการกำกับที่ดีควบคู่ไปกับการใส่ใจดูแลรักษาสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

ในทัศนะของผู้วิจัย ความรับผิดชอบต่อสังคมหมายถึง การดำเนินการด้านจริยธรรม เพื่อการดูแลและใส่ใจในสังคมและสิ่งแวดล้อมรอบตัวองค์กรไม่ว่าองค์กรจะเป็นเอกชน รัฐวิสาหกิจ หรือรัฐ ทั้งทางด้านบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วยพนักงาน ลูกค้า ซัพพลายเออร์ ชุมชน และด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งที่ใกล้และไกลองค์กร

1.2 ความเป็นมาของความรับผิดชอบต่อสังคม

1.2.1 ความเป็นมาของความรับผิดชอบต่อสังคม

ความเป็นมาของความรับผิดชอบต่อสังคมแบ่งออกเป็นหลายยุคหลายสมัย โดยเฉพาะลำดับความเป็นมาของคำจำกัดความ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นที่น่าสนใจ เนื่องจากการบ่งบอกได้ว่าคนแต่ละยุคสมัยเข้าใจความรับผิดชอบต่อสังคมว่าอย่างไร จึงมีผลต่อการนำความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้ โดยสามารถแบ่งพัฒนาการออกได้เป็นดังนี้ คือ

ยุคเริ่มต้น ช่วงปี 1950s

ในยุคก่อนมีการให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคม (Social responsibility) มากกว่าความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate social responsibility) อาจเป็นเพราะในยุคนั้นยังไม่เกิดความรับผิดชอบต่อสังคมขึ้น จนกระทั่งเกิดงานเขียนของ Howard R. Bowen ในปี 1953 ชื่อหนังสือ Social Responsibilities of the Businessman งานเขียนของโบเวนเขียนจากความเชื่อที่ว่าองค์กรธุรกิจมีความสำคัญกับชีวิตของผู้คน

โบเวน Bowen (1953 อ้างถึงใน Carroll, 1991) ให้คำจำกัดความของความรับผิดชอบต่อสังคม (Social responsibility) ว่าหมายถึง กฎเกณฑ์ของนักธุรกิจที่นโยบาย การตัดสินใจ หรือการกระทำที่มีคุณค่าต่อสังคมของเรา เขายังเคยตอบคำถามในนิตยสารฟอร์จูนว่า การตระหนักถึงสังคม (Social consciousness) หมายถึง ความรับผิดชอบต่อที่กว้างกว่าการสนใจแค่กำไรหรือขาดทุนทางบัญชี ซึ่งเป็นที่น่าประหลาดใจว่า กว่าร้อยละ 93.5 ของนักธุรกิจตอบว่าเห็นด้วยกับความเห็นดังกล่าว

โบเวนไม่ใช่ นักวิชาการคนเดียวที่กล่าวถึงเรื่องนี้ แต่ในปี 1970 Morrell Heald ยังเขียนหนังสือ The Social Responsibilities of Business Company and Community: 1900-1960 แต่อย่างไรก็ตามโบเวนเป็นคนเดียวที่ให้คำจำกัดความต่อเรื่องนี้

ยุคเริ่มแผ่ขยายความรับผิดชอบต่อสังคม ช่วงปี 1960s

ในยุค 1960s เริ่มมีการเติบโตในการก่อตั้งความรับผิดชอบต่อสังคม หรือถ้าให้ถูกต้องคือมีการจำกัดความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคม หนึ่งในกลุ่มแรกที่มีการจำกัดความหมาย คือ Keith Davis ผู้ที่ตอนหลังเขียนหนังสือในหัวข้อเกี่ยวกับธุรกิจและสังคม รวมถึงบทความด้วย

เดวิส Davis (1960 อ้างถึงใน Carroll, 1991) ให้ความหมายว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การตัดสินใจของนักธุรกิจและการกระทำที่มีเหตุผลในเรื่องเกี่ยวกับผลกำไรและความสนใจทางเทคนิค เขายังมีความเห็นว่าความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นความคิดที่ยัง

คลุมเครือ แต่ควรจะอยู่ในบริบทของการจัดการ เขาได้ตั้งความเห็นที่มีชื่อเสียงโด่งดังว่า Iron Law of Responsibility ซึ่งเทียบเท่ากับพลังทางสังคม

ในยุคนี้ William C. Frederick ยังมีชื่อเสียงโด่งดังจากการให้คำจำกัดความในความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย คือ นักธุรกิจควรตรวจสอบการกระทำทางผลกำไรที่เติมเต็มความคาดหวังของสังคม ซึ่งให้การจ้างงาน จึงครอบคลุมทั้งสวัสดิการทางเศรษฐกิจสังคม

ความรับผิดชอบต่อสังคมในการวิเคราะห์สุดท้าย หมายถึงทัศนคติต่อผลทางเศรษฐกิจของสังคม และทรัพยากรมนุษย์และเป็นความยินดีที่จะเห็นว่าทรัพยากรจะถูกใช้เพื่อสังคมโดยรวม ไม่ใช่เพื่อประโยชน์ของกลุ่มคนหรือบริษัทและนักคิดอีกคน คือ Joseph W. McGuire ในหนังสือ Business and Society ที่เขียนในปี 1963 แมคกัวร์ McGuire (1963 อ้างถึงใน Carroll, 1991) เขียนว่า ความคิดที่ว่าความรับผิดชอบต่อสังคมจะสนับสนุนองค์กรไม่ใช่เฉพาะทางเศรษฐกิจและการบังคับตามกฎหมายเท่านั้น แต่ยังรวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคมที่ยังไปกว่ากฎเกณฑ์เหล่านั้น แม้ว่าเขาจะไม่ได้กล่าวว่าสิ่งนั้นคืออะไรต่อมาเขาได้กล่าวว่าองค์กรต้องให้ความสนใจในการเมือง สวัสดิการของชุมชน ในการศึกษาในความสุขของลูกค้า

ในหนังสือ Business and its Environment เขียนโดย Keith Davis และ Robert Blomstrom ในปี 1966 โดยให้คำจำกัดความความรับผิดชอบต่อสังคมว่า หมายถึงกฎระเบียบของคนที่จะพิจารณาผลกระทบในการตัดสินใจและการกระทำทั้งหมดของระบบสังคม นักธุรกิจใช้ความรับผิดชอบต่อสังคม เมื่อเขาพิจารณาความต้องการและความสนใจของคนอื่น เนื่องจากเป็นการทำธุรกิจจึงมองเข้าไปถึงการทำอะไรและผลประโยชน์ (Davis, 1967 อ้างถึงใน Carroll, 1991)

ในหนังสือความรับผิดชอบต่อสังคม เขียนโดย Clarence C. Walton ที่เขียนในปี 1967 (อ้างถึงใน Carroll, 1991) ได้คิดว่าคำว่าความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) เป็นครั้งแรก ในหนังสือได้เขียนบทบาทขององค์กรธุรกิจและนักธุรกิจในสังคมยุคใหม่ เขาได้แสดงความหลากหลายของรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งให้คำจำกัดความในแบบสั้นๆ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและสังคม ที่ตระหนักถึงความสัมพันธ์ไว้ใจโดยผู้จัดการระดับบน

วอลตัน Walton (1967 อ้างถึงใน Carroll, 1991) ยังเน้นย้ำว่าส่วนประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงระดับการเป็นอาสาสมัคร การบีบบังคับทางอ้อมขององค์กรที่อาสา และการยอมรับต้นทุนที่ไม่เกี่ยวข้องกับผลกำไร

คำจำกัดความแผ่ขยายอย่างรวดเร็ว ปี 1970s

ในหนังสือของ Harold Johnson ที่เขียนในปี 1971 ชื่อว่า Business in Contemporary Society : Framework and Issues ผู้เขียนได้ให้คำจำกัดความของความรับผิดชอบต่อสังคมแล้ววิจารณ์จนถึงวิเคราะห์ห้มัน เขาได้จำกัดความว่า หมายถึง บริษัทที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การจัดการลูกจ้างให้พอดีกับความต้องการที่หลากหลาย แทนที่จะสนใจกับผลกำไรของผู้ถือหุ้นเพียงอย่างเดียว และมีความสนใจที่จะรับผิดชอบต่อบุคคลเหล่านี้ คือ ลูกจ้าง ชัฟฟลายเออร์ ศิลเลอร์ ชุมชน และประเทศชาติ

และจอห์นสัน Johnson (1971 อ้างถึงใน Carroll, 1991) ยังได้กล่าวอีกว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมในองค์การธุรกิจ หมายถึง การดำเนินธุรกิจเพื่อเป้าหมายทางเศรษฐกิจและสังคมผ่านทางบรรทัดฐานทางสังคม ระบบวัฒนธรรมทางสังคม และบทบาททางธุรกิจที่มีหนทางตอบสนองต่อสถานการณ์ทางธุรกิจ

นักเขียนคนสำคัญอีกคนในช่วงปี 1970s คือ George Steiner ในหนังสือ Business and Society เขียนในปี 1971 สเตนเนอร์ Steiner(1971 อ้างถึงใน Carroll, 1991) กล่าวว่าชอบคำจำกัดความของ Davis และ Frederick แต่ก็มีคำจำกัดความเป็นของตัวเอง คือ ธุรกิจเป็นพื้นฐานของเศรษฐกิจ แต่ความรับผิดชอบต่อสังคมช่วยให้สังคมประสบความสำเร็จในเป้าหมาย และบริษัทยิ่งใหญ่โตเท่าไร ความรับผิดชอบต่อสังคมยิ่งสูงขึ้นเท่านั้น โดยความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นความคิดเห็นที่เหล่าผู้จัดการตัดสินใจ ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นปรัชญาที่ดูเหมือนความสนใจของสังคมและจุดประกายความสนใจในตัวธุรกิจเอง ในระยะเวลาที่ยาวนาน

แม้ว่าสเตนเนอร์ไม่ได้เพิ่มคำจำกัดความ แต่เขาเพิ่มความหมายและสถานการณ์ของความรับผิดชอบต่อสังคมในการนำไปใช้ เช่น เขาอภิปรายบรรยากาศที่เฉพาะเจาะจง เรื่องที่ความรับผิดชอบต่อสังคมอาจนำไปใช้ และเขานำเสนอโมเดลสำหรับความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ และยังวิจารณ์ความรับผิดชอบต่อสังคมอีกด้วย

การอภิปราย(Debate)ครั้งใหญ่ในการหาความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมได้เกิดขึ้นในปี 1972 โดยศาสตราจารย์ทางเศรษฐศาสตร์ คือ Henry G. Manne และ Henry C. Wallich การอภิปรายครั้งนี้ได้ถูกรวบรวมใน The Modern Corporation and Social Responsibility (Manne&Wallich, 1972 อ้างถึงใน Carroll, 1991) โดย Manneให้คำจำกัดความว่าการจะหาการกระทำรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท รายงานหรือกิจกรรมของธุรกิจควรเป็นสำหรับผลตอบแทนส่วนต่างของบริษัทน้อยกว่าผลตอบแทนอื่น ความรับผิดชอบต่อสังคมควรเป็นการอาสา และควรเป็นค่าใช้จ่ายของบริษัทเองมากกว่ารับบริจาค

ในฐานะที่ Wallich ให้คำจำกัดความไว้ในรูปแบบที่กว้างๆ คือ เขารับผิดชอบการให้ความหมายในเงื่อนไขที่องค์กรมีตัวแทนที่อิสระ ขอบเขตของเรื่องนี้เป็นเรื่องใดก็ได้ ในวัตถุประสงค์ของสังคมที่กำหนดองค์กรโดยกฎหมาย

ในปี 1973 Keith Davis ได้กลับมาอภิปรายคำจำกัดความของความรับผิดชอบต่อสังคมอีกครั้ง โดยให้ความหมายว่า การพิจารณาของบริษัทและความรับผิดชอบต่อประเด็นที่ยิ่งไปกว่าเศรษฐกิจ เทคนิค และกฎหมายที่มีต่อบริษัท

เดวิด Davis (1973 อ้างถึงใน Carroll, 1991) กล่าวว่า กฎเกณฑ์ของบริษัทในการวัดกระบวนการตัดสินใจภายนอกจะสำเร็จผลประโยชน์แก่สังคมด้วยผลทางกำไรที่สังคมค้นหา หมายความว่าความรับผิดชอบต่อสังคมเริ่มเมื่อกฎหมายสิ้นสุดลง บริษัทไม่ได้กำลังทำตามความรับผิดชอบต่อสังคมหากทำตามกฎหมาย แต่ทำเพราะเป็นสิ่งที่พลเมืองที่ดีควรจะทำ

ในปี 1979 Carroll นำเสนอคำจำกัดความ 4 ส่วนของความรับผิดชอบต่อสังคมที่ฝังอยู่ในโมเดลคอนเซ็ปของประสิทธิภาพขององค์กรทางสังคม (Corporate social performance) โดยมีความหมายว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ ประกอบด้วย เศรษฐกิจ กฎหมาย จริยธรรม และการกุศล (Carroll, 1979)

โดยสรุปสังคมคาดหวังว่าธุรกิจจะทำกำไรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สังคมคาดหวังว่าธุรกิจจะทำตามกฎหมายโดยทำตามภารกิจทางผลกำไรของตนเองภายใต้กรอบของกฎหมาย ต่อมาเขาได้มองเห็นส่วนประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมทางจริยธรรม และส่วนสุดท้ายเป็นส่วนประกอบด้านการกุศล สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นบทบาทการเป็นอาสาสมัครของธุรกิจ

คำจำกัดความน้อยลง วิจัยมากขึ้น และเข้มงวดเลือก ช่วงปี 1980s

จากคำจำกัดความด้านความรับผิดชอบต่อสังคมทำให้เกิดงานวิจัยและเข้มงวดเลือก เช่น Corporate responsiveness, CSP, public policy, Business ethics, และ stakeholder theory

ในปี 1980 Thomas M. Jones ได้ร่วมในการอภิปรายความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยมุมมองที่น่าสนใจ ประการแรกเขาได้ให้คำจำกัดความความรับผิดชอบต่อสังคมว่าเป็นสิ่งที่องค์กรทำตามกฎระเบียบของสังคมมากกว่าการทำเพื่อผู้ถือหุ้น และยิ่งไปกว่าการทำตามกฎหมายหรือพันธะสัญญา Jones (1980 อ้างถึงใน Carroll, 1991) ยังบอกอีกด้วยว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมไม่ใช่ผลลัพธ์แต่เป็นกระบวนการ

Peter Drucker ได้ให้คำจำกัดความด้านความรับผิดชอบต่อสังคมว่า การทำมั่งกรให้เชื่องด้วยการทำปัญหาสังคมให้กลายเป็นโอกาสทางธุรกิจ และทำกำไรไปสู่กำลังการผลิต

นำไปสู่สมรรถภาพของแรงงาน นำไปสู่งานที่จ่ายรายได้ให้อย่างงดงามและนำไปสู่ความมั่งคั่งในที่สุด (Drucker, 1984 อ้างถึงใน Carroll, 1991)

ผลลัพธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมไปไกลกว่ารูปแบบทางเลือก ช่วงปี 1990s

ในยุคนี้มีผลงานทางคำจำกัดความความรับผิดชอบต่อสังคมน้อยที่เป็นงานโดดเด่น โดยมีริมและคอนเซ็ปต์ที่น่าสนใจคือ CSP, stakeholder theory, business ethics theory, and corporate citizenship

สำหรับการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านสถาบันและกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ ในปีเดียวกันนี้ได้มีการจัดประชุมสุดยอดระดับโลกด้านสิ่งแวดล้อม ณ กรุงริโอ เดอจาเนโร ที่บราซิล ซึ่งได้ประกาศเรื่องการพัฒนาที่ยั่งยืนแนะนำให้ทุกประเทศเขียนแผนพัฒนาอย่างยั่งยืนออกมา โดยนอกจากจะใส่ใจด้านการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจแล้ว ยังต้องใส่ใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย(The center for excellence in Corporate Social Responsibility, 2011)

ยุคงานวิจัยเชิงประจักษ์ ช่วงปี 2000s-ปัจจุบัน

แนวความคิดความรับผิดชอบต่อสังคมในยุคนี้มีการเชื่อมโยงทฤษฎีไปสู่การทำวิจัยเชิงประจักษ์ และให้ความสำคัญกับทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จริยธรรมทางธุรกิจ ความยั่งยืน และความเป็นพลเมืองของโลก ตลอดจนมีการทบทวนแนวคิดการปฏิบัติงานด้านสังคมของบริษัท (Corporate Social Performance: CSP) ในมุมมองที่แตกต่างจากการทำวิจัยในทฤษฎีอื่น เช่น ด้านการตลาด ด้านมนุษยสัมพันธ์ เพื่อเข้าใจการปฏิบัติงานด้านสังคมได้ดีขึ้น (Griffin, 2000 อ้างถึงใน Carroll, 1991)

สำหรับภาพรวมของความรับผิดชอบต่อสังคมมีการพัฒนา คือ พลเมืองโลกของธุรกิจ(Corporate Global Citizenship) มีหลักการว่า ยอมรับความรับผิดชอบต่อธุรกิจที่กระทบต่อโลก เรียกว่า CSR4 การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่สำคัญ คือ การรับและการประยุกต์ใช้รายการความยั่งยืนของโลก(Frederick, 2008 อ้างถึงใน Carroll, 1991)

1.2.2 ความเป็นมาของความรับผิดชอบต่อสังคมในประเทศไทย

ตั้งแต่มีวิกฤตเศรษฐกิจต้มยำกุ้งในปี 2540 องค์การการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund : IMF) ได้ยื่นข้อเสนอในการช่วยเหลือให้เงินกู้แก่ประเทศไทย โดยมีพันธสัญญาว่าจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การการเงินระหว่างประเทศ โดยให้ประเทศไทยแปรรูปรัฐวิสาหกิจให้เป็นบริษัทจำกัดมหาชนเพื่อเพิ่มมูลค่าและความคล่องตัวในการบริหารจัดการ ซึ่งมีผลให้ประเทศไทยรณรงค์เรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อทำให้เจ้าหน้าที่ไว้วางใจ ในปี 2545 รัฐบาลได้เริ่มต้นรณรงค์เรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดีและยังได้จัดตั้งคณะกรรมการบรรษัทภิบาลแห่งชาติขึ้นมาดูแลกิจการต่างๆภายในประเทศ ส่วนตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้เสนอ

หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี 15 ข้อให้แก่บริษัทจดทะเบียนเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในขั้นเริ่มแรก และกำหนดให้บริษัทจดทะเบียนทุกบริษัทต้องเปิดเผยการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี 15 ข้อ ตั้งแต่รอบระยะเวลาบัญชีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2545 เป็นต้นไป เพื่อให้บริษัทจดทะเบียนสามารถนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมจนในที่สุดปี พ.ศ.2549 ได้จัดประกวดรางวัลความรับผิดชอบต่อสังคมดีเด่น(CSR award)ขึ้นท่ามกลางรายการประกวดจาก SET Award ซึ่งมี 15 ประเภท ได้แก่ Best Performance Award, Best Liquidity Improvement Awards, Best Investor Relations Awards, Management Awards, Best Corporate Governance Report Awards, Best Corporate Social Responsibilities (CSR) Awards เป็นต้น และในปี 2557 มีการกำหนดให้บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ต้องเขียนเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมในแบบ 56-1 ซึ่งเป็นแบบรายงานการบริหารงานและบัญชีอย่างเปิดเผยต่อผู้ถือหุ้นและสาธารณชน (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, ม.ป.ป.)

ฝ่ายของรัฐเองได้เขียนแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติฉบับที่ 9 ปี(พ.ศ. 2545-2549) โดยให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อรณรงค์ให้ภาครัฐเองได้มีการปฏิบัติตามแผนดังกล่าว รัฐวิสาหกิจจำนวนหนึ่งได้แปรรูปเป็นบริษัทจำกัดมหาชนได้ถูกจำกัดให้ดูแลด้านการกำกับกิจการที่ดีจากคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์(ก.ล.ต.) และอีกส่วนที่ไม่ได้รับการควบคุมจากก.ล.ต.เนื่องจากปี 2545 เป็นปีที่รณรงค์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีรัฐบาลจึงจัดตั้งหน่วยงานสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ(สคร.)ขึ้นมาเพื่อกำกับการดำเนินกิจการให้เป็นที่ไปในกรอบของการกำกับกิจการที่ดี ภายหลังจากวิกฤติเศรษฐกิจภาครัฐได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนารัฐวิสาหกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้แก่รัฐวิสาหกิจและเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ทรัพย์สินของรัฐ ดังนั้น สำนักรัฐวิสาหกิจและหลักทรัพย์ ของรัฐ (สรส.)ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานนโยบายการบริหารและพัฒนารัฐวิสาหกิจให้เป็นที่ไปตามนโยบายของรัฐบาล จึงเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้สำนักรัฐวิสาหกิจและหลักทรัพย์ของรัฐมีความสามารถมากขึ้นในการปฏิบัติภารกิจดังกล่าวให้สัมฤทธิ์ผล จึงได้ยกฐานะ “สำนักรัฐวิสาหกิจและหลักทรัพย์ของรัฐ” เป็น “สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ” มีฐานะเป็นหน่วยงานระดับกรมตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2545 และหลังจากการผลักดันเพื่อให้รัฐวิสาหกิจได้เปิดเผยข้อมูลจึงจัดให้มีการประกวดรัฐวิสาหกิจดีเด่นในด้านต่างๆ ขึ้นมา 8 ด้าน ได้แก่ (1) รางวัลรัฐวิสาหกิจยอดเยี่ยม (2) รางวัลคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่น (3)รางวัลการบริหารจัดการองค์กรดีเด่น (4)รางวัลพัฒนาองค์กรดีเด่น (5) รางวัลการเปิดเผยข้อมูล

ดีเด่น (6)รางวัลการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมดีเด่น(CSR) (7)รางวัลนวัตกรรมดีเด่น (8)รางวัลผู้นำองค์กรดีเด่น

1.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม

ความรับผิดชอบต่อสังคมมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง อันเป็นส่วนประกอบที่ทำให้ความรับผิดชอบต่อสังคมสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ได้แก่ แนวคิดธรรมาภิบาล ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปริมิตความรับผิดชอบต่อสังคมทฤษฎี 3Ps หรือ Triple Bottom Line ทฤษฎีสถาบันและทฤษฎีความถูกต้องกฎหมาย

1.3.1 แนวคิดธรรมาภิบาล(Good Governance)กับความรับผิดชอบต่อสังคม

Good Governance มีใช้อย่างเป็นทางการเมื่อปี 1989 ที่Sub Sahara ทวีปแอฟริกา จากรายงานเรื่อง From Crisis to Growth ซึ่งเป็นรายงานที่ทั่วโลกกำลังพยายามวิเคราะห์ว่าเหตุใดทวีปแอฟริกาและละตินอเมริกายังไม่เติบโต อันเนื่องจากการล้มเหลวในการพัฒนาด้านการถือครองภายในประเทศ โดยทั้งธนาคารโลกและกองทุนระหว่างประเทศ(International Monetary Fund : IMF) ต่างเชื่อว่าประเทศจะพัฒนาไม่ได้หากขาดคำว่า Good Governance หรือกล่าวอีกในหนึ่ง มีการพูดกันว่า การพัฒนา เข้ากับ Good Governance นั้นเอง

สำหรับประเทศไทย เรื่อง Good Governance ได้เข้าไทยช่วงวิกฤตเศรษฐกิจต้มยำกุ้งปี พ.ศ.2540 โดยองค์กรการเงินระหว่างประเทศได้วางเงื่อนไขการกู้ยืมเงินให้แก่ประเทศไทย คือต้องให้บริษัทเอกชนและรัฐวิสาหกิจต้องมี Good Governance ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อเป็นหลักประกันให้การกู้ยืมเงินแก่เจ้าหนี้ว่าจะได้รับชำระคืนอย่างแน่นอน ในปีพ.ศ.2540 จึงมีรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้วางรากฐานของธรรมาภิบาล โดยมีหลักการที่สำคัญ ได้แก่ การสร้างความโปร่งใสในการบริหารประเทศการตรวจสอบการใช้อำนาจอรัฐ การมีส่วนร่วม ของทุกภาคส่วนในทุกกระบวนการตั้งแต่การร่วมรับรู้ ร่วมคิด ไปจนถึงการร่วมดำเนินการร่วมตรวจสอบอย่างกว้างขวางและครอบคลุมในทุกระดับตั้งแต่ระดับชาติลงไปถึงระดับท้องถิ่นชุมชน

ได้มีผู้ให้นิยามความหมายหรือคำจำกัดความ ซึ่งสามารถประมวลสรุปนิยามคำว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) ได้กล่าวว่าเป็น

อรพินท์ สพโชคชัย (2541) ได้แปลคำว่า Governance ว่าหมายถึง “กลไกประชาธิปไตย” ส่วนเมื่อเติมคุณศัพท์ว่า Good แล้วจะกลายเป็น “กลไกประชาธิปไตย ที่ดี” คำแปลนี้ไม่เป็นที่แพร่หลาย แต่คำที่นิยมใช้กันอย่างกว้างขวางคือคำว่า “ธรรมรัฐ” ซึ่งมีการระบุว่าผู้ที่ให้คำบัญญัติศัพท์นี้คือ ชัยรัตน์ สถานานนท์และ ธีรยุทธ บุญมี เป็นผู้ปลุกกระแสคำและแนวคิดนี้ออกสู่สังคม

พจนานุกรม American Heritage Dictionary (1982) อธิบายว่า Governance หรืออภิบาลว่าหมายถึง 1) The act , process , or power of governing; governance : 2) The state of

being governed ซึ่งเมื่อแปลตรงตามตัวอักษร คือการกระทำกระบวนการหรืออำนาจในการบริหารปกครอง ซึ่งเมื่อมีรัฐเข้ามาเกี่ยวข้องนั้นมีความหมายครอบคลุมถึงรัฐ (State) และระบบราชการ (Civil Service) และเมื่อมีการนำมาใช้ในองค์กรภาคเอกชน อาจเติมคำว่า Corporate Governance เป็น Good corporate Governance

แต่สุดท้ายคำว่า ธรรมาภิบาลเป็นคำที่ใช้อย่างกว้างขวางกว่า โดยเป็นคำที่สนธิกันระหว่างคำว่า ธรรมะ และอภิบาล เมื่อรวมกันแล้วเป็นหลักการบริหารบ้านเมืองและสังคมที่ดี

ธนาคารโลกได้สร้างลักษณะของธรรมาภิบาลระดับโลกขึ้นเพื่อให้หน่วยงานและเครือข่ายในองค์กรผลักดันให้ประเทศต่างๆดำเนินตามแนวทางธรรมาภิบาลซึ่งลักษณะองค์ประกอบที่กว้างขวางนี้ไม่ได้ชี้ชัดว่าประเทศนั้นๆจะต้องอยู่ภายใต้ระบบการเมืองการปกครองแบบใดแบบหนึ่งอย่างเฉพาะเจาะจงและพบว่าในช่วงแรกของการใช้คำนี้ยังมีความไม่ลงรอยกันระหว่างองค์กรระหว่างประเทศ แต่เนื่องจากอิทธิพลของธนาคารโลกที่มีอยู่อย่างมากในไม่ช้าคำว่า “ธรรมาภิบาล” จึงเป็นคำที่มีการใช้อย่างแพร่หลาย

โดยนัยอาจกล่าวได้ว่าความหมายเต็มของธรรมาภิบาล คือ การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมรัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจ สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้สึกสามัคคีและร่วมกันเป็นพลัง ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนและเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ เพื่อบรรเทาป้องกันหรือแก้ไขเสียหายภาวะวิกฤติ ภัยอันตรายที่หากจะมีมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส และความมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญ และกระแสโลกยุคปัจจุบัน (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี, 2542)

ความเกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม

จุดเริ่มต้นของแนวความคิดในเรื่องนี้ เริ่มเป็นครั้งแรกจากผลการประชุมระดับโลก (Earth Summit) ที่กรุงริโอเดอจาเนโร ในปีค.ศ.1992 ซึ่งทำให้ประเทศทั่วโลกต่างเริ่มตระหนักถึงการพัฒนาที่ยั่งยืนและการพัฒนาที่ผิดทิศทางเนื่องจากการที่มุ่งเน้นแต่เพียงการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจแต่เพียงอย่างเดียว การประชุมครั้งนั้น ทำให้เกิดการตื่นตัวในเรื่องของ “การพัฒนาที่ยั่งยืน” หรือ “Sustainable Development” โดยมีภารกิจร้องให้ประเทศต่างๆ มีการพัฒนาที่ใส่ใจในเรื่องของสิ่งแวดล้อมและให้ความสำคัญกับภาคสังคมควบคู่กันไปด้วย โดยเฉพาะองค์กรภาคธุรกิจ

อุตสาหกรรมที่เป็นแรงขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจ ไม่ควรจะมีมุ่งทำกำไรเพียงอย่างเดียว แต่ต้องคำนึงถึงปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อมควบคู่กันไปด้วย

กระแสเรียกร้องของชุมชนโลกเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนมีความชัดเจนและเข้มข้นมากขึ้น ในปี ค.ศ. 2000 เมื่อองค์กรที่ร่ำรวยที่สุดของโลก (กลุ่มประเทศ OECD) ได้ออกประกาศเรื่อง “แนวปฏิบัติสำหรับองค์กรข้ามชาติ” (Guidelines for MNE’s Revision 2000) โดยได้นำแนวความคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมใส่เข้าไปเป็นแนวปฏิบัติด้วย แนวปฏิบัตินี้ไม่เพียงแต่เสนอแนะให้องค์กรข้ามชาติและบริษัทยักษ์ใหญ่ต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมเท่านั้น แต่ยังเสนอให้องค์กรข้ามชาติควรจะต้องติดต่อกับลูกค้าต่างๆ ทั่วโลกเฉพาะรายที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยเท่านั้น ดังนั้น แนวโน้มของธุรกิจอุตสาหกรรมที่ไม่มีความรับผิดชอบต่อสังคมจะไม่สามารถส่งสินค้าไปขายให้องค์กรข้ามชาติต่างๆ ได้ จึงเพิ่มมากขึ้นทุกที ซึ่งหมายความว่าถ้ากิจการใดสร้างปัญหาสิ่งแวดล้อม หรือมีปัญหาการอยู่ร่วมกับชุมชน หรือมีปัญหาเรื่องการใช้แรงงานก็จะมีปัญหาในการติดต่อกับลูกค้ากับกลุ่มประเทศ OECD ทันทีจึงนับว่าเป็นรากฐานในการพัฒนาธรรมาภิบาลสู่การเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทที่ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา

1.3.2 ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Theory) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการองค์กรและจริยธรรมทางธุรกิจ ที่จัดการปัญหาทางด้านศีลธรรมและให้คำแนะนำในการบริหารจัดการองค์กร ทฤษฎีนี้คิดค้นโดยฟรีแมน (Freeman, 1984 อ้างถึงใน Stieb, 2009) ในหนังสือชื่อการบริหารเชิงกลยุทธ์: โดยวิธีวัดผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Strategic Management: A Stakeholder Approach) และวัดโมเดลจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียกับองค์กร และสามารถทั้งอธิบายและให้คำแนะนำแก่การบริหารจัดการว่าจะให้ความสัมพันธ์กับกลุ่มไหนบ้าง หรือโดยย่อคือหลักการว่าใครหรืออะไรที่นับว่าเป็นผู้มีส่วนได้เสียบ้าง

ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนำเสนอวิธีใหม่ เพื่อจัดการความคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อองค์กร มักมีคำวิจารณ์ว่าความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่สามารถตรงกันได้หากปราศจากความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรายอื่น กลายเป็นว่ามีความสนใจที่จะพิจารณาเพื่อให้เกิดกำไรสูงสุด (Foster and Jonker, 2005; Hawkins, 2006) แม้บางคนจะได้แย้งว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทำให้เกิดการโฆษณาว่าบริษัทจะทำกำไรสูงสุดให้ผู้ถือหุ้น พร้อมกันที่เพิ่มมูลค่าให้องค์กรเท่านั้น (Hawkins, 2006 ; Phillips et al., 2003; Wallace, 2003)

ปลายศตวรรษนักวิจัยหลายท่านได้ใช้ไอเดียของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Wood, 1991) นักเขียนหลายคนชอบใช้การวัดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเมื่อมีการตรวจสอบความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ในการประเมินค่าความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) และการปฏิบัติงานด้านสังคมของบริษัท (CSP) การปฏิบัติงานด้านสังคมของบริษัทในบริบทของตัวอย่าง SME ของอิตาลี ลอนโก

Longo et al. (2005) ค้นพบความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักๆ ที่เกี่ยวกับการสร้างมูลค่าเพิ่มให้บริษัท ก่อให้เกิดตารางแห่งคุณค่า ที่แต่ละผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจัดเรียงตามคุณค่าที่ทำให้เกิดความพึงพอใจด้วยความคาดหวัง องค์กรในการศึกษาถูกพิจารณาในฐานะความรับผิดชอบทางสังคมที่พวกเขาแสดงความพึงพอใจพฤติกรรมทางสังคม พบกับความคาดหวังอย่างน้อยครั้งหนึ่งของการจัดเรียงทางคุณค่าของแต่ละผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

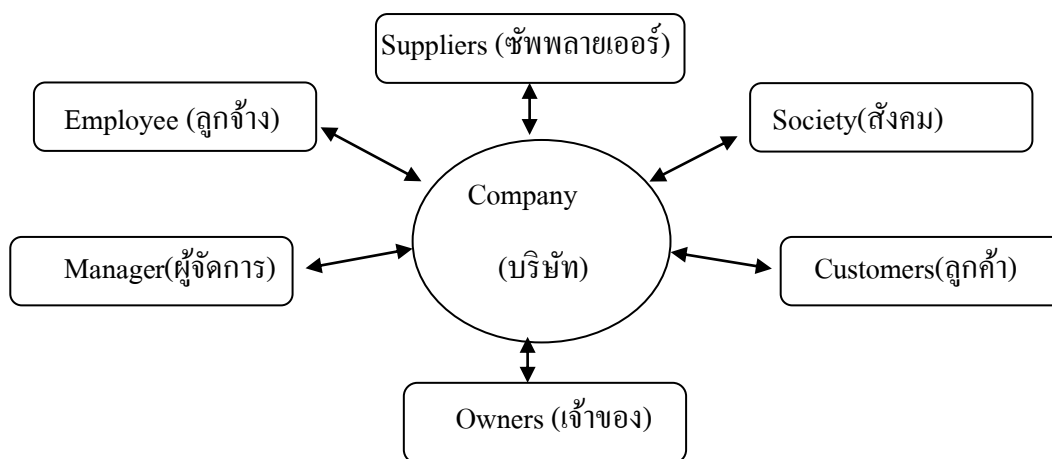
ตาราง 3 ตารางแห่งคุณค่า (The Grid of Values)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวังแยกไปตามลำดับชั้นแห่งคุณค่า
ลูกจ้าง	สุขภาพและความปลอดภัยในที่ทำงาน, พัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงาน, สวัสดิการและความพึงพอใจของลูกจ้าง, คุณภาพของงาน, ความมีโอกาสเท่าเทียมกันทางสังคม
ซัพพลายเออร์	หุ้นส่วนระหว่างคำสั่งของบริษัทและซัพพลายเออร์, ระบบเลือกและระบบวิเคราะห์ของซัพพลายเออร์
ลูกค้า	คุณภาพสินค้า, ความปลอดภัยของลูกค้าขณะใช้สินค้า, การปกป้องผู้บริโภค, ความโปร่งใสของข้อมูลสินค้า
ชุมชน	การสร้างมูลค่าเพิ่มสู่ความปลอดภัยของสิ่งแวดล้อมในชุมชนและการผลิต

ที่มา คัดแปลงจาก Longo et al., (2005)

ในมุมมองของบริษัทที่กลายเป็นประเพณีไปแล้ว ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมองว่าผู้ถือหุ้นเป็นเจ้าของของบริษัทและบริษัทมีหน้าที่ทำตัวเป็นผู้แทนของเจ้าของในการทำตามความต้องการของผู้ถือหุ้นสิ่งที่สำคัญอันดับแรก คือเพิ่มมูลค่าของบริษัท ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เหตุผลว่ายังมีคนอื่นๆ เกี่ยวข้องกับบริษัทด้วย ได้แก่ ลูกจ้าง, ลูกค้า, ซัพพลายเออร์, เจ้าหนี้, ชุมชน, นักการเมือง, ผู้ถือกฎหมาย, สมาคมการค้า, และสภาพแรงงาน แม้แต่คู่แข่งบางครั้งก็ถูกนับรวมไปเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเนื่องจากมีผลกระทบต่อบริษัท โดยตรงจึงนับเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยธรรมชาติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงมีส่วนที่ได้แย้งกันสูง ด้วยคำจำกัดความนี้ในแวดวงของนักการศึกษา

ภาพประกอบ 1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ที่มา : ดัดแปลงจากฟรีแมน(Freeman,1984)

Kuratko, Goldsby and Hornsby (2004) ได้ทำงานวิจัยเกี่ยวกับมุมมองด้านจริยธรรมของผู้ประกอบการ, ตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่โดดเด่น โดยระบุว่าผู้ประกอบการควรมีการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมาก แต่ได้เลือกนำมาใช้เพียง 4 รายการ ดังนี้คือ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน และชุมชน

ผู้ถือหุ้น/ผู้ลงทุน (Stockholder/investor)

ผู้ถือหุ้นหรือผู้ลงทุนเป็นคนที่รับผิดชอบด้านการเงินของบริษัท บริษัทจึงมีหน้าที่รับผิดชอบจัดการทรัพยากรในทางที่จะเกิดกำไรอย่างยุติธรรมในการลงทุนนั้นๆ (Shaw, 1996)

ลูกค้า (Customers)

กิจการยังคงรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า หากปราศจากความสัมพันธ์ด้านบวกแล้วบริษัทคงอยู่รอดไม่ได้ บริษัทมีหน้าที่ต้องทำให้แน่ใจว่าผลิตภัณฑ์จะเป็นที่ยอมรับถึงผู้บริโภคอย่างทันทั่วทั้ง การจัดการความสัมพันธ์ที่ไม่ดีจะทำให้สูญเสียลูกค้าซึ่งนำไปสู่การสูญเสียกำไรได้ในอนาคต

พนักงาน (Employees)

ในขณะที่รายได้ถูกสร้างขึ้น โดยการซื้อจากลูกค้า (ในที่นี้คือการจ่ายเงินจากธนาคาร) ธรรมชาติของความสัมพันธ์พนักงาน ถูกสร้างอย่างทันที โดยการปฏิบัติของสมาชิกองค์กร Donaldson (1989) อธิบายว่าอย่างน้อยบริษัทควรทำความเคารพสิทธิของพนักงาน เขาจึงสร้างสิทธิขั้นพื้นฐานที่ควรเคารพ โดยบริษัททุกแห่งบน โลกใบนี้ การปฏิบัติต่อลูกจ้างอย่างดีจะนำไปสู่ผลผลิตที่ดี

ชุมชน/สังคม(Community)

การรวมชุมชนเข้าเป็นส่วนหนึ่งของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนับเป็นกุญแจสำคัญในการพัฒนาทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยทฤษฎีนี้จะเข้าไปมีส่วนในการเข้าถึงสิ่งแวดล้อมที่บริษัทมีส่วนร่วม บริษัทยังเข้าไปมีผลประโยชน์จากการเป็นสมาชิกหนึ่งในสังคม เช่น การสร้างโรงเรียนสำหรับเด็กนักเรียน การให้บริการทางด้านการดับเพลิง ตำรวจ ยารักษาโรค เป็นต้น

1.3.3 ปริมาตรความรับผิดชอบต่อสังคม(Pyramid CSR)

ในปี 1979 แครร์รอลนำเสนอความหมาย 4 ส่วนของความรับผิดชอบต่อสังคมที่ถูกรังอยู่ในโมเดลคอนเซ็ปชวล(Conceptual Model)ของผลการดำเนินงานทางสังคม(CSP) ในโมเดลที่ว่านี้แครร์รอลได้แบ่งความรับผิดชอบต่อสังคมออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ เศรษฐกิจ กฎหมาย จริยธรรม และการกุศล เขายังแสดงข้อโต้แย้งที่บริษัทปรารถนามีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพในผลการดำเนินงานทางสังคม ต้องการให้มี (1) ความหมายพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคม (2) การเข้าใจประเด็นที่เป็นทางออกของความรับผิดชอบต่อสังคม (3) ข้อจำกัดของปรัชญาของผลกระทบในประเด็นดังกล่าว

จุดเริ่มต้นพื้นฐานของผลการดำเนินงานทางสังคมของทัศนคตินี้คือการปรับให้เข้ากันและการนำมาใช้ของความรับผิดชอบต่อสังคมขั้นพื้นฐาน ในงานชิ้นแรกๆของแครร์รอล (Carroll, 1979 อ้างถึงใน Jamali, 2008) ได้บรรยายว่าความรับผิดชอบนี้คือความรับผิดชอบต่อทางเศรษฐกิจ(Economic Responsibilities)ในประวัติศาสตร์องค์กรธุรกิจถูกสร้างขึ้นเพื่อสร้างสินค้าและให้บริการแก่สมาชิกในสังคม ด้วยแรงผลักดันเพื่อผลกำไร ก่อนหน้าอะไรอื่น องค์กรธุรกิจถูกสร้างขึ้นเพื่อเป็นระบบเศรษฐกิจให้กับสังคมเรา ทุกคนยอมรับการผลิตสินค้าและให้บริการที่ทุกคนต้องการและยอมรับการเอากำไรกลับคืน รวมไปถึงการเอากำไรสูงสุดที่ธุรกิจต้องการ ประโยชน์ขององค์กรธุรกิจยังมีมากกว่านั้น ดังตัวอย่าง การให้อัตราผลตอบแทนตอบกลับแก่เจ้าของและผู้ถือหุ้น สร้างงานและการจ่ายเงินที่เป็นธรรมแก่ลูกจ้าง คำนึงพบทรัพยากรใหม่ การโปรโมต เทคโนโลยี ความก้าวหน้า นวัตกรรม และการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่รวมไปถึงบริการใหม่ ธุรกิจจากทัศนคติพื้นฐานทางเศรษฐกิจในสังคม และบทบาทอื่นๆที่พยากรณ์ข้อสมมติฐานในเบื้องต้น(Carroll, 1979)

ความรับผิดชอบต่อทางกฎหมาย(Legal Responsibilities) เป็นส่วนที่สองของปริมาตรความรับผิดชอบต่อสังคม สังคมไม่เพียงคาดหวังว่าธุรกิจจะดำเนินการเพื่อผลกำไรเพียงอย่างเดียว แต่ในเวลาเดียวกัน สังคมก็คาดหวังว่าธุรกิจจะทำกำไรภายใต้กรอบของกฎหมาย จากมุมมองนี้กฎหมายอาจประสบความสำเร็จในการบีบบังคับบริษัทให้ทำตามมันยากที่จะทำให้แน่ใจ

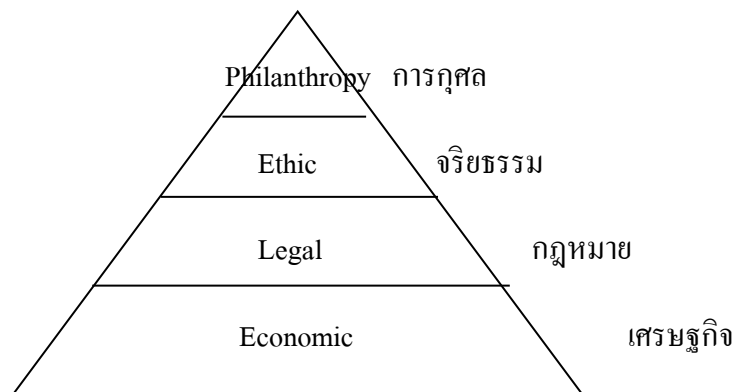
ว่าพวกเขาได้นำกฎหมายไปปฏิบัติอย่างยุติธรรม ยิ่งไปกว่านั้น กฎหมายมีผลกระทบกับใน
 ธรรมชาติ ออกจากโอกาสอันเล็กน้อยของบริษัทให้ควบคุมสถานการณ์ ดังนั้นกฎหมายมีสถานะ
 จำกัดความอดทน แต่บริษัทมักไม่ค้นหาจริยธรรมและไม่ทำตามกฎหมาย

ในสาระสำคัญ ความรับผิดชอบทางจริยธรรม(Ethical Responsibilities)
 เอาชนะข้อจำกัดของกฎหมายโดยการสร้างจริยธรรมที่บริษัทสามารถอยู่รอดได้(Solomon,1994) มี
 การอธิบายว่าธุรกิจเริ่มเป็นจริยธรรมและทำในสิ่งที่ถูกต้อง เที่ยงธรรมและยุติธรรม ดำเนินธุรกิจ
 ตามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือสมาชิกในสังคม ดังนั้น ความรับผิดชอบทาง
 จริยธรรมได้รวมกิจกรรมที่ไม่จำเป็นแต่เหนือกว่าหรือดีกว่าการทำตามกฎหมาย นอกจากนี้ยังถูก
 คาดหวังจากธุรกิจโดยสมาชิกในสังคม เช่น คนที่มีความเคารพต่อกฎหมายคนที่หลีกเลี่ยงภัยสังคม
 และการปกป้องสังคมจากการทำให้เสียหาย ดังนั้นความรับผิดชอบในขั้นนี้จึงมีรากฐานมาจาก
 ความเชื่อทางศาสนา หลักการการเป็นมนุษย์ สิทธิมนุษยชน อย่างไรก็ตามข้อจำกัดของความ
 รับผิดชอบต่อสังคมแบบนี้มักมีคำจำกัดความที่ไม่ชัดเจนและยากที่ผลลัพธ์ใดๆที่ธุรกิจทำจะเป็น
 รูปธรรม(Carroll,1979) ความรับผิดชอบต่อสังคมประเภทสุดท้ายคือสถานที่ที่บริษัทสามารถมี
 ขอบเขตที่กว้างที่สุดในการทำการกุศลทั้งการตัดสินใจและทางเลือก ในรูปแบบของการตัดสินใจ
 บนกิจกรรมพิเศษหรือการแจกจ่ายที่เป็นการกุศล ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบกลับไปยังสังคม ราก
 ของความรับผิดชอบต่อสังคมเชื่อว่าธุรกิจและสังคมมีส่วนเกี่ยวพันกันอยู่ในวิถีแห่งออร์แกนิก
 (Frederick,1994)

ความรับผิดชอบต่อสังคมการกุศล(Philanthropy Responsibilities)นำทางการกระทำ
 ของธุรกิจที่ตอบสนองต่อความเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม สิ่งเหล่านี้รวมกฎหมายหรือโปรแกรมที่
 จะแนะนำสังคมสงเคราะห์และค่าความนิยม(goodwill) ตัวอย่างงานทางการกุศล ได้แก่ การ
 แจกจ่ายทรัพยากรทางการเงิน หรือเวลาสำหรับงานบริหาร เช่น การบริจาคแก่งานศิลปะ
 การศึกษา หรือเพื่อชุมชน ตัวอย่างของกิจกรรมที่อาจรวมการกุศลเข้าด้วยกัน เช่น โปรแกรม
 สำหรับคนติดยา การเพิ่มอัตราคนอ่านออกเขียนได้(Carroll, 1979 อ้างถึงใน Jamali, 2008)

ความแตกต่างระหว่างความรับผิดชอบต่อจริยธรรมและการกุศลคือ ไม่มี
 ความคาดหวังสำหรับการกระทำทางจริยธรรมหรือหลักศีลธรรม แต่สังคมต้องการให้บริษัทบริจาค
 เงิน สิ่งอำนวยความสะดวกและเวลาของพนักงานเพื่อโปรแกรมเพื่อเพื่อนมนุษย์ ดังนั้นการกุศลจึง
 เป็นกิจกรรมอาสาสมัครในส่วนของธุรกิจที่สังคมคาดหวังว่าธุรกิจจะต้องจัดทำ อีกเหตุผลหนึ่งคือ
 บางบริษัทคิดว่าตัวเองเป็นพลเมืองที่ดีของชุมชน จึงคิดว่าไม่จำเป็นต้องทำการกุศล แต่ความจริง
 มักมีการโต้แย้งกันว่า การกุศลเป็นความต้องการสูงสุดของอีก 3 ความรับผิดชอบต่อสังคม แต่กลับมี
 ความสำคัญน้อยที่สุด ดังนั้นแคร์รอลจึงใส่เรื่องนี้ไว้บนสุดของพีรามิด

ภาพประกอบ 2 ปิรามิดความรับผิดชอบต่อสังคม



ที่มา : คัดแปลงจากแครร์รอล(Carroll, 1991)

ในปี 1991 แครร์รอลได้ทบทวนคำจำกัดความของCSR ทั้งสี่ประเภทขึ้นมาใหม่ในรูปแบบของปิรามิด โดยมีความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจเป็นฐานและการกุศลเป็นส่วนยอดสุด การทบทวนยังบอกว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทที่ต้องการ ได้แก่ จริยธรรมสำหรับคำจำกัดความด้านเศรษฐกิจ ความรับผิดชอบต่อกฎหมาย จากมุมมองนี้ความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจและกฎหมายเป็นสิ่งที่สังคมต้องการ จริยธรรมเป็นสิ่งที่สังคมคาดหวัง และการทำการกุศลเป็นสิ่งที่สังคมปรารถนา และแต่ละความรับผิดชอบต่อสังคมยังประกอบด้วยองค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ในขณะที่ส่วนประกอบของโมเดลผลการดำเนินงานของสังคมถูกเสนอโดยแครร์รอล(Carroll, 1979 อ้างถึงใน Jamali, 2008)

1.3.4 ทฤษฎี 3Ps หรือ Triple Bottom Line

Triple Bottom Line(TBL) ถูกใช้เป็นวัตถุประสงค์ของการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยการพัฒนาที่ยั่งยืนถูกกล่าวถึงว่าเป็นได้ทั้งจุดมุ่งหมายขององค์กรธุรกิจ องค์กรไม่แสวงหากำไร และรัฐบาลในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาโลกของธุรกิจเป็นเรื่องที่ซับซ้อน เพิกเฉยต่อการตัดสินใจของสังคม และคุณภาพทางสิ่งแวดล้อม ทำให้John Elkington (1994) ได้ออกแบบการวัดการพัฒนาที่ยั่งยืนในปี 1994 โดยการชี้แนวทางเป็นกรอบการวัดผลการดำเนินการในบริษัทของอเมริกันจากทฤษฎีที่เรียกว่า Triple Bottom Lineประกอบด้วย ผู้คนหรือสังคม(People) สิ่งแวดล้อมหรือโลก (Planet) และกำไร(Profit)

ทฤษฎี TBL ได้ถูกนำไปใช้อย่างกว้างขวางตั้งแต่มีการคิดค้นมา อย่างไรก็ตาม ได้มีข้อสังเกตในทฤษฎีดังต่อไปนี้คือ หนึ่งในTBLเป็นสิ่งที่ผู้จัดการนำไปใช้ผ่าน Balance Scorecard ร่วมกับคุณค่า กลยุทธ์ และการปฏิบัติในหัวข้อผลกำไร สิ่งแวดล้อมและสังคม(Vandenberg,

2002) สอง มักมีการอ้างอิงอย่างจำเพาะเจาะจงในรายงานประจำปี และมักแยกกันทั้ง 3 หัวข้อ ไม่นำมาผสมผสานกันทั้งในส่วนของการการเงิน สังคม และสิ่งแวดล้อม สาม การรวมตัวของไอเดียที่จะพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยคำจำกัดความที่เกี่ยวกับสังคม ผลกำไร และสิ่งแวดล้อมเป็นความคิดเห็นที่สลับกันได้กับความยั่งยืน ซึ่งไม่ถูกต้อง(Norman & McDonald, 2004)

People หรือผู้คน เป็นเรื่องของความยุติธรรมของการทำธุรกิจที่มีผลประโยชน์กับแรงงานและชุมชนและภูมิภาคTBLขององค์กรเข้าใจซึ่งกันและกันทางโครงสร้างสังคมที่เป็นองค์กรที่ดี แรงงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ

องค์กรให้TBLค้นหาผลประโยชน์ในหลายผู้แทนและไม่เอาเปรียบหรือทำอันตรายอะไรพวกเขา การทวนกระแสชิ้นส่วนของกำไรจากการตลาดของสินค้าสำเร็จรูปกลับไปทำการผลิตวัตถุดิบ อย่างเช่น เกษตรกรในการทำการค้าแบบยุติธรรม ในรูปแบบที่เป็นรูปธรรมธุรกิจแบบ TBLจะไม่ใช้แรงงานเด็กหรือทำธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับแรงงานเด็กอย่างเด็ดขาด และยังคงจ่ายเงินเดือนที่ยุติธรรมกับลูกจ้าง ทำให้รักษาสิ่งแวดล้อมในการทำงานและชั่วโมงการทำงานที่อดทน ธุรกิจTBLยังค้นหาการให้กลับไปยังการสร้างความเข้มแข็งและเติบโตของชุมชนและสิ่งที่เป็นการรักษาสุขภาพและการศึกษา

Planet หรือสิ่งแวดล้อม/โลก หมายถึง การปฏิบัติต่อสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน การอดทนต่อธรรมชาติอย่างมากที่สุดที่จะเป็นไปได้หรืออย่างน้อยไม่ทำอันตรายหรือทำน้อยที่สุดกับธรรมชาติ TBLอดทนต่อ การลดของรอยเท้านิเวศ(การใช้พื้นที่เพื่อตอบสนองความต้องการบริโภคด้านสิ่งแวดล้อมของมนุษย์) จัดการการบริโภคพลังงานที่ไม่นำกลับมาใช้ซ้ำ หรือลดการผลิตของเสีย หรือการลดมลพิษก่อนคืนกลับสู่ธรรมชาติ

ปัจจุบันต้นทุนของการกำจัดของเสียมักเป็นต้นทุนที่ได้รับความสนใจจากรัฐบาลและโดยถิ่นที่อยู่ทั่วโลก ในความคิดของTBL ผู้ประกอบการที่ผลิตและวางการตลาดว่าจะทิ้งของเสียควรให้ใครจัดการโดยสังคม มันจะเป็นความเป็นธรรมของธุรกิจที่จะขายผลิตภัณฑ์ที่เป็นปัญหาแทนต้นทุนที่ต้องเสียไป

Profit หรือ ผลกำไร เป็นมูลค่าทางเศรษฐกิจที่สร้างโดยองค์กรหลังจากหักต้นทุนออก รวมทั้งการหักต้นทุนของทุนออกด้วย ดังนั้นจึงต่างกับกำไรที่ทางบัญชีอื่นๆ ในคอนเซ็ปต์ดั้งเดิมของกรอบที่ยั่งยืน กำไรหมายถึงความต้องการกำไรที่แท้จริงจากเศรษฐกิจ มันเป็นผลกระทบจากเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรด้านสิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจนี้ แล้วกลายมาเป็นความลับสนที่สร้างข้อจำกัดจากกำไรภายในโดยบริษัทหรือองค์กร ดังนั้น TBL ดั้งเดิมเป็นวิธีการที่แปลกำไรทางบัญชีแบบดั้งเดิมได้ รวมกับผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อม หรือไม่ก็เป็นกำไรที่รวมกำไรทางสังคมไปด้วย

1.3.5 ทฤษฎีสถาบัน (Institutional Theory)

ทฤษฎีสถาบันมุ่งเน้นการอธิบายพฤติกรรมที่ลอกเลียนแบบกันขององค์กรเพื่อความอยู่รอดหรือเพื่อให้ได้รับการยอมรับจากสังคม (Zucker, 1987) ทฤษฎีสถาบันสามารถอธิบายปรากฏการณ์ที่องค์กรต่างๆ นำเทคนิคการบริหารมาใช้ราวกับเป็นแฟชั่น เช่น ไอเอสโอ (ISO) หรือทีคิวเอ็ม (TQM) เนื่องจากมีการวิจารณ์ว่าทฤษฎีสถาบันเน้นเฉพาะการสร้างความเป็นสถาบัน (Institutionalization) ขึ้นมาเท่านั้น การสร้างสถาบันดังกล่าวมีความเป็นอนุรักษ์นิยมและต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเพื่อแก้ไขข้อจำกัดของทฤษฎีนี้ โอลิเวอร์ (1992) ได้นำทฤษฎีสถาบันมาพัฒนาเป็นแนวคิดที่ตรงกันข้ามการทำให้เป็นสถาบัน (Deinstitutionalization) ซึ่งหมายถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงหรือทำลายความเป็นสถาบันหรือธรรมเนียมที่เคยปฏิบัติมาว่ามีปัจจัยหรือเงื่อนไขใดบ้างที่จะทำให้กระบวนการนี้เกิดขึ้นได้

ทฤษฎีสถาบันเกิดขึ้นเนื่องจากคำถามที่ว่า "ทำไมองค์กรทั้งหลายถึงดูและปฏิบัติเหมือนกัน" ความคิดหลักของทฤษฎีนี้อยู่ที่โครงสร้างองค์กรและกระบวนการที่ได้รับ ความหมายและประสบความสำเร็จอย่างคงที่ในสิทธิของพวกเขา ยิ่งกว่าขึ้นพื้นฐานของ ประสิทธิภาพประสิทธิผลในการไปถึงจุดมุ่งหมายที่ปรารถนา เช่น ภารกิจ และเป้าหมายของ องค์กร ในขั้นตอนก่อตั้งวัฏจักรชีวิตขององค์กร มีแบบองค์กรหลากหลายรูปแบบ อย่างไรก็ตาม ความเป็นเอกภาพที่น่าตกใจของ โครงสร้างองค์กรและการฝึกฝนทฤษฎีสถาบันจัดว่าองค์กรเป็น ส่วนประกอบที่อันตรายสำหรับสิ่งแวดล้อม สถาบันเคยถูกนิยามว่าเป็น "กฎระเบียบ ข้อกำหนด และโครงสร้างกระบวนการรับรู้และกิจกรรมที่ได้รับความมั่นคงจากความหมายสำหรับพฤติกรรม ทางสังคม" ตัวอย่างขององค์กรรวมถึงความหมาย ข้อกำหนด สังคม และมาตรฐานของ ผู้เชี่ยวชาญ วัฒนธรรมและจริยธรรม องค์กรใช้อำนาจบังคับเหนือองค์กร มักถูกเรียกว่า "ไอโซมอร์ฟิซึม" (Isomorphism) ที่บังคับองค์กรที่มีประชากรเท่ากันเพื่อรวบรวมองค์กรอื่นให้หันมา เคารพหน้ากับเงื่อนไขทางสิ่งแวดล้อมองค์กรใช้อำนาจสามชนิดจากไอโซมอร์ฟิซึมเพื่อกดดันบน องค์กร ได้แก่ ที่บีบบังคับ (Coercive) กฎระเบียบ (Normative) และเลียนแบบ (Mimetic) ไอโซมอร์ฟิซึมที่บีบบังคับอ้างว่าแรงกดดันจากองค์กรอิสระผู้มีทรัพยากรเกิดจากองค์กรเป็นที่พึง ไอโซมอร์ฟิซึมด้านการล้อเลียนจะอ้างถึงการจินตนาการหรือการเลียนแบบขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ อื่นๆ เมื่อองค์กรไม่แน่นอนในสิ่งที่จะทำ ไอโซมอร์ฟิซึมด้านกฎระเบียบจะอ้างถึงการติดตาม มาตรฐานการทำงานของมืออาชีพ และฝึกฝนโดยการศึกษาและการฝึกฝน, เครือข่ายมืออาชีพ และการเคลื่อนไหวของลูกจ้างในบริษัทรูปแบบใหม่ขององค์กรมักจะไม่ใช่ที่รู้จักบนพื้นฐานของ ทรัพยากรที่ไม่เคยใช้ประโยชน์แทนที่จะเป็นอย่างนั้นแบบฟอร์มขององค์กรปรากฏออกมาเป็น

เหมือนสิ่งที่พวกเขามองโดยสังคมให้เป็นกฎหมาย กฎหมายอ้างอิงขอบเขตที่องค์กรจะปฏิบัติ ในฐานะที่เป็นที่ยอมรับโดยสังคม และเห็นชอบด้วยภายในและภายนอกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและถูกเห็นพ้องกันด้วยการถือบรรทัดฐาน กฎระเบียบ และความเชื่อเมื่อองค์กรเข้าร่วมความกดดันของสถาบันและสอดคล้องกับบรรทัดฐานของสังคม เพื่อโครงสร้างและกระบวนการขององค์กรที่แน่นอน พวกเขาให้รางวัลด้วยการเพิ่มค่าปรับ เพิ่มทรัพยากรและเพิ่มความสามารถในการอยู่รอดสำหรับการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีสถาบันจัดวางว่ากิจกรรมของสถาบันที่เกิดขึ้นเพื่อมีอิทธิพลสามารถทำได้แก่ ระดับปัจเจกบุคคล ระดับองค์กร และระดับระหว่างองค์กรในระดับปัจเจก ผู้จัดการทำตามบรรทัดฐาน, พฤติกรรมในอดีต, ลูกค้ำ และประเพณีเดิม ทั้งที่รู้สึกตัวหรือไม่รู้สึกตัวก็ตาม ในระดับองค์กรจะทำตามนโยบายร่วม สังคม วัฒนธรรม และระบบความเชื่อที่สนับสนุนประเพณีดั้งเดิมของกิจกรรมในสถาบันในระดับระหว่างองค์กร แรงกดดันจากรัฐบาล เครือข่ายอุตสาหกรรม และความคาดหวังจากสังคมที่กำหนดสิ่งที่สังคมยอมรับและพฤติกรรมขององค์กรที่องค์กรดูแลปฏิบัติตามกัน(DiMaggio & Powell, 1983)

ทฤษฎีสถาบันได้รับความสนใจอย่างแท้จริงจากการสอบสวนโครงสร้างขององค์กรและปฏิบัติที่กระจ่างแจ้งจากเศรษฐกิจหรือวัตถุประสงค์ทางด้านเทคนิค ยกตัวอย่างเช่น องค์กรได้รับความไม่เชื่อใจจากซัพพลายเออร์เพราะพฤติกรรมที่เหมือนเดิม หรือเพราะว่าพวกเขาทำแบบนั้นเป็นประจำ การกระทำที่ทำกันเป็นสถาบัน เกิดขึ้นเพราะ “ใครๆก็ทำแบบนั้น” ทฤษฎีสถาบันโต้แย้งว่าการกระทำในหลายองค์กรที่ถูกทำโดยผู้จัดการจะไม่ได้ถูกตั้งคำถามเหมือนกิจกรรมทั่วไป

ทฤษฎีสถาบันถูกเข้าใจผิด เช่น การเข้าใจผิดในงานของดิแมกกีโอและโพลเวลล์ DiMaggio & Powell (1983) ในรายงาน “iron cage” โดยที่ดิแมกกีโอและโพลเวลล์ได้เสนอความเห็นว่างค์กรได้กลายมาเป็นไอโซมอร์ฟิภายใต้สภาพแวดล้อมของสถาบัน นักวิจัยของสถาบันเข้าใจผิดในการให้ความหมายว่า 1) องค์กรกลายเป็นไอโซมอร์ฟิว ด้วยกันและกินเวลาทั้งหมดกลายมาเป็นเอกลักษณ์ให้อีกฝ่าย 2)องค์กรผ่านส่วนประกอบและแรงผลักดันจากสิ่งแวดล้อม(Suddaby, 2010)ในความรับผิดชอบของดิแมกกีโอ DiMaggio (1988) เข้าร่วมเพื่อเก็บทฤษฎีสถาบันกลับมาโดยเขาให้เหตุผลว่างค์กรไม่ใช่นักโทษจากแรงกดดันทางสิ่งแวดล้อม เขากดดันว่างค์กรมักจะปฏิบัติในทางสร้างสรรค์เพื่อเปลี่ยนสภาพแวดล้อมของสถาบัน(Institutional entrepreneurship)

ผลลัพธ์จากการเปลี่ยนมุมมองโพกัสทางทฤษฎี ทฤษฎีสถาบันได้องค์กรที่สามารถปฏิบัติได้ราวกับเป็นตัวแทนการเปลี่ยนแปลง ยกตัวอย่างเช่น โอลิเวอร์ Oliver (1991) ได้

ตรวจสอบช่วงที่องค์กรได้ทำเหมือนหรืออดทน เพื่อให้เจาะจงลงไปมากขึ้น ในความรับผิดชอบที่สถาบันถูกกดดันและคาดหวังให้เหมือนๆ กัน องค์กรปรับปรุงกลยุทธ์(จากบนลงล่างเพื่อความอดทนและกระตือรือร้นขององค์กร) ความยอมรับ, การประนีประนอม, การหลีกเลี่ยง, การต่อต้าน และการจัดการผู้ประกอบการทางสถาบันคือนักแสดงผู้สร้างสรรค์องค์กรใหม่ หรือออกจากอันเดิม นักแสดงสามารถเป็นปัจเจกบุคคล กลุ่ม องค์กร หรือกลุ่มในองค์กรก็ได้ แต่พวกเขาต้องก่อตั้งและทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลง

การวิจัยทฤษฎีสถาบันกับความเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในปลายทศวรรษที่ 1970 และต้นทศวรรษที่ 1980 ช่วงเวลานั้นทฤษฎีสถาบันแบบคลาสสิกตรวจสอบประเด็นที่เป็น การรวมเป็นหนึ่ง, มูลค่าการแข่งขัน, ผู้มีอิทธิพล, พลังอำนาจ และโครงสร้างแบบเป็นทางการซึ่งมักจะถูกอ้างอิงว่าเป็นวิธีเก่า ส่วนทฤษฎีใหม่ถูกตรวจสอบว่าองค์กรอยู่ในระดับใด ท่ามกลางการแข่งขันหรือการแลกเปลี่ยนกับองค์กรอื่น และโฟกัสไปที่กฎหมายและการให้โครงสร้างและวิธีการ โดยขอบเขตการวิจัยที่ปรากฏในลู่ทางของทฤษฎีสถาบันยุคแห่งอนาคต ได้แก่ ประเภท ภาษา งาน และความสวยงาม มีการตรวจสอบการโต้แย้งที่ต่อเนื่องไปเรื่อยๆ ระหว่างนักคิดอันดับแรกการต่อสู้อำนาจสูงสุดของโครงสร้างโดยรวม หรือเพื่อที่องค์กรจะรับการกระทำที่สร้างพวกเขาขึ้นมา อันดับที่สามารถตรวจสอบอิทธิพลของความเปลี่ยนแปลงภายใน ความเปลี่ยนแปลงขอบเขตขององค์กรที่ปรับเปลี่ยนโครงสร้างและการฝึกฝนที่คล้ายกับเพื่อนร่วมงาน และให้อัตราส่วนที่พวกเขาทำด้วยเช่นกัน

โดยสรุป ทฤษฎีสถาบันมุ่งเน้นการอธิบายพฤติกรรมที่ลอกเลียนแบบกันขององค์กรเพื่อความอยู่รอดหรือเพื่อให้ได้รับการยอมรับจากสังคม ทฤษฎีสถาบันสามารถอธิบายปรากฏการณ์ที่องค์กรต่างๆ นำเทคนิคการบริหารมาใช้ราวกับเป็นแฟชั่น เช่น ไอเอสโอ(ISO) หรือทีคิวเอ็ม(TQM) เนื่องจากมีการวิจารณ์ว่าทฤษฎีสถาบันเน้นเฉพาะการสร้างความเป็นสถาบันขึ้นมาเท่านั้น การสร้างสถาบันดังกล่าวมีความเป็นอนุรักษ์นิยมและต่อต้านการเปลี่ยนแปลง เพื่อแก้ไขข้อจำกัดดังกล่าวของทฤษฎีนี้ โอลิเวอร์(1991) ได้นำทฤษฎีสถาบันมาพัฒนาเป็นแนวคิดที่ตรงข้ามกับการทำให้เป็นสถาบัน ซึ่งหมายถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงหรือทำลายความเป็นสถาบันหรือธรรมเนียมที่เคยปฏิบัติมามีปัจจัยหรือเงื่อนไขใดที่จะทำให้กระบวนการนี้เกิดขึ้นได้

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมพบว่า แนวคิดธรรมาภิบาลได้ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคมขึ้น ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ได้ดังนี้คือการนำแนวปฏิบัติด้านธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมใส่เข้าไปในแนวปฏิบัติสำหรับองค์กรข้ามชาติเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้ในการประเมินค่าความ

รับผิดชอบต่อสังคมเพราะเป็นหลักจริยธรรมขั้นพื้นฐานที่ต้องตรวจสอบผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ครบก่อนการทำกำไรสูงสุดปิรามิดความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นการทบทวนคำจำกัดความของความรับผิดชอบต่อสังคมว่าเกิดมาจากเหตุผลด้านใดบ้างในสี่มิติคือเศรษฐกิจกฎหมายจริยธรรมและการกุศลTriple bottom line ถูกใช้วัดวัตถุประสงค์ในการทำธุรกิจเพื่อความยั่งยืน และทฤษฎีสถาบันใช้เพื่ออธิบายพฤติกรรมกรรมการลอกเลียนแบบกันขององค์กรต่างๆ โดยนำมาใช้กับการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมตามกัน

1.4 ประเภทของความรับผิดชอบต่อสังคม

ประเภทความรับผิดชอบต่อสังคมสามารถแบ่งออกได้เป็นหลายแบบ โดยแบ่งตามการดำเนินกิจกรรม, แบ่งตามบริษัทในอเมริกาและยุโรป แบ่งตามประเด็นทางสังคมและแบ่งตามการนำเสนอกิจกรรม ดังนี้

1.4.1 ประเภทแรกแบ่งตามการดำเนินกิจกรรม เมื่อพิจารณาความรับผิดชอบต่อสังคมตามบทบาทและความเกี่ยวข้องของหน่วยงาน จะสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 จำพวก (division)

1.4.1.1.CSR-after-process ที่มักใช้คำในภาษาไทยว่า "กิจกรรมเพื่อสังคม" คือ การดำเนินกิจกรรม (activities) ของหน่วยงานซึ่งโดยมากเป็นองค์กรธุรกิจที่แสวงหากำไรเพื่อสร้างให้เกิดประโยชน์แก่สังคมในด้านต่างๆ โดยกิจกรรมที่ดำเนินการนั้นมักแยกต่างหากจากการดำเนินธุรกิจที่เป็นกระบวนการ (process) หลักของกิจการและเกิดขึ้นภายหลัง เช่นการแก้ไขเยียวยาชุมชนที่ได้รับผลกระทบทางมลพิษจากการประกอบการการแจกจ่ายสิ่งของช่วยบรรเทาสาธารณภัย การเป็นอาสาสมัครช่วยบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ซึ่งกิจกรรมเพื่อสังคมเหล่านี้มักเป็นกิจกรรมที่อยู่นอกเหนือเวลาทำงานตามปกติ

1.4.1.2.CSR-in-process ซึ่งปัจจุบันมักเรียกกันว่า "ธุรกิจเพื่อสังคม"คือ การดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมที่อยู่ในกระบวนการทำงานหลักของกิจการหรือเป็นการทำธุรกิจที่หากำไรอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม เช่นการป้องกันหรือกำจัดมลพิษในกระบวนการผลิตเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อชุมชนการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามข้อกำหนดในฉลากผลิตภัณฑ์การเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างถูกต้องครบถ้วนต่อผู้บริโภคการชดเชยความเสียหายให้แก่ลูกค้าที่เกิดจากความผิดพลาดและความบกพร่องของพนักงานซึ่งการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมเหล่านี้ถือเป็นกิจกรรมที่อยู่ในเวลาทำงานปกติของกิจการ

1.4.1.3.CSR-as-process ซึ่งอาจเรียกว่าเป็น "กิจการเพื่อสังคม"เพื่อให้แตกต่างจากสองจำพวกข้างต้นที่เป็นบทบาทขององค์กรธุรกิจโดยตรงกิจการในจำพวกที่สามนี้มักเป็นองค์กรที่ดำเนินงานโดยไม่แสวงหากำไรให้แก่ตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่งคือเป็นหน่วยงานที่ก่อตั้ง

ขึ้นเพื่อยังประโยชน์ให้แก่สังคมในทุกกระบวนการของกิจการ ตัวอย่างของกิจการที่อาจจัดอยู่ในข่ายนี้ ได้แก่ มูลนิธิองค์กรสาธารณประโยชน์ องค์กรประชาชน และส่วนราชการต่างๆ

อย่างไรก็ดีกิจการเพื่อสังคมในความหมายเต็มของ CSR-as-process นั้นมีข้อแตกต่างจากหน่วยงานที่เรียกตัวเองว่าองค์กรที่ไม่มีวัตถุประสงค์หากำไร (non-profit organization) ตรงที่หน่วยงานที่ไม่หากำไรอาจอยู่ในสภาพที่ไม่มีกำไรให้ทั้งแก่ตนเองและแก่สังคมอันเนื่องมาจากการขาดกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพแต่สถานะของกิจการเพื่อสังคมนั้น เกิดจากการผสมผสานอุดมการณ์ในแบบนักพัฒนาสังคมเข้ากับการบริหารจัดการในแบบผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นการผนวกจุดแข็งระหว่างแผนงานของภาคประชาสังคมกับกระบวนการที่มีประสิทธิภาพของภาคธุรกิจในอนาคตที่จะสร้างให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สังคมโดยรวมขณะเดียวกันกิจการก็สามารถอยู่รอดได้ด้วยการพึ่งพาการดำเนินงานของตนเองแทนการสนับสนุนจากแหล่งทุนภายนอกหรือได้รับการอุดหนุนจากภาษีของประชาชนเรียกว่า เป็นองค์กรที่หากำไรให้แก่สังคม (social profit organization) โดยที่เจ้าของกิจการเหล่านี้ มักเรียกตัวเองว่า เป็นผู้ประกอบการทางสังคม (social entrepreneur)

การที่องค์กรที่ไม่มีวัตถุประสงค์หากำไรในรูปแบบเดิมอาศัยทุนสนับสนุนจากการบริจาคที่ดี หรืออาศัยทุนอุดหนุนจากเม็ดเงินภาษีที่ดีถือว่าเป็นการใช้ทรัพยากรจากสังคมทางหนึ่งซึ่งหากดำเนินงานโดยขาดประสิทธิภาพหรือขาดความรับผิดชอบแล้วจะต้องได้รับการตำหนิมากกว่าองค์กรที่หากำไรให้แก่ตนเองเป็นเท่าตัวเพราะนอกจากจะเป็นการถือครองทรัพยากรทางสังคมโดยไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมแล้ว ยังเท่ากับเป็นการปิดโอกาสองค์กรที่ไม่หากำไรแห่งอื่นๆในการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรเหล่านี้เพื่อทำประโยชน์ให้แก่สังคมด้วยถือเป็นค่าเสียโอกาส (Opportunity cost) ที่คนในสังคมต้องร่วมกันจ่ายโดยไม่ก่อให้เกิดประโยชน์อันใดกลับคืนมาเลย

1.4.2 จัดแบ่งกิจกรรมที่มีการรณรงค์เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทในอเมริกาและยุโรป โดยแมทเทนและมูน(Matten & Moon, n.d.) ได้จัดแบ่งไว้สองประเภทได้แก่

1.4.2.1.Explicit CSR เป็นกิจกรรมที่เกิดจากนโยบายของบริษัท ที่จะรับผิดชอบต่อสังคมที่ตนเองเกี่ยวข้อง เป็นกิจกรรมที่รวมกิจกรรมอาสาสมัคร เป็นกิจกรรมในโครงการตามกลยุทธ์ของบริษัท ที่มุ่งดำเนินไปเพื่อประโยชน์ต่อทั้งกิจการของบริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม

1.4.2.2.Implicit CSR เป็นผลผูกพันตามการตกลง หรือรับมอบหมายอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ทั้งที่เป็นไปตามกฎหมายหรือกติกาของสังคม ที่องค์กรจะต้องรับผิดชอบต่อหรือดำเนินการตาม

1.4.3 แบ่งตามรูปแบบของการนำเสนอกิจกรรม โดยคอตเลอร์และลี (Kotler&Lee,2005) ได้จำแนกรูปแบบของความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทไว้เป็น 6 ชนิด กิจกรรม ได้แก่

1.4.3.1.การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม(Cause Promotion) เป็นการจัดหาเงินทุน สิ่งของ หรือทรัพยากรใดๆ เพื่อขยายการรับรู้และความห่วงใยต่อประเด็นเพื่อการดังกล่าว องค์กรอาจริเริ่มและบริหารงานนั้นด้วยตนเองหรือร่วมมือกับองค์กรอื่นก็ได้

1.4.3.2.การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม (Cause-Related Marketing) เป็นการอุดหนุนหรือการบริจาคส่วนหนึ่งจากการขายผลิตภัณฑ์เพื่อช่วยเหลือหรือร่วมแก้ไขประเด็นปัญหาทางสังคมจำเพาะหนึ่งๆ ซึ่งมักมีช่วงเวลาที่จำกัดแน่นอน หรือทำแบบผลิตภัณฑ์ใดเป็นเฉพาะ ซึ่งมักกำหนดเวลาที่จำกัดแน่นอน หรือให้แก่การกุศลที่ระบุไว้เท่านั้น กิจกรรมชนิดนี้องค์กรธุรกิจมักร่วมมือกับองค์กรที่ไม่มีวัตถุประสงค์หากำไรเพื่อสร้างสัมพันธภาพในประโยชน์ร่วมกัน ด้วยวิธีการเพิ่มยอดขายผลิตภัณฑ์ เพื่อนำเงินรายได้ไปสนับสนุนกิจกรรมการกุศลนั้นๆ ในขณะเดียวกันก็เป็นการเปิดโอกาสให้แก่ผู้บริโภคได้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือการกุศลผ่านทาง การซื้อผลิตภัณฑ์โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายอื่นใดเพิ่มเติม

1.4.3.3.การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม (Corporate Social Marketing) เป็นการสนับสนุนการพัฒนาหรือการทำให้เกิดผลจากการณรงค์เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในด้านสาธารณสุข ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม หรือด้านสุขภาวะ ความแตกต่างสำคัญระหว่างการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคมกับการส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม คือ การตลาดมุ่งแก้ปัญหาสังคมจะเน้นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป็นหลัก ในขณะที่การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาสังคมจะเน้นสร้างความตระหนัก ตลอดจนการสนับสนุนทรัพยากรด้านทุนและอาสาสมัครเพื่อให้รับรู้ถึงประเด็นปัญหาดังกล่าว

1.4.3.4.การบริจาคเพื่อการกุศล(Corporate Philanthropy) เป็นการช่วยเหลือไปที่ละประเด็นปัญหาโดยตรงในรูปของการบริจาคเงินหรือวัตถุ เป็นกิจกรรมที่พบเห็นได้บ่อยมากที่สุด และโดยมากมักจะเป็นไปตามกระแสความต้องการจากภายนอกหรือมีผู้เสนอให้ทำมากกว่าจะเกิดจากการวางแผนหรือออกแบบกิจกรรมภายในองค์กรเอง ทำให้ไม่เกิดการเชื่อมโยงเข้ากับเป้าหมายหรือพันธกิจขององค์กรเท่าใดนัก

1.4.3.5.การอาสาช่วยเหลือชุมชน(Community Volunteering) เป็นการสนับสนุนหรือจูงใจให้พนักงาน คู่ค้า ร่วมสละเวลาและแรงงานในการทำงานให้แก่ชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่และเพื่อตอบสนองต่อประเด็นปัญหาทางสังคมที่องค์กรให้ความสนใจหรือห่วงใย องค์กรธุรกิจอาจเป็นผู้ดำเนินงานเองโดยลำพังหรือร่วมมือกับองค์กรใดองค์กรหนึ่ง และอาจเป็น

ผู้กำหนดกิจกรรมอาสาสมัครด้วยตัวเอง หรือให้พนักงานเป็นผู้คัดเลือกกิจกรรมแล้วนำเสนอต่อองค์กรเพื่อพิจารณาให้การสนับสนุน โดยที่พนักงานสามารถได้รับการชดเชยในรูปของวันหยุด หรือวันลาเพิ่มเติม

1.4.3.6. การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม(Socially Responsible Business Practices) เป็นการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจอย่างพินิจพิเคราะห์ทั้งในเชิงป้องกันด้วยการหลีกเลี่ยงการก่อให้เกิดปัญหาทางสังคมหรือในเชิงร่วมกันแก้ไขด้วยการช่วยเหลือเยียวยาปัญหาทางสังคมนั้นๆ ด้วยกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อการยกระดับสุขภาวะของชุมชนและการพิทักษ์สิ่งแวดล้อม โดยที่องค์กรธุรกิจสามารถที่จะดำเนินการได้เอง หรือเลือกที่จะร่วมมือกับพันธมิตรภายนอกก็ได้

2. แนวคิดเกี่ยวกับรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย

นับแต่มีการเปลี่ยนแปลงระบอบการปกครองจากสมบูรณาญาสิทธิราชเป็นระบอบประชาธิปไตยในปี พ.ศ. 2475 รัฐวิสาหกิจเสมือนหนึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญที่รัฐบาลไทยนำทรัพยากรของประเทศมาใช้พัฒนาประเทศ ทั้งในเชิงฟื้นฟูบูรณะประเทศ และเชิงการสร้างระบบการบริการพื้นฐาน สร้างความเจริญและความก้าวหน้าในกับประเทศ ซึ่งรัฐวิสาหกิจในรุ่นแรกที่ถูกสร้างขึ้น โดยคณะราษฎรผู้บริหารประเทศสมัยนั้นเพื่อมาใช้ฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ส่วนรัฐวิสาหกิจประเภทอื่นๆ ถูกจัดตั้งขึ้นในเวลาต่อมา นอกจากนี้ รัฐบาลได้จัดตั้งรัฐวิสาหกิจขึ้นอีกเป็นจำนวนมากเพื่อฟื้นฟูบูรณะประเทศ และสร้างสังคมไทยให้มีความเจริญก้าวหน้าภายหลังจากที่ประเทศไทยพ้นวิกฤตสงครามโลกครั้งที่ 2 เช่นรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกับเชื้อเพลิง รัฐวิสาหกิจที่เป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน รัฐวิสาหกิจที่เป็นกิจการที่ภาคเอกชนไม่พร้อมต่อการให้บริการแก่ประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2549)

2.1 เหตุผลในการจัดตั้งรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย

เหตุผลในการจัดตั้งรัฐวิสาหกิจมีมากมายหลายเหตุผล ซึ่งสามารถจัดกลุ่มได้เป็น 2 เหตุผลสำคัญ คือเหตุผลทั่วไปและเหตุผลเฉพาะ ดังนี้

2.1.1 เหตุผลทั่วไป

2.1.1.1 เพื่อการดำเนินธุรกิจแทนรัฐ หรือเพื่อเป็นต้นแบบ/แบบอย่างแก่ภาคเอกชนในการทำธุรกิจ

2.1.1.2 เพื่อความมั่นคงของประเทศ กรณีที่ไม่ต้องการให้ต่างชาติเข้ามามีบทบาทในกิจการบางอย่างของประเทศ เช่น กิจการที่เป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ไฟฟ้า ประปา เป็นต้น

2.1.1.3 เพื่อการบริการสาธารณูปโภคและสาธารณูปการแก่ประชาชน เช่น
กิจการขนส่งต่างๆ โทรศัพท์ เป็นต้น

2.1.1.4 เพื่อควบคุมสินค้าอันตรายจึงผูกขาดให้รัฐดำเนินการแต่เพียงผู้
เดียว เช่น สุรา ยาสูบ และไฟ เป็นต้น

2.1.1.5 เพื่อประโยชน์ด้านการคลังและส่งเสริมสังคมและวัฒนธรรม เช่น
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นต้น

2.1.2 เหตุผลเฉพาะ

2.1.2.1 เพื่อแก้ไขปัญหาการครองชีพของประชาชน เช่น บริษัท ข้าวไทย
จำกัด, บริษัท น้ำตาล จำกัด เป็นต้น

2.1.2.2 เพื่อแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจ เช่น ธนาคารกรุงไทย จำกัด ธนาคารรัตน
สิน จำกัด เป็นต้น

2.1.2.3 เพื่อผลทางกฎหมาย/การดำเนินนโยบายเฉพาะของรัฐบาล ผลจาก
การที่รัฐบาลยึดทรัพย์ของผู้ถือหุ้นในองค์การเอกชนทำให้รัฐมีสภาพเป็นเจ้าขององค์การดังกล่าวเกิน
กว่า 50% องค์การนั้นจึงกลายเป็นรัฐวิสาหกิจทันที เช่น บริษัท ทิพย์ประกันภัย เป็นต้น(ชาดู
ยุทธ นิติกิจไพบุลย์ และคณะ, 2543)

2.2 คำจำกัดความของรัฐวิสาหกิจ

- 1) องค์การของรัฐบาลหรือหน่วยงานธุรกิจที่รัฐบาลเป็นเจ้าของ
- 2) บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ส่วนราชการมีทุนรวมอยู่ด้วยเกินกว่าร้อยละห้าสิบ
- 3) บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ส่วนราชการและ/หรือรัฐวิสาหกิจตาม 1 และ/หรือ 2 มีทุนรวมอยู่ด้วยเกินกว่าร้อยละห้าสิบ
- 4) บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ส่วนราชการและ/หรือรัฐวิสาหกิจตาม 3 และ/หรือ 1 และ/หรือ 2 มีทุนรวมอยู่ด้วยเกินกว่าร้อยละห้าสิบ
- 5) บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ส่วนราชการและ/หรือรัฐวิสาหกิจตาม 4 และ/หรือ 1และ/หรือ 2 และ/หรือ 3 มีทุนรวมอยู่ด้วยเกินกว่าร้อยละห้าสิบ

2.3 ความสำคัญของต่อประเทศไทย

ดังที่แสดงว่าเหตุผลทั่วไปหรือเหตุผลเฉพาะในการจัดตั้งรัฐวิสาหกิจก็ตาม รัฐได้
จัดตั้งรัฐวิสาหกิจมาเพื่อต้องการให้ประชาชนได้รับการบริการสาธารณูปโภค สาธารณูปการที่
สำคัญต่อชีวิตการเป็นอยู่และการประกอบอาชีพ ดังเช่น การไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ ไปรษณีย์
รถไฟ รถเมล์ เป็นต้น จึงถือได้ว่ารัฐวิสาหกิจเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ

และเป็นกำลังสำคัญต่อการกระตุ้นเศรษฐกิจและสังคมไทยให้เจริญก้าวหน้า นอกจากนี้รัฐวิสาหกิจยังเป็นฐานรายได้สำคัญแก่รัฐบาล รวมทั้งยังเป็นแห่งการสร้างงานและผลิตพนักงานที่มีคุณภาพให้ตลาดแรงงานเป็นจำนวนมาก โดยความสำคัญของรัฐวิสาหกิจสามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

(1) เป็นหน่วยงานภาครัฐ ที่มีบทบาทสำคัญในการจัดหาบริการพื้นฐานทางเศรษฐกิจของประเทศในด้านพลังงาน ประปา การคมนาคมขนส่ง และระบบโทรคมนาคมและการสื่อสาร ซึ่งถือเป็นเครื่องมือของภาครัฐในการพัฒนาประเทศ

(2) การบริการขั้นพื้นฐานที่รัฐวิสาหกิจดำเนินการ เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างเสริมความแข็งแกร่งให้กับภาคเศรษฐกิจที่แท้จริง (Real Sector) ได้แก่ ภาคเกษตร อุตสาหกรรม และการบริการรวมทั้งส่งเสริมคุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ให้แก่ชุมชนท้องถิ่นทั่วประเทศ

(3) ปัจจุบันรัฐวิสาหกิจมีทรัพย์สินรวมประมาณ 11.81 ล้านล้านบาท ในขณะที่จีดีพีของไทยปี 2557 อยู่ที่ 11.375 ล้านล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 100 ของจีดีพีไทย

(4) เป็นกลไกสำคัญในการรักษาเสถียรภาพด้านการเงินการคลังของประเทศ รัฐวิสาหกิจเป็นเครื่องมือสำคัญที่รัฐบาลไทยใช้ในการกำกับฐานะดุลการคลังโดยรวมของภาครัฐ ด้วยการกำกับการเบิกจ่ายลงทุนของรัฐวิสาหกิจให้สอดคล้องกับรายได้ที่สามารถจัดหาได้เพื่อให้มีฐานะดุลงบประมาณที่เหมาะสมกับเป้าหมายในการรักษาเสถียรภาพด้านการคลังของประเทศ

(5) เป็นแหล่งการจ้างงานรายใหญ่ของประเทศ มีจำนวนพนักงานรวมกันประมาณ 212,406 คนเป็นผู้นำส่งรายได้ให้รัฐ โดยแต่ละปีรัฐวิสาหกิจมีการนำส่งรายได้ อยู่ที่ 136,690.61 ล้านบาท

2.5 สภาพปัญหาที่รัฐวิสาหกิจไทยต้องเผชิญในกระแสโลกาภิวัตน์

ในยุคที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ภาคเอกชนมีความสามารถในการผลิตดีกว่ารัฐวิสาหกิจไทยค่อนข้างมาก ทั้งในด้านราคาและคุณภาพ เช่น กิจการสาธารณูปโภค ซึ่งปัญหาได้เกิดมาจากสาเหตุหลักๆ 2 ประการ ได้แก่ 1) ปัญหาภายในของรัฐวิสาหกิจเอง และ 2) ปัญหาจากแรงกดดันภายนอกของกระแสโลกาภิวัตน์

3. ข้อมูลพื้นฐานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

พ.ศ. 2509 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตรสำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรมเพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา ธ.ก.ส. ได้ดำรงบทบาทการเป็นสถาบันการเงินหลักของตลาดสินเชื่อชนบท แต่ในปัจจุบัน ธ.ก.ส. มีความจำเป็นที่จะต้องปรับบทบาทจากภารกิจเดิมที่เน้นทำหน้าที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจเพื่อพัฒนาเกษตรกร ไปสู่การเป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาชนบทที่สามารถให้บริการทางการเงินครบวงจรและมุ่งเน้นขยายโอกาสการจ้างงานในชนบทบนพื้นฐานของการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต และการสนับสนุนการเชื่อมโยงระบบการผลิต การแปรรูป และการตลาดเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและเพิ่มรายได้ให้แก่ชุมชน

ประโยชน์ที่ ธ.ก.ส. คาดว่าเกษตรกรจะได้รับจากแผนการพัฒนาและเพิ่มบทบาท ธ.ก.ส. ในด้านการพัฒนาชนบทในครั้งนี้ คือ ธ.ก.ส. จะมีบทบาทเป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาชนบทอย่างแท้จริง ทำให้เป็นศูนย์กลาง การให้บริการทางการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการประกอบอาชีพที่หลากหลายในชนบท ช่วยขับเคลื่อนให้เกิดกระบวนการเรียนรู้เกี่ยวพันซึ่งกันและกันของประชาชนในชนบทบนพื้นฐานเศรษฐกิจพอเพียงและการพึ่งพาตนเอง ซึ่งจะช่วยให้เศรษฐกิจฐานรากมีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนได้ในที่สุด

3.1 วัตถุประสงค์ของธ.ก.ส.

3.1.1 ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตรสำหรับการ

3.1.1.1 ประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม

3.1.1.2 ประกอบอาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้

3.1.1.3 พัฒนาความรู้ในด้านเกษตรกรรมหรืออาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้ หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร

3.1.1.4 ดำเนินกิจการตามโครงการที่เป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบ เกษตรกรรมซึ่งเป็นการดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการเพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร

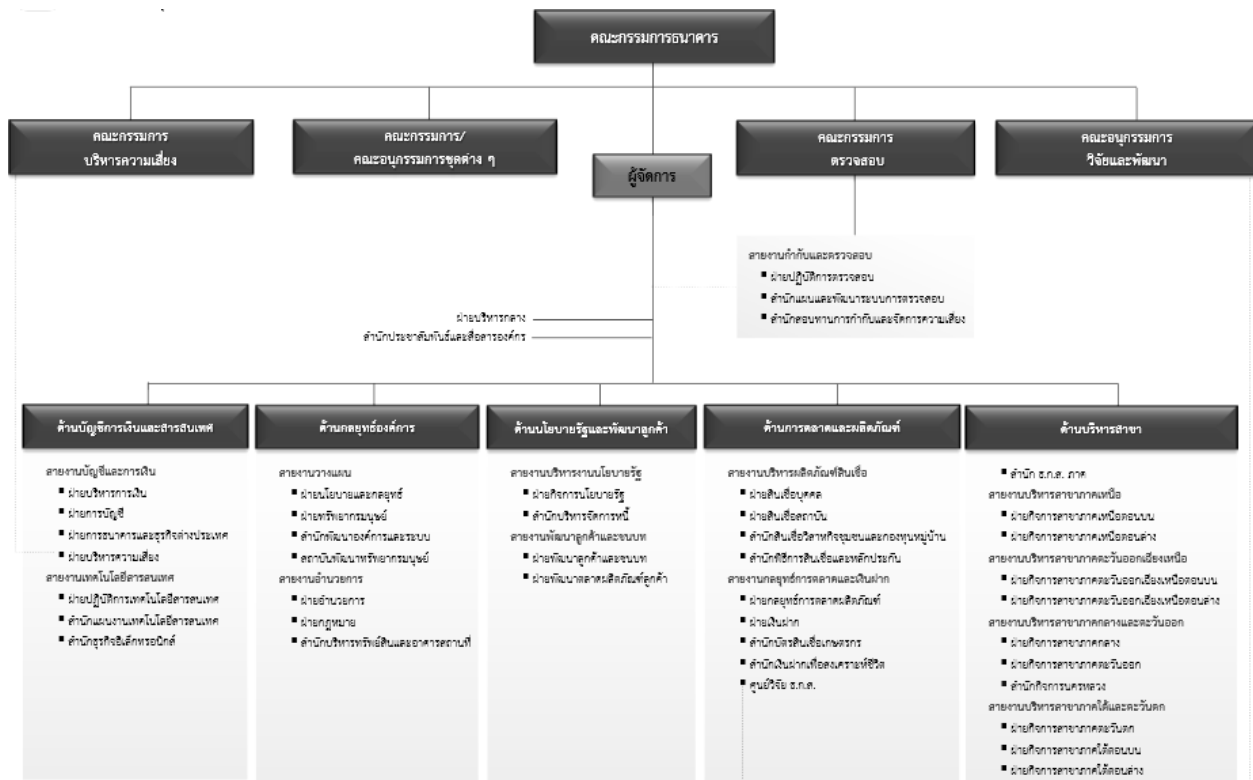
3.1.2 ประกอบธุรกิจอื่นอันเป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบเกษตรกรรม

3.1.3 ดำเนินงานเป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาชนบทโดยให้ความช่วยเหลือทางการเงินหรือการบริหารจัดการแก่บุคคล กลุ่มบุคคลผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้าน หรือชุมชน รวมทั้งองค์กรที่จัดตั้งขึ้นในรูปแบบใดที่มีวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนการประกอบอาชีพของเกษตรกรหรือชุมชน ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาผลผลิต หรือผลิตภัณฑ์ของเกษตรกรหรือชุมชนให้มีประสิทธิภาพทั้งในด้านการลงทุน การผลิต การแปรรูป และการตลาดหรือเพื่อส่งเสริมให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในด้านเศรษฐกิจหรือเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต

3.1.4 ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์ เพื่อใช้ดำเนินงานภายใต้ขอบเขต วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสหกรณ์

3.2 โครงสร้างธนาคาร

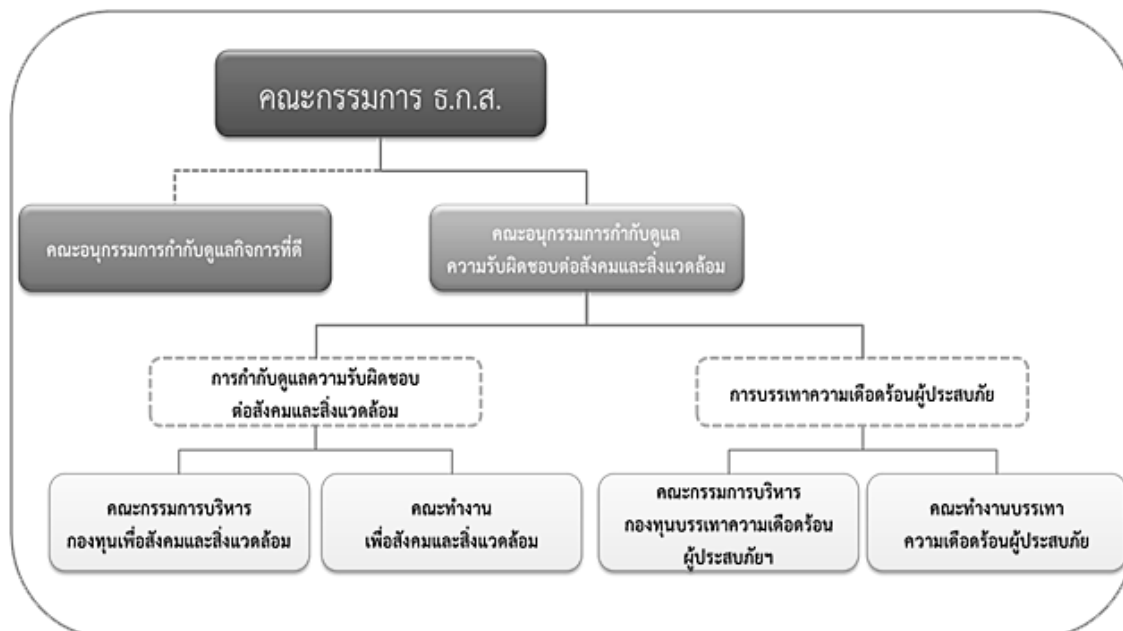
ภาพประกอบ 3 โครงสร้างธนาคาร



ธนาคารได้รับการดูแลและตรวจสอบโดยคณะกรรมการ 4 จำพวก ได้แก่ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการ/อนุคณะกรรมการชุดต่างๆ คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะอนุกรรมการวิจัยและพัฒนา โดยมีผู้จัดการเป็นผู้บริหารงานหน่วยงานต่างๆ อีก 5 แผนก ได้แก่ แผนกด้านบัญชีการเงินและสารสนเทศ ด้านกลยุทธ์องค์กร ด้านนโยบายรัฐ และพัฒนาลูกค้า ด้านการตลาดและผลิตภัณฑ์ และด้านบริหารสาขา

สำหรับการดำเนินกิจกรรมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมนั้นดำเนินการโดยฝ่ายพัฒนา ลูกค้าและชนบทซึ่งประจำอยู่ที่สำนักงานประจำจังหวัด 2-3 คน นอกจากนี้ยังใช้พนักงานจากสาขา มารวมกลุ่มดำเนินกิจกรรมด้วย ซึ่งรวบรวมพนักงานมาจากหลายฝ่ายรวมถึงผู้บริหารด้วย โดยฝ่ายพัฒนาลูกค้าและชนบทนอกจากจะทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมแล้ว ยังมีหน้าที่รวบรวม ข้อมูลทั้งคำสั่งในการปฏิบัติงานและรวบรวมผลลัพธ์ของความรับผิดชอบต่อสังคมของแต่ละสาขาใน เขตจังหวัดของตัวเองส่งรายงานกลับไปยังส่วนกลางด้วยเช่นกัน

ภาพประกอบ 4 โครงสร้างการบริหารคณะกรรมการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



ที่มา (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2557)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตรมีบริหารงาน ออกนโยบายและกำกับดูแลกิจการด้วยคณะกรรมการหลายด้าน ซึ่งหนึ่งในนั้นมีคณะกรรมการกำกับดูแลความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อดูแลด้านการบริหารงาน ออกนโยบายและกำกับดูแลความรับผิดชอบต่อสังคม โดยดูแลสองส่วนงานคือด้านกำกับดูแลความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงการบริหารความเดือดร้อนผู้ประสบภัย โดยในยามเหตุการณ์ปกติจะมีการใช้เงินกองทุนเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม แต่เมื่อเกิดภัยพิบัติขึ้นจะมีการใช้กองทุนบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย

3.3 ยุทธศาสตร์การดำเนินงานระยะ 5 ปี(ปีบัญชี 2558-2562)

ช.ก.ส.น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง รวมถึงหลักการกำกับดูแลที่ดี (Good Corporate Governance) ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม(Corporate Social Responsibility) มาเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนภารกิจอย่างบูรณาการ ภายใต้วิสัยทัศน์และพันธกิจเพื่อพัฒนาภาคการเกษตรและภาคชนบทให้เป็นสังคมอุดมปัญญา เป็นแหล่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยให้ชุมชนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาการยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร โดยช.ก.ส.สร้างโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุน พัฒนาเกษตรกรและเครือข่ายสร้าง

มูลค่าเพิ่มทางการตลาดและหาแนวทางประกันความเสี่ยงให้กับลูกค้า โดยกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงาน 6 ด้าน ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 สนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนแบบองค์รวม

โดยสนับสนุนการรวมกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสู่เกษตรแผนใหม่ให้ได้มาตรฐานและเป็นกลไก การสร้างมูลค่าเพิ่มสินค้าเกษตรตามยุทธศาสตร์โดย

กลยุทธ์สานต่อความพอเพียง เสริมสร้างความเข้มแข็งภาคชนบท พัฒนาชุมชนต้นแบบตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง สนับสนุนให้รวมกลุ่มการผลิตเป็นวิสาหกิจชุมชนในการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตแบบเกษตรแผนใหม่ให้ได้มาตรฐานและเป็นศูนย์กลางการสร้างมูลค่าเพิ่มสินค้าเกษตร ตามยุทธศาสตร์ที่ 2 ตลอดจนเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนเพื่อการบริหารสินทรัพย์ของเกษตรกร

กลยุทธ์สนับสนุนการพัฒนาในด้านการจัดการองค์ความรู้ของชุมชนอย่างเป็นระบบ เสริมสร้างความเข้มแข็งของศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง ให้มีการบริหารจัดการที่ดีตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (กปร.) เพื่อให้เป็นกลไกในการเผยแพร่พัฒนาเกษตรกร/สถาบันเกษตรกร

ยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มขีดความสามารถภาคเกษตรรองรับ AEC

เพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่มสินค้าเกษตรโดยมุ่ง 9 ผลผลิต ได้แก่ ข้าว ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ มันสำปะหลัง อ้อยโรงงาน ยางพารา ปาล์มน้ำมัน ลำไย ทุเรียน กาแฟ โดยใช้ขบวนการสหกรณ์เป็นกลไกหลัก โดย

กลยุทธ์เสริมสร้างกลไกทางการตลาด 9 ผลผลิตหลัก พัฒนาให้ช.ก.ส.เป็นศูนย์กลางข้อมูลสนับสนุนกลไกตลาดสินค้าเกษตรเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการรวบรวม แปรรูป และเก็บรักษาผลผลิต พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ได้รับเครื่องหมายรับรองคุณภาพมาตรฐาน และส่งเสริมสินค้า Premium ที่มีคุณภาพสูง

กลยุทธ์เสริมสร้างความเข้มแข็งขบวนการสหกรณ์และเครือข่ายองค์กรชุมชน สนับสนุนการสร้างและพัฒนาเครือข่ายธุรกิจสมาชิกสกต.(สหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้าช.ก.ส.)ระดับหมู่บ้าน ส่งเสริมให้สกต. สกค.(สหกรณ์การเกษตร) และเครือข่ายทำตลาดกลางสินค้าเกษตร รวมทั้งพัฒนาช่องทางตลาดที่ทันสมัยผ่านระบบอีคอมเมิร์ซ

กลยุทธ์บูรณาการสนับสนุนสินเชื่อตลอดห่วงโซ่อุปทาน สนับสนุนการให้สินเชื่อเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม สินค้าเกษตรตลอดต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาการบริการการเงินอย่างครบวงจร

พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้ตอบสนองต่อความต้องการลูกค้าตลอดห่วงโซ่มูลค่า โดยกลยุทธ์พัฒนาผลิตภัณฑ์บริการทางการเงิน เพื่อสนับสนุนตลอดห่วงโซ่อุปทาน(Value Chain Financing) ผลิตภัณฑ์สินเชื่ออย่างมีคุณภาพ ผลิตภัณฑ์เงินฝากที่เหมาะสมตามกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ผลิตภัณฑ์เงินฝากที่เหมาะสมตามกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ธุรกิจธนาคารเพื่อรองรับธุรกิจต่างประเทศ(Trade Finance) ขยายการบริหารสินเชื่อเงินด่วนและบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อลดความเสี่ยงภาคครัวเรือน

กลยุทธ์พัฒนาช่องทางบริการใหม่เพื่อลดต้นทุนของลูกค้า โดยสร้างเครือข่ายตัวแทนธนาคาร ขยายการให้บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ครบวงจร พัฒนาการให้บริการผ่าน Mobile Phone Banking/ Internet Banking / E-Banking

กลยุทธ์พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของเครือข่าย โดยพัฒนาการให้บริการบัตร ATM สหกรณ์(ATM CO-OP) เพื่อเพิ่มช่องทางบริการทางการเงินของสหกรณ์ผ่านเครื่อง ATM ของธ.ก.ส.

ยุทธศาสตร์ที่ 4 บริหารเงินทุนให้สมดุลและเพียงพอ

กลยุทธ์พัฒนาระบบการบริหารความสมดุลของกระแสเงินสดและบริหารต้นทุนให้เหมาะสม โดยการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง(Liquidity Risk)ให้มีประสิทธิภาพ และพัฒนาแหล่งเงินทุนที่หลากหลาย

กลยุทธ์พัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงสู่มาตรฐานสากล มีระบบบริหารความเสี่ยงตามเกณฑ์ Basell II

ยุทธศาสตร์ที่ 5 เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรรองรับ AEC

กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร โดยการบริหารเชิงบูรณาการ และการสื่อสารสร้างความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนสร้างความรับรู้และปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงาน

กลยุทธ์พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศต่อยอดความสำเร็จระบบ CBS และส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการบริการ

กลยุทธ์การวิจัยนำการพัฒนาโดยการยกระดับงานวิจัยเพื่อกำหนดทิศทางและกลยุทธ์ขององค์กร และนำสู่การปฏิบัติ วิจัยเชิงนวัตกรรม

กลยุทธ์เพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร พัฒนาระบบบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสร้างพนักงานให้เป็นผู้มืออาชีพ พัฒนาเตรียมความพร้อมพนักงานรองรับตำแหน่งสำคัญ คัดสรรและพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกลยุทธ์องค์กรรองรับ AEC

กลยุทธ์พัฒนาองค์กรและกระบวนการทางธุรกิจ โดยพัฒนาการสื่อสาร ภาพลักษณ์ สร้างความแตกต่างผลิตภัณฑ์/Branding พัฒนาการบริหารจัดการบริการลูกค้าให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน มีการบริหารจัดการความรู้(KM) ขององค์กร กระบวนการธุรกิจหลัก และระบบการทำงานให้เข้าสู่มาตรฐานสากลเพื่อรองรับ AEC

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์พัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการที่เกื้อกูลต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยพัฒนา ผลิตภัณฑ์บริการที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น สนับสนุนสินค้าลดการเผาทำลายสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมให้เยาวชนมีนิสัยรักการออม

กลยุทธ์เพิ่มผลผลิตภาพขององค์กรและเครือข่าย โดยจัดทำระบบบริหารจัดการพลังงาน ขยายผลการพัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่อง

กลยุทธ์ส่งเสริมคุณแลกิจกรรมทางสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยสนับสนุนชุมชนมีส่วนร่วมในการดูแลสิ่งแวดล้อมให้รักษ์ป่า รักษา น้ำ รักษาดิน รักษาอากาศ พัฒนาผู้ผลิตเข้าสู่มาตรฐานเกษตรอินทรีย์ ขยายผลธนาคารต้นไม้ สานสัมพันธ์ชุมชนรอบรั้วธ.ก.ส.(ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2559)

3.4 มาตรฐาน ISO 26000 ของธ.ก.ส.

ธ.ก.ส. ได้ยึดแนวปฏิบัติตามหลักมาตรฐานว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO 26000) ขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization : ISO)ตามหัวข้อหลัก (Core Subjects) รวม 7 ประการ ได้แก่

1) หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Organizational Governance)

ธ.ก.ส. ดำเนินกิจการตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและหลักจรรยาบรรณทางธุรกิจคณะกรรมการ ธ.ก.ส. ผู้บริหารและพนักงานยึดมั่นในการปฏิบัติงานและปฏิบัติตนด้วยความรับผิดชอบต่อหลักจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน โดยดำเนินงานภายใต้ระบบงานสำคัญที่พอเพียงโปร่งใส ถูกต้อง ตรวจสอบได้และมีการเปิดเผยข้อมูลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบหลายช่องทาง เช่นรายงานกิจการประจำปี เว็บไซต์ ธ.ก.ส. ดีเจ ธ.ก.ส. ผ่านวิทยุท้องถิ่น เป็นต้น รวมทั้งคณะกรรมการ ธ.ก.ส. และผู้บริหารมีการแสดงบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินตามที่กฎหมายกำหนดพนักงานมีการรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest: COI) เป็นประจำทุกปี

2) หลักสิทธิมนุษยชน (Human Rights)

ธ.ก.ส. ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกกลุ่ม ทุกเชื้อชาติศาสนาทั้งหญิงชายทุกวัย โดยเท่าเทียมมิได้มีการเลือกปฏิบัติทั้งบริการทางการเงินของธนาคาร การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการ

ตรวจสอบข้อมูลตามข้อกำหนดหรือข้อกำหนดต่าง ๆ กรณีลูกค้าเป็นผู้พิการหรือผู้สูงอายุที่เดินไม่สะดวก ธ.ก.ส.จัดบริการดูแลเป็นพิเศษ เช่น มีพนักงานช่วยจัดบริการรถเข็นนั่งและปรับให้มีทางพิเศษสำหรับผู้พิการในสำนักงาน ธ.ก.ส. สาขาแบบใหม่ เป็นต้นสำหรับพนักงานจะได้รับการดูแลตามสิทธิขั้นพื้นฐานตามที่กฎหมายกำหนดโดยไม่มีทางเลือกปฏิบัติ โดยครอบคลุมไปถึงบริษัทในเครือ ผู้ร่วมทุนและคู่ค้ารวมถึงการให้สิทธิแก่ชุมชนผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

3) หลักการปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practices)

ธ.ก.ส. ตระหนักถึงความสำคัญในการส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขในการทำงานจึงมีการปรับสภาพแวดล้อมการทำงานให้มีความเหมาะสมคำนึงถึงความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน รวมถึง ธ.ก.ส. ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้รับมอบหมายนอกจากนี้ยังจัดระบบสวัสดิการและผลตอบแทนที่เหมาะสมมีการปรับโครงสร้างเงินเดือนเป็นระยะให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นเปิดโอกาสให้พนักงานมีความก้าวหน้าในอาชีพตามหลักความสามารถส่งเสริมบทบาทหญิงชาย (Gender) เกื้อกูลการทำงานร่วมกันและเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงานผ่านกระบวนการแรงงานสัมพันธ์

4) หลักการดูแลสิ่งแวดล้อม (The Environment)

ธ.ก.ส.มีการกำหนดนโยบายผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ชัดเจนว่าผลิตภัณฑ์สินเชื่อต้องไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมรวมทั้งต้องเน้นการช่วยลดปัญหาภาวะโลกร้อนและฟื้นฟูสีเขียวคืนธรรมชาติสำนักงานใหญ่ ธ.ก.ส. แห่งใหม่ได้เน้นรูปแบบอาคารประหยัดพลังงานปรับภูมิทัศน์เป็นพื้นที่สีเขียวด้วยต้นไม้ประจำจังหวัดทุกจังหวัดและพันธุ์ไม้พื้นเมืองประจำท้องถิ่น รวมถึงการนำน้ำทิ้งที่ผ่านการบำบัดกลับมาใช้รดสนามหญ้าและต้นไม้เพื่อความประหยัดและให้เกิดประโยชน์สูงสุด

5) หลักการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม (Fair Operating Practices)

ธ.ก.ส.เป็นธนาคารพัฒนาชนบทมุ่งเน้นสร้างโอกาสการเข้าถึงแหล่งทุนของเกษตรกรโดยมิได้มุ่งหวังแสวงหากำไรสูงสุด อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของ ธ.ก.ส. จึงเป็นอัตราที่เป็นธรรมและยังให้ความสำคัญกับการลดภาระค่าใช้จ่ายเดินทางของเกษตรกรจึงขยายเครือข่ายสาขาหรือจุดบริการให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศมากกว่า 1,000 สาขา โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทห่างไกลทุรกันดาร นอกจากนี้กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของ ธ.ก.ส. เน้นความโปร่งใสเป็นธรรมกับทุกฝ่ายโดยเป็นไปตามข้อกำหนดและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

6) หลักความใส่ใจต่อผู้บริโภค (Consumer Issues)

ร.ก.ส.กำหนดให้การรักษาความลับทางข้อมูลของลูกค้าและการให้คุณค่าความสำคัญลูกค้าเป็นจรรยาบรรณทางธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงานที่ต้องโดยจัดให้มีระบบการรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ และมีส่วนงานรับผิดชอบอย่างชัดเจน นอกจากนี้ ร.ก.ส.จัดให้มีพนักงานพัฒนาธุรกิจดูแลเกษตรกรลูกค้า ประจำเขตพื้นที่รวมทั้งจัดให้มีอาสาสมัครที่ปรึกษาทางการเงินภาคครัวเรือนซึ่งเป็นเกษตรกรจิตอาสาเป็นที่ยอมรับของชุมชนช่วยทำหน้าที่ที่เลี้ยงให้คำแนะนำในระดับหมู่บ้านอีกด้วย

7) หลักการพัฒนาและมีส่วนร่วมของชุมชน (Community Involvement and Development) ร.ก.ส. เสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาอย่างต่อเนื่องจริงจังภายใต้โครงการชุมชนต้นแบบเศรษฐกิจพอเพียงและทฤษฎีใหม่ขั้นที่ 1-3 จำนวน 6,450 ชุมชน และโครงการศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบร.ก.ส. 84 ศูนย์ ซึ่งยังคงขยายผลอย่างต่อเนื่องต่อไปรวมทั้งการสนับสนุนส่งเสริมด้านการศึกษา วัฒนธรรม และกีฬา(ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2554)

ทั้งนี้ ISO26000 ประกาศใช้เมื่อปีพ.ศ.2553 เพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม (corporate social responsibility) แก่องค์กรทุกประเภททั้งในประเทศที่พัฒนาแล้วและในประเทศกำลังพัฒนาในการสนองตอบความต้องการของสังคมที่ให้ความสำคัญเพิ่มขึ้นกับการประกอบการอย่างรับผิดชอบต่อ

3.5 พัฒนาการของร.ก.ส.

ในช่วงทศวรรษแรกของการก่อตั้ง (พ.ศ. 2509-2519) ร.ก.ส. ได้มุ่งลดบทบาทเงินกู้ยืมในระบบ โดยให้ความสำคัญกับการให้สินเชื่อเพื่อการผลิตระยะสั้น และระยะปานกลางแก่เกษตรกรอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว เพื่อลดบทบาทของเงินกู้ยืมในระบบ โดยได้สร้างนวัตกรรมทางการเงินใหม่ที่ให้สินเชื่อแก่เกษตรกรรายคน ด้วยวิธีการใช้บุคคลในกลุ่มค้ำประกันรับรองผิดอย่างลูกหนี้ร่วมกัน สร้างรากฐานความพร้อมของเกษตรกรเพื่อสร้างรายได้และฐานะทางการเงินที่มั่นคงให้เกษตรกร

ช่วงทศวรรษที่ 2 (พ.ศ. 2520=2529) ร.ก.ส.ได้พัฒนาการให้สินเชื่อและการให้บริการอย่างครบวงจร โดยให้สินเชื่อแก่เกษตรกรรายคนในรูปแบบของสัญญาเครดิตเงินสดและริเริ่มการดำเนินงานบนพื้นฐานความร่วมมือกับส่วนราชการและเอกชน ในการช่วยหาปัจจัยพื้นฐานต่างๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาการเกษตรอย่างครบวงจร ในรูปของวัสดุอุปกรณ์การเกษตร และเชื่อมโยงการตลาด โดยการจัดตลาดกลางพืชผลการเกษตร และการรับจำนำข้าวเปลือก

ในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2530 – 2539) ธ.ก.ส.ได้มุ่งเน้นการให้ความช่วยเหลือกับเกษตรกรชั้นเล็กและยากจน และจัดตั้งสถาบันเกษตรกร โดยได้ขยายการให้บริการแก่เกษตรกรอย่างทั่วถึงและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะเกษตรกรชั้นเล็กและยากจน ซึ่งปกติจะไม่สามารถขอใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินได้ ธ.ก.ส.จึงกำหนดหลักเกณฑ์เป็นการเฉพาะเพื่อให้บริการสินเชื่อแก่เกษตรกรดังกล่าว นอกจากนี้ยังขยายการให้สินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพอื่นที่เกี่ยวข้องกับการเกษตร อาทิ การแปรรูปผลผลิต เพื่อสร้างงานและรายได้ให้แก่เกษตรกรเพิ่มขึ้น พร้อมทั้งสนับสนุนให้เกษตรกรลูกค้ำรวมตัวกันจัดตั้งสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้ำธ.ก.ส. (สกต.) เพื่อเป็นองค์กรของเกษตรกรลูกค้ำในการสร้างอำนาจต่อรองทางการตลาดและริเริ่มโครงการวัฒนธรรมบริการเพื่อพัฒนาพนักงานให้มีทักษะความรู้และความตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการ

ทศวรรษที่ 4 (พ.ศ. 2540 – 2549) ธ.ก.ส.ได้น้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่การพัฒนาชนบท โดยได้มีการปรับบทบาทและกลยุทธ์การดำเนินงานครั้งสำคัญเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยได้มีการขอแก้ไขพระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. ให้มีบทบาทในการเป็น “ธนาคารพัฒนาชนบท” เพื่อให้ครอบคลุมการให้สินเชื่อเพื่อประกอบอาชีพอื่นเพื่อเสริมรายได้ รวมทั้งการพัฒนาความรู้และคุณภาพชีวิตของเกษตรกร

ตลอดจนได้น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มาเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับเกษตรกรลูกค้ำและพนักงานธ.ก.ส. เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างพอเพียงและมั่นคง สร้างความเข้มแข็งสู่ชุมชนควบคู่ไปกับการส่งเสริมและสนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม ส่งผลให้เกิดการขยายผลแนวคิดการพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืนให้เกิดขึ้นการกับเกษตรกรออกไปอย่างกว้างขวางทั่วประเทศ

โดยการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญเกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2544 เมื่อรัฐบาลได้มีโครงการฟื้นฟูอาชีพเกษตรกรหลักพักชำระหนี้ ธ.ก.ส. จึงได้จัดทำ โครงการสัจจะธรรมชีวิต เพื่ออบรมให้ความรู้แก่เกษตรกรในเรื่องของการทำกินบนพื้นฐานของหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ลด ละ เลิกอบายมุข และสิ่งฟุ่มเฟือย จนนำไปสู่การพัฒนาเป็นทฤษฎีบันได 3 ชั้นแห่งการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคมเกษตรกรรมในชนบทอย่างมากมาย

การดำเนินงานดังกล่าวได้ก่อกำเนิดเป็นชุมชนเข้มแข็งที่เกษตรกรสามารถพึ่งพาตนเองได้ ภายใต้โครงการชุมชนต้นแบบเศรษฐกิจพอเพียงตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และทฤษฎีใหม่ ของธ.ก.ส.และต่อยอดเป็นแผนแม่บทชุมชน เพื่อขับเคลื่อนชุมชนสู่การพึ่งพาตนเอง พึ่งพาซึ่งกันและกัน พร้อมยกระดับสู่การเชื่อมโยงธุรกิจชุมชนในรูปแบบของวิสาหกิจชุมชน

ในทศวรรษที่ 5 (พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน) ธ.ก.ส. ยังคงมุ่งมั่นกับการกิจการพัฒนาชนบทภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเฉพาะการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อย อีกทั้งขยายการให้บริการสินเชื่อไปสู่บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้าน หรือชุมชน องค์กรที่เกี่ยวข้อง และสหกรณ์ทุกประเภท ให้สามารถเข้าถึงแหล่งทุนในระบบ พร้อมทั้งสนับสนุนสินเชื่อเพื่อสร้างรายได้เพิ่ม เพื่อให้เกษตรกรลูกค้ามีฐานะและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (รายงานการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมปีบัญชี 2556, 2556)

3.6 ผู้มีส่วนได้เสียด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในทัศนะของ

ธ.ก.ส.

จากการให้ความหมายของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่าในแง่ของการปฏิบัติ ธ.ก.ส. ดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมต่อชุมชนเป็นหลักแต่อย่างไรก็ดีในรายงานประจำปี 2557 ของธ.ก.ส. พบว่ามีการแยกแยะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรออกเป็นหลายกลุ่มและปฏิบัติแตกต่างกันไป ดังนี้

1) การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น ธ.ก.ส. มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจให้มีผลประโยชน์ที่ต่อเนื่อง และรักษาระดับฐานะการเงินให้มีความแข็งแกร่ง โดยดำเนินธุรกิจด้วยความรอบคอบ โปร่งใส เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขัน และยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณทางธุรกิจเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้นในระยะยาว นอกจากนี้ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ผู้ถือหุ้น และมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่มีสาระสำคัญอย่างสม่ำเสมอ

2) การปฏิบัติต่อรัฐบาลและหน่วยงานกำกับดูแล ธ.ก.ส. อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลังต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล แผนบริหารราชการแผ่นดิน และแผนปฏิรูปราชการ กระทรวงการคลัง โดยธ.ก.ส. เป็นกลไกในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนระดับฐานรากให้มีประสิทธิภาพ สามารถให้ความช่วยเหลือประชาชนระดับฐานรากทั้งด้านการเงิน การผลิต การแปรรูป และการตลาด เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มของผลผลิตและเป็นการเพิ่มรายได้ของเกษตรกร รวมทั้งการเชื่อมโยงสหกรณ์ทุกประเภท เพื่อให้ความช่วยเหลือประชาชนระดับฐานรากที่เป็นสมาชิกของสหกรณ์ที่ขาดแคลนเงินทุนให้มีแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำ จะส่งผลให้ชุมชนระดับฐานรากเข้มแข็ง รวมทั้งเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศเติบโตอย่างยั่งยืน

3) การปฏิบัติต่อลูกค้า ธ.ก.ส. มุ่งมั่นตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าด้วยผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและมีความหลากหลายโดยพัฒนาระบบงาน กระบวนการทำงาน และนำเทคโนโลยีที่

ทันสมัยมาใช้ที่เหมาะสม จัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญเป็นผู้ให้บริการ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดีที่สุด รวมทั้งได้ขยายเครือข่ายสาขาให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศอย่างต่อเนื่อง คุณแลกรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า ตลอดจนจัดให้มีระบบการรับซื้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขตามความเหมาะสมด้วยความใส่ใจและยุติธรรม

4) การปฏิบัติต่อคณะกรรมการและผู้บริหาร คณะกรรมการและผู้บริหารของ ธ.ก.ส. ได้รับรู้ถึงสิทธิของตนเป็นอย่างดี และพร้อมเป็นแบบอย่างในการใช้สิทธิและหน้าที่ของตน ตามกรอบที่กำหนดไว้ ขณะเดียวกันยังตระหนักถึงการดูแลสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มขององค์กรอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม

5) การปฏิบัติต่อพนักงาน พนักงานถือเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนพันธกิจให้บรรลุวิสัยทัศน์ของธนาคาร จึงต้องรักษาและสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ จัดให้มีโอกาสก้าวหน้าในทางเดินอาชีพที่ชัดเจน พัฒนาศักยภาพพนักงานให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ สามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า มุ่งเน้นการพัฒนาที่ช่วยให้พนักงานเป็นมืออาชีพในงานที่รับผิดชอบมากยิ่งขึ้น ตลอดจนได้สร้างและพัฒนาระบบการเรียนรู้รูปแบบต่างๆ ให้หลากหลายยิ่งขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้ด้วยตนเอง และเรียนรู้ด้วยกันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืนและนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ รวมทั้งดูแลการกำหนดผลตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรม และจัดให้มีสวัสดิการในด้านต่างๆ เช่น การรักษาพยาบาล การเคหสงเคราะห์ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การให้ทุนการศึกษาแก่พนักงาน ตลอดจนจัดให้มีการดูแลระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี สนับสนุนการจัดสถานที่ทำงานให้เหมาะสมและเอื้ออำนวยให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานอย่างเต็มที่

6) การปฏิบัติต่อลูกค้า ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญเท่าเทียมกับลูกค้าทุกราย เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยยึดหลักผลประโยชน์สูงสุดของธนาคาร ไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัวหรือของพวกพ้อง ทั้งนี้ต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องและอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง ไม่ทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดพลาดหรือได้รับข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน และที่สำคัญควรหลีกเลี่ยงการรับของกำนัล สินน้ำใจ และบริการที่จัดขึ้นให้เป็นการส่วนตัวหรือหมู่คณะอย่างเฉพาะเจาะจง เพื่อหลีกเลี่ยงข้อครหาต่างๆ และป้องกันมิให้เกิดความโน้มเอียงในการช่วยเหลือตอบแทนฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นพิเศษ รวมทั้งได้จัดให้มีการทบทวนระบบและระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2549 และข้อบังคับของธนาคารฉบับที่ 30 ว่าด้วยการพัสดุ

7) การปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ ธ.ก.ส. ได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงไว้กับเจ้าหน้าที่ในกลุ่มต่างๆ เพื่อรักษาชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือต่อเจ้าหน้าที่และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

8) การปฏิบัติต่อพันธมิตรธุรกิจธนาคาร ธ.ก.ส. มุ่งมั่นปฏิบัติตามข้อตกลงที่ทำไว้กับพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคาร และให้ความช่วยเหลือในการเอื้ออำนวยผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน เช่น การให้ความร่วมมือเกื้อกูลและเป็นพันธมิตรกันในด้านข้อมูล ด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านวิชาการ และด้านอื่นๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินธุรกิจ และสามารถให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าได้ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตร, 2559)

3.7 ผลรางวัลที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม

จากการจัดให้รางวัลแก่รัฐวิสาหกิจดีเด่นด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (ความรับผิดชอบต่อสังคม) โดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ ธ.ก.ส. ได้รับรางวัลดังตาราง ตาราง 4 ผลรางวัลที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม

ปีที่ได้รับรางวัล	ชื่อรางวัล	รายละเอียดของรางวัลโดยสังเขป	ชื่อองค์กรที่มอบรางวัล
2557	รางวัลการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมดีเด่น	ธ.ก.ส.กับการพัฒนาชนบทตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง (ไม่ทราบเหตุผล)	กระทรวงการคลัง
2553	รางวัลการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมดีเด่น	ธ.ก.ส.กับการพัฒนาชนบทตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง (มุ่งเน้นการยกระดับศูนย์การเรียนรู้เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบธ.ก.ส.)	กระทรวงการคลัง
2552	รางวัลการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมดีเด่น	ธ.ก.ส.กับการพัฒนาชนบทตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง (มุ่งเน้นการเชื่อมโยงธุรกิจชุมชน)	กระทรวงการคลัง
2551	รางวัลการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมดีเด่น	ธ.ก.ส.กับการพัฒนาชนบทตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง (มุ่งเน้นการพึ่งพาซึ่งกันและกัน)	กระทรวงการคลัง
2550	รางวัลการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมดีเด่น	ธ.ก.ส.กับการพัฒนาชนบทตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง (มุ่งเน้นการพึ่งพาตนเอง)	กระทรวงการคลัง

ที่มา : (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตร, 2557) และ (สำนักงานและคณะกรรมการกำกับนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2557)

4.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อเรฟวาโดและอราไวนด์ (Arevalo&Aravind, 2011) ได้ศึกษาเรื่อง “การฝึกฝน ความรับผิดชอบต่อสังคมในอินเดีย: วิธีการ แรงขับเคลื่อน และอุปสรรค” ค้นพบว่างานวิจัยเป็นการเก็บข้อมูลจากบริษัทในสังกัดของ UNGC(United Nation Global Compact) โดยได้ข้อมูลจากSMEs 62 แห่ง และจากบริษัทอีก 58 แห่ง โดยเป็นการถามคำถามแล้วให้คะแนนสำคัญมากที่สุด (7) ปจนถึงไม่สำคัญอะไรเลย (1 คะแนน) โดยคำถามแบ่งเป็น 4 หมวด (1) สำหรับการเริ่มต้น CSR ของคุณ คุณจะให้คะแนนองค์การเท่าไร โดยที่ได้คะแนนสูงสุดได้แก่ ปฏิบัติต่อลูกจ้างอย่างเป็นธรรมชาติที่สุด และคะแนนความสำคัญน้อยที่สุดคือ ช่วยแก้ปัญหาสังคม (2)ที่เกี่ยวข้องกับวิถีทาง CSR คุณจะให้คะแนนเพื่อปรับปรุงด้านหลักปฏิบัติและการฝึกฝน โดยคะแนนสูงสุดได้แก่ โฟกัสบนความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท เช่น ลูกค้า ลูกจ้าง และชุมชน ส่วนคะแนนที่ได้น้อยที่สุดได้แก่ โฟกัสไปที่ความรับผิดชอบต่อบริษัทบนวัตถุประสงค์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (3) เหตุผลข้อใดสำคัญที่สุดในการปฏิบัติตามCSR ในองค์กรของคุณ คะแนนสูงสุดเป็นของการนำCSRไปใช้กับคุณค่าทางจริยธรรมของบริษัทเรา และข้อที่ได้คะแนนน้อยที่สุดคือ การทำให้ลูกค้าใหญ่พึงพอใจ (4)ในความคิดเห็นของคุณ ข้อใดเป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการนำCSRไปใช้สำหรับองค์กรของคุณ คะแนนที่มากที่สุดคือ ขาดโอกาสในการฝึกอบรมหรือสัมมนาเพื่อเรียนรู้ CSR คะแนนน้อยที่สุดคือ ผู้จัดการระดับบนไม่ส่งเสริมการนำCSR ไปใช้โดยสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย คือคำถามที่ว่า ปัญหาหรืออุปสรรคในการนำCSRไปใช้สำหรับองค์กรคืออะไร

คอร์โดบา-พัคซอน เกรด-ซานเชซ และรอดริก-โบลิวาร์ (Córdoba-Pachón, Garde-Sánchez and Rodríguez-Bolívar, 2014) ได้ศึกษาเรื่อง “มุมมองที่เป็นระบบของความรับผิดชอบต่อสังคมในรัฐวิสาหกิจ” เนื่องจากการศึกษาการนำความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้ในรัฐวิสาหกิจค่อนข้างน้อย โดยรัฐวิสาหกิจมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลายโดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์ที่มักขัดแย้งกับการปฏิบัติ เพราะหากเอาใจผู้ถือหุ้นย่อมไม่ปรารถนาต่อลูกค้าเท่าใดนัก ผู้จัดการของรัฐวิสาหกิจมักบ่นว่าการนำความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้มักประสบความสำเร็จ เนื่องจากค่าใช้จ่ายที่ไม่เพียงพอและยังไม่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกส่วน งานวิจัยชิ้นนี้ส่งแบบสอบถามไปยังผู้จัดการระดับบนหรือผู้อำนวยการของรัฐวิสาหกิจในสเปนมีคำถามสองส่วนคือความคิดเห็นต่อความรับผิดชอบต่อสังคมและความรับผิดชอบต่อสังคมที่ถูกต้องให้เห็นและสร้างมูลค่า โดยกว่าร้อยละ 91 ของผู้ตอบพบว่าเคยได้ยินและคิดว่าเข้าใจคอนเซ็ปของความรับผิดชอบต่อสังคม ในมุมมองของผู้ตอบยังบอกว่าความรับผิดชอบต่อสังคมคือกิจกรรมด้านการรักษาสีสิ่งแวดล้อม, นโยบายการเป็นอาสาสมัคร และจริยธรรมกับความโปร่งใส นอกจากนี้

อุปสรรคหลักสามอันดับแรกของการนำความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้คือ การขาดแคลนงบประมาณ ขาดอำนาจตัดสินใจและขาดความต่อเนื่องในการทำกิจกรรม

เอซ่าและกาซาลี(Esa&Ghazali, 2012) ได้ศึกษาเรื่อง “ความรับผิดชอบต่อสังคมและบรรษัทภิบาลในบริษัทที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลมาเลเซีย” เพื่อเสาะหาการเปลี่ยนแปลงการเปิดเผยของความรับผิดชอบต่อสังคมและบรรษัทภิบาลที่ส่งผลต่อการรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมในบริษัทที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาล โดยได้ศึกษาจากรายงานประจำปีของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาล 27 แห่ง ในปี 2005 และ 2007 โดยใช้Multiple regression เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมในรายงานประจำปี ผลออกมาว่าขนาดของคณะกรรมการมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีนัยะทางสถิติที่ 1 เปอร์เซ็นต์กับขอบเขตของการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งนี้บริษัทที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลมีความใกล้เคียงกับบริษัทที่เป็นรัฐวิสาหกิจจึงนำมาเป็นตัวอย่างงานวิจัยได้เป็นอย่างดี

อัวอากรณ์และเบนจารงกิจ(Eua-arporn&Benjarongkij, 2012) ได้ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างวิสัยทัศน์ความรับผิดชอบต่อสังคมและการนำกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้ของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” สืบค้นบริษัทกว่า 497 แห่งจาก 27 อุตสาหกรรม โดยพบว่าในปี 2009-2010บริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีการรายงานเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทกว่า 137 แห่งจาก 26 อุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 27.57 ผลการวิจัยยังพบว่าบริษัทในตลาดหลักทรัพย์กว่าร้อยละ 50.4 ได้นำมุมมองด้านสังคมไปปฏิบัติตามด้วยด้านสิ่งแวดล้อมอีกร้อยละ 18.2 ส่วนด้านการนำไปใช้แบ่งเป็นด้านการกุศลถึงร้อยละ 65.7 ตามด้วยธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสังคมกว่าร้อยละ 21.2 และการส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม(Cause Promotion)อีกร้อยละ 6.6 สุดท้ายด้านวิสัยทัศน์และพันธกิจของความรับผิดชอบต่อสังคมไม่มีส่วนสัมพันธ์กัน แต่มีความสัมพันธ์ทางด้านวิสัยทัศน์และพันธกิจของความรับผิดชอบต่อสังคมกับมุมมองด้านกลยุทธ์ของความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งระหว่างวิสัยทัศน์และพันธกิจของบริษัทเองกับวิสัยทัศน์ทางความรับผิดชอบต่อสังคมโดยสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยคือการวางวิสัยทัศน์และพันธกิจของความรับผิดชอบต่อสังคมมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างไรจามาตี (Jamali, 2008) ได้ศึกษาเรื่อง “วิธีการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่ความรับผิดชอบต่อสังคม: มุมมองสดใหม่สู่ทฤษฎีและการปฏิบัติ” เป็นการท้าววิจัยเกี่ยวกับทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคมและการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากบริษัทในเลบานอนและซีเรีย โดยทฤษฎีที่นำมาค้นคว้าได้แก่ทฤษฎีปรัามิตความรับผิดชอบต่อสังคมของแครอด และคอนเซ็ปของวู้ดหรือ Corporate Social Performance และทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกล่าวกันว่าถ้าสนใจจะทำกำไรสูงสุดให้ผู้ที่ถือหุ้น บริษัทก็อาจจะไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ

ได้ เนื่องจากมีหน้าที่ต้องทำกำไรสูงสุดให้บริษัท แต่บางความคิดเห็นก็กล่าวว่าการตอบสนองความต้องการของผู้ถือหุ้นนั้นสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้องค์กรได้ การทำวิจัยในครั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้วิจัยได้มีการเก็บข้อมูลเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกแก่บริษัทในซีเรียและเลบานอนจำนวน 33 บริษัท และได้มีการให้คะแนนผลการดำเนินงานด้านจริยธรรมเป็นคะแนนการให้ความสนใจและตระหนักจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 6 กลุ่ม ได้แก่ ชุมชน สิ่งแวดล้อม พนักงาน ลูกค้า และซัพพลายเออร์ โดยผลการวิจัยพบว่าผู้ที่ได้คะแนนสูงสุดได้แก่ประเทศเลบานอน

กัลเบรธ (Galbreath, 2008) ได้ศึกษาเรื่อง “สร้างความรับผิดชอบต่อสังคมให้เป็นกลยุทธ์” เป็นงานที่สร้างขึ้นจากงานเขียนที่คลาสสิก งานถกเถียงเรื่องกรอบแนวคิดแล้วพัฒนาเป็นกลยุทธ์ โดยผู้เขียนได้เสนอให้พิจารณากลยุทธ์ใน 6 มิติด้วยกัน ได้แก่ ภารกิจของบริษัท, ประเด็นด้านกลยุทธ์, ตลาด, ความต้องการของลูกค้า, ทรัพยากรของบริษัท, และความได้เปรียบเชิงแข่งขัน กลยุทธ์เกี่ยวข้องกับความเข้าใจประเด็นที่มีผลต่อความสามารถในการทำภารกิจให้สำเร็จ ดังนั้นผลิตภัณฑ์หรือบริการสามารถสร้างความต้องการให้ตรงกับตลาดได้โดยผ่านทางทรัพยากร เพื่อสร้างและรักษาความได้เปรียบเชิงแข่งขัน การคำนึงถึงมิติเหล่านี้จะทำให้ความรับผิดชอบต่อสังคมสร้างเป็นกลยุทธ์ได้ โดยงานเขียนนี้ได้ทำให้ความสามารถแปลงความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นกลยุทธ์ได้กระจ่างขึ้น

ไอดวูและปาปาโซโลมู (Idowu and Papasolomou, 2007) ได้ศึกษาเรื่อง “ความรับผิดชอบต่อสังคมสำคัญในความตั้งใจที่ดีหรือการแสวงหาที่ผิดปกติ การศึกษาเชิงประจักษ์ของแรงจูงใจเบื้องหลังการศึกษารายงานความรับผิดชอบต่อสังคมโดยบริษัทในสหราชอาณาจักร” ค้นพบว่างานวิจัยเป็นการวัด CSR จากตลาดหลักทรัพย์ FTSE100 ของสหราชอาณาจักรและบริษัทที่ไม่จดทะเบียนเพื่อดูประเด็นด้าน CSR ในผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และอยากรู้ว่าทำไมบริษัทถึงมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้นเรื่อยๆ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 40 บริษัทโดยดึงมาจาก FTSE จำนวน 20 บริษัทและนอกตลาดหลักทรัพย์อีก 20 แห่ง โดยการเก็บข้อมูลนั้นมีหลายวิธี ได้แก่ การตอบคำถามด้วยตัวเอง ส่งรายงาน CSR ให้อ่าน ส่งรายงานประจำปีให้อ่าน และให้ไปดูจากเว็บไซต์ของบริษัทเอง โดยบริษัทที่ออกหนังสือความรับผิดชอบต่อสังคมมีเหตุผลเพื่อตอบสนองการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้ามาขอข้อมูลเพิ่มเติมขึ้นเรื่อยๆ การทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมจึงทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อสินค้า นักลงทุนมีความสุขที่จะลงทุน เจ้าหนี้ก็ยินดีให้กู้ยืม นักพิทักษ์สิ่งแวดล้อมก็ไม่มีอะไรจะเรียกร้อง และเชื่อว่าการทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมดีต่อตัวบริษัทเอง ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานวิจัยคือเพื่อตอบคำถามว่าเหตุใดองค์กรต้องทำความรับผิดชอบต่อสังคม

คาห์เรนมีร์เมฮ์ดีและอีเรม (Kahreh, Mirmehdi and Eram, 2011) ได้ศึกษาเรื่อง “ค้นหาปัจจัยวิกฤตที่สำเร็จของการนำความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้” หลักฐานจากอุตสาหกรรมธนาคารอิหร่าน” ปัจจัยวิกฤตที่สำเร็จถูกใช้เพื่อแสดงปัจจัยหลักที่องค์กรควรมุ่งเป้าไปเพื่อความสำเร็จ ประกอบไปด้วย อุตสาหกรรม กลยุทธ์การแข่งขันและตำแหน่งอุตสาหกรรม ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม ปัจจัยชั่วคราว และตำแหน่งการจัดการ โดยเลือกศึกษาจากกรณีศึกษาธนาคารขนาดใหญ่ในประเทศอิหร่าน โดยใช้แบบสอบถามสำรวจผู้เชี่ยวชาญ 60 คนในสาขาที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องกับงานวิจัยที่เป็นสาขาธนาคารเช่นเดียวกัน

แซคส์ มัวร์รูฮ์ลี และฮอฟแมนน์ (Sachs, Maurer, Ruhli and Hoffmann, 2006) ได้ศึกษาเรื่อง “ความรับผิดชอบต่อสังคมจากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : การนำผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปปฏิบัติโดยผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคมของสวิสเซอร์แลนด์” จุดประสงค์ของงานวิจัยชิ้นนี้มีเพื่อแสดงการนำความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้และการจัดการธุรกิจโดยบริษัทที่ให้บริการด้านโทรคมนาคมของประเทศสวิสเซอร์แลนด์ การศึกษานี้แบ่งเป็นสองมุมมองคือมุมมองทางทฤษฎีและมุมมองของผู้นำไปปฏิบัติ โดยมุมมองทางทฤษฎีคือการมองหาขอบข่ายมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นเครื่องมืออันเหมาะสมที่จะวัดผลกระทบของบริษัทในขอบข่ายของความรับผิดชอบต่อสังคม และในมุมมองของผู้นำไปปฏิบัติที่จะช่วยหาจุดบอดด้วยวิธีการเพิ่มประสิทธิผลของการนำความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้ งานวิจัยฉบับนี้พบว่าการค้นพบเชิงประจักษ์รวมถึงการใช้ขอบข่ายความรับผิดชอบต่อสังคมไปสู่มุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยคุณค่าของงานวิจัยฉบับนี้คือการให้คำแนะนำสำหรับการนำความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้ในอนาคต

ชาร์ฟและเฟอร์นันเดส (Scharf & Fernandes, 2012) ได้ศึกษาเรื่อง “ความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการสร้างแบรนด์ธนาคารบราซิลเลียนให้เข้มแข็ง” โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารของธนาคารบราซิลเลียน 2 ท่านและศึกษาจากเอกสาร ‘Banco do Brasil’s agenda 21’ และ Banco do Brasil 200 ปี’ ธนาคารบราซิลเลียนเป็นธนาคารขนาดใหญ่เป็นอันดับหนึ่งของประเทศและมีแบรนด์ธนาคารที่มีมูลค่าที่สูงที่สุดในประเทศ การศึกษาเป็นไปเพื่อค้นหาและวิเคราะห์การกระทำทางความรับผิดชอบต่อสังคมที่ทำให้แบรนด์เข้มแข็งขึ้น พบว่าการกระทำด้านความรับผิดชอบต่อสังคมสะท้อนความตั้งใจในการรับผิดชอบต่อการบริหารต่อสังคม เศรษฐกิจ และความต้องการด้านสิ่งแวดล้อม การกระทำและการสื่อสารด้านผลงานให้การสนับสนุนทฤษฎีที่ทำแบรนด์ให้เข้มแข็งขึ้นท่ามกลางผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากกรณีศึกษานี้ยังพบว่าการทำให้แบรนด์เข้มแข็งขึ้นยังอาศัยการตั้งต้นด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสื่อสารด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และมีข้อสังเกตว่าหากมีการเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมอาจมีผลต่อการ

ติดต่อสื่อสารด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น อุตสาหกรรมน้ำมันอาจต้องใช้เวลาในการสื่อสารกว่าอุตสาหกรรมค้าปลีก เป็นต้น ทั้งนี้งานวิจัยชิ้นนี้เป็นตัวอย่างในการใช้กลยุทธ์เพื่อสร้างประโยชน์จากความรับผิดชอบต่อสังคม

ซัวร์และมิสชรา (Suarand Mishra, 2010) ได้ศึกษาเรื่อง “กลยุทธ์การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความรับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลอย่างไรในบริษัทของประเทศอินเดียหรือไม่” การศึกษานี้มีเพื่อศึกษากลยุทธ์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแรกและอิทธิพลที่โดดเด่นของความรับผิดชอบต่อสังคมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เหมือนกัน โดยเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามจากผู้จัดการรวมถึงผู้บริหาร(CEO)กว่า 150 คน และยังเก็บข้อมูลกลยุทธ์การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากบริบทของลูกจ้าง ลูกค้า นักลงทุน ชุมชน สิ่งแวดล้อม และซัพพลายเออร์ โดยแบบสอบถามถูกพัฒนาเพื่อประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมในบริบทของประเทศอินเดียและทำให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างกลยุทธ์ ความโดดเด่นและความรับผิดชอบต่อสังคม กลยุทธ์ซึ่งเป็นที่ชื่นชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เพิ่มความรับผิดชอบต่อสังคมที่เหมือนกันขึ้นมา ความโดดเด่นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ปรับปรุงความรับผิดชอบต่อสังคมที่เหมือนกัน เมื่อความโดดเด่นและกลยุทธ์ถูกพิจารณา ความโดดเด่นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นๆ ได้หยุดผลกระทบของกลยุทธ์บางส่วนหรือทั้งหมดของความรับผิดชอบต่อสังคม ความโดดเด่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นตัวแปรอิสระของความรับผิดชอบต่อสังคมเมื่อเปรียบเทียบกับกลยุทธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น

กรรณิการ์ สิทธิดำรง(2551) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ผลักดันและสนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการบัญชีเพื่อความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม : กรณีศึกษาบริษัทในกลุ่มพลังงานและสาธารณูปโภคซึ่งจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” ได้ศึกษาบริษัท 22 แห่งในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มพลังงานและสาธารณูปโภค โดยใช้วิธีผสมผสาน เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกและส่งแบบสอบถามเพื่อยืนยันการสัมภาษณ์เชิงลึกอีกครั้ง ผลที่ได้จากการวิจัยคือ ปัจจัยที่ส่งผลให้บริษัทได้ทำความรับผิดชอบต่อสังคมคือเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีแก่สาธารณชน และเพื่อให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย นอกจากนี้ในด้านของอุปสรรคที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมพบว่าส่วนใหญ่มักเกิดในช่วงต้นของการทำเอกสารหรือรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นเรื่องความเพียงพอในการเปิดเผยข้อมูลในช่วงเริ่มต้นจัดทำเอกสาร และขาดแนวทางหรือกรอบที่ชัดเจนในการเปิดเผยข้อมูล โดยเนื้อหาของงานวิจัยเป็นข้อคำถามที่ผู้วิจัยต้องการสอบถามจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยพบว่างานวิจัยชิ้นนี้มีการใช้วิธีวิจัยที่เหมาะสม โดยเลือกเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกและส่งแบบสอบถามเพื่อเป็นการยืนยันถึงความถูกต้องของข้อมูล

ทัศนีย์ เหลืองตระกูล(2550) ได้ศึกษาเรื่อง “การจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจที่ได้รับรางวัลจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” ศึกษาที่บริษัท 4 แห่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและชนะรางวัล CSR Award ได้แก่ บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน) บริษัท บางจากจำกัด (มหาชน) บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด(มหาชน) และธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) เป็นการเก็บข้อมูลแบบเชิงคุณภาพทั้งค้นหาด้านเอกสาร และสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหารระดับสูง ผลการศึกษาพบว่า (1)การดำเนินงานด้านCSRขององค์กรเป็นส่วนหนึ่งของหลักการกำกับดูแลกิจการ เพื่อดูแลผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (2) ปัจจัยแห่งความสำเร็จคือ กรรมการผู้จัดการใหญ่/คณะกรรมการบริษัท/ธนาคารเป็นผู้ผลักดันการดำเนินงานด้าน CSR ส่วนปัญหาจากการดำเนินงาน CSR หลักๆ คือความไม่เพียงพอของงบประมาณ การขาดการมีส่วนร่วมของพนักงาน การสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพ และ (3)แนวทางการดำเนินงานด้าน CSR ขององค์กรชั้นนำ คือ การกำหนดนโยบาย CSR ซึ่งบูรณาการเข้ากับวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กร ผู้บริหารมีพันธะผูกพันในการดำเนินงานCSR โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมCSR รวมทั้งมีการสำรวจความต้องการของคนในชุมชนหรือพื้นที่เป้าหมายก่อนดำเนินงานด้านCSR โดยสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยคือ เป็นองค์กรที่ได้รับรางวัลด้านCSR เช่นเดียวกัน แม้จะคนละองค์กร แต่สามารถนำมาเป็นแบบอย่างในการทำงานวิจัยได้

นิสากร โลกสุทธิ(2551) ได้ศึกษาเรื่อง “กลยุทธ์การใช้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) เพื่อการสร้างภาพลักษณ์ของบริษัท สิงห์ คอร์เปอเรชั่น จำกัด” พบว่า การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลยุทธ์การทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการสร้างภาพลักษณ์ของบริษัท สิงห์ คอร์เปอเรชั่น จำกัด และศึกษาต่อไปว่า ผลจากการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมนั้นส่งผลอย่างไรต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรและตัวสินค้า โดยวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณควบคู่กัน เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและค้นคว้าเอกสาร ส่วนที่สองเป็นการเก็บข้อมูลจำนวน 400 ชุด ผลการวิจัยพบว่า บริษัทสิงห์ใช้การปรับภาพลักษณ์ขององค์กรด้วยการเชื่อมโยงคุณสมบัติต่างๆ ขององค์กรในระบบความจำของผู้บริโภคใน 4 มิติ ได้แก่ คุณสมบัติ คุณประโยชน์ หรือทัศนคติที่มีต่อสินค้าและบริการ พนักงานและการสร้างความสัมพันธ์ คุณค่า และโปรแกรมขององค์กร และความน่าเชื่อถือขององค์กร ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทมีความสัมพันธ์กับการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม, ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ไม่ต่างกัน ยกเว้นตัวแปรทางศาสนา โดยการศึกษาเรื่องกลยุทธ์การทำความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นการศึกษาประเด็นเดียวกันกับงานวิจัยฉบับนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยชิ้นนี้สามารถสรุปได้ดังนี้คือ เป็นต้นแบบการศึกษาบริษัทที่ได้รับรางวัลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ทำให้ผู้วิจัยเห็นช่องว่างการศึกษาองค์กรที่ได้รับรางวัลจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย(ทัศนีย์ เหลืองตระกูลกูร ,2550)และปัจจัยที่ทำให้การนำความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้ให้สำเร็จ(Kahre, Mirmehdi and Eram, 2011) ทำให้เกิดคำถามวิจัยคือ (1)เหตุใดองค์กรถึงดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Idowu and Papasolomou, 2007; กรรณิการ์ สิทธิดำรง, 2551) (2)เพื่อศึกษากลยุทธ์การทำการกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและ (3)อุปสรรคที่มีต่อการนำความรับผิดชอบต่อสังคมไปปฏิบัติ (Arevalo&Aravind, 2011) นอกจากนี้ยังมีตัวอย่างการวิเคราะห์ตามทฤษฎีที่ปรากฏว่าช่วยทำความเข้าใจเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมในแง่มุมต่างๆและการเก็บข้อมูลอีก คือ การเก็บข้อมูลวิธีจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรใช้ทฤษฎีปิรามิดความรับผิดชอบต่อสังคม และทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Jamali, 2008; Sachs, Maurer , Ruhli and Hoffmann,2006; Mishra &Suar , 2010) การเก็บข้อมูลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อสร้างแบรนด์ธนาคารให้ประสบความสำเร็จควรศึกษาจากผู้บริหารและจากเอกสาร(Kormann, Scharf and Fernandes, 2012) การเสาะหาด้านการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมสามารถใช้การศึกษาเอกสาร (Esa&Ghazali, 2012)

5.กรอบแนวคิดในการวิจัย

ความรับผิดชอบต่อสังคมอาศัยทฤษฎีหลายทฤษฎีให้คำอธิบาย ได้แก่

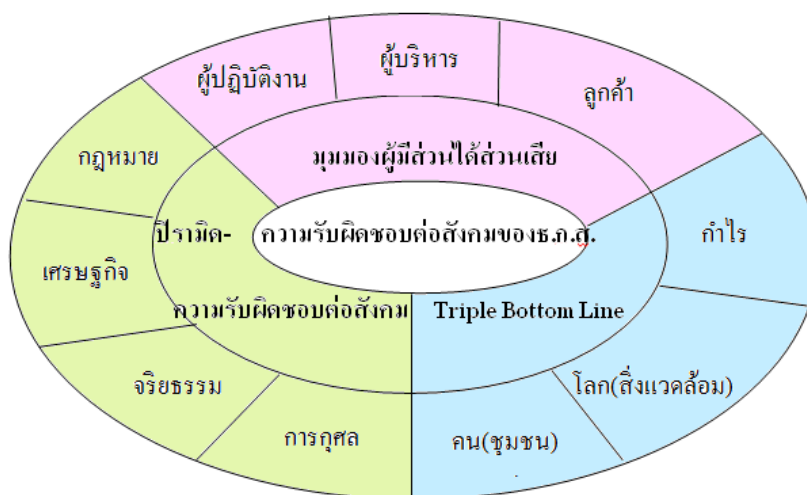
(1)ปิรามิดความรับผิดชอบต่อสังคม ประกอบไปด้วย การกุศล จริยธรรม กฎหมาย และเศรษฐกิจ มุ่งตอบคำถามวิจัย คือ เพราะเหตุใดช.ก.ส.ถึงนำความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ โดยทฤษฎีนี้จะใช้คำตอบจากคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตอบพร้อมทั้งค้นคว้าเพิ่มเติมทางเว็บไซต์ที่ช.ก.ส. ได้ให้ที่มาเอาไว้

(2)ทฤษฎี Triple Bottom Line ประกอบไปด้วย กำไร(Profit) คน/สังคม(People) และ โลก/สิ่งแวดล้อม(Planet)ตอบคำถามวิจัยคือ ช.ก.ส.มีผลการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างไรกิจกรรมแต่ละกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่ช.ก.ส.ทำ จะถูกจัดเข้าหมวดหมู่ว่าเป็นกิจกรรมด้านกำไร คน หรือสิ่งแวดล้อม โดยเป็นการประเมินเองจากการอ่านรายละเอียดกิจกรรมจากเว็บไซต์ของธนาคาร

(3)มุมมองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญประกอบไปด้วย ผู้ปฏิบัติงาน ลูกค้า และผู้บริหาร โดยในมุมมองนี้ผู้ที่ตอบคำถามวิจัยคือ ผู้บริหาร ลูกค้า และผู้ปฏิบัติงานตอบ ซึ่งได้ตอบคำถามวิจัย คือ (1) เพราะเหตุใดช.ก.ส.ถึงนำความรับผิดชอบต่อสังคม

มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ (2) ธ.ก.ส.มีผลการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างไร และ (3) ปัญหาและอุปสรรคใดที่ธ.ก.ส.ต้องเผชิญเมื่อนำความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้ในองค์กร

ซึ่งแนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัยสามารถทำเป็นกรอบแนวคิดได้ดังรูป คือ ภาพประกอบ5 กรอบแนวคิด



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของรัฐวิสาหกิจไทยเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา(Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงเหตุผลที่องค์กรรัฐวิสาหกิจดีเด่นนำความรับผิดชอบต่อสังคม มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อศึกษาผลการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของร.ก.ส. และศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่รัฐวิสาหกิจต้องเผชิญเมื่อนำความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้ในการบริหารงาน

แหล่งข้อมูล/ผู้ให้ข้อมูล

แหล่งข้อมูล/ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยสามารถแบ่งออกได้เป็นดังนี้ คือ

(1) แหล่งข้อมูลเอกสารจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ร.ก.ส.) ซึ่งมีลักษณะเป็นการวิจัยเอกสาร (Document Research) ที่เป็นการศึกษาที่เก็บรวบรวมข้อมูลด้านกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่ร.ก.ส.ดำเนินการ ได้แก่ เว็บไซต์ซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูลทั่วไป และรายละเอียดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นต้นรายงานการดำเนินงานเพื่อสังคม และสิ่งแวดลอมปีบัญชี 2555-2556และรายงานกิจการประจำปี 2557 (1 เมษายน 2557 - 31 มีนาคม 2558)

(2) ผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นเป็นการวิจัยภาคสนาม(Field Research) แบ่งบุคคลออกเป็น 3กลุ่ม ดังต่อไปนี้คือ

(2.1)ผู้บริหารคือคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดลอม จำนวน1คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 6 ท่าน

(2.2)ผู้ปฏิบัติงานของร.ก.ส.ในภาคใต้ตอนล่างโดยเป็นผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องคือด้านการพัฒนาชนบทและลูกค้าหรือด้านความรับผิดชอบต่อสังคมจำนวน 19คน และผู้บริหารของผู้ปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชนบทอีก 9คน รวมเป็น 28คนอย่างไรก็ตามเนื่องจากปัญหาด้านการเข้าถึงข้อมูลจึงเข้าถึงผู้ปฏิบัติงานได้เพียง 21 คนซึ่งผู้ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานจังหวัดดังต่อไปนี้คือ

ตาราง 5 จำนวนผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในภาคใต้ตอนล่าง

จังหวัด	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
สงขลา	2		2
นครศรีธรรมราช	3		3
ตรัง	1	1	2
พัทลุง	2		2
ปัตตานี	2		2
ยะลา	2		2
นราธิวาส	2		2
สตูล	2		2
ฝ่ายกิจการสาขา	2		2
รวม	27	1	28

(2.3)ชุมชนที่ช.ก.ส.ไปพัฒนาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในศูนย์ลำสินธุ์ อำเภอศรีนครินทร์จังหวัดพัทลุงซึ่งเดิมเป็นชุมชนต้นแบบแต่ต่อมาได้พัฒนามาเป็นศูนย์การเรียนรู้เรื่องเศรษฐกิจพอเพียงซึ่งเป็นศูนย์ที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่พัฒนาอย่างน่าสนใจในภาคใต้ตอนล่าง โดยเป็นการสัมภาษณ์ประชาชนจำนวน 10คนที่เป็นคณะกรรมการผู้ใหญ่บ้าน วิทยากร และแกนนำในการพัฒนาชุมชนจำนวน 5 คนและเป็นสมาชิกทั่วไปที่เคยเข้าร่วมกิจกรรมอีก 5 คน

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview form)ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง 3 ส่วน ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และชุมชนที่ช.ก.ส.ไปทำกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยมีประเด็นคำถามดังต่อไปนี้คือ

1.ประเด็นคำถามสำหรับผู้บริหาร ได้แก่ คำจำกัดความความรับผิดชอบต่อสังคม ที่มาและแนวคิดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมกระบวนการดำเนินการและการให้ความช่วยเหลือต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ผลดีจากกิจกรรม ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ การให้

ความสำคัญด้านงบประมาณในกิจกรรม และปัญหาและอุปสรรคของการนำความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรไปใช้

2. ประเด็นคำถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานได้แก่ คำนิยามความรับผิดชอบต่อสังคมการอบรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมการจัดสรรงบประมาณใน โครงการความรับผิดชอบต่อสังคม ความสนใจทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้บริหารระดับกลางและระดับสูง ระยะเวลาที่ใช้ ในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมลำดับความสำคัญในการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม และปัญหาและอุปสรรคของการนำความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้

3. ประเด็นคำถามสำหรับชุมชนได้แก่ คำจำกัดความความรับผิดชอบต่อสังคม โครงการความรับผิดชอบต่อสังคมที่เข้าร่วม กิจกรรมที่เคยเข้าร่วมแหล่งที่มาของข่าวสารใน โครงการความรับผิดชอบต่อสังคม ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม และทัศนคติที่มีต่อธ.ก.ส.

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย มีขั้นตอนดังต่อไปนี้คือ

1. ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ โครงการและกิจกรรมที่ธ.ก.ส.เคยได้ทำไว้
2. ติดต่อเลขาผู้บริหารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในเบื้องต้น และสร้างความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการวิจัยตลอดจนนัดหมายวัน เวลา และสถานที่สำหรับผู้ปฏิบัติงานติดต่อ โดยตรงหลังจากขออนุญาตจากธ.ก.ส.ผ่านมหาวิทยาลัย และสำหรับชุมชนติดต่อผ่านผู้ปฏิบัติงาน
3. ขึ้นเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียด และครบถ้วน อาทิ เทปบันทึกเสียง รายการประเด็นคำถาม แบบสัมภาษณ์ เป็นต้น
4. เข้าพบเพื่อสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ด้วยตัวเอง
5. บันทึกรายละเอียด และผู้วิจัยจะทำการถอดเทป และเรียบเรียงข้อมูลต่างๆ เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อสะดวกในการสรุปเนื้อหาและค้นคว้าเพิ่มเติมถึงความผิดปกติของข้อมูล
6. ขึ้นสรุปและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการสืบเสาะทางเอกสารมา เปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านความรับผิดชอบต่อสังคมช่วยตรวจสอบเครื่องมือจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ผศ.ดร.จุฑามณี ตรีะกุลมุกดา, ดร.ดรณิกร สุปันดี และดร.ปาริชาติ ตู่คำ ให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือโดยใช้แบบตรวจสอบ

ความตรงตามเนื้อหา(Content Validity) จากนั้นนำผลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกัน คำนวณหาความตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งคำนวณจากความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการวัดกับข้อคำถามที่สร้างขึ้น ดัชนีที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้อง หรือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์(Item-Objective Congruence Index : IOC) สูตรที่ใช้ในการคำนวณคือ

$$IOC = \sum R/n$$

R = ผลคูณของคะแนนกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญในแต่ละระดับความสอดคล้อง

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด(สุวิมล ศิริกานันท์, 2551)

สำหรับคะแนนที่อยู่ในเกณฑ์ผ่าน คือคะแนนที่มากกว่า 0.5 ขึ้นไป หากคะแนนต่ำกว่านี้จะมีการแก้ไขข้อคำถามใหม่จนกว่าคะแนนจะผ่านเกณฑ์ทั้งนี้จะมีคะแนนดังต่อไปนี้

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย(IOC)

ที่	รายการคำถาม	ผลคะแนน
1.คำถามสำหรับผู้บริหาร		
1.1	ให้ท่านให้คำจำกัดความในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมตามความคิดของท่านว่าหมายถึงอะไร	0.67
1.2	ให้ยกตัวอย่างกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่ทำหรือโดดเด่นในองค์กรของท่าน	1.00
1.3	ที่มาของแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมมีที่มาอย่างไรและก่อตั้งขึ้นได้อย่างไร	1.00
1.4	เป้าหมายด้านการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมคืออะไร	0.67
1.5	องค์กรได้รับผลตอบแทนดี ๆ อะไรกลับมาจากการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมบ้าง	1.00
1.6	จากการดำเนินกิจกรรมมีปัญหาอุปสรรคหรือไม่ มีอะไรบ้าง และได้ดำเนินการแก้ไขอย่างไร	1.00
1.7	องค์กรมีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้ประสบความสำเร็จด้านการนำความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้	0.67
1.8	มีการจัดลำดับความสำคัญด้านงบประมาณในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างไร	0.67

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย(IOC) (ต่อ)

ที่	รายการคำถาม	ผลคะแนน
2.คำถามสำหรับผู้ปฏิบัติงาน		
2.1	ให้ท่านให้คำจำกัดความในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมตามความคิดของท่านว่าหมายถึงอะไร	1.00
2.2	กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่องค์กรท่านทำมีอะไรบ้าง	1.00
2.3	ขั้นตอนการดำเนินงาน การทำความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นอย่างไร	0.67
2.4	การดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรท่าน ทำให้เกิดผลดีแก่ด้านใดบ้าง	0.67
2.5	ก่อนที่จะได้ทำกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ท่านมีความรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมาก่อนหรือไม่	0.67
2.6	องค์กรของท่านมีการจัดสรรงบประมาณในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างไร	1.00
2.7	มีการจัดระยะเวลาในการจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างไร	0.67
2.9	ผู้บริหารระดับสูงให้ความสนใจในการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมหรือไม่ อย่างไร	1.00
2.10	มีปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมีด้านใดบ้าง	1.00
3.คำถามสำหรับชุมชน		
3.1	ท่านเคยได้ยินเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมมาก่อนหรือไม่ ท่านเข้าใจว่าความรับผิดชอบต่อสังคมคืออะไร	1.00
3.2	ท่านเข้าร่วมกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมใดของรทส.กิจกรรมใดบ้าง	1.00
3.3	ท่านได้รับข่าวสารกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของรทส.จากแหล่งใดบ้าง	0.67
3.4	ร.ท.ส.พัฒนาชุมชนของท่านในด้านใด	0.67
3.5	ท่านได้รับประโยชน์อะไรจากกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมบ้าง	0.67
3.6	หลังจากได้เข้าร่วมกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ท่านรู้สึกอย่างไรต่อร.ท.ส.	1.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อมีการเก็บข้อมูลจากเอกสารและสัมภาษณ์จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 3 ฝ่าย ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และชุมชนที่ธ.ก.ศ.จัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้วิจัยจะมีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้คือเริ่มจากการถอดเทปจากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งสามฝ่าย จากนั้นจัดระเบียบข้อมูลด้วยการทำการวิเคราะห์เนื้อหา(Content Analysis) แล้วนำเนื้อหาต่างๆมาสรุปรวมเพื่อให้เห็นว่าข้อมูลใดบ้าง จากนั้นนำมาแบ่งเนื้อหาที่มีส่วนใกล้เคียงกันไว้ด้วยกันถือเป็นการให้รหัสข้อมูล(Coding) จากนั้นนำข้อมูลที่แยกแยะไว้มาแยกแยะประเด็นใหม่ตามหมวดหมู่ในประเด็นที่ต้องการวิเคราะห์ แล้วทำการหาข้อสรุปข้อมูลเพื่อทำการสังเคราะห์หาแบบแผน หรือความสัมพันธ์ของข้อมูล จากนั้นทำการตีความเพื่อนำเสนอข้อค้นพบหรือสาระสำคัญจากการศึกษาเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของธ.ก.ศ. สุดท้ายทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือเพียงใดผ่านการทบทวนกระบวนการต่างๆอีกครั้ง

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของรัฐวิสาหกิจไทย กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในภาคใต้ตอนล่างครั้งนี้งานวิจัยเป็นงานเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการศึกษาเอกสารต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตร รายงานการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมปีบัญชี 2555-2556 และรายงานกิจการประจำปี 2557 (1 เมษายน 2557 - 31 มีนาคม 2558) ประกอบกับการสัมภาษณ์ถึงโครงสร้างกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตร และชุมชนที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตรไปพัฒนา โดยเนื้อหาในบทนี้มีดังต่อไปนี้คือ

1. ข้อมูลทั่วไป
2. เหตุผลที่ร.ก.ส. นำความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ
3. ผลการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของร.ก.ส.
4. ปัญหาและอุปสรรคที่ร.ก.ส. ต้องเผชิญเมื่อนำความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้

1. ข้อมูลทั่วไป

จำนวนผู้ให้ข้อมูล

จากการสัมภาษณ์ถึงโครงสร้างแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 ฝ่ายทั้งนี้สามารถสรุปจำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ ดังในตารางคือ

ตาราง 6 สรุปจำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์

ผู้ถูกสัมภาษณ์	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
คณะอนุกรรมการกำกับด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	1		1
ผู้ปฏิบัติงาน	20	1	21
ชาวบ้านในชุมชน	8	2	10
รวม	36	3	39

สาเหตุที่จำนวนผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ชายกว่าร้อยละ 95 เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานต้องออกนอกพื้นที่ไปยังชุมชนต่างๆ จึงมีนโยบายให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ชาย ส่วนการสัมภาษณ์ชาวบ้านในชุมชนเนื่องจากผู้เข้าร่วมที่เข้าใจการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนใหญ่เป็นผู้ชายเช่นเดียวกัน คือกว่าร้อยละ 80

ความเป็นมาของศูนย์ลำสินธุ์

ศูนย์ลำสินธุ์หรือสินธุ์แพรทองก่อตั้งเป็นเครือข่ายเพื่อช่วยแก้ปัญหาของชาวบ้านในชุมชนตำบลลำสินธุ์ อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดพัทลุง ตั้งแต่ปีพ.ศ.2544 โดยไม่ทราบว่าการรวมตัวนั้นเรียกว่าเครือข่ายหรือภาคี ต่อมาเมื่อร.ก.ส.มีการพัฒนาเกษตรกรลูกค้าด้วยการเข้าไปทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ทางธนาคารได้สังเกตเห็นว่าชุมชนลำสินธุ์มีประสบการณ์การแก้ปัญหา มีคนที่มีศักยภาพและมีพื้นที่ใช้สอยเป็นของตัวเอง จึงยกให้เป็นศูนย์การเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง โดยสร้างอาคารสำหรับเป็นศูนย์ประชุมคนในชุมชน และใช้พื้นที่รอบข้างจัดแสดงวิถีเศรษฐกิจพอเพียง โดยจดทะเบียนพื้นที่ให้เป็นของสาธารณะกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและมนุษย์ มีเป้าหมายเพื่อสร้างความรู้ให้กับคน เป็นเครื่องมือในการพัฒนาตัวเองและพัฒนาคนที่มาเยี่ยมชม โดยถือว่าทุกคนเป็นผู้เรียนเหมือนกันหมด

จากการเก็บข้อมูลคนในชุมชน สามารถแบ่งออกเป็นหลายประเด็น ดังต่อไปนี้

1)ด้านการประชาสัมพันธ์กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม สำหรับการประชาสัมพันธ์สำหรับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของร.ก.ส.นั้นถือว่ามีหลากหลาย โดยผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้รับข่าวสารจากหลายช่องทาง ได้แก่ การจัดวิทยุคลื่นของอสมท.ในจังหวัดพัทลุง เจ้าหน้าที่ของร.ก.ส.สาขาศรีนครินทร์ และสาขาอำเภอเมืองพัทลุงเว็บไซต์ โฆษณาทางโทรทัศน์และร.ก.ส.ของอำเภอเมืองและอำเภอศรีนครินทร์โทรศัพท์หรือส่งหนังสือมาโดยตรง(ในกรณีที่เป็นผู้นำชุมชน) ดังเช่นการให้สัมภาษณ์คือ “ได้จากเจ้าหน้าที่ การทำวิทยุที่ร.ก.ส.ไปจัดให้คนพัทลุงของ อสมท.” (ชุมชนคนที่ 1) “สถานีวิทยุและเจ้าหน้าที่ของร.ก.ส.และคณะเครือข่ายสินธุ์แพรทองที่ทำงานอยู่”(ชุมชนคนที่ 2) “ร.ก.ส.สาขาศรีนครินทร์ และสาขาอำเภอเมืองพัทลุง” (ชุมชนคนที่ 3) และ “จากเจ้าหน้าที่และเว็บไซต์”(ชุมชนคนที่ 4) แสดงให้เห็นว่าประการแรกธนาคารมีความพยายามที่จะเข้าถึงลูกค้าโดยการส่งคนไปลงพื้นที่และบอกข่าวจากสาขา อีกประการหนึ่งคือนอกจากจะเป็นการเข้าถึงโดยผู้ปฏิบัติงานของร.ก.ส.แล้ว ชุมชนหรือลูกค้ายังมีความกระตือรือร้นที่จะหาแหล่งข้อมูลมาพัฒนาตนเอง ทำให้เกิดเป็นแรงผลักดันให้มีการพัฒนาตนเอง จึงเห็นได้ว่ามีความร่วมมือในการพัฒนาจากทั้งสองฝ่ายคือฝ่ายผู้ให้และผู้รับ

2)ด้านการพัฒนาชุมชน นอกจากทำศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงแล้ว ธ.ก.ส.ได้เข้ามาพัฒนาชุมชนหลายทาง ดังนี้คือ “นอกจากให้กู้ยืมทุนแล้ว ยังให้องค์ความรู้ที่นำมาใช้ที่บ้าน และเรื่องการปลูกป่า รักรป่า คือกิจกรรมธนาคารต้นไม้โดยการให้การอบรมจากธ.ก.ส. โดยสามารถเอาป่าไปเป็นที่ค้าประกัน(หนี้)ได้” (ชุมชนคนที่ 2) นอกจากนี้ยังมี “ที่นี้ก็มาทำเรื่องศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง ธนาคารต้นไม้ การลดหนี้เกษตรกร”(ชุมชนคนที่ 6) และ “พาไปศึกษาดูงานไปเรียนรู้เรื่องเตาเผาถ่านที่โคราช ตั้งแต่วันนั้นมาก็ใช้เตาเผาถ่านมาโดยตลอด ไม่เคยใช้ไฟฟ้า” (ชุมชนคนที่ 9) จากกิจกรรมที่ธ.ก.ส.ทำกับชุมชนแสดงให้เห็นว่าเป็นเรื่องการพัฒนาความเป็นอยู่ของชาวบ้านและเป็นเรื่องการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นการทำเพื่อการหวังผลในระยะยาว หรือความยั่งยืน แตกต่างไปจากการช่วยเหลือของรัฐบาลที่เน้นให้ประโยชน์สั้นๆ เห็นผลเร็ว เพราะอยู่ในตำแหน่งไม่นาน

3)ประโยชน์จากการเข้ามาพัฒนาชุมชนของธ.ก.ส. สิ่งที่ชาวบ้านในชุมชนได้รับจากธ.ก.ส.นั้นมีด้วยกันหลายประการ ดังนี้คือ“เราได้มีเพื่อนในยามที่เกิดภาวะคับขันในเชิงธุรกิจ ในเชิงความเป็นอยู่ และได้ทราบข่าวการเคลื่อนไหวการช่วยเหลือสังคมของรัฐบาล” (ชุมชนคนที่ 1) อันดับต่อมาคือ “ได้ความรู้ ได้อาชีพ ธ.ก.ส.พาไปศึกษาดูงานเกี่ยวกับการทำธนาคารความดี เป็นการรายงานว่าแต่ละวันแต่ละเดือนทำความดีอะไรบ้างก็จดบันทึกเอาไว้” (ชุมชนคนที่ 2) และ “ผมเป็นผู้นำจึงได้ช่วยเหลือชาวบ้าน การจัดสวัสดิการแก่สมาชิก” (ชุมชนคนที่ 3)มีการรับรู้ประโยชน์ที่ธ.ก.ส.เข้ามาพัฒนาชุมชนเป็นอย่างดี แสดงให้เห็นว่าสิ่งที่ธ.ก.ส.ทำไม่สูญเปล่าและชุมชนได้รับการพัฒนาอย่างแท้จริง

4)ความคิดเห็นที่ลูกค้าเกษตรกรมีต่อธ.ก.ส. จากการสัมภาษณ์พบว่าความคิดเห็นที่ลูกค้าเกษตรกรมีต่อธ.ก.ส.ส่วนใหญ่มีในเชิงบวก เนื่องจากกิจกรรมถือว่าตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังเห็นได้จากบทสัมภาษณ์คือ “มีความผูกพันกันมาโดยตลอด เป็นหน่วยงานรัฐที่ช่วยเหลือกันมาตลอด” (ชุมชนคนที่ 1) และ “รู้สึกว่ธ.ก.ส.เป็นเพื่อนในยามยาก เป็นเพื่อนคู่คิด ทุกครั้งที่มีความเดือดร้อนก็ต้องพึ่งธ.ก.ส.” (ชุมชนคนที่ 2)อย่างไรก็ตามมีลูกค้าเกษตรกรน้อยรายได้ให้ความคิดเห็นที่แตกต่างเนื่องจากยังไม่พอใจการทำงานของผู้ปฏิบัติงานทุกแง่มุม ดังเห็นได้จาก “รู้สึกดี แต่เขาก็มีข้อจำกัดก็เหมือนกัน นโยบายเขาดี แต่การนำไปปฏิบัติยังมีปัญหาอยู่คือเรื่องของคนของเขาตอนทำงานปล่อยงานทิ้งไว้ให้ชาวบ้านทำ เขาเป็นทั้งนักพัฒนาและนักธุรกิจ ทำทั้งสองอย่างจึงเป็นยาก และตอนประเมินงานเขาดูว่าออมเงินได้มากไหม กู้เงินแล้วคืนไหม แต่ไม่มีประเมินเรื่องความก้าวหน้าในชุมชน แต่เขาทำได้แค่นี้ก็ถือว่าพอแล้วเพราะเขามีงานประจำอีก” (ชุมชนคนที่ 10)ผลลัพธ์ที่เกิดจากการเข้ามาพัฒนาชุมชนนั้นทำให้เกิดการไว้วางใจ ความ

ผูกพัน และที่พึ่งพาแก่ชุมชน เป็นผลกระทบในแง่บวกแก่ตัวธนาคารเอง ซึ่งจะส่งผลดีต่อการเลือกใช้บริการธ.ก.ส.ในอนาคต แม้จะมีปัญหาด้านการดำเนินงานที่บกพร่องบ้างแต่ถือว่าเป็นส่วนน้อย

จากการที่ธ.ก.ส.เข้ามาพัฒนาชุมชนในตำบลลำสินธุ์ อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดพัทลุง พบว่าคนในชุมชนเคยเข้าร่วมหลายกิจกรรมของธ.ก.ส. เช่น ศูนย์การเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง ธนาคารต้นไม้ การทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย เป็นต้น โดยผ่านการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ตั้งแต่การโฆษณาทางโทรทัศน์ การติดป้ายประชาสัมพันธ์ที่สาขา ตลอดไปจนถึงเว็บไซต์ โดยชาวบ้านได้รับประโยชน์มากมายจากการเข้ามาของธ.ก.ส. ทำให้เขาได้รับความรู้ ประสบการณ์ และมีความเป็นอยู่ที่ดี เป็นผลให้คนในชุมชนได้เกิดความรู้สึกผูกพันกับเจ้าหน้าที่ และรู้สึกดีที่ธ.ก.ส.ได้เข้ามาช่วยเหลือตนซึ่งเป็นการตอบสนองเชิงบวกกลับไป

2. เหตุผลที่ธ.ก.ส. นำความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ

การให้คำนิยามความรับผิดชอบต่อสังคมของธ.ก.ส.

เพื่อที่จะเข้าใจเหตุผลที่ธ.ก.ส. นำความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้จึงต้องมีการให้คำนิยามความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน คำนิยามของธ.ก.ส. ที่เขียนในเว็บไซต์ และชุมชนที่ธ.ก.ส. เข้าไปดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

คำนิยามของผู้บริหาร พบว่าผู้บริหารได้ให้คำจำกัดความความรับผิดชอบต่อสังคม ว่าหมายถึง “เป็นเรื่องของการที่เราต้องไปดูแลกิจกรรมร่วมกับสังคม ทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและสถาบันที่เกี่ยวกับลูกค้า เป็นเรื่องที่เราจำเป็นต้องไปดูแล เป็นความรับผิดชอบต่อเราได้กำหนดไว้” จากคำนิยามชี้ให้เห็นว่าการทำความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นภารกิจที่ธนาคารให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นพิเศษและยังเป็นสิ่งที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์และภารกิจของธนาคาร

คำนิยามของผู้ปฏิบัติงานด้านพัฒนาลูกค้าและชนบท ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานด้านพัฒนาลูกค้าและชนบทหรือด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธ.ก.ส. ได้ให้คำจำกัดความว่า

“คือส่วนใหญ่บริษัทห้างร้าน เอกชนแสวงหาแต่กำไรเพียงอย่างเดียว แต่ปัจจุบันมันต้องคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสิ่งแวดล้อมด้วย เป็นการเอากำไร ไปคืนสู่สังคมเพื่อให้สังคมและสิ่งแวดล้อมยังคงอยู่”(ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 21)

หากดูจากบริบทที่ธ.ก.ส. ทำความรับผิดชอบต่อสังคมแล้วจะพบว่านอกจากการทำภารกิจหลักของธนาคารที่ทำการฝากเงินและออกสินเชื่อแล้ว ธ.ก.ส. ได้มุ่งไปที่การพัฒนาชุมชนที่เป็นลูกค้าเกษตรกรของธนาคารจึงทำให้ผู้บริหารมุ่งเน้นไปที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคือลูกค้าเป็นหลัก เนื่องจากองค์กรหรือผู้บริหารมุ่งเน้นการให้ความสำคัญไปที่ความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงปฏิบัติมากกว่า ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานจะให้เพิ่มสถานที่ที่อาจจะไม่ระบุอย่างชัดเจนว่าเป็นของใคร เช่น

สิ่งแวดล้อม เนื่องจากการลงมือปฏิบัติ แต่โดยใจความแล้วก็ได้แตกต่างกันมากนัก ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานกว่า 21 คน พบว่าคำนิยามที่ให้แก่ความรับผิดชอบต่อสังคมได้แตกต่างกันออกไปหลากหลายแนว สามารถสรุปได้ดังตารางนี้คือ

ตาราง 7 แสดงร้อยละของคำนิยามความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ปฏิบัติงาน

คำนิยาม	ร้อยละ
การตอบแทนสังคม	36.36
การดูแลสิ่งแวดล้อม	27.27
การดูแลลูกค้า	22.72
การไม่สร้างปัญหาให้ผู้อื่น	9.00
การกระทำเพื่อความยั่งยืน	4.54

คำนิยามของธ.ก.ส. ที่ปรากฏในเว็บไซต์ พบว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกับคำจำกัดความของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน แต่ครอบคลุมความหมายในหลายแง่มุมมากกว่า คือ “การบริหารจัดการองค์กรภายใต้กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่สมดุล มั่นคง และยั่งยืน” โดย ธ.ก.ส. ได้ยึดแนวปฏิบัติตามหลักมาตรฐานว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO26000) ขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization : ISO)

จากคำนิยามของธ.ก.ส. ที่ให้ไว้ในเว็บไซต์พบว่าครอบคลุมการปฏิบัติในหลักกำกับกิจการที่ดี การดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายฝ่าย เช่น พนักงาน ลูกค้า ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เมื่อเปรียบเทียบกับคำจำกัดความของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานแล้ว แสดงให้เห็นว่าธ.ก.ส. ในปัจจุบันได้มุ่งเน้นการดูแลลูกค้า ชุมชน และสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นการปฏิบัติงานจริง จึงทำให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานกลับกรองคำนิยามออกมาเป็นไปในลักษณะดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าฝ่ายนโยบายและฝ่ายปฏิบัติงานยังไม่ประสานเป็นหนึ่งเดียวกัน

คำจำกัดความของชุมชนลูกค้าเกษตรกร ด้านชุมชนลูกค้าเกษตรกรที่ธ.ก.ส. ไปทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยนั้น ได้ให้คำจำกัดความความรับผิดชอบต่อสังคมตามที่ธ.ก.ส. ไปทำกิจกรรมไว้ ว่าหมายถึง “มันคือการเข้ามาช่วยเหลือสังคมที่เราอยู่ร่วมกัน เพื่อรับผิดชอบต่อสิ่งที่เราใช้อยู่ทุกวัน นายทุนต้องเข้ามาช่วยกระจายความรู้”(ชุมชนคนที่ 2) “การที่เขา(ธ.ก.ส.)ลงทุนไปแล้วเขาไม่ได้แค่เอาดอกเบี้อย่างเดียว แต่ว่าเขาจะมาดูแลคนในชุมชนด้วย อย่างเช่น การให้ความรู้ด้านเศรษฐกิจพอเพียง การให้ความรู้เรื่องความเป็นอยู่ การสร้างอาชีพ”(ชุมชนคนที่ 6) จาก

คำอธิบายของลูกค้าในชุมชนที่ธ.ศ.ได้ไปพัฒนามา พบว่ามีความเข้าใจในการทำความเข้าใจกับข้อต่อสังคมเป็นอย่างดี เกิดจากการอธิบายให้ความรู้แก่ชุมชนในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ โดยแสดงให้เห็นว่าในการรับรู้ของลูกค้าเกษตรกรนั้นเขาได้รับการตอบแทนคืนจากการได้กำไรของธ.ศ. โดยเป็นการให้ความรู้และพัฒนาสังคมและลูกค้าควบคู่กันไป โดยมีมุมมองว่าสังคมและลูกค้าเป็นสิ่งเดียวกัน ซึ่งจากคำนิยามที่ชุมชนได้ให้คำนิยามไว้สามารถนำมาสรุปได้ดังนี้คือ

ตาราง 8 แสดงร้อยละของคำนิยามความรับผิดชอบต่อสังคมของชุมชน

คำนิยาม	ร้อยละ
เพื่อตอบแทนสังคม	80
เพื่อดูแลลูกค้า	20

ทั้งนี้คำจำกัดความทั้งสองสอดคล้องกับการให้ความหมายที่ผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ คือ การดำเนินการด้านจริยธรรม เพื่อการดูแลและใส่ใจในสิ่งแวดล้อมรอบตัวองค์กร ไม่ว่าจะองค์กรจะเป็นเอกชน รัฐวิสาหกิจ หรือรัฐ ทั้งทางด้านบุคคลซึ่งประกอบไปด้วยพนักงาน ลูกค้า ซัพพลายเออร์ ชุมชน และด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งที่ใกล้และไกลองค์กร อย่างไรก็ตามคำจำกัดความของผู้วิจัยยังขาดจุดมุ่งหมายในการทำความเข้าใจกับข้อต่อสังคม ดังที่ธ.ศ.ได้ให้ไว้คือ เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่สมดุล มั่นคง และยั่งยืน โดยคำหลักสำหรับการทำความเข้าใจกับข้อต่อสังคม คือ การพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับคำจำกัดความของ World Business Council on Sustainable Development(2001) คือ “การดำเนินธุรกิจภายใต้หลักจริยธรรมและการกำกับที่ดี ควบคู่ไปกับการใส่ใจดูแลรักษาสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน”

ที่มาของแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม

เพื่อศึกษาเหตุผลที่ธ.ศ.นำความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจว่าเป็นไปในลักษณะใด ตามแนวคิดปริามิตความรับผิดชอบต่อสังคมของแคร์รอลผลจากการเก็บข้อมูลเรื่องสาเหตุและความเป็นมาของแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมพบว่า “เป็นเรื่องที่ธ.ศ. กำหนดไว้เป็นนโยบายตั้งแต่ต้น ส่วนหนึ่งเป็นการทำเพื่อคืนกำไรให้เรา ที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ว่าจะต้องมีกำไร แล้วก็ตั้งงบประมาณไว้ว่าปีหนึ่งเราจะทำเท่าไร แต่อีกส่วนหนึ่งก็ออกมาจากจริยธรรมคุณธรรม เป็นจิตสำนึกหนึ่งที่ถูกไปกับการทำงาน”(ผู้บริหาร)

แผนยุทธศาสตร์ที่ผู้บริหารกล่าวถึง ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ปี 2558-2562

(ดูทั้งหมดในหน้า 37-44)

“ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์พัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการที่เกื้อกูลต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น สนับสนุนสินค้าลดการเผาทำลายสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมให้เยาวชนมีนิสัยรักการออม

กลยุทธ์เพิ่มผลิตภาพขององค์กรและเครือข่าย โดยจัดทำระบบบริหารจัดการพลังงาน ขยายผลการพัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่อง

กลยุทธ์ส่งเสริมดูแลกิจกรรมทางสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยสนับสนุนชุมชนมีส่วนร่วมในการดูแลสิ่งแวดล้อมให้รักษ์ป่า รักน้ำ รักดิน รักอากาศ พัฒนาผู้ผลิตเข้าสู่มาตรฐานเกษตรอินทรีย์ ขยายผลธนาคารต้นไม้ สานสัมพันธ์ชุมชนรอบรั้วธ.ก.ส.” (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2559)

เนื่องจากการทำความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นยุทธศาสตร์ 1 ใน 6 ยุทธศาสตร์ของธ.ก.ส. ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าการทำความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กร เป็นสิ่งที่พนักงานและผู้บริหารให้ความใส่ใจในการปฏิบัติ

ความรับผิดชอบต่อสังคมของธ.ก.ส.เกิดขึ้นจากเหตุผลทางด้านเศรษฐกิจ กฎหมายและการกุศล แตกต่างจากบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ที่เกิดจากเหตุผลครบทั้งสี่ข้อ จึงอาจกล่าวได้ว่าความกดดันจากลูกค้าไม่มีผลต่อธ.ก.ส. ในแง่ที่ทำการกิจกรรมเพื่อความรับผิดชอบต่อสังคม

3.ผลการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธ.ก.ส.

ผลการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

1.กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของธ.ก.ส.แบ่งตาม Triple Bottom Line (3Ps) ตั้งแต่ปี 2555-2558

ตาราง 9 กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของธ.ก.ส.แบ่งตาม Triple Bottom Line (3Ps)

ปี	รายการกิจกรรม	ความรับผิดชอบต่อสังคมแบ่งตามTriple bottom Line(3Ps)		
		คน/ชุมชน (People Responsibility)	โลก/สิ่งแวดล้อม (Planet Responsibility)	กำไร (Profit Responsibility)
2555	1.โครงการพัฒนาชุมชนต้นแบบ	✓		
	2.โครงการธนาคารต้นไม้	✓	✓	
	3.โครงการศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียง	✓		
	5.โครงการกองทุนวิสาหกิจ	✓		✓

ตาราง 9 กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของธ.ก.ส.แบ่งตาม Triple Bottom Line (3Ps)(ต่อ)

ปี	รายการกิจกรรม	ความรับผิดชอบต่อสังคมแบ่งตามTriple bottom Line(3Ps)		
		คน/ชุมชน	โลก/สิ่งแวดล้อม	กำไร
		(PeopleResponsibility)	(Planet Responsibility)	(Profit Responsibility)
2555	6.ธ.ก.ส. มอบทุนการศึกษา "โครงการพยาบาลของชุมชนคืน ถิ่น"	✓		
	7. โครงการส่งเสริมชุมชนปลูก ผักในกระถางแบบพอเพียงและ การเพาะถั่วงอกกินเองในบ้าน	✓		
	8.โครงการคืนชีวิต คืนชุมชน ให้ คนไทย	✓		
	9.ธ.ก.ส. มอบทุนชะกาดให้แก่ เด็กนักเรียนในพื้นที่ให้บริการ ของ สนจ.กระบี่	✓		
	10.โครงการแนวร่วมดูแลคลอง		✓	
	11.ธ.ก.ส. มอบผ้าห่มช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยหนาว	✓		
2556	1.โครงการพัฒนาชุมชนต้นแบบ ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจ พอเพียง	✓		
	2.โครงการพัฒนาชุมชนต้นแบบ ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจ พอเพียง : ธนาคารต้นไม้ วิถี แห่งความพอเพียง มั่งคั่ง ยั่งยืน	✓	✓	
	3.โครงการศูนย์เรียนรู้เพื่อการ พัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ ธ.ก.ส	✓		
	4.โครงการ โรงเรียนธนาคาร	✓		✓

ตาราง 9 กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของช.ก.ส.แบ่งตาม Triple Bottom Line (3Ps)(ต่อ)

ปี	รายการกิจกรรม	ความรับผิดชอบต่อสังคมแบ่งตามTriple bottom Line(3Ps)		
		คน/ชุมชน (PeopleResponsibility)	โลก/สิ่งแวดล้อม (Planet Responsibility)	กำไร (Profit Responsibility)
2556	5.โครงการการออมที่เป็น สวัสดิการเพื่อการดำรงชีวิตใน วัยสูงอายุของเกษตรกร(กองทุน ทวีสุข)	✓		✓
	6.ช.ก.ส. จัดขบวน "การรวน น้ำใจ สู้ร่องๆชายแดนใต้"	✓		
	7.ช.ก.ส. มอบทุนแก่โรงเรียน บ้านตาล	✓		
	8.ช.ก.ส. รวบรวมใจสู้ภัยแล้ง จ. อุดรธานี	✓		
	9.มหกรรมรณรงค์สัญจร "การ กำจัดโรคพยาธิใบไม้ตับ ลด มะเร็งท่อน้ำดี ปี 2556"	✓		
	10. มอบทุนการศึกษา แก่สมาชิก โครงการกองทุนทวีสุข	✓		
	11.ช.ก.ส. มอบทุนบุตรหลาน เกษตรกร	✓		
	12.กองทุนพัฒนากีฬาฟุตบอล	✓		
	13.โครงการค่ายเรียนรู้ โรงเรียน ธนาคารสานฝันนักเรียนวัย เยาว์	✓		
	14.โครงการผลิตนักรณรงค์สุข กินถิ่น	✓		
	15.ช.ก.ส.มอบเงิน ให้แก่มูลนิธิ ราเคลออฟไลฟ์	✓		

ตาราง 9 กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของร.ก.ส.แบ่งตาม Triple Bottom Line (3Ps)(ต่อ)

ปี	รายการกิจกรรม	ความรับผิดชอบต่อสังคมแบ่งตามTriple bottom Line(3Ps)		
		คน/ชุมชน (PeopleResponsibility)	โลก/สิ่งแวดล้อม (Planet Responsibility)	กำไร (Profit Responsibility)
2556	16.ร.ก.ส. ลงพื้นที่ช่วยเหลือผู้ ประสบอุทกภัยในพื้นที่ จ. ปราจีนบุรี	✓		
	17.ร.ก.ส. จัดพิธีส่งมอบรถ แทรกเตอร์	✓		
	18.ร.ก.ส. มอบทุนทางการแพทย์	✓		
	19.ร.ก.ส.มอบต้นกล้าเห็ดกึ่ง- สักสยามินทร์ จ.นครราชสีมา		✓	
2557	1.โครงการพัฒนาชุมชนต้นแบบ ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจ พอเพียง	✓		
	2.โครงการพัฒนาชุมชนต้นแบบ : ธนาคารต้นไม้ วิถีแห่งความ พอเพียง	✓	✓	
	3.โครงการศูนย์เรียนรู้เพื่อการ พัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ ร.ก.ส	✓		
	4.โครงการ โรงเรียนธนาคาร	✓		✓
	5.โครงการการออมที่เป็น	✓		✓
	สวัสดิการเพื่อการดำรงชีวิตใน วัยสูงอายุของเกษตรกร (กองทุนทวิสุข)			
	6.กิจกรรมเพื่อสังคมและ สิ่งแวดล้อมที่ อ. โนนแดง จ. นครราชสีมา	✓	✓	

ตาราง 9 กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของร.ก.ส.แบ่งตาม Triple Bottom Line (3Ps)(ต่อ)

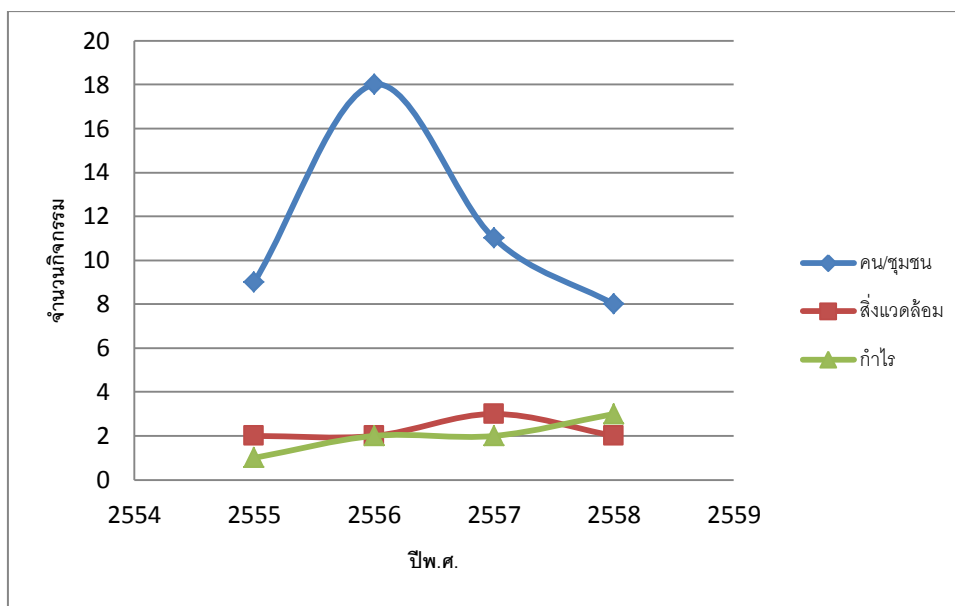
ปี	รายการกิจกรรม	ความรับผิดชอบต่อสังคมแบ่งตามTriple bottom Line(3Ps)		
		คน/ชุมชน (PeopleResponsibility)	โลก/สิ่งแวดล้อม (Planet Responsibility)	กำไร (Profit Responsibility)
2557	7.ร.ก.ส.ช่วยเหลือผู้ประสบภัย แผ่นดินไหว	✓		
	8.โครงการร.ก.ส. คู่ใจ คู่ภัย หนาว	✓		
	9.กิจกรรม ร.ก.ส. สร้างสุข BAAC Happy Society		✓	
	10.โครงการโอบน้ำมิตร อุ้ม น้ำใจ ครอบครัวไทยด้วยกัน	✓		
	12.โครงการเรียนรู้ธรรมชาติ มุ่งเน้นสังคมและสิ่งแวดล้อม จ. พิจิตร	✓		
	13.ร.ก.ส. ถวายข้าวสารหมั่นโล ให้วัดพระบาทน้ำพุ จากกิจกรรม Ice Bucket Challenge	✓		
2558	1.โครงการพัฒนาชุมชนต้นแบบ ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจ พอเพียง	✓		
	2.โครงการพัฒนาชุมชนต้นแบบ : ธนาคารต้นไม้ วิถีแห่งความ พอเพียง	✓	✓	
	3.โครงการศูนย์เรียนรู้เพื่อการ พัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ ร.ก.ส	✓		
	4.โครงการ โรงเรียนธนาคาร	✓		✓

ตาราง 9 กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของช.ก.ส.แบ่งตาม Triple Bottom Line (3Ps)(ต่อ)

ปี	รายการกิจกรรม	ความรับผิดชอบต่อสังคมแบ่งตามTriple bottom Line(3Ps)		
		คน/ชุมชน (People Responsibility)	โลก/สิ่งแวดล้อม (Planet Responsibility)	กำไร (Profit Responsibility)
2558	5.โครงการการออมที่เป็น สวัสดิการเพื่อการดำรงชีวิตใน วัยสูงอายุของเกษตรกร(กองทุน ทวิสุข)	✓		✓
	6.โครงการปลูกผักสวนครัวรั้ว กินได้	✓		
	7.ช.ก.ส. มอบทุนการศึกษา โครงการพัฒนาศักยภาพ บุคลากรสาธารณสุข	✓		
	8.ปลูกป่าไทย-ลาว		✓	
	9.กิจกรรมสัปดาห์การออมกับ โรงเรียนธนาคาร	✓		✓

เพื่อให้สามารถวิเคราะห์และเห็นแนวโน้มกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของ
ช.ก.ส.แบ่งตามทฤษฎี Triple Bottom Line(3Ps) ตั้งแต่ปี 2555-2558 สามารถทำเป็นแผนภูมิกราฟ
และแผนภูมิวงกลมได้ดังต่อไปนี้

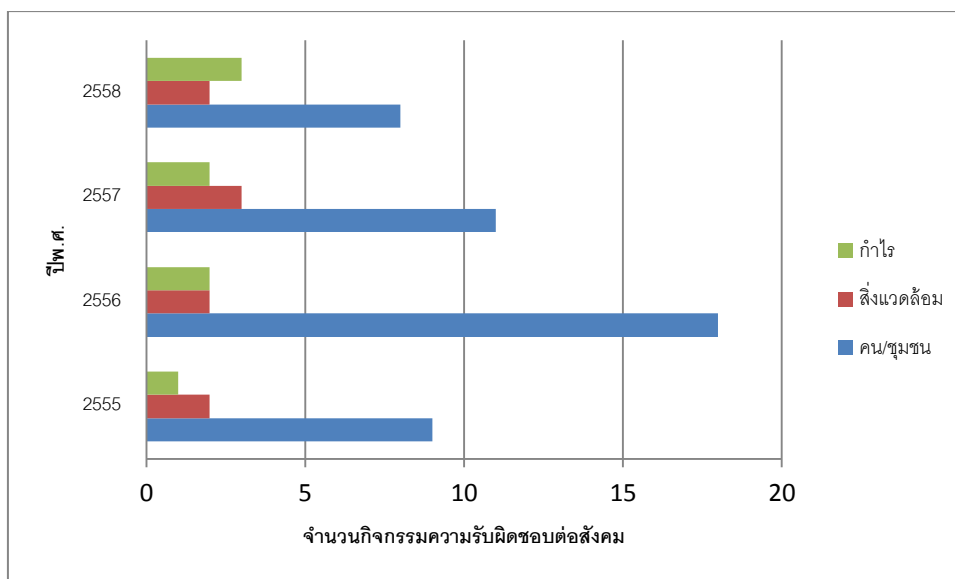
1)แผนภูมิกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมแบ่งตาม Triple Bottom Line(3Ps)
ตามรายปีตั้งแต่พ.ศ. 2555-2558



จากแผนภูมิสามารถเห็นได้ว่าการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมผลที่เกิดกับชุมชนหรือคน(People)นั้นมีมากกว่าสิ่งแวดล้อม(Planet) และกำไร(Profit)ค่อนข้างมาก โดยอย่างไรก็ตามกิจกรรมที่เกิดผลดีกับคนนั้นมีแนวโน้มลดลงมีปริมาณที่ใกล้เคียงกับสิ่งแวดล้อมและกำไรมากขึ้นในปี พ.ศ. 2558 แต่ยังมีสัดส่วนที่มากกว่าสิ่งแวดล้อมและกำไรอยู่ค่อนข้างมาก แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาคน นอกจากนี้จากแผนภูมียังเห็นแนวโน้มที่ลดลงของการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม โดยลดลงมากกว่าการทำกิจกรรมด้านผลกำไรในปีพ.ศ.2558 เนื่องจากเศรษฐกิจยังอยู่ในช่วงถดถอยอย่างต่อเนื่อง ทำให้สถาบันการเงินระมัดระวังการให้สินเชื่อแก่ภาคธุรกิจและภาคครัวเรือนมาตั้งแต่ไตรมาส 1/2558(ธนาคารแห่งประเทศไทย,2558)ส่งผลให้เกิดเป็นนโยบายกำหนดแผนของธ.ก.ส.ให้หันมาดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่เน้นดูแลทางด้านกำไรมากขึ้น

2)เปรียบเทียบจำนวนกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของธ.ก.ส.ที่ทำแยกตาม Triple Bottom Line(3Ps) ในพ.ศ.2555-2558

ปีพ.ศ.	จำนวนกิจกรรมแบ่งตาม 3Ps		
	คน/ชุมชน	สิ่งแวดล้อม	กำไร
2555	9	2	1
2556	18	2	2
2557	11	3	2
2558	8	2	3



จากกราฟแสดงให้เห็นว่า กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่ช.ก.ส.ทำในช่วงปี พ.ศ.2555 นั้น ส่วนใหญ่เป็นกว่าร้อยละ 75 เป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อคน/ชุมชน(People) รองลงมา เป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อสิ่งแวดล้อมกว่าร้อยละ 17 และเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผลกำไรแก่ตัวองค์กรเองกว่า ร้อยละ 8

ในปีพ.ศ.2556 กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น ส่วนใหญ่เป็นกว่าร้อยละ 82 เป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อคน/ชุมชน(People)ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วจากร้อยละ 75 รองลงมา เป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อสิ่งแวดล้อม(Planet)และกิจกรรมเพื่อกำไรที่เท่ากันคือกว่าร้อยละ 9

กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่ช.ก.ส.ทำในช่วงปีพ.ศ.2557 นั้น ส่วนใหญ่ เป็นกว่าร้อยละ 69 เป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อคน/ชุมชน(People)ซึ่งลดลงจากปีที่แล้วเพียงเล็กน้อยจาก ร้อยละ 82 รองลงมา เป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อสิ่งแวดล้อม(Planet)กว่าร้อยละ 19 และเป็นกิจกรรมที่ทำ เพื่อผลกำไร(Profit)แก่ตัวองค์กรเองกว่าร้อยละ 12 โดยพบว่ากิจกรรมที่ทำเพื่อกำไร ได้เพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 9 ในปีก่อน

และในปีพ.ศ. 2558 กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่ช.ก.ส. ส่วนใหญ่เป็นกว่า ร้อยละ 62 เป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อคน/ชุมชน(People)ซึ่งลดลงจากปีที่แล้วจากร้อยละ 69 รองลงมา เป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อกิจกรรมที่ทำเพื่อผลกำไร(Profit)แก่ตัวองค์กรเองกว่าร้อยละ 23 โดยพบว่า กิจกรรมที่ทำเพื่อกำไร ได้เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 12 ในปีที่แล้ว และเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อสิ่งแวดล้อม (Planet)กว่าร้อยละ 15

2. กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในภาคใต้ตอนล่าง

กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในประเทศไทยมี 8,400 กิจกรรม โดยเป็นการทำความรับผิดชอบต่อสังคมในภาคใต้ตอนล่าง 760 กิจกรรม โดยสามารถแบ่งเป็น 4 อันดับที่มีกิจกรรมมากที่สุด ดังต่อไปนี้

1. ธนาคารต้นไม้ 608 กิจกรรม ทำเพื่อให้คนปลูกต้นไม้ รักษาสิ่งแวดล้อมและเกิดกระบวนการมีส่วนร่วมของคนภายในชุมชนกิจกรรมมีข้อบังคับว่าต้องมีสมาชิกเป็นกรรมการ 9 คนสมาชิกทั่วไป 30 คน เพื่อที่จะสามารถริเริ่มกิจกรรมได้

2. การจัดการน้ำผ่านฝายชะลอน้ำ 322 กิจกรรม โดยแบ่งเป็นทำฝายขนาดเล็กและขนาดกลาง ขนาดเล็กคือประเภทใช้เงินไม่เกิน 35,000 บาท และขนาดกลางไม่เกิน 155,000 บาท โดยจะต้องมีส่วนร่วมของคนในชุมชน และทั้งจากภาคของส่วนราชการ ใช้วัสดุคิป์ที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ธนาคารออกค่าวัสดุและค่าอาหารเพื่อช่วยดำเนินการ แต่จะไม่ออกค่าแรงโดยเด็ดขาด ฝายชะลอน้ำจะต้องผ่านคณะกรรมการระดับจังหวัด เมื่อผ่านแล้วไปยังระดับประเทศและส่งไปยังคณะกรรมการความรับผิดชอบต่อสังคม โดยใช้ข้อมูลแผนผังของกรมธรณีวิทยา เมื่อเสร็จแล้วต้องมีคนคอยดูแลโครงการต่อซึ่งก็คือคนในชุมชน และในปี 2558 มีจำนวนฝายขนาดเล็ก 300 ฝาย และอีก 22 ฝายเป็นฝายขนาดกลาง โดยไม่มีฝายขนาดใหญ่แต่อย่างใด

3. การทำเกษตรอินทรีย์ในภาคใต้ตอนล่างปีพ.ศ. 2558 มี 8 โครงการ จาก 130 โครงการทั่วประเทศ โดยแบ่งเป็น การทำเกษตรแปลงใหญ่ เกษตรแบบห่วงโซ่อุปทาน เกษตรแบบกลุ่ม เกษตรพันธุ์ข้าว และเกษตรนวัตกรรม-อุตสาหกรรม โดยถือเป็นการพัฒนาอาชีพให้ชาวบ้าน ได้ทำเกษตรแบบปลอดภัย รวมถึงเสริมสร้างรายได้ให้กับชุมชน

4. กิจกรรมแปรรูปข้าวไรซ์เบอร์รี่ ทำร่วมกับมูลนิธิเพื่อนพึ่งพา(ภา)ยามยาก ในปี 2558 ทำกิจกรรมสำเร็จและได้ส่งเข้าประกวด 5 ราย

อย่างไรก็ตาม แม้โครงการหลักที่ร.ท.ส. ได้ประชาสัมพันธ์ด้วยจะมีการทำศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงด้วย แต่ไม่จัดว่าเป็นกิจกรรม แต่เป็นการจัดอำนวยความสะดวกในการให้คำแนะนำและให้เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงจึงไม่นำมาร่วมในการนับประเภทแต่อย่างใด โดยในภาคใต้ตอนล่างมีศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงมี 32 แห่ง

3. ผลดีที่ได้รับจากการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม

ผลลัพธ์ที่ได้จากการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่รทส.ทำมาโดยตลอดนั้น เป็นที่ประจักษ์แจ้งแก่พนักงานด้วยกันสามประการ นั่นคือ

1) "ทำให้ชุมชนมั่งคั่ง มั่งคั่ง และยังยืนจากการดูแลชุมชนของเขาเอง ส่วนสภาพแวดล้อมทางภูมิอากาศก็ดีขึ้น และเขาสามารถชำระหนี้ธนาคารได้"(ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 21)

2)“ให้ทุกคนได้รู้จักชกส.มากขึ้นในฐานะนักพัฒนาชนบท และทำให้ลูกค้าเป็นลูกค้าที่ดี คือสร้างรายได้ให้กับธนาคาร มองธนาคารว่าเป็นเครือข่ายในการให้ความช่วยเหลือเกษตรกร เป็นเครื่องมือของรัฐบาลในการทำงานต่างๆ”(ผู้ปฏิบัติงานคนที่4)

3)“ได้รับรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น”(ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 12)

ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม

การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมมีขั้นตอนที่แตกต่างกันไปตามกิจกรรม แต่อย่างไรก็ตามมีจุดร่วมที่คล้ายคลึงกัน คืออันดับแรกจะมีการคัดเลือกชุมชนลูกค้าเกษตรกรที่จะพัฒนา ผู้ปฏิบัติงานบางรายที่ทำหน้าที่นี้มานานย่อมจะทราบว่าชุมชนไหนพร้อมหรือขาดตกบกพร่องในเรื่องใดบ้าง จึงสามารถเลือกชุมชนที่พร้อมจะพัฒนาขึ้นมาได้ โดยสิ่งที่พร้อมหรือควรมีก็คือผู้นำที่เข้มแข็ง หรืออาจมีปราชญ์ชาวบ้านที่ยินดีให้ความร่วมมือในการพัฒนา และสิ่งที่ขาดคือขาดกำลังเงินหรือความร่วมมือกัน ซึ่งเจ้าหน้าที่ช.ก.ส.สามารถเติมเต็มโครงการได้เป็นอย่างดี เมื่อมีการคัดเลือกชุมชนเสร็จหลังจากนั้นก็คัดเลือกคณะกรรมการชุมชนเพื่อคอยประสานงานและเก็บข้อมูลให้ธนาคารการเก็บข้อมูลคือการสอบถามความคิดเห็นของคนในชุมชนว่าต้องการทำกิจกรรมอะไร มีจุดแข็งอย่างไร ภายในชุมชนมีทรัพยากรอะไรที่สามารถพัฒนาอาชีพ รายได้ หรือความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น เมื่อมีการตกลงกันได้และโครงการมีความก้าวหน้าพอสมควรก็จะมีการตั้งบัญชีประจำชุมชนขึ้น จากนั้นช.ก.ส.ก็จะโอนเงินเพื่อใช้ทำกิจกรรมต่างๆต่อไป

โดยส่วนใหญ่แล้วช.ก.ส.ทำความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยกิจกรรมที่สนับสนุนการพัฒนาคนหรือชุมชน รองลงมาคือสิ่งแวดล้อมและผลกำไร นอกจากนี้ยังได้ผลประโยชน์ด้านความราบรื่นในการคืนเงินกู้จากเกษตรกร ได้ชื่อเสียง และได้รับรางวัลจากสคร. เป็นผลดีแก่ตัวธนาคารและลูกหนี้เอง

4.ปัญหาและอุปสรรคที่ช.ก.ส.ต้องเผชิญเมื่อนำความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้

ปัญหาและอุปสรรคในการทำความรับผิดชอบต่อสังคม

ในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม มีปัญหาและอุปสรรคหลายด้านที่ต้องคำนึงถึง โดยสามารถแบ่งแยกประเด็นได้สองประเภทคือประเด็นภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ดังต่อไปนี้

1.ปัจจัยภายในองค์กร

1.1การจัดการความรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยร้อยละ 100 ของผู้ปฏิบัติงานรายงานว่ามีจัดการความรู้ให้แก่พนักงานก่อนมีการไปลงมือปฏิบัติจริง โดยมีทั้งในส่วนการให้

คำชี้แจงรายละเอียดโครงการแก่ผู้ปฏิบัติงานทำเป็นหนังสือเป็นเบื้องต้น การจัดอบรมให้ความรู้ตลอดไปถึงการพาไปศึกษาดูงานยังสถานที่หรือชุมชนที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาชุมชน ดังที่มีการให้สัมภาษณ์คือ “ในเบื้องต้นเรามีการถ่ายทอดองค์ความรู้ตรงนี้ มีทีมงานพัฒนาลูกค้าของจังหวัด และตัวผู้นำก็มีการถ่ายทอดองค์ความรู้ตรงนี้ด้วย มีการอบรม 5-6 ครั้งต่อปี” (ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 8) และ “มีการจัดหาความรู้ไว้ให้ก่อน ความรู้ที่ให้เรานั้นไปที่ปฏิบัติจริง เรานำไปดูชุมชนที่เขาประสบความสำเร็จ พาไปเรียนรู้ของจริง เราไม่ได้ยึดเย็ดแต่ค่อยๆแทรกซึมไป ความรู้ที่ให้พนักงานต้องให้เรื่อยๆ ไม่มีที่สิ้นสุดเพราะโลกมันเปลี่ยนไปเรื่อยๆ” (ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 18)

1.2 การจัดสรรงบประมาณ การออกนโยบายจากธ.ก.ส.ว่าจะจ่ายเงินให้กับกิจกรรมใดๆก็ตามเป็นหน้าที่ของส่วนกลาง แต่อย่างไรก็ตามผู้เบิกของงบประมาณเป็นหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน โดยมีความเห็นด้านงบประมาณที่หลากหลายกันไป ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 86 ให้ความเห็นว่างบประมาณมีเพียงพอแล้ว “ธกส.พยายามให้งบประมาณเต็มที่ แต่ก็มียกงบประมาณจำกัด ถือว่าไม่มากไม่น้อยจนเกินไป ในโครงการไหนที่ไม่พอก็สามารถขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานราชการได้” (ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 2) อีกส่วนหนึ่งเห็นว่างบประมาณที่ให้ไปมากจนความจำเป็นด้วยซ้ำ “ถือว่างบประมาณที่จัดหาให้มาถือว่าเพียงพอ แต่ว่าปริมาณงานมันเยอะ ดำเนินการไม่ทัน” (ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 14) แต่ผู้ปฏิบัติงานอีกจำนวนหนึ่งยังเห็นว่างบประมาณที่ให้ไม่เพียงพอ เพราะความต้องการของชุมชนนั้นมีไม่จำกัด “งบประมาณที่จัดให้ถือว่าค่อนข้างลำบากเพราะไม่ใช่หน่วยงานราชการที่ทำงานด้านนี้โดยตรง แต่ได้ทำกิจกรรมช่วยเหลือสังคม นอกจากนั้นธ.ก.ส.ไม่ได้ประชาสัมพันธ์มาก แต่พยายามลงเงินให้กิจกรรมเท่าที่ทำได้ คนที่ไม่เข้าใจจะมองว่าธ.ก.ส.จ่ายเงินน้อย” (ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 5) โดยทั้งนี้ผู้บริหารที่ออกนโยบายยืนยันว่าธ.ก.ส.ให้ความสำคัญกับงบประมาณคือ “การดำเนินงานด้าน CSR เราทำเป็นแผนแม่บท คิดเป็นร้อยละด้วยซ้ำไป แผนที่เราจัดคือ ร้อยละ 20 ของงบประมาณประจำปี” (ผู้บริหาร) ซึ่งความพอหรือไม่พอขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละบุคคลและขึ้นอยู่กับความเข้าใจในกฎระเบียบว่าสามารถเบิกของบประมาณเพิ่มเติมได้จากธ.ก.ส.หรือหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

1.3 การจัดระยะเวลาในการจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมระยะเวลาในการจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมแสดงถึงความใส่ใจและความต่อเนื่องของธกส.ว่ามีต่อการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมมากน้อยเพียงใด โดยจากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน พบว่ากิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม “ทำตลอดทั้งปีบัญชีคือ 1 เมษายน – 31 มีนาคม ในปีถัดไป ไม่ใช่แค่เดือนใดเดือนหนึ่ง” (ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 6) และ “กิจกรรมจะจัดตามรอบปีบัญชีของธนาคาร

คือ 1 เมษายน –31 มีนาคมของปีถัดไป ส่วนกลางจะออกกำหนดการว่าแต่ละปีบัญชีควรมีกิจกรรมอะไรบ้างและในแต่ละปีต้องสิ้นสุดกิจกรรม” (ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 4)

1.4 ระดับความสนใจของผู้บริหารระดับกลาง เนื่องจากผู้บริหารระดับต้นเป็นผู้ที่ต้องทำกิจกรรมความรับผิดชอบโดยตรงจึงถือว่าต้องมีส่วนร่วมอยู่ด้วยทุกคน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสอบถามผู้ปฏิบัติงานถึงความสนใจของผู้บริหารระดับกลาง โดยพบว่า “ถือว่าให้ความสำคัญค่อนข้างสูง ในขณะที่ผู้บริหารระดับต้นจะต้องทำงานหลายด้านคือด้านตัวชนาการที่ปล่อยสินเชื่อและด้านการทำความเข้าใจกับลูกค้า” (ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 6) โดยส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 91 ผู้ปฏิบัติงานตอบว่าผู้บริหารระดับกลางให้ความสำคัญค่อนข้างมากต่อกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม เนื่องจากจะเป็นนโยบายของธนาคารแล้วยังมีการทำตัวชี้วัดให้ผู้บริหารต้องเข้าร่วมกิจกรรมและถ่ายภาพการเข้าร่วมกิจกรรมด้วย แต่อย่างไรก็ตามมีพื้นที่หนึ่งที่มีปัญหา คือ “ในปีตตานี้ผู้บริหารหลายคนยังมองไม่เชื่อมโยง ไม่เห็นประโยชน์ของการทำความเข้าใจกับลูกค้าเท่าที่ควร” (ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 8)

1.5 ระดับความสนใจของผู้บริหารระดับสูง จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ปฏิบัติงานทุกคนเห็นว่าผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้ออกนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นผู้ติดตามความเคลื่อนไหวของกิจกรรมจากทั่วทุกจังหวัดในประเทศไทย จากความเห็นของผู้ปฏิบัติงานพบว่า “(ผู้บริหารระดับสูง) ให้ความสำคัญ เพราะถ้าข้างบนไม่สั่งการ ข้างล่างก็คงขยับไม่ได้ แล้วยังได้รับรางวัลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย” (ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 7)

2. ปัจจัยภายนอกองค์กร

ปัญหาและอุปสรรคที่เป็นปัจจัยภายนอกองค์กรนั้น ใช้ PEST Analysis ในการวิเคราะห์ โดยประกอบไปด้วย ปัจจัยทางการเมือง(Political) ปัจจัยทางเศรษฐกิจ(Economics) ปัจจัยทางสังคม(Social) และ ปัจจัยทางเทคโนโลยี(Technology)

2.1 ปัจจัยทางการเมือง(Political) ธ.ก.ส. มีผู้ถือหุ้นใหญ่กว่าร้อยละ 99 คือกระทรวงการคลังและมีประธานกรรมการเป็นรัฐมนตรีกระทรวงการคลัง ดังนั้นการขึ้นองค์กรจึงเป็นไปตามที่รัฐบาลแต่ละสมัยชี้แนะ จากการสอบถามผู้ปฏิบัติงานพบว่าปัญหาและอุปสรรคที่ ธ.ก.ส. ต้องเผชิญเมื่อเกี่ยวข้องกับปัจจัยทางการเมืองได้แก่ “ธกส. รับงานมากเกินไป พนักงานจะจัดสรรเวลาลงไปทำงานกับชุมชนได้ยาก และภาวะความเป็นอยู่ของลูกค้ายเป็นอุปสรรคการทำงาน เช่น ต้องเลื่อนการนัดประชุมบ่อยครั้ง” (ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 15) เนื่องจากการต้องทำงานตามที่รัฐบาลสั่งด้วย ทำให้เกิดการเบียดบังเวลาทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมไป

2.2 ปัจจัยทางเศรษฐกิจ(Economics) จากผลการดำเนินงานด้านกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีปัญหาทางเศรษฐกิจตั้งแต่ปีพ.ศ.2558 ดังที่กล่าวมาแล้ว ทำให้ธ.ก.ส. มุ่งเน้น

การพัฒนาด้านผลกำไร (Profit) ขององค์กรมากขึ้นแทนการพัฒนาด้านชุมชน (People) และสิ่งแวดล้อม (Planet) โดยกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของ ธ.ก.ส. อยู่ในสัดส่วนดังนี้คือ เป็นการพัฒนาด้านชุมชนร้อยละ 62 เป็นการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมร้อยละ 15 และเป็นการพัฒนาด้านกำไรร้อยละ 23 หากสัดส่วนด้านกำไรเพิ่มสูงขึ้นจนเป็นลำดับแรก ย่อมทำให้เกิดความไม่พอใจต่อ ธ.ก.ส. ในอนาคตอย่างแน่นอน

2.3 ปัจจัยทางสังคม (Social) ทักษะคติของคนในชุมชนต่อกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมถือเป็นเรื่องใหญ่ต่อปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน ดังจะเห็นได้จากอุปสรรคที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเผชิญได้แก่ “คนในชุมชนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไป บางคนอยากทำโครงการหนึ่ง บางคนอยากทำอีกโครงการหนึ่ง หรือมีการเมืองกันภายในชุมชน” (ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 2) “การเปลี่ยนแปลงใดๆ มีความยากเนื่องจากกระแสนิยมที่เข้ามาเปลี่ยนแปลงสังคมไทย” (ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 3) “งานต้องอาศัยเวลา ต้องอาศัยการซื้อใจชาวบ้าน และความคิดเห็นความต้องการไม่เหมือนกัน” (ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 14) และ “ยกตัวอย่างเช่น เดิมทีเกษตรกรเคยทำยังงั้นมาก่อนเขาก็จะทำตามนั้น จึงต้องออกแรงใช้เวลาในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของเกษตรกร” (ผู้บริหาร)

2.4 ปัจจัยทางเทคโนโลยี (Technology) โดยส่วนใหญ่แล้วเทคโนโลยีจะช่วยเหลือให้ชุมชนเข้าถึงการประชาสัมพันธ์จาก ธ.ก.ส. ได้ง่ายขึ้น ดังที่มีการให้สัมภาษณ์จากชุมชนคือว่าได้รับการประชาสัมพันธ์กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม “จากเจ้าหน้าที่และเว็บไซต์” (ชุมชนคนที่ 4) แต่อย่างไรก็ตามการที่เทคโนโลยีเข้าถึงชุมชนมากขึ้นกลับเปลี่ยนพฤติกรรมและวิถีการดำเนินชีวิตของชาวบ้านไป เนื่องจากแทนที่จะทำอาชีพเกษตรกรรมตามบรรพบุรุษเหมือนในอดีต แต่กลับเปลี่ยนเป็นการทำอาชีพอื่นแทน ทำให้ “ชุมชนบางแห่งนั้น ธ.ก.ส. ไม่ได้เข้าไปพัฒนา เนื่องจากไม่ได้ทำอาชีพเกี่ยวกับเกษตรกรอีกต่อไป” (ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 10)

นอกจากนี้ปัญหาและอุปสรรคที่ต้องเผชิญระหว่างการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมยังมีอีกหลายประการด้วยกัน ดังนี้คือ

“เราหาบุคลากรที่มีความเข้าใจพื้นที่ได้ค่อนข้างน้อย งานในธนาคาร ธ.ก.ส. มีค่อนข้างล้นมือ คือเลิก(งาน) 2-3 ทุ่มทุกวันทั่วประเทศ ทำให้ทำงานไม่ทัน ชุมชนก็เสียโอกาสงบประมาณเหลือต้องคืนแก่ส่วนกลาง” (ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 6)

“งบประมาณยังไม่เพียงพอ และมีปัญหาด้านการกระตุ้นจิตสำนึกของชาวบ้าน เขาคิดว่า ธ.ก.ส. เข้าไปให้เขาตลอดเวลา” (ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 9)

“อยากให้ธนาคารให้ความรู้กับพนักงานทุกคนด้านความรับผิดชอบต่อสังคม” (ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 10)

“กิจกรรมมีความซ้ำซ้อนกับองค์กรอื่นอยู่บ้าง งบประมาณรัดตัวสัคนิด
เหมือนกัน” (ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 11)

ปัญหาและอุปสรรคที่ร.ก.ส.ต้องเผชิญเมื่อนำความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้นั้น
ปัญหาหลักไม่ได้อยู่ที่ปัจจัยทางด้านภายในองค์กร แต่เป็นปัจจัยภายนอกองค์กร เช่น ปัจจัยทาง
การเมือง ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ปัจจัยทางสังคมและปัจจัยทางเทคโนโลยี ร.ก.ส.ต้องอาศัยความ
พยายามในการเอาชนะปัญหาจากแรงกดดันภายในองค์กรเพื่อเอาชนะการแข่งขันกับองค์กรอื่นๆได้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของรัฐวิสาหกิจไทย กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตรในภาคใต้ตอนล่างมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาเหตุผลที่ช.ก.ส. นำความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ (2) เพื่อศึกษาผลการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของช.ก.ส. ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ช.ก.ส. ต้องเผชิญเมื่อนำความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้

การวิจัยมีการออกแบบการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยทำการวิจัยเอกสาร เก็บข้อมูลจาก เว็บไซต์รายงานการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมปีบัญชี 2555-2556 และรายงานกิจการประจำปี 2557 (1 เมษายน 2557 - 31 มีนาคม 2558) และสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างต่อผู้บริหาร 1 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในภาคใต้ตอนล่าง 21 คน และชุมชนช.ก.ส. ไปทำกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 10 คน

สรุปผลการวิจัย

1. เหตุผลที่ช.ก.ส. นำความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ

การให้คำนิยามความรับผิดชอบต่อสังคมของช.ก.ส.

การให้คำนิยามความรับผิดชอบต่อสังคมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของช.ก.ส. มาจากแหล่งที่มาหลายด้าน ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน คำนิยามของช.ก.ส. ที่เป็นลายลักษณ์อักษรใน เว็บไซต์ของธนาคาร และชุมชนที่ช.ก.ส. เข้าไปดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารให้คำนิยามว่าเป็นภารกิจของช.ก.ส. ที่ต้องการไปดูแลกิจกรรมร่วมกับสังคม โดยเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ส่วนผู้ปฏิบัติงานได้ให้คำนิยามไปในแนวทางเดียวกันคือการคืนกำไรสู่สังคมด้วยการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดประโยชน์ต่อลูกค้าและสิ่งแวดล้อมจำกัดความของช.ก.ส. ที่เป็นลายลักษณ์อักษร พบว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกับคำจำกัดความของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมากกว่า แต่ครอบคลุมความหมายในหลายแง่มุมมากกว่า คือ การจัดการองค์กรภายใต้การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน ด้านชุมชนลูกค้าเกษตรกรที่ช.ก.ส. ไปทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยนั้น ได้ให้คำจำกัดความความรับผิดชอบต่อสังคมตามที่ช.ก.ส. ไปทำกิจกรรมไว้ ว่าหมายถึง การเอากำไรจากการให้สินเชื่อมาดูแลคนในชุมชน และตอบแทนสังคม

ที่มาของแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม

ผลการวิจัยพบว่า การทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของธ.ก.ส.เกิดจากการทำเพราะผลกำไรที่จะคืนกลับองค์กร และอีกส่วนหนึ่งมาจากจิตสำนึกที่ควบคู่ไปกับการทำงาน นอกจากนี้เมื่อทำการสืบค้นเอกสารพบว่า การจัดตั้งธ.ก.ส.ตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร เพื่อประกอบอาชีพหรือเพิ่มรายได้ หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น

2.ผลการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธ.ก.ส.

ธ.ก.ส.ได้ทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่หลากหลาย ผู้วิจัยได้รวบรวมกิจกรรมที่ทำตั้งแต่ปีพ.ศ. 2555-2558 ในข่าวทางเว็บไซต์ของธนาคาร โดยหากแบ่งตามทฤษฎี Triple Bottom Line แล้วพบว่า ธ.ก.ส.ได้ทำกิจกรรมที่เน้นหนักไปทางความรับผิดชอบต่อคนหรือชุมชน (People) รองลงมาคือการทำเพื่อสิ่งแวดล้อมหรือ โลก(Planet) และน้อยที่สุดคือการทำเพื่อกำไร(Profit)

สำหรับผลดีที่ได้รับจากกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นที่ประจักษ์แก่ผู้ปฏิบัติงานด้วยกันสามประการ คือ ในแง่ชุมชนที่เข้าไปดูแลนั้นทำให้ชุมชนที่ธนาคารเข้าไปดูแลให้เกิดความมั่นคง มั่งคั่ง อย่างยั่งยืน สภาพแวดล้อมดีขึ้น เขาสามารถชำระหนี้ธนาคารได้ ในขณะที่ตัวธนาคารเองได้ถือเป็นการประชาสัมพันธ์ธนาคารโดยทำให้ทุกคนรู้จักธ.ก.ส.ในฐานะนักพัฒนาชนบท และทำให้ลูกค้าเป็นลูกค้าที่ดี คือสร้างรายได้ให้ธนาคาร มองธนาคารว่าเป็นเครือข่ายในการให้ความช่วยเหลือเกษตรกร และยังได้รับรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ทั้งนี้ธ.ก.ส.ได้รับรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นหลายครั้งด้านการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมดีเด่น(ความรับผิดชอบต่อสังคม) คือพ.ศ. 2550, 2551, 2552, 2553, และ 2557

3.ปัญหาและอุปสรรคที่ธ.ก.ส.ต้องเผชิญเมื่อนำความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้

เมื่อแบ่งแยกประเด็นปัญหาและอุปสรรคออกเป็นหลายด้านเพื่อถามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน ในการสำรวจว่ามีปัญหามากน้อยเพียงใด

จากการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคภายในเกิดจาก (1)การจัดหาความรู้ให้ผู้ปฏิบัติงาน ธ.ก.ส.จัดหาความรู้ให้แก่พนักงานเป็นอย่างดี โดยมีทั้งออกหนังสือเพื่อชี้แจงการปฏิบัติหน้าที่ และส่งไปอบรมคนละประมาณ 5-6 ครั้งต่อปี และพาไปศึกษาดูงานยังสถานที่หรือชุมชนที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาชุมชน(2) การจัดสรรงบประมาณ หน้าที่ในการกำหนดจำนวนเงินแต่ละโครงการเป็นของส่วนกลาง แต่ผู้ขอเบิกจ่ายเงินเป็นหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน โดยยังสามารถขอเบิกในงบภัยพิบัติในยามที่เกิดภัยธรรมชาติขึ้นได้เช่นกัน นอกจากนี้ธ.ก.ส.ยังมี

คำแนะนำให้ผู้ปฏิบัติงานสอนชุมชนให้ขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานราชการอื่นๆ เพื่อขอความช่วยเหลือสมทบในกิจกรรมที่ต้องใช้เงินหรืออุปกรณ์มากกว่าที่หามาได้อีกด้วย สำหรับความเพียงพอของงบประมาณนั้นแบ่งออกเป็นหลายความคิดเห็น บ้างก็ว่างบประมาณมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของชุมชน บ้างก็ว่าเพียงพอแล้วเนื่องจากสามารถขอความช่วยเหลือได้จากกองทุนหรือหน่วยงานราชการ (3)การจัดระยะเวลาในการจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเป็นการจัดกิจกรรมในแต่ละรอบปีบัญชีคือ 1 เมษายน – 31 มีนาคม ในปีถัดไปซึ่งเป็นการจัดกิจกรรมอยู่ตลอดทั้งปี(4)ระดับความสนใจของผู้บริหารระดับกลาง เนื่องจากธนาคารมีตัวชี้วัดในการประเมินผลงานของผู้บริหารระดับกลางจึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าส่วนใหญ่ผู้บริหารระดับกลางให้ความสนใจเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมมาก (5)ระดับความสนใจของผู้บริหารระดับสูง ผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่าผู้บริหารระดับสูงให้ความสนใจเรื่องนี้มาก ดูได้จากนโยบายที่สั่งการลงมาเป็นระยะๆ และการที่ร.ก.ส.ได้รับรางวัลความรับผิดชอบต่อสังคมหลายปีด้วยกัน

ปัญหาและอุปสรรคภายนอก ใช้ PEST Analysis ในการวิเคราะห์พบว่า (1) ปัจจัยทางการเมือง(Politicals)ร.ก.ส.เป็นรัฐวิสาหกิจที่มีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ นอกจากงานประจำในฐานะธนาคารแล้ว ยังต้องปฏิบัติตามคำสั่งของแต่ละรัฐบาลด้วย ทำให้เป็นปัญหาต่อการทำหน้าที่ส่วนตัวไม่น้อย (2)ปัจจัยทางเศรษฐกิจ(Economics) จากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำโดยเฉพาะในปีพ.ศ.2558 ทำให้ร.ก.ส.มุ่งเน้นการพัฒนาด้านกำไรมากขึ้นจึงลดการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมและชุมชนลง (3)ปัจจัยทางสังคม(Social)การเข้าไปเปลี่ยนใจชุมชนให้หันมาทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม หรือการลงคะแนนเพื่อเลือกกิจกรรมยังเป็นสิ่งท้าทายสำหรับผู้ปฏิบัติงานอยู่ (4)ปัจจัยทางเทคโนโลยี(Technology) การเข้าถึงเทคโนโลยีทำให้ชาวบ้านบางส่วนเปลี่ยนอาชีพจากเกษตรกรรมเป็นอย่างอื่นแทน ทำให้ชุมชนเกษตรกรรมลดลง

นอกจากนี้ปัญหาและอุปสรรคที่ร.ก.ส.ต้องเผชิญระหว่างการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมยังมีอีกหลายประการด้วยกัน คือ ผู้ปฏิบัติงานไม่มีเวลาว่างในการปฏิบัติหน้าที่เพราะงานล้นมือ งบประมาณยังไม่เพียงพอและมีปัญหาด้านการกระตุ้นจิตสำนึกของชาวบ้าน และกิจกรรมมีความซ้ำซ้อนกับองค์กรอื่นอยู่บ้าง

อภิปรายผล

1. เหตุผลที่ช.ก. สนำความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ

การให้คำนิยามความรับผิดชอบต่อสังคมของช.ก.ส.

ผู้บริหารได้ให้คำนิยามของความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การที่ช.ก.ส. ต้องเข้าไปดูแลลูกค้าและสถาบันที่เกี่ยวกับลูกค้า เนื่องจากเป็นสิ่งที่ช.ก.ส. ได้ออกนโยบายไว้ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานด้านพัฒนาลูกค้าและชนบทหรือด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ได้ให้คำจำกัดความว่า หมายถึง แทนที่จะแสวงหาเพียงกำไรอย่างเดียว แต่ช.ก.ส. ยังคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสิ่งแวดล้อมด้วยเพื่อให้สังคมและสิ่งแวดล้อมยังคงอยู่ ในขณะที่ในเว็บไซต์ของช.ก.ส. ได้เขียนว่าการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมนั้น เป็นการบริหารจัดการองค์กรภายใต้การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่สมดุล มั่นคง และยั่งยืน และสุดท้ายชุมชนลูกค้าเกษตรกรได้ให้คำนิยามว่า ช.ก.ส. ไม่ได้หวังแต่จะเอากำไรเพียงอย่างเดียว แต่ยังเอากำไรมาดูแลคนในชุมชนด้วย

นอกจากนี้คำนิยามจากสี่แหล่งสอดคล้องกับความหมายความรับผิดชอบต่อสังคมที่ผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ คือ การดำเนินการด้านจริยธรรม เพื่อการดูแลและใส่ใจในสิ่งแวดล้อมรอบตัวองค์กร ไม่ว่าจะองค์กรจะเป็นเอกชน รัฐวิสาหกิจ หรือรัฐ ทั้งทางด้านบุคคลซึ่งประกอบไปด้วยพนักงาน ลูกค้า ซัพพลายเออร์ ชุมชน และด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งที่ใกล้และไกลองค์กร แต่คำนิยามของผู้วิจัยเองก็ยังไม่ครบถ้วน นั่นคือขาดจุดมุ่งหมายในการทำความรับผิดชอบต่อสังคม คือการพัฒนาเพื่อความสมดุล มั่นคง และยั่งยืน ซึ่งคำนิยามที่สมบูรณ์แบบที่สุดและสอดคล้องกับการให้คำนิยามของช.ก.ส. คือคำนิยามของ World Business Council on Sustainable Development (2001) คือ “การดำเนินธุรกิจภายใต้หลักจริยธรรมและการกำกับที่ดี ควบคู่ไปกับการใส่ใจดูแลรักษาสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน” หมายความว่าในการดำเนินธุรกิจ องค์กรจะต้องดำเนินการภายใต้หลักจริยธรรม ไม่มีคอร์รัปชัน และการเมืองภายใน นอกจากนี้ยังตอบแทนสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ได้กำไรกลับคืนมาอย่างยั่งยืน ถ้าสังคมอยู่ได้ ก็หมายความว่าองค์กรก็สามารถอยู่ได้เช่นกัน

นอกจากนี้หากแบ่งประเภทตามกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมแล้ว ช.ก.ส. ยังจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมแบบ CSR-after-process คือ ไม่ได้ทำกิจกรรมในกระบวนการทำงานของธนาคาร คือ ระหว่างฝากเงิน หรือระหว่างให้กู้เงิน แต่เป็นการทำกิจกรรมที่แยกออกมาจากเวลาทำงานปกติ จึงนับเป็นกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมแบบ CSR-after-process

ที่มาของแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม

แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของช.ก.ส.เกิดจากหลายเหตุผลด้วยกัน ตามแนวคิดปิรามิดความรับผิดชอบต่อสังคมของแคร์รอด จะแบ่งเหตุผลที่องค์กรนำความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจเป็น 4 ชั้น ชั้นล่างสุดคือเกิดจากความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ (Economics Responsibility) อันดับ 2 คือความรับผิดชอบต่อกฎหมาย (Legal Responsibility) อันดับ 3 คือความรับผิดชอบต่อจริยธรรม (Ethical Responsibility) และอันดับ 4 หรือด้านบนสุดคือความรับผิดชอบต่อสังคม (Philanthropic Responsibility) จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารพบว่าสาเหตุและความเป็นมาของแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของช.ก.ส.เกิดจากการทำเพื่อรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ คือเป็นส่วนที่มากที่สุดและเป็นพื้นฐานของทุกองค์กรคือความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ (Economic Responsibilities) ซึ่งเป็นความปรารถนาเอาตัวรอดของทางองค์กรในการแสวงหากำไรสูงสุดซึ่งเป็นการขั้นแรกและเป็นสัญชาตญาณในการเอาตัวรอดขององค์กรธุรกิจเป็นต้นกำเนิดให้กับตัวเอง เนื่องจากการทำความรับผิดชอบต่อสังคมจะช่วยลดหนี้สูญได้ โดยเมื่อมีการให้ความรู้เกษตรกรและพัฒนาอาชีพจะทำให้เขาสามารถหารายได้ ลดรายจ่ายและนำเงินกลับมาคืนช.ก.ส.ได้ และจากการวิจัยพบว่า อีกส่วนหนึ่งก็ออกมาจากจริยธรรมคุณธรรม เป็นจิตสำนึกหนึ่งที่อยู่ไปกับการทำงาน ซึ่งในทางปิรามิดความรับผิดชอบต่อสังคมพบว่าเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการกุศล (Philanthropic Responsibilities) เป็นการดำเนินกิจกรรมที่ดำเนินธุรกิจเพื่อแสดงความเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม เป็นการรวมกิจกรรมที่ดำเนินธุรกิจเพื่อแสดงความเป็นพลเมืองที่ดีของสังคมซึ่งเป็นเหตุผลที่น้อยขององค์กรจะทำแต่เป็นจุดที่ดีที่สุดที่สุดเมื่อเทียบกับ 3 เหตุผลที่เหลือ และประการสุดท้าย ช.ก.ส.ยังดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมตามความรับผิดชอบต่อตามกฎหมาย เนื่องจากช.ก.ส.ได้จัดตั้งตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ดังนี้คือ "ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตรสำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรมเพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร" (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, ม.ป.ป.) โดยสรุปคือมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร เพื่อเพิ่มรายได้และพัฒนาคุณภาพชีวิต ประกอบกับเมื่อเกิดกระแสความนิยมความรับผิดชอบต่อสังคมขึ้นในประเทศไทย ช.ก.ส.ก็รับเอาแนวคิดดังกล่าวมาใช้กับองค์กรของตัวเองถือเป็นการทำตามกฎหมาย ทั้งนี้เหตุผลในการทำความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น ไม่แตกต่างไปจากบริษัทโดยในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

โดยพบหลักฐานที่เป็นเอกสารที่ร.ก.ส. โดยฝ่ายพัฒนาลูกค้าและชนบทได้รับนโยบายการทำความรับผิดชอบต่อสังคมตามการทำเพื่อการกุศลมาตั้งแต่ปีบัญชี 2549 (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, ม.ป.ป.) และได้พัฒนาโครงการพัฒนาชุมชนต้นแบบเศรษฐกิจพอเพียงและทฤษฎีใหม่ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมาเป็นต้นแบบการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมจึงเห็นได้ว่าเป็นความคิดริเริ่มที่จะดำเนินงานเองเนื่องจากความสำนึกในจริยธรรม เพราะพระราชบัญญัติที่กระตุ้นให้ช่วยเหลือเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตรเป็นกรอบในการดำเนินการอย่างกว้างๆ ไม่ได้มีการบังคับให้ทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแต่อย่างใด

นอกจากนี้จากผลการวิจัยยังพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยที่หาจุดมุ่งหมายในการทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ FSTE100 ของสหราชอาณาจักร โดยพบว่าสาเหตุที่บริษัทในFSTE100ทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมเนื่องจาก ชื่อเสียงของบริษัท ความกดดันจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อผลด้านเศรษฐกิจ(กำไร) เพื่อความกดดันจากกฎหมายและกฎของรัฐบาล และเพื่อความกังวลที่แท้จริง(Idowu and Papasolomou, 2007) โดยเมื่อเทียบกับทฤษฎี พีรามิดความรับผิดชอบต่อสังคมแล้ว จากผลงานวิจัยชิ้นนั้นพบสาเหตุที่ทำให้เผยแพร่ความรับผิดชอบต่อสังคมตามตาราง คือ

ตาราง 10 เปรียบเทียบเหตุผลการทำความรับผิดชอบต่อสังคมและพีรามิดความรับผิดชอบต่อสังคม(1)

สาเหตุที่เปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคม	พีรามิดความรับผิดชอบต่อสังคม
ชื่อเสียงของบริษัท	ด้านจริยธรรม
ความกดดันจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ด้านจริยธรรม
เพื่อผลด้านเศรษฐกิจ(กำไร)	ด้านเศรษฐกิจ
เพื่อความกดดันจากกฎหมายและกฎของรัฐบาล	ด้านกฎหมาย
เพื่อความกังวลที่แท้จริง	ด้านการกุศล

และงานวิจัยอีกชิ้นปัจจัยที่ผลักดันและสนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการบัญชีเพื่อความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม : กรณีศึกษาบริษัทในกลุ่มพลังงานและสาธารณูปโภคซึ่งจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยชี้ว่าสาเหตุที่มีการเปิดเผยข้อมูลเนื่องจากกฎระเบียบของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหารให้การสนับสนุน และบริษัทให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคม(กรรมการ์ สิทธิดำรง,

2551) โดยเมื่อเทียบกับปิรามิดความรับผิดชอบต่อสังคมแล้วพบสาเหตุที่ทำให้เผยแพร่ความรับผิดชอบต่อสังคมตามตาราง คือ

ตาราง 11เปรียบเทียบเหตุการณ์การทำความรับผิดชอบต่อสังคมและปิรามิดความรับผิดชอบต่อสังคม(2)

สาเหตุที่เปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคม	ปิรามิดความรับผิดชอบต่อสังคม
เนื่องจากกฎระเบียบของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	ด้านกฎหมาย
เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ด้านจริยธรรม
ผู้บริหารให้การสนับสนุน	ด้านการกุศล
บริษัทให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคม	ด้านการกุศล

หากนำมาเทียบกันแล้วบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและองค์กรลูกผสมอย่างรัฐวิสาหกิจ มีความแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย นั่นคือช.ก.ส.ที่เป็นรัฐวิสาหกิจไม่ได้ทำ ความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยเหตุผลทางด้านจริยธรรม ในความหมายของปิรามิดความรับผิดชอบต่อสังคมที่แคร์รอลได้ให้คำนิยามไว้ จริยธรรมในปิรามิดความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การกระทำเมื่อถูกสังคมหรือลูกค้ากดดันให้ทำ หรือต้องการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า ในขณะที่การกระทำด้วยจิตสำนึกที่ดีนั้น หมายถึง การทำโดยการกุศลตามปิรามิดความรับผิดชอบต่อสังคม

สาเหตุที่ช.ก.ส.ไม่มีการทำความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยเหตุผลทางด้านจริยธรรม เนื่องจากโดยส่วนใหญ่กิจการของรัฐวิสาหกิจมักมีคู่แข่งน้อยหรือผูกขาดในการทำกิจกรรมนั้นๆ เช่น การไฟฟ้าแห่งประเทศไทย การไปรษณีย์ไทย เป็นต้น และช.ก.ส.เองก็เป็นธนาคารในชนบทเน้นไปที่ลูกค้าเกษตรกร จึงมีคู่แข่งน้อย อย่างไรก็ตามการทำความรับผิดชอบต่อสังคมของช.ก.ส. ทำด้วยเหตุผลทางด้านกำไร กฎระเบียบที่บังคับ และด้วยการกุศลที่ทำด้วยจิตสำนึกที่ดีซึ่งสอดคล้องกันกับการกระทำของงานวิจัยที่ชี้ให้เห็นว่าบริษัทในประเทศอังกฤษก็มีเหตุผลในการทำความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยเหตุผลเดียวกัน ทำให้อาจมองในอีกแง่ว่าองค์กรที่เป็นรัฐวิสาหกิจนั้น ทำความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยเหตุผลที่ไม่แตกต่างไปจากบริษัทโดยทั่วไป

นอกจากนี้ประเด็นสาเหตุที่ช.ก.ส.ทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น ไม่สามารถตัดประเด็นเรื่องการทำกิจกรรมด้วยทฤษฎีสถาบันได้ เนื่องจากเมื่อช.ก.ส.เห็นองค์กรอื่นทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมแล้ว และได้ผลดีตอบแทนกลับมาทั้งชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และประโยชน์ที่เกิดแก่เพื่อนมนุษย์ย่อมเกิดการเลียนแบบและทำตามดังที่เห็นในปัจจุบัน

2. ผลการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธ.ก.ส.

ผู้วิจัยได้รวบรวมกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของธ.ก.ส.ที่ประกาศผ่านเว็บไซต์ของธนาคารตั้งแต่ปีพ.ศ.2555-2558 โดยได้นำมาแยกผลการดำเนินการตามทฤษฎี Triple Bottom Line(3Ps)พบว่าธ.ก.ส.ทำกิจกรรมที่ทำให้เกิดผลดีด้านคนหรือชุมชน(People) รองลงมาคือการทำเพื่อสิ่งแวดล้อมหรือ โลก(Planet) และที่น้อยที่สุดคือการทำเพื่อผลกำไร(Profit) แม้ว่าจะไม่มีการอ้างถึงในการให้คำนิยามความรับผิดชอบต่อสังคม แต่การดำเนินกิจกรรมก็ยังมีผลประโยชน์ด้านกำไรแทรกอยู่ในบางกิจกรรม เช่น กิจกรรมการออมเงินของโรงเรียน กิจกรรมกองทุนทวิสุข เป็นต้น จากการรวบรวมข้อมูลพบว่า แนวโน้มการทำกิจกรรมเพื่อชุมชนนั้นลดลงตั้งแต่ปีพ.ศ. 2557 เป็นต้นมา ในขณะที่กิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมลดลงตั้งแต่ปีพ.ศ.2558 โดยสวนกระแสกับการทำกิจกรรมเพื่อผลกำไร ซึ่งมากกว่ากิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมในปีพ.ศ.2558 สาเหตุคาดว่ามาจากภาวะเศรษฐกิจถดถอยอย่างยืดเยื้อ ทำให้ธนาคารชะลอการให้สินเชื่อจากการไม่ไว้วางใจในภาวะเศรษฐกิจ ส่งผลให้ธ.ก.ส.ต้องหารายได้เพิ่มขึ้นเพื่อลดความเสี่ยงลง

จากกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่ธ.ก.ส.ได้ปฏิบัติมา ผู้ปฏิบัติงานได้ชี้ให้เห็นว่าเกิดผลดีหลายประการ โดยสามารถแบ่งเป็น 2 ฝ่ายได้แก่ ฝ่ายชุมชนที่ธ.ก.ส.ลงไปพัฒนานั้น ทำให้คนในชุมชนเกิดความมั่นคงในรายได้อย่างยั่งยืน สามารถชำระหนี้ธนาคารได้ และสภาพแวดล้อมดีขึ้น ในขณะที่ฝ่ายธ.ก.ส.นั้นได้ประชาสัมพันธ์ธนาคารให้ทุกคนได้รู้จักในฐานะนักพัฒนาชนบท ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า สร้างรายได้กลับคืนแก่ธนาคาร และได้รับรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นหลายครั้ง การได้รับรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นนอกจากจะได้รับรางวัลมาจากการนำไปปฏิบัติที่ยอดเยี่ยมแล้ว ยังเกิดจากการที่ธ.ก.ส.นำแนวปฏิบัติมาจาก ISO 26000 ซึ่งเป็นมาตรฐานการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆขององค์กรด้วยเช่นกัน

3. ปัญหาและอุปสรรคที่ธ.ก.ส.ต้องเผชิญเมื่อนำความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้

ปัญหาและอุปสรรคที่ธ.ก.ส.ต้องเผชิญเมื่อทำความรับผิดชอบต่อสังคมนั้นเป็นปัญหาเล็กน้อย และส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงานสามารถแก้ไขปัญหาได้เอง โดยสามารถแบ่งเป็นประเด็นปัญหาได้ ดังต่อไปนี้ (1) การจัดหาความรู้ให้ผู้ปฏิบัติงาน ความคิดเห็นในการจัดหาความรู้ให้ผู้ปฏิบัติงานแบ่งเป็นสองฝ่าย คือฝ่ายที่เชื่อว่าความรู้ที่จัดหาให้เพียงพอแล้ว และต้องเป็นการอบรมให้ไปเรื่อยๆ ไม่มีที่สิ้นสุด เนื่องจากสถานการณ์ได้เปลี่ยนไปเรื่อยๆ (2)การจัดสรรงบประมาณ เช่นเดียวกับการจัดหาความรู้ให้ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าพอแก่ความต้องการ และสามารถทำเรื่องของงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องได้ จึงไม่เป็นปัญหาอุปสรรคแก่ผู้ปฏิบัติงานแต่อย่างใด (3)การจัดระยะเวลาในการจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นการจัดกิจกรรมตลอดทั้งปี ไม่ใช่จัดเพียงแค่เดือนใดเดือนหนึ่ง มีการวางแผนงานและ

สรุปงานตอนเริ่มและสิ้นสุดปีบัญชี (4)ระดับความสนใจของผู้บริหารระดับกลาง เนื่องจากเป็น ตัวชี้วัดในการประเมินผลงานของผู้บริหารระดับกลาง จึงทำให้ผู้บริหารระดับกลางมีความสนใจ และให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมและดูแลผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติหน้าที่ตามแผน (5)ระดับ ความสนใจของผู้บริหารระดับสูง มีการประเมินจากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ทำให้กระตือรือร้นในการออกนโยบาย วางแผน ตลอดจนมีรางวัลเป็นการันตีความสำเร็จ ขององค์กร

ปัญหาและอุปสรรคภายนอก ใช้ PEST Analysis ในการวิเคราะห์พบว่า (1) ปัจจัย ทางการเมือง(Politicals) ธ.ก.ส.เป็นรัฐวิสาหกิจที่มีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่กว่าร้อยละ 99 นับเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ดังนั้นนอกจากงานมีหน้าที่เป็นธนาคารแล้ว ยังต้องช่วยเหลือและ ทำตามคำสั่งของรัฐบาลด้วย ทำให้เจ้าหน้าที่มีเวลาทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมน้อยลง (2)ปัจจัยทางเศรษฐกิจ(Economics) จากทฤษฎีTripple bottom line เมื่อนำมาสำรวจสัดส่วนการทำ กิจกรรมของธ.ก.ส.พบว่า ธ.ก.ส.มุ่งเน้นการพัฒนาด้านกำไรมากขึ้นจึงลดการพัฒนาด้าน สิ่งแวดล้อมและชุมชนลงโดยเฉพาะในปีพ.ศ.2558 (3)ปัจจัยทางสังคม(Social) การเข้าไปเปลี่ยนใจ ชุมชนให้หันมาทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม หรือการลงคะแนนเพื่อเลือกกิจกรรมยังเป็น สิ่งท้าทายสำหรับผู้ปฏิบัติงานอยู่ เนื่องจากชาวบ้านมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป (4)ปัจจัย ทางเทคโนโลยี(Technology) เนื่องกระแสโลกาภิวัตน์ทำให้การเข้าถึงเทคโนโลยีมีมากขึ้น ผู้คน เปลี่ยนอาชีพไป ทำให้ชุมชนเกษตรกรรมลดลงส่งผลต่อการเข้าไปพัฒนาของธ.ก.ส.

นอกจากนี้ปัญหาและอุปสรรคที่ธ.ก.ส.ต้องเผชิญระหว่างการค้าดำเนินการด้านความ ความรับผิดชอบต่อสังคมยังมีอีกหลายประการด้วยกัน คือ ผู้ปฏิบัติงานไม่มีเวลาว่างในการปฏิบัติ หน้าที่เพราะงานล้นมือ งบประมาณยังไม่เพียงพอและมีปัญหาด้านการกระตุ้นจิตสำนึกของชาวบ้าน และกิจกรรมมีความซ้ำซ้อนกับองค์กรอื่นอยู่บ้าง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1.1 ในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นเน้นไปที่การดูแลชุมชนลูกค้า เกษตรกร ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าธ.ก.ส.ควรประชาสัมพันธ์หรือปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นเหมือน ที่ประจักษ์ในเอกสาร

1.2 จากผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ไม่สามารถช่วยเหลือชุมชนได้อย่างเต็มที่ เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ ดังนั้นควรมีการปรับเปลี่ยนเกณฑ์การประเมินผู้ปฏิบัติงานให้มี

เกณฑ์สำหรับด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานให้ความสนใจในการปฏิบัติหน้าที่มากขึ้น

1.3 จากผลการวิจัยพบว่าควรเพิ่มพนักงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและแยกการปฏิบัติงานต่างหากจากหน้าที่อื่นในธนาคาร โดยปัจจุบันใช้พนักงานสองส่วนคือพนักงานประจำสาขา และพนักงานแผนกพัฒนาชนบทและลูกค้า ซึ่งแผนกประจำสาขาจะมีงานหลายอย่าง เช่น ดูแลสินเชื่อและด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กอปรกับมีชุมชนหลายแห่งที่รอการพัฒนาทำให้ดูแลไม่ทั่วถึงต่างจากพนักงานแผนกพัฒนาชนบทและลูกค้าซึ่งทำหน้าที่พัฒนาชนบทและงานที่เกี่ยวข้องเพียงอย่างเดียว หากเพิ่มพนักงานแผนกพัฒนาชนบทและลูกค้าจะช่วยลดความไม่สะดวกในการไม่มีเวลาปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานลงได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากข้อจำกัดด้านเวลาและงบประมาณในการวิจัยทำให้การเก็บข้อมูลในงานวิจัยชิ้นนี้ยังไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร หากมีการทำวิจัยเรื่องนี้อีกครั้ง ควรมีการสำรวจความคิดเห็นของชุมชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมหรือชุมชนในเขตทุกจังหวัดที่มีการทำวิจัยหรือทุกภาค

2.2 ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรเป็นการสำรวจเชิงปริมาณในคำถามวิจัยด้านปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับภายในว่าปัญหาใดเป็นปัญหาใหญ่ที่สุดและปัญหาใดเป็นปัญหาน้อยที่สุด

2.3 เพื่อเป็นตัวแทนการวิจัยรัฐวิสาหกิจที่ดี ควรมีการเก็บข้อมูลองค์กรรัฐวิสาหกิจหลายๆแห่งที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม เนื่องจากจะได้เห็นผลวิจัยในอีกแง่มุมซึ่งแตกต่างจากการวิจัยแบบเจาะลึกจากองค์กรเดียว

บรรณานุกรม

- การส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. (2557). ค้นเมื่อ 26 กันยายน 2557, เว็บไซต์ http://opdc.go.th/special.php?spc_id=3&content_id=2225
- กัญญรัตน์ หงส์วรรณท์. (2555). การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม : กลยุทธ์และโอกาสขององค์กรธุรกิจประเทศกำลังพัฒนาในสังคมพลวัต. วารสารนิเทศศาสตร์ธุรกิจ บัณฑิต. 6, 83-112.
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสวีธรรม. (2527). ประวัติความเป็นมาของรัฐวิสาหกิจ. คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์(บรรณาธิการ). รัฐวิสาหกิจไทย : อดีต ปัจจุบัน และอนาคต(หน้า 1-15). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ความหมายของธรรมาภิบาล.(ม.ป.ป.) ความหมายของธรรมาภิบาล. ค้นเมื่อ 26 กันยายน 2557, เว็บไซต์ : <http://www.chumphon.doae.go.th/goodgovern.pdf>
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.(ม.ป.ป.). บทบาทของ SET.ค้นเมื่อ 26 กันยายน 2557, เว็บไซต์:http://www.set.or.th/th/regulations /cg/roles_p1.html
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.(ม.ป.ป.). ความรับผิดชอบต่อสังคม.ค้นเมื่อ 14 สิงหาคม2558, เว็บไซต์:http://www.set.or.th/th/news/csr/csr_p1.html
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.(2555.). รายงานความรับผิดชอบต่อสังคมปี 2555. ค้นเมื่อ 14 สิงหาคม2558, เว็บไซต์:<http://test.marketdata.set. or.th/th/about/csr/2012/files/assets/basic->
- ธงชัย สันติวงษ์. (2546). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด: Consumer behavior in marketing (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2558). รายงานผลการสำรวจภาวะและแนวโน้มสินเชื่อ. ค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2559. จากธนาคารแห่งประเทศไทย เว็บไซต์ https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/CreditCondition/LoanSurvey_TH_Q115.pdf
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.(ม.ป.ป.).หลักการการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม. ค้นเมื่อ 30 มกราคม 2558 , จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เว็บไซต์: <http://www.baac.or.th/csr2011/index.php>

- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.(ม.ป.ป.). **โครงสร้างผู้ถือหุ้น**. ค้นเมื่อ 14 ตุลาคม 2558. จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เว็บไซต์ :
http://www.baac.or.th/content-report.php?content_group_sub=0005&id_invest=2
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (ม.ป.ป.). **ชุมชนต้นแบบ**. ค้นเมื่อ 29 กุมภาพันธ์ 2559, จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เว็บไซต์ <http://www.baac.or.th/csr2016/2016/02/10/ชุมชนต้นแบบ>
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (ม.ป.ป.). **ปณิธานความพอเพียง** สู่วิถีพัฒนา. ค้นเมื่อ 29 กุมภาพันธ์ 2559, จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เว็บไซต์ <http://www.baac.or.th/csr2011/files/1.pdf>
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (ม.ป.ป.). **ประวัติการก่อตั้ง**. ค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2559, จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เว็บไซต์ <http://www.baac.or.th/content-about.php>
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2554). **เกี่ยวกับCSRธ.ก.ส.**. ค้นเมื่อ 29 กุมภาพันธ์ 2559. จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เว็บไซต์ :http://www.baac.or.th/csr2011/?content=document&content_id=12&menu=1
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2555). **ธ.ก.ส.รับรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ปี 2555**. ค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2559, จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เว็บไซต์ http://www.baac.or.th/content-news.php?content_id=012107&content_group_sub=0001&content_group=0003&inside=1
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2556). **รายงานการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมปีบัญชี 2555**.ค้นเมื่อ 2 เมษายน 2558, จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เว็บไซต์ <http://www.baac.or.th/csr2011/files/csr-annual-acc2013.pdf>
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.(2557), **รายงานการดำเนินการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ปีบัญชี 2556**. ค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2559 . จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เว็บไซต์ : <http://www.baac.or.th/csr2011/files/csr-annual-acc2013.pdf>

- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.(2557), **ร่วมแสดงความยินดีช.ก.ศ. รับรางวัล
รัฐวิสาหกิจดีเด่นประจำปี 2557**. ค้นเมื่อ 14 ตุลาคม 2558 . จากธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เว็บไซต์ : [http://www.baac.or.th/content-
news.php?content_id=012881&content_group_
sub=0001&content_group=0003&inside=1](http://www.baac.or.th/content-news.php?content_id=012881&content_group_sub=0001&content_group=0003&inside=1)
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2559). **รายงานกิจการประจำปีบัญชี 2557 (1
เมษายน 2557 – 31 มีนาคม 2558)**. ค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2559, จากธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เว็บไซต์ [http://www.baac.or.th/content-
report.php?content_g roup_sub=3](http://www.baac.or.th/content-report.php?content_group_sub=3)
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยSPSS และ AMOS(พิมพ์
ครั้งที่ 15)**. กรุงเทพฯ : บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- แนวคิดเรื่องธรรมาภิบาล. (ม.ป.ป.) ค้นเมื่อ 26 กันยายน 2557, จากธรรมาภิบาลสคด. เว็บไซต์ :
<http://www.socgg.soc.go.th/History3.htm>
- บัณฑิตา ทรัพย์กมล. (2544). **ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรภาคธุรกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณี
โรงงานอุตสาหกรรมเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต สาขาวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ประสงค์ พูนธเนศ. (2555) **สคร. จัดงานมอบ รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นต่อเนื่องเป็นปีที่ 8**. ค้นเมื่อ
17 มิถุนายน 2556. จาก [http://www.siamturakij.com/home/news/display_ news.php
?news_id= 413367308](http://www.siamturakij.com/home/news/display_news.php?news_id=413367308)
- วรรณิ์ แกมเกตุ. (2551). (พิมพ์ครั้งที่ 2). **วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร :
โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรษิกา บุญโชติรัตน์. (2554). **การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี(Good Governance)**. ค้นเมื่อ 14
กันยายน 2557, จากครุบ้านนอก เว็บไซต์ : [http://www.kroobannok.com/board_
view.php?b_id= 54808&bcat_id=16](http://www.kroobannok.com/board_view.php?b_id=54808&bcat_id=16)
- วสันต์ นาวเหนียว.(2550) **แนวทางการจัดการที่เป็นเลิศของโรงเรียนเร่งผู้ฝัน ของคณะกรรมการบริหาร
การศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร**. ค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2557 . จาก จากโครงการ
เครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย(ThaiLis) (ไม่มีหมายเลขอ้างอิง)
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2553). **ที่มาที่ไปของ CSR**. ค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2559, จาก TPA
NEWS โรงงานสีเขียว เว็บไซต์
[http://www.tpa.or.th/tpanews/upload/mag_content /36/ContentFile542.pdf](http://www.tpa.or.th/tpanews/upload/mag_content/36/ContentFile542.pdf)

- พัชรี นิวัฒน์เจริญชัยกุล.(2546). การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานบริษัทเทเลคอม เอเชียคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- พัชชญาณ์ กลัปกกลาง. (2552) วิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practices) ของบรรณารักษ์ วิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ราชภัฏของคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.ค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2557 จาก จากโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย(ThaiLis)(ไม่มี หมายเลขอ้างอิง)
- พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์,ดร. และคณะ. (ม.ป.ป.). ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร. ค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2558. จากไทยซีเอสอาร์เน็ตเวิร์ค เว็บไซต์ : [http:// www.thaicsr.com](http://www.thaicsr.com)
- เมธาวิ ฐานกุล. (2551). แนวทางการสร้างความเป็นเลิศ (Best practice) ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี :กรณีศึกษาเทศบาลนครยะลาและเทศบาลนคร นนทบุรีของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. ค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2557 จากโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย(ThaiLis)(ไม่มีหมายเลขอ้างอิง)
- ทัศนีย์ เหลืองตระกูลกูร. (2552).การจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจที่ได้รับ รางวัล จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย . วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาศาสตร์มนุษยและองค์กร คณะพัฒนาศาสตร์ มนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,กรุงเทพฯ.
- นพรัตน์ ตั้งกิตติถาวร. (2550). ปัญหาและอุปสรรคของท้องถิ่นในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน พึ่งตนเอง กรณีศึกษา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์รัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและ ชนบท คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, อุตรดิตถ์.
- นันทวัฒน์บรมานันท์. (2543). การแปลงสภาพรัฐวิสาหกิจไทย. กรุงเทพมหานคร: สถาบัน นโยบายศึกษา.
- นิสากร โลกสุทธิ. (2551). กลยุทธ์การใช้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) เพื่อการสร้าง ภาพลักษณ์ของบริษัท สิงห์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด : วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหา บัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- รัตนะ บัวสนธิ์. (2556). วิธีการเชิงผสมผสานสำหรับการวิจัยและประเมิน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ.(2554). **บทบาทของสคร.ในการพัฒนารัฐวิสาหกิจ**
 ค้นเมื่อ 24 มิถุนายน 2557, จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ เว็บไซต์
 ไซด์ :[http://www.sepo .go.th/2011-06-07-07-36-44/2011- 06-07-08-30-38.htm](http://www.sepo.go.th/2011-06-07-07-36-44/2011-06-07-08-30-38.htm)
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ.(2557). **การจัดงานมอบรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น.**
 ค้นเมื่อ 2 มีนาคม2559, จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ เว็บไซต์
 : <http://www.sepo.go.th/2011-06-07-09-21-38/index.html>
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ.(2557). **ประวัติความเป็นมาสคร.**
 ค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2559, จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ
 เว็บไซต์ : <http://www.sepo.go.th/2011-06-07-09-52-56/sepo-history.htm>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (ม.ป.ป.). **การปฏิรูประบบราชการในประเทศไทย.**
 ค้นเมื่อ 13 กุมภาพันธ์ 2558, จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
 เว็บไซต์ :
http://www.opdc.go.th/oldweb/Mission/File_download/22_12_47/Thai_PSR.pdf
- สมบูรณ์ วงศ์เจริญ. (2552). **ประสิทธิผลของการนำหลักบรรษัทภิบาลไปปฏิบัติตามมุมมองการ**
ประเมินแห่งคุณภาพ : กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)กลุ่มเครือข่าย
ภาคกลาง. ของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. ค้นเมื่อ 15
ตุลาคม 2557, จาก
http://202.28.199.4/tdc/browse.php?option=how&browse_type=title&titleid=10936&query=%B8%B9%D2%A4%D2%C3%A1%C3%D8%A7%E4%B7%C2&s_mode=any&d_field=&d_start=0000-00-00&d_end=2557-1015&limit_lang=&limited_lang_code=&order=&order_by=&order_type=&result_id=7&maxid=331
- สุภางค์ จันทวานิช. (2553). **วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพมหานคร :**
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ติรกานันท์. (2551). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ(พิมพ์ครั้งที่**
7). กรุงเทพมหานคร:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิลป์พร ศรีจันเพชร,ดร.(2552).**เปิดมุมมองบรรษัทภิบาลไทย. วารสารบริหารธุรกิจ, 32, 1-4**

ศูนย์ประสานงานและบริการข้อมูลกรรมการรัฐวิสาหกิจ. (ม.ป.ป.) ความหมายและ

ประเภทของรัฐวิสาหกิจ. ค้นเมื่อ 13 กุมภาพันธ์ 2558 จากศูนย์ประสานงานและบริการข้อมูลกรรมการรัฐวิสาหกิจ. เว็บไซต์ :

<http://www.sepo.go.th/mbc/web/order1.php>

ศูนย์ส่งเสริมบริษัทภิบาล. (2556). การกำกับดูแลกิจการที่ดี. ค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2557 จาก

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เว็บไซต์:

<http://www.sec.or.th/TH/Raising>

[Funds/EquityDebt/Pages/linkLaws_Regulations /CorporateGovernanceCG.aspx](http://www.sec.or.th/TH/Raising/Funds/EquityDebt/Pages/linkLaws_Regulations/CorporateGovernanceCG.aspx)

หลักการและแนวทางการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจปี 2552. (2552). สำนักงาน

คณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ(สคร.) กระทรวงการคลัง.ค้นเมื่อ 15 กันยายน 2557, จาก การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เว็บไซต์:

<http://www2.egat.co.th/corporate-governance/index.php?option>

[=com_content&view= category&layout=blog&id =26&Itemid=145](http://www2.egat.co.th/corporate-governance/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=26&Itemid=145)

อำนาจ ชีระวนิช. (2547). **การจัดการ.** กรุงเทพมหานคร: บริษัทซี.วี.แอล.การพิมพ์.

CG กับ CSR เหมือนหรือต่างกัน.(มปป.).**Thai CSR Network.**ค้นเมื่อ 14 กันยายน 2557, จาก

Thai CSR Network.เว็บไซต์ : <http://www.thaicr.com/2012/06/cg-csr.html>

Aluchna, M. (2009).**Implementation of best practice code: Practical implications from the**

warsaw stock exchange. Social Responsibility Journal, 5(1), 123-140.

doi:<http://dx.doi.org/10.1108/17471110910940050>

Arevalo , J A. and Aravind , A. (2011) .**Corporate social responsibility practices in india:**

Approach, drivers, and barriers. Corporate Governance, 11(4), 399-414.

doi:<http://dx.doi.org/10.1108/14720701111159244>

Ates , Z., and Büttgen, M. (2011). **Corporate social responsibility in the public service sector:**

Towards a sustainability balanced scorecard for local public enterprises.

Retrieved July 16,2014. from ProQuest Dissertation& Thesis databases.

(Publication No. 7614300135)

Benjarongkij, Y,Dr. &Eua-arporn, V. (2012). **The Correlation Between Corporate Social**

Responsibility(CSR) Vision and CSR Strategy Implementation of Listed

Companies in Stock Exchange of Thailand. Asian Journal of Social

Sciences& Humanities. 1, 55-65.

- Bowen, H.R. (1953). **Social responsibilities of the businessman**. New York: Harper & Row.
- Carroll, A. B. (1991). **Corporate social responsibility**. *Business and Society*, 38(3), 268-295.
Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/199339277?accountid=28431>
- Córdoba-Pachón, Garde-Sánchez and Rodríguez-Bolívar (2014). **A Systemic View of Corporate Social Responsibility (CSR) in State-Owned Enterprises (SOEs)**. *Knowledge and process management*, 21, 206-219.
- Davis, K. (1960). **Can business afford to ignore social responsibility puzzle**: California Management Review. 2, 70-76.
- Davis, K. (1967). **Understanding the social responsibility puzzle: What does the businessman owe to society?** *Business Horizons*. 10, 45-50.
- Davis, K. (1973). **The case for and against business assumption of social responsibilities**. *Academy of Management Journal*, 16, 312-322
- DiMaggio, P., & Powell, W. (1983). **The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields**. *American Sociological Review*, 48(2), 147-160.
- Donald F, Goldsby & Kuratko (2004). **The Ethical Perspectives of Entrepreneurs : An Examination of Stakeholder Salience**. *Journal of Applied Management and Entrepreneurship*, N.D., 19-42 Retrieved November 21, 2014. from ProQuest Dissertation & Thesis databases.
- Dockery, E. and Herbert, W.E. (2000). **Corporate governance and enterprise restructuring in transition economies: evidence from privatized Polish companies**, *Managerial Finance*, 26 (9). 80-92.
- Drucker, P.F. (1984). **The new meaning of corporate social responsibility**. *California Management Review*. 26, 53-63.
- Elkington, J. 1994. **Towards the Sustainable Corporation: Win-Win-Win Business Strategies for Sustainable Development**. *California Management Review* 36(2): 90-100.

- Esa, E., & Nazli A., M. G. (2012). **Corporate social responsibility and corporate governance in Malaysian government-linked companies.** *Corporate Governance*, 12(3), 292-305. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/14720701211234564>
- Foster, D. and J. Jonker. (2005). **Stakeholder relationships: The dialogue of engagement.** *Corporate Governance*, 5(5), 51-57.
- Frederick, W.C. (2008). **Corporate social responsibility. deep roots, flourishing growth, promising future.** In crane, A.(Eds.), *The oxford handbook of corporate social responsibility.* (522-531). New York, New York: Oxford University press.
- Fredrick & Thomas (2012). **Market share as and indicator for corporate social responsibility(CSR) spending: The study of Coca Cola.** *African Journal of Business Management* 6(6), 2234-2247.
- Griffin, J.J. (2000). **Corporate social performance : Research directions for the 21st century.** *Business & Society*, 39(4), 479-491.
- Hawkins, D. (2005). **Corporate social responsibility : Balancing Tomorrow's sustainability and today's profitability.** Palgrave Macmillan, New York.
- Htay, Sheila. N. N., & Salman, S. A. (2013). **AGENCY THEORY, STEWARDSHIP THEORY AND STAKEHOLDER THEORY: AN ISLAMIC PERSPECTIVE.** *International Journal of Physical and Social Sciences*, 3(9), 319-332. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1461382355?accountid=28431>
- Idowu O., S. and Pappasolomou, I. (2007). **Are the corporate social responsibility matters based on good intentions or false pretences? an empirical study of the motivations behind the issuing of CSR reports by UK companies.** *Corporate Governance*, 7(2), 136. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/14720700710739787>
- Jamali, D. (2008). **A stakeholder approach to corporate social responsibility: A fresh perspective into theory and practice.** *Journal of Business Ethics*, 82(1), 213-231. doi:<http://dx.doi.org/10.1007/s10551-007-9572-4>

- Jamali, D. and Mirshak, R. (2007). **Corporate Social Responsibility (CSR): Theory and Practice in a Developing Country Context**. Retrived July 19, 2014 From ProQuest Dissertation& Thesis databases (Publication No.198104156)
- Johnson, H.L. (1971). **Business in contemporary society: Frameword and issues**. Belmont, CA: Wadsworth.
- Jones, T.M. (1980). **Corporate social responsibility revisited, redefined**. California Management Review, 59-67.
- Kuratko, D.F., Hornsby, J.S., & Goldsby, M.G. (2004). **Sustaining corporate entrepreneurship International Journal of Entrepreneurship and Innovation**, 5(2), 77-89.
- Licker P. S.(2007) **Stewardship Models of IT Governance: Beyond Agency Theory**. School of Business administration Oakland University Retrieved July 15, 2014 from Oakland University(No Publication No.)
- Longo, M., M. Mura and A. Bonoli. (2005). **Corporate social responsibility and Corporate Performance: The case of Italian SMEs'**. Corporate Governance. 5(4), 28-2.
- Manne, H.G. &Wallich, H.C. (1972). **The modern corporation and soial responsibility**. Washington, Dc : American Enterprise Institute for Public Policy Research.
- Matten, D., & Moon, J. (2004). **Corporate social responsibility education in Europe**. Journal of Business Ethics, 54: 323-337.
- McGuire, J.W. (1963). **Business and society**. New York : McGraw Hill.
- Mihalache, S. Ș.(2013) **Aspects regarding corporate social responsibility definition and dimensions**. Paper presented at the 130-144. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1477968998?accountid=28431>
- Mishra, S., &Suar, D. (2010). **Do stakeholder management strategy and salience influence corporate social responsibility in indian companies?**Social Responsibility Journal, 6(2), 306-327. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/17471111011051784>
- Mohammad, S. K., Mirmehdi, S. M., &Eram, A. (2013). **Investigating the critical success factors of corporate social responsibility implementation: Evidence from the iranian banking sector**. *Corporate Governance*, 13(2), 184-197.doi:<http://dx.doi.org/10.1108/14720701311316661>

- Kotler, P., N. and Lee, N. (2005). **Social Marketing : Improving the Quality of Life**. London: Sage
- Khongmalai, O., Siengthai, S., and Tang J. C.S. (2010). **Empirical evidence of corporate governance in thai state-owned enterprises**. *Corporate Governance*, 10(5), 617-634. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/14720701011080>
- Norman & McDonald, (2004). **Getting to the bottom of the 'Triple Bottom Line'**. *Business Ethics Quarterly*. 14(2), 243-262.
- Oliver, C. (1991). **Strategic Responses to Institutional Processes**. *The Academy of Management Review*, 16(1), 145-179.
- Parker, D. (1999). **Regulation of privatized public utilities in the UK: performance and governance**, *International Journal of Public Sector Management*, 12(3).213-235.
- Phillips, R., Freeman, E. and Wicks, C. (2003). **What stakeholder theory is not!** . *Business Ethics Quarterly*. 13(4), 479-502.
- Russell, S., (2010). **How corporate social responsibility is defined: an analysis of 37 definitions**. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 15(1), 1-13.
- Sachs, S., Maurer, M., Rühli, E., & Hoffmann, R. (2006). **Corporate social responsibility from a "stakeholder view" perspective: CSR implementation by a swiss mobile telecommunication provider**. *Corporate Governance*, 6(4), 506-515. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/14720700610689603>
- Scharf, E. R., Fernandes, J., & Bruno, D. K. (2012). **Corporate social responsibility to build strong brazilian bank brand**. *The International Journal of Bank Marketing*, 30(6), 436-451. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/02652321211262203>
- Stakeholder Theory. (2014). Retrieved July 14, 2014, from http://en.wikipedia.org/wiki/Stakeholder_theory
- Steiner, G.A. (1971). **Business and society**. New York : Random House.
- Stieb, J. A. (2009). Assessing freeman's stakeholder theory. *Journal of Business Ethics*, 87(3), 401-414. doi:<http://dx.doi.org/10.1007/s10551-008-9928-4>

- Suppanya, P.(2012). **The Stock Exchange of Thailand's CSR Award Winners: Their CSR Policies, Justifications and Management.** *KKU Research Journal.* 2, 209-227.
- The centre for excellence in corporate social responsibility. (2011). **Timeline- CSR milestones.** Retrieved from <http://www.cim.org/csr/MenuPage.cfm?sections=67,139&menu=140>.
- Vandenberg, M. (2002). **How vitorian businesses, governments and nonn-government agencies are taking the journey towards the triple bottom line: scoping study.** <http://www.dthka.com/tbl/resources>. Accessed 11 August 2015.
- Wallace, S. (2003). **Value maximization and stakeholder theory: Compatible or not?** *Journal of Applied Corporate Finance.* 15(3), 120-127.
- Walton, C.C. (1976). **Corporate social responsibilities.** Belmont, CA: Wadsworth.
- Wood, D. (1991). **The future of corporate social responsibility.** *The Academy of Management Review.* 16(4), 691-717.
- Zhao, M . (2012). **CSR-based political legitimacy strategy: Managing the state by doing good in china and russia.** *Journal of Business Ethics,* 111(4), 4 and 39-460.
doi:<http://dx.doi.org/10.1007/s10551-012-1209-6>
- Zucker, L.G. (1987). **Institutional theories of organization.** *Annual review of sociology,* 13: 443-464

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ใบขอความอนุเคราะห์วิเคราะห์ IOC

ภาคผนวก ข

แบบเก็บข้อมูล

ชื่อวิทยานิพนธ์: ความรับผิดชอบต่อสังคมของรัฐวิสาหกิจไทย กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตรในภาคใต้ตอนล่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ประเภทองค์กร

 เอกชน รัฐวิสาหกิจ รัฐบาล

จำนวนพนักงาน.....คน

ชาย.....คน

หญิง.....คน

จำนวนสาขา.....แห่ง

ส่วนที่ 2 แหล่งที่มาของข้อมูล

รายการ	แหล่งที่มา			
	เว็บไซต์	รายงาน ปี2555	รายงาน ปี2556	รายงาน ปี 2557
1.คำนิยามความรับผิดชอบต่อสังคมของธ.ก.ส.				
2.มาตรฐานISO26000เพื่อความรับผิดชอบต่อสังคมของธ.ก.ส.				
3.พระราชบัญญัติธ.ก.ส.ว่าด้วยวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งองค์กร				
4.กระบวนการขับเคลื่อนความรับผิดชอบต่อสังคม ตั้งแต่ปีฉัชาน กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และเป้าหมาย				
5.ข่าวสารกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธ.ก.ส.				
6.กิจกรรมธ.ก.ส.ที่โดดเด่นประจำปีล่าสุด				
7.ผลรางวัลจากการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม				
8.ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทัศนะของธ.ก.ส.				

