



การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส  
ของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา

Enterprises' Corporate Social Responsibility for Improvement of  
Quality of Life among the Underprivileged in Songkhla Province

รัชยา สนิ

Rashaya Sani

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Arts in Human and Social Development  
Prince of Songkla University

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส  
ของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา

Enterprises' Corporate Social Responsibility for Improvement of  
Quality of Life among the Underprivileged in Songkhla Province

รัชยา สนิ

Rashaya Sani

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Arts in Human and Social Development

Prince of Songkla University

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์ การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส  
ของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา

ผู้เขียน นางรัชยา สนิ

สาขาวิชา พัฒนามนุษย์และสังคม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กานดา จันทร์แย้ม)

.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุวัต สงสม)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

.....กรรมการ  
(ดร.อุทิศ สังขรัตน์)

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เก็ตถวา บุญปรากฏ)

.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เก็ตถวา บุญปรากฏ)

.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กานดา จันทร์แย้ม)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น  
ส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ดำรงศักดิ์ ฟ้ารุ่งแสง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้มาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และได้แสดงความขอบคุณบุคคลที่มีส่วนช่วยเหลือแล้ว

ลงชื่อ .....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.กานดา จันทร์แย้ม)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ลงชื่อ .....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.เกีตถวา บุญปรากฏ)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ลงชื่อ .....

(นางรัชยา สนิ)

นักศึกษา

(4)

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และ  
ไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ .....

(นางรัชยา สนิ)

นักศึกษา

ชื่อวิทยานิพนธ์	การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา
ผู้เขียน	นางรัชชา สนิ
สาขาวิชา	พัฒนามนุษย์และสังคม
ปีการศึกษา	2560

### บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) และเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา โดยศึกษาบริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด ในโครงการดูแลผู้สูงอายุและมอบทุนการศึกษา โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ โครงการผ่าตัดหัวใจ และบริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด โครงการจ้างงานคนพิการในชุมชน ซึ่งใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลจากการสังเกตและสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ผู้บริหารสถานประกอบการ และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบต่อโครงการ CSR จำนวน 6 คน ผู้ด้อยโอกาสที่ร่วมโครงการของสถานประกอบการจำนวน 11 คน และผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้น 27 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการนำข้อมูลมาจำแนกชนิดของข้อมูลตามประเด็น ดีความ สร้างข้อสรุป และนำเสนอด้วยการพรรณนาเชิงวิเคราะห์

ผลการวิจัย พบว่า บริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด ดำเนินโครงการดูแลผู้สูงอายุ โดยระดมความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการลงพื้นที่เยี่ยมเยียนและให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ มอบหมายงานตามที่สอดคล้องกับภารกิจของแต่ละองค์กร/หน่วยงาน ทำให้ผู้สูงอายุติดเตียงบางรายสามารถกลับมาเดินได้อีกครั้ง โครงการมอบทุนการศึกษา บริษัทฯ จะมอบเงินให้เด็กนักเรียน ผ่านการคัดเลือกจากสถาบันการศึกษา และลงพื้นที่เยี่ยมเยียนเพื่อคัดเลือกร่วมกัน เมื่อมอบทุนจะโอนเข้าบัญชี และติดตามผลการเรียนของนักเรียนอย่างต่อเนื่อง สำหรับโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ ให้การรักษาผู้ป่วยโรคหัวใจด้วยการผ่าตัด ทำให้ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงการรักษาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สามารถทำให้ผู้ป่วยโรคหัวใจที่อยู่ในภาวะหมดสติ เสี่ยงต่อการเสียชีวิต เมื่อได้รับการรักษาผู้ป่วยสามารถกลับมาใช้ชีวิตเกือบปกติได้ และบริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด ดำเนินโครงการจ้างงานคนพิการในชุมชน ซึ่งมีการพัฒนาการดำเนินงาน จากเดิมที่จ้างคนพิการให้เข้าทำงานที่โรงงานเพียง 3 คน ปัจจุบันมีคนพิการได้รับการว่าจ้างให้ทำงานใกล้บ้านตนเอง ในหน่วยงานองค์กร เช่น องค์กรบริหารส่วนตำบล โรงพยาบาล จำนวน 42 คน รวมบริษัท

จ้าง 45 คน ด้วยความร่วมมือของโรงพยาบาลหาดใหญ่ ที่ทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างคนพิการที่ต้องการมีงานทำ และหน่วยงานองค์กรที่ต้องการรับคนพิการเข้าทำงาน ทั้งนี้ องค์กรประกอบแห่งความสำเร็จของการดำเนินงาน CSR ของ บริษัท กรีนรีเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่ การกำหนดนโยบายที่ชัดเจน การดำเนินงานที่มีความคิดและอุดมการณ์ที่ค้ำจุนกำไรเพื่อสังคม การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง และการติดตามประเมินผลอย่างเอาใจใส่ สำหรับโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ คือ การสื่อสารภายในองค์กรทั้งแบบบนลงล่าง และล่างขึ้นบน และการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน และบริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด ประกอบด้วยมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน มีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนและการร่วมมือกับภาคีเครือข่าย นอกจากนี้ การดำเนินงานงาน CSR ของทั้งสามสถานประกอบการ สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ด้อยโอกาสได้ โดยผู้ด้อยโอกาสมีความพึงพอใจ มีครอบครัวที่อบอุ่น และครอบครัวมีความมั่นคงขึ้น

<b>Thesis Title</b>	Enterprises' Corporate Social Responsibility for Improvement of Quality of Life among the Underprivileged in Songkhla Province
<b>Author</b>	Mrs. Rashaya Sani
<b>Major Program</b>	Human and Social Development
<b>Academic Year</b>	2017

### ABSTRACT

The objective of this study was to investigate management of corporate social responsibility (CSR) and to analyze success factors of CSR operations of enterprises that could improve quality of life among the underprivileged in Songkhla Province. The enterprises in this study were Green River Panels (Thailand) Co., Ltd. on its elderly care project and scholarship project, Bangkok Hospital Hat Yai on its heart surgery project, and Siam Sempermed Corporation Ltd. on its community disability employment. Data for this qualitative study were collected through observations and in-depth interviews with 27 informants consisting of 6 administrators and CSR staff of the enterprises, 11 underprivileged persons participating in the projects, and 10 persons involved the projects. The data were categorized, interpreted, concluded and presented with analytical description.

The study found that Green River Panels (Thailand) Co., Ltd. operated its elderly care project by requesting for cooperation from related organizations for site visits and assistance to the elderly, and gave assignments in accordance with each organization's work. The project could enable bedridden elderly persons to walk again. For its scholarship project, the company offered scholarships to students jointly selected by the schools and the company; then transferred scholarship money to students' bank accounts. The company followed up the students' performance continuously. For Bangkok Hospital Hat Yai, patients had quick access to heart surgeries; its efficient surgeries could help unconscious heart patients to live almost normal lives again. Regarding Siam Sempermed Corporation Ltd., employments were offered to people with disabilities in the community.



The disability employment project started with only three disabled employees in the factory and had grown to a total of 45 with 42 more disabled employees who had been employed to work in workplaces near their homes such as Tambon Administrative Organizations (TAOs) and hospitals with cooperation from Hat Yai Hospital for coordination between persons with disabilities who needed work and organizations that desired to employ them. Concerning success factors for CSR operations, for Green River Panels (Thailand) Co., Ltd., they were clear policy, operational thought and ideology of returning profit to society, participation of all concerned parties, and close follow-ups. For Bangkok Hospital Hat Yai, the success factors were top-down and bottom-up communications, and clear policy. For Siam Sempermed Cooperation Ltd, the success factors were found to be clear policy, assignment of person in-charge, and cooperation with network partners. It is evident that CSR operations of the three enterprises could improve quality of life among the underprivileged, give them satisfaction, have a warm family, and make their families more secure.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ดำเนินการสำเร็จลุล่วงไปได้ ด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.กานดา จันทร์แย้ม และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.เก็ตถวา บุญปรากฏ ซึ่งได้ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ช่วยเหลือให้การดำเนินงาน ผ่านไปได้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.อนุวัต สงสม และ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ดร.อุทิศ สังข์รัตน์ ที่ให้ข้อคิดเห็นเสนอแนะ แก้ไขจุดบกพร่องของวิทยานิพนธ์ อีกทั้งขอขอบคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ ให้คำแนะนำ ไม่เพียงแต่วิชาการเท่านั้น ยังรวมถึงการจัดทำวิจัย การประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงาน และการดำเนินชีวิต ตลอดห้วงระยะเวลาของการศึกษาในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาพัฒนามนุษย์และสังคม

ขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกท่าน ตลอดจนบริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ และบริษัท สยามแชมเปอร์เมต จำกัด ที่สละเวลาให้สัมภาษณ์ และให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน ขอขอบคุณนักศึกษา พมส. 12 ร่วมรุ่นทุกคนที่ช่วยเหลือทั้งเรื่องเรียน การจัดทำวิจัย สนับสนุนข้อมูลในการจัดทำบทความ คอยให้กำลังใจและคำปรึกษาตลอดมา นอกจากนี้ ขอขอบคุณ คุณวิไลวรรณ สุวรรณรักษา หัวหน้ากลุ่มนโยบายและวิชาการ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา หัวหน้างาน ที่ทำหน้าที่มากกว่าหัวหน้างาน ฟังกระทำ คอยช่วยเหลือสนับสนุน สั่งสอนให้ความรู้ทั้ง การทำงาน การเรียน การจัดทำวิจัย สร้างแรงบันดาลใจ และให้กำลังใจ จนกระทั่งสามารถผ่านอุปสรรคต่างๆ ได้

นอกจากนี้ ขอขอบคุณครอบครัว บิดานายไมตรี หะยียามา มารดานางสุชาดา หะยียามา ที่อบรมสั่งสอน ให้ความช่วยเหลือ ให้ความรู้ สนับสนุนการศึกษา เลี้ยงดูเป็นอย่างดีตั้งแต่อดีตจนปัจจุบัน และสามี นายชูไฮติ สนิ รวมถึงสมาชิกในครอบครัวทุกคน ที่สนับสนุนและให้กำลังใจทุกเรื่อง และคุณป้าหนั้น บัวสาม อดีตหัวหน้างานที่สนับสนุนการเรียนและใกล้ชิดเหมือนคนในครอบครัว

หากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ มีประโยชน์แก่ผู้อ่าน ขอขอบคุณงามความดี ให้กับผู้ที่มีอุปการะที่ได้เกื้อกูลตลอดมา ด้วยเหตุผลดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น หวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านไม่มากนักน้อย ขอขอบคุณด้วยความเคารพยิ่ง

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(5)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(7)
กิตติกรรมประกาศ.....	(9)
สารบัญ .....	(10)
สารบัญตาราง.....	(11)
สารบัญภาพ .....	(12)
รายงานบทความเพื่อตีพิมพ์และการประชุมวิชาการ .....	(13)
สำเนาต้นฉบับที่ได้รับการตอบรับให้นำเสนอบทความ .....	(14)
สำเนาต้นฉบับที่ได้รับการตอบรับให้ตีพิมพ์วารสาร.....	(15)
เนื้อเรื่อง .....	1
บทนำ .....	1
การทบทวนวรรณกรรม .....	8
ระเบียบวิธีการวิจัย.....	41
ผลการวิจัย .....	51
สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ .....	125
บรรณานุกรม.....	136
บุคลากร.....	142
ภาคผนวก.....	144
ภาคผนวก ก การตอบรับให้นำเสนอบทความ .....	145
ภาคผนวก ข การตอบรับให้ตีพิมพ์บทความ.....	166
ภาคผนวก ค แบบสัมภาษณ์ .....	185
ประวัติผู้เขียน.....	187

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	สถานประกอบการและส่วนราชการที่ได้รับรางวัลมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมดีเด่น ..... 35
2	กิจกรรม CSR ของสถานประกอบการผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่จะศึกษา..... ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ..... 38
3	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ..... 45
4	จำนวนผู้สูงอายุจำแนกตามอายุและพื้นที่ตำบล..... 55
5	การประเมินผู้สูงอายุ..... 59
6	แสดงจำนวนนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาที่ออกกลางคัน ..... 64
7	แผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ..... ของโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่..... 75
8	การนำส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ..... 87
9	กิจกรรม CSR บริษัทสยามเชมเพอร์เมต จำกัด..... 89
10	การพัฒนาโครงสร้างการดำเนินงาน CSR..... 91
11	การพิจารณาลักษณะร่วมขององค์ประกอบแห่งความสำเร็จ..... ของการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ..... ที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ..... 112

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ความเชื่อมโยงของการดำเนินกิจกรรม CSR ของสถานประกอบการ..... ในจังหวัดสงขลาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส.....	33
2	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	39
3	แผนที่สถานประกอบการ.....	42
4	แผนภูมิกระบวนการดำเนินงานในลักษณะ CC&AE.....	53
5	การจัดกลุ่มผู้สูงอายุติดเตียง.....	57
6	การจัดการ CSR ของบริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด.....	71
7	โครงสร้างการดำเนินงาน CSR ของโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่.....	74
8	การจัดการ CSR ของโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่.....	85
9	โครงสร้างการดำเนินงาน CSR ของบริษัท สยามแซมเพอร์เมต จำกัด.....	91
10	การจัดการ CSR ของบริษัท สยามแซมเพอร์เมต จำกัด.....	100
11	องค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม CSR ที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุติดเตียงและนักเรียนที่ได้รับทุนการศึกษา ของบริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด .....	104
12	การสื่อสารการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมภายในองค์กรของโรงพยาบาล กรุงเทพหาดใหญ่.....	105
13	องค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม CSR ที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ป่วยด้อยโอกาสของโรงพยาบาล กรุงเทพหาดใหญ่.....	106
14	การขับเคลื่อนงาน CSR.....	107
15	การประสานงานกับองค์กรเครือข่าย.....	109
16	องค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม CSR..... ที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของบริษัทสยามแซมเพอร์เมต จำกัด .....	110
17	แนวทางการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน.....	116
18	การวิเคราะห์แนวทางการร่วมมือกับภาคีเครือข่าย.....	119
19	องค์ประกอบความสำเร็จของการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม.....	130

## รายงานบทความเพื่อตีพิมพ์และการประชุมวิชาการ

Sani, R., Janyaem, K. & Boonprakarn, K. (2017). Siam Sempermed Corporation Ltd.'s corporate social responsibility for improvement of quality of life among persons with disabilities. Proceedings of *The 9<sup>th</sup> International Conference on Humanities and Social Sciences "Challenges in the 21<sup>st</sup> Century: Sustainable Development in Multicultural Societies"* (pp.91-110). At Prince of Songkla University, May 26, 2017, Songkhla, Thailand.

รัชยา สนิ กานดา จันท์แย้ม และเก็ตถวา บุญปรากร. (2560). ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของบริษัทกรีนริเวอร์ พาเนล จำกัด ประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุติดเตียง. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. (อยู่ระหว่างการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ)

### การตอบรับให้นำเสนอบทความระดับนานาชาติ

Sani, R., Janyaem, K. & Boonprakarn, K. (2017). Siam Sempermed Corporation Ltd.'s corporate social responsibility for improvement of quality of life among persons with disabilities. Proceedings of *The 9<sup>th</sup> International Conference on Humanities and Social Sciences "Challenges in the 21<sup>st</sup> Century: Sustainable Development in Multicultural Societies"* (pp.91-110). At Prince of Songkla University, May 26, 2017, Songkhla, Thailand.



## การตอบรับให้ตีพิมพ์บทความ

รัชยา สนิ กานดา จันทรย์แย้ม และเก็ตถวา บุญปรากฏ. (2560). ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (CSR) ของบริษัทกรีนริเวอร์ พาเนล จำกัด ประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุติดเตียง วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. (อยู่ระหว่างการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ)

The screenshot shows an Outlook web interface. The email subject is "Re: ขอส่งบทความที่แก้ไขแล้วของรัชยา สนิ". The sender is "กองบรรณาธิการวารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา <ejournal@yru.ac.th>". The email content includes a request to publish an article and a reference to a previous email from rashaya sani on 8/25/60.

Activate Window  
Go to PC settings to

พร้อมอีเมลฉบับนี้ ขอส่งบทความเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (CSR) ของบริษัทกรีนริเวอร์ พาเนล จำกัด ประสบ



## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานประกอบการ โรงงาน ธุรกิจเอกชน ต่างถูกสังคมกดดันให้ต้องมีกิจกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมในรูปแบบต่างๆ โดยเฉพาะในเรื่องของสิ่งแวดล้อม ซึ่งพัฒนาการของความรับผิดชอบต่อสังคม เริ่มต้นอย่างเป็นทางการ ในปี พ.ศ. 2515 ในการประชุมระหว่างประเทศ เรื่องสิ่งแวดล้อมของมนุษย์ (Human Environment) ณ กรุงสต็อกโฮล์ม ประเทศสวีเดน ต่อมาในปี พ.ศ. 2526 สหประชาชาติ ได้จัดตั้งคณะกรรมการโลกเรื่องสิ่งแวดล้อมและการพัฒนา (World Commission on Environment and Development หรือ Brundtland Commission) จึงเป็นที่มาของการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) โดยในปี พ.ศ. 2535 สหประชาชาติได้จัดประชุม ว่าด้วยสิ่งแวดล้อมและการพัฒนา (The United Nations Conference on Environment and Development : UNCED) หรือการประชุม Earth Summit ณ กรุงริโอ เดอจาเนโร สหพันธ์สาธารณรัฐบราซิล เรียกร้องให้เห็นความสำคัญของสิ่งแวดล้อมและสังคมมากขึ้น ไม่ใช่มองเพียงแต่การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียว จึงเป็นการริเริ่ม “ความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ” Corporate Social Responsibility (CSR) ทำให้มีความก้าวหน้าไปมาก (สำนักความร่วมมือด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมระหว่างประเทศ, 2559) ต่อมาในปี พ.ศ. 2542 นายโคฟี อันนัน เลขาธิการสหประชาชาติในขณะนั้น เรียกร้องให้องค์กรธุรกิจทั่วโลกแสดงถึงความเป็นพลเมืองที่ดีของโลก รวมทั้งประกาศ “The UN Global Compact” เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานการพัฒนาที่ยั่งยืนของธุรกิจ และในปีถัดไป องค์กรความร่วมมือจึงได้มีการก่อตั้งองค์กรความร่วมมือด้านเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) ซึ่งมีการบรรจุเรื่อง CSR ในแนวทางปฏิบัติสำหรับบริษัทข้ามชาติ โดยในปี พ.ศ. 2555 การประชุมสหประชาชาติว่าด้วยการพัฒนาที่ยั่งยืน (United Nations Conference on Sustainable Development-UNCSD) หรือเรียกว่า Rio+20 จึงเป็นที่มาของการเริ่มต้น Corporate Social Responsibility (CSR) อย่างเป็นทางการ (พระชาติรัฐอุปสมอสุขสบาย, 2556)

การดำเนินงาน CSR ได้มีการขับเคลื่อน จนกระทั่งมี ISO 26000 เป็นมาตรฐานระหว่างประเทศที่กำหนดโดยองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน International Standards Organization : ISO เพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) แก่องค์กรทุกประเภททั้งในประเทศที่พัฒนาแล้ว และกำลังพัฒนา ในการตอบสนองความต้องการของสังคมที่ให้ความสำคัญเพิ่มขึ้นกับการประกอบการอย่างรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งนี้ ให้เป็นไปโดยความสมัครใจ ไม่ใช่ข้อกำหนดแต่อย่างใด (สถาบันไทยพัฒน์ มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย

ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2559) นอกจากการดำเนินงาน CSR แล้วยังพัฒนาไปจนกระทั่งมี Social Enterprise หรือ S.E. เน้นด้านการกระจายรายได้สู่หน่วยผลิตในกลุ่มสังคม คำนี้ถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ความเป็นธรรม การเอื้อเพื่อแบ่งปัน และการกระจายความรู้และการกระจายข่าวสารความรู้ และวิทยาการในหมู่สมาชิก อีกทั้งยังเน้นการมองที่คุณค่าในตัวมนุษย์แต่ละคนมากกว่าฐานะรายได้ (ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2559) ซึ่งแตกต่างจาก CSR ที่ยังคงเป็นองค์กรภาคธุรกิจที่คำนึงถึงผลกำไรแต่ดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมร่วมด้วยอย่างไรก็ตาม การดำเนินงาน CSR ของสถานประกอบการในประเทศไทย มีความก้าวหน้าไปมาก ได้พัฒนาจากการจัดกิจกรรมเฉพาะเรื่องสิ่งแวดล้อม มาเป็นการให้ความช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนมากขึ้น

ในประเทศไทย การดำเนินงาน CSR ถือว่าได้ดำเนินการมายาวนานแล้ว แต่ไม่ได้ใช้คำว่า CSR (วรพรรณ เอื้ออาภรณ์, 2555) ซึ่งจริงๆ แล้ว เป็นกระบวนการที่ผูกพันกับวิถีชีวิตของคนไทย ที่มีส่วนร่วมในการทำงานที่เรียกว่า “การลงแขก” เป็นแนวคิดที่จะสร้างให้องค์กรทำความดี มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีรากฐานจากคุณธรรม จริยธรรมตามหลักการของศาสนาพุทธ ต่อมาในปี 2523 การสื่อสารการตลาดแบบผสมผสาน ได้มีการนำมาใช้อย่างแพร่หลาย เดิมทีในรูปแบบของการบริจาคเงิน สิ่งของ แก่ผู้ยากไร้เป็นครั้งๆ ต่อมาได้พัฒนาไปสู่การทำแบบมีกลยุทธ์ มีการวางวัตถุประสงค์ รูปแบบการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่อง การมีส่วนร่วมของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับบริษัท รวมทั้งมีวิธีการประเมิน เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ และยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อสินค้า และองค์กรซึ่งอาจช่วยยอดขายสินค้าได้ทางอ้อมอีกด้วย นอกจากนี้ กระแสความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ได้รับความนิยมนีกครั้ง ในปี 2549 และได้ถูกบรรจุเป็นแนวปฏิบัติที่ผนวกเข้ากับการดำเนินธุรกิจ โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้เล็งเห็นความสำคัญ จึงได้มอบรางวัลแก่บริษัทจดทะเบียนดีเด่นด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขึ้น เป็นหนึ่งในรางวัล SET Awards จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นครั้งแรก จนกระทั่งในปัจจุบัน ได้เปลี่ยนชื่อเป็น รางวัล Best CSR Awards ทั้งนี้ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้แสดงเจตนารมณ์ที่ชัดเจนของตลาดหลักทรัพย์ จึงได้มีการจัดตั้งมูลนิธิตลาดหลักทรัพย์ฯ ในปี 2549 โดยจัดสรรกำไรจากการขายเงินลงทุนของตลาดหลักทรัพย์ฯ จำนวน 100 ล้านบาท มาเป็นเงินประเดิมเพื่อจัดตั้งมูลนิธิฯ และจัดสรรเงินรายได้ของตลาดหลักทรัพย์ฯ ในอัตรา 1 ใน 3 ของกำไรสุทธิรายปี รวมทั้งเปิดรับบริจาคจากหน่วยงานในตลาดทุนและหน่วยงานที่สนใจได้ร่วมสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมด้วยเหตุผลทั้งหมดคือสิ่งกระตุ้นให้ผู้บริหารองค์กรของไทยต้องหันมาสนใจในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรอย่างจริงจัง ทำให้ชัดเจน พร้อมกับ การประชาสัมพันธ์เพื่อให้สังคมได้ร่วมรับรู้ด้วย

จังหวัดสงขลา มีจำนวนสถานประกอบการจำนวนมากถึง 8,709 แห่ง (สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสงขลา, 2558) แม้จะมีเพียงบางส่วนเท่านั้นที่ให้ความสนใจต่อการดำเนิน

กิจกรรม CSR แต่ก็มีหลายแห่งที่สามารถดำเนินงาน CSR และไม่ใช่ดำเนินการในเรื่องสิ่งแวดล้อมเพียงอย่างเดียว ยังให้ความสำคัญกับกิจกรรมที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ด้อยโอกาสในจังหวัดสงขลาให้ดีขึ้นได้ ปัจจุบันมีสถานประกอบการดำเนินกิจกรรม CSR ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในขณะที่บางแห่งดำเนินการ CSR ภายในสถานประกอบการ ยังไม่ได้ออกไปดำเนินการนอกสถานประกอบการ แต่บางแห่งก็ดำเนินกิจกรรม CSR กับชุมชนมากกว่า 1 ด้าน อีกทั้งบางสถานประกอบการยังส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนอีกด้วย เช่น สนับสนุนกิจกรรมจิตอาสา พัฒนาพื้นที่สาธารณประโยชน์ ร่วมจัดกิจกรรมตามประเพณีท้องถิ่น สถานประกอบการเหล่านี้มีศักยภาพที่สร้างประโยชน์ให้กับสังคม สามารถร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสได้ โดยในอนาคตจะเข้ามาเป็นภาคีเครือข่ายกับหน่วยงานราชการ โดยเฉพาะสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา ที่เป็นหน่วยงานหลักในการทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส สำหรับที่ผ่านมาสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา ได้สุ่มสำรวจสถานประกอบการ จำนวน 800 แห่ง ปรากฏว่า มีสถานประกอบการที่ดำเนินกิจกรรม CSR อยู่แล้ว จำนวน 24 แห่ง อีก 52 แห่ง มีความสนใจที่จะดำเนินกิจกรรม CSR (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา, 2559) ซึ่งสถานประกอบการที่ดำเนินกิจกรรม CSR อยู่แล้ว จำนวน 24 แห่งนี้ มีการดำเนินงาน CSR เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต จำนวน 11 แห่ง และประสบความสำเร็จ 7 แห่ง (บางแห่งยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควรในการพัฒนาคุณภาพชีวิต เนื่องจากแม้ว่าจะเป็นการจัดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพชีวิตแต่เป็นลักษณะการจัด Event ไม่ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง) ทั้งนี้ สถานประกอบการที่ประสบความสำเร็จ จากจำนวน 7 แห่ง บางแห่งเป็นการดำเนินการในภาพรวมชุมชน ผู้รับบริการเป็นคนในชุมชน หรือกลุ่มเป้าหมายที่สถานประกอบการกำหนด ไม่ได้ลงถึงบุคคลชัดเจน คงเหลือ 3 แห่ง ที่ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่อยู่ในโครงการอย่างต่อเนื่อง หลังจากร่วมโครงการแล้ว สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมั่นคงขึ้น มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่น บริษัทกรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด ที่ดูแลผู้สูงอายุติดเตียง จนสามารถกลับมาเดินได้อีกครั้ง โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ ที่รักษาผู้ป่วยด้อยโอกาสด้วยการผ่าตัดหัวใจ ทำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้ชีวิตใหม่ได้อีกครั้ง ได้อยู่กับครอบครัว ประกอบกิจวัตรประจำวัน และประกอบอาชีพได้อย่างมีความสุข และบริษัทสยามแชมเฟอร์เมต จำกัด ที่จ้างงานคนพิการ ทำให้จากเดิมที่เป็นภาระครอบครัวต้องหาเลี้ยงดูแล แต่กลับมีรายได้เลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ ทำให้คนพิการมีความสุข และมีความภาคภูมิใจในตนเอง ซึ่งการดำเนินงาน CSR ของสถานประกอบการเหล่านี้ จะเป็นการกำลังสำคัญที่ร่วมกับส่วนราชการในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส จะเป็นเครือข่ายที่ร่วมมือกันทำงานที่สามารถช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่ได้อีกมากมาย ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาสถานประกอบการที่ดำเนินการ CSR ที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ด้อยโอกาสได้ นอกจากนี้ สถานประกอบการที่ให้ความสนใจที่จะดำเนินกิจกรรม CSR จำนวน 52 แห่ง ในอนาคตจะ

สามารถเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่จังหวัดสงขลาได้ โดยใช้กิจกรรม CSR ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจว่า การดำเนินงานของสถานประกอบการ มีการจัดการ CSR อย่างไร อีกทั้งผู้รับบริการ CSR มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างไร และมีองค์ประกอบอะไรบ้างที่ทำให้การดำเนินงาน CSR ประสบความสำเร็จ เพื่อนำผลการวิจัยเสนอต่อหน่วยงานภาครัฐ เช่น สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา หรือสถานประกอบการ สำหรับเป็นแนวทางในการให้ความช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส ที่ยังรอความช่วยเหลือ และมีอยู่จำนวนมากในจังหวัดสงขลา การดำเนินงาน CSR นี้จะเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะช่วยลดปัญหาของผู้ด้อยโอกาส ทำให้ผู้ด้อยโอกาสมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน ซึ่งจะเป็นการบูรณาการทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ประกอบกับเป็นการเพิ่มศักยภาพในการเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลประชาชน อันจะนำไปสู่การพัฒนาให้ผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่ให้ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อีกเป็นจำนวนมาก

### คำถามของการวิจัย

1. สถานประกอบการในจังหวัดสงขลา มีการจัดการอย่างไร ในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสได้
2. องค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา มีอะไรบ้าง

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการจัดการการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา
2. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา

### ประโยชน์ของการวิจัย

1. เป็นแนวทางให้กับสถานประกอบการที่สนใจดำเนินการ CSR สามารถนำกระบวนการไปดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสได้

2. สถานประกอบการที่ดำเนินการ CSR อยู่แล้ว แต่ยังไม่ประสบความสำเร็จ สามารถนำองค์ประกอบแห่งความสำเร็จเป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงาน CSR เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสให้ประสบผลสำเร็จได้

3. เป็นข้อมูลให้กับหน่วยงานภาครัฐ ในการกำหนดนโยบายและกิจกรรมสนับสนุนให้สถานประกอบการดำเนินกิจกรรม CSR

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาการดำเนินงาน CSR ของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลาเกี่ยวกับการจัดการองค์กร ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การนำ (Leading) และการประเมินผล (Evaluating) ตามแนวคิดของ พิพัฒน์ นนทนาธรณ์ (2553) โดยมุ่งเน้นสถานประกอบการที่ดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ซึ่งเป็นกิจกรรม CSR-after-Process เป็นการทำ “กิจกรรมเพื่อสังคม” ที่แยกออกจากการดำเนินธุรกิจที่เป็นกระบวนการหลัก และดำเนินการหลังจากที่ได้ทำกระบวนการธุรกิจนั้น ซึ่งมักทำนอกเวลางานปกติ เช่น กิจกรรมอาสาสมัคร การช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ เป็นต้น สำหรับงานวิจัยนี้ จะเป็นการศึกษา CSR ใน 4 กิจกรรม ประกอบด้วย โครงการดูแลผู้สูงอายุ โครงการมอบทุนการศึกษา โครงการผ่าตัดหัวใจ และโครงการจ้างงานคนพิการในชุมชน

### 2. ขอบเขตด้านพื้นที่

งานวิจัยฉบับนี้ กำหนดขอบเขตพื้นที่การศึกษาเฉพาะสถานประกอบการบริษัท กรีนริเวอร์พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ และบริษัทสยามแชมเปอร์เมต จำกัด ซึ่งเป็นสถานประกอบการที่ผู้รับบริการเป็นผู้ด้อยโอกาส ที่สามารถระบุตัวบุคคลได้ชัดเจนและสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตได้ หลังจากที่ได้เข้าร่วมโครงการ ต่างจากสถานประกอบการอื่นๆ ที่ดำเนินโครงการโดยมีผู้รับบริการเป็นคนในชุมชน เป็นลักษณะภาพรวม ไม่ได้ลงลึกเฉพาะบุคคล หรือเป็นการจัดกิจกรรมครั้งเดียว ไม่ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และกิจกรรมก็ยังไม่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต ซึ่งคัดเลือกจากสถานประกอบการและส่วนราชการที่ได้รับรางวัลการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา จำนวน 33 แห่ง (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา, 2559) คงเหลือเพียง 3 สถานประกอบการ ที่ดำเนินการ CSR อย่างต่อเนื่องส่งผลกระทบต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับบุคคล ไม่ใช่กิจกรรมที่ทำกับชุมชนภาพรวม หรือเป็นการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างภาพลักษณ์ (Event Style) แต่

สามารถระบุผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน เมื่อเข้าร่วมโครงการผู้รับบริการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเห็นได้  
อย่างชัดเจน

## นิยามศัพท์

การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง บทบาทขององค์กรภาคธุรกิจ ที่มีต่อสังคม ทั้ง  
ในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นการแสดงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร เป็นการแสดง  
ให้เห็นว่าสถานประกอบการ ตระหนักถึง คุณธรรม จริยธรรม ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสังคมให้มีคุณภาพ  
อย่างยั่งยืนโดยมีการจัดการองค์กร ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร  
(Organizing) การนำ (Leading) และการประเมินผล (Evaluating) ของสถานประกอบการที่ดำเนิน  
กิจกรรม CSR ของ สถานประกอบการ 3 แห่ง ประกอบด้วย บริษัท กรีนริเวอร์พาวเนล (ประเทศไทย)  
จำกัด โรงพยาบาลกรุงเทพทราดใหญ่ และบริษัทสยามแซมเพอร์เมต จำกัด

สถานประกอบการ หมายถึง สถานประกอบการในจังหวัดสงขลา ในที่นี้สถานประกอบการ  
เป็นได้ทั้ง โรงงาน บริษัท โรงพยาบาล และเป็นการใช้คำตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนา  
คุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ซึ่งเป็นกฎหมายที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตเช่นเดียวกับ  
แนวทางของงานวิจัยนี้ ประกอบด้วย บริษัท กรีนริเวอร์พาวเนล (ประเทศไทย) จำกัด โรงพยาบาล  
กรุงเทพทราดใหญ่ และบริษัทสยามแซมเพอร์เมต จำกัด

การพัฒนาคุณภาพชีวิต หมายถึง การดำเนินงาน CSR ของสถานประกอบการที่ทำให้  
ผู้ด้อยโอกาสในจังหวัดสงขลา มีความพึงพอใจ ในการดำรงชีวิต ไม่ว่าจะเป็นพึงพอใจในร่างกาย จิตใจ  
สังคม สิ่งแวดล้อม ดำรงชีวิตอย่างมีความสุข มีรายได้ที่เพียงพอ มีครอบครัวที่อบอุ่น มีความมั่นคงใน  
การดำรงชีวิต สถานะความเป็นอยู่ดีขึ้นกว่าเดิมเมื่อเปรียบเทียบกับก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ CSR

ผู้ด้อยโอกาส หมายถึง ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน ผู้อยู่ในสภาวะยากลำบาก หรือ  
ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนที่มีหลากหลายแตกต่างกันไปตามสถานการณ์ทางสังคมซึ่งจำแนกเป็น  
4 กลุ่มได้แก่คนพิการ เด็กและเยาวชนด้อยโอกาส ผู้สูงอายุติดเตียง และผู้ป่วยด้อยโอกาส ในที่นี้ คือ  
ผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินกิจกรรม CSR ของสถานประกอบการ ของ 3 สถานประกอบการ  
ประกอบด้วยบริษัท กรีนริเวอร์พาวเนล (ประเทศไทย) จำกัด ที่ดำเนินกิจกรรมใน 2 กลุ่มเป้าหมาย  
ตามโครงการดูแลผู้สูงอายุ และโครงการมอบทุนการศึกษา โรงพยาบาลกรุงเทพทราดใหญ่ ดำเนิน  
โครงการผ่าตัดหัวใจ และบริษัท สยามแซมเพอร์เมต จำกัดโครงการจ้างงานคนพิการในชุมชน

การจัดการการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การวางแผน (Planning) การจัด  
องค์กร (Organizing) การนำ (Leading) และการประเมินผล (Evaluating)

องค์ประกอบแห่งความสำเร็จ หมายถึงสิ่งที่ทำให้การดำเนินกิจกรรม CSR ของสถานประกอบการทั้ง 3 แห่ง ประกอบด้วยบริษัท กรีนริเวอร์พาร์ค (ประเทศไทย) จำกัด โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ และบริษัท สยามแชนเซอร์เมด จำกัด สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสได้ โดยมีความพึงพอใจ ในการดำรงชีวิต ไม่ว่าจะเป็นพึงพอใจในร่างกาย จิตใจ สังคม สิ่งแวดล้อม ดำรงชีวิตอย่างมีความสุข มีรายได้ที่เพียงพอ มีครอบครัวที่อบอุ่น มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต สถานะความเป็นอยู่ดีขึ้นกว่าเดิมเมื่อเปรียบเทียบกับก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ CSR

## การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่องการค้าเนนกิจกรรมการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม Corporate Social Responsibility (CSR) ของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร การวิจัยแนวคิด วรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

1. แนวคิดการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม
2. บริบทการค้าเนนงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา
3. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

### แนวคิดการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)

#### ความหมายของการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม

การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม มีผู้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย ได้แก่ มาตรฐาน ISO 26000 (นิภา วิริยะพิพัฒน์, 2552), น. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) หมายถึง ความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อันเนื่องมาจากการกระทำ หรือการตัดสินใจขององค์กรนั้นๆ โดยแสดงถึงความโปร่งใสและมีจรรยาบรรณ พฤติกรรมกิจกรรม ขององค์กร รวมไปถึงสินค้าและบริการจะต้องมีลักษณะที่เป็นการพัฒนาอย่างยั่งยืนคำนึงถึง สวัสดิภาพสังคมและผู้ถือประโยชน์ อีกทั้งต้องเป็นไปตามกฎหมายที่บังคับและมาตรฐานสากล นอกจากนี้ ยังสามารถนำมาบูรณาการเข้ากับทั้งองค์กรได้ สำหรับโชติรัตน์ ศรีสุข (2554), น. ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ ไว้ว่า การดูแลรักษาไม่เฉพาะในส่วนที่เป็น กิจกรรม แต่ยังรวมครอบคลุมไปถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่โดยรอบกิจการ ทั้งในและนอกกิจการอย่าง เท่าเทียม นอกจากนี้ “World Business Council For Sustainable Development”(กลุ่มงาน พัฒนาระบบมาตรฐานแรงงาน สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2554) ซึ่งเกิดจากการรวมตัวขององค์กรธุรกิจจาก 170 แห่งทั่วโลก ได้ให้ความหมายของคำว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจต่อสังคม ว่า เป็นความมุ่งมั่นหรือพันธสัญญาขององค์กรธุรกิจ ในการอยู่ร่วมกันอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยยึดหลักจริยธรรม ในการบริหาร องค์กร พร้อมทั้งการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงาน อันจะส่งผลต่อสวัสดิภาพโดยรวมของ ครอบครัวของผู้ใช้แรงงาน รวมถึงการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น และสังคมในวงกว้าง ดังนั้น การปฏิบัติตามแนวคิดของ CSR จึงครอบคลุมทั้งการพิทักษ์สิ่งแวดล้อม การสนับสนุนเสรีภาพ ของแรงงาน และเคารพสิทธิมนุษยชน ทั้งนี้ พระชาติรัฐอุปสโม (สุขสบาย) (2556), น. ได้ให้



ความหมายไว้ว่าเป็นบทบาทหน้าที่ขององค์กรธุรกิจที่จะต้องไม่ทำให้บุคคลอื่น สังคม สิ่งแวดล้อม เสียหาย อีกทั้งยังต้องช่วยเหลือสังคมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป็นการแสดงถึงพฤติกรรมขององค์กรต่อสังคมภายนอก องค์กรก็จะมีภาพลักษณ์ที่ดีได้ ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีและการยอมรับจากสังคมต่อองค์กร ส่งผลต่อความยั่งยืนและสามารถอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างมีความสุขและฐานิกาทู่งคาใน (2556), น. ได้ให้กล่าวว่าความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง บทบาท และภาระหน้าที่ ของบุคคลหรือองค์กร เพื่อช่วยเหลือปรับปรุง ส่งเสริม ให้สังคม คน ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ภาพรวมดีขึ้น โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ขององค์กรเพียงอย่างเดียวอันจะนำไปสู่การดำเนินธุรกิจที่ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน คำนึงถึงผลเสียต่อสังคมทั้งในทางตรงและทางอ้อม นอกจากนี้ โสภณ พรโชคชัย (2555), น. มองว่า เป็นหน้าที่ขององค์กรภาคธุรกิจที่จะต้องรับผิดชอบต่อสังคมในฐานะหน่วยงานหนึ่งจึงต้องอยู่ภายใต้กฎหมาย และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด รวมถึงมีจรรยาบรรณทางธุรกิจ และมีมาตรฐานวิชาชีพที่แน่นอน

จากการนิยามความหมายข้างต้น บ้างก็ใช้คำว่า คำว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจต่อสังคม หรือการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ต่างมาจากภาษาอังกฤษ คำเดียวกันว่า Corporate Social Responsibility หรือ ใช้คำย่อว่า CSR ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้ความหมายของการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง บทบาทขององค์กรภาคธุรกิจ ที่มีต่อสังคมทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นการแสดงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร เป็นการแสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการ ตระหนักถึง คุณธรรม จริยธรรม ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสังคมให้มีคุณภาพอย่างยั่งยืน

#### **ความสำคัญของการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม**

วรพรรณ เอื้ออาภรณ์ (2555 อ้างถึงใน สุทธิศักดิ์ ไกรสรสุธาสิณี 2548 แปลจากฟิลิป คอตเลอร์) ได้กล่าวถึงความสำคัญของ CSR ไว้ว่า

ประการที่ 1 เชื่อว่าจะสามารถเพิ่มยอดขาย และเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดได้ ในความหมายของเขาอาจจะไม่ได้หมายความว่า หากบริษัทไหนที่ไม่ได้ทำความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรจะทำให้ยอดขายตก เพียงแต่บริษัทที่สนใจในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม จะทำให้ยอดขายเสมอตัวหรือดีขึ้น ขณะที่คนไม่สนใจเรื่องนี้จะเสียประโยชน์

ประการที่ 2 เชื่อว่าจะช่วยในเรื่องการสร้างความแข็งแกร่งในเรื่องการวางตำแหน่งของแบรนด์ สุทธิศักดิ์ได้ยกตัวอย่างเพื่อทำให้เรื่องชัดขึ้นว่า บริษัทน้ำมันขนาดใหญ่ในอังกฤษอย่าง BP ถึงขนาดมีการปรับเปลี่ยนชื่อย่อของบริษัทจาก “British Petroleum” บริษัทน้ำมันแห่งอังกฤษมาเป็น Beyond Petroleum ซึ่งเป็นมากกว่าแค่บริษัทน้ำมันธรรมดา

ประการที่ 3 เป็นการสร้างภาพลักษณ์องค์กรให้ดีขึ้น โดยประเด็นนี้ยังเป็นที่วิพากษ์วิจารณ์กันมาก แต่มีข้อสรุปบทหนึ่งชัดเจนว่า อย่างน้อยที่สุดการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเพื่อสร้างภาพลักษณ์ก็ยิ่งดีกว่าบริษัทที่ไม่ทำ

ประการที่ 4 ช่วยลดต้นทุนให้บริษัทจากเหตุผลหลายเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นความสามารถในการรักษาพนักงานที่มีความสามารถในองค์กร หรือการลดปริมาณสารพิษ จากกระบวนการผลิต ซึ่งเท่ากับว่าเป็นการลดต้นทุนในการบำบัด

ประการที่ 5 จะทำให้บริษัทอยู่ในความสนใจของผู้ลงทุนในตลาดและนักวิเคราะห์มากขึ้น ดูจากที่ผ่านมามีแนวโน้มถึงกับมีดัชนีเป็นพิเศษสำหรับบริษัทที่ดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม

ในสายตาของ Kotler ยังเชื่อมั่นเป็นความท้าทายของบริษัท อย่างไรก็ตามเรื่องที่ว่าไม่ยากแต่ไม่ยากเกินกว่าที่จะทำได้ เขาแนะนำว่า ในการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างแรกที่ต้องคำนึงถึงก็คือ การเลือกประเด็นว่าจะทำอะไร อย่างที่ 2 หากคิดว่าการหาประเด็นเป็นเรื่องที่ยากควรหาประเด็นที่กำลังนิยมในขณะนั้น อย่างที่ 3 เชื่อว่าหากดำเนินการแล้วสิ่งสำคัญที่สุดคือการนำเสนอประเด็นและการนำมาปฏิบัติและสุดท้ายหัวใจสำคัญที่ขาดไม่ได้ คือ “การประเมินผล” ซึ่ง Kotler มองเห็นเช่นเดียวกับใครหลายคนในแวดวงการดำเนินกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งเชื่อว่าการประเมินผลนั้นเป็นหัวใจสำคัญที่สุดที่จะช่วยเหลือสังคมไปสู่ความยั่งยืนอย่างแท้จริง ปัจจุบันแนวคิดการดำเนินกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมกลายเป็นประเด็นสำคัญในการเรียกร้องให้องค์กรธุรกิจต้องดำเนินการ ทั้งผ่านการผลักดันในเวทีระดับนานาชาติ ผ่านนโยบายของรัฐบาลในหลายประเทศ อย่างในประเทศอังกฤษ ถึงกับมีการตั้งกระทรวงการดำเนิน กลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมขึ้น เพื่อผลักดันเรื่องนี้ให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม มีกระทั้งการกำหนดมาตรฐานระดับโลก ISO 26000 ที่เป็นแนวทางให้ธุรกิจพึงปฏิบัติ

#### **ประเภทของการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม**

การดำเนินกิจกรรม CSR สามารถแบ่งประเภทได้หลายวิธี โดยพิพัฒนา นนทนาธรณ์(2555) ได้ยกตัวอย่าง 3 วิธี คือ การแบ่งตามกระบวนการในการทำธุรกิจ การแบ่งตามลำดับขั้นและการแบ่งตามยุคการพัฒนา ทั้งนี้ คนทั่วไปมักเข้าใจว่า CSR แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เป็นการแบ่งประเภทที่มีที่มาจากเชื่อมโยงกับการพัฒนาที่ยั่งยืน ตามแนวคิด Tripple bottom line ซึ่งสถาบันพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (2556) กล่าวว่า เป็นแนวคิดของ John Elkington พัฒนามาจากแนวคิด Brundtland Commission ขององค์การสหประชาชาติ ที่กำหนดไว้เมื่อปี 1987 เน้นเรื่อง People Planet และ Profit ที่ให้ความสำคัญกับการมองคุณค่าและประเมินความสำเร็จขององค์กรอย่างสมดุลใน 3 ด้าน ประกอบด้วย เศรษฐกิจ (การทำให้ธุรกิจเติบโต) สังคม (การเกื้อกูลต่อสังคมรอบข้าง) และสิ่งแวดล้อม (การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม) รวมถึงการดำเนินกิจกรรมด้วยความโปร่งใส มีธรรมาภิบาล ต่อมาโทโมซูโอบะ ยารุโ (2003 อ้างถึงใน สุเมธ กาญจนพันธ์ุ และ

สุวัฒนา วงษ์กะพันธ์ 2552) ได้กล่าวถึง Triples Bottom Line เพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำให้ประชาชนยอมรับ เชื่อถือและไว้วางใจ โดยสร้างความสมดุลทั้ง 3 ด้านเช่นกัน ซึ่งเป็นแนวคิดที่ยอมรับว่าองค์กรภาคธุรกิจไม่ได้มาจากผู้ถือหุ้นหรือหุ้นส่วนทางธุรกิจเพียงอย่างเดียวแต่อาศัยปัจจัยภายนอกทั้งในด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย เพื่อสร้างการยอมรับของประชาชนต่อองค์กรธุรกิจ

### การสร้างคุณค่าร่วม Creating Shared Value

พิพัฒน์ ยอดพฤติการ (2559) ได้กล่าวถึง CSR เชิงกลยุทธ์ที่มีองค์ประกอบสองส่วนสำคัญ ได้แก่ 1. การให้ความสำคัญกับความต้องการของสังคมหรือฝั่งอุปสงค์ ที่มาจากการสำรวจความต้องการของสังคมหรือชุมชนในพื้นที่ที่ต้องการเข้าไปดำเนินงาน เป็นลักษณะ Outside-In จะมีการพิจารณาถึงสภาพปัญหาของพื้นที่หรือประเด็นด้านสังคม เพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่สูงกว่าการมอบเงินหรือสิ่งของ 2. การคำนึงถึงความเชี่ยวชาญขององค์กร ที่สามารถนำไปใช้ตอบสนองในการแก้ไขปัญหาประเด็นสังคม เป็นการสำรวจความสามารถหรือสำรวจทรัพยากรที่องค์กรมี ว่าสามารถดำเนินกิจกรรม CSR ได้ดีเพียงใด เป็นลักษณะ Inside-Out จะทำให้การทำงาน CSR เกิดประสิทธิภาพ หากพบว่าองค์กรขาดทรัพยากรหรือความเชี่ยวชาญ ก็ต้องแสวงหาทรัพยากรจากภายนอก ให้เข้ามาเป็นหุ้นส่วน หรือ Partnership หรือมอบหมายให้หน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญภายนอกดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ไม่จำเป็นต้องดำเนินการเองโดยลำพัง ทั้งสององค์ประกอบนี้จะทำให้เกิดทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งเป็นการดำเนินงาน CSR ในเชิงรุก ไม่รอให้เกิดปัญหาแล้วค่อยแก้ไข หรือทำโครงการที่เป็นการเยียวยา แต่เป็นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต การผสมผสานเชื่อมโยงระหว่าง Inside-Out และ Outside-In ก่อให้เกิดคุณค่าร่วมกัน (Shared Value) ระหว่างธุรกิจและสังคมไปพร้อมกัน ซึ่งส่งผลให้มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงาน CSR ในอนาคต

สำหรับการวิจัยนี้จะแบ่งประเภทตามแนวคิดของพิพัฒน์ นนทนาธรณ์ (2553) ซึ่งได้แบ่ง CSR ขององค์กรตามกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ โดยแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. CSR นอกกระบวนการ (CSR-after-process) เป็นการทำ “กิจกรรมเพื่อสังคม” ที่แยกออกจากการดำเนินธุรกิจที่เป็นกระบวนการหลัก และดำเนินการหลังจากที่ได้ทำกระบวนการธุรกิจนั้น ซึ่งมักทำนอกเวลางานปกติ เช่น กิจกรรมอาสาสมัคร การช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ เป็นต้น

2. CSR ในกระบวนการ (CSR-in-process) เป็นการทำ “ธุรกิจเพื่อสังคม” โดยนำเอาความรับผิดชอบต่อสังคมไปเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทางธุรกิจ ในทุกขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นการจัดการจัดหาวัตถุดิบ การผลิต การจัดจำหน่าย และการให้บริการหลังการขาย ที่ตระหนักถึงการป้องกันและกำจัดมลภาวะต่าง ๆ การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ การเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การชดเชยความบกพร่องจากสินค้าและบริการ ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้เป็น

การดำเนินการในเวลาปกติของการทำงาน ธุรกิจเพื่อสังคม คือ Social Business เป็นส่วนประกอบย่อยของการประกอบการสังคม (Social Entrepreneurship)

3. CSR ทั้งกระบวนการ (CSR-as-process) เป็น “กิจการเพื่อสังคม” มักเป็นองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรให้กับตนเอง เป็นหน่วยงานที่ก่อตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งสร้างประโยชน์ต่อสังคมในทุกกระบวนการของกิจการ ได้แก่ มูลนิธิ องค์กรสาธารณประโยชน์ องค์กรประชาชน และส่วนราชการต่าง ๆ ทั้งนี้ กิจการเพื่อสังคมในความหมายเต็มของ CSR-as-Process มีข้อแตกต่างจากองค์กรที่ไม่มีวัตถุประสงค์หากำไร หรือ Nonprofit Organization ตรงที่หน่วยงานที่ไม่หากำไรอาจอยู่ในสภาพที่ไม่มีกำไรให้ทั้งแก่ตนเองและแก่สังคม อันเนื่องมาจากการขาดกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

4. CSR ทั้งวิสาหกิจ (CSR-as-Enterprise) เป็น “วิสาหกิจสังคม” หรือ Social Enterprise เป็นธุรกิจที่หารายได้ด้วยนวัตกรรม การแสวงหาโอกาสจากความอยู่ดีมีสุข การไม่ยึดติดกับกฎเกณฑ์ซึ่งแบ่งเป็นองค์กรแบบดั้งเดิมที่ไม่แสวงหา และองค์กรแบบผสม ผู้ดำเนินงานในวิสาหกิจสังคมเรียกว่า ผู้ประกอบการสังคม (Social Entrepreneur) ซึ่งมีความแตกต่างเฉพาะทางธุรกิจ ต้องการเปลี่ยนแปลงสังคมอย่างยั่งยืน เช่น Muhammad Yunus แห่ง Grameen Bank ที่ปล่อยสินเชื่อให้กับคนจนในบังกลาเทศให้นำเงินไปทำธุรกิจที่เรียกว่าไมโครเครดิต

5. CSR ทั้งธุรกิจ (CSR-as-Business) เป็น “การทำธุรกิจสังคม” เป็นการนำเอาประเด็นสังคมมาทำธุรกิจซึ่งมีทั้งการผลิต การค้า และการบริการ เช่น เป็นผู้ผลิตเครื่องจักรอุปกรณ์ที่ช่วยประหยัดพลังงานหรือลดมลพิษ ผู้ขายปัจจัยการผลิตที่ไม่ปนเปื้อนมีที่มาที่รับผิดชอบต่อสังคม เป็นผู้รับซื้อขยะอุตสาหกรรม ไปคัดแยกและหมุนเวียนนำมาใช้ใหม่ เป็นบริษัทที่ให้คำปรึกษาหรือจัดฝึกอบรมทางด้าน CSR เป็นต้น องค์กรลักษณะนี้ จะทำธุรกิจกับหน่วยงานที่มีการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมในทุกระดับ

งานวิจัยฉบับนี้ จะเป็นการดำเนินงาน CSR เฉพาะที่เป็น CSR นอกกระบวนการ (CSR-after-process) คือเป็นการทำ “กิจกรรมเพื่อสังคม” ที่แยกออกจากการดำเนินธุรกิจที่เป็นกระบวนการหลัก นอกจากนี้ จะนำแนวคิดการจัดการ CSR ตามแนวคิดของพิพัฒน์ นนทนาธรณ์ (2553) 4 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์กร การนำ และการประเมินผล มาใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์งานวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

### 1. การวางแผน (Planning)

การวางแผนทำให้เกิดสำนึกของทิศทางและจุดมุ่งหมาย บุคลากรที่ทำงานร่วมกัน ทุกคนจะต้องช่วยผลักดันให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งการวางแผนจะเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมผู้จัดการในองค์กร โดยเมื่อมีการดำเนินตามแผน ก็จะต้องมีการติดตามประเมินผลเพื่อเปรียบเทียบผลงานที่เกิดขึ้นกับแผนที่กำหนดไว้ หากยังไม่บรรลุเป้าหมาย ก็ต้องมีการแก้ไขและควบคุมให้ตรงกับ

แผนที่วางไว้ นอกจากนี้ ยังเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานด้วย

#### ขั้นตอนของการวางแผน ประกอบด้วย

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ โดยกำหนดผลลัพธ์หรือผลที่ต้องการในลักษณะที่เฉพาะเจาะจง รู้ว่าองค์กรต้องไปทิศทางใด ต้องมีความเจาะจงพอที่จะรู้ว่าองค์กรได้มาถึงไหน และต้องไปอีกเท่าใด จึงจะถึงจุดหมาย

2. กำหนดว่าปัจจุบันองค์กรอยู่ที่ใด เป็นการประเมินความสำเร็จเปรียบเทียบกับผลที่ต้องการรู้ว่ายังอยู่ห่างจากวัตถุประสงค์เพียงใด รู้ถึงจุดแข็งและจุดอ่อนที่มีอยู่

3. พัฒนาข้อเสนอสมมติฐาน พิจารณาเงื่อนไขในอนาคต โดยต้องพยายามคาดการณ์ สร้างทางเลือกที่จะเกิดขึ้น แล้วพิจารณาเป็นสิ่งที่คิดวางแผนหรือสนับสนุนการดำเนินงาน

4. วิเคราะห์ทางเลือกที่เป็นไปได้ เลือกทางที่ดีที่สุด และตัดสินใจว่าจะลงมือปฏิบัติอย่างไร โดยจัดทำรายการและประเมินการกระทำอย่างระมัดระวัง เลือกทางเลือกที่คิดว่าจะทำให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้มากที่สุด และบรรยายแต่ละขั้นตอน

5. ลงมือปฏิบัติตามแผนและประเมินผล ลงมือทำและวัดความก้าวหน้ากับวัตถุประสงค์อย่างระมัดระวัง ทำตามแผนที่วางไว้ ประเมินผลที่ได้ ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงแผนเมื่อจำเป็น

#### การวางแผนโครงการ CSR

เป็นการวางแผนโครงการหรือกิจกรรมทางด้านสังคมขององค์กร ที่จะต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ CSR ขององค์กรก่อน แล้วนำเอาแผนกลยุทธ์ CSR มาปฏิบัติเป็นแผนปฏิบัติการอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งการวางแผนโครงการ CSR มีขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถานการณ์ (Situation Analysis) เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ประเมินประเด็น CSR ที่มีผลต่อองค์กร และเป็นการประเมินความต้องการทางด้าน CSR ของชุมชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. พัฒนากลยุทธ์ CSR (Development a CSR Strategy) เป็นการกำหนดกลยุทธ์ CSR ขององค์กรในระดับปฏิบัติการ

3. ออกแบบส่วนประสมซีเอสไอ (Design CSI Mix) การดำเนินกิจกรรม CSR สามารถดำเนินการไปพร้อม ๆ กันได้หลากหลายวิธี ขั้นตอนนี้เป็นการออกแบบส่วนประสมของซีเอสไอหรือกิจกรรมสังคมองค์กร เพื่อบรรลุเป้าหมายและสอดคล้องกับกลยุทธ์ CSR

4. ปฏิบัติการ (Implement CSI) ดำเนินกิจกรรมสังคมองค์กรตามที่วางแผนไว้

5. กำหนดงบประมาณ (Budget) เป็นการกำหนดงบประมาณที่ใช้ในการทำกิจกรรม CSR ทั้งในส่วนที่ดำเนินการเองกับในส่วนที่ร่วมมือกับพันธมิตร

6. การประกันและรายงานความก้าวหน้า (Assure and Report on Progress) เป็นขั้นตอนที่ติดตามและรายงานความก้าวหน้าในการทำกิจกรรม มีการวัดผลเพื่อให้แน่ใจหรือรับประกันว่าการปฏิบัติงานจะไม่มีปัญหาอะไร

7. ติดตามและประเมินผล CSR (CSR Monitoring and Evaluating) มีการประเมินผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และหาโอกาสในการปรับปรุงต่อไป

### เครื่องมือที่ช่วยในการวางแผน CSR

พิพัฒน์ นนทนาธรณ์ (2553) ได้กล่าวถึงเครื่องมือต่าง ๆ ได้แก่ แผนทีผลลัพท์ และ ตัวแบบตรรกะ ทั้งนี้ในงานวิจัยนี้จะกล่าวถึงเครื่องมือที่เป็นที่รู้จัก และนำไปใช้ได้ง่ายภายในองค์กร คือ PDCA ซึ่งเป็นขั้นตอนการตรวจสอบจาก “การเผชิญปัญหา” ไปสู่ “การแก้ปัญหา” ซึ่งเป็น การวางแผนอย่างรอบคอบเพื่อการปฏิบัติอย่างค่อยเป็นค่อยไป แล้วตรวจสอบผลที่เกิดขึ้น วิธีการปฏิบัติใดที่มีประสิทธิผลที่สุด ก็จะทำให้เป็นมาตรฐาน หากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ก็ต้องมองหาวิธีการปฏิบัติใหม่ หรือใช้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม โดยประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนการวางแผน (Plan) เราจะวางแผนในการปรับปรุงงานก่อน โดยค้นหาว่าสิ่งใดที่ทำให้เกิดความผิดพลาด นั่นคือเป็นการกำหนดปัญหาที่ต้องเผชิญและหาแนวคิดสำหรับการแก้ไขปัญหานั้น ๆ

2. ขั้นตอนการปฏิบัติ (Do) เป็นการแก้ไขปัญหามาตามทีเลือกไว้ระดับเล็กๆ หรือระดับทดลองตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการวางแผน และจะต้องมีการตรวจระหว่างการปฏิบัติว่ามีการดำเนินไปในทิศทางที่ถูกต้องตามที่ตั้งใจไว้หรือไม่

3. ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) เป็นการตรวจสอบว่า การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในระดับเล็กหรือทดลองนั้นจะได้ผลหรือไม่ เป็นการประเมินผลที่ได้รับจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ทำให้เราทราบว่าการปฏิบัติในขั้นตอนที่สอง สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการหรือไม่

4. ขั้นตอนการดำเนินการ (Act) เป็นการนำเอาวิธีการที่ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนั้นไปดำเนินการในระยะที่ใหญ่กว่าระดับทดลอง เป็นการนำไปใช้ในงานประจำ โดยการนำแนวทางหรือการปฏิบัติที่ได้ผลสำเร็จนั้น มาจัดทำให้เป็นมาตรฐานพร้อมทั้งหาวิธีการปรับปรุงให้ดีขึ้น

### CSR เชิงกลยุทธ์

ปัจจุบันการดำเนินงานของภาคธุรกิจกับสังคม ไม่ได้ถูกมองอย่างแยกส่วนอีกต่อไป แต่อาศัยความสำเร็จของการดำเนิน CSR เชิงกลยุทธ์เชื่อมโยงทั้งสองส่วนเข้าด้วยกัน ซึ่งสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กรได้อีกด้วย ทั้งนี้ องค์กรจะต้องกำหนดวิสัยทัศน์ (เป็นตัวกำหนดจุดมุ่งหมายในอนาคต มุ่งตอบคำถามว่าองค์กรต้องไปในทิศทางใด) และพันธกิจ (เกี่ยวข้องกับภารกิจขององค์กรในด้านสังคม ซึ่งต่างจากภารกิจขององค์กร จะเป็นการตอบคำถามว่าองค์กรอยู่ไปเพื่ออะไร มีอะไรที่จะต้องทำให้สำเร็จ) โดยจะต้องมีกรอบเวลาที่ชัดเจน ซึ่งจะมีการบรรลุผลใน

3 กรณี คือ ก่อนกรอบเวลา ตามกรอบเวลา และไม่สามารถดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จตามกรอบเวลาที่กำหนดได้ และการเปลี่ยนแปลงของวิสัยทัศน์ สามารถกระทำได้ ต้องมาจากการใช้ข้อมูลสารสนเทศ เวลา และทรัพยากร ในขณะที่พันธกิจไม่ควรมีการเปลี่ยนแปลง หรือเปลี่ยนให้น้อยที่สุด ควรกำหนดให้พันธกิจกว้างและมีระยะยาวที่องค์กรจะตอบสนองได้ หรือบรรลุผลสำเร็จได้

จุดมุ่งหมายด้าน CSR เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ เป็นเหตุผลพื้นฐานขององค์กรในการดำรงอยู่ นอกเหนือจากแค่การหาเงิน ซึ่งต่างจากวิสัยทัศน์ตรงที่วิสัยทัศน์จะเป็นภาพหนึ่งของจุดหมายปลายทางที่มีกรอบเวลาชัดเจน องค์กรจะถูกขับเคลื่อนไปได้โดยมีจุดมุ่งหมาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจที่สอดคล้องกัน

### การวางแผนกลยุทธ์ CSR

1. พัฒนาวิสัยทัศน์และพันธกิจทางสังคม เป็นการกำหนดว่าองค์กรจะวางตำแหน่งทางสังคมอย่างไรในอนาคตและองค์กรอยู่ไปเพื่ออะไร
2. การวิเคราะห์สถานการณ์ เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ในระยะยาว รวมถึงวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและชุมชนที่องค์กรดำเนินงาน
3. การกำหนดกลยุทธ์ CSR ทั้งในเชิงตอบสนอง เชิงกลยุทธ์ และเชิงสร้างสรรค์ที่เหมาะสมในแต่ละประเด็นสังคม
4. การนำ CSR ไปปฏิบัติ
5. การประเมินผล CSR ซึ่งรวมถึงการติดตามด้วย

### กิจกรรมสังคมขององค์กร

กิจกรรม CSR สามารถจัดแบ่งออกเป็น 6 ประเภท คือ

1. การส่งเสริมเหตุปัจจัย (Cause Promotion) หมายถึง การที่องค์กรสนับสนุนเงินทุนหรือการสนับสนุนที่ไม่ใช่ตัวเงินเพื่อเพิ่มการตระหนักรู้และเป็นห่วงเกี่ยวกับเหตุปัจจัยปัญหาทางสังคมหรือการสนับสนุนการระดมทุนการมีส่วนร่วมหรือการสรรหาสมัครเพื่อการดั่งกล่าว องค์กรธุรกิจอาจริเริ่มและบริหารงานส่งเสริมนั้นด้วยตนเอง หรือร่วมมือกับองค์กรหนึ่งองค์กรใดหรือกับหลาย ๆ องค์กรก็ได้
2. การตลาดเหตุสัมพันธ์ (Cause-Related Marketing) หมายถึงการผูกมัดในการให้หรือบริจาคจำนวนร้อยละของรายได้ ซึ่งมักจะคิดจากยอดขายสินค้าหรือบริการเพื่อสนับสนุนแก้ไขประเด็นปัญหาทางสังคมเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ กิจกรรม CSR ชนิดนี้มักร่วมมือกับองค์กรที่ไม่มีวัตถุประสงค์หากำไรเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพในประโยชน์ร่วมกัน ด้วยการเพิ่มยอดขายผลิตภัณฑ์เพื่อนำไปสนับสนุนกิจกรรมการกุศลนั้น ๆ ในขณะเดียวกันก็เป็นการเปิดโอกาสให้กับผู้บริโภคได้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือการกุศลผ่านการซื้อผลิตภัณฑ์โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายอื่นใดเพิ่มเติม

3. การตลาดสังคมองค์กร (Corporate Social Marketing) หมายถึง การสนับสนุนการพัฒนา หรือการนำการรณรงค์ไปปฏิบัติเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมซึ่งมักปรับปรุงในด้านสาธารณสุข ด้านความปลอดภัยและด้านสิ่งแวดล้อมหรือความอยู่ดีของชุมชน มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาสังคมและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป็นหลัก

4. การให้เพื่อสังคมขององค์กร (Corporate Philanthropy) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือโดยตรงไปยังการกุศลหรือปัญหาสังคมอื่นๆ ส่วนใหญ่จะเป็นเงินช่วยเหลือการบริจาคหรือการตอบแทนด้วยสิ่งเดียวกัน กิจกรรมนี้จะพบได้ทั่วไปตามองค์กรต่าง ๆ มักจะเป็นการดำเนินการในเชิงรับและเป็นไปตามกระแสความต้องการภายนอกหรือมีผู้เสนอให้ทำมากกว่าจะเกิดจากการวางแผน หรือออกแบบกิจกรรมจากภายในองค์กรเอง ทำให้ไม่เกิดความเชื่อมโยงเข้ากับเป้าหมายหรือพันธกิจขององค์กร

5. การอาสาชุมชน (Community Volunteering) หมายถึง การสนับสนุนหรือจูงใจให้พนักงาน คู่ค้า สมาชิกในแฟรนไชส์ มาร่วมสละเวลาและแรงงานในการทำงานให้แก่ชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ และเพื่อตอบสนองต่อประเด็นปัญหาทางสังคมที่องค์กรให้ความสนใจหรือห่วงใย องค์กรอาจดำเนินการเองโดยลำพัง หรือร่วมมือกับองค์กรหนึ่งองค์กรใดและอาจเป็นผู้กำหนดกิจกรรมอาสา ดังกล่าวนั้นเอง หรือให้พนักงานเป็นผู้คัดเลือกกิจกรรมและนำเสนอต่อองค์กรเพื่อพิจารณาให้การสนับสนุน โดยที่พนักงานสามารถได้รับชดเชยในรูปของวันหยุดหรือวันลาเพิ่มเติม

6. การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (Socially Responsible business Practices) หมายถึง การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจด้วยดุลพินิจ ทั้งในเชิงป้องกันด้วยการหลีกเลี่ยงการก่อให้เกิดปัญหาทางสังคมหรือในเชิงร่วมกันแก้ไข ด้วยการให้ความช่วยเหลือเยียวยาปัญหาทางสังคม ด้วยกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อยกระดับสุขภาพของชุมชนในการพิทักษ์สิ่งแวดล้อมโดยที่องค์กรธุรกิจสามารถดำเนินการเองหรือเลือกที่จะร่วมมือกับพันธมิตรภายนอกก็ได้

## 2. การจัดองค์กร (Organizing)

**สถาปัตยกรรมองค์กรสำหรับ CSR** ประกอบด้วย โครงสร้างองค์กร ระบบการควบคุม วัฒนธรรม และระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่ง**หลักการออกแบบองค์กร** จะต้องสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม และได้รับความร่วมมือจากสมาชิกในองค์กร ประกอบด้วย 1) ออกแบบเมื่อมีเหตุผลจำเป็น ซึ่งต้องมีการดำเนินการที่เข้มแข็ง เชิงกลยุทธ์ เป็นที่ยอมรับของคนส่วนมาก 2) พัฒนาทางเลือก ก่อนตัดสินใจ โดยการสร้างแบบจำลอง 3) เลือกเวลาที่ถูกต้องในการออกแบบการออกแบบในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ต้องรักษาเสถียรภาพและความเคลื่อนไหว



### การออกแบบโครงสร้างองค์กรด้าน CSR

องค์กรที่มีบทบาททางด้าน CSR มี 3 ประเภท คือ 1) องค์กรที่เป็นหน่วยราชการ 2) องค์กรที่แสวงหากำไร ซึ่งไม่มีหน้าที่โดยตรงในการที่จะต้องรับผิดชอบต่อสังคม เป็นไปตามความสมัครใจ 3) องค์กรพัฒนาเอกชน หรือมูลนิธิ ตั้งขึ้นเพื่อทำงานด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และอีกส่วนหนึ่งตั้งขึ้นเพื่อดำเนินงาน CSR สำหรับจุดมุ่งหมายสูงสุดของระบบจัดการ CSR คือ การบูรณาการในเรื่องความรับผิดชอบต่อองค์กร สังคม สิ่งแวดล้อมและเศรษฐกิจ เข้ากับค่านิยมขององค์กร วัฒนธรรม การตัดสินใจทางธุรกิจและการปฏิบัติงานทุกระดับในองค์กรในองค์กรที่สามารถจะช่วยสร้างแนวปฏิบัติทางการจัดการที่ดีในภาพรวม

### การพัฒนาระบบจัดการ CSR มี 4 ระยะเวลาสำคัญ คือ

1. การสร้างวิสัยทัศน์และกลไกการสนับสนุนสำหรับ CSR ถือเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญของการพัฒนาระบบการจัดการ CSR การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ด้วยการสร้างวิสัยทัศน์ระดับสูงและกลไกสนับสนุนจะมีผลกระทบโดยตรงอย่างลึกซึ้ง กว้างขวาง ยืนยาว และต่อประสิทธิผลของงาน CSR

2. การตรวจสอบระบบ CSR และกิจกรรมปัจจุบัน เป็นการประเมินภายใน ช่วยให้เห็นภาพรวมเกี่ยวกับนโยบาย CSR

3. การออกแบบโครงสร้าง CSR เป็นการออกแบบโครงสร้าง CSR ให้เหมาะสมกับองค์กรแต่ละองค์กร วิเคราะห์แรงจูงใจขององค์กร ประเด็นทางด้าน CSR ผู้มีส่วนได้เสีย และองค์กรในปัจจุบันที่จะช่วยให้การออกแบบเป็นไปอย่างเหมาะสม

4. การดำเนินงานระบบจัดการ CSR เป็นขั้นตอนของการบูรณาการระยะยาว เป็นการจัดตั้งและลงมือปฏิบัตินโยบาย CSR กระบวนการและแผนงานในทุกระดับขององค์กร

**วัฒนธรรมองค์กรด้าน CSR** หมายถึง ชุดของความเข้าใจที่สำคัญ เช่น บรรทัดฐาน ค่านิยม ทศนคติ และความเชื่อร่วมกันในสมาชิกขององค์กร พื้นฐานของวัฒนธรรมองค์กรที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมขึ้นมาประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (Business Environment) ค่านิยม (Values) วีรบุรุษ (Heroes) แบบแผนและพิธีกรรม (The Rites and Rituals) และเครือข่ายวัฒนธรรม (The Cultural Network)

### การสร้างวัฒนธรรมองค์กร มีขั้นตอน ดังนี้

1. พิมพ์ข้อความค่านิยมหลัก (Publish a Core Value Statement) การพิมพ์เผยแพร่ค่านิยมหลักเป็นขั้นตอนแรกในการสร้างวัฒนธรรม

2. ใช้ภาวะผู้นำ (Exercise Leadership) กระบวนการที่มีอิทธิพลต่อการแบ่งปันค่านิยมร่วมมักจะเริ่มจากผู้ก่อตั้งองค์กร

3. ใช้แนวปฏิบัติทางการจัดการ (Use Management Practices) ผู้บริหารใช้หลักการจัดการวางแผน การจัดองค์กร การนำ และการควบคุมเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ต้องการ

4. ใช้สัญญาณ สัญลักษณ์ เรื่องราว พิธีกรรม และพิธีรีตอง (Use signs, Symbols, Stories, Rites and Ceremonies) เป็นความรับผิดชอบของผู้นำที่จะสร้างวัฒนธรรมโดยการกำหนดบรรทัดฐาน ปลุกฝังความเชื่อ อบรมค่านิยม และสร้างรู้สึกอารมณ์ ด้วยการใช้แนวปฏิบัติทางการจัดการและการใช้สัญญาณ สัญลักษณ์ เรื่องราว พิธีกรรม และพิธีรีตองต่าง ๆ

### 3. การนำสำหรับ CSR

**แรงจูงใจ**ในการทำกิจกรรม CSR มักเป็นแรงจูงใจจากภายใน ที่ต้องการแสดงออกในการช่วยเหลือสังคมโดยไม่หวังผลตอบแทน ลักษณะของแรงจูงใจเป็นแรงทางจิตวิทยาที่มีผลต่อบุคคลในการที่จะกำหนดทิศทางของพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แสดงออกมา กำหนดระดับความพยายามที่บุคคลจะทำงานให้หนักขึ้นเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ประเภทของแรงจูงใจประกอบด้วย แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยตัวของมันเอง มาจากการกระทำเพื่อตัวเอง และแรงจูงใจจากภายนอก (Extrinsic Motivation) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อให้ได้วัตถุ หรือรางวัลทางสังคม หรือเพื่อหลีกเลี่ยงการลงโทษ ที่มาของแรงจูงใจภายนอก คือ ผลของการกระทำหรือพฤติกรรม เช่น พนักงานทำตามระเบียบองค์กรเพราะไม่ต้องการโดนลงโทษ ซึ่งแหล่งที่มาของแรงจูงใจจะต่างกันไป บ้างก็เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคล บ้างก็เป็นธรรมชาติของงานที่ทำ หรือ เป็นธรรมชาติขององค์กร

**การสร้างทีม** การดำเนินงาน CSR ต้องอาศัยความร่วมมือทำงานทั้งที่ทำตามหน้าที่ และตามความสมัครใจ ซึ่งคำว่าทีม มีความหมายถึง กลุ่มที่สมาชิกภายในกลุ่มทำงานอย่างเข้มข้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยพลวัตของกลุ่ม เป็นคุณลักษณะและกระบวนการ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 1) ขนาดกลุ่ม 2) งานกลุ่ม 3) บทบาทกลุ่ม 4) ผู้นำกลุ่ม 5) การพัฒนา กลุ่ม 6) บรรทัดฐานกลุ่ม 7) ความสามัคคีกลุ่ม

**บทบาทของสมาชิกในทีม** การจะให้ทีมงานประสบความสำเร็จในระยะยาว ต้องมีโครงสร้างของทีมที่มุ่งเน้นการรักษาความเป็นอยู่ทางสังคมของทีมและการบรรลุเป้าหมายบทบาทของสมาชิกในทีม คือ บทบาทผู้ชำนาญงาน จะเป็นสมาชิกที่มีพฤติกรรมในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ให้พลังกระตุ้นทีม บทบาทอารมณ์สังคม จะเป็นผู้สนับสนุนความต้องการทางอารมณ์ของสมาชิกในทีม กล่าวหาญในการเตือน ยอมรับ ยกย่อง บทบาททวิการงานสังคม สมาชิกเล่นบทบาททั้งการทำงานและสังคม มีส่วนร่วมกับความสำเร็จของทีมมักเป็นผู้นำทีม และบทบาทไม่มีส่วนร่วม มักจะมีส่วนช่วยทีมน้อย หรือไม่มีเลย

**อาสาสมัคร** หมายถึง การสมัครใจทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยไม่หวังผลตอบแทน แต่มีผู้ใช้คำว่า **จิตอาสา** แทน เนื่องจากเป็นการชี้ให้เห็นถึงจิตใจที่ดีงาม อยากรจะช่วยเหลือและพร้อมที่จะแสดงออก หากมีความพร้อมทางด้านเงื่อนไขและเหตุปัจจัยต่าง ๆ ทำให้ระดับการแสดงออกอาจแตกต่างกัน โดยกระบวนการทำโครงการจิตอาสาพนักงานควรคำนึงถึงเงื่อนไข 2 ประการ คือ 1 การที่องค์กรธุรกิจมีการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับสัมมาอาชีวะ คือ ไม่เบียดเบียนตนเอง พนักงาน และสังคม ตลอดจนธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และเงื่อนไขที่ 2 คือ มีความเข้าใจที่ชัดเจนในความหมายของคำว่า “อาสา”

**การสื่อสารสำหรับ CSR** คือ การแบ่งปันสารสนเทศระหว่างบุคคล กลุ่มสองฝ่าย หรือมากกว่า เพื่อให้เข้าถึงความเข้าใจที่ตรงกัน ในการทำกิจกรรม CSR จะต้องมีการสื่อสารในหลายรูปแบบทั้งภายในและภายนอกองค์กร ด้วยวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันตามกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย แต่เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันอันเป็นวัตถุประสงค์โดยตรงของการสื่อสาร ซึ่งความสำคัญของการสื่อสาร เนื่องจากต้องใช้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การสื่อสารที่ดีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีและทักษะใหม่ ๆ ช่วยปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการ ช่วยเพิ่มการตอบสนองของลูกค้า และเพิ่มนวัตกรรม และหากมีการสื่อสารที่ดีก็จะช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือ และส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ซึ่งจะส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เกิดขึ้นตามมา

#### **วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร มีดังนี้**

1. เพื่อให้ข่าวสารข้อมูลและให้การศึกษาแก่กลุ่มเป้าหมายให้มีความเข้าใจที่ถูกต้องตามหลักการ เป็นการป้องกันการบิดเบือนข้อเท็จจริงของกลุ่มผลประโยชน์
2. สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเชิงกลยุทธ์ การสื่อสารจะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทำให้ไม่เกิดความรู้สึกว่าเป็นคนแปลกหน้า สามารถที่จะพูดจากันได้
3. เพื่อสื่อสารกิจกรรม CSR ทำให้แน่ใจว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และรักษาการอนุญาตให้ดำเนินการโครงการ CSR ที่มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมอบให้กับองค์กร
4. เพื่อให้ข่าวสารแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับโครงการ CSR ที่ต้องการการปรับปรุงทักษะขององค์กรอย่างต่อเนื่องในการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
5. เพื่อบูรณาการกลยุทธ์การสื่อสารและข่าวสาร สำหรับการพัฒนาความไว้วางใจในข่าวสารทางด้าน CSR ในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**ประเภทของการสื่อสาร** ประกอบด้วย การสื่อสารแบบเผชิญหน้า การสื่อสารด้วยคำพูดผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การสื่อสารด้วยการเขียนแบบส่วนตัว การสื่อสารด้วยการเขียนแบบไม่ใช้ส่วนตัว และเครือข่ายการสื่อสาร

#### 4. การประเมินผล CSR

การดำเนินงาน CSR จะต้องมีการติดตามผล เพื่อดูความก้าวหน้าของโครงการหรือกิจกรรม รวมถึงต้องมีการประเมินผล ว่าได้บรรลุเป้าประสงค์ที่ต้องการอย่างไรบ้าง การประเมินผลเป็นหน้าที่สำคัญของผู้จัดการที่จะดูแล้วว่ามีการใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่าเพียงใด

**การติดตามผล (Monitoring)** หมายถึง การติดตามความก้าวหน้าในการนำทรัพยากรเข้าสู่กระบวนการ เพื่อให้ได้ผลผลิตครบถ้วนตามแผนงานและเวลาที่กำหนด โดยใช้ข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลเพื่อการจัดทำรายงานการติดตามผล (Monitoring Report) ซึ่งมีขั้นตอนประกอบด้วย 1) กำหนดวัตถุประสงค์ 2) กำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด และเกณฑ์การวัดที่จะใช้ในการติดตาม 3) การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลทั้งปฐมภูมิและทุติยภูมิ 4) การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล 5) การจัดทำข้อเสนอแนะ 6) การจัดทำรายงานการติดตามผล

**การประเมินผล** หมายถึง การวิเคราะห์ตรวจสอบความก้าวหน้าและความสัมฤทธิ์ผลของผลผลิตว่า ได้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้มากน้อยเพียงใด ซึ่งต้องกำหนดจุดมุ่งหมายของการประเมินผลให้ได้ก่อน อันจะนำไปสู่การออกแบบการประเมินให้สอดคล้องกัน การประเมินผลแบ่งเป็น 1) การประเมินผลกระบวนการ เป็นการศึกษาระสิทธิภาพของผลผลิตที่แตกต่างไปจากแผน เกิดจากกระบวนการหรือกิจกรรมใดบ้าง ซึ่งเป็นการพิจารณาจากผลผลิตย้อนกลับไปยังกิจกรรมที่ทำไป 2) การประเมินผลลัพธ์ เป็นการประเมินโครงการเมื่อสิ้นสุดโครงการ เน้นการวิเคราะห์ประสิทธิผลหรือผลลัพธ์ว่า โครงการได้มีการดำเนินงานจนได้ผลผลิตออกมาตามที่ตั้งเป้าหมายไว้เพียงใด ผู้มีส่วนได้เสียได้รับประโยชน์ใดจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น 3) การประเมินผลกระทบ เป็นการวิเคราะห์ผลที่ได้รับต่อเนื่องจากประสิทธิผลของโครงการว่าผลที่ได้รับจากการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการสามารถเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนการบรรลุเป้าประสงค์การพัฒนาได้หรือไม่ เพียงใด สำหรับ **จุดมุ่งหมายของการประเมินผลมี 4 ประการ** คือ

1. การประเมินผลเพื่อคุณธรรมและความคุ้มค่า เป็นการพัฒนาดุลพินิจ ในระดับบุคคล และสังคมของคุณค่าของนโยบายหรือแผนงาน
2. การปรับปรุงแผนงานและองค์กร เป็นความพยายามในการใช้สารสนเทศเพื่อปรับเปลี่ยนและเสริมการดำเนินงานตามแผนงานโดยตรง
3. การตรวจตราและการปฏิบัติตาม เป็นการประเมินว่าแผนงานได้ทำตามกฎ ระเบียบ มาตรฐาน หรือความคาดหวังที่เป็นทางการอื่น ๆ
4. การพัฒนาความรู้ เป็นการค้นหาหรือทดสอบทฤษฎี ข้อกำหนด และสมมติฐานในบริบทของแผนงาน

### องค์ประกอบของการประเมินผล ประกอบด้วย

1. ความสอดคล้อง เป็นความสัมพันธ์ระหว่างโครงการหรือกิจกรรมที่ทำ ว่ามีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรเพียงใด เป็นความสอดคล้องภายใน สำหรับความสอดคล้องภายนอก จะต้องพิจารณาว่า โครงการ CSR ดังกล่าวตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียเชิงกลยุทธ์ขององค์กรหรือไม่
2. ความเพียงพอ เป็นการพิจารณาในด้านการใช้ทรัพยากรในโครงการว่า มีความเพียงพอเพื่อให้เกิดผลผลิตและส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ได้มากน้อยเพียงใด มีการใช้วิชาการเข้ามาช่วยในการดำเนินงานหรือไม่ เช่น การวิจัยด้าน CSR เพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายต่างๆ หรือมีการใช้เทคโนโลยีมาช่วยการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำมากขึ้น
3. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรกับผลผลิตที่ได้ออกมาว่า มีการใช้ทรัพยากรอย่างเต็มที่และคุ้มค่าหรือไม่ ทั้งทรัพยากรทางการเงิน ทรัพยากรทางกายภาพ ทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น ส่วนประสิทธิผลเป็นการศึกษาถึงผลที่ได้รับตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยการวัดเป็นเชิงปริมาณ ประสิทธิภาพเป็นการเปรียบเทียบระหว่างผลลัพธ์ที่ได้จริงกับที่คาดหมายไว้ ถ้าเป็นไปได้และมีข้อมูลเพียงพอควรประเมินความคุ้มค่าในแง่ประสิทธิผลค่าใช้จ่าย (Cost- Effectiveness)
4. ผลผลิตและผลลัพธ์ ผลผลิตคือผลโดยตรงที่ได้จากโครงการหรือกิจกรรม เช่น จำนวนเงินบริจาค ส่วนผลลัพธ์เป็นประโยชน์ที่เกิดจากการทำกิจกรรมที่มีต่อกลุ่มเป้าหมายที่ตามมา จากผลผลิตถือเป็นผลลัพธ์ขั้นต้น ส่วนผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย เป็นผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับกลุ่มสังคม
5. ผลกระทบ เป็นการศึกษาผลที่ได้รับรวบยอด ซึ่งเป็นเป้าประสงค์การพัฒนาโดยภาพรวมที่โครงการมีส่วนทำให้เกิดขึ้น การประเมินผลกระทบจึงเป็นการประเมินผลลัพธ์ขั้นสุดท้ายในระดับยุทธศาสตร์ขององค์กร

นอกจากนี้ การประเมินผล ยังมีการตรวจสอบ ที่เป็นเครื่องมือที่จะทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความวางใจในการดำเนินงาน CSR การควบคุมจะช่วยแก้ไขการดำเนินงาน CSR ให้ดีขึ้น และการจัดทำรายงาน CSR ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้สาธารณะ ได้รับรู้ถึงการกระทำขององค์กรทางด้านสังคม ดังนั้น การจัดทำรายงานCSR จึงมีความสำคัญ และได้มีแนวทางหรือมาตรฐานการจัดทำรายงาน CSR ให้องค์กรได้ทำตาม เพื่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย

การจัดการ CSR ของพิพัฒน์ นนทนาธรณ์ (2553) ข้างต้น ประกอบด้วย การวางแผนด้าน CSR โดยมีประเด็นสำคัญคือ การวางแผน CSR เชิงกลยุทธ์ และกิจกรรม CSR สำหรับการจัดการ CSR ประกอบด้วยสถาปัตยกรรมองค์กรสำหรับ CSR และวัฒนธรรมองค์กรด้าน CSR นอกจากนี้ การนำด้าน CSR ที่ต้องคำนึง การนำและการสื่อสารสำหรับ CSR และการประเมินผล

CSR กล่าวถึงการติดตามและประเมินผล CSR การตรวจสอบและควบคุม CSR ซึ่งแนวคิดนี้ จะถูกใช้เป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยฉบับนี้ มาวิเคราะห์ข้อมูลจากการลงพื้นที่สัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ว่ามีความสอดคล้องกับการดำเนินงานของนักคิดดังกล่าว หรือไม่อย่างไร เมื่อดำเนินกิจกรรม CSR แล้วส่งผลต่อผู้รับบริการอย่างไร สอดคล้องกับที่นักคิดดังกล่าว ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้หรือไม่

### ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม

การศึกษาผลงานวิจัยเกี่ยวกับการดำเนินงาน CSR ที่ผ่านมา พบว่า พระชาติรี อุปสโม (สุขสบาย) (2557) ศึกษาถึงการเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ : กรณีศึกษาวัดอโศการาม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า สำหรับปัญหาอุปสรรคการดำเนินงาน ประกอบด้วยด้านการวางแผนการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึงด้านกลยุทธ์เพื่อวางแผนให้บรรลุเป้าหมายกลยุทธ์ในการทำตามแผนที่วางเอาไว้ขององค์กรธุรกิจขาดเป้าหมายและไม่ชัดเจนด้านการมีส่วนร่วมประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็นได้ไม่มากเท่าที่ควรด้านการดำเนินการลำดับขั้นตอนในการดูแลรักษาและฟื้นฟูป่าชายเลนไม่มีความชัดเจนและด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมต้นกล้าบางชนิดไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม สำหรับ สุเมธ กาญจนพันธ์ุ, สุวีพัฒนา วงษ์กะพันธ์ (2552) ทำการศึกษาเรื่องกลยุทธ์การบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ ซึ่งผลการศึกษา มีดังนี้ องค์กรธุรกิจในประเทศไทยได้มีการปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน CSR ในลักษณะที่มีการจัดการเชิงกลยุทธ์มากขึ้น มีการวิเคราะห์ปัจจัยทั้งภายในและภายนอกขององค์กร อีกทั้ง ยังมีการวางแผนการดำเนินงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นด้วย นอกจากนี้ องค์กรธุรกิจยังมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจว่าจะเป็นวิธีการที่จะขับเคลื่อนให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน แต่อย่างไรก็ตามองค์กรธุรกิจบางองค์กรก็ยังไม่ได้มีการดำเนินงานในด้านที่ครอบคลุมทั้ง 3 มิติ ได้แก่ มิติด้านเศรษฐกิจ มิติด้านสังคม และมิติด้านสิ่งแวดล้อม โดยจะมุ่งเน้นใน 2 มิติเป็นหลัก คือ มิติด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม และถึงแม้ว่าองค์กรธุรกิจจะมีความรู้ความเข้าใจด้านการรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ แต่ยังพบปัญหาในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่องค์กรธุรกิจยังมีความรู้ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ทั้งนี้สำหรับแนวโน้มในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมนั้นในอนาคตองค์กรธุรกิจจะให้ความสำคัญในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น โดยจะมีการจัดการที่เป็นเชิงกลยุทธ์มากยิ่งขึ้น มีการจัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินงานด้านนี้โดยเฉพาะ มีการมุ่งเน้นการเข้ามามีส่วนร่วมของพนักงาน คู่ค้า มากขึ้น และจะมีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจโดยเฉพาะ ในขณะที่ โชติรัตน์ ศรีสุข (2554) ได้ศึกษากลยุทธ์การสื่อสาร และการรับรู้รูปแบบโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า บริษัทได้มีการกำหนดความรับผิดชอบต่อสังคมไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยมุ่งเน้นการสร้างสรรคสิ่งที่ดีให้แก่สังคมและ

สิ่งแวดล้อมด้วยการปลูกฝังคนในองค์กรและประชาชนทั่วไปให้อนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อม อาศัยรูปแบบการบริจาคเพื่อการกุศล เป็นการดำเนินงาน CSR-after-process คือการรับผิดชอบต่อสังคมที่อยู่นอกกระบวนการของบริษัท และเป็น Strategic CSR ที่ทำในเชิงรุก (Proactive) ที่องค์กรสามารถริเริ่มกิจกรรมด้วยตัวเองให้แก่สังคม ซึ่งใช้กลยุทธ์ในการสื่อสาร แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ การสื่อสารภายในใช้การสื่อสารจากบนสู่ล่าง คือการถ่ายทอดจากผู้บริหารระดับสูง ลงสู่ระดับกลาง ไปถึงผู้ปฏิบัติ และการสื่อสารภายนอกผ่านเครื่องมือทางการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (IMC) ได้แก่ สื่อ ภาพยนตร์ โฆษณา ป้ายโฆษณา สื่อกลางแจ้ง สื่อสิ่งพิมพ์ การจัดกิจกรรมพิเศษ การเป็นผู้อุปถัมภ์กิจกรรม และสื่อออนไลน์ ทั้งนี้ ผู้บริโภคเห็นว่าการทำโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่บริษัท กิจกรรมที่ผู้บริโภครับรู้จะอยู่ในรูปแบบของการบริจาคสิ่งของหรือสินค้าจากบริษัท เพื่อเป็นการช่วยเหลือชุมชน นอกจากนี้ จินตวิริ์ เกษมสุข (2559) ได้ศึกษา แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรสู่การดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน ผลการศึกษาพบว่า การกำหนดแนวทางการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรสู่ความยั่งยืนนั้น ประเด็นสำคัญที่จะต้องให้ความสำคัญ คือ การบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเป็นระบบ (Responsibility Management) ต้องมีการดำเนินงานที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาสังคม (Social Development) เชื่อมโยงกับการมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement) ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยใช้แนวคิดหลักการ CSR และ CSV มาใช้ในการบูรณาการในกระบวนการทางธุรกิจ รวมถึง การจัดกิจกรรม โดย CSR-in-process นี้จะต้องไม่สร้างภาระงานใหม่ให้เกิดขึ้นการเชื่อมโยงแนวคิด CSR กับการพัฒนาอย่างยั่งยืนจึงจะก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) ขององค์กรและสังคม และสุตารัตน์ แผลวมัจฉะ และจำลอง โพธิ์บุญ (2553) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคม : กรณีศึกษา กลุ่มบริษัทอุเบะ (ประเทศไทย) ผลการศึกษา ปัญหาที่พบในการดำเนินงาน CSR ได้แก่ การสื่อสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ CSR ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การมีส่วนร่วมของพนักงาน การประเมินผลการดำเนินงาน CSR และการทบทวนความสอดคล้องตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม โดยผู้วิจัยได้ระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน CSR ในแต่ละด้านได้แก่บริบท ปัจจัยนำเข้าที่มีผลต่อการดำเนินงาน CSR และปัจจัยด้านกระบวนการ นอกจากนี้ การดำเนินงาน CSR ทำให้ผู้ถือหุ้นสามารถลดค่าใช้จ่ายของบริษัท และเป็นสถานที่ทำงานที่ดี ทำให้พนักงานมีความภาคภูมิใจ สำหรับผลกระทบต่อชุมชน ปรากฏว่าชุมชนที่อยู่ไกลระดับ 5 กิโลเมตร ได้รับผลกระทบมากที่สุด ในขณะที่ชุมชนที่ตั้งติดกับบริษัทได้รับความช่วยเหลือและการพัฒนาชุมชน ทำให้มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก รองลงมาคือชุมชนในรัศมี 1 กิโลเมตร และ 5 กิโลเมตร ตามลำดับ นอกจากนี้ สุนทรีย์ ทองทิพย์ (2554) ได้ศึกษาถึงการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ พบว่า หลักการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงพยาบาลกรุงเทพ

หาดใหญ่ คือการดูแลองค์กรให้เป็นบริษัทพลเมืองที่ดี การดูแลพนักงาน และการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งหลักการดังกล่าวนำไปสู่การกำหนดนโยบายด้านการดำเนินกิจการบนพื้นฐานของระเบียบข้อบังคับกฎหมาย นโยบายด้านการดูแลพนักงาน นโยบายด้านการมีส่วนร่วมกับชุมชน และนโยบายด้านการดูแลสิ่งแวดล้อม ในส่วนของการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม แบ่งออกเป็นการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมภายในองค์กร และการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมภายนอกองค์กร

จากงานผลงานวิจัยข้างต้น มีความสอดคล้องในหลายประเด็น จะเห็นได้ว่าการดำเนินกิจกรรม CSR ยังมีปัญหาในเรื่องของการสื่อสารทั้งภายในองค์กรและการประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจกับชุมชนโดยรวม รวมถึงประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ การดำเนินงาน CSR ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมีการจัดโครงสร้างเฉพาะ อีกทั้งเป็นการดำเนินงานที่มีการวางแผน และมีกลยุทธ์ เป็นการดำเนินงาน CSR แบบ After-Process และในเชิงรุกมากขึ้น สำหรับประโยชน์ของการดำเนินงาน CSR คือทำให้ผู้ถือหุ้นสามารถลดค่าใช้จ่ายของบริษัท และเป็นสถานที่ทำงานที่ดี ทำให้พนักงานมีความภาคภูมิใจ ทั้งนี้ หากต้องการให้การดำเนินงาน CSR เกิดผลสำเร็จจะต้องกำหนดเป็นแนวทางการขับเคลื่อนงาน CSR โดยมีการวางแผน กำหนดกลยุทธ์ มีขั้นตอนที่ชัดเจน มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ และต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาสังคมอย่างแท้จริง

### **การนำแนวคิดการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส**

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยนำเสนอในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต ซึ่งจะมีความเชื่อมโยงต่อไปในการนำ CSR ไปใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ด้อยโอกาส ประกอบด้วยหัวข้อ ความหมายของการพัฒนาคุณภาพชีวิต องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต เครื่องมือวัดคุณภาพชีวิต การดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ภารกิจของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลาในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส และผู้ด้อยโอกาสในจังหวัดสงขลา

#### **ความหมายของการคุณภาพชีวิต**

ความหมายของคุณภาพชีวิตนั้น มีผู้ให้นิยามไว้หลายท่าน ดังนี้ George and Bereson (อ้างถึงใน ฉัฐชัย มีชั้นช่วง, 2553) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตว่า เป็นมิติของการมีชีวิตที่ดี มีความพึงพอใจในชีวิต มีสุขภาพและการทำงานที่ดี ร่างกายและสภาวะเศรษฐกิจดี รวมถึงมีความนับถือตนเองด้วย ในขณะที่ จักรพงษ์ เกษื่น (2554), น. ให้ความหมายไว้ว่า ระดับความพึงพอใจของบุคคล ที่มีต่อชีวิตในแต่ละด้านของตน ซึ่งประกอบด้วย ด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม เพื่อให้การดำเนินชีวิตของตนเป็นไปอย่างปกติสุข อีกทั้งกุสุมา โกศล (2555), น. ได้ให้ความหมายไว้ว่า สภาพการดำรงชีวิตของ



บุคคลที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย และจิตใจ มีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ชีวิตครอบครัว หน้าที่การงาน สุขภาพอนามัย ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ เป็นต้น นอกจากนี้ ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต เฉลิมพล แจ่มจันทร์ กาญจนา ตั้งชลทิพย์ และจรัมพร โห้ล่ายอง (2557) ได้กล่าวถึง องค์การอนามัยโลก (WHO) ที่ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับบริบททางสังคม วัฒนธรรม และค่านิยม ในเวลานั้นๆ และมีความสัมพันธ์กับจุดมุ่งหมาย ความคาดหวัง และมาตรฐานที่แต่ละคนกำหนดขึ้น และOrem (2007 อ้างถึงใน นริสรา พิงโพธิ์สก และฐาศุภร์ จันประเสริฐ, 2555) กล่าวว่า เป็นความผาสุก (Well-being) ซึ่งเป็นการรับรู้ของบุคคลต่อการมีชีวิตอยู่ โดยมีประสบการณ์ของความพึงพอใจ มีความสุขทั้งทางกายและทางใจ

จากการให้ความหมายข้างต้น ดังนั้น คุณภาพชีวิตหมายถึง ความพึงพอใจต่อการดำรงชีวิตของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นพึงพอใจในร่างกาย จิตใจ สังคม สิ่งแวดล้อม ดำรงชีวิตอย่างมีความสุข มีรายได้ที่เพียงพอ มีครอบครัวที่อบอุ่น มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต

#### องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตนั้น มีผู้ศึกษาในประเด็นที่แตกต่างกันไป บ้างก็แบ่งเป็น 4 องค์ประกอบ ไม่ว่าจะเป็น WTO (ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต เฉลิมพล แจ่มจันทร์กาญจนา ตั้งชลทิพย์ และจรัมพร โห้ล่ายอง, 2557) ได้แก่ คุณภาพชีวิตด้านร่างกายคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ คุณภาพชีวิตด้านสังคมและคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ นริสรา พิงโพธิ์สก และฐาศุภร์ จันประเสริฐ (2555) ได้รวบรวมองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตที่มีผู้ศึกษาไว้ ว่าองค์ประกอบมีจำนวนและรายละเอียดที่ต่างกัน ซึ่งมีการจำแนกเป็น 4 ด้าน 7 ด้าน และมากกว่า 7 ด้าน ดังนี้การศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต 4 ด้าน ดังเช่น WTO ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต ว่ามี 4 องค์ประกอบ คือ สุขภาพโดยทั่วไป สถานภาพทางเศรษฐกิจ ความพึงพอใจในชีวิต รวมถึงการเห็นคุณค่าในตนเอง ทั้งนี้ 2 ด้านแรกเป็นการวัดแบบภาวะวิสัยและ 2 ด้านหลัง เป็นการวัดแบบอัตวิสัย โดยนริสรา พิงโพธิ์สก และฐาศุภร์ จันประเสริฐ ยังได้ชี้ให้เห็นถึงการแบ่งองค์ประกอบ 5 ด้าน เช่น Berghorn ซึ่งประกอบด้วยสภาพทางเศรษฐกิจสุขภาพสภาพแวดล้อมการพึ่งพาตนเองและการทำกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมด้านความสัมพันธ์ทางสังคมด้านสุขภาพกายด้านสุขภาพจิตและด้านบุคลิกภาพและประวัติในอดีต สำหรับผู้ศึกษาที่ระบุว่าองค์ประกอบคุณภาพชีวิตมี 7 ด้าน ได้แก่ Peace แบ่งออกเป็น ด้านกายภาพ ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจและสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านอำนาจบุคคล ด้านอัตวิสัย และด้านบุคลิกภาพ และองค์ประกอบที่มากกว่า 7 ด้าน คือ ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ ที่ระบุว่าประกอบด้วย สุขภาพ ที่อยู่อาศัย การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขอนามัยแม่และเด็ก อาหารบริการ และคุณภาพทางการศึกษา ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม รายได้ และสภาพจิตใจ

### เครื่องมือวัดคุณภาพชีวิต

เครื่องมือในการวัดคุณภาพชีวิตมีหลายเครื่องมือ เช่น ความจำเป็นพื้นฐานที่รับผิดชอบโดยกรมการพัฒนาชุมชน แม้ว่าการวิจัยฉบับนี้ จะไม่มีจุดมุ่งหมายในการวัดคุณภาพชีวิตของผู้ด้อยโอกาสที่ได้รับบริการจากกิจกรรม CSR ของสถานประกอบการ แต่เพื่อให้เห็นภาพว่า การมีคุณภาพชีวิตที่ดีที่จะนำไปสู่ความมั่นคงของมนุษย์ได้นั้น ประกอบด้วยองค์ประกอบอะไรบ้าง ดังนั้นการวิจัยฉบับนี้จึงให้ความสำคัญกับเครื่องมือที่กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นผู้รับผิดชอบ เนื่องจากกระทรวง ฯ มีภารกิจหลักในการให้ความช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ด้อยโอกาส และต้องดำเนินการบูรณาการร่วมกับสถานประกอบการด้วย ดังนั้น งานวิจัยฉบับนี้ ขอนำเสนอเครื่องมือ **ดัชนีความมั่นคงของมนุษย์** ซึ่งกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้กำหนดกรอบความมั่นคงของมนุษย์ ได้ดำเนินการกำหนดกรอบ และรวบรวมข้อมูล เพื่อวัดระดับความมั่นคงของมนุษย์ของประชาชนในแต่ละจังหวัด ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

**กรอบความมั่นคงของมนุษย์** หมายถึง ความมั่นคงของมนุษย์ 12 มิติ คือ ที่อยู่อาศัย สุภาพอนามัย อาหาร การศึกษา การมีงานทำและรายได้ ครอบครัว ชุมชนและการสนับสนุนทางสังคม ศาสนาและวัฒนธรรม ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สิทธิและความเป็นธรรม การเมือง สิ่งแวดล้อม ทรัพยากรและพลังงาน และธรรมาภิบาล ความมั่นคงของมนุษย์เหล่านี้ถูกประเมินให้ปรากฏค่าเป็นตัวเลขหรือสัมประสิทธิ์ผ่านทางตัวชี้วัดที่เลือกใช้

**ดัชนีความมั่นคงของมนุษย์ (Composite Human Security Index : CHSI)** หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้จากการประมวลผลข้อมูลจากตัวชี้วัดความมั่นคงของมนุษย์ที่แสดงถึงระดับความมากน้อยของความมั่นคงของมนุษย์โดยรวมหรือในแต่ละมิติ เป็นการประเมินผลแบบอิงกลุ่ม คือ เปรียบเทียบกับทุกจังหวัดที่ได้รับการประเมิน โดยนำผลเป็นหลักในการเปรียบเทียบ ค่า CHSI ของแต่ละจังหวัดจะเป็นค่าที่ถูกเปรียบเทียบกับทุกๆ จังหวัดที่ประเมิน

#### องค์ประกอบตัวชี้วัดความมั่นคงของมนุษย์

เป็นการวัดใน 12 มิติ 32 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย มิติดังต่อไปนี้ (สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2558)

##### 1. มิติที่อยู่อาศัย

การมีที่อยู่อาศัยและสิทธิในการถือครองที่ถูกต้องตามกฎหมาย มีการจัดระบบสาธารณูปโภคให้แก่สมาชิกใช้ร่วมกันได้อย่างพอเพียง มีความคงทนถาวร สภาพแวดล้อมเป็นสัดส่วน ถูกสุขลักษณะ และปลอดภัย

## 2. มิติสุขภาพอนามัย

การมีสุขภาพอนามัยที่ดี มีหลักประกันด้านสุขภาพที่เหมาะสม เข้าถึงบริการทางสุขภาพได้ พฤติกรรมการดำเนินชีวิตมีความเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยต่อร่างกาย จิตใจน้อยและมีการเสริมสร้างสุขภาพให้สามารถดำรงอยู่ได้อย่างปกติสุข

## 3. มิติอาหาร

การได้รับประทานอาหารปลอดภัย มีความรู้และพฤติกรรมในการเลือกรับประทานอาหารที่ถูกต้องไม่ก่อให้เกิดโรคที่รุนแรง

## 4. มิติการศึกษา

การได้รับการศึกษาทั้งในระบบหรือนอกระบบอย่างน้อยไม่ต่ำกว่าภาคบังคับ ตลอดจนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นไป สามารถใช้ความรู้ ความสามารถในการประกอบอาชีพ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อ และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

## 5. มิติการมีงานทำ และมีรายได้

การได้งานทำที่ก่อให้เกิดรายได้ เพียงพอต่อรายรับ รายจ่าย ไม่ก่อหนี้สินที่ไม่มีคุณค่าต่อตนเองและครอบครัว มีการออมที่เพียงพอต่อการดำเนินชีวิต มีความพึงพอใจต่อรายได้ งานที่ทำ ตลอดจนการมีวันหยุดพักผ่อนจากการทำงาน

## 6. มิติด้านครอบครัว

การที่สมาชิกในครอบครัวรู้บทบาทหน้าที่ของตนเอง มีความสัมพันธ์ที่ดี มีความรับผิดชอบ สามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งรุนแรง

## 7. มิติชุมชน และการสนับสนุนทางสังคม

การมีโครงสร้างของชุมชนที่ชัดเจน เข้มแข็ง สมาชิกในชุมชนมีทุนทางสังคมที่ใช้ประโยชน์และสนับสนุนทางสังคม มีการช่วยเหลือ เกื้อกูลซึ่งกันและกัน รวมถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ชุมชน มีความสงบสุขและปลอดภัย

## 8. มิติศาสนาและวัฒนธรรม

การที่มีกิจกรรมทางศาสนาและวัฒนธรรม การอนุรักษ์ และส่งเสริมให้เห็นคุณค่า รวมถึงการสืบทอดภูมิปัญญาให้คงอยู่อย่างยั่งยืน

## 9. มิติความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

การมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีวิถีชีวิต และดำรงชีวิตที่ปกติสุข ไม่ได้รับความเดือดร้อนหรือผลกระทบจากภัยทางสังคม

## 10. มิติสิทธิและความเป็นธรรม

การได้รับความเสมอภาค เท่าเทียม และความเป็นธรรมตามสิทธิทางกฎหมาย ไม่สร้างความเดือดร้อนต่อตนเอง สามารถใช้สิทธิของตนเองอย่างถูกต้องตามสถานภาพ บทบาทและโอกาส

## 11. มิติการเมือง

การมีส่วนร่วมทางการเมืองในรูปแบบต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ได้รับการปฏิบัติตามระบอบประชาธิปไตยภายใต้หลักธรรมาภิบาล

## 12. มิติสิ่งแวดล้อม และทรัพยากร/พลังงาน

การดำรงชีวิตที่ปลอดภัยจากภัยธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่า การมีกิจกรรมอนุรักษ์ค้นหาทรัพยากร สิ่งแวดล้อมและพลังงานทดแทน

**การดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส**

การดำเนินงาน CSR นั้น มีการส่งเสริมสนับสนุนจากกฎหมาย นโยบาย รวมถึงยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ที่ดึงดูดใจให้สถานประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน CSR โดยกฎหมายประมวลรัษฎากร (กรมสรรพากร, 2560) ได้กำหนดการลดหย่อนภาษี สำหรับสถานประกอบการที่มีการบริจาค ซึ่งรวมถึงกิจกรรมที่เป็นการดำเนินงาน CSR เงินบริจาค หักลดหย่อนได้เฉพาะที่บริจาคเป็นเงินเท่านั้น สามารถหักเงินบริจาคได้ไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินได้หลังหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนได้แก่ การบริจาคเงินให้แก่องค์การสาธารณกุศลตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดในราชกิจจานุเบกษา เช่น วัดวาอาราม สภากาชาดไทย สถานพยาบาล และสถานศึกษาของทางราชการ หรือองค์การของรัฐบาล สถานศึกษาเอกชน สถานสาธารณกุศล และกองทุนสวัสดิการภายในส่วนราชการ เงินสนับสนุนเพื่อการศึกษา ได้แก่ เงินที่จ่ายเป็นค่าใช้จ่ายเพื่อสนับสนุนการศึกษา มีสิทธิหักลดหย่อนได้ 2 เท่าของจำนวนเงินที่ได้จ่ายไปจริง แต่ไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินคงเหลือหลังจากหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนอื่น ๆ แล้ว

เงินสนับสนุนการกีฬา ได้แก่ เงินที่จ่ายเป็นค่าใช้จ่ายเพื่อสนับสนุนการกีฬาเพื่อนำไปใช้ในการจัดหาอุปกรณ์กีฬา การฝึกซ้อมหรือการแข่งขัน การจัดสร้างและพัฒนาสนามกีฬาหรือศูนย์ฝึกกีฬาแห่งชาติ การส่งเสริมสนับสนุนการจัดการแข่งขันกีฬา หรือการพัฒนานักกีฬาและบุคลากรด้านกีฬา มีสิทธิหักลดหย่อนได้ 2 เท่าของจำนวนเงินที่ได้จ่ายไปจริง แต่ไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินคงเหลือหลังจากหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนอื่น ๆ แล้ว

การบริจาคเงินให้แก่กองทุนพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาที่กระทรวงศึกษาธิการจัดตั้งขึ้น ให้ยกเว้นภาษีสำหรับเงินได้พึงประเมินหลังจากหักค่าใช้จ่ายและหักลดหย่อน เป็นจำนวน 2 เท่าของจำนวนเงินที่บริจาค แต่เมื่อรวมกับเงินได้ที่ได้รับยกเว้นสำหรับการจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายเพื่อสนับสนุนการศึกษาสำหรับโครงการที่กระทรวงศึกษาธิการให้ความเห็นชอบแล้ว ต้องไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินได้พึงประเมินหลังจากหักค่าใช้จ่ายและหักลดหย่อนแล้ว

เงินได้ที่จ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดให้คนพิการได้รับสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นจำนวนร้อยละ 100 ของเงินที่จ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดให้คนพิการได้รับ

สิทธิประโยชน์ แต่เมื่อรวมกับเงินได้ที่ได้รับยกเว้นสำหรับการจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายเพื่อสนับสนุนการศึกษา สำหรับโครงการที่กระทรวงศึกษาธิการให้ความเห็นชอบแล้ว ต้องไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินได้พึงประเมินหลังจากหักค่าใช้จ่ายและหักลดหย่อนแล้ว

เงินได้ที่จ่ายให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหรือสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ยกเว้นภาษีสำหรับเงินได้พึงประเมินหลังจากหักค่าใช้จ่ายและหักลดหย่อน เป็นจำนวน 2 เท่าของเงินที่ได้จ่าย แต่เมื่อรวมกับเงินได้ที่ได้รับยกเว้นสำหรับการจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายเพื่อสนับสนุนการศึกษา สำหรับโครงการที่กระทรวงศึกษาธิการให้ความเห็นชอบแล้ว ต้องไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินได้พึงประเมินหลังจากหักค่าใช้จ่ายและหักลดหย่อนแล้ว

เงินได้ที่จ่ายให้แก่โครงการฝึกอบรมอาชีพและการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบำบัดแก้ไข ฟื้นฟู และสงเคราะห์เด็กและเยาวชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนหรือศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน ในกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กระทรวงยุติธรรม

เงินได้ที่จ่ายให้แก่สถานศึกษาของทางราชการ สถานศึกษาขององค์การของรัฐบาล โรงเรียนเอกชน หรือสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เพื่อใช้ในการจัดหาหนังสือหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อส่งเสริมการอ่าน ไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินได้พึงประเมินหลังจากหักค่าใช้จ่ายและหักลดหย่อนนั้น

การบริจาคเงินให้แก่กองทุนส่งเสริมและพัฒนาศึกษาสำหรับคนพิการตามกฎหมายว่าด้วยการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ ให้หักลดหย่อนเท่าจำนวนเงินที่บริจาค แต่ไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินได้พึงประเมินหลังจากหักค่าใช้จ่ายและหักลดหย่อนแล้ว

นอกจากนี้ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการดำเนินงาน CSR ของภาคเอกชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) โดยคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ หรือ กสศ. จึงได้จัดทำยุทธศาสตร์การส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจ (2558 – 2560) ขึ้นเพื่อสนับสนุนให้การประกอบกิจการมีการใช้หลักคุณธรรม จริยธรรม และหลักธรรมาภิบาลควบคู่ไปด้วย ซึ่งได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดทำยุทธศาสตร์ การส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจ ด้วยความร่วมมือระหว่าง กระทรวง พม. กับ ม.หอการค้าไทย กำหนดวิสัยทัศน์ว่า มุ่งส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจ เพื่อพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน โดยการรวมพลังของทุกภาคส่วน และประกอบด้วย 5 ประเด็นยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์การสร้างวัฒนธรรมความรับผิดชอบต่อสังคม CSR ยุทธศาสตร์การสร้างเอกภาพในการบริหารยุทธศาสตร์การส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจ ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืนของภาคธุรกิจ ยุทธศาสตร์การรวมพลังเพื่อการพัฒนาสังคม สิ่งแวดล้อม และสร้างความมั่นคงของมนุษย์ และยุทธศาสตร์ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม CSR ระหว่างประเทศ

## ภารกิจของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลาในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส

การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสนั้น ถือเป็นภารกิจที่ต้องบูรณาการความร่วมมือทั้งภาครัฐ เอกชน สำหรับที่ผ่านมา บทบาทหลักจะอยู่ที่หน่วยงานภาครัฐ โดยมีสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา ที่ทำหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือดูแล ค้ำครองสวัสดิภาพ จัดสวัสดิการสังคม และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งเดิมที่เป็นการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เช่น สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสงขลา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา และที่ทำการปกครองจังหวัดสงขลา ต่อมาองค์กรเอกชน รวมถึงสถานประกอบการ ก็เริ่มให้ความสนใจต่อการดำเนินงาน CSR ไม่ว่าจะเป็น มูลนิธิชุมชนสงขลา บริษัท กรีนริเวอร์พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ และบริษัทสยามแชมเพอร์เมต จำกัด สำนักงานเหล่ากาชาดจังหวัดสงขลา และองค์กรอื่นๆ อีกมากมาย หน่วยงานภาครัฐไม่ได้ดำเนินการเพียงลำพังอีกต่อไป แต่ได้รับความร่วมมือจากองค์กรและสถานประกอบการที่มีศักยภาพ ในการให้ความช่วยเหลือประชาชน ทำให้ผู้ด้อยโอกาสสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน ซึ่งการวิจัยนี้จะนำเสนอต่อสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา เพื่อเป็นแนวทางในการบูรณาการความร่วมมือให้ความช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส โดยดึงภาคเอกชน ที่เป็นสถานประกอบการในพื้นที่จังหวัดสงขลา ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ อีกทั้ง สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา ยังทำหน้าที่ในการให้ความรู้แก่สถานประกอบการ เกี่ยวกับการดำเนินงาน CSR โดยนายยุทธศาสตร์การส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจ (พ.ศ. 2558 – 2560) ซึ่งจัดทำโดยคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ (กสค.) อยู่ภายใต้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดทำยุทธศาสตร์ การส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจ ด้วยความร่วมมือระหว่าง กระทรวง พม. กับ ม.หอการค้าไทย ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวขึ้น สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา จึงนำยุทธศาสตร์ดังกล่าว มาปฏิบัติใช้ในพื้นที่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอบทบาทของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา ที่ทำหน้าที่ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ที่ผ่านมา และในอนาคตจะต้องร่วมมือกับสถานประกอบการ เพื่อทำหน้าที่ในการขับเคลื่อนความเป็นอยู่ของผู้ด้อยโอกาสให้ดีขึ้น ซึ่งบทบาทของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตมีดังนี้ (แผนพัฒนาจังหวัด พ.ศ. 2561-2564, 2559)

การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ประกอบด้วย การสงเคราะห์ทั้งเครื่องอุปโภค บริโภค และเงินทุนช่วยเหลือเบื้องต้นเพื่อให้สามารถดำรงชีพได้ในระยะสั้น อีกทั้งมีการประสานงานจัดหาที่อยู่อาศัยให้แก่ผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาสในแต่ละประเภทให้มีที่พักพิง ถูกทอดทิ้ง หรือไร้ญาติ ไร้บ้าน ให้มี

ที่อยู่อาศัยและมีที่ฝึกอาชีพ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว มีการสนับสนุนสงเคราะห์เงินส่งกลับ ภูมิลาเนาสำหรับผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส หรือผู้ถูกล่วงให้เป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ให้สามารถกลับคืนสู่ ครอบครัวได้ และมีช่องทางในการขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน ผ่านสายด่วน 1300 สำหรับการ ทำงานและการมีรายได้ มีการสนับสนุนเงินทุนประกอบอาชีพ ให้แก่ครอบครัวผู้มีรายได้น้อย ครอบครัวคนพิการ การรวมกลุ่มของผู้มีรายได้น้อย กองทุนผู้สูงอายุ ฯลฯ ทั้งในรูปแบบของเงิน สงเคราะห์ให้เปล่า และรูปแบบของเงินทุนกู้ยืมประกอบอาชีพ โดยด้านการศึกษา มีการสนับสนุน ทุนการศึกษาแก่ลูกผู้มีรายได้น้อยโดยภาคีเครือข่ายต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น มูลนิธิอาสาสมัคร นานาชาติช่วยงานสังคมสงเคราะห์ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงศึกษาธิการ มูลนิธิราชประชานุเคราะห์ในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังได้ พัฒนาคูณภาพชีวิตคนพิการ โดยการจัดจุดบริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่อ คนพิการ และโครงการจด ทะเบียนคนพิการเคลื่อนที่โดยปฏิบัติงานร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา และโรงพยาบาล ประจำจังหวัด โรงพยาบาลประจำอำเภอต่างๆ ในจังหวัดสงขลา มีการจัดมหกรรม วันคนพิการสากลโดย บูรณาการงานร่วมกับภาคีเครือข่ายต่าง ๆ ที่ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับผู้พิการในจังหวัดสงขลา มีการ ดำเนินการจัดทำกายอุปกรณ์ให้กับคนพิการ มีการสนับสนุนเงินทุนกู้ยืมประกอบอาชีพของคนพิการ เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้คนพิการได้พึ่งตนเองและมีความภาคภูมิใจในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ นอกจากนี้ยังมีการสนับสนุนให้มีอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ปฏิบัติงานด้านคน พิการ (อพมก.) ในพื้นที่เป้าหมายได้มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนศูนย์เรียนรู้ผู้พิการในชุมชนด้วย กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนและส่งเสริมให้ผู้พิการได้เข้าถึงสิทธิของผู้พิการ สำหรับ การให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่อยู่อาศัยนั้น มีการดำเนินการประสานงานและบูรณาการงานกับ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาที่อยู่ อาศัยให้แก่ผู้มีรายได้น้อยในเขตเมืองและชนบท คือ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) และ สำนักงานการเคหะแห่งชาติ ได้สร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และ ประชาชนในการดำเนินโครงการด้านที่อยู่อาศัย

ทั้งนี้ ในการปฏิบัติงานได้มีการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานทั้งจากภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง องค์กร ภาคธุรกิจ และภาคประชาสังคม ด้วย เพื่อเป็นการบูรณาการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตของ ผู้ด้อยโอกาสให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยสถานประกอบการ จะมี CSR เป็นเครื่องมือสำคัญที่เข้า มามีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ด้อยโอกาส

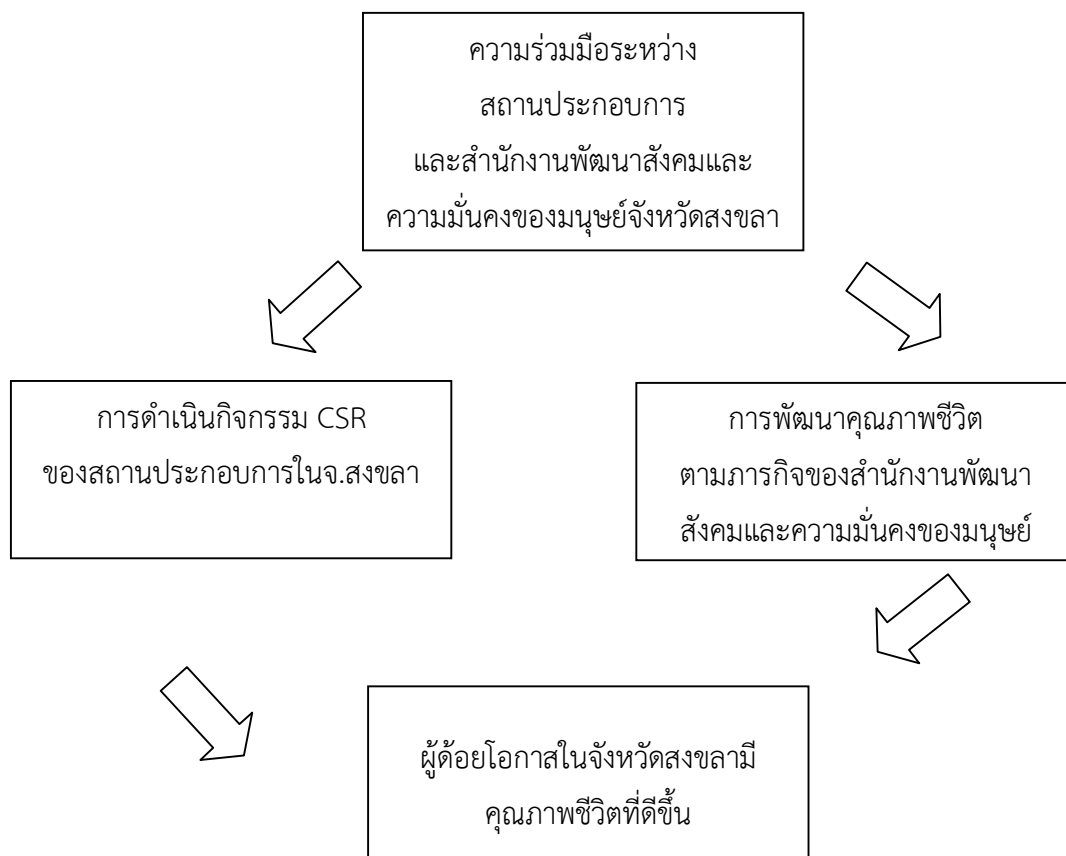
#### **ผู้ด้อยโอกาสในจังหวัดสงขลา**

สำหรับจังหวัดสงขลา การดำเนินงาน CSR ถือว่าจำเป็นมากเนื่องจากจังหวัดสงขลา มี กลุ่มเป้าหมายต่างๆ ที่ต้องการความช่วยเหลือ แม้ว่าหน่วยงานภาครัฐจะร่วมมือกันให้ความช่วยเหลือ

แต่ก็ยังเพียงพอ ในขณะที่สถานประกอบการในพื้นที่จังหวัดสงขลา มีอยู่จำนวนมาก และมีศักยภาพในการให้ความช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ซึ่งจังหวัดสงขลา เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ มีจำนวน 183,771 คน คิดเป็นร้อยละ 13.11 ซึ่งเป็นสังคมกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) หากถึงร้อยละ 14 จะถือว่าเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ (วาระการประชุมคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมจังหวัดสงขลา, 2560) และมีผู้สูงอายุที่ยังไม่ได้แจ้งจดทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพได้ตามกำหนดจำนวน 2,174 คน ในจำนวนนี้มีผู้สูงอายุที่เป็นคนยากจน ด้อยโอกาส จำนวน 599 ราย ซึ่งต้องการความช่วยเหลืออย่างหลากหลาย เช่น ค่าใช้จ่ายสำหรับดำรงชีพ การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม กายอุปกรณ์ทุนการศึกษาสำหรับบุตรหลานที่อยู่ในความอุปการะ กลุ่มเป้าหมายด้านคนพิการในจังหวัดสงขลา มีจำนวน 24,494 คน ซึ่งคนพิการมีต้องการความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น การมีงานทำและรายได้ การปรับสภาพที่อยู่อาศัย สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ กายอุปกรณ์ การพัฒนาความรู้ การเข้าถึงสิทธิตามกฎหมาย และกลุ่มผู้ด้อยโอกาสด้วยความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว ยังมีการรวบรวมข้อมูลจากเครือข่ายทางสังคมที่เกี่ยวข้องได้ให้ความร่วมมือสำรวจเพิ่มเติม พบว่า มีผู้ด้อยโอกาสในจังหวัดสงขลา จำนวน 17,040 คน ที่จำเป็นต้องให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เช่น ทุนประกอบอาชีพ ปรับปรุงสภาพที่อยู่อาศัย หรือ เงินสำหรับใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ดังนั้นกลุ่มเป้าหมายเหล่านี้ จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน (รายงานสถานการณ์ทางสังคม ,สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา, 2559) โดยในงานวิจัยนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลักประกอบด้วยผู้บริหารของบริษัท และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบกิจกรรม CSR รวมถึงผู้ด้อยโอกาสที่เป็นผู้รับบริการในกิจกรรม CSR ของสถานประกอบการ ประกอบด้วย บริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ และบริษัทสยามแชมเพอร์เมต จำกัด เนื่องจากเป็นผู้ด้อยโอกาสที่ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้วยกระบวนการ CSR ของสถานประกอบการ จนมีชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิมได้อย่างชัดเจน และผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน CSR ของทั้งสามสถานประกอบการ



ความเชื่อมโยงของการดำเนินกิจกรรม CSR ของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา  
เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส



ภาพที่ 1 ความเชื่อมโยงของการดำเนินกิจกรรม CSR ของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา  
เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส

ที่มา : การประมวลผลการดำเนินงานของสถานประกอบการและสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส

งานวิจัยครั้งนี้ ได้มุ่งศึกษากลุ่มเป้าหมาย คือ สถานประกอบการที่ดำเนินกิจกรรม CSR ในจังหวัดสงขลา ซึ่งได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ โดยเป็นภารกิจที่สอดคล้องเชื่อมโยงกับการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลาตามภารกิจของสำนักงาน ในการให้ความช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และปลายทางของการดำเนินกิจกรรม CSR ในจังหวัดสงขลา จะเป็นความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการและสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ ก็จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ ที่ต้องกำหนดนโยบายถึงความร่วมมือจากสถานประกอบการให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนในพื้นที่จังหวัดสงขลา อีกทั้งยังเป็นแรงกระตุ้นให้สถานประกอบการอื่นๆ ที่เริ่มให้ความสนใจดำเนินงาน CSR ตระหนักถึงความสำคัญในการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมอีกด้วย

จากผลการวิจัยที่ผ่านมา พบว่า ปัจจัยส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการหรือผู้สูงอายุ (สุวิณี วิวัฒน์วานิช และคณะ 2551) คือ ได้ศึกษาโครงการสถานการณ์ความยากจนในผู้สูงอายุ และรูปแบบการจัดการเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุไทย พบว่าปัจจัยที่นำสู่ความสำเร็จของการศึกษาครั้งนี้ คือ การมีภาวะผู้นำ ความเข้มแข็งของพื้นที่ชุมชน บทบาทของเครือข่ายวิชาการ และการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาคือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ประกอบด้วยมิติที่กว้างกว่าการแก้ปัญหาความยากจนในเชิงเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียว ซึ่งมีมิติที่ผู้วิจัยได้จากการศึกษา ได้แก่ เศรษฐกิจ/รายได้ ความเป็นอยู่ สุขภาพสัมพันธภาพในครอบครัว การมีส่วนร่วมกับกิจกรรมในสังคม ความมีคุณค่าในตนเอง ในขณะที่ ศศิรินทร์ วาสิน ฤเดช เกิดวิชัย และวรางคณา จันทรคง (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตคนพิการในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ภาครัฐเครือข่ายคนพิการมีอิทธิพลทางบวกกับคุณภาพชีวิตคนพิการมากที่สุด รองลงมาคือ การบริการที่ได้รับจากภาครัฐ การเห็นคุณค่าในตนเอง เพศ และสัมพันธภาพในครอบครัวตามลำดับส่วนอายุ และสถานภาพสมรส มีอิทธิพลทางลบกับคุณภาพชีวิตคนพิการ และสำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2553) พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชากรอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไปที่อยู่ในเขตเมืองและชนบทของจังหวัดที่เป็นตัวอย่างใน 4 ภาค และกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ภาคละ 3 จังหวัด รวม 15 จังหวัด มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในด้านคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านคุณภาพชีวิตด้านครอบครัว และกลุ่มตัวอย่างมีสุขภาพระดับค่อนข้างดีในด้านสุขภาพและความเครียด และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

### **บริบทการดำเนินงานการมีส่วนร่วมความรับผิดชอบต่อสังคมของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา**

จังหวัดสงขลา มีสถานประกอบการที่จดทะเบียนการค้า 8,709 แห่ง (สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสงขลา, 2558) เป็นทั้งร้านค้าขนาดเล็ก ไปจนถึงห้าง โรงงานขนาดใหญ่ที่ผ่านมาสถานประกอบการหลายแห่ง ได้ดำเนินการ CSR อย่างจริงจัง ไม่ใช่เพียงด้านสิ่งแวดล้อมเท่านั้น ยังได้ให้ความสนใจในการดำเนินงาน CSR เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่ จากการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา สุ่มสำรวจสถานประกอบการ จำนวน

800 แห่ง เกี่ยวกับการดำเนินงาน CSR ผลปรากฏว่า พบว่า มีสถานประกอบการที่สนใจที่จะดำเนินกิจกรรม CSR จำนวน 52 แห่ง จึงเป็นโอกาสที่ดีที่สถานประกอบการ จะเป็นภาคีเครือข่ายที่มีศักยภาพที่จะเข้ามามีส่วนร่วมกับส่วนราชการในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ทั้งนี้ สถานประกอบการและส่วนราชการที่ได้รับรางวัลการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมดีเด่น มีจำนวน 33 สถานประกอบการ ดังนี้

ตารางที่ 1 สถานประกอบการและส่วนราชการที่ได้รับรางวัลการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมดีเด่น

ที่	รายชื่อ	การดำเนินงาน CSR
1	บริษัทหาดทิพย์จำกัด (มหาชน)	ปรับปรุงซ่อมแซมบ้านผู้ด้อยโอกาส
2	บริษัทโซติวัฒน์อุตสาหกรรม การผลิต จำกัด	โครงการมอบทุนการศึกษากิจกรรมสร้างสถานที่ การศึกษา อาทิเช่น ชุมชน โรงเรียนบ้านปลักธง กิจกรรมสร้างรั้วโรงเรียน
3	บริษัทสยามเซมเพอร์เมต จำกัด	โครงการมอบถุงมือทางการแพทย์ให้ผู้ป่วยเรื้อรัง จ้างงานคนพิการ
4	บริษัทสงขลาแคนนิ่งจำกัด (มหาชน)	โครงการด้านการจัดการน้ำการจัดการขยะ โครงการปล่อยพันธุ์สัตว์น้ำ คั้นสู่น้ำปลา ฟันฟูระบบ นิเวศคลองวง
5	บริษัทแปซิฟิคแปรรูปสัตว์น้ำ จำกัด	โครงการพัฒนาโรงเรียน ปี 2559
6	เทศบาลเมืองเขารูปช้าง	จัดโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการด้อย โอกาส ผู้สูงอายุ
7	มูลนิธิชุมชนสงขลา	จัดทำข้อมูลคนพิการให้ความช่วยเหลือ คนพิการ คนยากจน
8	โรงแรมลีการ์เดินหาดใหญ่	โครงการ inspire Daisy by Lee cardems plaza การจัดทำระบบหนังสือสำหรับผู้พิการทางสายตา เรียกว่า ระบบ เคซีโครงการหนังสือห้องสมุด เพื่อ น้อง โครงการกิจกรรมวันพ่อวันแม่
9	ชมรมอาสาชก่ายทุกซ์จังหวัดสงขลา	ช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม
10	เหล่ากาชาดจังหวัดสงขลา	ให้ความช่วยเหลือคนยากจนผู้ประสบภัย
11	มูลนิธิมิตรภาพสามัคคี (ท่งเซียเซียงตั้ง)	โครงการช่วยเหลือเหตุอัคคีภัย อุทกภัย และ วาด ภัยโครงการอาหารกลางวันและมอบทุนการศึกษา โครงการจังหวัดเคลื่อนที่และช่วยเหลือผู้ต้องขัง

ที่	รายชื่อ	การดำเนินงาน CSR
		หญิง-ชาย
12	อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา	โครงการการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสทางสังคม โครงการส่งต่อผู้ประสบภัยทางธรรมชาติในพื้นที่ อำเภอระโนด การมีส่วนร่วมในงานวันคนพิการ วัน ผู้สูงอายุ การรณรงค์ต่อต้านการค้ามนุษย์
13	สนง.กศน.สงขลา	สนับสนุนด้านการศึกษแก่ประชาชนทุกช่วงวัย
14	สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดสงขลา	จัดโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการข้อมูล ผู้ด้อยโอกาส โครงการรวมกำลังคนช่วยเหลือ ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ
15	องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา	จัดโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ
16	เทศบาลตำบลนาทวี	จัดโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ
17	เทศบาลตำบลนาทวีนอก	จัดโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ
18	บริษัทศรีตรังแอโกรอินดัสทรี จำกัด (มหาชน) สาขาหาดใหญ่	การนำไม้ไผ่ที่ใช้แล้วมาทำโรงเพาะเห็ดเป็นอาหาร กลางวัน แก่เด็กๆ การนำล้อรถโฟล์คลิฟต์ล้อยนต์ ล้อรถบรรทุกมาทำสนามเด็กเล่น
19	บริษัท ปตทสำรวจและผลิตปิโตรเลียม (จำกัด) มหาชน	การแปรรูปของขยะเป็นพลังงาน
20	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (โรงไฟฟ้าจะนะ)	โครงการค่ายคุณธรรม โครงการออกหน่วยแพทย์ เคลื่อนที่ โครงการอบรมชีวิตวิถีให้กับชุมชน โครงการแข่งขันกีฬาสามัคคีสัมพันธ์ ชุมชนโครงการ กองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่ รอบโรงไฟฟ้า โครงการเพิ่มพื้นที่สีเขียวรอบ โรงไฟฟ้าจะนะ
21	บริษัทห้องเย็นโซติวัฒน์หาดใหญ่ จำกัด (มหาชน)	โครงการปลูกต้นไม้ 4 ต.นาหม่อม โครงการ 5 ส วัดสร้างสุข ไปถ่ายทอดให้คนใน ชุมชน
22	บริษัทเอ.พี.เค กรีนเอ็นเนอร์จี้ จำกัด	กิจกรรมปลูกป่าเพิ่มพื้นที่สีเขียว

ที่	รายชื่อ	การดำเนินงาน CSR
23	สนง.ทสจ.สข.	สนับสนุนการอนุรักษ์และพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม
24	เทศบาลตำบลทุ่งลาน	จัดโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ
25	องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง	จัดโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ
26	บริษัทกรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด	เยี่ยมเยียนและสนับสนุนการรักษาผู้สูงอายุติดเตียง สนับสนุนทุนการศึกษาแก่เด็กและเยาวชน
27	โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่	โครงการผ่าตัดหัวใจ
28	องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม	จัดโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ
29	ศูนย์การค้าโรบินสันหาดใหญ่	ส่งเสริมเรื่องการบริจาคโลหิตโดยให้ความร่วมมือ กับสภาภคชาติไทย การให้ความสำคัญทางด้าน การศึกษาและการกีฬาการทะนุบำรุงพุทธศาสนา
30	บริษัททวนาวัฒน์วิสต์ จำกัด (มหาชน)	โครงการกิจกรรมเข้าพรรษาพาเข้าวัดปีที่4 โครงการสนับสนุน ของขวัญวันเด็ก โครงการทำดี เพื่อพ่อ บริจาคโลหิต โครงการอาสาพัฒนาชุมชน
31	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา	ให้ความช่วยเหลือคนยากจนและประชาชนด้าน สุขภาพ อนามัย
32	เทศบาลเมืองสิงหนคร	จัดโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ
33	องค์การบริหารส่วนตำบลทับช้าง	จัดโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ

ที่มา : สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา, 2559

ส่วนราชการที่มีภารกิจในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่จังหวัดสงขลา มีหลากหลายหน่วยงาน เช่น สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสงขลา สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดสงขลา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต่างร่วมมือกันที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในพื้นที่ แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ด้อยโอกาส การดำเนินงาน CSR ของ

สถานประกอบการ จะเป็นกลไกสำคัญในการช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา ให้กับประชาชนในกลุ่มนี้ เติมนำให้กับส่วนราชการที่ทำงานในด้านสังคม

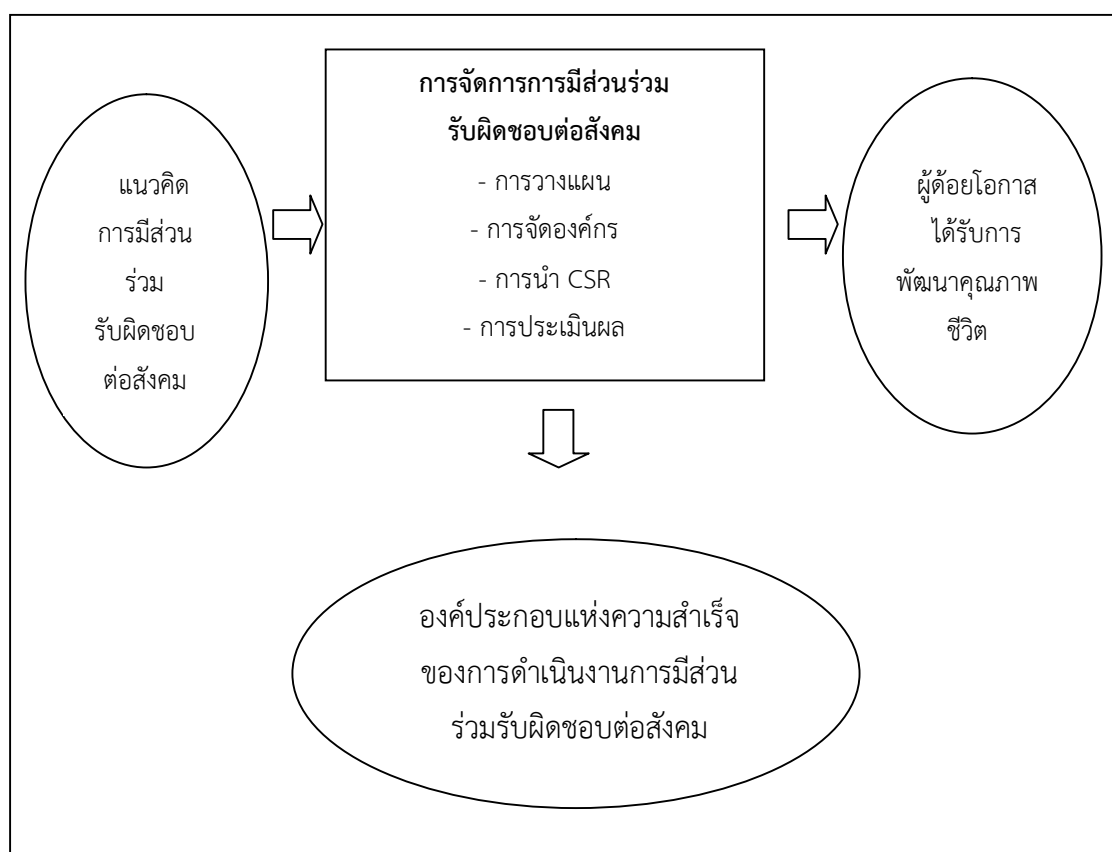
ในงานวิจัยฉบับนี้ สถานประกอบการที่จะเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้แทนสถานประกอบการ ในตำแหน่งผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินกิจกรรม CSR ที่ดำเนินกิจกรรม CSR มุ่งเน้นสถานประกอบการที่ดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพชีวิต คัดเลือกสถานประกอบการที่เป็นตัวแทนของ 33 สถานประกอบการ ตามตารางที่ 2 ประกอบด้วย 3 สถานประกอบการ ได้แก่ บริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด ดำเนินธุรกิจแปรรูปและจำหน่ายไม้ยางพารา เป็นสถานประกอบการที่ดูแลผู้สูงอายุติดเตียง จนกระทั่งผู้สูงอายุติดเตียงบางราย สามารถกลับมาเดินได้อีกครั้ง และมอบทุนการศึกษาแก่เด็กและเยาวชน โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ ดำเนินธุรกิจในการรักษาผู้ป่วย ทำกิจกรรม CSR ผ่าตัดหัวใจให้กับผู้ด้อยโอกาสเป็นสถานประกอบการเดียวจาก 33 สถานประกอบการที่ดำเนินกิจกรรมดังกล่าว ซึ่งถือว่าเป็นกิจกรรมที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิต เป็นการให้ชีวิตใหม่แก่ผู้รับบริการสามารถดำรงชีวิตได้เกือบปกติ และบริษัทสยามแชนเพอร์เมต จำกัด ผลิตและจำหน่ายถุงมือทางการแพทย์ ดำเนินกิจกรรม CSR โครงการจ้างงานคนพิการในชุมชนในชุมชนซึ่งมีพัฒนาการของการดำเนินโครงการจ้างงานคนพิการในชุมชน จากเดิมที่จ้างคนพิการให้ทำงานในโรงงาน แต่ปัจจุบันได้มีการพัฒนารูปแบบโดยจ้างงานคนพิการในชุมชน ให้ทำงานในหน่วยงานหรือองค์กรใกล้บ้านของคนพิการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่คนพิการให้สามารถทำงานในพื้นที่ใกล้เคียงกับที่พักอาศัย ไม่ต้องเดินทางไปทำงานที่โรงงานที่อยู่ไกลออกไป จะเห็นได้ว่าทั้ง 3 สถานประกอบการเป็นสถานประกอบการที่มีการดำเนินงาน CSR พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ทำให้ผู้ด้อยโอกาสสามารถมีชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิมได้อย่างชัดเจน และเป็นสถานประกอบการที่ดำเนินกิจกรรม CSR - after - Process คือ กิจกรรมเพื่อสังคมที่แยกจากการดำเนินธุรกิจ โดยกระทำหลังจากที่ได้ดำเนินธุรกิจแล้ว มักทำนอกเวลางานปกติ เช่น การบริจาคเงินหรือสิ่งของ การบำเพ็ญประโยชน์ (พิพัฒน์ นนธนาธรณ์, 2558) ซึ่งถือว่าเป็นองค์กรที่มีศักยภาพ และมีจิตอาสา ดูแลรับผิดชอบต่อสังคม นอกเหนือจากสายการผลิตของตนเอง สามารถเป็นตัวช่วยให้กับสถานประกอบการอื่นๆ ภายในจังหวัดให้มาเป็นเครือข่ายของส่วนราชการในการร่วมดูแลผู้ด้อยโอกาสได้

ตารางที่ 2 กิจกรรม CSR ของสถานประกอบการผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่จะศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้

ที่	สถานประกอบการ	กิจกรรมหลักของ สถานประกอบการ	ผู้รับบริการ กิจกรรม CSR	กิจกรรม CSR
1	บริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด	แปรรูปและจำหน่าย ไม้ยางพารา	ผู้สูงอายุ และเด็กและ เยาวชน	โครงการดูแลผู้สูงอายุ และโครงการมอบ ทุนการศึกษา

ที่	สถานประกอบการ	กิจกรรมหลักของ สถานประกอบการ	ผู้รับบริการ กิจกรรม CSR	กิจกรรม CSR
2	โรงพยาบาลกรุงเทพ หาดใหญ่	รักษาผู้ป่วย	คนยากจน	โครงการผ่าตัดหัวใจ
3	บริษัท สยาม แซม เพอร์เมต จำกัด	ผลิตและจำหน่ายถุง มือยางทางการแพทย์	คนพิการ	โครงการจ้างงานคนพิการ ในชุมชน

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษานี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงกระบวนการดำเนินกิจกรรมการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา โดยใช้แนวคิดการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ของทิพพัฒน์ นนทนาธรณ์ (2553) ที่กล่าวถึงการจัดการ CSR ซึ่งประกอบด้วย 4 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์กร การนำ CSR และการประเมินผล โดยนำแนวคิดดังกล่าวมาวิเคราะห์

ข้อมูลจากการลงพื้นที่สัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ว่ามีความสอดคล้องกับแนวคิดของนักคิดดังกล่าว หรือไม่อย่างไร เมื่อดำเนินกิจกรรม CSR แล้วส่งผลต่อผู้รับบริการอย่างไร สอดคล้องกับที่นักคิดดังกล่าว ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้หรือไม่ นอกจากนี้ ยังอาศัยผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นการทบทวนการศึกษาเกี่ยวกับกิจกรรมการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ที่ผ่านมาเป็นอย่างไร นำมาเป็นพื้นฐานที่จะศึกษาในครั้งนี้ เพื่อได้มาซึ่งข้อค้นพบเพิ่มเติมจากผลงานวิจัยที่เคยศึกษามาแล้ว ทั้งนี้ เมื่อการดำเนินกิจกรรมการมีส่วนร่วมความรับผิดชอบต่อสังคม ทำให้ผู้ด้อยโอกาสได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิต แล้วจึงวิเคราะห์ถึงองค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม โดยที่สถานประกอบการอื่นๆ สามารถนำไปใช้ได้ ทำให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและสังคมต่อไป



## ระเบียบวิธีวิจัย

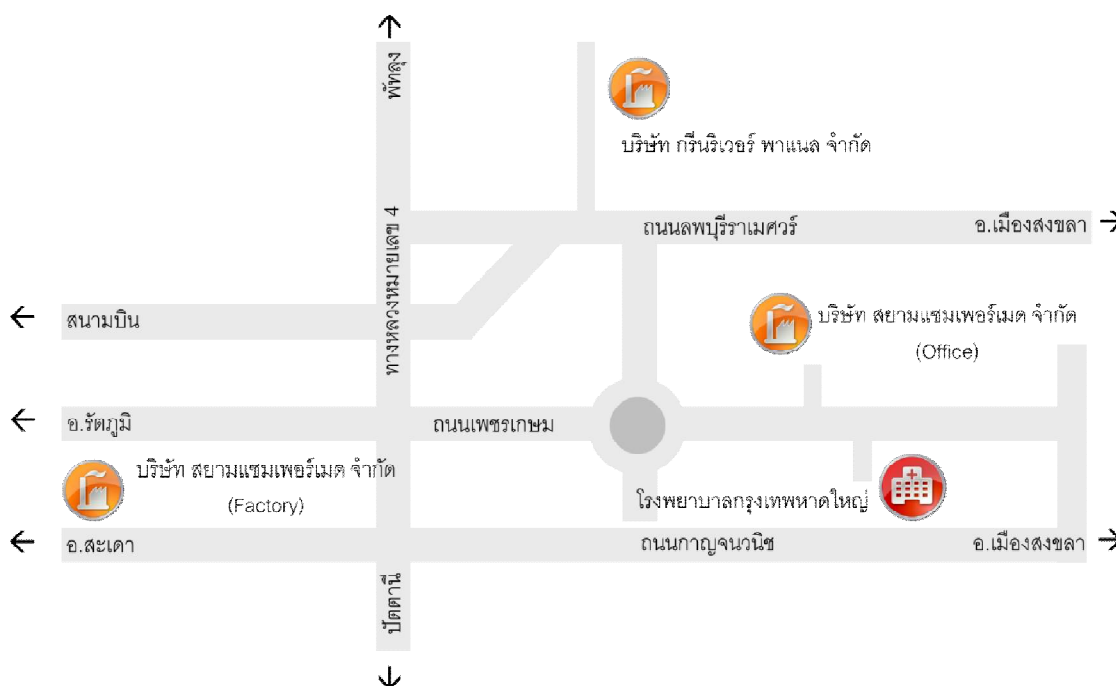
การศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลาเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา และเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา ทั้งนี้ มุ่งเน้นกิจกรรมที่พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ โดยมีรายละเอียดการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

### พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

พื้นที่การวิจัยกำหนดเฉพาะในเขตจังหวัดสงขลาเท่านั้น โดยศึกษา 3 สถานประกอบการ ได้แก่ บริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด ดำเนินธุรกิจแปรรูปและจำหน่ายไม้ยางพารา เป็นสถานประกอบการที่ดูแลผู้สูงอายุติดเตียงในโครงการดูแลผู้สูงอายุ จนกระทั่งผู้สูงอายุติดเตียงบางรายสามารถกลับมาเดินได้อีกครั้งและกิจกรรมการมอบทุนการศึกษาแก่นักเรียนด้อยโอกาส ทำให้มีเงินสำหรับการศึกษาอย่างเพียงพอมากขึ้น โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ ที่ดำเนินธุรกิจในการรักษาผู้ป่วย ทำกิจกรรม CSR ฝ่าตัดหัวใจให้กับผู้ด้อยโอกาสเป็นสถานประกอบการเดียวจาก 33 สถานประกอบการที่ดำเนินกิจกรรมดังกล่าว ซึ่งถือว่าเป็นกิจกรรมที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิต เป็นการให้ชีวิตใหม่แก่ผู้รับบริการสามารถดำรงชีวิตได้เกือบปกติ และบริษัทสยามแชมเปอร์เมต จำกัด ผลิตและจำหน่ายถุงมือยางทางการแพทย์ ดำเนินกิจกรรม CSR โครงการจ้างงานคนพิการในชุมชน ซึ่งมีพัฒนาการของการดำเนินโครงการ จากเดิมที่จ้างคนพิการให้ทำงานในโรงงาน แต่ปัจจุบันได้มีการพัฒนารูปแบบโดยจ้างงานคนพิการในชุมชนให้ทำงานในหน่วยงานหรือองค์กรใกล้บ้านของคนพิการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่คนพิการให้สามารถทำงานในพื้นที่ใกล้เคียงกับที่พักอาศัย ไม่ต้องเดินทางไปทำงานที่โรงงานที่อยู่ไกลออกไป

### แผนที่สถานประกอบการ

บริษัทกรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ และบริษัท สยามแชมเปอร์เมต จำกัด



ภาพที่ 3 แสดงแผนที่สถานประกอบการ

ที่มา : วาดโดย ซูไฮดี สนิ เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2560

### ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

คัดเลือกจากสถานประกอบการที่ได้รับรางวัลการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมดีเด่น มีจำนวน 33 สถานประกอบการ จากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา ซึ่งกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นสถานประกอบการที่ดำเนินการ CSR ที่มีผู้รับบริการชัดเจนเป็นรายบุคคล เมื่อผู้รับบริการเข้าร่วมโครงการสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตได้ ไม่ใช่กิจกรรมที่ผู้รับบริการเป็นชุมชนในภาพรวม หรือในลักษณะจัดเป็น Event ไม่ต่อเนื่อง แต่เป็นสถานประกอบการที่ดำเนินกิจกรรม CSR เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต ทำให้ผู้ด้อยโอกาสมีการดำรงชีวิตที่ดีขึ้น พึ่งพาตนเองได้ อย่างเห็นได้ชัด ซึ่งเป็นสถานประกอบการที่มีพัฒนาการของการดำเนินงาน CSR มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง มีงบประมาณสนับสนุนชัดเจน ผู้รับบริการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับก่อนและหลังการเข้าร่วมโครงการ เมื่อคัดกรองแล้ว คงเหลือ 3 แห่ง ได้แก่ บริษัท กรีนริเวอร์พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด ศึกษาโครงการดูแลผู้สูงอายุและมอบทุนการศึกษา โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ ศึกษาโครงการผ่าตัดหัวใจ และบริษัทสยามเซมเพอร์เมต จำกัด ศึกษาโครงการจ้างงานคนพิการในชุมชน

### ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 17 คน ได้แก่

- ผู้บริหารของบริษัท และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินกิจกรรม CSR ของสถานประกอบการที่ดำเนินกิจกรรม CSR เฉพาะสถานประกอบการที่ดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพชีวิต ประกอบด้วย บริษัท กรีนริเวอร์พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ และ บริษัทสยามแซมเพอร์เมต จำกัด จำนวน 3 สถานประกอบการ รวม 6 คน ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลจะเป็นผู้ที่ดำเนินงาน หรือกำหนดนโยบาย ต้องเป็นผู้รู้จักจริงในกระบวนการดำเนินงาน CSR ที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดการองค์กร (Organizing) การนำ (Leading) และการประเมินผล (Evaluating) ซึ่งแต่ละสถานประกอบการจำนวนไม่เท่ากัน เนื่องจากขึ้นอยู่กับจำนวนของผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจนของแต่ละสถานประกอบการ

- ผู้ด้อยโอกาสซึ่งเป็นผู้รับบริการ ที่ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตจากสถานประกอบการในการดำเนินกิจกรรม CSR 4 กิจกรรม รวม 11 คน ที่สถานประกอบการคัดเลือกให้เป็นผู้ให้ข้อมูล โดยเป็นผู้ด้อยโอกาสที่คุณภาพชีวิตก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ CSR มีความแตกต่างอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งประกอบด้วยผู้รับบริการของบริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด ในโครงการดูแลผู้สูงอายุ จำนวน 5 คน คัดเลือกจากการเป็นผู้ร่วมโครงการอย่างต่อเนื่อง ทำให้เห็นผลการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน โดยมีลักษณะที่แตกต่างกันดังนี้ จากลักษณะที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1.ผู้สูงอายุติดเตียงฐานะปานกลางช่วยเหลือตนเองไม่ได้ มีคนดูแลจำนวนมากกว่า 1 คน 2.ผู้สูงอายุติดเตียง ฐานะปานกลาง มีผู้ดูแลมากกว่า 1 คน 3.ผู้สูงอายุติดเตียงฐานะปานกลาง มีผู้ดูแล 1 คน 4. ผู้สูงอายุติดเตียงสามารถช่วยเหลือตนเองทำกิจวัตรประจำวันได้ 5.ผู้สูงอายุที่ติดเตียงอยู่กับครอบครัวต้องเผื่อระวังปัญหาสุขภาพ (ซัก) สำหรับโครงการมอบทุนการศึกษาของบริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นนักเรียนที่บริษัทมอบทุนการศึกษา จำนวน 2 คน คัดเลือกจากการเป็นนักเรียนทุนที่ต่อเนื่อง มีผลการเรียนที่ดี และการได้รับทุนส่งผลต่อการเรียนทำให้สามารถเรียนต่อได้ ไม่ลาออกจากโรงเรียนกลางคันเพราะครอบครัวมีรายได้ไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถส่งเสียให้เรียนได้ นอกจากนี้ผู้ด้อยโอกาสของโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ ในโครงการผ่าตัดหัวใจ จำนวน 2 คน คัดเลือกจากการเป็นผู้ป่วยที่เข้ารับบริการที่เข้ารับบริการอย่างกะทันหัน มีความเสี่ยงถึงชีวิตหากไม่เข้ารับการรักษาหัวใจจากโรงพยาบาลอย่างทันท่วงที และมีอาการดีขึ้นเกือบใช้ชีวิตได้อย่างปกติ และโครงการจ้างงานคนพิการในชุมชน ของบริษัท สยามแซมเพอร์เมต จำกัด คัดเลือกผู้รับบริการ จำนวน 2 คน จากคนพิการที่เดิมที่ไม่มีงานประจำทำ แต่เมื่อมีงานทำก็มีผลงานเด่น ชัดเจน แสดงให้เห็นถึงการได้รับโอกาสทำให้สามารถนำศักยภาพที่มีอยู่มาใช้ได้อย่างชัดเจน และผู้ด้อยโอกาสต้องเป็นคนที่เมื่อได้รับการจ้างงานมีความเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจน เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างก่อนและหลังการเข้าร่วมโครงการ

### ผู้ให้ข้อมูลรอง จำนวน 10 คน ได้แก่

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 5 คน เป็นกลุ่มหน่วยงานองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรม/โครงการ CSR ของสถานประกอบการผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรม CSR จึงมีการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อศึกษาบริบทการดำเนินงาน CSR โดยนำมาเป็นข้อมูลพิจารณาปัจจัยจากภายนอกสถานประกอบการที่ส่งเสริม และสนับสนุนนโยบาย และการบริหารจัดการด้าน CSR ของสถานประกอบการ รวมถึงภาพรวมการดำเนินงานของ CSR ต่าง ๆ เช่น ผลการดำเนินงาน หรือแนวโน้มการดำเนินงาน CSR ในอนาคต สำหรับเป็นแนวทางในการดำเนินงาน CSR ให้กับสถานประกอบการอื่น ๆ รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรม CSR ของสถานประกอบการประกอบด้วย

1. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา ที่ดูแลการดำเนินงาน CSR เกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการ รับผิดชอบประสานกับสถานประกอบการเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรม CSR และขับเคลื่อนกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงาน CSR ของสถานประกอบการ จำนวน 1 คน เพื่อศึกษาบริบทการดำเนินกิจกรรม CSR ในจังหวัดสงขลา รวมถึงข้อมูลพื้นฐานกิจกรรม CSR ของจังหวัดสงขลา และเป็นการตรวจสอบข้อมูลการดำเนินกิจกรรม CSR ของสถานประกอบการ

2. ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรม CSR ของสถานประกอบการ ในแต่ละกิจกรรมดังนี้

2.1 โครงการดูแลผู้สูงอายุและโครงการมอบทุนการศึกษา บริษัทกรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด โดยสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน CSR ของสถานประกอบการ ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลผู้รับผิดชอบลงพื้นที่เยี่ยมเยียนและให้การรักษาผู้สูงอายุติดเตียง ในโครงการดูแลผู้สูงอายุ จำนวน 1 คน เพื่อค้นหาข้อมูลการดำเนินงาน CSR ของสถานประกอบการ โดยศึกษาผลของการดำเนินกิจกรรม CSR ผู้รับบริการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจริงหรือไม่ อย่างไร อีกทั้งยังเป็นการตรวจสอบข้อมูล ว่าตรงกับที่สถานประกอบการให้ข้อมูลมาหรือไม่อีกด้วย

- ผู้ดูแลผู้สูงอายุติดเตียง ที่เข้าร่วมโครงการดูแลผู้สูงอายุของบริษัทกรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นสมาชิกในครอบครัวของผู้สูงอายุ จำนวน 5 คน

- ครูที่ทำหน้าที่ดูแลเด็กและเยาวชน ที่ได้รับทุนการศึกษาจากบริษัทกรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 1 คน เพื่อค้นหาข้อมูลการดำเนินงาน CSR ของสถานประกอบการ โดยศึกษาผลของการดำเนินกิจกรรม CSR ว่าผู้รับบริการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจริงหรือไม่ อย่างไร อีกทั้งยังเป็นการตรวจสอบข้อมูล ว่าตรงกับที่สถานประกอบการให้ข้อมูลมาหรือไม่อีกด้วย

2.2 ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกครอบครัวของผู้ได้รับการผ่าตัดหัวใจ ในโครงการผ่าตัดหัวใจ ของโรงพยาบาลกรุงเทพขนาดใหญ่ จำนวน 1 คน เนื่องจากเป็นผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการเข้าร่วมโครงการ CSR เมื่อผู้รับบริการได้ผ่าตัดหัวใจแล้ว ผู้รับบริการมีชีวิตที่ดีขึ้นหรือไม่ อย่างไร ส่งผลต่อครอบครัวอย่างไร สอดคล้องกับการดำเนินงานที่สถานประกอบการให้ข้อมูลหรือไม่ เป็นการตรวจสอบข้อมูลอีกทางหนึ่งด้วย

2.3 สัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลขนาดใหญ่ จำนวน 1 คน ที่ทำหน้าที่สนับสนุนส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในขั้นตอนต่าง ๆ โดยประสานงานกับบริษัทเกี่ยวกับการคัดเลือกคนพิการ และสถานที่ที่จะให้คนพิการเข้าทำงานของโครงการจ้างงานคนพิการในชุมชน ของบริษัท สยามแชนเพอร์เมด จำกัด

#### สรุปผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมี จำนวนทั้งสิ้น 27 คน ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ที่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	จำนวน
1	<b>ผู้ให้ข้อมูลหลัก</b>	<b>17</b>
	<b>ผู้บริหารสถานประกอบการและเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน CSR</b>	<b>6</b>
	- บริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด	3
	- โรงพยาบาลกรุงเทพขนาดใหญ่	1
	- บริษัท สยามแชนเพอร์เมด จำกัด	2
	<b>ผู้ด้อยโอกาส</b>	<b>11</b>
	- โครงการดูแลผู้สูงอายุของบริษัทกรีนริเวอร์พาแนล(ประเทศไทย) จำกัด	5
	- โครงการมอบทุนการศึกษาเด็กนักเรียน บริษัท กรีนริเวอร์พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด	2
	- โครงการผ่าตัดหัวใจโรงพยาบาลกรุงเทพขนาดใหญ่	2
	- โครงการจ้างงานคนพิการในชุมชน ของบริษัท สยามแชนเพอร์เมด จำกัด	2
2	<b>ผู้ให้ข้อมูลรอง</b>	<b>10</b>
	- เจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา ที่ดูแลการดำเนินงาน CSR เกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการ	1
	- เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลผู้รับผิดชอบลงพื้นที่เยี่ยมเยียนและให้การรักษาผู้สูงอายุติดเตียง ร่วมกับบริษัท	1

ที่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	จำนวน
	กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด	
	- ครอบครัวของผู้สูงอายุในโครงการดูแลผู้สูงอายุ ของบริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด	5
	- ครูที่ทำหน้าที่ดูแลเด็กและเยาวชนที่ได้รับทุนการศึกษาจากบริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด	1
	- ครอบครัวของผู้ได้รับการผ่าตัดหัวใจโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่	1
	- เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลหาดใหญ่ของโครงการจ้างงานคนพิการในชุมชน ของบริษัทสยามแชนเปอร์เมต จำกัด	1
	<b>รวม</b>	<b>27</b>

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างเป็นเพียงแนวคำถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักและผู้ให้ข้อมูลรองตามประเด็น ใช้สัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการดำเนินงาน CSR ของสถานประกอบการ ผู้รับบริการของสถานประกอบการ และผู้เกี่ยวข้อง
2. แบบบันทึกการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม เป็นเครื่องมือที่ใช้ทุกครั้งที่ในการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อบันทึกพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลขณะสัมภาษณ์ทุกครั้ง และใช้เมื่อลงพื้นที่สังเกตการจัดกิจกรรมเพื่อเป็นการยืนยันว่าข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นความจริง และเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพิ่มเติมที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญไม่ได้กล่าวถึงในรายละเอียด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร กฎหมาย ระเบียบ และนโยบาย ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน CSR รวมถึงค้นหาข้อมูลการดำเนินงาน CSR ของสถานประกอบการจากสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสงขลา นอกจากนี้ ศึกษาข้อมูลสถานประกอบการที่จดทะเบียนในจังหวัดสงขลา และข้อมูลสถานประกอบการสถานประกอบการและส่วนราชการที่ได้รับรางวัลการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมดีเด่นจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา

## 2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

2.1 สัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งเป็นผู้บริหารบริษัทหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการดำเนินงาน CSR จำนวน 6 คน เพื่อค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการ CSR การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การนำ (Leading) และการประเมินผล (Evaluating) รวมถึงการจัดตั้งโครงสร้างทีมงานที่รับผิดชอบงาน CSR การบริหารจัดการ กิจกรรม CSR ขั้นตอนกระบวนการ การคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย การดำเนินกิจกรรม การประเมินผลการดำเนินงานของสถานประกอบการ ที่ดำเนินกิจกรรม CSR และผลของกิจกรรม CSR รวมถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้รับบริการ นอกจากนี้ สัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งเป็นผู้ด้อยโอกาสที่เป็นผู้รับบริการของกิจกรรมโครงการ CSR จำนวน 11 คน เพื่อค้นหาถึงผลของการดำเนินงาน CSR ของสถานประกอบการ ว่าผู้รับบริการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นหรือไม่อย่างไร และมีข้อเสนอแนะอย่างไรต่อการดำเนินกิจกรรม CSR ของสถานประกอบการ รวมถึงข้อมูลพื้นฐานกิจกรรม CSR ของจังหวัดสงขลา และเป็นการตรวจสอบข้อมูลการดำเนินกิจกรรม CSR ของสถานประกอบการ

และสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลรองที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน CSR จำนวน 10 คน ซึ่งกิจกรรมโครงการ CSR ของสถานประกอบการที่ศึกษา มีดังนี้ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลผู้รับผิดชอบพื้นที่เยี่ยมเยียนและให้การรักษาผู้สูงอายุติดเตียง เกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการดูแลผู้สูงอายุ บทบาทการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล ผลการดำเนินโครงการ และตรวจสอบว่าคุณภาพชีวิตผู้รับบริการของสถานประกอบการดีขึ้นหรือไม่ ครอบครัวของผู้สูงอายุที่ร่วมโครงการดูแลผู้สูงอายุ เพื่อสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินโครงการดูแลผู้สูงอายุและผลการดำเนินโครงการ การเปลี่ยนแปลงก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ ที่แสดงถึงคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ครูที่ทำหน้าที่ดูแลเด็กและเยาวชนที่ได้รับทุนการศึกษาจากบริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด โดยสอบถามขั้นตอนการดำเนินงานของสถานประกอบการ ผลของการดำเนินโครงการ และคุณภาพชีวิตของนักเรียนที่ได้รับทุนการศึกษา ครอบครัวของผู้ได้รับการผ่าตัดหัวใจ ในโครงการผ่าตัดหัวใจ ของโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ เป็นการสอบถามถึงการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ รวมถึงสถานะหลังจากเข้ารับการรักษา และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลหาดใหญ่ ที่ทำหน้าที่ในการสนับสนุนส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการจ้างงานคนพิการ เพื่อรับทราบข้อมูลถึงขั้นตอนกระบวนการจ้างงานคนพิการ ผลของการจ้างงานคนพิการ เจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลาที่สนับสนุนการจ้างงานคนพิการ สัมภาษณ์ในประเด็นบริบท การจ้างงานคนพิการ ผลของการจ้างงานคนพิการของสถานประกอบการ การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องนั้น เพื่อเพิ่มเติมข้อมูลว่าเมื่อสถานประกอบการดำเนินงาน CSR แล้ว มีผลกระทบอย่างไรต่อผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจริงหรือไม่ มี

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงาน CSR ของสถานประกอบการอย่างไร เพื่อการพัฒนาให้ดีขึ้นต่อไป และเป็นการตรวจสอบข้อมูลของที่ได้จากสถานประกอบการอีกด้วย

2.2 การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม โดยผู้วิจัยสังเกตกิจกรรม CSR ของสถานประกอบการ ได้แก่ โครงการดูแลผู้สูงอายุและโครงการมอบทุนการศึกษา ของบริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด โครงการผ่าตัดหัวใจของ โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ และโครงการจ้างงานคนพิการในชุมชน ของบริษัทสยามแชนเพอร์เมต จำกัด ซึ่งผู้วิจัยลงพื้นที่ไปศึกษาการจัดกิจกรรมข้างต้น พร้อมทั้งบันทึกภาพถ่ายและวิดีโอ จดบันทึกด้วยมือ และบันทึกด้วยอุปกรณ์อัดเสียง เพื่อเก็บข้อมูลที่ได้จากการสังเกต ว่ามีการดำเนินการอย่างไร บทบาทของสถานประกอบการ และผู้รับบริการเป็นอย่างไร บรรยากาศ และลักษณะการดำเนินกิจกรรมเป็นอย่างไร เพื่อนำไปวิเคราะห์ ร่วมกับการเก็บข้อมูลเชิงลึก ทั้งนี้ หากในห้วงระยะเวลาดังกล่าวอาจไม่มีการจัดกิจกรรม เช่น การลงพื้นที่เยี่ยมเยียนและให้การรักษาผู้สูงอายุติดเตียง จะใช้วิธีศึกษาจากผู้ให้ข้อมูลหลักและผู้ให้ข้อมูลรอง โดยตรวจสอบข้อมูลเพื่อเป็นการตรวจสอบว่าได้ข้อมูลที่ถูกต้องหรือไม่

### การตรวจสอบข้อมูล

หลังจากที่ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแล้ว จะมีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (triangulation) ด้านบุคคล โดยสัมภาษณ์กลุ่มแรกเป็นเชิงลึกจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ กลุ่มที่สองเป็นผู้บริหาร หรือผู้รับผิดชอบงาน CSR ของสถานประกอบการ และกลุ่มที่สามได้แก่ ผู้รับบริการของสถานประกอบการ เมื่อสอบถามถึงประเด็นเดียวกันข้อมูลที่แตกต่างกันก็นำมาจำแนกเป็นประเด็น ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งข้อมูล เวลา และสถานที่ที่ต่างกันจนกระทั่งได้รับข้อมูลที่เหมือนกัน หรือถึงจุดอิมิตัวของข้อมูล จึงทำให้ทราบข้อมูลความเป็นจริงว่ามีกี่ประเด็น ไม่ได้นำข้อมูลมาจากแหล่งข้อมูลเดียวเท่านั้น เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของข้อมูล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยฉบับนี้ วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สังเกต และจากเอกสารมาจำแนกชนิดของข้อมูลตามประเด็น เมื่อได้ข้อสรุปจากการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วจึงนำเสนอด้วยการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ โดยจำแนกตามแนวคิดของ เอ็มพร หลินเจริญ (2555) ดังนี้



## 1. การจำแนกข้อมูลระดับจุลภาค

1.1 การวิเคราะห์คำหลัก (Domain Analysis) เป็นการจำแนกข้อมูล โดยประเด็นเดียวก็จะจำแนกไว้ด้วยกัน ซึ่งจำแนกตามคำหลัก แล้วเมื่อจำแนกข้อมูลแล้วก็ตีความโดยวิเคราะห์พฤติกรรมที่แสดงออก รวมถึงคำพูดว่าสะท้อนอะไร

คำหลักที่ใช้ในการวิจัยนี้ แบ่งเป็น ๒ ประเด็น คือ ประเด็นที่ 1 การจัดการการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ประกอบด้วย 4 คำหลัก ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การนำ (Leading) และการประเมินผล (Evaluating) ประเด็นที่ 2 คุณภาพชีวิตของผู้ด้อยโอกาส ประกอบด้วย 3 คำหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจในการดำรงชีวิต การมีครอบครัวอบอุ่น และมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และจากเอกสาร โดยถอดข้อความจัดลงในคำหลัก ตีความกลุ่มคำแล้วจำแนกตามความสอดคล้องของคำหลัก ดำเนินการแบบเดียวกันทั้งในสถานประกอบการ บริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ และบริษัท สยามแชมเปอร์เมต จำกัด

1.2 การวิเคราะห์สารระบบ (Taxonomy Analysis) เป็นการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคำย่อยๆ และคำหลักในภาพรวม

ภายในคำหลัก ผู้วิจัยค้นหาความสัมพันธ์ ความหมายที่สอดคล้องกันของกลุ่มคำภายใต้คำหลัก ซึ่งแต่ละกลุ่มคำจะมีความหมายที่เชื่อมโยงกัน จัดเป็นหมวดหมู่ภายในกลุ่มคำอีกชั้นหนึ่ง

2. การจำแนกข้อมูลในระดับมหภาค เป็นการจำแนกตามเหตุการณ์เรื่องราว (Event Analysis) ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีวิเคราะห์แบบอิงทฤษฎี ตามกรอบปรากฏการณ์ ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่ การกระทำ กิจกรรม ความหมาย การมีส่วนร่วมในกิจกรรม ความสัมพันธ์ และสถานการณ์หรือสภาพการณ์ ทำให้เห็นถึงสาเหตุ ความเป็นมา และผลลัพธ์

## เนื้อหาวิทยานิพนธ์โดยสังเขป

เนื้อหาวิทยานิพนธ์ จะนำเสนอในหัวข้อ ดังนี้

บทนำ จะกล่าวถึงความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา ที่ทำให้เกิดการวิจัยนี้ขึ้น พร้อมทั้งระบุรายละเอียดเกี่ยวกับคำถามการวิจัย วัตถุประสงค์ ขอบเขตของการวิจัย และนิยามศัพท์ เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญ ที่มาของการดำเนินการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม โดยนำเสนอแนวคิดที่ใช้สำหรับการวิจัย คือ แนวคิดการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงชี้แจงเกี่ยวกับบริบท ดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา ว่าที่ผ่านมาได้มีการดำเนินงานอย่างไร เพื่อให้เห็นภาพรวม

การดำเนินงาน CSR ของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา และกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย โดยนำแนวคิดมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

วิธีการดำเนินการวิจัย เป็นการชี้ให้เห็นถึงระเบียบวิธีวิจัยของงานวิจัยชิ้นนี้ ว่าดำเนินการอย่างไร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญประกอบด้วยใครบ้าง รวมถึงระบุรายละเอียดพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย นำเสนอเป็น 2 ประเด็น คือ การจัดการการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของสถานประกอบการ และองค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม

สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นการสรุปผลจากการวิจัยทั้งหมด ระบุข้อค้นพบเพิ่มเติมที่ได้จากการวิจัย มีความสอดคล้องหรือขัดแย้งกับทฤษฎีหรือไม่อย่างไร และเสนอแนะการนำงานวิจัยไปใช้ รวมถึงข้อเสนอแนะต่อการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้อ่านและผู้นำการวิจัยฉบับนี้ไปใช้ประโยชน์

## ผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยเป็น 2 ประเด็น คือ การจัดการการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา การดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด โดยจะนำเสนอ บริบทของบริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด การดำเนินโครงการดูแลผู้สูงอายุ และโครงการมอบทุนการศึกษา โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ โครงการผ่าตัดหัวใจ และบริษัท สยามแซมเพอร์เมต จำกัด โครงการจ้างงานคนพิการในชุมชน และองค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### การจัดการการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของบริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด

ในส่วนนี้นำเสนอบริบทและการจัดการการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมในโครงการดูแลผู้สูงอายุ โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. บริบทบริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นกลุ่มบริษัทในเครือ Green River Group ซึ่งตั้งอยู่ในเขตอ.บางกล่ำ จังหวัดสงขลา ทางภาคใต้ของ ประเทศไทย มีจุดหมายในการขยายอุตสาหกรรมการผลิตโดยการลงทุนในรูปแบบของผลิตภัณฑ์ Particle Boards ซึ่งป้อนเข้าสู่อุตสาหกรรมก่อสร้าง การตกแต่งภายในและเฟอร์นิเจอร์ และในอุตสาหกรรมอื่น จำหน่ายภายในประเทศและส่งออกต่างประเทศ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่มากในภาคใต้ของประเทศไทย คือ ทรายพารา เป็นวัตถุดิบสำคัญในการผลิต นอกจากนี้ ยังวางเป้าหมายในการเป็นผู้ผลิตหลักของธุรกิจไม้ปาร์ติเคิล เพื่อส่งออกไปยังตลาดต่างประเทศ ปัจจุบันมีการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในวัตถุดิบ ทั้งนี้บริษัทได้คำนึงถึงการสร้างงานและสร้างรายได้ให้กับคนในท้องถิ่น ซึ่งบริษัทได้รับการรับรองด้วยระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2008 ซึ่งโรงงานได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม เช่น เด็กและเยาวชน คนยากจน และผู้สูงอายุ ได้ดำเนินโครงการดูแลผู้สูงอายุ และโครงการมอบทุนการศึกษา ให้ความช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่ผู้สูงอายุให้ดีขึ้น

#### 2. กิจกรรมโครงการดูแลผู้สูงอายุ

2.1 นโยบายการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด เกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุ

เดิมทีบริษัทไม่ได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมมากนัก ยังไม่มีนโยบายที่ชัดเจน แต่เมื่อผู้บริหารบริษัท คือ คุณยูเรเนีย หงษ์ (นามสมมติ) เป็นชาวไต้หวัน ย้ายมาดูแลบริษัทในพื้นที่ อ.บางกล่ำ จึงได้เริ่มมีการบริจาคสิ่งของตามที่มีการร้องขอจากที่ต่าง ๆ เมื่ออยู่ในพื้นที่จังหวัดสงขลา ได้สองปี จึงได้สร้างทีม CSR ขึ้นในบริษัท คุณยูเรเนีย หงษ์ (นามสมมติ) ได้กล่าวถึงนโยบายการดำเนินงาน CSR ดังนี้

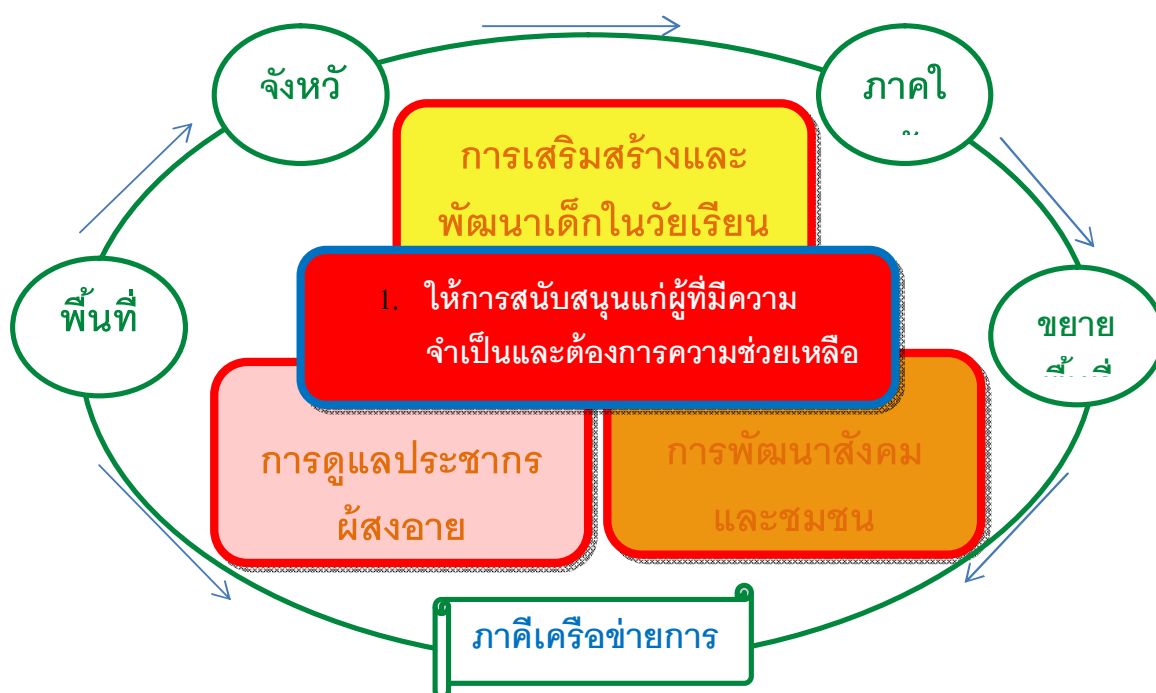
“...ตอนแรกที่เริ่มทำ CSR ยังไม่มีโมเดล ไอเดียค่อย ๆ เพิ่มขึ้น เสนองานให้หน่วยงานต่าง ๆ ก็ถูกปฏิเสธบ้าง แต่ผู้สูงอายุติดเตียง ยังไม่ได้รับการดูแล บางคนก็ยากจน ถ้าญาติหรือครอบครัวต้องมาคอยดูแล ก็จะลำบากขึ้นอีก ก็เลยพยายามทำอย่างต่อเนื่อง เดือนนึงไปเยี่ยมสองสามครั้ง จนผู้สูงอายุเปิดใจ ผู้สูงอายุเองก็ดูแลตัวเอง แต่งตัวดีขึ้น พอรู้ว่าจะมาที่เตรียมตัวอาบน้ำ ประแป้ง ถึงดิฉันยังพูดภาษาไทยยังไม่เก่ง แต่ผู้สูงอายุเค้าก็รับรู้ได้ สัมผัสได้ เหมือนดิฉันเป็นลูก เวลาไปเยี่ยมก็ต้องมีแผน ตารางเยี่ยม ไปพร้อมกับพาร์ทเนอร์ เวลาไม่ได้ไป ผู้สูงอายุก็จะถามหา ก็ต้องหาเวลาไปเยี่ยมเอง ดิฉันคิดว่าพวกเขาเป็นครอบครัว ถ้าครอบครัวมีปัญหาที่ต้องไปหา จะไม่คิดว่าเป็นเรื่องเสียเวลา ถึงบริษัทจะไม่ซัพพอร์ต ก็จะทำต่อไป ...” (ยูเรเนีย หงษ์ นามสมมติ สัมภาษณ์วันที่ 11 กันยายน 2560)

บริษัทดำเนินการอย่างจริงจังมากขึ้น โดยศึกษาสภาพพื้นที่ พบว่าในพื้นที่ อ.บางกล่ำ มีผู้สูงอายุ ที่ต้องการความช่วยเหลือ มองเห็นถึงปัญหาของผู้สูงอายุ และแต่ละหน่วยงานที่ดูแลผู้สูงอายุก็ทำงานคล้ายคลึงกัน แต่ต่างคนต่างทำ ไม่ได้มีการบูรณาการการทำงานร่วมกัน ดังนั้น จึงได้ริเริ่มการมีคณาภาคีเครือข่ายการดำเนินงาน เช่น สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดสงขลา โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล ชมรมผู้สูงอายุ แม้ว่าในระยะแรกได้เสนอไอเดียให้กับหน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ บางแห่งก็ปฏิเสธ ทำให้ยังไม่ได้ประสบความสำเร็จ แต่ได้มีการพัฒนากิจกรรมไปเรื่อย ๆ

นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่าช้าง ที่แสดงถึงการบูรณาการดำเนินงาน ดังนี้

“...บริษัทเค้าก็จะเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปร่วมด้วย ทางรพสต.ก็จะไปช่วยดูเรื่องสุขภาพ วัดความดันให้ มี Care Giver ที่ดูแลผู้สูงอายุไปด้วย พมจ.เองก็ไปดูความเป็นอยู่เค้า ทางอำเภอก็ไปร่วมด้วย...” (นุท นามสมมติ สัมภาษณ์, วันที่ 25 กันยายน 2560)

ปัจจุบัน บริษัท ได้มีนโยบายการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม โดยใช้ แนวคิด CC&AE (Corporate Charity & Affirmative Executive) บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงาน องค์กร และ ภาควิชาการทั้งในระดับจังหวัดและระดับพื้นที่ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน รวมถึงการพัฒนาในระดับชุมชนและสังคมอีกด้วย รายละเอียดดังรูป



ภาพที่ 4 แผนภูมิกระบวนการดำเนินงานในลักษณะ CC&AE

ที่มา : บริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด, 2558

## 2.2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุติดเตียง

การจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุติดเตียง ข้อมูลจากการจัดการความรู้และสังเคราะห์แนวทางปฏิบัติของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล แนวปฏิบัติในการบริการผู้สูงอายุ โดยสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (2553) ได้ระบุการจำแนกผู้สูงอายุ ซึ่งต้องใช้ทั้งลักษณะทางสุขภาพและสังคม พิจารณาจากความสามารถ ในการทำหน้าที่ ความเจ็บป่วย ภาวะโรค และกลุ่มอาการของผู้สูงอายุ เป็นลักษณะทางสุขภาพที่ใช้ในการจำแนกผู้สูงอายุ โดยบูรณาการร่วมกับลักษณะทางสังคมที่สำคัญ คือ การมีส่วนร่วมทางสังคม การมีหรือไม่มีผู้ดูแล การมีหรือไม่มีปัญหา ทุกข์ยาก เดือดร้อน ทำให้สามารถจำแนกผู้สูงอายุได้เป็น 3 กลุ่ม คือกลุ่มผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองได้ดี หรือกลุ่มผู้สูงอายุ

ติดสังคม กลุ่มผู้สูงอายุติดบ้าน และกลุ่มผู้สูงอายุติดเตียง ซึ่งลักษณะของผู้สูงอายุในกลุ่มติดเตียง คือ ด้านสุขภาพ ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ มีโรคเรื้อรังหลายโรค มีภาวะแทรกซ้อน มีภาวะห่อม ขราภาพ และมีภาวะเจ็บป่วยระยะสุดท้าย และด้านสังคม ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม ดังนั้น เป้าหมายการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จึงเป็นการประคับประคองอาการ ป้องกันภาวะแทรกซ้อนหรือลดการเสียชีวิตที่แก้ไขได้ ควบคุมอาการ ลดภาวะทุพพลภาพ และเสียชีวิต อย่างสงบสุข นอกจากนี้ การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุติดเตียง สามารถดำเนินการได้ในหลาย รูปแบบ โดยรูปแบบหนึ่งที่ได้รับการยอมรับและพูดถึงอยู่เสมอ คือ การฟื้นฟูสมรรถภาพโดยชุมชน หรือ Community-based rehabilitation (CBR) โดยทั่วไปมุ่งเน้นกลุ่มที่เป็นคนพิการ ซึ่งสามารถ ปรับใช้กับผู้สูงอายุติดเตียงได้ ทั้งนี้ เป็นแนวทางที่องค์การอนามัยโลก (WHO) ริเริ่มขึ้น เพื่อใช้เป็น ยุทธศาสตร์ในการช่วยให้คนพิการในประเทศที่มีรายได้ในระดับต่ำหรือปานกลางสามารถเข้าถึงบริการ ฟื้นฟู สมรรถภาพต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้นด้วยการใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์สูงสุด และด้วยความร่วมมือขององค์กรต่างๆ ของสหประชาชาติ องค์กรพัฒนาภาคเอกชนและองค์กรเพื่อคนพิการ คนพิการต่างๆ ตลอดระยะเวลา 30 ปีที่ผ่านมาจึงทำให้ CBR มีการพัฒนาจนกลายเป็น ยุทธศาสตร์ พหุภาคีที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของ คนพิการได้อย่างหลากหลายยิ่งขึ้น ทำให้คนพิการมี ส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ตลอดจนยกระดับคุณภาพชีวิตของ คนพิการให้สูงขึ้น (มยุรี ฝิวสุวรรณ, ดารณี สุวพันธ์, วิไลภรณ์ โคตรบึงแก, S.Karen Heinicke-Motsch, Barney McGlade และปิยมาศ อุมัษฐีเยร์, 2556) ซึ่งปัจจัยหลักสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานการฟื้นฟูสมรรถภาพ หรือการดำเนินงาน CBR ประกอบด้วย 4 ประการ ได้แก่ 1. การสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วม ของครอบครัวและชุมชน 2. การประสานทรัพยากรเพื่อการพัฒนาและฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ 3. การพัฒนาทักษะและความรู้ทั่วไปและเฉพาะด้าน ให้แก่สมาชิกในชุมชน 4. การให้คนพิการและ ครอบครัวมีส่วนร่วมในกระบวนการทำโครงการ CBR ตั้งแต่การวางแผน การประเมินผล การ ปฏิบัติการ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมพัฒนา จะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (รัชณี สรรเสริญ, 2555) สำหรับ การวิจัยพฤติกรรมกรรมการส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุ อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร (จารี ศรีปาน, 2011) ได้แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุอำเภอหลังสวน ที่เข้าร่วมชมรมมีการรับรู้สุขภาพ และมีพฤติกรรม การส่งเสริมสุขภาพส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีถึงดีมาก โดยเฉพาะการรับรู้เกี่ยวกับความเข้าใจของการ เจ็บป่วยอยู่ในระดับสูง มีพฤติกรรมสุขภาพอยู่ในระดับดี มีความรับผิดชอบต่อสุขภาพและออกกำลังกาย อยู่ในระดับดีมาก

### 2.3 ขั้นตอนการดำเนินโครงการดูแลผู้สูงอายุ

บริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด เริ่มต้นวิธีการดำเนินงานด้วยการศึกษาข้อมูล ศึกษาถึงสภาพปัญหา และความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ทำให้พบว่า กลุ่มเป้าหมายผู้สูงอายุ เป็นเรื่องที่ชุมชนบริเวณโรงงานให้ความสนใจ แต่ก็ยังมีกลุ่มอื่นที่ชุมชนต้องการ

ความช่วยเหลือด้วย เช่น กลุ่มเด็กและเยาวชนยากจน จึงได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผู้สูงอายุและเด็ก และเยาวชน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้น จึงได้ลงพื้นที่สำรวจและลงเยี่ยมรวบรวมข้อมูล ประวัตigroupเป้าหมาย เพื่อทำความเข้าใจในทุกๆด้านที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุและจัดทำเป็นบันทึก ข้อมูลรายบุคคลเพื่อตรวจสอบผลลัพธ์และติดตามความคืบหน้า พร้อมทั้งจัดทำฐานข้อมูลสำหรับการ ให้การช่วยเหลือ ตัวอย่างชุดข้อมูลมีดังนี้

ตารางที่ 4 จำนวนผู้สูงอายุจำแนกตามอายุและพื้นที่ตำบล

District	Bangklum																			
Ampur Name	Bangklum																			
Sub-district	Thachang			Bangklum			Maetom			Banharn			Total							
Tambon Name	Thachang			Bangklum			Maetom			Banharn			Total							
Senior Citizens (above 60 years old)																				
Age	Male		Female		TTL		Male		Female		TTL		Male		Female		TTL			
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%		
101 ปีขึ้นไป	0	0.00%	2	0.09%	2	0.09%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	2	0.06%
96-100 ปี	4	0.21%	7	0.33%	11	0.28%	1	0.25%	1	0.21%	2	0.23%	1	0.34%	5	1.38%	6	0.92%	0	0.00%
91-95 ปี	13	0.69%	11	0.52%	24	0.60%	3	0.75%	11	2.31%	14	1.59%	2	0.68%	9	2.49%	11	1.68%	0	0.00%
86-90 ปี	44	2.34%	59	2.80%	103	2.58%	14	3.48%	22	4.62%	36	4.10%	10	3.42%	18	4.97%	28	4.28%	7	1.79%
81-85 ปี	56	2.98%	92	4.37%	148	3.71%	24	5.97%	31	6.51%	55	6.26%	11	3.77%	17	4.70%	28	4.28%	14	3.57%
76-80 ปี	142	7.55%	158	7.50%	300	7.52%	33	8.21%	48	10.08%	81	9.23%	22	7.53%	36	9.94%	58	8.67%	34	8.67%
71-75 ปี	150	7.98%	177	8.40%	327	8.20%	39	9.70%	62	13.03%	101	11.50%	45	15.41%	35	9.67%	80	12.23%	36	9.18%
66-70 ปี	203	10.80%	192	9.11%	395	9.91%	58	14.43%	55	11.55%	113	12.87%	43	14.73%	45	12.43%	88	13.46%	58	14.80%
61-65 ปี	327	17.39%	381	18.08%	708	17.76%	53	13.18%	77	16.18%	130	14.81%	40	13.70%	71	19.61%	111	16.97%	70	17.86%
56-60 ปี	365	19.41%	423	20.08%	788	19.76%	70	17.41%	77	16.18%	147	16.74%	54	18.49%	58	16.02%	112	17.13%	70	17.86%
51-55 ปี	576	30.64%	605	28.71%	1,181	29.62%	107	26.62%	92	19.33%	199	22.67%	64	21.92%	68	18.78%	132	20.18%	103	26.28%
Total in Sr. Citizens	939	60.31%	1,079	57.45%	2,018	43.50%	225	14.45%	307	16.35%	532	11.47%	174	11.18%	236	12.57%	410	8.84%	219	14.07%
Total for overall	1,880	63.39%	2,107	62.03%	3,987	62.68%	402	13.55%	476	14.01%	878	13.80%	292	9.84%	362	10.66%	654	10.28%	392	13.22%

ที่มา : บริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด, 2558

หลังจากที่ได้ศึกษารวบรวมข้อมูลแล้ว จึงวางแผนการดำเนินงาน บริษัทจะมีกลุ่มงานที่รับผิดชอบงาน CSR โดยตรง เรียกว่าเป็นองค์กรการกุศล เป็นแผนกที่รับผิดชอบงาน CSR รวมถึงงานด้านสังคมโดยเฉพาะ แต่เมื่อมีกิจกรรมพิเศษ หรือผู้สนใจเข้าร่วมก็จะมีพนักงานในกลุ่มงานจากแผนกอื่นมาเสริม ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมวางแผน เรียนรู้ไปพร้อมกัน นอกจากทีมภายในบริษัทแล้ว สิ่งสำคัญคือ บริษัทได้แสวงหาความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายการดำเนินงาน เพื่อบูรณาการทรัพยากรร่วมกันใน 3 กลุ่มการทำงาน คือ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคท้องถิ่น ชุมชน และบริษัทเอกชน โดยอาศัยการเข้าพบหน่วยงานองค์กรเพื่อเสนอไอเดียให้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน และวางแผนการดำเนินงาน ทั้งในระยะสั้น และระยะยาว นอกจากนี้ ได้จัดทำเป็นปฏิทินการดำเนินงานรายไตรมาสอีกด้วย สำหรับการคัดเลือกและจัดกลุ่มเป้าหมาย บริษัทกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการให้ความช่วยเหลือ ได้แก่ ผู้สูงอายุใน ๓ กลุ่ม คือ ผู้สูงอายุติดเตียง ผู้สูงอายุติดบ้าน และผู้สูงอายุติดสังคม โดย

มีกลุ่มเป้าหมายหลักคือ กลุ่มผู้สูงอายุติดเตียง ซึ่งจะให้ภาคีเครือข่ายการดำเนินงานมีส่วนร่วมช่วยกัน คัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย พิจารณาจากค่า ADL หรือ Barthel Activities of Daily Living เป็นการ ประเมินผู้สูงอายุตามกลุ่มศักยภาพ ตามความสามารถในการประกอบกิจวัตรประจำวัน เน้นกลุ่มที่ ลำบาก ช่วยตัวเองไม่ได้ ไม่มีผู้ดูแลเป็นหลัก เมื่อแรกเริ่มโครงการได้กำหนดพื้นที่ไว้เพียงตำบลเดียวใน อำเภอบางกล่ำเท่านั้น คือ ตำบลท่าช้าง จำนวนเพียง 13 คน ต่อมาจึงขยายพื้นที่กระจายออกไปมาก ขึ้น ปัจจุบันได้ขยายพื้นที่เพิ่มอีก 3 ตำบล คือ แม่ทอม บางกล่ำ และบ้านหาร มีการปรับจำนวน เพิ่มขึ้นลดลงอยู่เสมอ เนื่องจากมีผู้สูงอายุเสียชีวิต โดยที่ผ่านมามีผู้สูงอายุเสียชีวิต 19 คน ปัจจุบันมี ผู้สูงอายุเข้าร่วมโครงการ 38 คน ทำให้เห็นถึงพัฒนาการของการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบ ต่อสังคม ทั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตและนิยามของแต่ละกลุ่มไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ความช่วยเหลือที่ เหมาะสม ตามลักษณะเฉพาะของแต่ละกลุ่ม นอกจากนี้ ในกลุ่มผู้สูงอายุติดเตียงที่เป็นเป้าหมายหลัก ได้รวบรวมข้อมูลจำแนกตามศักยภาพของผู้สูงอายุเพื่อให้การช่วยเหลือ โดยแบ่งเป็นกลุ่ม A B C และ D ดังนี้

กลุ่ม A เป็นผู้สูงอายุติดเตียง ไม่สามารถพูด หรือฟัง หรือใช้กระบวนการคิดได้ มีผู้ดูแลเพียง คนเดียวและมีรายรับน้อย

กลุ่ม B เป็นผู้สูงอายุติดเตียง ไม่สามารถพูด หรือฟัง หรือใช้กระบวนการคิดได้ อยู่กับ ครอบครัว และมีรายรับปานกลาง

กลุ่ม C เป็นผู้สูงอายุติดเตียง สามารถพูด หรือฟัง หรือใช้กระบวนการคิดได้ มีผู้ดูแลเพียง คนเดียว และมีรายรับน้อย

กลุ่ม D เป็นผู้สูงอายุอายุติดเตียง สามารถพูด หรือฟัง หรือใช้กระบวนการคิดได้ อยู่กับ ครอบครัว มีรายรับปานกลาง



มีผู้สูงอายุ 1 คน /	ไม่สามารถพูด/ หรือฟัง / หรือใช้กระบวนการคิดได้ <b>กลุ่ม A</b> 1. ผู้สูงอายุติดเตียง 2. ไม่สามารถพูด/ หรือฟัง / หรือใช้กระบวนการคิดได้ (นับเป็นทั้งตัวกลุ่มอื่นๆ) 3. มีผู้ดูแลเพียงคนเดียว 4. มีรายรับน้อย	สามารถพูด/ หรือฟัง / หรือใช้กระบวนการคิดได้ <b>กลุ่ม C</b> 1. ผู้สูงอายุติดเตียง 2. สามารถพูด/ หรือฟัง / หรือใช้กระบวนการคิดได้ 3. มีผู้ดูแลเพียงคนเดียว 4. มีรายรับน้อย
	อยุ่ร่วมกับครอบครัว /	<b>กลุ่ม B</b> 1. ผู้สูงอายุติดเตียง 2. ไม่สามารถพูด/ หรือฟัง / หรือใช้กระบวนการคิดได้ 3. อยู่กับครอบครัว 4. มีรายรับปานกลาง

ภาพที่ 5 การจัดกลุ่มผู้สูงอายุติดเตียง

ที่มา : บริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด, 2558

## 2.4 การลงพื้นที่เยี่ยมเยียนผู้สูงอายุติดเตียงในโครงการดูแลผู้สูงอายุ

การลงพื้นที่เยี่ยมเยียนผู้สูงอายุติดเตียง จะมีทีมงานทั้งที่เป็นบุคลากรของบริษัท และเป็นภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งการดำเนินงานเป็น 3 ทีม ดังนี้

2.4.1 ทีมงานด้านสังคม แบ่งเป็นการดูแลด้านจิตใจ และการเตรียมกิจกรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดทีมที่ดูแลผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอและกำหนดบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจน จัดกลุ่มอาสาสมัครและทีมงานฉุกเฉิน นอกจากนี้ ให้ผู้สูงอายุได้เรียนรู้การจัดการด้วยตนเองในชีวิตประจำวันอย่างอิสระ และจัดอบรมให้คำแนะนำแก่ชาวบ้านและผู้สูงอายุให้เกิดการร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อีกทั้ง เพื่อรวบรวมทรัพยากรและทำงานร่วมกัน เช่น ชมรมผู้สูงอายุ ทำหน้าที่เป็น Care giver ผู้นำชุมชน

2.4.2 ทีมงานทางการแพทย์ เป็นการดำเนินงานที่เน้นเรื่องสุขภาพอนามัยเป็นหลัก ทั้งในเรื่องการตรวจร่างกาย การรักษา และการดูแลทำความสะอาดร่างกาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบสถานะสุขภาพของผู้สูงอายุ ติดตามโรคของผู้สูงอายุและการรักษาที่ผู้สูงอายุได้รับ รวมถึงทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกดีขึ้นเมื่อได้ทำความสะอาดร่างกาย เช่น หมอ พยาบาล จากโรงพยาบาล เจ้าหน้าที่จากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล นักกายภาพบำบัด

2.4.3 ทีมงานดูแลส่วนอื่นๆ ป็นการให้ความช่วยเหลือตามความต้องการพื้นฐาน และให้การสนับสนุนด้านอื่นๆ แก่ผู้สูงอายุ เช่น สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดสงขลา ที่ว่าการอำเภอบางกล่ำ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

โดยการลงพื้นที่ จะทำร่วมกันเดือนละประมาณ 8 ครั้ง โดยคุณยุเรเนีย หงษ์ (นามสมมติ) ผู้บริหารบริษัท จะร่วมลงพื้นที่ประมาณเดือนละ 1- 2 ครั้ง การให้ความช่วยเหลือจะมีความแตกต่างกันในแต่ละราย ขึ้นอยู่กับสภาพและบริบทของผู้สูงอายุ โดยจะมอบกายอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ หรือการดูแลทางการแพทย์ ไม่ว่าจะเป็น เตียงคนไข้ เตียงลม รถเข็น Walker /ไม้ค้ำ ฝ้าย้อมผู้ใหญ่ อาหาร ผู้ดูแล การทำความสะอาดสิ่งแวดล้อม การซ่อมแซมที่อยู่อาศัย การลงพื้นที่เยี่ยมเยียนผู้สูงอายุและการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ เช่น กิจกรรมกำลังใจแต่ผู้สูงอายุและพิธีสงฆ์ บางรายฐานะปานกลางมีลูกหลานดูแลใกล้ชิด ก็จะไปเยี่ยมเยียนให้กำลัง มอบดอกไม้ เพื่อให้เกิดความรู้สึกสดชื่น หากฐานะไม่ดี ก็จะมอบเครื่องอุปโภคบริโภคที่สอดคล้องกับการใช้งานจริง เช่น กรณี ผู้สูงอายุสุขภาพไม่ดี หมอให้ดื่มน้ำมากๆ บริษัทก็จะซื้อน้ำมาให้ บางรายผิวแห้ง ก็จะซื้อครีมมาให้ จากการลงพื้นที่สังเกต พบว่า ตัวอย่างของเครื่องอุปโภคบริโภคที่มอบให้คุณยายสี (นามสมมติ) มีดังนี้ ทิชชู 1 แพ็ค นม 1 แพ็ค ข้าว 2 ถุง น้ำ (1 ลิตร) 18 ขวด ข้าวโอ๊ต 2 ถุง แป้ง 3 กระป๋อง ทั้งนี้แตกต่างกันบ้างเล็กน้อย อาจมีเพิ่มจำนวนน้ำ หรือ นม หรือเปลี่ยนบางรายการ สำหรับผู้สูงอายุที่ไม่ดื่มนมก็จะให้ธัญพืชแทน โดยผู้รับผิดชอบกิจกรรม CSR ของบริษัท จะทำหน้าที่ขับรถ ยกสิ่งของต่างๆ มาให้กับผู้สูงอายุด้วยตนเอง และจะมาเยี่ยมเยียนอย่างต่อเนื่อง จนผู้สูงอายุจำหน้าได้ และมักจะเอ่ยถึงเจ้าหน้าที่ของบริษัทให้ลูกหลานฟังอยู่เสมอ แต่บริษัทก็ไม่ได้ลงพื้นที่เพียงลำพัง ทุกครั้งจะต้องมีทีมงานเครือข่ายเข้าร่วมด้วย

คุณหม่อม (นามสมมติ) พนักงานของบริษัทที่ทำหน้าที่ลงพื้นที่เยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ ได้เล่าให้ฟังถึงการดำเนินงานลงพื้นที่เยี่ยมเยียนผู้สูงอายุติดเตียง ดังนี้

“...ผู้สูงอายุที่เราไปเยี่ยม เราก็จะเอาของไปให้ แต่ละเคส ไม่เหมือนกันนะ บางเคสหมอให้ดื่มน้ำมากๆ เราก็จะให้น้ำขวด บางเคสเค้าฐานะค่อนข้างสบาย ไม่ได้เดือดร้อนอะไร ก็จะเอาดอกไม้ไปเยี่ยม แกงจะได้สดชื่น บางบ้านกินนมไม่ได้ก็ให้เป็นธัญพืชแทนนม เวลาไปเยี่ยมก็จะมีพยาบาลจากรพสต. ไปวัดความดัน เราเคยให้นักกายภาพบำบัดมาสอนคนที่ดูแลผู้สูงอายุติดเตียงด้วย สอนนวด ทำกายภาพ แล้วก็ป้องกันแผลกดทับ ผู้สูงอายุเค้าจำเราได้นะ บางคนอายุมากหน่อยอาจจำได้แค่หน้า แต่จำชื่อไม่ได้ พอยังไม่มาเยี่ยม ก็จะถามถึง หลายรายอาการดีขึ้น พอรู้ว่าเราจะมาก็อาบน้ำประแป้ง

แต่งตัวดีๆ รอเรา ความเป็นอยู่เค้าก็ดีขึ้น สดใสขึ้นเพราะมีคนมาเยี่ยม มาให้กำลังใจต่อเนื่อง เปลี่ยนจากกลุ่ม A ที่มีปัญหามากเป็นห่วงที่สุด เป็นกลุ่ม B, C หรือ D ได้ แต่ก็มีบางนะ ที่ผู้สูงอายุเปลี่ยนกลุ่มไปแย่ง เพราะสุขภาพเค้า เรายังต้องติดตามช่วยต่อเนื่อง...” (หม่อม นามสมมติ สัมภาษณ์วันที่ 25 กันยายน 2560)

### 2.5 การประเมินผลการดำเนินงาน

สำหรับการประเมินผลการดำเนินงาน บริษัทใช้วิธีประชุมทุกสัปดาห์ ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจะวางแผนการประชุมไว้ล่วงหน้า เพื่อประเมินความก้าวหน้าของแต่ละรายดังตัวอย่างผลการประเมิน ดังนี้

ตารางที่ 5 การประเมินผู้สูงอายุ

ช่วง	รพ.สต. ที่รับผิดชอบ	หมู่	รายชื่อผู้สูงอายุ	อายุ	คู่มือ	พูด	ฟัง	เดิน	ผลการประเมิน		หมายเหตุ	
									ตารางกติก	ทางกิจ		
I	ท่าช้าง	3	นางวิไลศก สีภา	75	A	*		*			เสียชีวิตแล้ว	
		3	นางชื่น สุวาทชนตรี	82	D						เสียชีวิตแล้ว	
		4	นางเจ็ด พงษ์ศรี	79	B	*		*	*	o		
		4	นางชื่น วงศ์มณฑุพงษ์	66	Consolation			△	△	△	△	คัดค้าน
		4	นางกัญญา ชิตเงินตรา	63	D			△	△	△	△	
	ป่าขวาง	10	น.ส.ศันสนีย์ บุณยศิริ	59	D			△	*	o		
		10	นางชื่น บุรีกัญจนศรี	87	D			△	*	o		
		10	นางนวล สุวาทกิจ	68	D			△	o	o		
		10	น.ส.กวีดี พงษ์พันธ์	61	D			△	o	o		
		17	นางอ้อ แก้ววิมล	81	D			*	*	o		
ท่าช้าง	17	นางอ้น หงษ์สุน	76	D			*	*		เสียชีวิตแล้ว		
	17	น.ส.ประไพ สีสรา	80	D	*		*	*		เสียชีวิตแล้ว		
	17	น.ส.ทอง แก้ววิมล	87	D			△		o			
	17	น.ส.พรหม เสนอชวล	99	D	*		*	*	*		เสียชีวิตแล้ว	
	17	นางสาว นฤการ จันทร์	86	D			△		o		เสียชีวิตแล้ว	
II	ท่าช้าง	1	นางพื่อน สดกสง	90	D			△	o	o		
			นางสุข สิงห์ทอง	95	D			△			เสียชีวิตแล้ว	
			นางเสถียร จันทร์ดี	103	A			△			เสียชีวิตแล้ว	
	ป่าขวาง	2	นางกลิ่น ขันขันชวล	94	D			△			เสียชีวิตแล้ว	
			นางพร นันธิ์บุญ	95	D			△	o	o		
		9	นางวิระ นันธิ์บุญ	65	D			△	o	o		
ป่าขวาง	10	นางอ้น บ้านดีชา	65	D			△			เสียชีวิตแล้ว		
		น.ส.อรุณ บุญปัญญา	79	D			△			เสียชีวิตแล้ว		
	14	นางสาวอรุณ บุญศรี	64	B			△			เสียชีวิตแล้ว		
III	ท่าช้าง	4	นางสกล พงษ์สุน	82	D			△			เสียชีวิตแล้ว	
		6	นางอ้น ธิพงษ์	91	D			△	*	o		
		6	นางอ้อ นันธิ์บุญ	87	D			△	*	o		
		15	นางนวล บุญใจ	90	C			△	o	o		
	ป่าขวาง	15	นางฉัตร บุญศรี	89	D			△			เสียชีวิตแล้ว	
		15	น.ส.กัญญา พงษ์พันธ์	97	D			△			เสียชีวิตแล้ว	
		8	นางอ้อ หงษ์สุน	75	D			△	*	o		
		14	นางสาวชื่น วิมลพงษ์	96	C			△			เสียชีวิตแล้ว	
โลกนา	7	น.ส.กัญญา พงษ์	72	C			△	*	o			
		นางสาว บ้านนันท	92	C			△			เสียชีวิต 31-8-2560		
		นางอ้อ นันธิ์บุญ	90	D			△			เสียชีวิตแล้ว		
		นางอ้อ นันธิ์บุญ	93	D			*			เสียชีวิตแล้ว		

ที่มา : บริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด, 2558

จากตารางดังกล่าว จะเห็นได้ว่า เป็นการประเมินผลจากการลงพื้นที่เยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ มีการใช้สัญลักษณ์ ที่อธิบายถึงสภาพการเปลี่ยนแปลง เป็น 4 ระดับ คือ คงที่ แย่ลง ดีขึ้น ขึ้นมาก และดีขึ้นนิดหน่อย โดยมีการประเมินทั้งทางร่างกายและจิตใจ

## 2.6 คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุติดเตียงที่เกิดจากการดำเนินงานการมีส่วนร่วม รับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เข้าร่วมโครงการดูแลผู้สูงอายุเป็นผู้สูงอายุ จำนวน 5 คน และเป็นผู้ดูแล 5 คน มีดังนี้ ยายหนึ่ง (นามสมมติ) อายุ 90 ปี มีป้าแซ่ซี่ (นามสมมติ) และพี่น้องของป้าอีก 3 คน เป็นผู้ดูแล หลังจากที่ผ่าตัดแล้ว ทำให้เดินไม่ได้ ฐานะปานกลาง ไม่ได้ลำบากมากนัก ปกติต้องนอนอยู่บนเตียง แต่ลุกๆ จะใช้รถเข็นพาไปอาบน้ำ และพาไปบริเวณหน้าบ้าน เพื่อให้ผ่อนคลาย ถัดไปคือ ยายสอง (นามสมมติ) อายุ 94 ปี มีลูกชาย และสะใภ้ (นามสมมติ) เป็นผู้ดูแล ระยะเวลาเริ่มแรกติดเตียง มีอาการเจ็บเข่าทำให้ไม่กล้าเดิน ต้องอยู่ติดเตียงมา 4 – 5 ปี แล้ว ยังมีความจำที่ดี ช่วยเหลือตัวเองในชีวิตประจำวันได้ เช่น ทานอาหาร เปลี่ยนแพมเพอริส สำหรับยายสาม (นามสมมติ) อายุ 91 ปี มีลูกสาว ชื่อพี่สาว (นามสมมติ) เป็นผู้ดูแล เดิมเป็นผู้สูงอายุติดเตียง แต่เมื่อเข้าร่วมโครงการได้ระยะหนึ่งก็ อาการค่อย ๆ ดีขึ้น จากนอนก้มมานั่ง ปัจจุบันสามารถใช้ walker เดินไปทำกิจกรรมนอกบ้านได้ เช่น ไปทำบุญ ไปร้านน้ำชา หรือประชุมผู้สูงอายุ นอกจากนี้ ยายสี่ (นามสมมติ) อายุ 81 ปี มีลูกชาย ชื่อพี่บ่าว (นามสมมติ) เป็นผู้ดูแล เป็นผู้สูงอายุติดเตียง เนื่องจากถูกรถชน ต้องตัดกะโหลกศีรษะบางส่วนออก มักมีอาการชัก ต้องคอยระมัดระวัง รักษาอย่างต่อเนื่อง มีความจำดี แต่หูไม่ได้ยิน เพิ่งย้ายมาอยู่บ้านพี่บ่าว (นามสมมติ) เพื่อให้มีคนดูแล และได้พบปะผู้คนมากขึ้น ทำให้ดูสดชื่นขึ้น และยายห้า อายุ 97 ปี กระดูกสะโพกหลุดทำให้กลายเป็นผู้ป่วยติดเตียงมานาน 15 ปี มีผู้ดูแล คือ ลูกสาวที่มีความรู้ในการทำกายภาพบำบัด เนื่องจากบริษัทให้นักกายภาพบำบัดมาสอนวิธีทำกายภาพบำบัด ประกอบกับลูกสาวเป็นหมอนวดอยู่แล้ว จึงสามารถทำกายภาพให้ยายห้าได้อย่างต่อเนื่อง

ผลจากการดำเนินโครงการดูแลผู้สูงอายุ ทำให้ผู้สูงอายุติดเตียงมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป็นไปตามการนิยามความหมายข้างต้น ดังนี้

### 2.6.1 ความพึงพอใจในการดำรงชีวิต

โครงการดูแลผู้สูงอายุ ทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตมากขึ้น จากเดิมที่คิดว่าตัวเองเป็นภาระให้กับลูกหลาน รอวันที่จะจากไป เมื่อได้ร่วมโครงการ พบว่าทั้งผู้สูงอายุติดเตียง และครอบครัวต่างมีความสุข และพึงพอใจในชีวิตมากขึ้น ผู้สูงอายุยิ้มแย้มแจ่มใส มีกำลังใจในการดำรงชีวิต รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ในขณะที่เดียวกัน ผู้ดูแลและครอบครัว ก็ให้ความสำคัญมากขึ้น ดูแลเอาใจใส่มากขึ้น ไม่ปล่อยให้ผู้สูงอายุติดเตียง สุขภาพแย่ง ดูแลสุขภาวะและอนามัย ไม่ปล่อยให้ผู้สูงอายุทิ้งไว้บนที่นอน ให้ขับถ่ายเอง จนส่งกลิ่นเหม็น รวมถึงดูแลไม่ให้เกิดแผลกดทับ จากข้อมูลการสัมภาษณ์ยายห้า (นามสมมติ) สัมภาษณ์วันที่ 25 กันยายน 2560 ซึ่งพี่สาว (นามสมมติ) สัมภาษณ์วันที่ 25 กันยายน 2560 เป็นลูกสาวของยายห้าที่ทำหน้าที่เป็นผู้ดูแล ได้รับ

ความรู้ในการดูแลผลกดทับจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ร่วมลงพื้นที่กับบริษัท ดังนั้นการลงพื้นที่เยี่ยมเยียนของบริษัท เปรียบเสมือนการเผื่อระวัง ทำให้ครอบครัวตระหนักถึงความสำคัญของผู้สูงอายุมากขึ้น ได้รับความรู้และมีแนวทางในการดูแลผู้สูงอายุอย่างถูกวิธี ดังตัวอย่างคุณยายสาม (นามสมมุติ) สัมภาษณ์วันที่ 25 กันยายน 2560 อายุ 91 ปี มีลูกสาวประกอบอาชีพซักรีดทำงานที่บ้านไปด้วย คอยดูแลผู้สูงอายุไปด้วย จากเดิมต้องนอนติดเตียง เมื่อคณะมาเยี่ยม ก็ดีขึ้นเรื่อย ๆ ประกอบกับครอบครัวดูแลเป็นอย่างดี ทำกายภาพบำบัดให้ทุกวัน จากนอนจิ่งนั่งได้ หลังจากนั้นก็ใช้ Walker เดินได้ ปัจจุบันสามารถออกไปนอกบ้านได้ ชอบให้ลูกสาวพาไปร่วมกิจกรรมชุมชนต่าง ๆ เช่น งานทำบุญสารทเดือน 10 ไปวัด ทำบุญบั้ง รวมถึงไปร่วมการประชุมผู้สูงอายุด้วย จะใส่แอมป์พิเศษเฉพาะตอนออกไปนอกบ้านเท่านั้น อยู่บ้านสามารถขับถ่ายได้เอง เมื่อลูกสาวไม่ยอมพาไปข้างนอกก็จะฟ้องคณะที่มาเยี่ยม ลูกสาวจึงต้องพาไปนอกบ้านอยู่เสมอ ยายสาม (นามสมมุติ) สัมภาษณ์วันที่ 25 กันยายน 2560 จำชื่อพนักงานบริษัทที่มาเยี่ยมได้เป็นอย่างดี และทักทาย พูดคุยกันอย่างสนิทสนม

### 2.6.2 มีครอบครัวอบอุ่น

จากการสัมภาษณ์ป้าแซ่ซี (นามสมมุติ) และสะใภ้ (นามสมมุติ) สัมภาษณ์วันที่ 25 กันยายน 2560 ซึ่งเป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุ ทำให้ทราบว่าก่อนเข้าร่วมโครงการดูแลผู้สูงอายุ ของบริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด ผู้สูงอายุติดเตียง มีความท้อแท้ ไม่อยากมีชีวิตอยู่ต่อไป ครอบครัวก็ต้องประกอบอาชีพ ดูแลได้ตามศักยภาพ แต่เมื่อเข้าร่วมโครงการ ผู้สูงอายุได้รับความรัก ความอบอุ่น ได้รับความสนใจ ทำให้มีแรงผลักดันที่จะมีชีวิตอยู่ต่อไป ครอบครัวเอง ก็ได้รับความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุ เมื่อมีคนมาติดตามก็ต้องดูแลผู้สูงอายุให้ดีขึ้น ดังนั้น ผู้สูงอายุก็มีความสุข มากขึ้น ครอบครัวก็รับรู้ได้ ต่างฝ่ายต่างเข้าใจอีกฝ่ายมากขึ้น ดูแลกันมากขึ้น ญาติก็รู้จักดูแลผู้สูงอายุมากขึ้น ครอบครัวจึงอบอุ่นมากขึ้น ดังบทสัมภาษณ์ ของคุณวีระฉัตร พาทีชอบ (นามสมมุติ) สัมภาษณ์วันที่ 11 กันยายน 2560 พนักงานของบริษัท รับผิดชอบการประสานงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม

“...ผู้สูงอายุบางคนเคঁาคำหมัดกำลังใจแล้ว บางคนก็กลัวว่าจะเป็นภาระ ลูกหลาน บางคนก็ไม่มีใครสนใจเท่าที่ควร รอวันที่จะไปอย่างเดียวเลย แต่พอเราให้ความสนใจให้การดูแล ไปเยี่ยม เอาของไปให้ เอาใจไปให้เคঁา ถึงโรคที่เคঁาเป็นอยู่จะไม่หาย แต่เคঁาก็มีความสุขขึ้น ครอบครัวเคঁาก็ดีขึ้น เราก็ได้รับรอยยิ้มกลับมา...” (วีระฉัตร พาทีชอบ นามสมมุติ, สัมภาษณ์วันที่ 11 กันยายน 2560)

นอกจากนี้ จากบทสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ยังเห็นได้ถึงความอบอุ่นในครอบครัว  
ดังนี้

“...บริษัทเค้มาเยี่ยมทุกเดือน เอาของมาให้ เคี้ยวนี้ย่ายเดินได้แล้ว ลูกสาว  
เค้าก็พาไปทำบุญ ได้ออกไปข้างนอก ยายชอบออกไปข้างนอก รอลูกสาวเค้าพาไป...” (ยายสาม  
นามสมมติ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2560)

จะเห็นได้ว่า หลังจากที่สุขภาพดีขึ้น สามารถออกไปทำกิจกรรมร่วมกับ  
ครอบครัวนอกบ้าน ใช้เวลาร่วมกันในครอบครัว ครอบครัวก็มีความรักความอบอุ่นมากขึ้นด้วย

### 2.6.3 มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต

แม้ว่าจะไม่สามารถวัดได้อย่างชัดเจนว่า ผู้สูงอายุติดเตียงมีความมั่นคงในการ  
ดำรงชีวิตมากขึ้น เนื่องจากผู้สูงอายุติดเตียง มีอายุมาก จึงเป็นธรรมดาที่มีปัญหาสุขภาพ บางรายต้อง  
ประคองไม่ให้สุขภาพแย่กว่าเดิม (ตามข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ยายหนึ่ง (นามสมมติ) และยายสอง  
(นามสมมติ) สัมภาษณ์วันที่ 25 กันยายน 2560) แต่หลายรายก็สามารถพัฒนาศักยภาพจนดีขึ้น มีความ  
มั่นคงในชีวิตมากขึ้น ดังเช่นที่พี่นวด (นามสมมติ) และพี่บัว (นามสมมติ) สัมภาษณ์วันที่ 25 กันยายน  
2560 ซึ่งเป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพที่ดีขึ้นของผู้สูงอายุ ทั้งนี้ การดำเนินงาน ไม่ได้  
ดำเนินโครงการแต่เพียงลำพัง จะมีภาคีเครือข่าย ทั้งในระดับจังหวัดและพื้นที่ ที่มีศักยภาพและเป็น  
แหล่งงบประมาณ สามารถให้ความช่วยเหลือครอบครัวของผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ ได้ เช่น สำนักงาน  
พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา มอบเงินช่วยเหลือให้กับครอบครัวของผู้สูงอายุ  
รวมถึงมีการปรับสภาพที่อยู่อาศัยให้กับครอบครัวของผู้สูงอายุ และบริษัทได้สนับสนุนด้านอาชีพโดย  
ให้ครอบครัวของผู้สูงอายุเข้าทำงานในบริษัท ด้วย ทำให้มีรายได้ช่วยเหลือครอบครัวเพิ่มขึ้น ดังนั้น ใน  
บางรายผู้สูงอายุและครอบครัวจึงมีความมั่นคงในชีวิตมากขึ้น ดังตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ของคุณุฑ  
(นามสมมติ) สัมภาษณ์วันที่ 25 กันยายน 2560 เจ้าหน้าที่จากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  
ท่าช้าง

“...เวลาลงพื้นที่ ต้องไปกันหลายหน่วยงาน ต้องเป็นสหวิชาชีพ อย่างนัก  
กายภาพบำบัด หมอ เภสัช อำเภอบางครั้งเค้าก็ติดภารกิจบ้าง ที่ผ่านมามีเคสหนึ่งที่ต้องอยู่ในบ้านที่  
ร้อนมาก อยู่ตลอด 24 ชั่วโมงเลย ส่งผลกับสุขภาพ ทางอำเภอก็ช่วยปรับสภาพบ้านให้ทำหน้าต่าง  
ให้ ความเป็นอยู่เค้าก็ดีขึ้น...” (นุฑ นามสมมติ สัมภาษณ์, วันที่ 25 กันยายน 2560 )

นอกจากนี้ จะเห็นตัวอย่างจากบทสัมภาษณ์ของพนักงานบริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด ที่รับผิดชอบบลงพื้นที่เยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ ได้แสดงถึงการมีความมั่นคงในชีวิตมากขึ้น ดังนี้

“...ครอบครัวผู้สูงอายุบางคน ค่าค่อนข้างลำบาก ฐานะไม่ค่อยดี เราก็ช่วยเรื่องรายได้ด้วย เหมือนอย่างมีผู้สูงอายุครอบครัวหนึ่ง ภรรยาต้องหารายได้ มีเบี้ยดอก เราก็ให้ลูกเค้ามาทำงานที่โรงงาน ครอบครัวเลยมีเงินไว้ใช้...” (หม่อม นามสมมติ สัมภาษณ์, วันที่ 25 กันยายน 2560)

### 3. โครงการมอบทุนการศึกษาของบริษัท กรีนริเวอร์พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด

รายละเอียดของโครงการมอบทุนการศึกษาของบริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด มีดังนี้

#### 3.1 นโยบายการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด เกี่ยวกับการมอบทุนการศึกษา

บริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด โดยคุณยุเรณีย์ หงษ์ (นามสมมติ) ได้ให้ความสำคัญกับการศึกษา โดยเฉพาะเด็กและเยาวชนที่ยากจน ดังที่กล่าวถึงกลุ่มงานองค์กรการกุศล เป็นกลุ่มงานที่รับผิดชอบงานด้าน CSR และ งานด้านสังคม รวมถึงการดำเนินงานโครงการมอบทุนการศึกษาด้วยเช่นกัน บริษัทจะมอบทุนการศึกษาอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ค่อยๆ ขยายจำนวนขึ้นเรื่อยๆ นอกจากจะช่วยเหลือเด็กยากจนด้วยการมอบทุนการศึกษาแล้ว บริษัท ยังได้ให้ความช่วยเหลือแก่ครอบครัวเด็กที่ได้รับทุนอย่างอื่นอีกด้วย เช่น หากครอบครัวนักเรียนทุน มีปัญหาเรื่องรายได้ ก็จะทำให้สมาชิกในครอบครัวมาทำงานที่โรงงาน หรือจะอุดหนุนสินค้าที่ครอบครัวของนักเรียนทุนขายอีกด้วย

#### 3.2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทุนการศึกษา

ข้อมูลจากเว็บไซต์ <http://social.nesdb.go.th> (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) ระบุข้อมูลจำนวนนักเรียนที่ออกกลางคัน จำแนกตามระดับการศึกษาและสาเหตุ ปีการศึกษา 2549 – 2558 โดยระบุสาเหตุ 8 สาเหตุ ได้แก่ ฐานะยากจน มีปัญหาครอบครัว สมรสแล้ว มีปัญหาในการปรับตัว ต้องคดีถูกจับ เจ็บป่วยอุบัติเหตุ อพยพตามผู้ปกครอง และหาเลี้ยงครอบครัว ทั้งนี้ ผู้วิจัยคัดเลือกมาเฉพาะสาเหตุฐานะยากจน และหาเลี้ยง

ครอบครัว ซึ่งเกี่ยวข้องกับสถานะทางการเงินที่ส่งผลต่อการเรียนแสดงถึงความสำคัญของการศึกษา สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาที่ออกกลางคัน

ที่	ปีการศึกษา	จำนวนนักเรียน ที่ออกกลางคัน	สาเหตุเพราะ ฐานะยากจน	อันดับ	สาเหตุเพราะต้อง หาเลี้ยงครอบครัว	อันดับ
1	2549	29,703	14,127	1	639	5
2	2550	110,881	20,709	1	713	5
3	2551	45,374	30,529	1	657	5
4	2552	37,529	23,479	1	732	5
5	2553	8,472	436	3	387	4
6	2554	6,786	196	5	208	4
7	2555	3,657	138	5	197	4
8	2556	4,573	143	6	252	4
9	2557	2,610	60	7	127	4
10	2558	1,760	49	5	69	4

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560

จากตารางดังกล่าว จะเห็นได้ว่าสถานการณ์นักเรียนที่ออกจากโรงเรียนกลางคัน ปีการศึกษา 2549 – 2552 ฐานะยากจนเป็นสาเหตุอันดับหนึ่ง และสาเหตุเพราะต้องหาเลี้ยงครอบครัวเป็นอันดับ 5 หลังจากนั้นก็มีเปลี่ยนแปลงในปีถัดไป ซึ่งยังต้องเฝ้าระวังไม่ให้เกิดการออกจากโรงเรียนกลางคัน แม้ว่าจะมี กฎหมาย นโยบาย สนับสนุนและบังคับให้เด็กได้รับการศึกษา พร้อมทั้งกำหนดบทลงโทษ ได้แก่ พระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ. 2545 โดยมาตรา 6 กำหนดให้ผู้ปกครองส่งเด็กเข้าเรียนในสถานศึกษา และมาตรา 15 ผู้ใดโดยปราศจากเหตุผลอันสมควร กระทำด้วยประการใด ๆ อันเป็นเหตุให้เด็กไม่ได้เรียนในสถานศึกษาตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท ในขณะที่ พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 กำหนดมาตรฐานในการดูแลเด็ก เช่น จัดการศึกษา ที่พักอาศัย นันทนาการ เครื่องนุ่งห่ม ฯลฯ นอกจากนี้ ยังมีนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ เริ่มต้นดำเนินการมาตั้งแต่ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2552 จนถึงปัจจุบัน มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยลดภาระค่าใช้จ่าย เป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ปกครอง และเพื่อสร้างโอกาสและขยายโอกาสทางการศึกษาแก่เด็ก เยาวชน และประชาชนอย่างทั่วถึง มีคุณภาพและเป็นธรรม ตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลและรัฐธรรมนูญ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560) ทั้งนี้



จากผลการวิจัยเรื่องปัญหาการลาออกกลางคันของเยาวชนที่รับการศึกษาของมูลนิธิศุภนิมิตแห่งประเทศไทยจังหวัดสงขลา (ณัฐธัญญา พรรณรัตน์, ณัฐธัญญา พรรณรัตน์ กรัสโนย หวังรังสีมากุล และมณฑนา พิพัฒน์เพ็ญ , 2552) พบว่าสาเหตุของเยาวชนที่รับทุนการศึกษาชุมชนเมือง ประสบปัญหาที่มีส่งผลกระทบต่อการศึกษาต่อ คือ ครอบครัวมีรายได้ไม่เพียงพอสำหรับการส่งเสียเลี้ยงดูให้สมาชิกครอบครัวให้ได้รับการศึกษาที่สูงขึ้นเนื่องจากผู้ปกครองของเยาวชนประสบปัญหาว่างงาน รายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย ค่าครองชีพที่สูงขึ้น ปัญหาเหล่านี้มีส่งผลกระทบต่อครอบครัวของเยาวชนและทำให้เยาวชนต้องตัดสินใจลาออกจากการเรียนเพื่อมาทำงานช่วยเหลือครอบครัว จากงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของทุนการศึกษา ดังนั้นทุนการศึกษาจึงจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับเด็กและเยาวชนครอบครัวมีรายได้ไม่เพียงพอ

### 3.3 ประเภทของทุนการศึกษา

บริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด จัดสรรทุนการศึกษาให้กับนักเรียนไว้หลากหลายประเภท ซึ่งแต่ละประเภทก็จะมีวงเงินที่แตกต่างกัน (บริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด, 2558) ดังนี้

3.3.1 ทุนช่วยเหลือ (สำหรับโรงเรียนรัฐบาลในเขตพื้นที่ อำเภอบางกล่ำ) เริ่มตั้งแต่ปี 2557

3.3.2 เงินสนับสนุน (สำหรับครอบครัวที่ยากจนและขาดแคลนทุนทรัพย์ และมีบุตรในวัยเรียน ในพื้นที่ อำเภอบางกล่ำ) เริ่มดำเนินการในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2558

3.3.2 ทุนการศึกษาแก่นักเรียนผู้มีศักยภาพด้านความสามารถพิเศษ (สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น ในต.ท่าช้าง และนักศึกษามหาวิทยาลัยในจังหวัดสงขลา) เริ่มดำเนินการภาคการศึกษาที่ 1 ในปี 2558

3.3.3 ทุนการศึกษาสำหรับบุตรเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ดับเพลิง ซึ่งเป็นผู้ที่ทำสาธารณประโยชน์ เริ่มดำเนินการในปี 2558

### 3.4 ขั้นตอนการดำเนินงาน

3.4.1 บริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด ส่งใบสมัครทุนการศึกษาให้กับสถาบันการศึกษา

3.4.2 สถาบันการศึกษาคัดเลือกนักเรียนในโรงเรียน และรวบรวมข้อมูล เอกสารหลักฐานของนักเรียน เช่น หลักฐานส่วนบุคคล และผลการศึกษา นอกจากนี้ ยังมีหลักฐานที่แตกต่างกันของทุนแต่ละประเภท เช่น ประกาศนียบัตร เกียรติบัตร กรณีเป็นทุนการศึกษาแก่นักเรียนผู้มีศักยภาพด้านความสามารถพิเศษ หนังสือรับรองว่าฐานะยากจน กรณีเป็นทุนสนับสนุนสำหรับครอบครัวที่ยากจนและขาดแคลนทุนทรัพย์ และมีบุตรในวัยเรียน

3.4.3 บริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด ลงพื้นที่เยี่ยมบ้านนักเรียนที่ยื่นขอทุนการศึกษา เพื่อกลั่นกรองก่อนมอบทุนการศึกษา

3.4.4 นักเรียนที่ได้รับทุนการศึกษาเปิดสมุดบัญชีธนาคาร

3.4.5 จัดพิธีมอบทุนการศึกษา ณ โรงแรมในจังหวัดสงขลาให้กับนักเรียนที่ได้รับทุนในครั้งแรกของปีการศึกษา ภายในงานจัดให้มีการแสดงของนักเรียนที่มีความสามารถพิเศษ เช่น การแสดงมโนราห์ การร้องเพลง เป็นต้น

3.4.6 เมื่อประกาศผลการเรียน คุณครูต้องส่งผลการเรียนของนักเรียนทุนให้กับบริษัทกรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด ก่อนจะมอบเงินทุนส่วนที่เหลือ

### 3.5 การบริหารจัดการทุนการศึกษาจากบริษัทกรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด ของโรงเรียนบ้านคลองนกระทุง

โรงเรียนบ้านคลองนกระทุง ตำบลบางกล้า จังหวัดสงขลา จะให้ครูประจำชั้นเป็นคัดเลือก หลังจากนั้นจะส่งให้ฝ่ายทุนการศึกษาของโรงเรียน พิจารณาร่วมกับผู้อำนวยการ แล้วส่งต่อไปยังบริษัทกรีนริเวอร์ พาเนล จำกัด ที่ผ่านมาบริษัท กำหนดจำนวนทุนไว้ แต่ถ้ามีนักเรียนที่จำเป็นต้องได้รับทุนมากกว่าจำนวนที่กำหนด โรงเรียนจะส่งให้บริษัทพิจารณา ซึ่งบริษัทก็ให้ทุนเพิ่มเติมหากมีคุณสมบัติครบถ้วน โดยจะต้องลงพื้นที่เยี่ยมเยียนบ้านร่วมกันระหว่างโรงเรียนและบริษัท รวมถึงมีการพูดคุยกับผู้ปกครองของนักเรียนด้วย ผู้อำนวยการมอบนโยบายให้ครูที่ทำหน้าที่ดูแลทุนเด็กโดยเก็บสมุดบัญชีนักเรียนทุนไว้กับคุณครู เมื่อต้องการใช้ทุนการศึกษา ให้มาเบิกกับครูที่อยู่ฝ่ายดูแลทุนการศึกษา เพื่อให้เกิดการระมัดระวังการใช้เงิน และใช้สำหรับการศึกษาเท่านั้น ซึ่งบริษัทกรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด จะจัดพิธีมอบเงินทุนการศึกษา รวมทั้งจังหวัดทุกระดับชั้น สำหรับครั้งแรก และจะโอนเงินเข้าบัญชีส่วนที่เหลือในเทอมถัดไป ทั้งนี้ ต้องมีผลการเรียนที่ดีอย่างต่อเนื่อง เมื่อผลการเรียนตกลง บริษัท ก็จะสอบถามมายังครู ถึงสาเหตุที่ทำให้การเรียนตกลง สำหรับในโรงเรียนบ้านคลองนกระทุง มีนักเรียนที่ได้รับทุนมาแล้ว 31 ทุน โดยแต่ละปีมีจำนวน ดังนี้ ปีการศึกษา 2558 จำนวน 10 ทุน ปีการศึกษา 2559 จำนวน 9 ทุน และปีการศึกษา 2560 จำนวน 12 ทุน รวม 31 ทุน ในบางปีอาจจะมีบ้างที่เป็นนักเรียนคนเดิม ซึ่งโรงเรียนและบริษัท จะร่วมกันพิจารณาปีต่อปี หากไม่มีนักเรียนที่คุณสมบัติดีกว่า ก็จะสามารถให้นักเรียนคนเดิมได้ โดยคุณครูกรรณการ์ (นามสมมติ) ได้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับนักเรียนทุน ดังนี้

“...นักเรียนทุนทั้งสองคน เค้ามีความรับผิดชอบ เรียนเก่ง เป็นตัวแทนโรงเรียนไปแข่งขัน บริษัทเค้าจะไปดูถึงบ้านเลย ไปเยี่ยมบ้าน ไปคุยกับพ่อแม่ บริษัทเค้าก็ดูหลายๆ อย่าง ถ้ามีเด็กทุนที่ฐานะพอๆ กัน เค้าก็จะพิจารณาถึงความมัธยัสถ์ ประหยัด อดออม ความตั้งใจทำมาหากินของครอบครัวด้วย พ่อเด็กเราได้ทุน ผอ.เค้ามีนโยบายว่าเราต้องช่วยดูแลการใช้เงินของเด็กๆ ด้วย เด็กๆ ไปเปิดสมุดบัญชีธนาคาร แล้วมาเก็บไว้ที่คุณครู จะใช้อะไรก็มาบอก มาขอเบิก บริษัทเค้าจะให้

ทุน ชั้นประถม 4,000 บาท มัธยม 5,000 บาท แต่ถ้าเป็นทุนความสามารถพิเศษก็จะน้อยลงหน่อย มัธยมก็จะแค่ 4,000 บาท สองคนนี้บ้านเค้ามาจากอีสาน ในบริเวณโรงเรียน เป็นเขตอุตสาหกรรม ก็จะมีแรงงานจากต่างถิ่นมาทำงานในพื้นที่ นักเรียนเราแบบนี้ก็ซัก 30 % ที่มาจากที่อื่น โดยเฉพาะ อีสาน บางครอบครัวมาก็จะลำบากหน่อย มาเป็นคนงานมาทำงานในโรงงาน คนพวกนี้เค้าสู้งานนะ ที่ผ่านมานอกจากบริษัท กรีนริเวอร์ แล้วก็ยังมีบางนะคะ ที่ให้ทุนเด็กมา อย่างศูนย์ปฏิบัติธรรมภาคใต้ให้ มา 10 ทุน บิ๊กซี ให้มา 3 ปี เจ้าอวาสดิ์บางกล้าก็ให้มาด้วย บางทุนต้องแข่งขัน ระดับจังหวัด ระดับประเทศ บางครั้งก็ไม่ได้ บางทุนก็ไม่ต่อเนื่อง แต่เราก็พยายามส่งไป เพื่อช่วยเด็ก ครูไม่หนักใจ เลยที่ต้องทำเอกสาร ถึงจะต้องรวบรวมหลักฐานเยอะมาก ต้องตอบแบบเติมข้อมูลเยอะมาก แต่ถ้า เด็ก ๆ ได้ทุน เค้าก็จะดีขึ้น ทุนช่วยได้ดีมาก ครูเองก็ดีใจที่บริษัทเค้าเห็นความสำคัญกับการศึกษา ถึงผู้บริหารบริษัทเค้าจะเป็นคนต่างชาติ แต่ก็ยังช่วยเหลือเด็ก ๆ ครูเป็นห่วงเด็ก ๆ นะ โรงเรียนนี้มีถึง แคมป์ 3 เค้าจบไปก็ต้องไปต่อที่อื่น ถ้าไม่ได้ทุนจะลำบาก ถ้าเป็นไปได้อีกก็อยากจะเด็ก ๆ ได้ทุนต่อเนื่อง ถึงปริญญาตรีเลย...” (คุณครูกรรณิการ์ณ นามสมมติ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2560)

### 3.6 คุณภาพชีวิตของนักเรียนที่ได้รับทุนการศึกษาที่เกิดจากการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นผู้รับบริการของบริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 2 คน คนที่ 1 ชื่อ ด.ญ.ปาริชาติ (นามสมมติ) อายุ 15 ปี กำลังศึกษาอยู่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 อาศัยอยู่กับพ่อแม่และพี่ชาย พ่อทำงานรับจ้างซ่อมรถยนต์ แม่เป็นแม่บ้าน เกรดเฉลี่ย 3.83 ได้รับทุนการศึกษาประเภทนักเรียนผู้มีศักยภาพด้านความสามารถพิเศษ คนที่ 2 ชื่อ ด.ญ.อริษา (นามสมมติ) อายุ 14 ปี กำลังศึกษาอยู่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 อาศัยอยู่กับพ่อแม่และน้อง 2 คน พ่อทำงานรับจ้างเลื่อยไม้ในบริษัทไม้ เกรดเฉลี่ย 3.90 ได้รับทุนการศึกษาประเภทเงินสนับสนุน สำหรับครอบครัวยากจนและขาดแคลนทุนทรัพย์และมีบุตรในวัยเรียน ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ตามนิยามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ดังนี้

#### 3.6.1 ความพึงพอใจในการดำรงชีวิต

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความพึงพอใจในชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก แม้ว่าเงินทุน 4,000 บาท และ 5,000 บาท จะถือว่าน้อยสำหรับการศึกษาในอนาคต แต่สำหรับผู้ด้อยโอกาสทั้งสองคนถือว่ามีความเป็นอยู่ดีมาก สามารถนำเงินที่ได้ไปใช้ในการศึกษาเล่าเรียน เช่น ซื้ออุปกรณ์การเรียน จ่ายค่าเรียนคอมพิวเตอร์ (โรงเรียนจะเรียกเก็บค่าใช้จ่ายซึ่งนอกเหนือจากค่าเรียนปกติ) หรือเดินทางไปทัศนศึกษา นอกจากนี้ ยังแบ่งเงินไว้ส่วนหนึ่งเก็บไว้ใช้สำหรับเป็นทุนการศึกษาต่อไปในอนาคต โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้เล่าให้ฟังถึงความพึงพอใจที่ได้รับทุนการศึกษา ดังนี้

“...ที่บ้านหนูพ่อรับจ้างซ่อมรถยนต์ พ่อได้ทุนก็รู้สึกดีขึ้นมา หนูใช้ซื้ออุปกรณ์การเรียน แล้วก็ค่าเรียนคอมพิวเตอร์ อีกส่วนก็แบ่งเก็บไว้ พ่อจะใช้ก็มาบอกคุณครู บริษัทเค้าให้ทุนมา

เทอมละ 2,000 ได้มา 2 ปีแล้ว เมื่อก่อนเงินไม่พอใช้ หนูต้องไปช่วยพ่อเก็บยาง ได้เงินมาก็ให้แม่ พอได้ทุนหนูก็ดีขึ้น เก็บเงินไว้ใช้เป็นทุนเรียนต่อได้นานๆเลย...” (ด.ญ.ปาริชาติ นามสมมติ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2560)

แม่เงินทุนจะจำนวนเพียง 4,000 บาท แต่สำหรับนักเรียนที่ยากจนด้อยโอกาสถือว่าเป็นจำนวนที่เยอะมาก เมื่อได้ทุนก็เห็นคุณค่าของเงิน ไม่ได้ใช้จ่ายอย่างสุรุ่ยสุร่าย ใช้เฉพาะที่จำเป็นสำหรับการศึกษาเท่านั้น และยังตั้งใจเก็บเงินไว้สำหรับอนาคตด้วย จากเดิมที่ต้องเก็บยาง ปัจจุบันเมื่อได้รับทุนการศึกษาก็ไม่ต้องเก็บยาง จึงสามารถตั้งใจเล่าเรียนได้อย่างเต็มที่ สำหรับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 ก็กล่าวในลักษณะที่ใกล้เคียงดังนี้

“...พ่อหนูรับจ้างเลื่อยไม้ให้ในโรงงาน อยู่บ้านพักคนงาน ไม่ต้องเสียค่าเช่า แต่เสียค่าน้ำค่าไฟ หนูอยู่กับพ่อแม่แล้วก็น้องอีกสองคน ก็ต้องช่วยเลี้ยงน้อง หนูอยากเป็นพยาบาล จะได้ดูแลรักษาแม่ได้ พอได้ทุนหนูดีใจมาก แต่ก็ไม่รู้จะได้เรียนถึงชั้นไหน ถ้าไม่ได้ทุนคงลำบาก ไม่รู้จะได้เรียนไม่ (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญหยุดพูด น้ำตาคลอ ก่อนจะกล่าวต่อไป) ถ้าแม่ส่งหนูเรียน ก็ยังมีน้องต้องเรียนอีก หนูถึงรู้สึกขอบคุณบริษัทที่เค้าให้ทุนหนูมา...” (ด.ญ.อุธิชา นามสมมติ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2560)

ด้วยสาเหตุที่ทางบ้านยากจน น้ำเสียงจึงเต็มไปด้วยความกังวลว่าจะได้เรียนต่อหรือไม่ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจึงรู้สึกพึงพอใจและขอบคุณผู้ให้ทุนอย่างมาก

### 3.6.2 มีครอบครัวอบอุ่น

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสร้างความภาคภูมิใจให้กับครอบครัว เนื่องจากได้รับทุนการศึกษา แม้จะเป็นทุนสำหรับเด็กยากจน แต่บริษัทก็คัดเลือกเด็กที่มีผลการเรียนดี และกว่าจะได้รับทุน ต้องผ่านการพิจารณาหลายขั้นตอน โดยเฉพาะด.ญ.ปาริชาติ (นามสมมติ) เพิ่มขึ้นตอนการสอบสัมภาษณ์ เนื่องจากเป็นทุนประเภทนักเรียนผู้มีศักยภาพด้านความสามารถพิเศษ ด้านภาษาอังกฤษ ซึ่งผู้บริหารบริษัทกรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด (คุณยูเรเนีย หงษ์นามสมมติ) ร่วมเป็นคณะกรรมการคัดเลือกด้วย เมื่อได้รับทุนการศึกษา จึงทำให้ครอบครัวยินดี ภูมิใจเป็นอย่างมาก ส่งผลต่อความอบอุ่นในครอบครัว นอกจากนี้ จากการศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา ทำให้ไม่ต้องหารายได้เพิ่มด้วยการเก็บยาง ทำให้มีเวลาอยู่กับครอบครัวมากขึ้น ครอบครัวจึงอบอุ่นขึ้นอีกด้วย นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่สอง พยายามตั้งใจศึกษาเล่าเรียน อีกทั้งยังทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น เป็นตัวแทนโรงเรียนไปแข่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ระดับจังหวัด แข่งสวดมนต์บทสวดสรรภัญญะ และเป็นนักกีฬาตะกร้อ จนทำให้ได้รับทุนการศึกษาประเภทเงินสนับสนุน สำหรับครอบครัวยากจนและ

ขาดแคลนทุนทรัพย์และมีบุตรในวัยเรียน สร้างความภาคภูมิใจให้กับครอบครัวเป็นอย่างมาก สามารถนำเงินทุนไปใช้สำหรับการศึกษาไม่ต้องรบกวนเงินของพ่อแม่มากนัก ลดภาวะความตึงเครียดในครอบครัวด้านการเงิน ส่งผลให้ครอบครัวมีความอบอุ่นมากขึ้น ดังการให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

“...ก่อนได้ทุนหนูต้องสอบสัมภาษณ์เป็นภาษาอังกฤษ หนูได้เจอคุณผู้ด้วย บริษัทเค้ามามากับพ่อแม่หนูด้วย คุณผู้ใจดี ให้ทุนหนู พ่อได้ทุน หนูก็ไม่ค่อยได้เก็บชีย่างแล้ว...” (ด.ญ.ปาริชาติ นามสมมติ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2560)

“...หนูพยายามตั้งใจเรียน ไม่ให้เกรดตก แต่ก็ไม่ได้เรียนอย่างเดียวทำกิจกรรมไปด้วย ถ้าไม่ได้ทุนหนูจะลำบาก หนูจะเก็บเงินไว้เรียนต่อ แม่ก็ตีใจมากที่หนูได้ทุน...” (ด.ญ.อริชานามสมมติ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2560)

จะเห็นได้ว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสองคนตระหนักถึงความสำคัญของครอบครัว เงินทุนที่ได้มาสามารถแบ่งเบาภาระของครอบครัวได้ และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่สองก็พยายามรักษาผลการเรียนไม่ให้น้อยลงเพื่อจะสามารถรับทุนได้อีกในเทอมถัดไป

### 3.6.3 มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสองคนมีความมั่นคงในการดำรงชีวิตมากขึ้น จากเดิมที่มีรายได้ไม่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายเพื่อการศึกษา แม้จะมีนโยบายเรียนฟรี 15 ปี สามารถเบิกค่าวัสดุอุปกรณ์การเรียน จำนวน 461 บาท ไม่สามารถแลกเปลี่ยนเงินได้ ต้องใช้ให้เพียงพอ เมื่อได้รับทุนก็มีความมั่นคงในชีวิตเกี่ยวกับการเรียนมากขึ้น ผู้ปกครองไม่ต้องกั๊กหนี้สินมาเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการเรียน ซึ่งเดิมที่นักเรียนทุนทั้งสองคน มีความกังวลว่าจะไม่มีเงินเรียน แต่เมื่อได้ทุนแล้ว ก็ทำให้มีความมั่นคงในชีวิตมากขึ้น

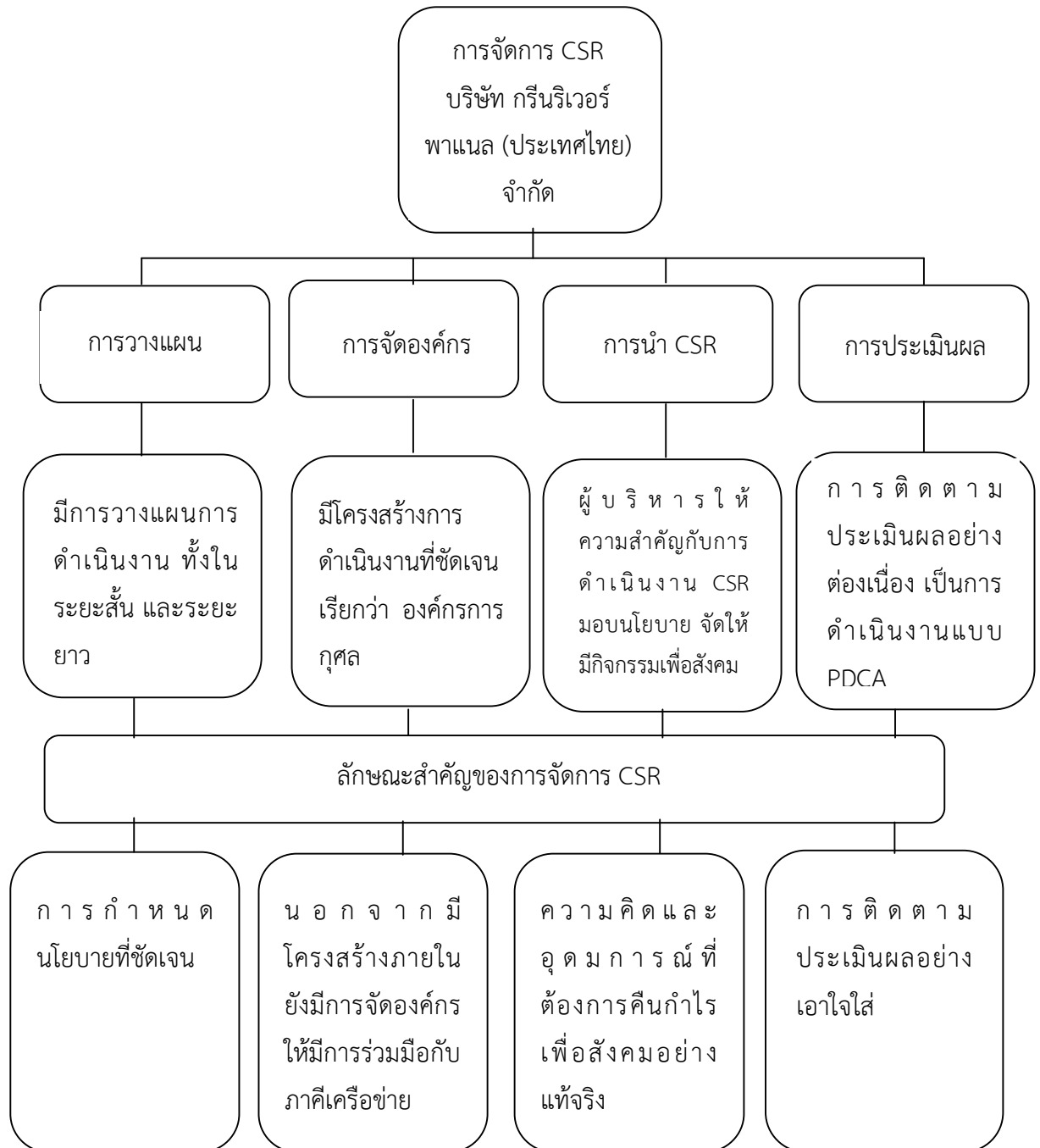
“...หนูรู้สึกเป็นเกียรติมากคะ ที่บริษัทให้ทุนกับหนู แม่ก็บอกว่าให้แบ่งส่วน ใช้ได้เท่าไร เก็บเท่าไร ถ้าไม่มีทุนก็ต้องหาเงินเรียนเอง...” (ด.ญ.ปาริชาติ นามสมมติ สัมภาษณ์เมื่อ วันที่ 21 พฤศจิกายน 2560)

“...หนูเอาเงินทุนไปจ่ายค่าวัสดุอุปกรณ์การเรียน จ่ายค่าเรียนคอมพิวเตอร์ด้วย โรงเรียนเค้าเรียกเก็บนอกเหนือจากค่าเทอม แต่เมื่อก่อนเก็บแค่ 250 บาท เดียวนี้เก็บ 450 บาท ถ้าไม่มีทุนก็คงจะลำบาก...” (ด.ญ.อริชานามสมมติ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2560)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลถึงการใช้จ่ายเงินที่ส่งผลต่อการเรียน และประโยชน์จากการได้รับทุนการศึกษา ทำให้ทั้งสองคนมีค่าใช้จ่ายเพียงพอ ไม่ต้องกังวลว่าต้องหาเงินเพิ่มขึ้น หรือต้องออกจากโรงเรียน

จากผลการศึกษาข้างต้น จะเห็นได้ว่า สิ่งที่ชัดเจนในการจัดการการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมคือ การกำหนดนโยบายที่ชัดเจน ทั้งในรูปแบบแผนระยะสั้น และแผนระยะยาว สามารถกำหนดการขับเคลื่อนกิจกรรมให้ไหลลื่นไปได้ ซึ่งบริษัทมีกิจกรรม CSR จำนวนมาก ไม่ใช่เพียง โครงการดูแลผู้สูงอายุและโครงการมอบทุนการศึกษาเท่านั้น ยังมีกิจกรรมอื่นอีกมากมาย การกำหนดนโยบายที่ชัดเจนจึงทำให้ทั้งสองโครงการสามารถประสบความสำเร็จได้ สำหรับการจัดการองค์กร นอกจากจะมีโครงสร้างการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมที่ชัดเจน มีกลุ่มงาน รวมถึงมีผู้รับผิดชอบประสานงาน อำนวยการ กิจกรรมต่าง ๆ ของCSR โดยเฉพาะแล้วนั้น บริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด ยังได้ดึงการร่วมมือจากภาคีเครือข่าย ทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น โรงพยาบาล อาสาสมัครสาธารณสุข สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด สงขลา ซึ่งทุกหน่วยงาน/องค์กรมีส่วนสำคัญในการทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุติดเตียงในโครงการดูแลผู้สูงอายุ จึงดีขึ้น รวมถึงกิจกรรมมอบทุนการศึกษา ได้รับความร่วมมือจากสถาบันการศึกษาในการดูแล คัดเลือก และรายงานผลการดำเนินงานให้บริษัททราบ ถือเป็นความร่วมมือที่สามารถผลักดันให้โครงการประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ บริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด ยังมีการนำองค์กร โดยผู้บริหารที่ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม โดยมอบนโยบาย กำหนดกิจกรรม และถ่ายทอดความคิดและอุดมการณ์ ที่คืนกำไรให้กับสังคม แก่บุคลากร ให้ปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ ยังมีการประเมินผล ที่ทำจริงจังก่ออย่างต่อเนื่อง ไม่ได้ประเมินจากภายในองค์กรเท่านั้น ภาคีเครือข่ายยังเข้าร่วมการประเมินอีกด้วยเพื่อพิจารณาถึงสภาพการณ์ของผู้สูงอายุติดเตียง ที่บริษัทพยายามป้องกันไม่ให้อาการแยลง หรือสนับสนุนให้มีอาการที่ดีขึ้น ร่วมกันประเมิน แล้วนำผลที่ประเมินนั้นมาวางแผนให้ความช่วยเหลือ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุต่อไป เช่นเดียวกับโครงการมอบทุนการศึกษาที่จะติดตามประเมินผลจากการเรียนของนักเรียนทุน และสะท้อนข้อคิดเห็นไปยังคุณครูและโรงเรียนให้นักเรียนทุนรักษาผลการเรียน ตั้งใจเรียนอย่างต่อเนื่องเพื่อให้อนาคตที่ดี ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปในลักษณะ PDCA หรือ Plan Do Check Act ที่จะมีการวนลูปหลังจากที่มีการวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน และการปรับปรุงแก้ไข หมุนเวียนสู่จุดเริ่มต้น เพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ สามารถเขียนเป็นการจัดการการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด ได้ดังนี้

การจัดการ CSR ของบริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด



ภาพที่ 6 การจัดการ CSR ของบริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด

ที่มา : การประมวล บริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด

## การจัดการการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่

โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ ได้ดำเนินกิจกรรมโครงการผ่าตัดหัวใจเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วย ด้วยโอกาส โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 1. บริบทโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่

โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ เป็นโรงพยาบาลในบริษัทกรุงเทพดุสิต เวชการ จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่เลขที่ 75 ซอย 15 ถนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ เปิดดำเนินการตั้งแต่ พ.ศ. 2540 เป็นโรงพยาบาลเอกชนขนาด 400 เตียง ก่อสร้างในพื้นที่ 9 ไร่ ในเนื้อที่ 19 ไร่เศษ ถนนคลองเรียน 1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แบ่งออกเป็น 2 โครงการ ซึ่งโครงการแรกประกอบด้วยอาคารโรงพยาบาล 12 ชั้น ขนาด 200 เตียง ให้บริการตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2540 ส่วนโครงการที่สองเป็นอาคาร 12 ชั้น ขนาด 200 เตียง โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ ให้บริการตรวจวินิจฉัยและรักษาพยาบาลโรคที่มีความซับซ้อนอย่างครบวงจร อาทิ ศูนย์หัวใจ ซึ่งตรวจรักษาโรคหัวใจด้วยการฉีดสีและขยายหลอดเลือดหัวใจด้วยบอลลูน รวมถึงการผ่าตัดทำทางเบี่ยงเส้นเลือดหัวใจ ผ่าตัดเปลี่ยนลิ้นหัวใจ ศูนย์ผ่าตัดผ่านกล้อง นอกจากนี้ยังมีศูนย์บริการทางการแพทย์ที่กำลังพัฒนาให้สมบูรณ์ขึ้นตามลำดับคือ ศูนย์สมอง ศูนย์ระบบทางเดินอาหารและตับ ศูนย์อุบัติเหตุและฉุกเฉิน เป็นต้น (โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่, 2560)

### 2. โครงการผ่าตัดหัวใจ

#### 2.1 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล

คนไทยสามารถใช้สิทธิรักษาพยาบาล (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2556) ดังนี้

2.1.1 สิทธิสวัสดิการการรักษาพยาบาลของข้าราชการ เป็นการคุ้มครองบริการรักษาพยาบาลให้กับข้าราชการและบุคคลในครอบครัว ได้แก่บิดา มารดา คู่สมรสและบุตรที่ถูกต้องตามกฎหมาย เมื่อเจ็บป่วยสามารถเข้ารับบริการรักษาพยาบาลได้ที่โรงพยาบาลของรัฐ โดยมีกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง ทำหน้าที่ดูแลระบบออกกฎระเบียบ

2.1.2 สิทธิประกันสังคม ให้การคุ้มครองบริการรักษาพยาบาลให้กับผู้ประกันตนตามสิทธิ สามารถเข้ารับบริการรักษาพยาบาลได้ที่โรงพยาบาลที่เลือกลงทะเบียน โดยสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เป็นผู้ดูแลระบบการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล

2.1.3 สิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท คุ้มครองบุคคลที่เป็นคนไทยมีเลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก ที่ไม่ได้รับสิทธิสวัสดิการข้าราชการ หรือสิทธิประกันสังคม หรือสิทธิสวัสดิการรัฐวิสาหกิจหรือสิทธิอื่นๆ จากรัฐ ให้ได้รับบริการสาธารณสุข ทั้งการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การตรวจวินิจฉัย การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพและการ



ดำรงชีวิต ตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 โดยมีสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ทำหน้าที่บริหารจัดการระบบเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณสุขที่มีมาตรฐานอย่างทั่วถึง ตามที่คณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติกำหนด

สำหรับในกรณีที่ผู้ป่วยกรณีอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน หากผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพเกิดอุบัติเหตุหรือภาวะเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพเข้ารับบริการที่หน่วยบริการของรัฐหรือเอกชนที่เข้าร่วมโครงการที่อยู่ใกล้ที่สุดได้ตามความจำเป็นโดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง รวมถึงกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินถึงแก่ชีวิต เมื่อผู้ป่วยมีอาการเจ็บป่วยฉุกเฉินถึงแก่ชีวิตสามารถเข้ารับการรักษาได้ทุกโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุดได้ โดยใช้บัตรประจำตัวประชาชน เพื่อแสดงตนในการเข้ารับบริการ จะได้รับการรักษาโดยไม่ถูกปฏิเสธและไม่ต้องสำรองจ่าย ผู้ป่วยเจ็บป่วยฉุกเฉินถึงแก่ชีวิต จะได้รับการรักษาจนอาการพ้นวิกฤติ จากนั้นโรงพยาบาลที่ให้การรักษาส่งตัวผู้ป่วยกลับไปยังหน่วยบริการประจำ หรือโรงพยาบาล ในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่พร้อมให้การรักษาต่อไป หน่วยงานที่ให้การดูแลสิทธิการรักษาพยาบาลโดยรวม คือ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) เป็นองค์กรของรัฐ ตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข ในฐานะประธานคณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดย สปสช. ทำหน้าที่เป็นสำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข ซึ่งมีภารกิจหลักในการบริหารจัดการเงินกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน และด้วยการบริหาร จัดการเงินกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน สำหรับจังหวัดสงขลา อยู่ในพื้นที่เขตสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 12 (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 12, 2560)

## 2.2 นโยบายการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่

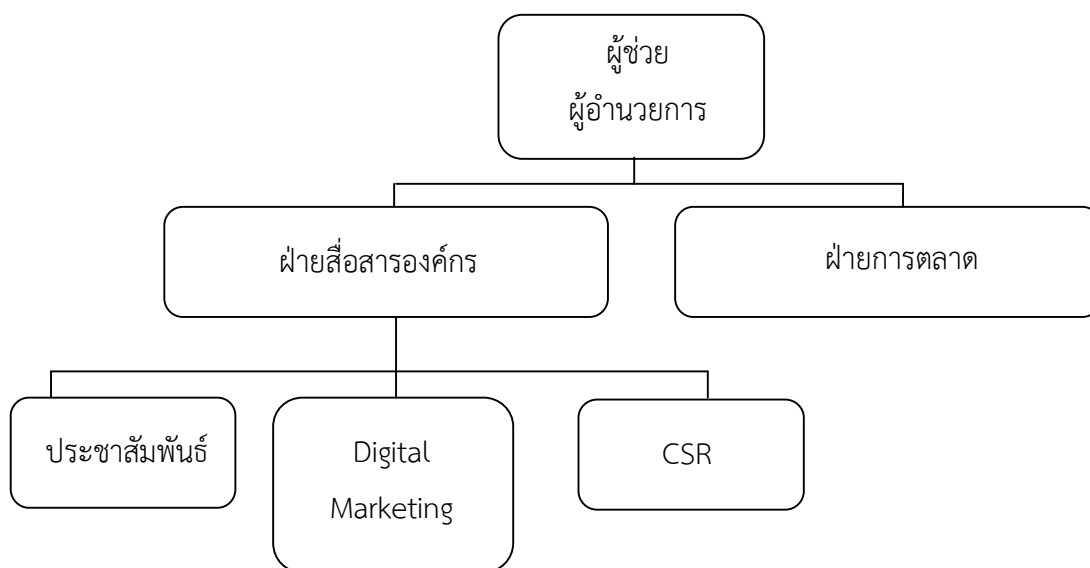
จากการที่โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ เป็นโรงพยาบาลในบริษัทกรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด ซึ่งบริษัทสนับสนุนให้โรงพยาบาลดำเนินงาน CSR และโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ ก็ได้กำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ เกี่ยวกับการดำเนินงาน CSR ไว้อย่างชัดเจน ดังนี้ วิสัยทัศน์ : ส่งเสริมสมรรถนะความรับผิดชอบต่อสังคม ใน 5 มิติสุขภาพ เพื่อยกระดับสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการสร้างคุณค่าร่วมให้กับชุมชนอย่างยั่งยืน พันธกิจ : ดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ใน 5 มิติสุขภาพ ด้วยการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับ แรกเริ่มของการดำเนินงาน CSR เป็นความต้องการของพนักงานที่อยากจะทำกิจกรรมเพื่อสังคม แล้วนำเสนอต่อผู้บริหารโรงพยาบาล ซึ่งได้รับการสนับสนุน ในขณะเดียวกัน ก็มอบนโยบายในการดำเนินงานด้าน CSR ในหลายด้านอย่างต่อเนื่อง ไม่จำกัดเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อมบริเวณโรงพยาบาลเท่านั้น ยังรวมถึงการจัดกิจกรรมให้กับพนักงาน

เช่น Happy Work Place และยังสามารถดำเนินการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน ทั้งบริเวณโรงพยาบาล รวมถึงคนยากจนที่อยู่ห่างไกลด้วย ดังนั้น จึงถือว่าเป็นการกำหนดนโยบายที่มีการสื่อสารภายในองค์กร ทั้งจากบนลงล่าง และจากล่างขึ้นบนด้วย นอกจากนี้ยังจัดทำแผนการดำเนินงานทั้งในระยะ 5 ปี และ 3 ปี

### 2.3 โครงสร้างการดำเนินงาน CSR ของโรงพยาบาลกรุงเทพขนาดใหญ่

โรงพยาบาลกรุงเทพขนาดใหญ่ มีพัฒนาการการดำเนินงานด้าน CSR อย่างต่อเนื่อง ได้ดำเนินการมา 5 ปี จากเดิมที่มี CSR Officer หรือ เจ้าหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคม ขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการ ใช้รูปแบบนี้ จำนวน 2 ปี แล้วจึงมีการเปลี่ยนแปลง เพื่อไม่ให้งาน CSR กระจุกกระจาย จึงทำให้โครงสร้างมีความชัดเจนมากขึ้น โดยย้ายงาน CSR มาสังกัดฝ่ายสื่อสารองค์กร หรือที่เรียกว่า ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ขึ้นตรงต่อผู้ช่วยผู้อำนวยการ มีบุคลากร จำนวน 10 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มงานย่อย ได้แก่ ประชาสัมพันธ์ Digital Marketing และ CSR โครงสร้างตามแผนผัง ดังนี้

#### โครงสร้างการดำเนินงาน CSR ของโรงพยาบาลกรุงเทพขนาดใหญ่



#### ภาพที่ 7 โครงสร้างการดำเนินงาน CSR ของโรงพยาบาลกรุงเทพขนาดใหญ่

ที่มา : ประมวลจากการสัมภาษณ์โรงพยาบาลกรุงเทพขนาดใหญ่

### 2.4 การวางแผนการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม

โรงพยาบาลกรุงเทพขนาดใหญ่ ได้จัดทำยุทธศาสตร์การดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม พร้อมทั้งได้กำหนดกิจกรรมให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และตัวชี้วัด ดังนี้

ตารางที่ 7 แผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของโรงพยาบาล  
กรุงเทพมหานครใหญ่

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัดกลยุทธ์	โครงการ	ผลการดำเนินงาน
การดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างมีส่วนร่วม	1. ดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยศักยภาพความเชี่ยวชาญขององค์กร 2. ดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในประเด็นทางสังคมและสิ่งแวดล้อม Green Hospital ต่อเนื่อง	1. การดำเนินงานตามแผนงาน CSR ประจำปี > 90 % 2. ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมและชุมชนเป้าหมาย > 80 % 3. จำนวนองค์กรพันธมิตรเพิ่มขึ้น 10%	1. โครงการชุมชน 3 กม. 2. โครงการข้าวสังหยด 3. โครงการบริจาคโลหิต 4. โครงการตุ๊กตา 5. โครงการสร้างฝาย 6. โครงการรณรงค์การใช้ถุงผ้า	1. ดำเนินงานตามแผนได้ 87.5% 2. ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมและชุมชนได้ 90% 3. จำนวนพันธมิตรเพิ่มขึ้น 25%
การพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน	1. เสริมสร้างวัฒนธรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 2. การจัดการความรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 3. สร้างกลไกในการส่งเสริมเผยแพร่การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	1. การดำเนินงานตามแผนงาน CSR ประจำปี >90 % 2. ประสิทธิภาพของช่องทางประชาสัมพันธ์การจัดการความรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม On line	1. โครงการกล้าดี 2.โครงการ CSR Web 3.โครงการ CSR Web	1. ดำเนินงานตามแผนงานได้ 87.5% 2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ยังอยู่ระหว่าง On Process

ที่มา: โรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่, 2560

จากตารางข้างต้น ทำให้เห็นถึงการวางแผนของโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ที่มีการจัดระเบียบกิจกรรมการมีส่วนร่วมทางสังคม โดยได้จัดทำเป็นแผนยุทธศาสตร์ พร้อมทั้งกำหนด

รายละเอียดการขับเคลื่อนงานในแต่ละกลยุทธ์ ตัวชี้วัดกลยุทธ์ แล้วดำเนินการโครงการให้สอดคล้องกับรายละเอียดที่กำหนดไว้ก่อนแล้ว พร้อมทั้งมีการประเมินผลการดำเนินงาน ทำให้เห็นถึงความก้าวหน้า และสิ่งที่ยังต้องทำต่อไปให้สำเร็จ

## 2.5 ขั้นตอนการดำเนินงาน CSR ของโรงพยาบาลกรุงเทพขนาดใหญ่

2.5.1 เริ่มต้นจากข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน CSR ลงพื้นที่สำรวจความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริง ปัญหา และความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

2.5.2 ปรีกษาหารือกันในฝ่ายสื่อสารองค์กร เพื่อกำหนดแนวทางกิจกรรมที่จะให้ความช่วยเหลือแก่กลุ่มเป้าหมาย

2.5.3 จัดทำโครงการ จำแนกตามวงเงินงบประมาณ โดยโครงการที่ใช้งบประมาณเกิน 50,000 บาท จะต้องขออนุมัติจาก CEO กรุ๊ป ซึ่งโรงพยาบาลในเครือบริษัทกรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด จะมีกลุ่มภูมิภาคใกล้เคียงในลักษณะแบ่งเขตตามที่ตั้ง และมี CEO กรุ๊ป ของแต่ละเขต ทั้งนี้ หากโครงการที่ต้องการดำเนินงาน ไม่เกิน 50,000 บาท อำนาจในการอนุมัติโครงการเป็นของผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรุงเทพขนาดใหญ่ งบประมาณที่ใช้จะมาจากกองทุนมูลนิธิของโรงพยาบาลกรุงเทพขนาดใหญ่

2.5.4 ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรและผู้สนใจภายนอกเข้าร่วมโครงการ

2.5.5 ดำเนินโครงการ

## 2.6 กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงพยาบาลกรุงเทพขนาดใหญ่

ที่ผ่านมาโรงพยาบาล ได้ดำเนินการในหลายรูปแบบ ในระยะแรกเป็นการบริจาคเงินสิ่งของ เน้นยาและเวชภัณฑ์ ต่อมาเริ่มมีขยับขยายการดำเนินงาน ซึ่งสามารถแบ่งเป็น ภายในองค์กร ชุมชนบริเวณโดยรอบโรงพยาบาล และนอกชุมชนโรงพยาบาล ดังรายละเอียด

- ภายในองค์กร มีการจัดกิจกรรมเพื่อบุคลากรภายในองค์กร เช่น กิจกรรม Happy Work Place Happy Soul หรือองค์กรสร้างสุข ที่มีกิจกรรมร่วมกับพนักงาน ให้เกิดความสามัคคี รักใคร่และมีความสุขในองค์กร เช่น กิจกรรมทอดกฐิน นอกจากนี้ มีกิจกรรมอื่น ๆ เช่น Say No to Foam หรืองดใช้โฟมภายในโรงพยาบาล เนื่องจากพิษภัยของโฟมต่อสุขภาพ และปริมาณขยะโฟมที่มีจำนวนมาก โรงพยาบาลมีนโยบายให้ใช้กล่องอาหารแทน จะไม่ใช้โฟมภายในอาคารรวมทั้งขอความร่วมมือให้ร้านอาหารบริเวณรอบโรงพยาบาลงดใช้โฟมสำหรับบุคลากรของโรงพยาบาลที่ไปซื้ออาหาร ซึ่งโครงการนี้ได้ทำข้อตกลงร่วมกับจังหวัดสงขลา เพื่อลดปริมาณขยะด้วย เมื่อมีพนักงานไม่ปฏิบัติตามก็จะใช้วิธี Social Sanction หรือการลงโทษทางสังคม ช่วยกันชี้ ช่วยกันเตือน เพื่อกระตุ้นให้เห็นความสำคัญของการใช้โฟม นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมรับบริจาคโลหิตทุก 3 เดือน อีกด้วย

- ชุมชนบริเวณโดยรอบโรงพยาบาล บริษัทได้ดำเนินกิจกรรม CSR โดยเดิมที่กำหนดอาณาเขตการดำเนินงาน CSR ภายในรัศมี 5 กิโลเมตร แต่ปรากฏว่าในรัศมี 5 กิโลเมตร

มีโรงพยาบาลอยู่ในพื้นที่ด้วย เช่น โรงพยาบาลศิริรินทร์ และโรงพยาบาลราชบุรีอินติ ซึ่งก็ทำหน้าที่ในลักษณะเดียวกันกับโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่อยู่แล้ว จึงลดวงรัศมีลงเหลือ 3 กิโลเมตร 4 ชุมชน สำหรับกิจกรรมในชุมชนบริเวณโดยรอบ ประกอบด้วยกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดการขยะ ควบคุมมลพิษทางเสียง น้ำ อากาศ เป็นต้น อีกทั้งยังมีการดำเนินงานให้บริการด้านสุขภาพ บริการตรวจสุขภาพ ลงพื้นที่เยี่ยมเยียนบ้านผู้ป่วย และกิจกรรมชุมชน ได้แก่ กีฬาชุมชน กิจกรรมวันสำคัญ ลอยกระทง และยังมีทำให้ความรู้เรื่องการจัดการขยะ อีกด้วย

- นอกชุมชนบริเวณโดยรอบโรงพยาบาล การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม เมื่อระยะเวลาผ่านไปมีการเปลี่ยนแปลงกิจกรรมให้มีความเหมาะสมมากขึ้น โดยเริ่มแรกเป็นการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การสร้างฝาย ปลูกป่า ต่อมาเมื่อพบว่าไม่สอดคล้องกับกิจกรรมหลักของโรงพยาบาล จึงปรับบทบาทเป็นพาร์ทเนอร์แทน ร่วมกับองค์กร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น บริษัท SCG เป็นต้น ทำหน้าที่สนับสนุนกิจกรรม ส่งบุคลากรเข้าร่วมในการสร้างฝาย ปลูกป่า โรงพยาบาลหันมาใช้ศักยภาพที่โรงพยาบาลมีในการดำเนินโครงการการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรม HA Hospital หรือ Hospital Accreditation เป็นการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล โดยกลไกกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ควบคู่กับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการรับรองจากภายนอกองค์กร นอกจากนี้ยังมีกิจกรรม ได้แก่ การดูแลสุขภาพของกลุ่มเป้าหมาย ลงพื้นที่เยี่ยมบ้านผู้ป่วยตามรอยคนไข้ของโรงพยาบาล ร่วมกับ Partner คือ อสม. และหน่วยงานรัฐ กิจกรรมเปลี่ยนน้ำตาเป็นรอยยิ้ม รับบริจาคเงินพร้อมสมทบเพื่อนำไปเป็นค่าใช้จ่ายให้กับโรงเรียนसानฝันปันรักมูลนิธิ ที่เปิดสอนสำหรับเด็กพิเศษ มีการหยอดกระปุก รวบรวมเงินทั้งปี เพื่อสร้างห้องเรียนให้กับโรงเรียน อีกทั้งยังให้คำปรึกษาโดยจิตแพทย์แก่ครูของโรงเรียนที่มีภาวะเครียดจากการต้องดูแลพิเศษ รวมถึง กิจกรรมที่จัดอย่างต่อเนื่อง คือ กิจกรรมสนับสนุนการบริโภคข้าวสังข์หยด เกิดจากแนวคิดที่ต้องการป้องกันโรคจากอาหารที่บริโภค หากบริโภค อาหารที่ดี สุขภาพก็จะดีตามไปด้วย ซึ่งข้าวสังข์หยดเป็นข้าวที่แปลงเป็นน้ำตาลได้ต่ำ ถือว่าเป็นข้าวดีที่ไม่สร้างโรค เช่น เบาหวาน แต่เป็นพันธุ์ข้าวที่มักจะมีผลผลิตต่ำ โรงพยาบาลได้นำข้าวมาขายในโรงพยาบาล ทั้งในร้านค้าและโรงอาหาร และยังจัดให้มีกิจกรรมปลูกข้าวสังข์หยดอีกด้วย โดยประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรภายนอกร่วมนั่งรถไฟฟรี ไปปลูกข้าวสังข์หยดที่จังหวัดพัทลุงในพื้นที่แปลงของผู้อื่น โดยมีภาคีเครือข่ายดำเนินงาน คือ วิทยาลัยภูมิปัญญา ของมหาวิทยาลัยทักษิณ ตั้งอยู่ที่จังหวัดพัทลุง ต่อมาโรงพยาบาลได้เพาะปลูกเองแต่น้ำท่วมทำให้เสียผลผลิตทั้งหมด และมีกำหนดจะดำเนินการอีกครั้งภายในปี 2561 นอกจากนี้ กิจกรรมช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุอุทกภัย บริจาคยาและเวชภัณฑ์ รวมถึงตรวจสุขภาพแก่ประชาชน อีกทั้งยังดำเนินโครงการ Green Health Care and Share ให้ความช่วยเหลือคนยากจน ด้อยโอกาส ดังตัวอย่าง เด็กยากจนที่เป็นชาวต้องขายของเพื่อหาเลี้ยงตนเองและครอบครัว โรงพยาบาลก็เข้าไปช่วยสนับสนุนจักรยาน และได้รับความร่วมมือจากร้าน

จักรยานลดราคาพร้อมสมทบในการช่วยเหลือเด็กยากจนอีกด้วย รวมถึงโรงพยาบาลได้ส่งนักจิตวิทยาเข้าไปดูแลให้คำปรึกษาแก่เด็กและครอบครัวด้วย สำหรับในปัจจุบัน โรงพยาบาลได้ตระหนักถึงการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมที่คำนึงถึงการนำศักยภาพของโรงพยาบาลไปใช้ จึงเริ่มเน้นการให้ความช่วยเหลือเรื่องสุขภาพ ลงพื้นที่เยี่ยมเยียนคนไข้ให้ความรู้ในการดูแลสุขภาพ ไปจนถึงการผ่าตัดรักษาผู้ป่วยโรคหัวใจ ด้วยการทำบอลลูน บายพาส ฯลฯ เก็บค่ารักษาพยาบาลเพียงบางส่วนเท่านั้น ถือเป็นงานนำจุดแข็งของโรงพยาบาล ที่มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญสามารถทำการผ่าตัดรักษาผู้ป่วยโรคหัวใจได้เป็นอย่างดี ที่ผ่านมาให้การรักษาผู้ป่วยโรคหัวใจมาแล้วกว่า 7,000 คน

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการดำเนินงาน CSR ของโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ กิจกรรมการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของโรงพยาบาลมีแนวทางที่ชัดเจนมากขึ้น ดังนี้

“... เมื่อก่อนเราก็ทำ CSR แบบที่สถานประกอบการอื่น ๆ เค้ทำกัน คือ เน้นเรื่องสิ่งแวดล้อม ไปสร้างฝาย ปลูกป่า แต่เมื่อเวลาผ่านไป เราก็เรียนรู้มากขึ้น เรามองว่า ภารกิจของเราไม่สอดคล้องโดยตรงกับเรื่องสิ่งแวดล้อม เราก็ถอยออกมาเป็นพาร์เนอร์แทน ไปร่วมกับสถานประกอบการที่เค้ทำเรื่องนี้ แล้วแนวทางของเราก็ทำให้ชัดเจน ใช้ศักยภาพของโรงพยาบาลที่มี เป็น Core Value ไปช่วยคนอื่น เรามีศักยภาพเรื่องการรักษาพยาบาล การดูแลสุขภาพ ยาและเวชภัณฑ์ เราก็เริ่มมาทำเรื่องของข้าว ภายใต้ความคิดที่ว่า ถ้าคนกินข้าวที่ดี สุขภาพก็จะดี คนมาโรงพยาบาลก็น้อยลง ถึงลูกค้าของโรงพยาบาลจะน้อยลงก็ไม่เป็นไร แต่เราอยากให้คนมีสุขภาพที่ดีมากกว่า เราก็จะทำเรื่องนี้อย่างต่อเนื่อง และกิจกรรมที่สำคัญเลยก็คือ เรื่องการผ่าตัดหัวใจ ดูแลผู้ป่วยโรคหัวใจ อันนี้เป็นความชำนาญเฉพาะของโรงพยาบาลเลย เรามีชื่อเสียงในเรื่องนี้ ปีที่แล้วเราได้รางวัลระดับจังหวัดมาแล้วจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา ต่อไปเราก็อยากจะได้รางวัลระดับประเทศ รวมถึงระดับเอเชียด้วย ถึงแม้ว่ารางวัลจะไม่ได้มีผลอะไร แต่ก็การันตีได้ว่า เราทำได้จริง เราจะพยายามดูถึง Outcome Impact ให้มากขึ้น คือ ทำให้เห็นชัดเจนไปว่า ผลที่เกิดขึ้นจากการทำ CSR เป็นยังไงบ้าง จะวัดให้ได้ชัดเจนขึ้น...” (สุนทรีย์ ทองทิพย์ นามสมมติ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2560)

## 2.7 การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมในกิจกรรมผ่าตัดหัวใจ

โรงพยาบาลมีจุดเด่นในการให้การรักษาคอนไซท์ที่เป็นโรคหัวใจ ที่ผ่านมามีตั้งแต่ก่อตั้งโรงพยาบาลได้ผ่าตัดหัวใจไปแล้วกว่า 7,000 ดวง ดังนั้น โรงพยาบาลจึงได้นำสมรรถนะดังกล่าวมาดำเนินการเป็นกิจกรรมการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งร่วมกับ สำนักงานหลักประกันสุขภาพ หรือ สปสช. ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ป่วยโรคหัวใจ โดยผู้ป่วยที่ยากจนหรือด้อยโอกาส จะเป็นกลุ่มที่ถูกส่งต่อมาจากโรงพยาบาลอื่น หรือต้องได้รับความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน โรงพยาบาลต้นสังกัดของ

คนไข้ก็จะประสานสปสข. และส่งตัวคนไข้ไปยังโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ที่มีความพร้อมทั้งแพทย์และเครื่องมืออุปกรณ์ ที่ทันสมัย หรือในบางกรณีเป็นผู้ป่วยในบริเวณใกล้เคียงกับโรงพยาบาล จึงมีการส่งต่อมาทำการรักษาที่โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ แม้ว่าโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่จะไม่ได้ทำการรักษาฟรี แต่ก็ เป็นกิจกรรมที่มีส่วนร่วมความรับผิดชอบต่อสังคม เนื่องจาก

2.7.1 เป็นการแบ่งเบาภาระหน่วยงานราชการ โดยเฉพาะโรงพยาบาลของรัฐที่ต้องทำการรักษาผู้ป่วยที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก

2.7.2 ช่วยให้ผู้ป่วยเข้าถึงการรักษาได้เร็ว และมีประสิทธิภาพ

2.7.3 ลดค่ารักษาพยาบาล ทั้งนี้ สปสข. จะทำสัญญากับโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ว่าสามารถจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลได้จำนวนเท่าใด โรงพยาบาลจะไม่ได้คิดเต็มจำนวน เช่น ค่ารักษาพยาบาล จำนวน 100,000 บาท โรงพยาบาลก็จะลดราคาเรียกเก็บจากสปสข. 20,000 บาท เป็นต้น ทั้งนี้ ผู้ป่วยจะไม่ต้องจ่ายเงินเอง สปสข. จะรับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้

เมื่อทำการรักษา โดยการผ่าตัด ไม่ว่าจะเป็นการทำบอลูน หรือ บายพาส เมื่อพักฟื้นที่โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่จนแพทย์อนุญาตให้กลับบ้านได้ ก็จะมีการส่งต่อผู้ป่วยให้เข้าตรวจร่างกายกับโรงพยาบาลที่อยู่ใกล้บ้าน หรือโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยมีหลักประกันการรักษาอยู่ และจะมีการอบรมให้ความรู้กับญาติผู้ป่วยเกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วยก่อนจะออกจากโรงพยาบาลไปพักฟื้นที่บ้าน หลายรายเข้ารับการรักษาด้วยอาการหมดสติ เป็นตายเท่ากัน แต่เมื่อได้รับความช่วยเหลือก็ทำให้กลับไปใช้ชีวิตได้เกือบปกติ หากไม่ได้รับการรักษาอย่างทันท่วงทีก็อาจทำให้ถึงแก่ชีวิตได้ ซึ่งโรงพยาบาลรัฐ จะมีคิวผ่าตัดที่ต้องรอนานมาก ถือว่าเป็นความโชคดีของผู้ป่วยด้วยโอกาสที่สปสข. โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ รวมถึงโรงพยาบาลต้นสังกัดของคนไข้ ร่วมกันช่วยเหลือประสานส่งต่อคนไข้ถึงมือหมอของโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่อย่างรวดเร็ว จากสภาพซ็อกหมดสติเป็นตายเท่ากันสามารถกลับมาใช้ชีวิตใหม่ได้อีกครั้ง

## 2.8 การประเมินผลการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่

โรงพยาบาลยังไม่มี การประเมินอย่างเป็นทางการ ที่ผ่านมาเป็นการประเมินความพึงพอใจ Net Promoter Score โดยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผลคะแนนปรากฏว่าโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ได้คะแนนลำดับที่ดีที่สุดในโรงพยาบาลเอกชน อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ มีแผนที่จะจัดทำ การประเมินที่ใช้เครื่องมือของตนเองในปีถัดไป

### 2.9 คุณภาพชีวิตผู้ป่วยของโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ ด้วยการผ่าตัดโรคหัวใจ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นผู้ป่วยด้วยโอกาส จำนวน 2 คน คนที่หนึ่งเป็นคนขับรถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง หรือวินมอเตอร์ไซด์ หน้าโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ เกิดหมดสติหน้าโรงพยาบาล จึงถูกส่งตัวเข้าโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ ซึ่งโรงพยาบาลได้ทำการรักษาโดยการทำ

บอลลูน ปัจจุบันอาการดีขึ้น สามารถขี่รถมอเตอร์ไซด์รับจ้างได้ตามปกติ แต่ไม่สามารถทำงานหนัก ยกของหนัก หรือ ออกกำลังกายหักโหม คนที่สองเป็นผู้สูงอายุหมดสติที่บ้าน ถูกส่งตัวไปรักษาที่โรงพยาบาลจังหวัดสงขลา เมื่อแพทย์วินิจฉัยว่าเป็นโรคหัวใจต้องได้รับความช่วยเหลือทันที จึงส่งตัวไปยังโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ ได้รับการรักษาโดยการทำบอลลูน ปัจจุบันอาการดีขึ้น แต่ทำงานเลี้ยงปลาตกแบบเดิมไม่ได้ ต้องมีคนคอยช่วยเหลือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสองคนไม่ต้องจ่ายค่าใช้จ่ายในการรักษา ใช้สิทธิ์รักษาพยาบาล 30 บาท รักษาทุกโรค โดยสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือสปสช.จ่ายค่ารักษาพยาบาลให้

ผลจากการดำเนินกิจกรรมการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมในกิจกรรมผ่าตัดหัวใจให้กับผู้ป่วยของโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ ทำให้ผู้ป่วยมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป็นไปตามการนิยามความหมายข้างต้น ดังนี้

### 2.9.1 ความพึงพอใจในการดำรงชีวิต

ผู้ป่วยด้วยโอกาสโรคหัวใจ ที่เข้ามารักษาที่โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ มักจะหมดสติ อยู่ในภาวะช็อค หรือได้รับการประสานจากโรงพยาบาลต้นสังกัดของผู้ป่วย โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่างมีความพึงพอใจอย่างมากในการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ ดังจะเห็นได้จากการให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“...ปกติผมวิ่งส่งเอกสารตามโรงพิมพ์ รับจ้างซื้อของ ส่งของ ถ้าว่างก็จะมานั่งที่วิน หน้าโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ วันนั้นผมหัวใจหยุดเต้นไปแล้ว เป็นลมหน้าโรงพยาบาล ดีว่าเค้าพาเข้าโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่เลย อาจารย์หมอเค้าก็อยู่ด้วย หัวใจหยุดเต้นไปแล้ว แต่ช่วยกลับมาได้ เป็นโรคหัวใจแบบเลือดขาดออกซิเจน เลือดแข็งตัว...” (สุพจน์ ยศชุนามสมมติ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2560)

จะเห็นได้ว่า ผู้ป่วยอยู่ในภาวะอันตรายอย่างยิ่ง จนหัวใจหยุดเต้น แต่โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ ก็ทำการรักษาอย่างทันที่วงที่ สามารถกลับมาใช้ชีวิตได้เกือบจะปกติอีกครั้ง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้เน้นย้ำถึงอาการหัวใจหยุดเต้นหลายครั้งในการให้สัมภาษณ์ น้ำเสียงแสดงความระทึกใจ ไม่อยากเชื่อว่าจะเกิดเหตุการณ์กับตนเอง ในลักษณะ “รอดมาได้” และเป็นที่น่าอนว่าเพราะรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ จึงมีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของนายหมัด อาหะหมัด (นามสมมติ) ดังนี้



“...วันนั้นล้มอยู่หน้าบ้าน ตอนก่อไฟ ขยับตัวไม่ได้ ถูกส่งไปโรงพยาบาลจังหวัดสงขลา ตอนอยู่โรงพยาบาลจังหวัดสงขลา เครื่องมือหมอเคี้ยวตัวค่าอะไรไม่ได้แล้ว สัญญาณอะไรหายไปหมดแล้ว เคี้ยวปืมหัวใจให้เรา ตอนนั้นในใจคิดว่า คงไม่รอดแล้ว ถ้าอิสลามเคี้ยวจะบอกให้ ตะวับกัน คืออ่านบทสวดก่อนตายแล้ว เรายังได้ยินพวกหมอ เจ้าหน้าที่เคี้ยวพูดอยู่นะ แต่เราขยับไม่ได้ เคี้ยวว่าต้องส่งต่อไปโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ ไม่งั้นตายแน่ พอได้ไปโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ เคี้ยวก็รักษาเลย ทำบอลลูน ถึงได้หาย นี่ก็ไม่ต้องจ่ายอะไร ใช้สิทธิรักษา 30 บาท เราก็หาเข้ากินค่า ค่ารักษาเห็นว่าสามแสนแปดหมื่นบาท แก่แล้วจะเอาสตางค์มาจากไหนจ่ายเคี้ยว รายได้ก็แค่เลี้ยงปลาตุ๊ก ขายของในตลาด ถามว่าชอบโรงพยาบาลไหม เอาจริงๆ ใครจะชอบโรงพยาบาล ไม่มีใครชอบหรอก ไม่อยากไปโรงพยาบาล แต่ถ้าเลือกได้ ก็อยากไปโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ บริการดี รอคิวไม่นาน ไม่อึดอัด แออัดอะไรเลย พยาบาลก็ดูแลเอง ญาติไม่ต้องทำอะไรมาก เคี้ยวจะให้ญาติเข้าไปเป็นครั้งๆ เคี้ยวดูแลดีเหมือนกันหมดทุกคน จะห้องพิเศษ ห้องรวม ก็ดูแลเหมือนกันหมด ทุกๆเรื่อง เคี้ยวจะดีหมด ตั้งแต่พูดจา เราไม่ต้องขยับทำอะไรเลย จะเอาอะไรให้บอกเคี้ยว ก่อนออกจากโรงพยาบาล เคี้ยวก็อบรมให้ลูกสาวด้วย ว่าต้องดูแลยังไง คนป่วยปฏิบัติตัวแบบไหน ก็ยังอยู่ในระยะเสี่ยงช่วง 9 เดือนแรกหลังการรักษา...” (นายหมัด อาหะหมัด นามสมมติ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2560)

จากการสัมภาษณ์นายหมัด อาหะหมัด (นามสมมติ) มีความประทับใจโรงพยาบาลหาดใหญ่เป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการบริการ การรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการให้คำแนะนำก่อนออกจากโรงพยาบาลสอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของนางมะ อาหะหมัด (นามสมมติ) ดังนี้

“...เราก็ไม่ค่อยมีเงิน รายได้ก็แค่ไปขายของที่ตลาด นี่ค่ารักษาเป็นแสน เราก็ไม่มี โรงพยาบาลเคี้ยวก็ดีนะ จัดการทุกอย่างให้ หมะจะไปเผ่าก็ไม่กล้าไป ไม่รู้ต้องทำยังไง ทำไม่ถูก แต่ลูกสาวเคี้ยวบอก โรงพยาบาลจัดการให้แล้ว แค้ไปดูปุ้บเคี้ยวอย่างเดียว พยาบาลก็คอยดูแลอยู่แล้ว ก็เลยกล้าไป...” (นางมะ อาหะหมัด นามสมมติ สัมภาษณ์, วันที่ 16 พฤศจิกายน 2560)

### 2.9.2 การมีครอบครัวอบอุ่น

การทำกิจกรรมการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่นั้น แม้จะไม่ได้ส่งเสริมให้เกิดความอบอุ่นในครอบครัวมากขึ้น แต่สามารถรักษาชีวิตของผู้ด้อยโอกาสไว้ได้ ทำให้สามารถใช้ชีวิตร่วมกับครอบครัวได้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีบทบาทสำคัญในครอบครัว เป็นทั้งผู้หารายได้และให้การอบรมสมาชิกในครอบครัว หากต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลเต็มอัตรา แน่แน่นอนว่าจะทำให้ผู้ด้อยโอกาสและครอบครัวต้องทำงานหนักมากขึ้น เพื่อหาเงินมาจ่ายค่ารักษา

สร้างความเครียดและกดดันภายในครอบครัว อาจต้องกู้หนี้ยืมสินมาจ่ายค่ารักษาพยาบาล และเมื่อได้รับการรักษาพยาบาลแล้ว ก็สามารถกลับไปใช้ชีวิตอยู่ในครอบครัวได้เช่นเดิม ไม่เป็นภาระ ไม่พิการ สามารถทำงานหาเงินเล็ก ๆ น้อยๆ ได้ พอสนับสนุนค่าใช้จ่ายในครอบครัว ก็ถือว่า เป็นการสนับสนุนให้ครอบครัวกลับมา มีความอบอุ่นอีกครั้ง จะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ สุพจน์ ยศชู (นามสมมติ) ดังนี้

“...อาการก็แค่เจ็บจี๊ดๆ จุกเสียด เหมือนหนามตำ ก็ไม่ได้ตรวจอะไร เมื่อก่อนก็ทำงานหาเลี้ยงครอบครัวปกติ ช่วยเมียหาเงิน ที่เปิดร้านขายข้าวอยู่หน้าโรงพยาบาล พอหายถึงจะทำงานหนักเหมือนแต่ก่อนไม่ได้ แต่ก็ทำเบาๆ ได้ ไม่ให้เหนียวมาก...” (สุพจน์ ยศชู นามสมมติ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2560)

จากบทสัมภาษณ์จะเห็นได้ถึงการช่วยเหลือกันทำมาหากินของครอบครัวแม้จะออกจากโรงพยาบาลแล้ว ก็ยังทำหน้าที่เท่าที่ทำได้ ไม่ต้องเป็นภาระครอบครัว สำหรับการให้สัมภาษณ์นายหมัด อาหะหมัด (นามสมมติ) ที่แสดงถึงความอบอุ่นในครอบครัวมีดังนี้

“...โรงพยาบาลเค้ามีอบรมให้ญาติคนป่วยก่อนออกจากโรงพยาบาลด้วย ว่าต้องดูแลยังไง ปฏิบัติตัวยังไง ลูกสาวเค้าก็คอยดูแล ระวังให้ ดูแลอาหารการกิน เรื่องกินยาด้วย ลูกชายก็ช่วยมาเลี้ยงปลาตุก เราก็ไม่ต้องเหนียวมากเหมือนเมื่อก่อน...” (นายหมัด อาหะหมัด นามสมมติ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2560)

จะเห็นได้ว่า สมาชิกในครอบครัวให้การดูแลแก่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นอย่างดี ด้วยความรักความห่วงใยในครอบครัว เป็นห่วงชีวิตของผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่งผลต่อความอบอุ่นในครอบครัวที่มากขึ้น

### 2.9.3 มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต

ด้วยความช่วยเหลือของโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ ทำให้ผู้ป่วยด้อยโอกาสสามารถกลับมาใช้ชีวิตอีกครั้ง แม้จะต้องเฝ้าระวังอาการอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ถือว่าสามารถกลับไปใช้ชีวิตได้เกือบจะปกติ อีกทั้งการรักษาพยาบาล ก็ได้ผลเป็นที่น่าพอใจ ลดความเสี่ยงต่อการเสียชีวิต สร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิตกลับมาให้กับผู้ป่วยอีกครั้ง

“...โรคหัวใจที่เป็น เป็นแบบเลือดขาดออกซิเจนทำให้เลือดแข็งตัวไปเลี้ยงหัวใจไม่ทัน หัวใจหยุดเต้นไปเลย หมอเค้าต้องฝังบอลลูน 2 เส้น พอออกจากโรงพยาบาลก็ต้อง

กinyaต่อเนื่อง หากหมอตามนัดแต่ไปหากับโรงพยาบาลสงขลา เพราะสิทธิ์อยู่ที่นั่น...” (สุพจน์ ยศชุนามสมมติ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2560)

โรงพยาบาลกรุงเทพขนาดใหญ่ ได้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ป่วย จนกระทั่งหาย สามารถพักฟื้นที่บ้านได้ และทำกิจกรรมประจำวันรวมถึงประกอบอาชีพ มีงานมีรายได้ เลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ ด้วยวิทยาการทางการแพทย์ที่ทันสมัย จึงสามารถลดภาวะเสี่ยงของโรค ต่างจากการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปที่ไม่มีเครื่องมือที่ทันสมัย เนื่องจากเป็นการผ่าตัดที่หากผิดพลาดจะเป็นอันตรายถึงชีวิต เมื่อได้รับการรักษาที่ดี จึงทำให้สามารถมีชีวิตได้อีกครั้ง พร้อมทั้งได้ประสานส่งต่อกลับไปยังโรงพยาบาลต้นสังกัดให้ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิ์รักษาพยาบาลได้ จึงเป็นการสร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิตได้ ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่สองก็ได้กล่าวถึงการรักษาที่ทำให้กลับมามีชีวิตอีกครั้ง ดังนี้

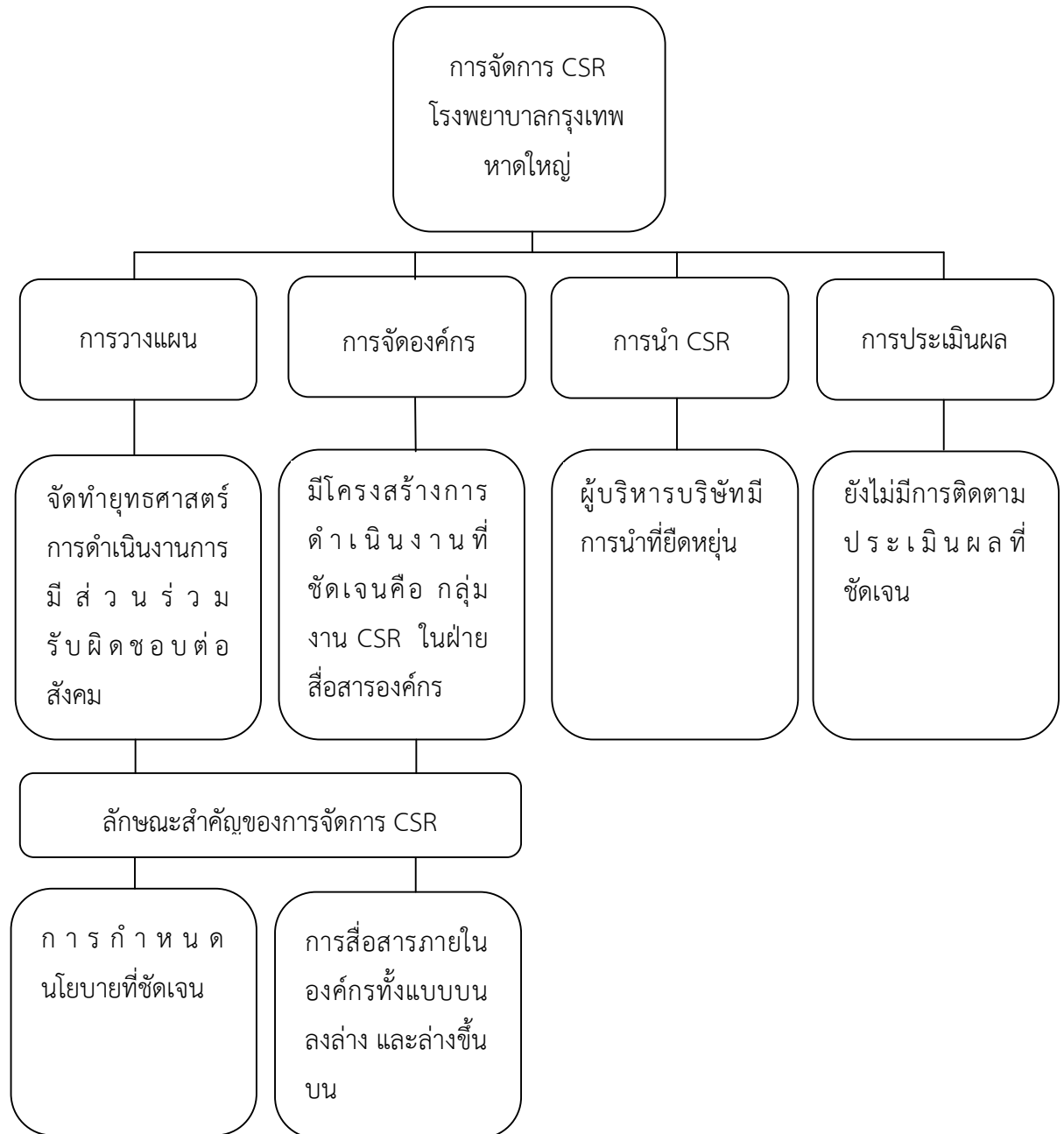
“...ตอนแรก มีอาการลมอัดขึ้น หากหมอบอกว่าเป็นโรคลำไส้อักเสบ เป็นอยู่หลายปี ต้องกินยาตลอด หลังๆ ยาก็เอาไม่อยู่ จนล้มไป แล้วได้ไปผ่าตัดที่โรงพยาบาลกรุงเทพขนาดใหญ่ ทำบอลูนมาแล้ว 2 ครั้งที่โรงพยาบาลกรุงเทพขนาดใหญ่ ค่ารักษาเป็นแสน แต่เราไม่ต้องจ่ายเงินเลย จ่าย 30 บาทรักษาทุกโรคนั้นแหละ ดีที่ได้ไปโรงพยาบาลนั้น พระเจ้ายังให้เราตายไม่ได้...” (นายหมัด อาหะรีม นามสมมติ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2560)

โรคหัวใจจะต้องมีความเชี่ยวชาญในการรักษาพยาบาล หากไม่ได้รับการรักษาอย่างทันท่วงที ก็จะเป็นอันตรายถึงชีวิต ต้องใช้หมอเฉพาะทางในการรักษา จะเห็นว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้รับการรักษาจากหมอทั่วไปที่ไม่มีความรู้เฉพาะโรคหัวใจ ไม่สามารถวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้อง ทำให้เกิดความเสี่ยงถึงชีวิต ดังนั้น เมื่อได้รับการรักษาจากแพทย์ที่มีความชำนาญ จึงทำให้อาการดีขึ้น รักษาได้ตรงจุด อีกทั้ง ยังไม่ต้องจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลในราคาแพง ไม่ต้องหาเงินหาทางเพิ่มรายได้มารักษา สร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิตเมื่อเทียบกับการรักษาในโรงพยาบาลอื่น

จากผลการศึกษาข้างต้น สามารถอธิบายการจัดการการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของโรงพยาบาลกรุงเทพขนาดใหญ่ ได้ดังนี้ โรงพยาบาลมีการวางแผนที่ชัดเจน โดยกำหนดเป็นยุทธศาสตร์การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม อีกทั้งยังกำหนดเป้าหมายว่าในแต่ละปีนั้น ผลการดำเนินงานจะต้องได้รับรางวัล ได้แก่ ปี 2561 ต้องได้รับรางวัลระดับประเทศ และปี 2562 จะต้องได้รับรางวัลระดับเอเชีย โรงพยาบาลมีความมุ่งมั่น วางแผนเป็นอย่างดี ตั้งใจที่จะให้เกิดผลงานด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมที่ชัดเจน นอกจากนี้ลักษณะสำคัญของการจัดการ CSR ของโรงพยาบาลอีกประการหนึ่ง คือ ด้านการจัดองค์กร ที่มีโครงสร้างชัดเจน กำหนดผู้รับผิดชอบงาน

CSR ที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวก ประสานงาน ดำเนินกิจกรรม และระดมความร่วมมือจากบุคลากรภายใน รวมถึงผู้เกี่ยวข้องจากภายนอก ซึ่งลักษณะของการสื่อสารภายในองค์กร มีจุดเด่นที่การสื่อสารทั้งแบบ บนลงล่าง และล่างขึ้นบน โรงพยาบาลเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณากิจกรรม ที่เหมาะสม รับฟังและสนับสนุน ในขณะเดียวกันก็มอบนโยบายให้กับ ผู้ปฏิบัติ ทำให้มีความ ยึดหยุ่นในการดำเนินงาน กิจกรรม CSR จึงประสบความสำเร็จ โดยจากการจัดการดังกล่าว สามารถ อธิบายได้ด้วยแผนผัง ดังนี้

### การจัดการ CSR ของโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่



ภาพที่ 8 การจัดการ CSR ของโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่  
ที่มา : ประมวลจากการสัมภาษณ์ โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่

## การจัดการการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของบริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด

### 1. บริบทบริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด

บริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด ตั้งอยู่ที่ 110 หมู่ 8 ถ.กาญจนวนิช อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2532 เปิดทำการมาแล้ว 28 ปี มีลูกจ้าง 3,800 คน ประกอบด้วยสัญชาติ ไทย พม่า ลาว และกัมพูชา เป็นสถานประกอบการที่ผลิตถุงมือยางที่ใช้ในวงการแพทย์ รวมถึงผลิตถุงมือยางสังเคราะห์เพื่อใช้ในอุตสาหกรรมอาหาร เป็นโรงงานที่ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม โดยเฉพาะการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยจัดให้มีการจ้างงานคนพิการทั้งที่ทำงานภายในสถานประกอบการ จำนวน 3 คน และทำงานอยู่ในองค์กร หน่วยงานต่าง ๆ เช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล ศูนย์การศึกษาอนุรักษและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) ในละแวกใกล้เคียงกับบ้านของคนพิการ จำนวน 42 คน รวม 45 คน โดยมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนปัจจุบัน

### 2. โครงการจ้างงานคนพิการในชุมชน

#### 2.1 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ด้วยการจ้างงานมีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 ซึ่งมีข้อกำหนดเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพและคุ้มครองการมีงานทำของคนพิการ เพื่อให้คนพิการได้มีโอกาสใช้ความสามารถ มีรายได้ และพึ่งพาตนเองได้ และลดภาระของครอบครัวและสังคมที่ต้องให้การอุปการะเลี้ยงดู ดังนั้นจึงได้กำหนดวิธีการให้คนพิการสามารถประกอบอาชีพในสถานประกอบการได้ใน 3 กรณี คือ 1. รับคนพิการเข้าทำงาน 2. ส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ 3. ให้สัมปทานจัดสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการ (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2560) ดังนั้น การดำเนินงานตามพรบ.ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จึงเป็นโอกาสที่สถานประกอบการจะดำเนินกิจกรรม CSR เช่นเดียวกับบริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด แต่ก็มีบางโรงงานที่เลือกจะส่งเงินเข้ากองทุนฯ ทดแทนการจ้างงานคนพิการหรือการให้สัมปทานจัดสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการ ที่ผ่านมานั้น สถานประกอบการได้นำส่งเงินเข้ากองทุนฯ ทดแทนการจ้างงานหรือสัมปทาน ดังนี้

ตารางที่ 8 การนำส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

ที่	ปี	จำนวน
1	พ.ศ. 2556	20,470,090.65
2	พ.ศ. 2557	33,813,990.95
3	พ.ศ.2558	33,643,281.04
4	พ.ศ. 2559	20,613,217.49
5	พ.ศ. 2560	10,022,671.54

ที่มา : สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา, 2560

จะเห็นได้ว่า การจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุน ฯ ทดแทนการจ้างงานคนพิการหรือ การสัมปทาน มีแนวโน้มลดลงทุกปี ซึ่งสถานประกอบการกลุ่มนี้ เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะสามารถเชิญชวนให้เข้ามาดำเนินกิจกรรม CSR ซึ่งจะทำให้คนพิการในพื้นที่จังหวัดสงขลา สามารถมีงานทำ มีรายได้เพิ่มขึ้น ดังนั้น งานวิจัยในกิจกรรมนี้ หากถูกนำไปใช้ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่สถานประกอบการที่ต้องการจะดำเนินงาน CSR ด้วยการจ้างงานคนพิการ ก็จะเป็นประโยชน์ต่อคนพิการอย่างมาก

## 2.2 นโยบายการดำเนินงาน CSR ของบริษัทสยามแชนเพอร์เมต จำกัด

บริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด เป็นหนึ่งในบริษัทในเครือ ของบริษัทศรีตรัง แอโกรอินดัสทรี จำกัด ซึ่งบริษัทศรีตรัง แอโกรอินดัสทรี จำกัด ได้มอบนโยบายการดำเนินงาน CSR ให้แก่บริษัทในเครือ รวมถึง บริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด ด้วย นอกจากนี้ บริษัทศรีตรัง แอโกรอินดัสทรี จำกัด และบริษัทในเครือ ได้ดำเนินการตามมาตรฐาน ISO 26000 และยังสามารถดำเนินการตาม CSR-DIW ที่กรมโรงงานอุตสาหกรรมเป็นผู้ควบคุม ซึ่งต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ จำนวน 170 ข้อ โดยโรงงานได้รับใบรับรองมาตรฐาน เป็นอุตสาหกรรมสีเขียว อยู่ในระดับที่ 3 โดยบริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด ได้ดำเนินกิจกรรม CSR อย่างต่อเนื่องมาเป็นเวลา 5 ปี ภายใต้นโยบาย และการสนับสนุนของบริษัท ศรีตรัง แอโกรอินดัสทรี จำกัด มีผลงานที่ชัดเจนขึ้นในปี พ.ศ. 2557 โดยในระยะแรกโครงสร้างการดำเนินงาน CSR ได้ขับเคลื่อนโดยแผนก Human Resource (HR) หรือทรัพยากรมนุษย์ มีผู้นำที่อยู่ในแผนก HR และมีลูกทีมในการจัดกิจกรรมแต่ละครั้ง แต่ไม่มีการดำเนินงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร ต่อมาได้มีการจัดตั้งเป็นคณะทำงาน CSR โดยแต่งตั้งเป็นลายลักษณ์อักษร มีเอกสารการดำเนินงานที่ชัดเจน มีการวางแผน กำหนดเป้าหมาย และงบประมาณ มีคณะย่อยในการดำเนินงาน ๖ คณะย่อย ประกอบด้วย ด้านการมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน ด้านการปฏิบัติด้านแรงงาน ด้านการดำเนินงานอย่างเป็นธรรม ด้านสิทธิมนุษยชน ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านผู้บริโภค ซึ่งเป็นการแบ่งตามหลักเกณฑ์ของ CSR-DIW หรือร่วมกับสถาบันรับรองมาตรฐาน

ไอเอสโอได้จัดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมแก่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม และการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) รวมทั้งเพื่อสนับสนุนให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสามารถดำเนินกิจการร่วมกับชุมชนและได้รับการยอมรับจากชุมชนรอบข้าง อันจะเป็นการเพิ่มพูนขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนให้เกิดขึ้นกับภาคธุรกิจ ทั้งภายในประเทศและระดับสากล (กรมโรงงานอุตสาหกรรม, 2554) ทั้งนี้แม้ว่าจะเป็นการดำเนินงานตามระเบียบกฎหมายที่กำหนด แต่ก็ยังไม่เพียงพอที่จะตอบโจทย์ของชาวบ้านและชุมชนได้ ในเวลาต่อมาจึงได้ริเริ่มการดำเนินงานด้านการพัฒนาสังคม และพัฒนาคุณภาพชีวิต เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนโดยรอบ และเกิดเป็นมิตรภาพที่ดีในชุมชน

จากการสัมภาษณ์ของณัฐพงศ์ พงษ์สุธีรุ่งเรือง (นามสมมติ) หัวหน้าส่วนอาวุโสสิ่งแวดล้อม ที่ได้กล่าวถึงการตอบสนองต่อนโยบาย การดำเนินงาน CSR ของบุคลากร ดังนี้

“ส่วนใหญ่จะเป็นทีมงานจิตอาสา เราจะแจ้งไปทางเมลล์ แล้วก็ให้ลงชื่อ แบบเดียวกันเต็ม เราจะมีโควตา 20 คน 25 คน นอกจากบางงาน เราก็จะฟิกซ์เลย แล้วแต่บางงาน เช่นว่า อย่างวันก่อนเราไปทำห้องสมุดให้โรงเรียน ไปทาสี ซื่อสื่อการเรียนการสอน เราก็จะต้องฟิกซ์ว่า เราต้องการวิศวกรนะ พวกที่เป็นช่างนะ เราก็จะส่งเมลล์ไปในไลน์นั้น แล้วก็แจ้งทีมงานกิจกรรมเค้า เค้าก็จะมาลงชื่อกัน แล้วมีฝ่ายอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง เค้าก็อยากไปด้วย เค้าก็จะมาขอว่า ไปด้วยได้ไหม” (ณัฐพงศ์ พงษ์สุธีรุ่งเรือง นามสมมติ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2560)

สำหรับกิจกรรม CSR ของบริษัทสยามเซมเพอร์เมต จำกัด ทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีดังนี้



ตารางที่ 9 กิจกรรม CSR บริษัทสยามเซมเพอร์เมต จำกัด

ที่	พื้นที่จัดกิจกรรม	กิจกรรม
1	ภายในองค์กร	<p>กิจกรรม Happy Work Place</p> <p>จัดกิจกรรมต้นแอโรบิค</p> <p>ให้ของขวัญวันเกิดแก่พนักงาน</p> <p>จัดกิจกรรมสงกรานต์นานาชาติ</p> <p>แข่งกีฬาภายใน</p>
2	ภายนอกองค์กร	<p>บริจาค ทอดกฐิน ทอดผ้าป่า</p> <p>บริจาคถุงมือให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล</p> <p>บริจาคของให้กับเด็กกำพร้า</p> <p>ซื้อเสื้อเกาะยอเป็นของขวัญให้กับลูกค้า</p> <p>ทำห้องสมุดให้โรงเรียน</p> <p>รับซื้อตะกร้าสานพลาสติกจากชาวบ้าน เพื่อนำไปเยี่ยมไข้พนักงาน</p> <p>บริจาคเศษอาหารจากโรงอาหารให้ชาวบ้านนำไปเลี้ยงหมู</p> <p>ส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน เลี้ยงปลาในกระชังบริเวณคลองหลังสถานประกอบการซึ่งเป็นกิจกรรมที่สามารถวัดค่าความสะอาดของน้ำได้อีกด้วย</p> <p>ให้ความรู้แก่นักเรียนเกี่ยวกับน้ำเสียในชุมชน</p> <p>ให้ความรู้แก่เด็กและเยาวชนในการดับเพลิงเบื้องต้น โดยนำความรู้ของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยหรือ จป. ที่มีความรู้ในการป้องกันเพลิงไหม้ มาให้ความรู้แก่คนในชุมชน เป็นการดึงศักยภาพของโรงงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชน</p> <p>กิจกรรมแนะแนวอาชีพให้กับนักเรียนรับสมัครนักเรียนทำงานพาร์ทไทม์ในช่วงปิดเทอม รวมถึงจัดทำ MOU กับโรงเรียน วิทยาลัย และมหาวิทยาลัย ให้นักเรียน นักศึกษา มาฝึกงาน หรือร่วมโครงการ สหกิจศึกษา และทวิภาคี</p> <p>การจ้างงานคนพิการให้ทำงานในโรงงานรวมถึงในหน่วยงานต่าง ๆ ที่คนพิการสามารถเดินทางไปทำงานได้</p> <p>จ้างคนพิการ จากชมรมตาบอดในการจัดทำร่ม สำหรับแจกพนักงาน</p> <p>จัดกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมร่วมกับมูลนิธิรักษ์ป่า</p>

ที่	พื้นที่จัดกิจกรรม	กิจกรรม
		ทำบ่อตกไข่มัน ก่อนที่จะมีการปล่อยน้ำเสียลงสู่คลองอยู่ตะเภา ดำเนินการรณรงค์สิ่งแวดล้อม ที่ดำเนินการในรูปแบบเครือข่าย ประกอบด้วย ชุมชน เทศบาล กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มีการประชุมเดือนละ 2 ครั้ง เพื่อจัดกิจกรรมป้องกันและแก้ไขปัญหามลภาวะร่วมกับ โรงเรียนส่องแสงวิทยา จัดกิจกรรมแยกขยะ

ที่มา : ประมวลจากการสัมภาษณ์ บริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด

### 2.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน CSR ของบริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด

ในขั้นตอนการดำเนินงานจะประกอบไปด้วยการจัดประชุมวางแผนการดำเนินงาน จัดทำเป็นโครงการเสนอฝ่าย Human Resource เพื่อขอรับงบประมาณสนับสนุน จากนั้นจึงแจ้งทีมงาน CSR ผ่าน E-mail พร้อมรับสมัครตามจำนวนที่กำหนด (บางโครงการเป็นขนาดเล็ก ดำเนินการเพียง 2 คนเท่านั้น ซึ่งที่ผ่านมาโครงการที่ใหญ่ที่สุดมีผู้เข้าร่วม 100 คน มีทีมงานที่ร่วมจัดกิจกรรม 20 คน) แล้วมีการจัดประชุมเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดกิจกรรม โดยบางกิจกรรมมีการสำรวจความต้องการก่อนดำเนินการ เช่น บริษัท ได้เข้าไปสอบถามความต้องการของโรงเรียน ซึ่งปรากฏว่าต้องการโต๊ะนักเรียน จึงนำมาดำเนินการตามขั้นตอนปกติ

### 2.4 การพัฒนาโครงสร้างการดำเนินงาน CSR ของบริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด

บริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด มีการพัฒนาโครงสร้างการดำเนินงาน CSR จากเดิมที่ทำในแผนก HR มีผู้นำในการทำงาน และมีการช่วยเหลือในทีมงาน แต่ไม่มีเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษร ต่อมาได้พัฒนามาเป็นรูปแบบของคณะทำงาน CSR ที่มีคณะทำงานชัดเจน แต่งตั้งอย่างเป็นทางการ มีลายลักษณ์อักษร และเอกสารการดำเนินงานที่ชัดเจน มีการวางแผน กำหนดเป้าหมายและงบประมาณ นอกจากนี้ยังมีคณะทำงานย่อยใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน ด้านสิทธิมนุษยชน ด้านการปฏิบัติด้านแรงงาน ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการดำเนินงานอย่างเป็นธรรม และด้านผู้บริโภค สามารถอธิบายได้ ดังนี้

### ตารางที่ 10 การพัฒนาโครงสร้างการดำเนินงาน CSR

รูปแบบเดิมแผนก Human Resource	รูปแบบใหม่ คณะทำงาน CSR
- มี Leader หรือ ผู้นำ	- มีคณะทำงานที่ชัดเจน
- ไม่มีเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษร	- แต่งตั้งเป็นลายลักษณ์อักษร และเอกสารการดำเนินงาน
- อาศัยการช่วยเหลือในทีมงาน	ชัดเจน
	- มีการวางแผน กำหนดเป้าหมาย และงบประมาณ
	- ประกอบด้วย 6 คณะย่อย ซึ่งมีประธานของแต่ละฝ่ายเป็นผู้รับผิดชอบ ประกอบด้วย
	1.ด้านการมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน
	2.ด้านสิทธิมนุษยชน
	3.ด้านการปฏิบัติด้านแรงงาน
	4.ด้านสิ่งแวดล้อม
	5.ด้านการดำเนินงานอย่างเป็นธรรม
	6.ด้านผู้บริโภคร

ที่มา : ประมวลจากสัมภาษณ์ บริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด

สำหรับแผนผังโครงสร้างการดำเนินงาน CSR ซึ่งเป็นคณะทำงาน สามารถอธิบายได้ดังนี้

#### โครงสร้างการดำเนินงาน CSR ของบริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด



ภาพที่ 9 โครงสร้างการดำเนินงาน CSR ของบริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด

ที่มา : ประมวลจากการสัมภาษณ์บริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด

## 2.5 การดำเนินงานโครงการจ้างงานคนพิการในชุมชนของบริษัท สยาม แซมเพอร์

### เมต จำกัด

กิจกรรมการจ้างงานคนพิการ ในกระบวนการคัดเลือกคนพิการเข้าทำงานนั้น โรงพยาบาลหาดใหญ่ และมูลนิธิธันวาคมทางสังคม ได้ร่วมกันดำเนินโครงการจัดหางานให้คนพิการ ซึ่งทางบริษัทจะประสานงานกับโรงพยาบาลหาดใหญ่ ในการคัดเลือกคนพิการที่อยู่ในฐานข้อมูลของโรงพยาบาล โดยเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจะทำหน้าที่เป็นทั้งพี่เลี้ยง และสื่อกลางในการส่งคนพิการเข้าทำงานให้กับหน่วยงาน องค์กรต่างๆ

บริษัท สยามแซมเพอร์เมต จำกัด มีพัฒนาการในการดำเนินงานโครงการจ้างงานคนพิการในชุมชน ในระยะแรกได้จ้างคนพิการเข้าทำงานในโรงงาน ซึ่งเป็นงานที่เหมาะสมกับสภาพร่างกายของคนพิการ เช่น คนพิการที่ขาพิการแต่กำเนิด ทางบริษัท ให้ทำงานอยู่ในแผนกกล่องประทับตราสำหรับการเปิดกล่อง ซึ่งคนพิการสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ต่อมาเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับคนพิการที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลไม่สามารถเดินทางมาทำงานที่โรงงานได้ จึงจ้างงานคนพิการให้เข้าทำงานในองค์กร หรือหน่วยงานที่อยู่ใกล้บ้านของคนพิการซึ่งสามารถเดินทางมาทำงานได้ ในปัจจุบันมีคนพิการทำงานอยู่ในบริษัท สยามแซมเพอร์เมต จำกัด จำนวน 3 คน และทำงานที่หน่วยงาน / องค์กรใกล้บ้านคนพิการ จำนวน 42 คน รวม 45 คน สำหรับการดูแลควบคุมคนพิการที่ทำงานนอกโรงงานนั้น จะมีพี่เลี้ยงคอยดูแล บางแห่งพี่เลี้ยง 1 คน ต่อคนพิการ 1 คน สำหรับหน่วยงาน เช่น องค์กรบริหารส่วนตำบล แต่บางองค์กร พี่เลี้ยง 1 คน จะดูแลคนพิการได้มากถึง 10 คน เช่น โรงพยาบาลหาดใหญ่ เนื่องจากเป็นผู้ประสานงานของกิจกรรม มีฐานข้อมูลที่จะส่งต่อคนพิการให้เข้าทำงานกับโรงงานต่าง ๆ นอกจากนี้ เมื่อปฏิบัติงาน คนพิการจะต้องสวมชุดของโรงงาน เพื่อเป็นการแสดงถึงการเป็นคนของโรงงาน ที่สร้างความภาคภูมิใจให้กับคนพิการด้วย สำหรับการบริหารจัดการในกิจกรรมนี้ จะมีความสัมพันธ์ต่อบริษัท โดยนายวุฒิไกร สุริยะไพบูลย์วัฒนา (นามสมมติ) ผู้จัดการฝ่ายจ้างงานและทะเบียนประวัติ กล่าวถึง การใช้แอปพลิเคชันไลน์ เพื่อการดูแลและบริหารจัดการโครงการว่า

“...เราสร้างไลน์กลุ่ม ไว้ ๒ กลุ่ม เป็น กลุ่มคนพิการ กับกลุ่มพี่เลี้ยง กลุ่มพี่เลี้ยงจะต้องรายงานผลการทำงาน แล้วก็ส่งภาพถ่ายให้กับบริษัท ทุก 15 วัน แต่ไลน์กลุ่มคนพิการ ก็จะมีการพูดคุยกัน ไม่ได้เป็นทางการอะไรมาก เหมือนอย่างตอนปีใหม่ ก็จะส่งอวยพรปีใหม่กัน...” (วุฒิไกร สุริยะไพบูลย์วัฒนา สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2560)

จากคำสัมภาษณ์ข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่า ทางบริษัทมีการติดตามงานของผู้พิการอย่างต่อเนื่อง โดยใช้เครือข่ายทางสังคม เป็นการเชื่อมโยงกลุ่มคนเข้าด้วยกัน เพื่อให้รู้สึกถึงความใกล้ชิดสนิทสนม

ในเรื่องของปัญหาอุปสรรคของการจ้างงานคนพิการนั้นมีเสียงสะท้อนจากองค์กรหน่วยงาน ที่คนพิการเข้าทำงาน ค่อนข้างน้อย ที่พบปัญหาบ้างจะเป็นเรื่องของการลาหยุด อันมีสาเหตุเนื่องมาจากปัญหาสุขภาพของคนพิการ

ด้านการติดตามกิจกรรมการจ้างงาน โรงงานลงพื้นที่เยี่ยมเยียนคนพิการตามความเหมาะสม เพื่อติดตามและสอบถามถึงการปฏิบัติงานของคนพิการในหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ ไม่ได้มีการกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน เนื่องจากกระจายอยู่ตามพื้นที่ บางคนทำงานอยู่ที่จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนการประเมินผลการดำเนินงาน ยังไม่มีการประเมินผลที่ชัดเจน เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่มุ่งจะช่วยเหลือคนพิการ จึงไม่ได้กำหนดค่าเป้าหมายให้กับคนพิการที่เข้าทำงาน แต่สนับสนุนการดำเนินงานของคนพิการในองค์กร และหน่วยงาน ทั้งนี้ คนพิการที่ทำงานภายในโรงงาน (จำนวน 3 คน) บริษัทมีความคาดหวังจะทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด เสมือนเป็นพนักงานทั่วไปของโรงงาน และที่ผ่านมามีคนพิการก็สามารถทำตามเป้าหมายได้ นอกจากนี้ กิจกรรม CSR อื่น ๆ ก็ยังไม่มี การประเมินผลอย่างเป็นทางการ มักมุ่งหวังเพื่อช่วยเหลือคนในชุมชน และผลตอบรับจากชุมชนหรือกลุ่มเป้าหมาย มักเป็นไปในทิศทางที่ดีเสมอ แต่บริษัทมีแผน ที่จะประเมินสำหรับโครงการในระยะยาว เช่น การสนับสนุนงบประมาณสำหรับนักเรียนโรงเรียนหาดใหญ่วิทยาลัย เนื่องจากจะมีการประกวดแผนงาน และมอบรางวัล

สำหรับการดำเนินงานสนับสนุนการจ้างงานคนพิการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่ขับเคลื่อนการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 นายมนิธิ ใจดี (นามสมมติ) นักพัฒนาสังคม เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานด้านคนพิการ ศูนย์บริการคนพิการสงขลา กล่าวถึงผลของการจ้างงานคนพิการว่า

“...สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา ได้มีการจัดประชุมให้ความรู้แก่สถานประกอบการ ภาคเอกชน และองค์กรคนพิการ เกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการ ช่วยคนพิการหางานร่วมกับสำนักงานจัดหางาน ให้คนพิการทำงานในชุมชน ทำงานที่อนามัย โรงพยาบาล กศน. มูลนิธิ ปัญหาที่พบคือ ตอนนี้จ้างงานได้ประมาณ 800 คน แต่ในสงขลาต้องจ้างคนพิการประมาณ 900 คน ยังขาดอีก 100 คน บางคนอยากทำงานแต่ก็ไม่มีสถานประกอบการในพื้นที่ชุมชนนั้น พอจ้างคนพิการแล้ว ชีวิตเค้าก็ดีขึ้นมาก จากไม่มีงานทำ บางคนจากที่ต้องขี่ช้างเก็บบขยะ

บางคนเป็นลูกจ้างรายวัน ก็ได้ทำงานสบายๆ มากขึ้น...” (มนีร์ ใจดี นามสมมติ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2560)

สถานประกอบการบางแห่งเลือกที่จะส่งเงินเข้ากองทุนคนพิการฯ แทนที่จะจ้างงานคนพิการ หรือจัดสัมปทานพื้นที่ขายสินค้าและบริการของคนพิการ แต่บริษัทสยามแชมเปอร์เมต จำกัด นอกจากจะจ้างงานในพื้นที่โรงงานแล้ว ยังจ้างทำงานนอกโรงงานอีกด้วย ทั้งนี้ ด้วยความร่วมมือของสภาอุตสาหกรรม ที่ได้เชิญประชุมเพื่อขอความร่วมมือให้โรงงานต่างๆ จ้างคนพิการเข้าทำงาน เพื่อลดการสมทบเงินเข้ากองทุนคนพิการฯ เนื่องจากเงินดังกล่าวจะถูกส่งไปยังส่วนกลาง แต่หากมีการจ้างงานคนพิการ จะเกิดประโยชน์แก่คนพิการในพื้นที่มากกว่า บริษัทจึงสนองตอบต่อนโยบายดังกล่าว

นอกจากนี้ นายมารุต ลอยผา (นามสมมติ) เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลหาดใหญ่ ที่ปฏิบัติงานสนับสนุนการจ้างงานคนพิการ จัดทำโครงการจ้างงานคนพิการในชุมชน เป็นผู้ประสานงานคัดเลือกคนพิการเข้าทำงานในสถานประกอบการ ร่วมกับมูลนิธินวัตกรรม สภาอุตสาหกรรม และองค์กรคนพิการ ซึ่งเป็นโครงการที่นอกเหนือจากภารกิจปกติของโรงพยาบาล เป็นที่รู้จักของสถานประกอบการในนามศูนย์ประสานงานการจ้างงานคนพิการ ได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารจัดการและการติดตามโครงการจ้างงานคนพิการในชุมชนว่า

“...ปีที่แล้วเราส่งคนพิการให้บริษัท 4 บริษัท ก็ประมาณ 80 กว่าคน ปีนี้ 129 คน ผมต้องไปติดตาม ประเมินว่า คนพิการทำงานกันจริงไหม หรือรายงานแค่ลอกๆ เคยมีนะ ที่ไม่ยอมทำงาน ก็ต้องให้ออกไป เปลี่ยนคน ไม่งั้นบริษัทก็จะไม่ไว้ใจ ไม่จ้างอีก ก็ต้องคอยดู ต้องมีประเมินบริษัทเค้าก็จะวางใจว่า โรงพยาบาลประเมินนะ ส่วนใหญ่จะจบแค่ ป. 5 ป.6 ไม่ค่อยได้เรียนหนังสือ เราก็ช่วยคนที่ลำบาก แต่ก่อนจะส่งไปให้บริษัทก็ต้องคัด ต้องสอบสัมภาษณ์กันก่อน ต้องทำงานได้จริงๆ ให้เค้าทำงานที่เค้าทำได้ เป็นช่างไม้ หรือแม่บ้านก็ได้ ก็ให้คนพิการเค้าได้มีงานทำ...” (มารุต ลอยผา นามสมมติ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2560)

จากคำสัมภาษณ์ดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่ามีคนพิการที่สามารถทำงานได้มากยิ่งขึ้น เสริมสร้างโอกาสให้คนพิการได้มีโอกาสยื่นหยัดอยู่ในสังคมได้อย่างภาคภูมิใจ แม้ว่าจะมีบางส่วนที่ไม่มีใจในการทำงาน ทำให้ผู้จ้างงานได้รับผลกระทบ ทว่าหลังจากมีผู้เข้ามาดูแลอย่างจริงจัง ก็ทำให้ปัญหานั้นลดน้อยลง และทำให้ผู้จ้างงานกลับมาไว้วางใจในตัวผู้พิการอีกครั้ง เปิดโอกาสให้คนพิการได้เข้ามาทำงานร่วมกับบุคคลอื่นๆ ในสังคมได้

## 2.6 การพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการด้วยการจ้างงานของบริษัท สยามแชมเปอร์เมต จำกัด

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นคนพิการ ประกอบด้วย น้องหญิง (นามสมมติ) พิกาททางสายตา มีลูกสาว 1 คน อายุ 5 ขวบ อาศัยอยู่ที่บ้านกับแม่ สามี่ น้องสาวและลูกสาว น้องหญิง (นามสมมติ) ตำแหน่งปัจจุบันเป็นนักจัดการสิ่งแวดล้อม ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุและคนพิการวัดยางทอง ทำหน้าที่ ดูแลความสะอาดทั่วไป รวมถึงเป็นผู้ช่วยในการทำกายภาพบำบัดคนพิการ ลงพื้นที่เยี่ยมเยียนผู้สูงอายุติดเตียง ช่วยเหลือในการจัดประชุมผู้สูงอายุ รวมถึงเป็น Care Giver หรือผู้ดูแลคนพิการ เข้าทำงานมาแล้ว 1 ปี ได้รับค่าจ้างจากบริษัทสยามแชมเปอร์เมต จำกัด ได้ค่าจ้างวันละ 308 บาท สัญญาต่อปีละ 1 ครั้ง มีสมุดเซ็นต์ชื่อเข้างาน ส่งให้กับเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ดูแล และจะเบิกเงินทุก 15 วัน ที่ผ่านมาบริษัท มีเสื้อที่มีสัญลักษณ์ของบริษัทแจกให้ ปีละ 2 ตัว รวมถึงมีงานเลี้ยงพนักงานด้วย และผู้ให้ข้อมูลสำคัญอีกคนหนึ่ง เป็นคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกาย ชื่อ รี (นามสมมติ) อาศัยอยู่กับพ่อ แม่ พี่สาวและน้องชาย ครอบครัวมีร้านรับทำประตู เหล็กตัด ก่อนหน้านี้หารายได้เสริมมาบ้างเล็กน้อย เช่น รับจ้างคีย์ข้อมูล จปฐ. หรือช่วยที่บ้านทำจอกยาง รองน้ำยาง ต้องใช้สปริงพันรอบต้นยาง ได้รายได้จากการกำไรที่ขายตามจำนวนที่ รี (นามสมมติ) ทำได้ ปัจจุบันเรียนไปด้วยทำงานไปด้วย ได้รับการว่าจ้างจากบริษัทให้ปฏิบัติงานอยู่ที่โรงพยาบาลจะนะ ทำหน้าที่พิมพ์งาน ทำ Power Point เข้าที่ประชุม จัดบันทึก ร่างหนังสือ ทำใบประหน้า ประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลสิทธิ์คนพิการ ลงพื้นที่ร่วมกับหน่วยงานเป็นบางครั้ง ได้รับเสื้อบริษัทสำหรับใส่ปฏิบัติงาน ปีละ 2 ครั้ง ได้รับค่าจ้างวันละ 308 บาท ได้รับเงินค่าจ้างทุกวันที่ 5 และ 20 ของเดือน หรือทุก 15 วัน

ผลการวิจัยที่แสดงถึงกิจกรรมสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการใน 3 ประเด็น ดังนี้

### 2.6.1 ความพึงพอใจในการดำรงชีวิต

การจ้างงานคนพิการ ทำให้คนพิการสามารถทำงานใกล้บ้านได้ ไม่ต้องเดินทางไปทำงานที่บริษัทสยามแชมเปอร์เมต จำกัด เป็นการอำนวยความสะดวก ทำให้คนพิการไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำงาน ทำให้คนพิการมีความสะดวกสบาย และพึงพอใจในการดำรงชีวิต นอกจากนี้ ผลการจ้างงาน จากเดิมที่คนพิการถูกละเลย ต้องอยู่กับบ้านไม่มีงานทำ แต่เมื่อสามารถหารายได้เลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ ทำให้คนพิการมีคุณค่าทั้งต่อตนเองและครอบครัว สามารถใช้ศักยภาพของตนเองในการทำงานสร้างความภาคภูมิใจอย่างยิ่ง คนพิการจึงกล่าวขอบคุณบริษัทอยู่เสมอ เพราะเปรียบเสมือนผู้ให้ชีวิตใหม่ ที่ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สร้างความพึงพอใจทั้งด้านร่างกายและจิตใจในการดำรงชีวิต จากตัวอย่างของคนพิการทางสายตาที่ได้เข้าร่วมโครงการจ้างงานคนพิการในชุมชนผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า

“...เมื่อก่อนเป็นแม่บ้านเลี้ยงลูกอย่างเดียว มีรายได้หลักจากสามี ก็เครียดนะ เพราะเป็นหนี้บัตรเครดิตบอยด้วย พอดีเทศบาลทำช่างกำลังหาคนเข้าทำงาน เลยลองทำดู มีงานทำแล้ว ก็มีเงินไว้ใช้ เลี้ยงครอบครัวได้ งานก็ดี ได้ช่วยคนพิการทำกายภาพ เยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ ช่วยจัดกิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุ งานไม่ได้หนักอะไรมาก ภูมิใจนะรู้สึกได้ทำประโยชน์ให้คนอื่น อยู่สบายขึ้น ทุกวันนี้ ไปส่งลูกที่โรงเรียน แล้วก็มาทำงาน รู้สึกดีมาก ๆ ได้ทำงานของตัวเอง...” (น้องหญิง นามสมมติ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2560)

จากบทสัมภาษณ์ดังกล่าวสะท้อนให้ว่าผู้พิการมีความพึงพอใจและชื่นชอบ โดยเขารู้สึกว่ามีคุณค่าในตนเองมากขึ้นจากการที่ได้ทำงาน ซึ่งการทำงานนี้เองที่ช่วยให้มีรายได้มาจุนเจือครอบครัวมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกาย เนื่องจากไขกระดูกสันหลังอักเสบ เมื่ออายุ 4 ขวบ ปัจจุบันอายุ 25 ปี ทำให้พิการขา เดินไม่ได้ ได้ให้สัมภาษณ์ถึงความพึงพอใจในชีวิตหลังจากได้เข้าร่วมกิจกรรม CSR จ้างงานของบริษัท สยามแซมเพอร์เมต จำกัด ดังนี้

“...เมื่อก่อนเคยรับทำงานของเทศบาลจะนะ ค่าจ้างคือข้อมูลจปฐ. เล่มละ 10 – 12 บาท ได้ครั้งละ 400 – 500 บาท ตอนไม่มีงานทำก็จะช่วยที่บ้านเป็นร้านทำประตูเหล็กตัดแม่ให้ทำจอกยาง เอาไว้รองน้ำยาง ใช้สปริงพันรอบต้นยาง ตอนทำแรกๆ ก็เจ็บ หลัง ๆ เริ่มชิน แม่ก็จะให้เงินจากกำไรที่ขายได้ พอได้งานนี้ ที่บริษัทจ้างให้ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลจะนะ งานที่ทำก็มีพิมพ์งาน ทำ Power Point เข้าที่ประชุม จัดบันทึก ร่างหนังสือ ทำใบปะหน้า ประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลสิทธิ์คนพิการ ผมทำคอมพิวเตอร์ได้ด้วยเลยได้ใช้วิชาที่เรียนมา ถ้าเป็นเมื่อก่อนก็ทำจอกยาง ตอนนี้มีรายได้ส่งตัวเองเรียน ไม่ได้รบกวนที่บ้านแล้ว...” (รี นามสมมติ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2560)

จะเห็นได้ว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญไม่มีฐานะที่ถึงขั้นยากจน แต่ครอบครัวมีธุรกิจเล็กๆของตนเอง แต่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญขาดโอกาสในการทำงานที่สามารถใช้ความรู้ที่ได้เรียนมาให้เป็นประโยชน์ เมื่อได้ทำงานที่โรงพยาบาล เนื่องจากการจ้างงานของบริษัท ทำให้ได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่หารายได้ให้กับตนเอง จนสามารถพึ่งพาตนเองได้ สร้างความภาคภูมิใจและพึงพอใจในชีวิตของตนเองอย่างมาก

## 2.6.2 การมีครอบครัวอบอุ่น

ก่อนที่จะเข้าร่วมโครงการจ้างงานคนพิการในชุมชน ครอบครัวของคนพิการต้องดิ้นรนหารายได้ให้เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในครอบครัว ทำให้ไม่มีเวลาให้ครอบครัว อีกทั้งมีภาวะตั้งเครียดจากการหาเงิน แต่คนพิการเมื่อได้เข้าร่วมโครงการจ้างงานคนพิการในชุมชนทำให้คนพิการ



และครอบครัวมีรายได้ที่สม่ำเสมอ ความตึงเครียดก็น้อยลง มีเวลาให้ครอบครัวมากขึ้น ครอบครัวมีความอบอุ่นและมีความสุขมากขึ้น จะเห็นได้จากการให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“...รายได้หลังจากทำงานกับบริษัท ความเป็นอยู่ก็ดีขึ้น ถ้าไม่ได้ทำที่นี่ ก็คงจะเป็นแม่บ้าน ค่าใช้จ่ายหลักก็ต้องเลี้ยงลูกสาว แล้วก็จ่ายหนี้บัตรเครดิตที่กู้มารักษาน้องตอนไม่สบาย เอาที่ดินไปกู้ตอนนี้ก็ยังผ่อนอยู่ รายได้ตอนนี้ดีขึ้น มีเงินใช้มากขึ้น ไม่ต้องรบกวนแม่หรือญาติแล้ว เดิมติดๆ ขัดๆ ตลอด ทำงานนี้ได้อยู่ใกล้แม่ด้วย แม่ก็มาช่วยเลี้ยงหลานได้ งานที่ทำก็ได้ไม่หนักมาก ไม่ต้องเลิกงานดึกๆ...” (น้องหญิง นามสมมติ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2560)

จากบทสัมภาษณ์จะเห็นได้ถึงความผ่อนคลายทางด้านสถานะทางการเงินของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เมื่อมีรายได้ที่มากขึ้น สามารถช่วยลดความตึงเครียดในครอบครัว ได้ทำงานใกล้บ้าน ไม่ต้องเดินทางไปทำงานที่โรงงาน ซึ่งที่ทำงานอยู่ใกล้ละแวกเดียวกับที่ทำงานของแม่ ทำให้สามารถเวียนมาให้ความช่วยเหลือดูแลทั้งตัวผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และลูกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วย สัมพันธภาพในครอบครัวดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด สำหรับการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญอีกคนหนึ่งถึงครอบครัวที่มีความอบอุ่นมากขึ้น มีดังนี้

“...พอมีเงินจากที่บริษัทจ้างส่งตัวเองเรียนได้ ตอนเรียนผมก็ได้เป็นตัวแทนนักเรียนไปแข่งออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ ชนะมา 3 ครั้งแล้ว แล้วก็ยังมีแข่งตอนงานเปิดบ้านวิทยาลัยที่อ.เทพา ผมก็ได้เหรียญทอง อีกงานหนึ่ง แข่งมัลติมีเดีย ออกแบบ แอนิเมชัน การ์ตูน ร.๙ ก็ได้เหรียญมาด้วย เมื่อก่อนพ่อต้องไปส่งเรียนแต่เดี๋ยวนี้ เพื่อนมารับ...” (รี นามสมมติ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2560)

แม้ว่าครอบครัวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญไม่ได้มีฐานะที่ลำบากนัก แต่รี (นามสมมติ) สามารถช่วยเหลือลดภาระค่าใช้จ่ายในการส่งเสียให้เล่าเรียน สามารถหาทุนเล่าเรียนได้ด้วยตนเอง อีกทั้งยังสร้างความภาคภูมิใจให้กับบิดา เมื่อได้เรียนต่อตามที่ตั้งใจก็สามารถเข้าแข่งขันจนได้รางวัลมากมาย แม้จะเป็นคนพิการ แต่มีผลงานที่ดีกว่าคนปกติ ส่งผลต่อสัมพันธภาพในครอบครัวที่อบอุ่นขึ้น

### 2.6.3 มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต

คนพิการมีงานทำที่เป็นหลักแหล่ง มีรายได้แน่นอน มีหลักประกันสุขภาพ มีความพึงพอใจในชีวิต ไม่ต้องวิตกกังวลว่าจะไม่มีเงินใช้จ่าย โดยเฉพาะเรื่องอาหาร คนพิการสามารถทำงานได้ตามศักยภาพ เป็นการให้โอกาสแก่คนพิการ ซึ่งหากไม่ได้รับการว่าจ้างจากบริษัทแล้ว ก็จะทำให้

รายได้ไม่เพียงพอในการดำรงชีวิต ยังต้องเป็นภาระครอบครัว ไม่มีความภาคภูมิใจ เมื่อบริษัท รับเข้าทำงานก็ทำให้มีหลักประกันเรื่องรายได้ ลดความตึงเครียดได้ คนพิการและครอบครัวมีความสุข ทำให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิตมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของ น้องหญิง (นามสมมติ) ที่ได้บอกว่า ถ้าไม่ได้ทำงานกับบริษัท ก็คงจะเป็นแม่บ้าน ประกอบกับภาวะหนี้สิน แต่เมื่อได้เข้ามาทำงานกับบริษัทก็สามารถมีรายได้ที่แน่นอน มีความมั่นคงในชีวิตมากขึ้น นอกจากนี้ น้องหญิง (นามสมมติ) ยังได้ให้สัมภาษณ์อีกว่า

“...ทำงานที่นี้ได้ไปอบรมเกี่ยวกับการดูแลคนพิการ และผู้สูงอายุติดเตียง ต้องลงพื้นที่ไม่ดู ไปช่วยทำกายภาพบำบัดให้ผู้ป่วย แล้วก็ต้องช่วยจัดกิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุ บางครั้งจะมีหมอมานำความรู้กับผู้สูงอายุ เราก็จะได้รับความรู้ไปด้วย เราก็ภูมิใจนะที่ได้มีส่วนร่วมร่วมกับชุมชน รู้สึกว่าตัวเองมีคุณค่า...” (รี นามสมมติ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2560)

ผลของการทำงานที่ศูนย์ฟื้นฟูฯ ทำให้ น้องหญิง (นามสมมติ) ได้รับความรู้ในการดูแลคนพิการและผู้สูงอายุ เป็นความรู้ติดตัวที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตได้ อีกทั้งเมื่อมีความรู้ก็สามารถนำไปช่วยผู้อื่น สร้างประโยชน์ให้กับผู้อื่น ทำให้รู้สึกมีตัวตนในสังคม จากเดิมที่ถูกมองเป็นคนพิการ แต่กลับมาชีวิตที่มีคุณค่าได้อีก สร้างความภาคภูมิใจและทำให้มีความมั่นคงในชีวิตมากขึ้น นอกจากนี้ จะเห็นได้จากการให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญอีกคนหนึ่งด้วย ดังนี้

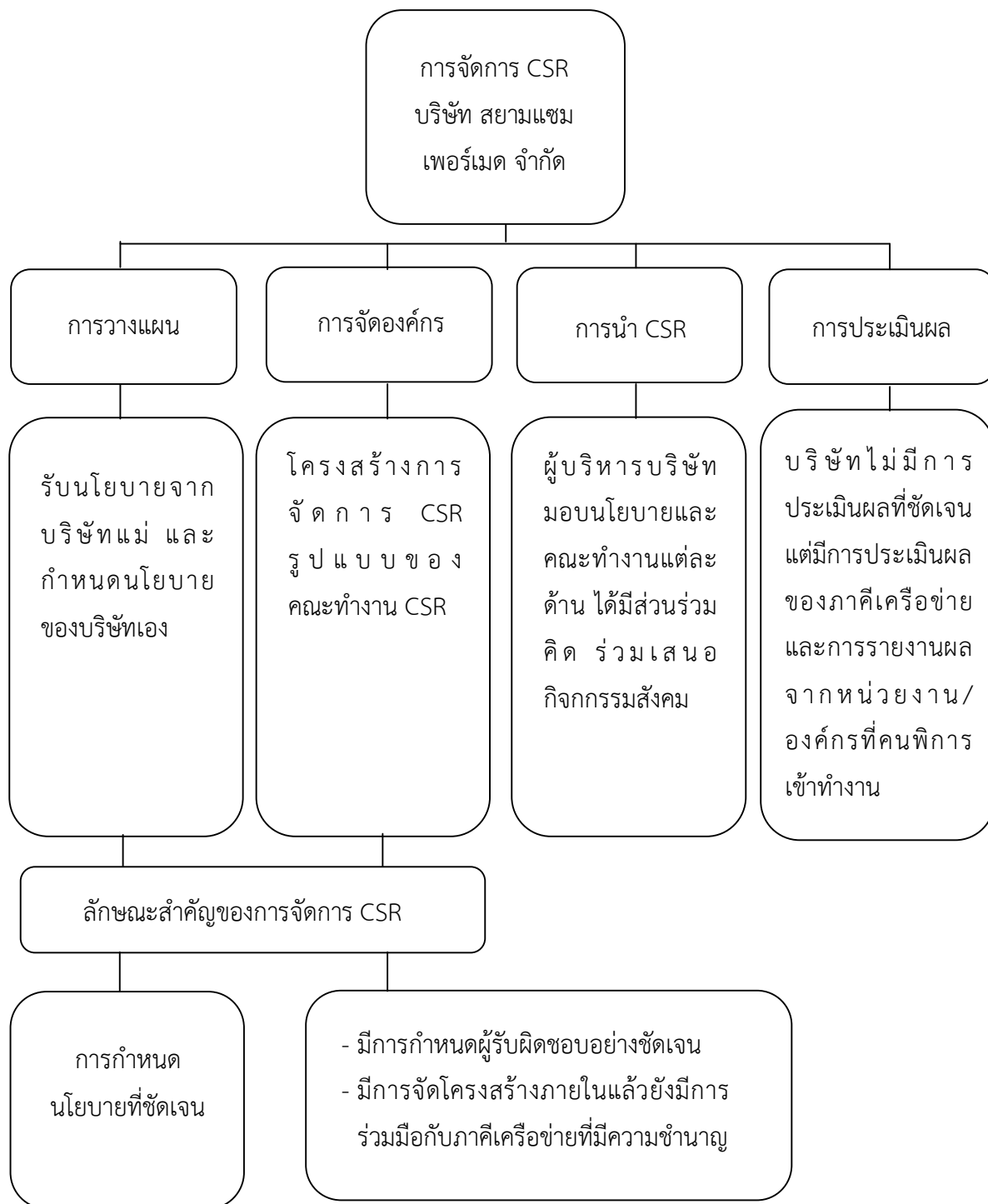
“...มีคนพิการที่สนใจจะเข้าร่วมโครงการจ้างงานของบริษัทอีกเยอะ ในกลุ่มคนพิการที่อำเภอจะนะ สักประมาณ 10 กว่าคน มีศักยภาพแต่ไม่มีโอกาส แต่ผมได้ทำงาน มีรายได้ของตัวเอง ก็เลยได้เรียนต่อ...” (รี นามสมมติ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2560)

จะเห็นได้ว่าการจ้างงานคนพิการสามารถสร้างรายได้ สร้างอาชีพ สร้างความมั่นคงในชีวิตให้มากขึ้นได้ จึงเป็นที่ต้องการของคนพิการ อีกทั้ง รี (นามสมมติ) ก็ยังรู้สึกดีใจที่ได้มีโอกาสได้รับการว่าจ้างจากบริษัท สามารถทำตามความฝันที่อยากเรียนต่อของตนเองได้ มีภาระงานที่มั่นคง ต่างจากคนพิการในพื้นที่ที่ยังรอหางานต่อไป

จากผลการศึกษาข้างต้น สามารถอธิบายการจัดการการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของ บริษัท สยามแชมเปอร์เมต จำกัด มีการวางแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน มีการดำเนินนโยบายที่มาจาก นโยบายจากบริษัทแม่ นโยบายของบริษัทเอง แล้วจึงประชุมเพื่อวางแผนการดำเนินงานอย่างชัดเจน เป็นการกำหนดการดำเนินงานจากนโยบาย นำไปสู่การปฏิบัติ นอกจากนี้ การดำเนินงานในส่วนของการจัดองค์กร ที่มีความชัดเจนในการจัดทำโครงสร้างการดำเนินงาน แจกจ่ายงานไปยังกลุ่มงานที่มีการกิจสอดคล้องกับแต่ละเรื่องที่ทำ CSR โดยเฉพาะในกิจกรรม

โครงการจ้างงานคนพิการในชุมชน บริษัท ได้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบงานอย่างชัดเจน ทำให้การขับเคลื่อนได้งานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และมีพัฒนาการ อีกทั้ง บริษัท สยามแซมเฟอร์เมต จำกัด ยังได้มีความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ ได้แก่ โรงพยาบาลหาดใหญ่ ที่ทำหน้าที่ในการประสานงานทั้งคนพิการและหน่วยงาน องค์กรที่รับคนพิการเข้าทำงาน และยังทำหน้าที่ในการควบคุม กำกับดูแล และรายงานผลการดำเนินงานของคนพิการอีกด้วย ซึ่งโรงพยาบาลหาดใหญ่ ก็จะมีการประสานงานกับภาคีเครือข่ายอื่นๆ เช่น สมาคมคนพิการ มูลนิธินวัตกรรมทางสังคม ทำให้การดำเนินงานในโครงการจ้างงานคนพิการในชุมชน ประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการได้ อย่างเห็นผลชัดเจน แม้จะกำหนดโครงสร้างภายในองค์กรไว้ แต่ก็ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานของภาคีเครือข่ายที่ร่วมดำเนินงาน ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อกิจกรรมการจ้างงานคนพิการในชุมชน จึงทำให้กิจกรรมสามารถประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการได้

การจัดการ CSR ของบริษัท สยามแชมเปอร์เมต จำกัด



ภาพที่ 10 การจัดการ CSR ของบริษัท สยามแชมเปอร์เมต จำกัด

ที่มา : ประมวลจากการสัมภาษณ์ บริษัท สยามแชมเปอร์เมต จำกัด

องค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา

### 1. องค์ประกอบแห่งความสำเร็จสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส : บริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด

1.1 บริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด มีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน โดยได้วางแผนทั้งในระยะยาว ระยะสั้น และจัดทำปฏิทินการดำเนินงาน ทำให้มีการดำเนินงานตามนโยบายที่ชัดเจน นำไปสู่การดำเนินงานที่เห็นผลลัพธ์

1.2 การดำเนินงานที่มีความคิดและอุดมการณ์ที่ค้ำจุนกำไรเพื่อสังคม บริษัทเพิ่งเริ่มให้ความสนใจ มีการกำหนดนโยบายขั้นตอนของการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม เมื่อผู้บริหารบริษัทคือ คุณยูเรเนีย หงษ์ (นามสมมติ) ย้ายมาดูแลบริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด ซึ่งเป็นที่ตั้งของสถานประกอบการในปัจจุบัน มีความแนวคิดที่ต้องการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนที่มีฐานะยากจน โดยอาศัยศักยภาพของบริษัท บริษัทได้จัดตั้งกลุ่มงานที่รับผิดชอบต่องาน CSR โดยตรง เรียกว่าเป็นองค์กรการกุศล เป็นแผนกที่ดำเนินงาน CSR และงานด้านสังคมโดยเฉพาะ แต่เมื่อมีกิจกรรมพิเศษ หรือมีผู้สนใจเข้าร่วมก็จะมีพนักงานจากแผนกอื่นมาช่วยเหลือ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมวางแผนด้วย ทำให้เกิดการเรียนรู้ไปพร้อมกัน นอกจากนี้บริษัทมีนโยบาย รวมถึงมีการวางแผนการดำเนินงาน ทั้งในระยะสั้น รวมถึงระยะยาว ประกอบกับ ได้มีการจัดทำปฏิทินการดำเนินงาน ในรายไตรมาสอีกด้วย สำหรับโครงการดูแลผู้สูงอายุ เมื่อแรกเริ่มโครงการได้กำหนดพื้นที่ตำบลท่าช้าง ไว้เพียงตำบลเดียวในอำเภอบางกล่ำเท่านั้น มีผู้สูงอายุที่ร่วมโครงการเพียง 13 คน ต่อมาจึงขยายพื้นที่กระจายออกไปมากขึ้น ปัจจุบันได้ขยายพื้นที่เพิ่มอีก 3 ตำบล คือ แม่ทอม บางกล่ำ และบ้านหาร มีการปรับจำนวนเพิ่มขึ้นลดลงอยู่เสมอ เนื่องจากมีผู้สูงอายุเสียชีวิต โดยที่ผ่านมามีผู้สูงอายุเสียชีวิตไปแล้ว 19 คน ปัจจุบันมีผู้สูงอายุเข้าร่วมโครงการ จำนวน 38 คน จากการที่กลุ่มเป้าหมายเพิ่มขึ้น แสดงถึงความคิดและอุดมการณ์ที่ตั้งใจจริงจังที่จะช่วยเหลือ ค้ำจุนกำไรแก่สังคม

โครงการมอบทุนการศึกษา แรกเริ่มให้ทุนในปี 57 ของโรงเรียนบ้านคลองนกกระทุง เป็นหนึ่งในโรงเรียนที่ได้รับทุนการศึกษาจากบริษัท กรีนริเวอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ปีแรกมอบทุนการศึกษาจำนวน 10 คน จนปัจจุบัน มีจำนวน 31 ทุน บริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด ได้ให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนมาอย่างต่อเนื่อง เล็งเห็นความสำคัญของการศึกษา และตั้งใจที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน ค้ำจุนกำไรแก่สังคม

1.3 การร่วมมือกับภาคีเครือข่าย ได้แก่ ทีมพนักงานของบริษัท ทีมของชุมชนที่ให้ความช่วยเหลือ และทีมงานทางการแพทย์ โดยบริษัทได้ขอความร่วมมือในการดำเนินงาน CSR จากภาคีเครือข่าย อาศัยแนวคิด CC&AE (Corporate Charity & Affirmative Executive) บูรณาการการ

ดำเนินงานกับหน่วยงาน องค์กร และภาคีเครือข่ายทั้งในระดับจังหวัดและระดับพื้นที่ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน รวมถึงมีพัฒนาในระดับชุมชนและสังคมอีกด้วย โดยบูรณาการทรัพยากรร่วมกันใน 3 กลุ่ม ได้แก่ บริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคท้องถิ่นชุมชน และอาศัยการเข้าพบหน่วยงานองค์กรเพื่อเสนอไอเดียให้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน แบ่งการดำเนินงานเป็น 3 ทีม Green River Panels (Thailand), Co. Ltd. (2016) ดังนี้ 1.ทีมงานด้านสังคม แบ่งเป็นการดูแลด้านจิตใจ และการจัดกิจกรรม ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดให้เป็นทีมที่ดูแลผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอและมีบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจน จัดให้มีกลุ่มอาสาสมัคร ทีมงานฉุกเฉิน นอกจากนี้ ให้ผู้สูงอายุได้เรียนรู้การจัดการด้วยตนเองในชีวิตประจำวัน อย่างอิสระ และจัดอบรมให้คำแนะนำแก่ชาวบ้านและผู้สูงอายุให้เกิดการร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อีกทั้ง เพื่อรวบรวมทรัพยากรและทำงานร่วมกัน เช่น ชมรมผู้สูงอายุ ทำหน้าที่เป็น Care giver ผู้นำชุมชน 2.ทีมงานทางการแพทย์ เป็นการดำเนินงานที่เน้นเรื่องสุขภาพอนามัยเป็นหลักทั้งในเรื่อง การตรวจร่างกาย การรักษา และการดูแลทำความสะอาดร่างกาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบสถานะสุขภาพของผู้สูงอายุ ติดตามโรคของผู้สูงอายุและการรักษาที่ผู้สูงอายุได้รับ รวมถึงทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกดีขึ้นเมื่อได้ทำความสะอาดร่างกาย เช่น พยาบาล หมอ จากโรงพยาบาล เจ้าหน้าที่จากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล นักกายภาพบำบัด และ 3.ทีมงานดูแลความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุ เป็นการให้ความช่วยเหลือตามความต้องการพื้นฐาน และให้การสนับสนุนด้านอื่นๆ แก่ผู้สูงอายุ เช่น สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา ที่ว่าการอำเภอบางกล่ำ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ความช่วยเหลือเงินสงเคราะห์ หรือการซ่อมแซมบ้าน

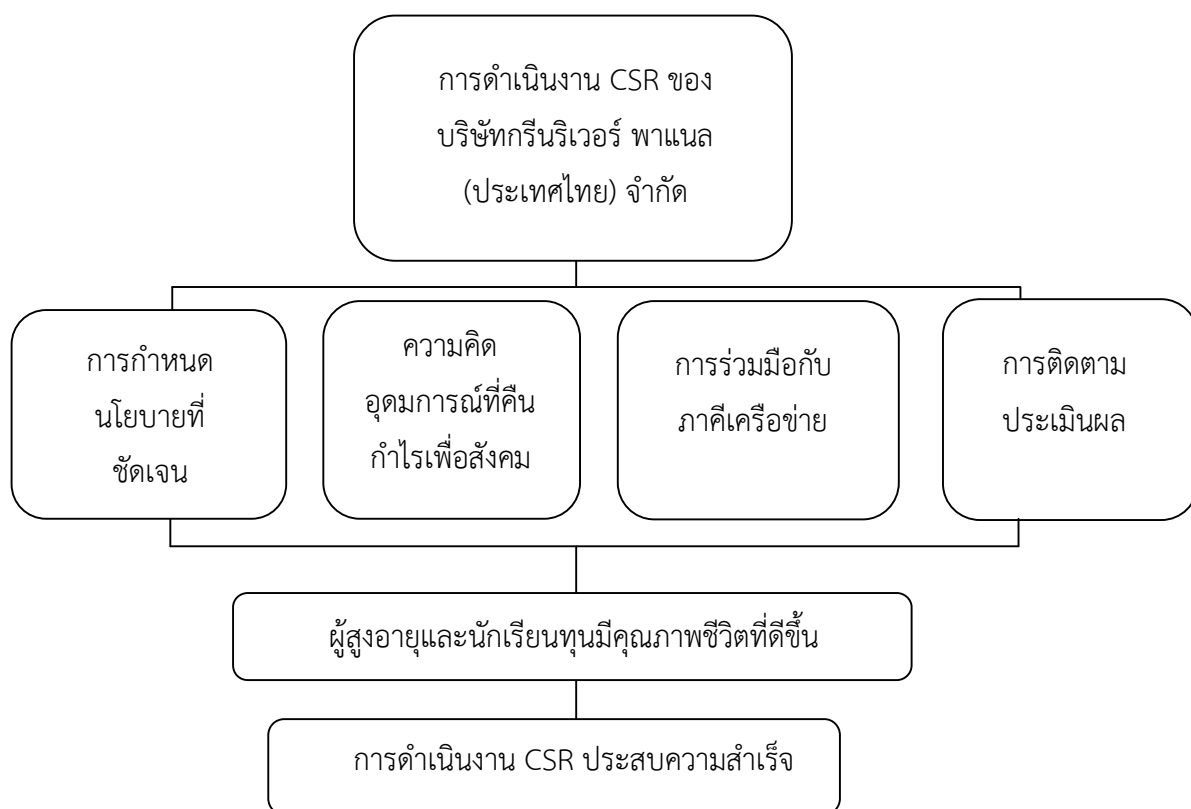
ทั้งนี้ ในส่วนของโครงการมอบทุนการศึกษา ก็มีประสานงานกับภาคีเครือข่ายด้วยเช่นกัน โดยร่วมมือกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สถาบันการศึกษา ประสานแจ้งและคัดเลือกนักเรียนที่ควรได้รับทุน พร้อมทั้งลงพื้นที่ร่วมกัน นอกจากนี้ยังอาศัยความร่วมมือกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ที่ต้องให้การรับรองฐานะของนักเรียนทุน ถือเป็นความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายทั้งหน่วยงานภาครัฐ และผู้นำชุมชน

1.4 การติดตามประเมินผลอย่างเอาใจใส่ พร้อมทั้งการคัดเลือกผู้สูงอายุติดเตียงที่ต้องการความช่วยเหลืออย่างแท้จริง บริษัทเริ่มต้นโดยการรวบรวมข้อมูลผู้สูงอายุติดเตียง จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วจึงลงพื้นที่สำรวจ เยี่ยมเยียน รวบรวมข้อมูลประวัติกลุ่มเป้าหมาย เพื่อทำความเข้าใจในหลายๆด้านที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ รวมถึงจัดทำเป็นบันทึกข้อมูลรายบุคคลเพื่อตรวจสอบผลลัพธ์และติดตามความคืบหน้า พร้อมทั้งจัดทำฐานข้อมูลสำหรับการให้การช่วยเหลือ โดยการคัดเลือกและจัดกลุ่มเป้าหมาย จะขอความร่วมมือให้ภาคีเครือข่ายการดำเนินงานได้มีส่วนร่วมช่วยกันคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย พิจารณาจากค่า ADL หรือ Barthel Activities of Daily Living เป็นการประเมิน

ผู้สูงอายุตามกลุ่มศักยภาพ ตามความสามารถในการประกอบกิจวัตรประจำวัน เน้นกลุ่มที่ลำบาก ช่วยตัวเองไม่ได้ ไม่มีผู้ดูแลเป็นหลัก ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่ม A เป็นผู้สูงอายุติดเตียง ไม่สามารถพูด หรือฟัง หรือใช้กระบวนการคิดได้ มีผู้ดูแลเพียงคนเดียวและมีรายรับน้อย B เป็นผู้สูงอายุติดเตียง ไม่สามารถพูด หรือฟัง หรือใช้กระบวนการคิดได้ อยู่กับครอบครัว และมีรายรับปานกลาง C เป็นผู้สูงอายุติดเตียง สามารถพูด หรือฟัง หรือใช้กระบวนการคิดได้ มีผู้ดูแลเพียงคนเดียว และมีรายรับน้อย และ D เป็นผู้สูงอายุอายุติดเตียง สามารถพูด หรือฟัง หรือใช้กระบวนการคิดได้ อยู่กับครอบครัว มีรายรับปานกลาง กำหนดขอบเขตและนิยามของแต่ละกลุ่มไว้อย่างชัดเจน เพื่อการให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมตามลักษณะเฉพาะของแต่ละกลุ่ม แล้วเมื่อมีการประเมินผล ก็จะนำผลนั้นไปปรับปรุงพิจารณาให้ความช่วยเหลือดูแลแก่ผู้สูงอายุให้มีการพัฒนาที่ดีขึ้น ทำให้โดยส่วนใหญ่เกิดผลการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น แม้จะไม่สามารถเปลี่ยนกลุ่มได้ รวมถึงระคับประคองให้อาการของโรค ไม่แย่ไปกว่าเดิม

สำหรับโครงการมอบทุนการศึกษา จะมีการติดตามประเมินผล ซึ่งบริษัทจะมอบทุนการศึกษา แบ่งเป็นเทอม ๆ ละ 1 ครั้ง ก่อนที่จะมอบทุนการศึกษาโดยการโอนเงินเข้าบัญชีนักเรียน ทุน บริษัทกรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด จะขอความร่วมมือให้คุณครูที่ทำหน้าที่ดูแลนักเรียนทุนแต่ละโรงเรียน ส่งผลการเรียนไปให้บริษัท แล้วจึงจะโอนเงินเข้าบัญชีให้นักเรียน ทุน บริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด หากนักเรียนทุน มีผลการเรียนที่ลดน้อยลง ก็จะสามารถสอบถามมาทางคุณครูถึงสาเหตุที่ทำให้ผลการเรียนแยกลง บริษัทคอยติดตามการเรียนของนักเรียน ทุน อยู่เสมอ

องค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม CSR  
ที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุติดเตียงและนักเรียนที่ได้รับทุนการศึกษา  
ของบริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด



ภาพที่ 11 องค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม CSR ที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุติดเตียงและนักเรียนที่ได้รับทุนการศึกษาของบริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด

ที่มา : ประมวลจากการสัมภาษณ์ บริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด

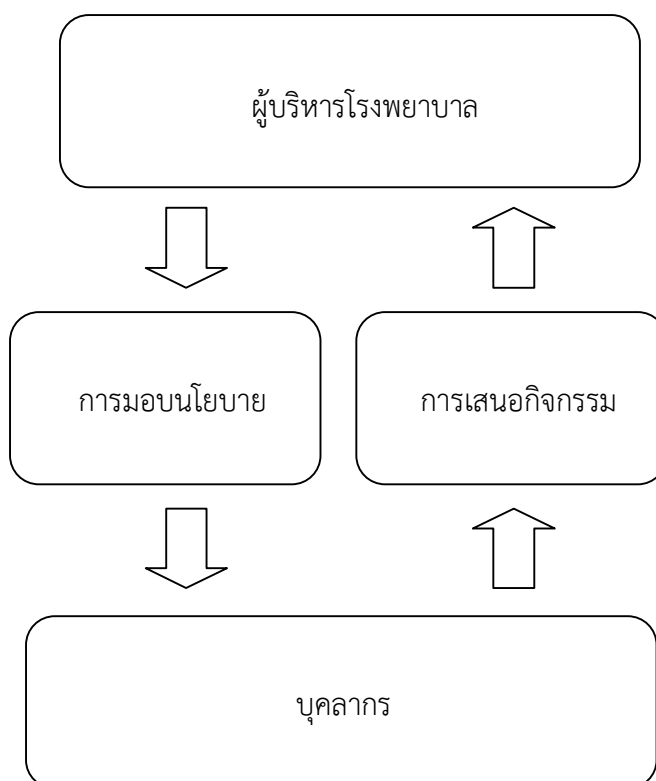
## 2. องค์ประกอบแห่งความสำเร็จสู่พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส : โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่

2.1 โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ มีการบริหารจัดการ CSR ในรูปแบบที่เริ่มต้นจากพนักงาน เสนอต่อผู้บริหารโรงพยาบาล รวมไปถึงการมอบนโยบายจากผู้อำนวยการให้พนักงานปฏิบัติ ถือเป็นรูปแบบ CSR ที่มาจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน แสดงให้เห็นถึงการสื่อสารภายในองค์กร เป็นทั้งความต้องการ ความคิดริเริ่มจากภายใน จะทำให้เกิดความยั่งยืน ซึ่งการที่ฝ่าตัดหัวใจสำเร็จได้



นอกจากจะได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ผู้บริหาร แล้วยังรวมถึงความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย นอกจากนี้ บุคลากรก็มีส่วนสำคัญเช่นกัน ต้องมีความพร้อมทั้งด้านความรู้ความสามารถ สุขภาพกายแข็งแรงพร้อมผ่าตัด สุขภาพจิตใจพร้อมช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยด้วยการผ่าตัดหัวใจจึงประสบความสำเร็จ

### การสื่อสารการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมภายในองค์กรของโรงพยาบาลกรุงเทพขนาดใหญ่



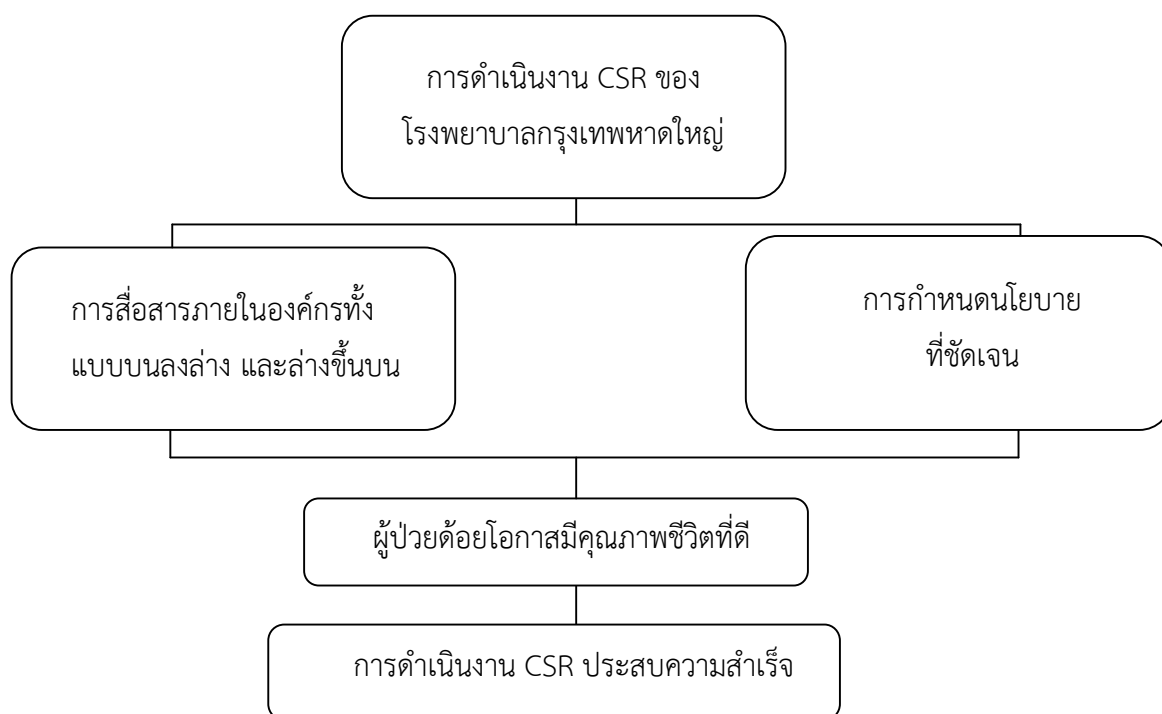
ภาพที่ 12 การสื่อสารการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมภายในองค์กรของ  
โรงพยาบาลกรุงเทพขนาดใหญ่

ที่มา : ประมวลจากการสัมภาษณ์ โรงพยาบาลกรุงเทพขนาดใหญ่

2.2 การกำหนดนโยบายขององค์กร โรงพยาบาลกรุงเทพขนาดใหญ่ ได้กำหนดนโยบายที่สนับสนุนการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม โรงพยาบาล มีพัฒนาการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเป็นการจัดองค์กร CSR ที่ปัจจุบันมีกลุ่มงานรับผิดชอบต่อสังคม CSR โดยตรง มีการกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจนขึ้น รวมถึง กำหนดแนวทางหรือประเด็นที่โรงพยาบาลให้ความสำคัญในการดำเนินงาน CSR

พัฒนาการด้านต่าง ๆ มาจากการกำหนดนโยบายที่ให้ความสำคัญกับการดำเนินงาน CSR จึงมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นและชัดเจนมากขึ้น หากไม่มีนโยบาย การพัฒนาคงไม่ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว จึงทำให้มีผลการดำเนินงานที่ชัดเจนขึ้น มีผู้ได้รับประโยชน์ที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี ผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาในกิจกรรม CSR ต่างรู้สึกขอบคุณและประทับใจโรงพยาบาลกรุงเทพขนาดใหญ่เป็นอย่างมาก ที่ได้ทำให้กลับมาใช้ชีวิตอีกครั้ง

**องค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม CSR  
ที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ป่วยด้อยโอกาสของโรงพยาบาลกรุงเทพขนาดใหญ่**

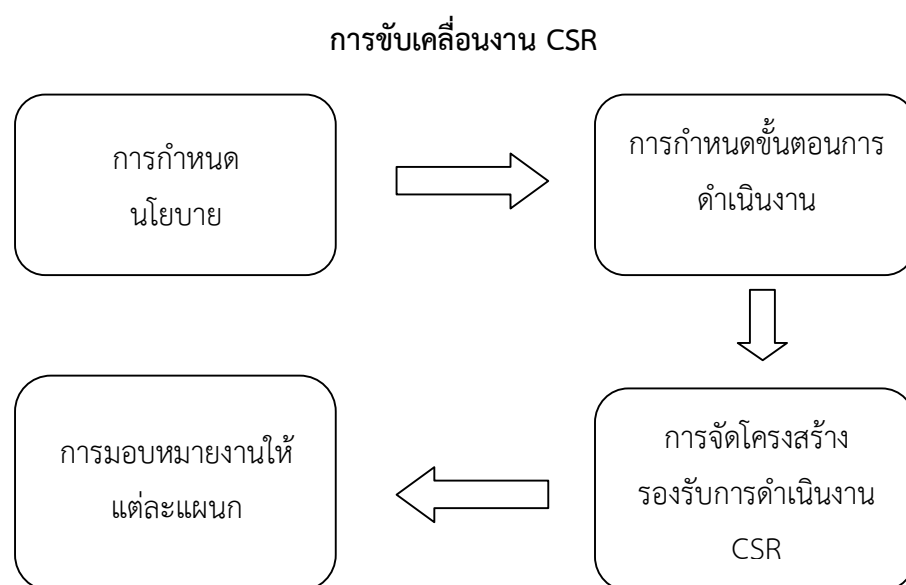


ภาพที่ 13 องค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม CSR ที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ป่วยด้อยโอกาสของโรงพยาบาลกรุงเทพขนาดใหญ่  
ที่มา : ประมวลจากการสัมภาษณ์ โรงพยาบาลกรุงเทพขนาดใหญ่

### 3. องค์ประกอบแห่งความสำเร็จสู่พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส : บริษัท สยามแชมเปอร์เมต จำกัด

3.1 การกำหนดนโยบายที่ชัดเจน โดยบริษัทสยามแชมเปอร์เมต จำกัด มีนโยบายจากบริษัทแม่ คือ บริษัท ศรีตรังแอกโอรินด์สทรี จำกัด ที่มีความชัดเจนในการดำเนินกิจกรรม CSR ได้วางนโยบายด้านการดำเนินงาน CSR ให้กับบริษัทลูก ถือเป็นเปิดโอกาสให้บริษัท สยามแชมเปอร์เมต จำกัด ได้สามารถทำงานช่วยเหลือสังคมได้อย่างครบถ้วนทุกมิติ และทุกด้าน อีกทั้ง บริษัทสยามแชมเปอร์เมต จำกัด ก็ได้กำหนดนโยบายด้วยตนเอง ทำให้มีการวางนโยบายทั้งสองระดับ คือ บริษัทแม่กำหนด และนโยบายที่บริษัทกำหนดเอง

แนวทางการดำเนินงาน CSR ของบริษัท จะเริ่มต้นจากการกำหนดนโยบาย ทั้งจากบริษัทแม่ และตัวบริษัทเอง แล้วจึงจัดทำขั้นตอนการดำเนินงาน CSR เมื่อกำหนดขั้นตอนแล้ว จึงมีการจัดโครงสร้างองค์การรองรับกิจกรรม CSR เมื่อมีกิจกรรมก็จะมอบหมาย หรือกระจายงานให้กลุ่มงานและผู้รับผิดชอบไปดำเนินการ ซึ่งสามารถอธิบายได้ตามแผนผัง ดังนี้



ภาพที่ 14 การขับเคลื่อนงาน CSR

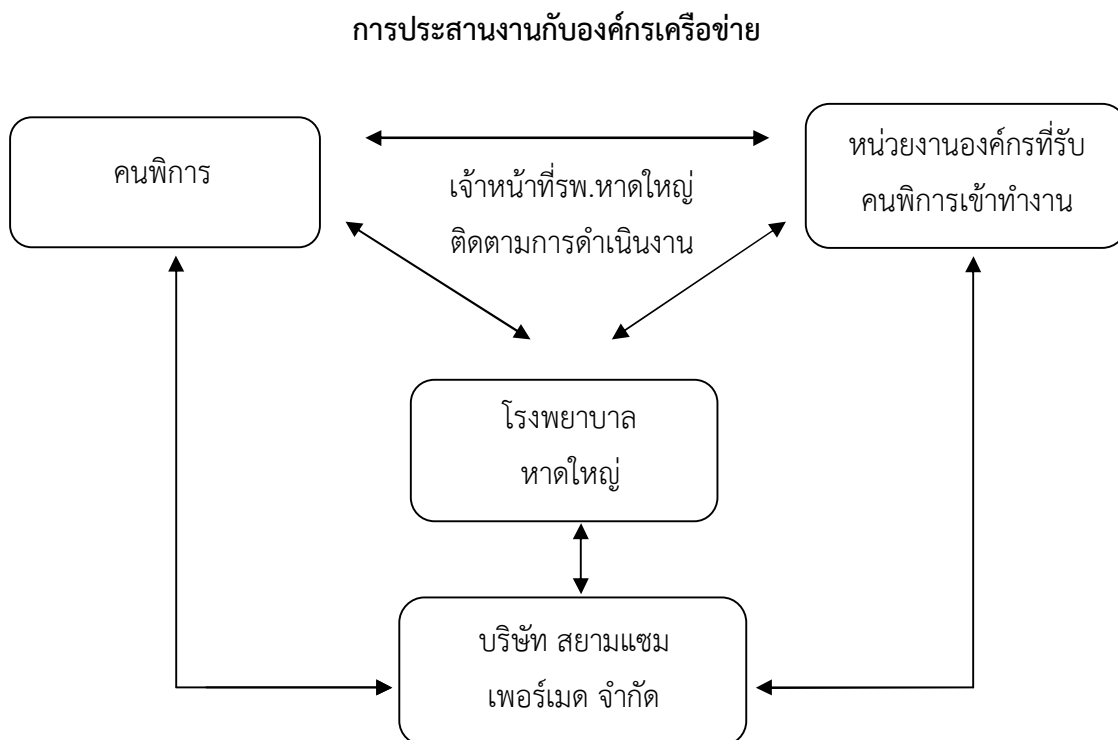
ที่มา : ประมวลจากการสัมภาษณ์ บริษัท สยามแชมเปอร์เมต จำกัด

จะเห็นได้ว่า ต้นกำเนิดของการดำเนินงาน CSR มาจากการกำหนดนโยบาย หากไม่มีการกำหนดนโยบาย ก็จะไม่มีการปฏิบัติงาน CSR ในบริษัท ดังนั้น การกำหนดนโยบาย จึงมีความสำคัญต่อการดำเนินงาน CSR ของบริษัทอย่างมาก ซึ่งที่มาของนโยบาย มาจากการที่บริษัท

ต้องการทำเพื่อชุมชน สังคม ให้เกิดมิตรภาพในชุมชน ไม่ได้ทำเพื่อให้บริษัทมีชื่อเสียง หรือ การประชาสัมพันธ์ จนส่งผลต่อกำไรจากการขายผลิตภัณฑ์ เพราะบริษัท ไม่ได้จำหน่ายสินค้า ภายในประเทศ แต่ส่งไปขายยังต่างประเทศ รวมถึงไม่ได้นำค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน CSR เพื่อไป ลดหย่อนภาษี ดังนั้น จากแนวคิดที่มุ่งมั่นจะทำความดีให้กับชุมชน และสังคม โดยไม่หวังผลตอบแทน ทำให้การดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด นำไปสู่ การปฏิบัติอย่างเห็นผลได้ชัดเจน ทำให้คนพิการสามารถมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้

3.2 มีการกำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ในแต่ละกิจกรรม CSR จะมีผู้รับผิดชอบขับเคลื่อน งานอย่างชัดเจน สำหรับในกิจกรรมโครงการจ้างงานคนพิการในชุมชน ก็เช่นเดียวกัน บริษัทได้ กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ปฏิบัติงานดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง มีการส่งเสริมประสบการณ์ในการ ทำงาน ทำให้เห็นผลชัดเจน มีพัฒนาการที่ดี สร้างผลงานเป็นที่ประจักษ์

3.3 ความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ โรงพยาบาลหาดใหญ่ มูลนิธินวัตกรรม ทางสังคม สภาอุตสาหกรรม และองค์กรคนพิการ โดยมูลนิธินวัตกรรมทางสังคม สภาอุตสาหกรรม ร่วมกับองค์กรของคนพิการ และโรงพยาบาลหาดใหญ่ ที่ได้มีการจัดตั้งเป็นหน่วยงานภายใน โรงพยาบาล คือ ศูนย์ประสานงานการจ้างงานคนพิการ ร่วมกันจัดประชุมขับเคลื่อนให้เกิดการจ้าง งานคนพิการ ซึ่งบริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด ได้เข้าร่วมประชุม สนับสนุนการดำเนินงาน และได้ ประสานงานแจ้งความประสงค์ที่จะรับคนพิการเข้าทำงานไม่จำกัดเฉพาะในโรงงานเท่านั้น รวมถึงใน พื้นที่ชุมชนที่คนพิการอาศัยอยู่ด้วย ซึ่งศูนย์ประสานงานการจ้างงานคนพิการ ของโรงพยาบาล หาดใหญ่ ก็จะมีการประสานกับคนพิการ และองค์กรคนพิการ จัดทำเป็นรายชื่อคนพิการที่ต้องการ งานทำ เมื่อมีสถานประกอบการต้องการจ้างงาน ก็จะคัดเลือกคนพิการที่มีความเหมาะสมตามรายชื่อ หลังจากนั้น ศูนย์ประสานงานการจ้างงานคนพิการ ก็จะทำหน้าที่ประสานงานกับคนพิการ และ สถานที่ที่จะรับคนพิการเข้าทำงาน เช่น โรงพยาบาล องค์กรการบริหารส่วนตำบล โรงเรียน หรือศูนย์ ฟื้นฟูสุขภาพคนพิการ เป็นต้น โดยศูนย์ประสานงานการจ้างงานคนพิการ ก็จะติดตาม และ ประเมินผลการจ้างงานให้กับโรงงาน คอยดูแลกำกับการทำงานให้กับคนพิการได้ทำงานอย่างเต็ม ประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกัน ก็สร้างความตระหนักให้กับผู้ควบคุมการปฏิบัติงานคนพิการซึ่งอยู่ใน สถานที่ที่คนพิการเข้าทำงาน ให้ตระหนักถึงสภาพร่างกายที่แตกต่างจากคนปกติ อาจทำงานได้ใน ปริมาณที่น้อยกว่า ต้องมีเวลาพัก หรือต้องหาหมอตตามเวลาที่นัดหมาย ไม่ให้คนพิการทำงานหนัก เกินไป และศูนย์ประสานงานการจ้างงานคนพิการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ ยังทำหน้าที่ในการแจ้ง ผลการประเมินให้กับโรงงานอีกด้วย จะเห็นได้ว่า ศูนย์ประสานงานการจ้างงานคนพิการมีส่วนสำคัญ อย่างยิ่ง ในโครงการจ้างงานคนพิการในชุมชน ส่งผลสำคัญให้โครงการจ้างงานคนพิการในชุมชน สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการได้ ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงการประสานงานในการขับเคลื่อน กิจกรรมจ้างงานคนพิการ ดังนี้



**ภาพที่ 15 การประสานงานกับองค์กรเครือข่าย**

ที่มา : ประมวลจากการสัมภาษณ์ บริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด

จากแผนภูมิดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการประสานงานกับโรงพยาบาลหาดใหญ่ ที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการจ้างงานคนพิการ ซึ่งโรงพยาบาลก็ได้มีการประสานงานกับทั้งหน่วยงานองค์กรคนพิการที่เข้าทำงาน คนพิการ รวมถึงมูลนิธินวัตกรรมทางสังคม สภาอุตสาหกรรม และองค์กรคนพิการ ก่อนหน้าที่จะเข้าสู่กระบวนการจ้างงาน ดังนั้น การร่วมมือกับภาคีเครือข่าย จึงทำให้โครงการจ้างงานคนพิการในชุมชนประสบความสำเร็จและสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการได้

องค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม CSR  
ที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของบริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด



ภาพที่ 16 องค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม CSR ที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของบริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด

ที่มา : ประมวลจากการสัมภาษณ์ บริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด

### สรุปองค์ประกอบแห่งความสำเร็จจากการสังเคราะห์จาก 3 บริษัท

จากผลการศึกษาข้างต้น สามารถสรุปองค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส โดยองค์ประกอบแห่งความสำเร็จที่พบในสถานประกอบการมากกว่าหนึ่งแห่ง ได้แก่

1. การกำหนดนโยบายที่ชัดเจน เป็นองค์ประกอบแห่งความสำเร็จ ที่พบในทั้งสามสถานประกอบการ ได้แก่ บริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ และบริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด หากสถานประกอบการไม่มีนโยบายที่ชัดเจนก็จะทำให้ไม่สามารถขับเคลื่อนกิจกรรม CSR ให้ประสบความสำเร็จได้

2. การร่วมมือกับภาคีเครือข่าย เป็นองค์ประกอบแห่งความสำเร็จ ที่พบในสองสถานประกอบการ คือ บริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท สยามแชมเปอร์เมด จำกัด เป็นการดำเนินงานที่มีภาคส่วนอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง สถานประกอบการไม่ได้ดำเนินงานเพียงลำพัง แต่ระดมความร่วมมือขับเคลื่อนกิจกรรม CSR จากหลายแหล่งภาคีเครือข่าย กิจกรรมจึงประสบความสำเร็จ

การพิจารณาลักษณะร่วมขององค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส เป็นไปตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 11 การพิจารณาลักษณะร่วมขององค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส

ที่	องค์ประกอบแห่งความสำเร็จ	บริษัท กรีน ริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด	โรงพยาบาล กรุงเทพ หาดใหญ่	บริษัท สยาม แซมเพอร์เมต จำกัด	จำนวนสถานประกอบการที่เมืองค์ประกอบเดียวกัน
1	การกำหนดนโยบายที่ชัดเจน	✓	✓	✓	3
2	ความคิดและอุดมการณ์ที่คืบกำไรเพื่อสังคม	✓			1
3	การสื่อสารภายในองค์กรทั้งแบบบนลงล่าง และล่างขึ้นบน		✓		1
4	การกำหนดผู้รับผิดชอบต่อที่ชัดเจน			✓	1
5	การร่วมมือกับภาคีเครือข่าย	✓		✓	2
6	การติดตามประเมินผลอย่างเอาใจใส่	✓			1

ที่มา : การวิเคราะห์จากข้อมูลของทั้งสามประกอบการ

จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบแห่งความสำเร็จที่มีลักษณะร่วมกันทั้งสามสถานประกอบการ คือ การกำหนดนโยบายที่ชัดเจน ซึ่งองค์ประกอบแห่งความสำเร็จที่มีลักษณะร่วมกันสองสถานประกอบการ คือ การร่วมมือกับภาคีเครือข่าย โดยองค์ประกอบแห่งความสำเร็จที่พบในหนึ่งสถานประกอบการ มีจำนวนสิ่งค์ประกอบ ได้แก่ ความคิดและอุดมการณ์ที่คืบกำไรเพื่อสังคม พบในบริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด การสื่อสารภายในองค์กรทั้งแบบบนลงล่าง และล่าง



ขึ้นบน พบในโรงพยาบาลกรุงเทพขนาดใหญ่ การกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน พบใน บริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด และการติดตามประเมินผลอย่างเอาใจใส่ พบใน บริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด

### ลักษณะร่วมขององค์ประกอบแห่งความสำเร็จ

ลักษณะร่วมขององค์ประกอบแห่งความสำเร็จที่มีร่วมกัน เป็นการยืนยันถึงความสำคัญว่าการดำเนินงาน CSR ของสถานประกอบการ จำเป็นต้องมีเพื่อสร้างความสำเร็จ ซึ่งเพื่อชี้ให้เห็นถึงความสำคัญและสาเหตุของสถานประกอบการที่มีองค์ประกอบดังกล่าว จึงขอเสนอการวิเคราะห์องค์ประกอบแห่งความสำเร็จ ดังนี้

#### 1. การกำหนดนโยบายที่ชัดเจน

1.1 บริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่มีการกำหนดนโยบายชัดเจน มีแนวทางการดำเนินงานด้าน CSR มีการวางแผนในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว มีเอกสารประกอบการดำเนินงานอย่างละเอียด เมื่อมีการกำหนดชัดเจนต่อการดำเนินงานแล้วยังได้สื่อสารให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจร่วมกัน มีแนวคิดเดียวกัน ดังจะเห็นได้จากการบทสัมภาษณ์ของคุณยูเรเนีย หงษ์ (นามสมมติ) ที่ได้กล่าวถึงที่มาของการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน ดังนี้

“...เราอยากจะช่วยเหลือคนในชุมชน เค้เหมือนคนในครอบครัว เราไม่ได้ต้องการอะไร เราเหมือนลูกเค้ เค้รอให้ไปเยี่ยม พอเห็นเราก็จะร้อง เรื่องภาษาไม่จำเป็นเลย เพราะใจสัมผัสได้ สิ่งที่ได้กลับมาเป็นแคร์รอยยิ้ม เราอยากทำให้เค้ดีขึ้น แม้ว่าโรคที่ผู้สูงอายุเป็นจะไม่หาย แต่ที่เราได้ก็คือความสุข ก็จะทำไปเรื่อย ๆ เราก็อยากให้เป็นโมเดลที่ให้ที่อื่นเอาไปใช้ได้ด้วย เรามีทีมที่ทำด้วยกัน ก็ต้องดูแลทีม ให้ทำงานตัวเองให้ดีที่สุด ดูแลใจ เวลาไปก็ต้องเอาใจไปเยอะๆ หากเราทำงาน เราก็ทำได้ เราไม่ได้หวังว่าทำ CSR แล้วจะเอาไปลดหย่อนภาษี เราไม่ได้สนใจตรงนั้น ...” (ยูเรเนีย หงษ์ นามสมมติ สัมภาษณ์วันที่ 11 กันยายน 2560)

สาเหตุที่บริษัทมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการดำเนินงาน CSR มีที่มาจาก การนำองค์กรของคุณยูเรเนีย หงษ์ (นามสมมติ) ผู้บริหารบริษัท ที่มีความต้องการที่จะช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่อย่างแท้จริง โดยไม่หวังผลตอบแทน เป็น Passion หรือ ความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่ต้องการให้ผู้ด้อยโอกาสมีชีวิตที่ดีขึ้น เมื่อผู้สูงอายุติดเตียงอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น ก็รู้สึกดีใจ ภาคภูมิใจ เป็นแรงผลักดันให้ทำงานต่อไปได้

## 1.2 โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่

โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่มีความมุ่งมั่นตั้งใจ ที่จะทำให้การดำเนินงาน CSR มีพัฒนาการที่ดีขึ้น โดยอาศัยการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน ดำเนินการกำหนดเป็นตัวชี้วัด จัดทำยุทธศาสตร์ขับเคลื่อนงานให้มีความก้าวหน้า และประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน CSR ผ่านหน้าเว็บไซต์ จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ผลของการช่วยเหลือผู้ป่วยด้วยการผ่าตัดหัวใจเป็นวิดิทัศน์ ที่แสดงผลงานชัดเจน โดยสาเหตุของการดำเนินกิจกรรม CSR มาจากความต้องการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสให้มีสุขภาพที่ดีขึ้น รักษาผู้ป่วยให้สามารถใช้ชีวิตได้ตามปกติ แม้จะเป็นโรคที่ร้ายแรงถึงชีวิต แม้จะเป็นสถานประกอบการเอกชน ที่ปกติจะต้องคำนึงถึงกำไร แต่โรงพยาบาลก็มีแนวคิดที่จะช่วยเหลือประชาชนด้อยโอกาสด้วย ดังบทสัมภาษณ์ของคุณสุนทรีย์ ทองทิพย์ (นามสมมติ) ผู้รับผิดชอบงาน CSR ของบริษัท ดังนี้

“...เราพยายามช่วยเหลือผู้ป่วยด้อยโอกาสให้เค้ามีสุขภาพที่ดี ถึงเค้าจะหายแล้วไม่มาเป็นผู้ป่วยที่โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ก็ไม่ใช่ เราคิดว่าสุขภาพที่ดีเป็นเรื่องสำคัญว่าเรามีแนวคิดที่จะทำ CSR ไม่ได้มีที่มาจากกรณีปัญหาที่ชุมชนรอบโรงพยาบาล แต่เป็นความต้องการของเราเอง ทั้งพนักงาน ผู้บริหาร ขับเคลื่อนโดยธรรมชาติ...” (สุนทรีย์ ทองทิพย์ นามสมมติ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2560)

โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ มีแรงบันดาลใจจากภายในในการดำเนินงาน CSR ทำให้มีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน นำไปสู่การปฏิบัติที่สามารถช่วยเหลือผู้ป่วยโรคหัวใจได้

## 1.3 บริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด

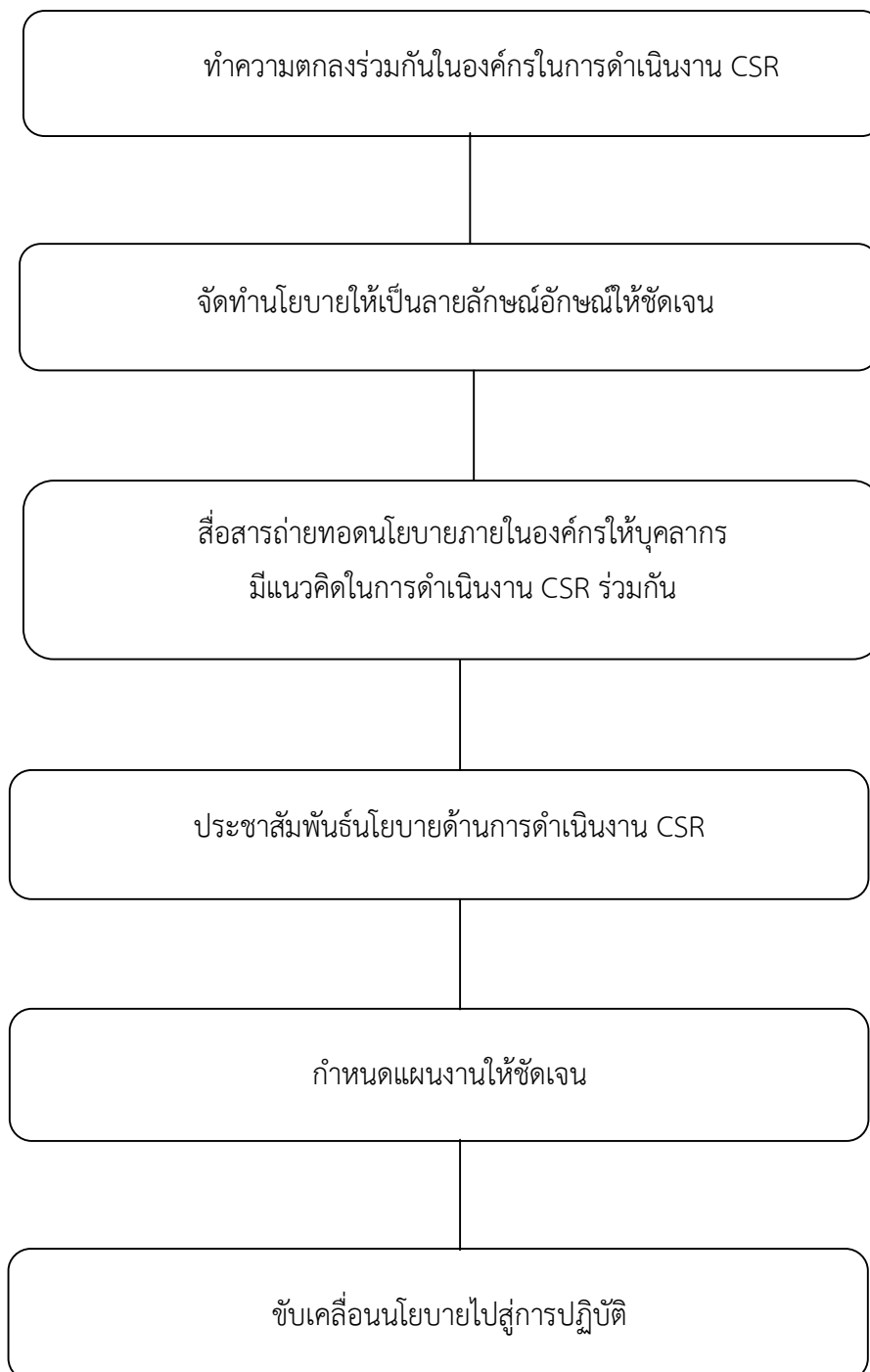
บริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด มีพัฒนาการของการดำเนินงาน CSR อย่างต่อเนื่อง ในขณะที่ดำเนินกิจกรรม ก็ดำเนินการตามระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัด ไม่ว่าจะเป็นข้อกำหนดของ CSR-DIW ดำเนินการ ISO 2600 และปฏิบัติงานตามธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม หรือดำเนินการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 ที่กำหนดวิธีการให้ความช่วยเหลือคนพิการให้สามารถประกอบอาชีพได้ 3 วิธี คือ รับคนพิการเข้าทำงาน ส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และสัมปทานจัดสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการ (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2560) แม้ว่าจะเป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่ก็ยังถือว่าไม่ได้ตอบโจทย์ของชุมชน จึงได้พัฒนางาน CSR เป็นลำดับจนสามารถมีกิจกรรมที่พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสในชุมชนได้อย่างแท้จริง ดังนั้น จึงเป็นที่มาของการดำเนินงาน CSR ที่ต้องการช่วยเหลือคนในชุมชน ดังบทสัมภาษณ์

“...ถ้าถามว่าได้อะไรจากการทำ CSR เราทำเพื่อชุมชน เพื่อสังคม เราได้รับ มิตรภาพที่ดีกลับมา เราไม่ได้มองว่าการทำ CSR เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของบริษัท ที่จะ เพิ่มยอดขายสินค้าให้บริษัท เพราะบริษัทเราส่งถุงมือไปขายต่างประเทศ กลุ่มลูกค้าไม่ได้อยู่ใน ประเทศ ไม่ได้คิดด้วยว่าจะได้ลดหย่อนภาษี...” (ณัฐพงศ์ พงษ์สุธีรุ่งเรือง นามสมมติ สัมภาษณ์เมื่อ วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2560)

สำหรับแนวทางการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนเพื่อให้ส่งผลต่อการดำเนินงาน CSR จาก การดำเนินงานของทั้งสามสถานประกอบการ สามารถทำได้ดังนี้

1. ให้ความสำคัญร่วมกันภายในองค์กรในการดำเนินงาน CSR
2. จัดทำนโยบายให้เป็นลายลักษณ์อักษรให้ชัดเจน ระบุรายละเอียดให้สามารถปฏิบัติได้
3. สื่อสารถ่ายทอดนโยบายภายในองค์กรให้บุคลากรมีแนวคิดในการดำเนินงาน CSR ร่วมกัน
4. ประชาสัมพันธ์นโยบายด้านการดำเนินงาน CSR ให้บุคคลทั่วไปได้รับทราบ นอกจากนี้ จะเป็นการสื่อสารถึงบุคลากร คนในชุมชนซึ่งจะเป็นช่องทางการติดต่อให้ขอรับบริการได้ ยังเป็นการ ยืนยันถึงผลความสำเร็จของการดำเนินงานและสร้างแรงผลักดันให้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องด้วย
5. กำหนดแผนงานให้ชัดเจน แต่ละสถานประกอบการจะมีการดำเนินงานวางแผนที่ แตกต่างกันไป เช่น บริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด กำหนดแผนการดำเนินงานระยะสั้น ระยะยาว หรือจัดทำเป็นปฏิทินการดำเนินงาน โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่จัดทำเป็นแผน ยุทธศาสตร์กำหนดค่าเป้าหมายตัวชี้วัดอย่างชัดเจน และบริษัท สยามแชมเปอร์เมต จำกัด พยายาม ดำเนินการตามที่ CSR-DIW กำหนด นอกจากนี้จะต้องตามกฎหมายแล้ว ยังก่อให้เกิดประโยชน์ ให้กับประชาชน ผู้ด้อยโอกาสที่ได้รับความช่วยเหลือจากสถานประกอบการอีกด้วย
6. ขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติ  
สามารถอธิบายเป็นแผนผังการดำเนินงานได้ดังนี้

### แนวทางการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน



ภาพที่ 17 แนวทางการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน

ที่มา : ประมวลข้อมูลจากทั้งสามสถานประกอบการ

## 2. การร่วมมือกับภาคีเครือข่าย

การร่วมมือกับภาคีเครือข่าย เป็นองค์ประกอบแห่งความสำเร็จที่มีร่วมกันของบริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท สยามแชมเปอร์เมต จำกัด ทั้งสองสถานประกอบการต่างให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 บริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด มีแนวคิดที่ต้องการจะช่วยเหลือชุมชน เมื่อพบว่าวิธีที่สามารถทำให้ประชาชน รวมถึงผู้ด้อยโอกาส มีชีวิตที่ดีขึ้นได้ ด้วยการดำเนินโครงการดูแลผู้สูงอายุ และมอบทุนการศึกษา จึงได้พยายามหาแนวทางที่จะขับเคลื่อนโครงการให้ได้ โดยเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มาร่วมดำเนินโครงการ ซึ่งจะทำให้ผลของโครงการชัดเจนมากกว่า ดำเนินการโดยลำพัง ซึ่งคุณวีรฉัตร พาทีชอบ (นามสมมติ) ผู้รับผิดชอบงาน CSR ของบริษัท ได้กล่าวถึงที่มาของการสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคีเครือข่าย ดังนี้

“...เราไม่ยากทำแค่การบริจาค หรือให้เงินไปอย่างเดียว เราอยากจะทำว่าจะช่วยอะไรเค้าได้บ้าง พอได้คุยกันแล้วว่ามีแนวทางแบบนี้ งานของบริษัทก็จะเลิกไป ที่จะทำแต่บริจาค หรือมอบทุน ประกอบกับที่เราได้เห็นในสายงาน เช่น โรงพยาบาล หรือส่วนอื่นทำงานคล้ายกัน แต่ต่างคนต่างทำ คุณก็เลยมีความคิดที่อยากจะเอามารวมกันให้ทำงานร่วมกัน จะได้ทำงานตรงจุด ก็เลยเกิดการรวมกลุ่มของบริษัทกับหน่วยงานต่าง ๆ เริ่มแรกที่เราเริ่มเสนองาน ก็มีโดน reject เราเลยเข้าหาผู้ใหญ่แต่ละฝ่าย ทั้งโรงพยาบาล พมจ. แล้วก็ได้เริ่มโครงการ หลากๆ หน่วยก็ไปลงเยี่ยมกับเรา ครั้งแรกๆ ที่ไป เดือนนึงไปสองครั้ง สามครั้ง จากที่เคยอยู่แบบพร้อมจะไปละ ไม่อยากอยู่เป็นภาระ ไม่ยอมสบตา พอไปบ่อยๆ จนเค้าเปิดใจ ก็เริ่มสุขภาพจิตดีขึ้น เริ่มมีการรอยยิ้ม เริ่มอาบน้ำแต่งตัวรอ เหมือนกับว่ามีคนใส่ใจดูแลเค้า เค้าก็ต้องใส่ใจดูแลตัวเองด้วยเหมือนกัน...” (วีรฉัตร พาทีชอบ นามสมมติ, สัมภาษณ์วันที่ 11 กันยายน 2560)

บริษัท ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานร่วมกับภาคีเครือข่าย เนื่องจากบริษัท ต้องการรวมศูนย์การช่วยเหลือผู้สูงอายุติดเตียงให้ร่วมกันทำงาน ทั้งที่แต่ละหน่วยงานมีภารกิจใกล้เคียงกัน จึงได้รวบรวมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มาทำงานร่วมกัน ซึ่งทำให้โครงการสามารถประสบความสำเร็จได้

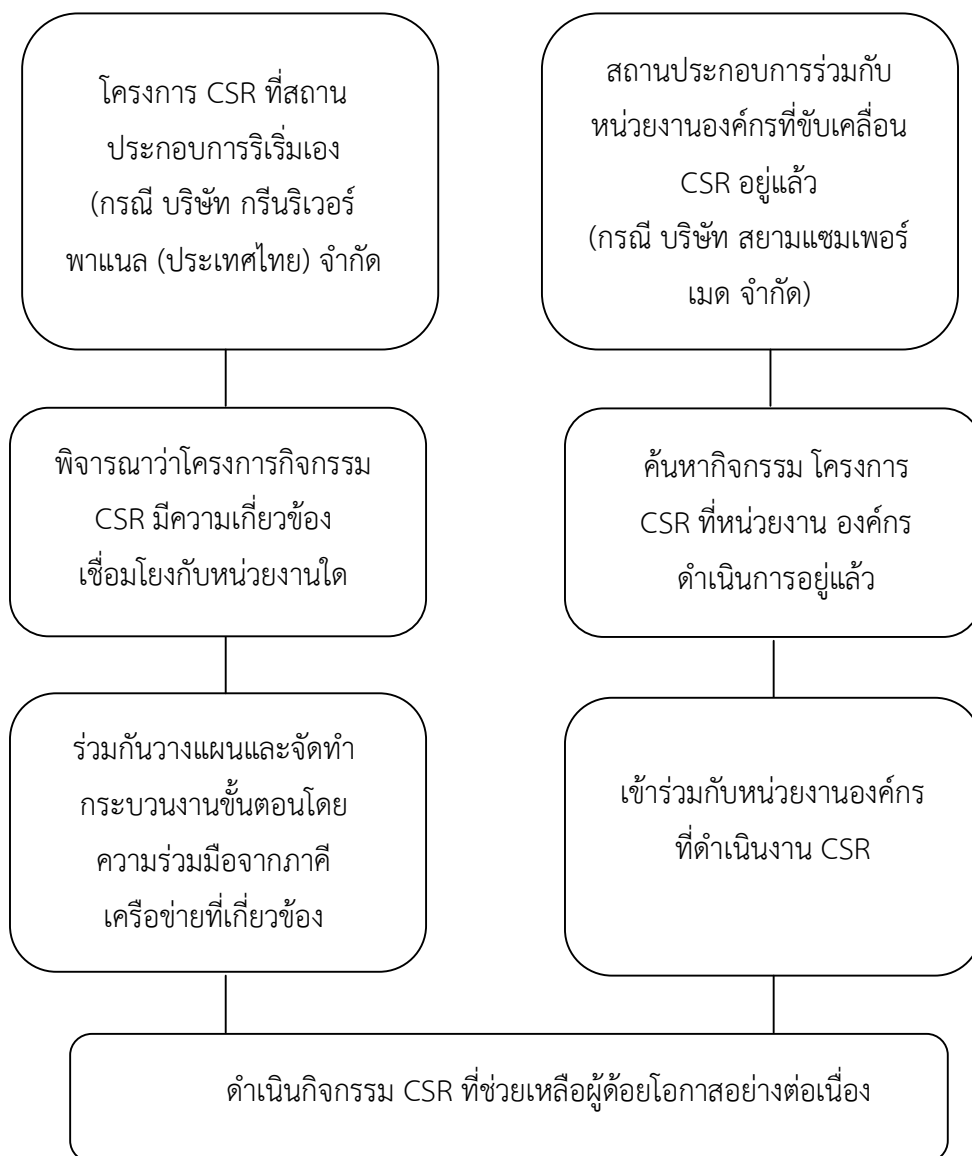
2.2 บริษัท สยามแชมเปอร์เมต จำกัด ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งในโครงการจ้างงานคนพิการในชุมชน รวมถึงโครงการ CSR อื่น ๆ ด้วย โดยในโครงการจ้างงานคนพิการในชุมชน นายณัฐพงศ์ พงษ์สุธีรุ่งเรือง (นามสมมติ) หัวหน้าส่วนอาวุโสสิ่งแวดล้อม ได้ให้สัมภาษณ์ดังนี้

“...บริษัทเป็นสมาชิกของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดสงขลา เข้าได้จัดประชุมในสภาอุตสาหกรรม ซึ่งทำโครงการร่วมกับมูลนิธินวัตกรรม แล้วก็เมืองคนพิการมารวมตัวกัน ทำโครงการจ้างงานคนพิการในนามสภาอุตสาหกรรม ร่วมกับสำนักงานพัฒนาสังคมฯ บริษัทโซติวิวัฒน์ฯ บริษัทไทยยูเนียนฯ ร่วมกันทำโครงการจ้างงานคนพิการ ก็จะมีโรงพยาบาลหาดใหญ่ เป็นลีดเดอร์ที่เป็นคนกลาง มีรายชื่อคนพิการ เค้าก็จะคัดเลือกส่งคนพิการให้บริษัทที่สนใจจะเข้าร่วมโครงการให้จ้างงานคนพิการ...”

บริษัท สยามแซมเพอร์เมต จำกัด ให้ความสำคัญกับการจ้างงานคนพิการอยู่แล้ว โดยได้จ้างคนพิการให้ทำงานในโรงงาน เมื่อได้เข้าร่วมกับการประชุมของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดสงขลา ที่ให้ความช่วยเหลือคนพิการด้วยการจ้างงาน ก็ให้ความสนใจ เข้าร่วมโครงการ และได้พัฒนารูปแบบให้คนพิการทำงานในหน่วยงาน องค์กร ที่ใกล้บ้านของคนพิการ จ้างคนพิการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยเป็นกิจกรรมที่เมืองคนต่าง ๆ สนับสนุน ขับเคลื่อนกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้โครงการดังกล่าว ประสบความสำเร็จได้ นอกจากโครงการจ้างงานคนพิการในชุมชนแล้ว สำหรับโครงการอื่นๆ บริษัทก็ได้สร้างการมีส่วนร่วมกับหน่วยงานองค์กร หรือผู้เกี่ยวข้องด้วย เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มูลนิธิรักษ์ป่า สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ภาคีเครือข่ายรักษ์คลองอู่ตะเภา ขึ้นอยู่กับกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน องค์กรใด ก็จะเชิญเข้ามาร่วมให้กิจกรรมนั้นๆ ประสบผลสำเร็จ

จะเห็นได้ว่าบริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล จำกัด และบริษัท สยามแซมเพอร์เมต จำกัด มีที่มาของการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายที่ต่างกัน โดยบริษัท สยามแซมเพอร์เมต จำกัด เป็นผู้คิดริเริ่มโครงการแล้วจึงเชิญชวนให้หน่วยงานองค์กร ภาคี เข้ามามีส่วนร่วม ในขณะที่บริษัท สยามแซมเพอร์เมต จำกัด ดำเนินโครงการจ้างงานคนพิการในชุมชน ซึ่งมีโรงพยาบาลหาดใหญ่ เป็นศูนย์กลาง ขับเคลื่อนกิจกรรม และบริษัทให้ความร่วมมือเพิ่มจำนวนการจ้างงานคนพิการอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ทั้งสองสถานประกอบการ มีการร่วมมือกับภาคีเครือข่ายจนทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

### แนวทางการร่วมมือกับภาคีเครือข่าย



### ภาพที่ 18 แนวทางการร่วมมือกับภาคีเครือข่าย

ที่มา : การวิเคราะห์ข้อมูลจากบริษัท กรีนริเวอร์ พาวเนล (ประเทศไทย) จำกัด และ  
บริษัท สยามแชมเปอร์เมต จำกัด

กรณีของบริษัท กรีนริเวอร์ พาวเนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นผู้ริเริ่มโครงการ จึงต้อง  
จัดทำกระบวนการ ขั้นตอน ด้วยการมีส่วนร่วมจากภาคีเครือข่าย ต้องมีการวางแผนการดำเนินงาน  
ซึ่งหากเกิดจากความร่วมมือจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ก็จะทำให้เกิดความยั่งยืน และมีความสิ้นเปลือง

ของกิจกรรม เป็นนำทรัพยากรและความเชี่ยวชาญของแต่ละหน่วยงานมาใช้ขับเคลื่อนกิจกรรม CSR ให้ประสบความสำเร็จ ในขณะที่บริษัท สยามแซมเพอร์เมต จำกัด ร่วมมือกับหน่วยงาน องค์กรที่มี การดำเนินงาน CSR อยู่แล้ว จึงสามารถเข้าร่วมได้ มีการสลับไหลของกิจกรรมตามขั้นตอนอย่างเนื่อง โดยที่บริษัท ไม่จำเป็นต้องออกแบบกิจกรรมใหม่ เหมาะสำหรับสถานประกอบการที่ต้องการ ดำเนินการ CSR แต่ยังไม่มีความรู้ในการดำเนินงาน โดยสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ทันที และปฏิบัติ ตามขั้นตอนที่มีอยู่แล้ว ทั้งนี้ ไม่ว่าจะริเริ่มกิจกรรมขึ้นเอง หรือร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานที่ทำอยู่แล้ว ทั้งสองแนวทางนั้น ก็สามารถประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ด้อยโอกาสได้

การดำเนินงาน CSR ของทั้งสามสถานประกอบการ เกิดจากภายใน เป็นความตั้งใจที่จะ ทำ CSR อย่างจริงจัง สอดคล้องกับแนวคิดของพิพัฒน์ ยอดพฤติการ (2559) ได้กล่าวถึง CSR เชิงกล ยุทธ์ที่มีองค์ประกอบสองส่วนสำคัญ ได้แก่ 1. การให้ความสำคัญกับความต้องการของสังคมหรือฝั่ง อุปสงค์ ที่มาจากการสำรวจความต้องการของสังคมหรือชุมชนในพื้นที่ที่ต้องการเข้าไปดำเนินงาน เป็น ลักษณะ Outside-In จะมีการพิจารณาถึงสภาพปัญหาของพื้นที่หรือประเด็นด้านสังคม เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพที่สูงกว่าการมอบเงินหรือสิ่งของ 2. การคำนึงถึงความเชี่ยวชาญขององค์กร ที่สามารถ นำไปใช้ตอบสนองในการแก้ไขปัญหาประเด็นสังคม เป็นการสำรวจความสามารถหรือสำรวจ ทรัพยากรที่องค์กรมี ว่าสามารถดำเนินกิจกรรม CSR ได้ดีเพียงใด เป็นลักษณะ Inside-Out จะทำให้ การทำงาน CSR เกิดประสิทธิภาพ หากพบว่าองค์กรขาดทรัพยากรหรือความเชี่ยวชาญ ก็ต้อง แสวงหาทรัพยากรจากภายนอก ให้เข้ามาเป็นหุ้นส่วน หรือ Partnership หรือมอบหมายให้หน่วยงาน ที่มีความเชี่ยวชาญภายนอกดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ไม่จำเป็นต้องดำเนินการเองโดยลำพัง ทั้งสอง องค์กรประกอบนี้จะทำให้เกิดทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งเป็นการดำเนินงาน CSR ในเชิงรุก ไม่รอให้เกิดปัญหาก่อนแล้วค่อยแก้ไข หรือทำโครงการที่เป็นการเยียวยา แต่เป็นการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต การผสมผสาน เชื่อมโยงระหว่าง Inside-Out และ Outside-In ก่อให้เกิดคุณค่าร่วมกัน (Shared Value) ระหว่าง ธุรกิจและสังคมไปพร้อมกัน ซึ่งส่งผลให้มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงาน CSR ในอนาคต

สำหรับการดำเนินงาน CSR ของสถานประกอบการ ทั้งสามแห่ง ได้แก่ บริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ และบริษัท สยามแซมเพอร์ เมต จำกัด มีลักษณะเป็น Inside-Out ซึ่งมาจากความต้องการที่จะดำเนินการภายในของบริษัทเอง ก่อน โดยสำรวจทรัพยากรและความเชี่ยวชาญของตนเอง ว่าทำกิจกรรมอะไรเพื่อสังคมได้บ้าง เมื่อยัง ขาดความเชี่ยวชาญก็ให้ภาคีเครือข่ายเข้ามาเป็น Partner มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน จากการที่ บริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด มีความปรารถนาจะช่วยเหลือชุมชนโดยเฉพาะกลุ่ม ผู้ด้อยโอกาส ที่เป็นผู้สูงอายุติดเตียง ถือเป็น Inside-Out แต่เมื่อยังขาดทรัพยากร และ ความเชี่ยวชาญ เช่น ความต้องการทางการแพทย์ หรือ ความรู้ด้านสังคมสงเคราะห์ ก็เชิญหน่วยงานที่



เกี่ยวข้องเข้ามาร่วมดำเนินการด้วย ในขณะที่โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ มีความต้องการที่จะช่วยเหลือสังคม ประกอบกับมีความเชี่ยวชาญอยู่แล้ว จึงสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องมีภาคีเครือข่ายร่วมมากนัก และบริษัท สยามแซมเพอร์เมต จำกัด มีความต้องการช่วยเหลือสังคมเช่นเดียวกัน แต่อาจยังมีความเชี่ยวชาญที่น้อยกว่าหน่วยงานที่ดำเนินการอยู่แล้ว คือโรงพยาบาลหาดใหญ่ ดังนั้น จึงได้ร่วมกับโรงพยาบาลหาดใหญ่ ดำเนินโครงการ CSR ในโครงการจ้างงานคนพิการในชุมชน

อย่างไรก็ตาม สถานประกอบการเหล่านี้ ก็ไม่ได้ดำเนินการในลักษณะที่เป็นแบบ Inside-Out เท่านั้น ยังได้ดำเนินการแบบ Outside-In ด้วย โดยบริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด ได้สำรวจ หาข้อมูลของพื้นที่ก่อนว่ามีสภาพปัญหาอะไรที่ชุมชนให้ความสำคัญและต้องการแก้ไข เมื่อทราบปัญหาแล้วก็ใช้ศักยภาพของสถานประกอบการ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันแก้ไขปัญหาของพื้นที่ สำหรับบริษัทกรุงเทพหาดใหญ่เอง ก็ได้เรียนรู้ถึงความต้องการของชุมชน และผู้รับบริการ ดำเนินโครงการ CSR ให้ตรงจุดในการรักษาผู้ป่วย ด้วยความเชี่ยวชาญที่ตนเองมีอยู่ นอกจากนี้ บริษัท สยามแซมเพอร์เมต จำกัด ก็มีการรับรู้สภาพปัญหาจากภายนอกชุมชนแล้วนำมาจัดทำเป็นโครงการ CSR

การดำเนินงาน ทั้ง Inside-Out และ Outside-In อย่างเชื่อมโยงกัน ของทั้งสามสถานประกอบการ จึงทำให้การดำเนินงาน CSR เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

### องค์ประกอบแห่งความสำเร็จที่พบในสถานประกอบการเพียงหนึ่งแห่ง

องค์ประกอบแห่งความสำเร็จที่พบในสถานประกอบการเพียงหนึ่งแห่ง ได้แก่ ความคิดและอุดมการณ์ที่คืนกำไรเพื่อสังคม การสื่อสารภายในองค์กรแบบบนลงล่างและล่างขึ้นบน การกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และการติดตามประเมินผลอย่างเอาใจใส่ สามารถวิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้

1. ความคิดและอุดมการณ์ที่คืนกำไรเพื่อสังคม ของบริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด

ที่มาของความคิดและอุดมการณ์ที่คืนกำไรเพื่อสังคม มาจากการนำองค์กร ของคุณยูเรเนีย หงษ์ (นามสมมติ) ผู้บริหารบริษัท ซึ่งเป็นชาวไต้หวัน ย้ายมาทำงานในพื้นที่อำเภอบางกล่ำ มาใช้ชีวิตอยู่ในแผ่นดินไทย จึงมีความตั้งใจที่จะตอบแทน โดยการทำเพื่อชุมชน ไม่ว่าจะต้องใช้เวลางบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร หรือการบริหารงาน ซึ่งคุณยูเรเนีย หงษ์ (นามสมมติ) พยายามลงพื้นที่อย่างต่อเนื่อง แม้ว่าจะงานจะยุ่ง จนทำให้ผู้สูงอายุคิดว่าคุณยูเรเนีย เป็นเหมือนลูกสาวคนหนึ่ง เมื่อมาเยี่ยมก็ดีใจ จะร้องไห้ รวมถึงนักเรียนที่บริษัท มอบทุนการศึกษาให้ ก็จะมีรู้สึกว่าได้เจอคุณยูเรเนีย นอกจากนี้ คุณยูเรเนีย หงษ์ ยังได้พยายามสื่อสารแนวคิดนี้ ไปยังบุคลากรให้ทุกคนคิด รู้สึก

เช่นเดียวกัน ซึ่งประสบความสำเร็จในด้านการสร้างความอบอุ่น ให้กับผู้สูงอายุ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน CSR ของบริษัท ที่ลงพื้นที่อย่างต่อเนื่อง เมื่อพบว่าผู้สูงอายุ ผอมลง ซึม พูดน้อย จะแสดงความกังวลอย่างเห็นได้ชัด โดยที่ผ่านมา ผู้สูงอายุที่ร่วมโครงการ ได้เสียชีวิตลงหลายราย เมื่อมีผู้สูงอายุอาการไม่ดี เจ้าหน้าที่ก็จะห่วงใยมาก เหมือนเห็นคนในครอบครัวไม่สบาย ดึงข้อความที่เจ้าหน้าที่พูดกับผู้สูงอายุ และผู้ดูแล ในขณะที่ผู้วิจัยลงพื้นที่สังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ดังนี้

“...ยาย สบายดีไม้คะ เป็นอะไรรีป่าวคะ ยายยิ้มให้เยอะๆนะ จะได้สดชื่น (หันไปถามผู้ดูแล) พี่ ทำไมยายผอมลง ยายไม่สบายรีป่าว กินยาแล้วยัง แกดูซึมๆ พูดน้อยกว่าครั้งที่แล้วนะ ถ้าไม่ดีขึ้นพาแกไปหาหมอนะ รอบหน้าจะมาเยี่ยมอีก...” เจ้าหน้าที่ยังคงพิมพ์กำกับตัวเอง และเจ้าหน้าที่อีกคนหนึ่งของบริษัท ด้วยความกังวล (แห่ม นามสมมติ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2560)

เจ้าหน้าที่ของบริษัท แม้จะได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบดำเนินงาน CSR แต่ก็ไม่ได้ทำเพียงเพราะเป็นภารกิจของตนเท่านั้น แต่มีใจที่จะดูแลผู้สูงอายุ มีความเป็นห่วงเป็นใย เหมือนห่วงคนในครอบครัว เมื่อผู้วิจัยสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับข้อมูลของผู้สูงอายุ สามารถตอบคำถามได้ทั้งหมด โดยไม่ต้องเปิดเอกสาร เจ้าหน้าที่จดจำรายละเอียดของผู้สูงอายุทุกคนได้เป็นอย่างดี แสดงถึงความใส่ใจต่อผู้สูงอายุ ถือว่าเป็นผู้บริหารบริษัท สามารถสื่อสารทำให้บุคลากรมีความคิดที่ต้องการค้นหาอะไรให้สังคมอย่างจริงจัง ผู้สูงอายุและครอบครัว สามารถรับรู้ และตอบรับกิจกรรมด้วยความยินดี และขอบคุณบริษัท

1. การสื่อสารภายในองค์กรทั้งแบบบนลงล่างและล่างขึ้นบน ของโรงพยาบาล  
กรุงเทพมหานครใหญ่

เป็นข้อค้นพบที่เป็นจุดเด่นของโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ ซึ่งกิจกรรม CSR ของโรงพยาบาล ซึ่งเจ้าหน้าที่และบุคลากรสามารถเสนอกิจกรรม CSR ได้ ดึงบทสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน CSR ของโรงพยาบาล ดังนี้

“...แนวคิดเรื่อง CSR ไม่ได้เกิดจากปัญหาแล้วถึงได้ทำ แต่มันขับเคลื่อนโดยธรรมชาติ ร่วมกันทั้งพนักงานและผู้บริหาร ถ้าทีมงานเสนอโครงการอะไรไป แจ้งผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการก็โอเค เป็นการสื่อสารแบบสองทาง ทำเป็นโครงการเสนอให้พิจารณาอนุมัติ ถึงได้มีกิจกรรม CSR ไม่ใช่แค่รักษาผู้ป่วย เพราะโรงพยาบาลเองก็มีนโยบายทำ CSR อยู่แล้ว แล้วบุคลากรก็มีความเป็นจิตอาสาในองค์กร พร้อมทั้งจะช่วยเหลือคนอื่น...” (สุนทรีย์ ทองทิพย์ นามสมมติสัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2560)

จะเห็นได้ว่าเนื่องจากโรงพยาบาลมีนโยบายที่ชัดเจนในการดำเนินงาน CSR ทำให้มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถเสนอกิจกรรมโครงการที่สามารถช่วยเหลือสังคมได้ เป็นการบริหารงานที่ยืดหยุ่น ไม่เพียงแต่กำหนดนโยบาย หรือแนวทาง โครงการให้บุคลากรปฏิบัติเท่านั้น ยังสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรด้วย เป็นการสนับสนุนของโรงพยาบาลที่ยินดีให้ความช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส นอกจากนี้ สำหรับโครงการผ่าตัดหัวใจ ที่ช่วยเหลือผู้ป่วยด้อยโอกาส โรงพยาบาลผนวกเข้ากับการดำเนินงานให้บริการปกติของโรงพยาบาล แต่เพิ่มขึ้นตอนในการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือ โรงพยาบาล เพื่อรับส่งต่อคนไข้ และเจรจาลดค่ารักษาพยาบาล ทำให้การดำเนินงาน CSR ไม่ได้เป็นกิจกรรมที่ยุ่งยาก หรือเพิ่มขึ้นตอนมากนัก แต่อาศัยการดำเนินงานปกติ และวัตถุประสงค์ที่มีประสิทธิภาพในการรักษา รวมถึงที่สำคัญอย่างยิ่งคือความเชี่ยวชาญของบุคลากรที่เห็นด้วยกับกระบวนการให้ความช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส หากโรงพยาบาลและบุคลากรไม่คิดเห็นร่วมกัน ก็จะไม่เกิดกิจกรรม CSR ดังกล่าว เป็นการสื่อสารภายในองค์กรที่สุดท้ายสามารถช่วยชีวิตของผู้ป่วยได้จำนวนมาก

## 2. การกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ของบริษัทสยามแชนเพอร์เมด จำกัด

ดังที่บริษัท สยามแชนเพอร์เมด จำกัด มีพัฒนาการของโครงการจ้างงานคนพิการ อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งเพิ่มจำนวนคนพิการที่ร่วมโครงการขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ซึ่งการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ก็มาจากการที่บริษัท มีนโยบายการดำเนินงาน CSR จึงได้มีการจัดองค์กร โดยพัฒนาโครงสร้างจากเดิมที่มีแผนก Human Resource เป็นคณะทำงาน CSR ที่แบ่งความรับผิดชอบให้กับคณะทำงานแต่ละคณะเป็นผู้ขับเคลื่อน ก็ยังได้มอบหมายบุคลากรให้รับผิดชอบโครงการจ้างงานคนพิการในชุมชนอย่างชัดเจน ทำให้มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีในกระบวนการ และสามารถพัฒนาโครงการได้ ปัจจุบันก็ยังมีแนวคิดที่จะพัฒนาโครงการด้วยการประเมินผล ที่ยังดำเนินการไม่ชัดเจนนัก เป็นการเพิ่มเติมกิจกรรมในส่วนที่ยังไม่เข้มแข็ง ผู้รับผิดชอบงานจึงเห็นถึงจุดแข็ง และจุดอ่อน ทำให้สามารถพัฒนางานได้ ดังบทสัมภาษณ์หัวหน้าส่วนอาวุโสสิ่งแวดล้อม อนุรักษ์ พงษ์สุธีรุ่งเรือง (นามสมมติ) ดังนี้

“...โครงการนี้มีคุณวุฒิไกร ที่เป็นผู้จัดการฝ่ายจ้างงานและทะเบียนประวัติ รับผิดชอบอยู่ เราก็ส่งคนพิการเข้าทำงานเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ผมก็ดูแลเรื่อง CSR อยู่ด้วย ปีหน้าเราจะมีแผนออกติดตามการทำงานของคนพิการ ไปเยี่ยมเคาท์ที่ทำงานเลย แล้วก็จะมีการประเมิน แต่เราก็เข้าใจดีว่าเคาท์เป็นคนพิการ ถ้าเป็นคนพิการที่ทำงานในโรงงาน เราจะกำหนดค่าเป้าหมายที่เคาท์ต้องทำให้ได้ เพราะอยู่ในโรงงาน ก็เหมือนพนักงานคนนึง เคาท์ก็ทำได้ตามเป้าหมาย แต่ถ้าคนพิการที่จ้างให้ทำอยู่ข้างนอก ก็ไม่ได้ซีเรียสเรื่องผลมาก ก็ให้หน่วยงานกับโรงพยาบาลหาผู้ใหญ่เคาท์ช่วยดูแล...” (อนุรักษ์ พงษ์สุธีรุ่งเรือง (นามสมมติ) สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2560)

### 3. การติดตามประเมินผลอย่างเอาใจใส่ ของบริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด

การดำเนินงาน CSR ของบริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด มีการจัดการ ในด้านการประเมินผลที่ชัดเจน เนื่องจากการนำองค์กรของผู้บริหารบริษัท ที่มีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือคืนกำไรให้กับสังคม มีความมุ่งมั่นอย่างจริงจังที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ด้อยโอกาสให้ดีขึ้น ดังนั้น จึงใช้การประเมินผลเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะพัฒนาทั้งกระบวนการดำเนินงาน และพัฒนาคุณภาพชีวิตกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งการประเมินผล จะทำให้รู้ว่าการดำเนินงานมีใกล้เคียงกับค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ ต้องพัฒนาอีกเท่าไร และอย่างไร บริษัทจึงมีผลการดำเนินงาน CSR ที่ชัดเจน การประเมินผลของบริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นสถานประกอบการที่มีการประเมินผลชัดเจนที่สุดในสามบริษัท ในขณะที่โรงพยาบาลกรุงเทพขนาดใหญ่ และบริษัท สยามแชมเปอร์เมต จำกัด อยู่ระหว่างการพัฒนากิจกรรมการประเมินผล ที่วางแผนจะดำเนินการในปีถัดไป ทั้งนี้ คุณหม่อม (คุณหม่อม (นามสมมติ) ผู้รับผิดชอบการลงพื้นที่เยี่ยมเยียนผู้สูงอายุติดเตียง ได้ให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“...ในส่วนของโครงการผู้สูงอายุเรามีการประเมินผลใหญ่ ประชุมรวมพาร์ทเนอร์ ทุกสี่เดือนเป็นภาพรวม เราเชิญหน่วยงานที่ร่วมลงพื้นที่กับเรามาประเมินผลด้วย มาดูว่าเศษไหนอยู่กลุ่มเดิม หรือพัฒนาดีขึ้น ส่วนของมอบทุนการศึกษาเราประเมินทุก Semester เราจะให้เด็กทุนส่งผลการเรียนมา เพราะทุกๆ กิจกรรมที่ทำ คุณยูจะเช็คอยู่ตลอดว่าทุกกิจกรรมเป็นยังไงบ้าง จะมาถกกันอยู่ตลอดว่าจะทำยังไง หรือเดินต่อไปยังไง ...” (คุณวีรฉัตร พาทีชอบ นามสมมติ สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2560)

การประเมินผลของบริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด มีรูปแบบการดำเนินงานที่ชัดเจน ซึ่งเริ่มจากการนำองค์กรของคุณยูเรเนี่ย หงษ์ (นามสมมติ) ผู้บริหารองค์กร ที่ให้ความสำคัญกับการดำเนินงาน CSR เมื่อมีการนำองค์กรที่ดี จึงเกิดการวางแผนการดำเนินงาน และการจัดองค์กรด้าน CSR อย่างเป็นระบบ รวมถึงการประเมินผลการดำเนินงานด้วยเช่นกัน ทำให้กิจกรรม CSR สามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างต่อเนื่องและสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสได้

## สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

### สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา และวิเคราะห์องค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และเก็บข้อมูลภาคสนามด้วยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 27 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบต่อสังคม การดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของสถานประกอบการ จำนวน 6 คน ผู้ด้อยโอกาสที่เข้าร่วมโครงการการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 11 คน และผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 10 คน ซึ่งผู้วิจัยกำหนดแนวทางในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเพื่อเป็นกรอบรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา ตลอดจนการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของสถานประกอบการ 3 แห่ง ได้แก่ บริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ และบริษัท สยามแซมเพอร์เมต จำกัด ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งเวลา สถานที่และตัวบุคคล พบว่า มีข้อมูลที่ตรงกัน จึงได้นำข้อมูลดังกล่าวมาจัดระเบียบและกลั่นกรองให้ได้ตามประเด็นที่ต้องการศึกษา และนำไปสู่การสรุป ติความวิเคราะห์ และตรวจสอบความถูกต้องตรงประเด็นของผลการวิจัย ทำให้สามารถสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

### 1. การจัดการการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา

#### 1.1 บริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด

การวิจัยกิจกรรมการมีส่วนร่วมความรับผิดชอบต่อสังคม ของบริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด ศึกษาใน 2 กิจกรรม ประกอบด้วย โครงการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งลงพื้นที่เยี่ยมเยียนและให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุติดเตียง และโครงการมอบทุนการศึกษา เป็นการมอบทุนให้กับนักเรียน เน้นกลุ่มเด็กด้อยโอกาส สำหรับการจัดการการมีส่วนร่วมความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด มีดังนี้

**1.1.1 การวางแผน** บริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด มีการวางแผนการดำเนินงาน ทั้งในระยะสั้น และระยะยาว อีกทั้ง ได้จัดทำเป็นปฏิทินการดำเนินงานรายไตรมาสด้วย ถือว่าเป็นการกำหนดนโยบายอย่างชัดเจน ทำให้การดำเนินงาน CSR สามารถเห็นผลได้ชัดเจน ทั้งนี้ ไม่ได้มีการวางแผนโดยลำพัง ยังแสวงหาความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายการดำเนินงาน เพื่อบูรณาการทรัพยากรร่วมกันใน 3 กลุ่มการทำงาน คือ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงาน ภาคท้องถิ่น ชุมชน และบริษัทเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานด้วย

**1.1.2 การจัดองค์กร** บริษัทกรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด ได้จัดตั้งแผนกเพื่อรองรับงานการมีส่วนร่วมความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงงานด้านสังคมอื่น ๆ ด้วย โดยใช้ชื่อว่า องค์กรการกุศล ทั้งนี้ เมื่อมีกิจกรรมพิเศษ ก็จะเปิดโอกาสให้บุคลากรจากฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือ ผู้สนใจ เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้วย

**1.1.3 การนำ CSR** ผู้บริหาร บริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด หลังจากที่ย้ายมาทำงานที่บริษัท ก็มอบนโยบายการดำเนินงาน CSR โดยมีความตั้งใจที่จะดำเนินงานเพื่อสังคม ในหลากหลายกิจกรรมทั้งที่เป็นกิจกรรมในชุมชนรอบบริเวณโรงงาน และกิจกรรมในพื้นที่ห่างออกไป ผู้บริหารให้ความสำคัญกับกลุ่มเป้าหมายในชุมชน เช่น กลุ่มผู้ด้อยโอกาส ที่เป็นผู้สูงอายุ ตติเตียง และเด็กและเยาวชน โดยศึกษาสภาพปัญหาของชุมชน พร้อมทั้งจัดกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหา นั้น เป็นความตั้งใจที่จะคืนกำไรให้กับสังคม ไม่หวังผลตอบแทน ทั้งในรูปของการลดหย่อนภาษี หรือ การสร้างภาพลักษณ์เพื่อชื่อเสียงของบริษัท นอกจากนี้ ผู้บริหารบริษัท ยังได้ถ่ายทอดแนวคิดการคืนกำไรสู่สังคม ให้กับบุคลากรในระดับปฏิบัติ ปลุกฝังแนวคิดให้ทำเพื่อสังคมอย่างจริงจัง ทำให้ทุกกิจกรรมสามารถเห็นผลลัพธ์ได้ชัดเจน นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของกลุ่มเป้าหมายได้

**1.1.4 การประเมินผล** บริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด มีการประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม สำหรับการดำเนินโครงการดูแลผู้สูงอายุ บริษัทได้ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่เป็นภาคีเครือข่ายการดำเนินกิจกรรม เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานมีระยะเวลาประเมินทุก 4 เดือน ทำให้สามารถเห็นความเปลี่ยนแปลงของผู้สูงอายุติดเตียงแต่ละคน สามารถเฝ้าระวัง และสนับสนุนให้การรักษาผู้สูงอายุติดเตียงได้อย่างทันท่วงที สำหรับโครงการมอบทุนการศึกษา บริษัท จะใช้วิธีการประเมินผลจากผลการเรียนของนักเรียนที่ได้รับทุนการศึกษา โดยจะแบ่งมอบทุนการศึกษาออกเป็นสองครั้ง ทุกครั้งก่อนที่จะมีการมอบทุนจะให้ครูที่ทำหน้าที่ดูแลเด็กที่ได้รับทุนการศึกษาส่งผลการเรียน และประเมินผลการเรียน เพื่อติดตาม ให้เกิดผลลัพธ์ด้านการศึกษา ที่ต้องการจะพัฒนาคุณภาพชีวิตของเด็กนักเรียนทุน ให้เกิดความมั่นใจว่าเด็กที่ได้รับทุนจะสามารถได้รับความรู้จากการศึกษาซึ่งจะส่งผลต่อไปในอนาคต นำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่าเดิมของนักเรียนที่ได้รับทุน

## 1.2 โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่

ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงการมีส่วนร่วมความรับผิดชอบต่อสังคม ในกิจกรรมผ่าตัดหัวใจให้กับผู้ป่วยด้อยโอกาส ของโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ ทำให้มีข้อค้นพบเกี่ยวกับการจัดการการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ดังนี้

**1.2.1 การวางแผน** โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ ได้จัดทำยุทธศาสตร์การดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม พร้อมทั้งได้กำหนดกิจกรรมให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์กลยุทธ์ และตัวชี้วัด ทำให้มีความก้าวหน้าในการดำเนินงาน

**1.2.2 การจัดองค์กร** โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ ได้จัดโครงการการดำเนินงาน CSR โดยให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบต่อเรื่อง CSR สังกัดฝ่ายสื่อสารองค์กร หรือที่เรียกว่า ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ขึ้นตรงต่อผู้ช่วยผู้อำนวยการ มีบุคลากร จำนวน 10 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มงานย่อย ได้แก่ ประชาสัมพันธ์ Digital Marketing และ CSR ซึ่งเป็นการพัฒนาโครงสร้างให้มีความชัดเจน ส่งผลต่อการดำเนินงานที่มีความชัดเจนมากขึ้น

**1.2.3 การนำ CSR** ผู้บริหารของโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ให้ความสำคัญกับการดำเนินงาน CSR โดยกำหนดเป็นนโยบาย ให้เจ้าหน้าที่วางแผนจัดทำยุทธศาสตร์การดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากนี้ โรงพยาบาลเครือข่ายของบริษัทกรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด จึงได้รับนโยบายในการดำเนินงาน CSR ไปปฏิบัติ ภายใต้การนำของผู้บริหารโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ ในขณะที่เดียวกันก็เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนวคิดและกิจกรรมการดำเนินงาน CSR เป็นการสื่อสารทั้งจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน

**1.2.4 การประเมินผล** แม้ว่าโรงพยาบาลจะยังไม่มีผลการประเมินผลการดำเนินงาน CSR อย่างชัดเจนที่ผ่านมามาอาศัยการประเมินความพึงพอใจ Net Promoter Score โดยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผลคะแนนปรากฏว่า โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ได้คะแนนลำดับดีที่สุดในโรงพยาบาลด้วยกัน อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ มีแผนที่จะจัดทำประเมินที่ใช้เครื่องมือของตนเองในปีถัดไป

## 1.3 บริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด

บริษัท ได้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือคนพิการโดยการจ้างงานคนพิการในชุมชน ซึ่งมีพัฒนาการจากที่มีการจ้างงานคนพิการเพียงไม่กี่คนในโรงงานเท่านั้น ได้ขยายไปสู่การจ้างงานในชุมชน ทำให้คนพิการได้รับประโยชน์อย่างมาก จากกิจกรรมดังกล่าว มีการจัดการการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ดังนี้

**1.3.1 การวางแผน** บริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด เป็นหนึ่งในบริษัทในเครือของบริษัทศรีตรัง แอโกรอินดัสทรี จำกัด ซึ่งได้มอบนโยบายการดำเนินงาน CSR ให้แก่บริษัทในเครือ นอกจากนี้ บริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด ยังกำหนดนโยบายในการดำเนินงาน CSR ของบริษัท

เองด้วย แล้วบริษัทจึงได้นำนโยบายจากทั้งบริษัทแม่และของบริษัทเองไปวางแผนการดำเนินงาน CSR ของบริษัท ซึ่งจะจัดให้มีการประชุมเพื่อวางแผนการดำเนินงานอย่างชัดเจน ทั้งการวางแผน ในลักษณะภาพรวมการดำเนินงาน และการวางแผนการดำเนินงานในรายกิจกรรม

**1.3.2 การจัดองค์กร** บริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด ได้พัฒนารูปแบบโครงสร้าง การจัดองค์กร สำหรับการดำเนินงาน CSR โดยปัจจุบันอยู่ในรูปแบบของคณะกรรมการ CSR ที่มีความชัดเจน แต่งตั้งอย่างเป็นทางการ มีลายลักษณ์อักษร และเอกสารการดำเนินงานที่ชัดเจน มีการวางแผน กำหนดเป้าหมายและงบประมาณ นอกจากนี้ยังมีคณะกรรมการย่อยใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน ด้านสิทธิมนุษยชน ด้านการปฏิบัติด้านแรงงาน ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการดำเนินงานอย่างเป็นธรรม และด้านผู้บริโภค อีกทั้งยังมีการกำหนดผู้รับผิดชอบการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม CSR อย่างชัดเจน โดยเฉพาะกิจกรรมโครงการจ้างงานคนพิการในชุมชน ที่มีผู้ปฏิบัติรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง มีการส่งเสริมประสบการณ์ จึงทำให้มีผลการดำเนินงานที่ชัดเจน และไม่เพียงแต่มีการจัดองค์กรภายในเท่านั้น ยังมีการระดมความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายที่มีความชำนาญการดำเนินงานเกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการอีกด้วย ทำให้โครงการสามารถขับเคลื่อนได้ง่ายยิ่งขึ้น

**1.3.3 การนำ CSR** ผู้บริหารของบริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด ได้มอบนโยบาย การดำเนินงานให้กับบุคลากร และเปิดโอกาสให้คณะกรรมการแต่ละด้าน ได้มีส่วนร่วมคิด ร่วมเสนอ กิจกรรมที่เป็นการดำเนินงานในแต่ละด้านที่รับผิดชอบ แต่ถ้าเป็นกิจกรรมที่ต้องใช้กำลังคนที มากกว่าปกติก็จะระดมความร่วมมือจากบุคลากรที่อยู่นอกกลุ่ม ภายใต้การกำกับของแต่ละด้าน ถือว่าเป็นการนำที่มีความยืดหยุ่น และสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วม

**1.3.4 การประเมินผล** แม้ว่าบริษัทจะยังไม่มีผลการประเมินผลการดำเนินงาน CSR อย่างเป็นทางการ แต่มีการผู้ดูแลคนพิการ ที่เป็นหัวหน้าควบคุมการทำงานของคนพิการในสถานที่ที่ คนพิการเข้าทำงาน มีหน้าที่ทั้ง ควบคุมดูแลการทำงาน ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน อีกทั้ง เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลหาดใหญ่ยังทำหน้าที่กำกับการทำงานของคนพิการและรายงานไปยังบริษัท สยามแชนเพอร์เมตจำกัด ทั้งนี้ สาเหตุที่การประเมินผลยังไม่มีผลการประเมินผลที่ชัดเจน เนื่องจากคน พิการทำงานในพื้นที่ที่ไกลจากโรงงาน บางคนทำงานอยู่ต่างจังหวัด ทำให้ต้องใช้บุคลากรและ งบประมาณที่เพิ่มขึ้น ยากต่อการติดตามประเมินผล ทั้งนี้ บริษัทได้วางแผนจะพัฒนาการ ประเมินผล โดยเริ่มจากคนพิการทำงานในพื้นที่ใกล้เคียง รวมถึงอำเภอที่อยู่ใกล้เคียงก่อน และจึงจะ ขยายพื้นที่ในการประเมินผล ต่อไป



2. องค์กรประกอบแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา

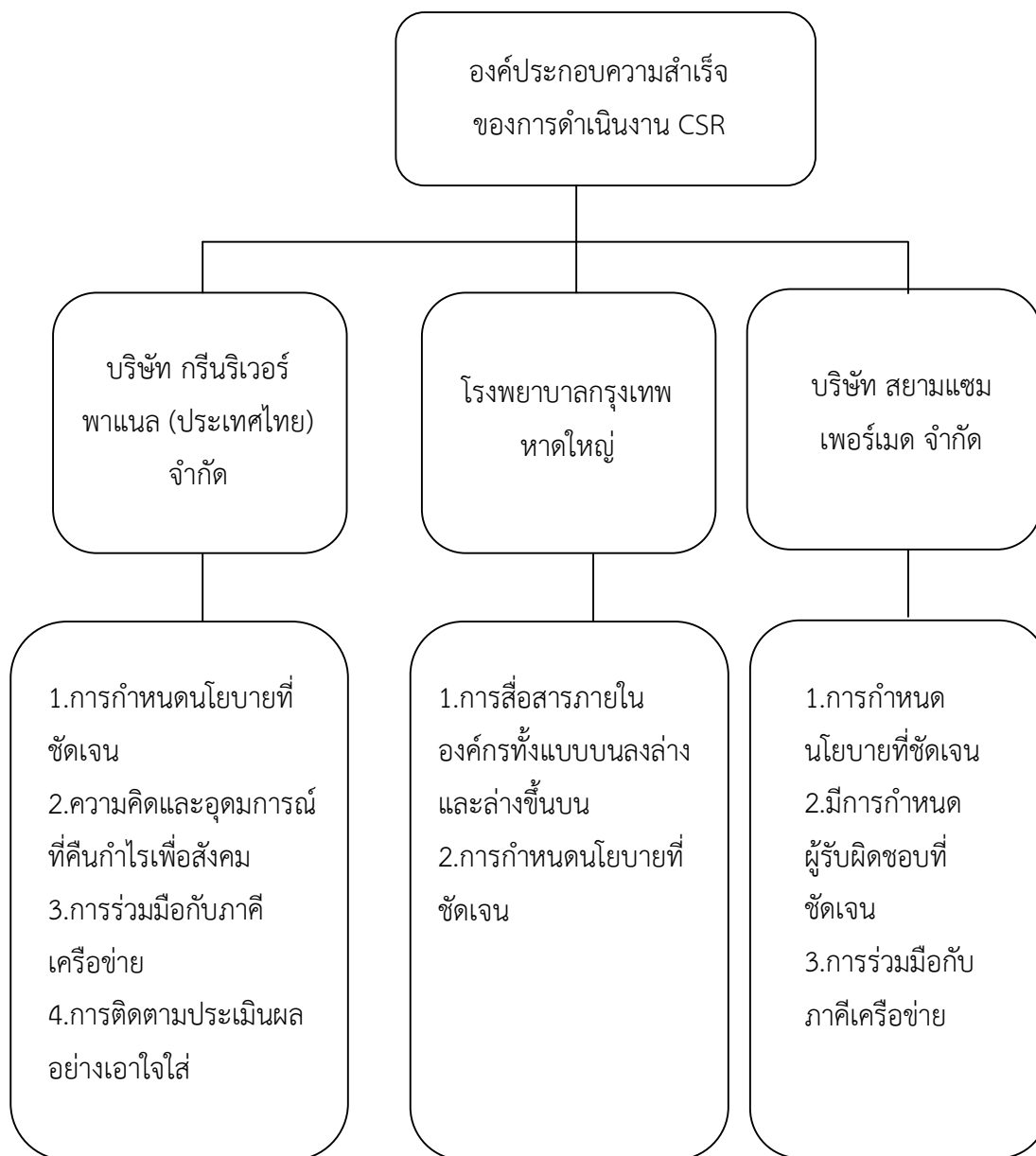
2.1 บริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด ลักษณะสำคัญของการดำเนินงาน CSR ของบริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด สามารถทำให้กิจกรรมประสบความสำเร็จ นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ด้อยโอกาสได้ มาจากองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ การกำหนดนโยบายที่ชัดเจน การดำเนินงานที่มีความคิดและอุดมการณ์ที่คืนกำไรเพื่อสังคม การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง และการติดตามประเมินผลอย่างเอาใจใส่

2.2 โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ ลักษณะสำคัญของการดำเนินงาน CSR ของโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ คือ การสื่อสารภายในองค์กรทั้งแบบบนลงล่าง และล่างขึ้นบน ถือว่ามีความยืดหยุ่นและสร้างการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน CSR และการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน โรงพยาบาลจึงมีพัฒนาการในการดำเนินงาน CSR นำไปสู่การประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสได้

2.3 บริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด การดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ประสบความสำเร็จ เนื่องจากมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน มีการกำหนดผู้รับผิดชอบต่อที่ชัดเจนและการร่วมมือกับภาคีเครือข่าย ทำให้สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการด้วยโครงการจ้างงานในชุมชน

องค์กรประกอบแห่งความสำเร็จของการดำเนินการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม CSR ที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสของทั้ง 3 สถานประกอบการ สามารถสรุปได้ตามแผนผังดังนี้

องค์ประกอบความสำเร็จของการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม



ภาพที่ 19 องค์ประกอบความสำเร็จของการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม

ที่มา : การวิเคราะห์ข้อมูลจากทั้งสามสถานประกอบการ

## อภิปรายผล

จากสรุปผลการศึกษาข้างต้น สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

### 1. บริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการวิจัยปัจจัยที่ทำให้การดำเนินการ CSR ประสบความสำเร็จนั้นเกิดจากการดำเนินงานที่มีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน มีความคิดและอุดมการณ์ที่ค้ำจุนไว้เพื่อสังคม การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง และการติดตามประเมินผลอย่างเอาใจใส่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ พิพัฒนา นนทนาธรณ์ (2553) ระบุการจัดการ CSR ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การนำด้าน CSR และการประเมินผล โดยจะเห็นได้ว่าปัจจัยความสำเร็จ ประการแรกนั้นผู้บริหารบริษัทมีความคิดและอุดมการณ์ที่ค้ำจุนไว้เพื่อสังคมซึ่งเป็นการนำด้าน CSR เป็นแรงจูงใจจากภายในที่ต้องการทำความดี ช่วยเหลือผู้ที่อยู่ในภาวะยากลำบาก เป็นอุดมการณ์ของผู้บริหารบริษัทที่เข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการในทุกขั้นตอน ให้ความสำคัญ และตระหนักถึงการดำเนินการ CSR โดยไม่หวังผลตอบแทน ผู้บริหารบริษัทมองว่ากลุ่มเป้าหมายผู้สูงอายุติดเตียงเป็นครอบครัว เมื่อครอบครัวมีปัญหาที่ต้องรีบไปหา แม้จะงานจะยุ่ง หรือ ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการไปเยี่ยมเยียน เพราะเป็นเหมือนครอบครัวเดียวกัน รวมไปถึงเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสที่บริษัท ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษา จึงได้มอบทุนการศึกษาแก่นักเรียนด้วยโอกาส เพื่อลดความเสี่ยงที่จะต้องออกจากโรงเรียนกลางคัน นักเรียนที่ได้รับทุนก็สามารถมีเงินใช้จ่ายสำหรับการศึกษา ลดภาระของครอบครัว นอกจากนี้จะพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักเรียนด้วยโอกาสแล้ว ยังส่งผลไปถึงครอบครัวอีกด้วย อีกทั้งยังสื่อสารไปยังพนักงานภายในองค์กรให้ยึดถือในแนวทางเดียวกัน สำหรับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เป็นการจัดองค์กรที่มีโครงสร้างแผนกที่รับผิดชอบ CSR และแบ่งหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน เชิญชวนบุคคลภายนอกเข้ามาร่วมด้วย หลังจากที่มีทั้งการนำอย่างเข้มแข็งด้าน CSR โดยผู้บริหารบริษัท และการจัดโครงสร้างองค์กรแล้ว บริษัทยังได้มีการวางแผนการดำเนินงาน CSR ที่มีทั้งระยะสั้น และระยะยาว รวมถึงได้จัดทำเป็นปฏิทินการดำเนินงานรายไตรมาสด้วย สำหรับการติดตามประเมินผล สอดคล้องกับการประเมินผล ในโครงการดูแลผู้สูงอายุ มีการติดตามความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง และบริษัทมีการประเมินผลที่ชัดเจน เป็นประจำทุกสี่เดือน ไม่ได้เป็นการประเมินภายในเท่านั้น แต่เป็นการประเมินร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาถึงการดำเนินงานในห้วงเวลาที่ผ่านมา ว่าผู้สูงอายุแต่ละรายมีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร จะพัฒนาอย่างไรได้อีกบ้าง และโครงการมอบทุนการศึกษา ที่จะมีการประเมินผลการเรียนอย่างต่อเนื่อง ก่อนมอบทุนการศึกษาครั้งถัดไป

สำหรับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุติดเตียง จากผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุติดเตียงมีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตมากขึ้น โดยผู้สูงอายุรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ได้รับการ

ดูแลเอาใจใส่ สามารถป้องกันภาวะแทรกซ้อนของโรค อีกทั้งครอบครัวของผู้สูงอายุมีความอบอุ่นมากขึ้น เนื่องจากได้รับการดูแลจากครอบครัว ซึ่งครอบครัวจะได้นำความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุจากคณะที่มาเยี่ยมเยียน ทำให้มีสุขภาพกายและใจที่ดีขึ้น ทั้งสองประเด็นสอดคล้องกับแนวคิดการดำเนินงานของสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (2553) ระบุถึงการป้องกันภาวะแทรกซ้อน ควบคุมอาการ ลดภาวะทุพพลภาพ และเสียชีวิตอย่างสงบสุข นอกจากนี้ ผู้สูงอายุมีความมั่นคงในการดำรงชีวิตมากขึ้น ในประเด็นของการที่บริษัทเข้ามาจ้างงาน หรือเสริมรายได้ให้กับคนในครอบครัวของผู้สูงอายุ เนื่องจากช่วยให้มีรายได้ที่แน่นอน เพื่อที่จะนำรายได้มาจุนเจือครอบครัว หรือไม่เกิดความเครียดที่จะดูแลผู้สูงอายุ ประกอบกับได้รับการปรับสภาพที่อยู่อาศัย และยังได้รับการดูแลจากชมรมผู้สูงอายุ ที่เป็น Care Giver อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการดำเนินงานฟื้นฟูสมรรถภาพโดยชุมชน หรือ CBR (มยุรี ผิวสุวรรณ, 2556) เป็นการดูแลผู้สูงอายุจากทุกภาคส่วนในชุมชน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยพฤติกรรมการส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุ อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร (จารี ศรีปาน, 2554) ได้แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุอำเภอหลังสวน ที่เข้าร่วมกิจกรรมของชมรมมีการรับรู้สุขภาพ และมีพฤติกรรมการส่งเสริมสุขภาพส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีถึงดีมาก แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุติดเตียง ควรมีปฏิสัมพันธ์จากบุคคลภายนอก ได้รับความรู้ในการดูแลสุขภาพ และมีกิจกรรมสุขภาพ ดังที่ผู้สูงอายุติดเตียงที่ร่วมโครงการของบริษัทกรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด ได้รับความรู้ การตรวจสุขภาพ วิธีการดูแลสุขภาพจากบริษัท รวมถึงหน่วยงานองค์กรที่ร่วมลงพื้นที่เยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ

ในขณะที่การดำเนินโครงการมอบทุนการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่องปัญหาการลาออกกลางคันของเยาวชนที่รับการศึกษาของมูลนิธิศุภนิมิตแห่งประเทศไทยจังหวัดสงขลา (ณัฐธัญญา พรรณรัตน์, ณัฐธัญญา พรรณรัตน์ กรัสโนย หวังรังสิมากุล และมณฑนา พิพัฒน์เพ็ญ , 2552) ที่ได้ระบุถึงสาเหตุของเยาวชนที่รับทุนการศึกษาชุมชนเมือง ประสบปัญหาที่มีส่งผลกระทบต่อการศึกษาต่อ คือ เรื่องรายได้ที่ต้องส่งเสียเลี้ยงดู จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสองคน ครอบครัวมีรายได้ไม่เพียงพอ แม้จะได้รับค่าใช้จ่ายสำหรับวัสดุอุปกรณ์การศึกษา ตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี แต่ก็ไม่เพียงพอ หากไม่ได้รับทุนอย่างต่อเนื่อง โอกาสที่จะต้องหยุดเรียนก็จะสูงขึ้นตามไปด้วย เป็นปัญหาสำคัญซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยข้างต้น

## 2. โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่

จากองค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของ โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ มีความสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของพิพัฒน์ นนทนาธรณ์ (2553) โดยโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ มีการวางแผน จัดทำยุทธศาสตร์และกำหนดกิจกรรมภายใต้ยุทธศาสตร์ และมีการตั้งหมายไว้อย่างชัดเจนว่าจะต้องได้รับรางวัลระดับประเทศ และได้รับรางวัลระดับเอเชีย เป็นการวางแผนไว้ล่วงหน้า และกำหนดผลลัพธ์ที่ชัดเจน ทำให้เกิดผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง การจัดองค์กร ที่มีโครงสร้าง กลุ่มงานชัดเจนในการ

รับผิดชอบ CSR แต่การดำเนินงาน แตกต่างจากสถานประกอบการอื่น เนื่องจากการสื่อสารภายในองค์กรทั้งแบบบนลงล่าง และล่างขึ้นบน เป็นการสื่อสารทั้งสองทาง สร้างความพึงพอใจต่อทั้งบุคลากรที่ต้องการจัดกิจกรรม CSR และผู้รับบริการ นำไปสู่ **การนำ CSR** ที่มีความยืดหยุ่น รับฟัง และสร้างการมีส่วนร่วมจากภายใน ในขณะเดียวกันก็มอบนโยบายการดำเนินงานสู่การปฏิบัติ อีกทั้งยังรับนโยบายจากบริษัทแม่ คือ บริษัทกรุงเทพดุสิตเวชการ การนำองค์กรที่ขับเคลื่อนทั้งนโยบายของบริษัทแม่ นโยบายที่กำหนดจากโรงพยาบาลเอง และรับฟังจากบุคลากร ถือเป็นจุดแข็งของโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ นำไปกำหนดเป็นนโยบายชัดเจน จึงส่งผลต่อการดำเนินงาน CSR ทำให้ประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ป่วยด้วยโอกาสได้ แต่ทั้งนี้ **การประเมินผล**ของโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ ยังไม่ได้ชัดเจน เต็มรูปแบบมากนัก จึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะต้องพัฒนาให้มีความก้าวหน้ามากขึ้น โดยมีการวางแผนที่จะจัดทำโครงการประเมินการดำเนินงานในปีถัดไป

### 3. บริษัท สยามแชนเพลอร์เมต จำกัด

บริษัท สยามแชนเพลอร์เมต จำกัด ได้ดำเนินโครงการจ้างงานคนพิการในชุมชน ซึ่งสอดคล้องแนวคิด ของ พัทธมน นนทนาธรรม (2553) ดังนี้ การวางแผนบริษัทมีการวางแผนในหลายระดับ ทั้งจากบริษัทแม่ คือบริษัทที่มอบนโยบายให้กับบริษัทในเครือให้ขับเคลื่อนการดำเนินงาน CSR และที่เป็นแผนงานจากบริษัทเอง เนื่องจากผู้บริหารของทั้งองค์กรแม่ และองค์กรเองให้ความสำคัญในการดำเนินกิจกรรม CSR ต้องการทำกิจกรรมเพื่อสังคมจึงได้มีแผนในหลายระดับ สำหรับการ**จัดองค์กร** ที่บริษัทมีการจัดองค์กรโดยการปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อรองรับการดำเนินงาน CSR ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และบริษัทสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้คนในองค์กรเข้าใจและมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม CSR สาเหตุเป็นเพราะบริษัทมีความต้องการที่จะทำกิจกรรมเพื่อสังคม เป็นการตอบแทนสังคมที่เป็นที่ตั้งของบริษัท บริษัทใช้ทรัพยากร บุคลากรเพื่อการพัฒนาชุมชน และได้เรียนรู้จากอดีตว่าการจัดองค์กรที่ผ่านมายังประสบกับอุปสรรค จึงปรับปรุงการจัดองค์กรให้ดีขึ้น รองรับการจัดกิจกรรม CSR อีกทั้งได้กำหนดผู้รับชอบการปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรมให้ชัดเจน จึงมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง สัมผัสประสบการณ์ ทำให้การดำเนินงาน CSR มีความชัดเจน นอกจากนี้ ยังได้รับความร่วมมือจากภาคีเครือข่าย ที่มีความชำนาญ สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จของโครงการอีกด้วย ทั้งนี้ **การนำด้าน CSR** มีการนำองค์กรจากบริษัทแม่ในการดำเนินกิจกรรม CSR และบริษัทนำนโยบายไปปฏิบัติตามการนำของบริษัทแม่ และผู้จัดการก็ได้แสดงบทบาทในการนำในองค์กร เนื่องจากผู้นำองค์กรมีความคิดที่จะดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม เป็นจิตสำนึกที่ดีของผู้บริหารองค์กรเอง อีกทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อบริษัท จึงได้มีการนำด้าน CSR ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และสุดท้าย**การประเมินผล**แม้ว่าบริษัทจะไม่มีผลการประเมินผลอย่างเป็นทางการ แต่มีผู้ดูแลคนพิการที่ทำหน้าที่ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลหาดใหญ่ยังทำหน้าที่กำกับการทำงานของคนพิการและรายงานไปยังบริษัทสยามแชนเพลอร์เมตจำกัด

ทั้งนี้ สาเหตุที่การประเมินผลยังไม่มีผลการประเมินผลที่ชัดเจน เนื่องจากคนพิการทำงานในพื้นที่ที่ไกลจากโรงงาน บางคนทำงานอยู่ต่างจังหวัด ทำให้ต้องใช้บุคลากรและงบประมาณที่เพิ่มขึ้น ยากต่อการติดตามประเมินผล ทั้งนี้ บริษัทได้วางแผนจะพัฒนาการประเมินผล โดยเริ่มจากคนพิการทำงานในพื้นที่ใกล้เคียง รวมถึงอำเภอที่อยู่ใกล้เคียงก่อน และจึงจะขยายพื้นที่ในการประเมินผล ต่อไป นอกจากนี้สอดคล้องกับแนวคิดของจินตวีร์ เกษมสุข (2559) ได้สรุปว่า การกำหนดแนวทางการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรสู่ความยั่งยืนนั้น ประเด็นสำคัญที่จะต้องให้ความสำคัญ คือ การบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเป็นระบบ (Responsibility Management) ซึ่งบริษัทได้ดำเนินการทั้งการวางแผน การจัดองค์กร และการนำด้าน CSR และการประเมินผล ต้องมีการดำเนินงานที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาสังคม (Social Development) เชื่อมโยงกับการมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement) ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. สำหรับสถานประกอบการที่อยู่ในขอบเขตการวิจัย สามารถพัฒนาการจัดการ CSR ได้ ซึ่งการดำเนินการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของสถานประกอบการ บางสถานประกอบการยังไม่ได้มีการติดตาม หรือการประเมินผลที่ชัดเจน อีกทั้งการประเมิน ของบางสถานประกอบการ ยังไม่ได้ให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามหรือประเมินผล เช่น บริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล (ประเทศไทย) จำกัด มีทั้งการติดตามประเมินผล แต่ยังไม่มีส่วนร่วมจากผู้แทนผู้สูงอายุ หรือผู้แทนครอบครัวผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโครงการ ซึ่งจะทำให้โครงการ มีความยั่งยืน และมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น รวมถึง โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่และบริษัท สยามแชนเพอร์เมต จำกัด ก็ยังไม่มีติดตามหรือประเมินผลที่ชัดเจน จึงสามารถพัฒนาในส่วนนี้ เพื่อให้โครงการสามารถแสดงผลลัพธ์ที่ชัดเจนมากขึ้น สอดคล้องตามแนวคิดของพิพัฒน์ นนทนาธรณ์ (2553) ที่การประเมินผล เป็นหนึ่งในสี่ประเด็นสำคัญที่จะทำให้การจัดการการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมประสบความสำเร็จ

2. สำหรับสถานประกอบการที่ต้องการดำเนินงาน CSR สามารถนำแนวทางของสถานประกอบการที่อยู่ในขอบเขตการวิจัย ไปใช้ได้ทั้งกิจกรรม รูปแบบ แนวทางการดำเนินงาน และการจัดการ CSR รวมถึงให้ความสำคัญกับองค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการจัดการ CSR เพื่อพัฒนา

คุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส จึงจะทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ โดยไม่จำเป็นต้องคิดกิจกรรมใหม่ หรือลดระยะทดลองดำเนินกิจกรรมใหม่ ให้ประสบความสำเร็จได้เร็วขึ้น

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ โดยการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นตัวแทนของสถานประกอบการ ผู้รับบริการ และผู้เกี่ยวข้อง เท่านั้น ไม่ได้รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มอื่น ๆ เช่น ผู้แทนชมรมผู้สูงอายุที่มีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ นักกายภาพบำบัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่จากที่ว่าการอำเภอในโครงการดูแลผู้สูงอายุของบริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล (ประเทศไทย) จำกัด หรือในโครงการจ้างงานคนพิการในชุมชน ของบริษัท สยามแชนเพอร์เมด จำกัด ยังไม่ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาถึง หน่วยงานองค์กรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสงขลา หรือสภาอุตสาหกรรมจังหวัดสงขลา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและเป็นแนวทางสำหรับสถานประกอบการที่ต้องการดำเนินกิจกรรมการมีส่วนร่วม รับผิดชอบต่อสังคม

### บรรณานุกรม

- กรมโรงงานอุตสาหกรรม. (2554). *กรมโรงงานอุตสาหกรรม ชูโครงการ CSR-DIW ส่งเสริมผู้ประกอบการโรงงาน อุตสาหกรรม ทำ CSR ตั้งเป้าปี 54 มีโรงงานเข้าร่วม 140 ราย*. ค้นเมื่อ 26 กุมภาพันธ์ 2560, จาก: <http://www.thaipr.net/government/339640>
- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2560). *การจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนคนพิการ*. ค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2560, จาก: <http://dep.go.th>
- กรมสรรพากร. (2560). *ประเภทภาษีอากร*. ค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2560, จาก: [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th)
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). *นโยบายเรียนดี เรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ*. ค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2560, จาก: <http://www.moe.go.th>
- กลุ่มงานพัฒนาระบบมาตรฐานแรงงาน สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2554). *แนวทางการปฏิบัติราชการในการกิจสำคัญของงานพัฒนาระบบมาตรฐานแรงงานที่หน่วยปฏิบัติต้องดำเนินการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554*. กรุงเทพฯ: กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน.
- กุสุมา โภทศ. (2555). *คุณภาพชีวิตของเกษตรกรชาวสวนยางในยุคเศรษฐกิจถดถอย : ศึกษากรณีจังหวัดสุราษฎร์ธานี และนครศรีธรรมราช*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- จักรพงษ์ เกะเย็น. (2554). *คุณภาพชีวิตผู้อยู่อาศัยในชุมชนของการเคหะแห่งชาติในเขตกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาโครงการเคหะชุมชนทุ่งสองห้อง อาคารแฝดตึก*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- จारी ศรีปาน. (2554). *พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุ อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร*. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา*. 6 (2), 123-130.
- จินตวีร์ เกษมสุข. (2559). *แนวทางการรับมือข้อบ่งชี้ขององค์กรสู่การดำเนินการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน*. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*. 8 (2), 261-271.
- จินตวีร์ เกษมสุข. *การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม*. (2559). ค้นเมื่อ 6 ธันวาคม 2559, จาก: <http://www.edupol.org>



### บรรณานุกรม (ต่อ)

- ฉัฐชัย มีชิ้นช่วง. (2553). *คุณภาพชีวิต คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาข้าราชการนายทหารประทวนในสังกัดกรมทหารปืนใหญ่ที่ 3*. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.
- ช่อทิพย์ แยมประชา และบุรินทร์ ต ศรีวงษ์. (2552). การทบทวนวรรณกรรมของความรับผิดชอบต่อธุรกิจต่อสังคมและตัวอย่างกรณีศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยาต่อสังคม. *วารสารไทยไกล่ชยนิพนธ์*. 4 (3), 97-120.
- โชติรัตน์ ศรีสุข. (2554). *กลยุทธ์การสื่อสารและการรับรู้รูปแบบโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- ฐานิกา หุ่นใจ. (2556). *ความรับผิดชอบต่อสังคมของเกษตรกรผู้ประกอบการฟาร์มสุกรในจังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- ณัฐธินิชา พรรณรัตน์, ณัฐธินิชา พรรณรัตน์ กรัสโนย หวังรังสิมากุล และมณฑนา พิพัฒน์เพ็ญ (2552). ปัญหาการลาออกกลางคันของเยาวชนที่รับการศึกษาของมูลนิธิศุภนิมิตแห่งประเทศไทยจังหวัดสงขลา. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์*. 1 (3), 130-144.
- นริศรา พึ่งโพธิ์สก และฐาศุภร์ จันประเสริฐ. (2555). *การสังเคราะห์งานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- นิภา วิริยะพิพัฒน์. (2552). *ก้าวทันกระแส CSR : ความพร้อมสู่มาตรฐาน ISO 26000*. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*. 3 (29), 193-205.
- บริษัท กรีนริเวอร์ พาแนล จำกัด. (2558). *องค์กรแผนงานเพื่อการกุศล*. ใน การประชุมคณะทำงานโครงการธุรกิจจิตอาสาพัฒนาสวัสดิการสังคมจังหวัดสงขลา CSR วันที่ 5 พฤศจิกายน 2558 ณ โรงแรมวีว่าจังหวัดสงขลา. สงขลา: สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา.
- ปิยะนารถ สิงห์ชู. (2557). *ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ*. *วารสารศรีปทุมปริทัศน์ ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. (14) 2, 121-128.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- พระราชตรี อุปสโม สุขสบาย. (2556). กระบวนการเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร  
ธุรกิจ: กรณีศึกษา วัดอโศการาม อาเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์  
พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลง  
กรณราชวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- พิพัฒน์ นนทนาธรณ์. (2553). การจัดการซีเอสอาร์. นนทบุรี: บริษัท ธิงค์บียอนด์ บุ๊คส์ จำกัด
- พิพัฒน์ นนทนาธรณ์. (2558). บทบาทของ CSR และวิสาหกิจเพื่อสังคมกับการแก้ปัญหาสังคม.  
Journal of Social Development. 17 (2), 13-34.
- พิพัฒน์ ยอดพฤติการ. จาก Strategic CSR สู่ Shared Value. (2559). ค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2560,  
จาก: <http://www.csvforum.com/article.html>
- ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2559). กิจกรรมเพื่อสังคม  
(SE). ค้นเมื่อ 26 พฤศจิกายน 2559, จาก: <http://ba.soc.swu.ac.th>
- มยุรี ผิวสุวรรณ ดารณี สุวพันธ์ วิไลภรณ์ โคตรบึงแก S.Karen Heinicke-Motsch Barney  
McGlade และปิยมาศ อุมัษเฐียร. (2556) CBR Guidelines ขององค์การอนามัยโลก ฉบับ  
ภาษาไทย (Community Based Rehabilitation). กรุงเทพฯ: พรีเมียม เอกซ์เพรส.
- มูลนิธิพัฒนางานผู้สูงอายุ. สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์. ค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2560, จาก:  
<https://fopdev.or.th>
- รัชณี สรรเสริญ. (2555). การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการโดยชุมชน: กลยุทธ์หลักเพื่อการดูแลคนพิการ.  
วารสารการพยาบาลและการศึกษา. (5) 1, 1-11.
- โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่. (2560). ข้อมูลโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่. ค้นเมื่อ 16 พฤศจิกายน  
2560, จาก: <https://bangkokhatyai.com>
- โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่. (2560). แผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อ  
สังคม. สงขลา: โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่.
- วรพรรณ เอื้ออาภรณ์. (2555). พัฒนาการซีเอสอาร์ในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บจก.ฟ้ารัตนะมงคล.
- ศศินันท์ วาสิน ฤเดช เกิดวิชัย และวรางคณา จันทร์คง. (2556) ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตคนพิการ  
ในจังหวัดนนทบุรี. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรม  
ราชูปถัมภ์. 7 (2), 83-96.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต เฉลิมพล แจ่มจันทร์ กาญจนา ตั้งชลทิพย์ และจรัมพร โห้ล้ายอง. (2555). ความหมายและตัวชี้วัดคุณภาพชีวิต การทำงานและความสุข. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สถาบันไทยพัฒนา มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2559). มาตรฐานแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000. ค้นเมื่อ 6 ธันวาคม 2559, จาก: <http://www.thaicssr.com>
- สถาบันไทยพัฒนา มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2559). ชนิดของกิจกรรม CSR. ค้นเมื่อ 6 ธันวาคม 2559, จาก: <http://www.thaicssr.com>
- สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม. (2551). รู้จักความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ CSR. เข้มทิศธุรกิจเพื่อสังคม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไอคอนพริ้นติ้ง.
- สถาบันพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน. (2556). แนวคิดเบื้องต้นและการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม. กรุงเทพฯ: สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. (2553) การจัดการเรียนรู้และสังเคราะห์แนวทางปฏิบัติในโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล แนวปฏิบัติในการบริการผู้สูงอายุ. นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข
- สำนักความร่วมมือด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมระหว่างประเทศ. (2559). การประชุมสหประชาชาติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและบทบาทของประเทศไทย. ค้นเมื่อ 6 ธันวาคม 2559, จาก: <http://oic.mnre.go.th>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). จำนวนนักเรียนที่ออกกลางคัน จำแนกตามระดับการศึกษาและสาเหตุ ปีการศึกษา 2549-2558. ค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2560, จาก: <http://social.nesdb.go.th>
- สำนักงานจังหวัดสงขลา. (2560). แผนพัฒนาจังหวัดสงขลา พ.ศ. 2561-2564. ค้นเมื่อ 27 มีนาคม 2560, จาก: [www.stg.songkhla.go.th](http://www.stg.songkhla.go.th)
- สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2558). ความมั่นคงของมนุษย์ประเทศไทย 2557. กรุงเทพฯ:สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา. (2558). องค์กรเพื่อการกุศล  
ในการประชุมคณะทำงานโครงการธุรกิจจิตอาสาพัฒนาสวัสดิการสังคมจังหวัดสงขลา  
CSR. สงขลา: สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา.
- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา. (2559). โครงการองค์กรธุรกิจ  
จิตอาสาพัฒนาสวัสดิการสังคมจังหวัดสงขลา. สงขลา:สำนักงานพัฒนาสังคมและความ  
มั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา.
- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา. (2559). รายชื่อสถานประกอบการ  
จังหวัดสงขลา ที่เข้าร่วมโครงการ CSR. สงขลา: สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ  
มนุษย์จังหวัดสงขลา.
- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา. (2559). การประชุมคณะกรรมการ  
ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมจังหวัดสงขลา ครั้งที่ 1/2560 . สงขลา: สำนักงานพัฒนา  
สังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา.
- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา. (2559). สถานประกอบการและส่วน  
ราชการที่ได้รับรางวัลการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมดีเด่น. ในการจัดมหกรรมการ  
ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม CSR วันที่ 20 กันยายน 2559 ณ โรงแรมบีพี สมิทธา รี  
สอร์ท จังหวัดสงขลา (หน้า 1-4). สงขลา: สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์  
จังหวัดสงขลา.
- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา. (2560). ยอดเงินสมทบที่รับจาก  
สถานประกอบการ. สงขลา: สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด  
สงขลา.
- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2556). 10 เรื่องควรรู้ สิทธิหลักประกันสุขภาพ. กรุงเทพฯ:  
สำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วม สปสช.
- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเขต 12 (2560). รู้จักสปสช. เขต 12. คันเมื่อ 20 พฤศจิกายน  
2560, จาก: <http://www.songkhlahealth.com>
- สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสงขลา. (2559). สถานประกอบการในจังหวัดสงขลา. ใน การประชุม  
คณะทำงานโครงการธุรกิจจิตอาสาพัฒนาสวัสดิการสังคมจังหวัดสงขลา CSR วันที่  
5 พฤศจิกายน 2558 ณ โรงแรมวีวาจังหวัดสงขลา (หน้า1-524). สงขลา: สำนักงาน  
อุตสาหกรรมจังหวัดสงขลา.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- สำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2553). คุณภาพชีวิตของคนไทย ปี 2553. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุดารัตน์ แผลวมัจฉะ และจำลอง โพธิ์บุญ. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคม: กรณีศึกษากลุ่มบริษัทอูเบะ (ประเทศไทย). วารสารร่มพฤษ์. 28 (2), 73-104.
- สุทธิศักดิ์ ไกรสรสุธาสินี. (2550). CSR มิติใหม่ในการบริหารธุรกิจ, วารสารสื่อพลัง. 15 (1).
- สุนทรีย์ ทองทิพย์. (2554). การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงพยาบาลกรุงเทพ หาดใหญ่. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนามนุษย์และสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- สุเมธ กาญจนพันธุ์ และสุวัฒนา วงษ์กะพันธ์. (2552). กลยุทธ์การบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ. วารสารการประชาสัมพันธ์และการโฆษณา. 2 (1), 115-144.
- สุวิณี วิวัฒน์วานิช และคณะ. (2551). โครงการสถานการณ์ความยากจนในผู้สูงอายุและรูปแบบการจัดการเพื่อส่งเสริมการมีคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- โสภณ พรโชคชัย. (2555). CSR Thailand 2012. วารสารเศรษฐกิจ ฉบับพิเศษ. ฉบับพฤศจิกายน.
- เอี่ยมพร หลิมเจริญ. (2555). เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ. วารสารการวัดผลการศึกษา. 17 (1), 17-29.

### บุคลากรกรม

- คุณครูกรรณิการ์ณ (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่โรงเรียนบ้านคลองนกกระทุง ตำบลท่าช้าง อำเภอบางกล่ำ จ.สงขลา. เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2560.
- ณัฐพงศ์ พงษ์สุธีรุ่งเรือง (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่ร้าน Inter Cake. อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2560.
- ด.ญ.ปาริชาติ (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่โรงเรียนบ้านคลองนกกระทุง ตำบลท่าช้าง อำเภอบางกล่ำ จ.สงขลา. เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2560.
- ด.ญ.อุธิชา (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่โรงเรียนบ้านคลองนกกระทุง ตำบลท่าช้าง อำเภอบางกล่ำ จ.สงขลา. เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2560.
- น้องหญิง (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุและผู้พิการวัดยูงทอง อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2560.
- นางหมะ อาหะรัม (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่บ้านนายหมัด อาหะรัม (นามสมมติ). อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2560.
- นายหมัด อาหะรัม (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่บ้านนายหมัด อาหะรัม (นามสมมติ). อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2560.
- นุท (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่บ้านยายหนึ่ง (นามสมมติ). อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2560.
- ป้าแซ่ซี่ (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่บ้านยายหนึ่ง (นามสมมติ). อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2560.
- พี่นวด (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่บ้านยายห้า (นามสมมติ). อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2560.
- พี่บัว (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่บ้านยายสี่ (นามสมมติ). อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2560.
- พี่รี (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2560.
- พี่สาว (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่บ้านยายสาม (นามสมมติ). อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2560.

### บุคลากรกรม (ต่อ)

- มารุต ลอยผา (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2560.
- มนิร ใจดี (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์) รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดสงขลา อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2560.
- ยายสอง (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่บ้านยายสอง (นามสมมติ). อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2560.
- ยายสาม (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่บ้านยายสาม (นามสมมติ). อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2560.
- ยายสี่ (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่บ้านยายสี่ (นามสมมติ). อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2560.
- ยายหนึ่ง (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่บ้านยายหนึ่ง (นามสมมติ). อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2560.
- ยายห้า (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่บ้านยายห้า (นามสมมติ). อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2560.
- ยูเรเนีย หงษ์ (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่บริษัทกรีนริเวอร์ พาเนล จำกัด. อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2560.
- วีรฉัตร พาทีชอบ (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่บริษัทกรีนริเวอร์ พาเนล จำกัด. อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2560.
- วุฒิไกร สุริยะไพบุลย์วัฒนา (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์) รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์) ที่ร้าน Inter Cake. อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2560.
- สะใภ้ (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่บ้านยายสอง (นามสมมติ). อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2560.
- สุนทรีย์ ทองทิพย์ (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2560.
- สุพจน์ ยศชู (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2560.
- หม่อม (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่บริษัทกรีนริเวอร์ พาเนล จำกัด. อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2560.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
บทความนำเสนอในที่ประชุมสัมมนาระดับนานาชาติ



## Siam Sempermed, Co., Ltd.'s Corporate Social Responsibility for Improving Quality of Life among People with Disabilities

1. Rashaya Sani, M.A. student in Human and Social Development, Prince of Songkla University, rashaya\_v@hotmail.co.th
2. Kanda Janyam, Ph.D, Assistant Professor, Dean of Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University, Hat Yai, kanda.j@psu.ac.th
3. Kettawa Boonprakarn, Ph.D., Assistant Professor, Department of Educational Foundation, Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University, Hat Yai, kettawa@hotmail.com

### Abstract

The objective of this article is to investigate Siam Sempermed, Co., Ltd.'s corporate social responsibility (CSR) for improving quality of life among people with disabilities. Data for this qualitative study were collected through observation and in-depth interviews with six informants consisting of two employees responsible for CSR of the company, two people with disabilities who participated in the Employment of People with Disabilities Program, and two government officials involved in supporting employment of people with disabilities. The data were classified according to topics in the study, interpreted, and presented with analytical description. The study found that the company's CSR was carried out systematically from forming policy, to setting the procedure, organizing the work structure assigning responsibilities to each section, and assigning persons responsible for organizing CSR activities. The company employs a total of 45 people with disabilities who work for the company, and for other organizations. Three of them work in the company factory and 42 work for other organizations in the communities where they live. The employment procedure starts from coordinating with and asking Hat Yai Hospital to interview and select people with disabilities, and contact the companies or organizations in the community that would take people with disabilities to work for them, and to find one employee in each of the companies or organizations to be a mentor who reports the outcomes to Siam Sempermed every 15 days. The results of employing people with disabilities are that they earn income to support themselves. This is a change from the past when they were neglected and were also burdens on their families. Being employed promotes self-esteem. These are considered as sustainable improvements of the quality of life among people with disabilities.

**Keywords:** Corporate social responsibility (CSR), improving quality of life among people with disabilities



The 9<sup>th</sup> International Conference on Humanities and Social Sciences  
 "Challenges in the 21<sup>st</sup> Century: Sustainable Development in Multicultural Societies"  
 (Proceedings)

### Background

Enterprises, factories and private businesses are required to carry out activities showing their social responsibility, especially in the environmental aspect which has been recognized worldwide including Thailand. At present, business establishments are interested in conducting social responsibility activities not only in the environmental aspect but also in improving quality of life of the underprivileged and the disabled as can be seen in public relations news such as news about scholarship presentation and school lunch project for students in remote areas. In Songkhla Province, there are 8,709 registered business establishments ranging from small-sized stores to large factories (Songkhla Provincial Industry Office, 2016). To date, many of them have seriously conducted CSR activities including improving people's quality of life. Even though, it is only the beginning of CSR for this aspect, some business establishments have improved quality of life of the underprivileged making their lives better with income to support themselves and their families, changing their being burdens on their families to being strength for their families and society.

Thus, CSR is an important mechanism that helps solving problems for this group of people, fulfills the work of government organizations responsible for social work. According to a survey conducted by Songkhla Provincial Development and Human Security Office in which 900 business establishments were randomly chosen for the survey out of the registered 8,709 business establishments in the province, and 52 were found to be interested in carrying out CSR activities (Songkhla Provincial Social Development and Human Security Office, 2016) while 33 were found to have been awarded prizes for outstanding CSR performance (Songkhla Provincial Social Development and Human Security Office, 2016). Among the 33 establishments, Siam Sempermed, Corp., Ltd., is a factory that gives importance to CSR, especially for improving quality of life of people with disabilities. The company is situated at No. 110, Village No.8, Kanchanawanit Road, Hat Yai District, Songkhla Province; it was established in 1989 and has been in operation, manufacturing latex and nitrile examination and protective gloves for medical and non-medical segments for 28 years and now has 3,800 employees from Thailand, Myanmar, Laos and Cambodia. The company employs a total of 45 people with disabilities: three to work in the company's



The 9<sup>th</sup> International Conference on Humanities and Social Sciences  
 "Challenges to the 21<sup>st</sup> Century: Sustainable Development in Multicultural Societies"  
 (Proceedings)

own factory, and 42 to work for other organizations in their neighborhood such as the Sub-district Health Promotion Hospital and Office of the Non-formal and Informal Education (NFE). The company has performed this aspect of CSR continuously.

This phenomenon prompted the researcher to conduct this study to find out how Siam Sempermed, Corp., Ltd. has performed CSR in employing people with disabilities to improve their quality of life. Then data obtained from this study would be proposed to organizations related to improving quality of life of disabled people so that the study results could be applied in formulating policy, and organizing for related organizations to initiate CSR activities in their respective organizations.

#### **Objectives/Research Questions**

The current study aims to explore Siam Sempermed, Corp., Ltd.'s corporate social responsibility (CSR) operations for improving quality of life among people with disabilities

#### **Definitions of terms**

Corporate social responsibility (CSR) refers to the role that a business organization plays in society in terms of economy, society and environment to show a good image of the organization, and to show that the organization realizes morality and ethics contributing to sustainable social development. In this case, it refers to CSR conducted by Siam Sempermed, Corp., Ltd. through its Employment of People with Disabilities Program.

Improving quality of life of people with disabilities refers to satisfaction with life among disabled people who participate in Siam Sempermed, Corp., Ltd.'s Employment of People with Disabilities Program. The satisfaction includes physical, mental, social, and environmental satisfaction, happy life, sufficient income, warm family, and life security as a result of participation in the Employment of People with Disabilities Program.

#### **Research Methodology**

This qualitative research investigated Siam Sempermed, Corp., Ltd.'s CSR operations for improving quality of life of people with disabilities. This corporate was



The 9<sup>th</sup> International Conference on Humanities and Social Sciences  
 "Challenges in the 21<sup>st</sup> Century: Sustainable Development in Multicultural Societies"  
 (Proceedings)

chosen for this research because it was awarded by Songkhla Provincial Social Development and Human Security Office for its outstanding CSR operations, particularly for its Employment of People with Disabilities Program. The company has further developed the program to employ more disabled people to work for organizations in their community near their homes for their convenience without having to go far to the workplace. Data were collected using non-participant observations and in-depth interviews with a total of six informants consisting of two employees responsible for the company's CSR, two government officials whose work supports employment of disabled people, and two employed disabled people. These two disabled people were among those participating in the Employment of People with Disabilities Program, and whose quality of life had clearly been improved after having participated in the program. They were selected by their workplace for the interviews. However, their rights as research subjects were protected. The researcher explained to them the objective and methods of the research and their rights as research subjects to decide whether or not to participate in the research and that all the data and information they gave would be kept confidential. For data analysis, the data were categorized, interpreted, concluded and presented using analytical description. Siam Sempermed, Corp., Ltd.'s SCR operations were found to consist of a structure of the team responsible for CSR operations, CSR activities management, procedure, selection of target groups, organization of activities, follow-up, and evaluation.

#### **Related concepts and theories**

##### **Concepts of corporate social responsibility**

There are various meanings for corporate social responsibility. For example, corporate social responsibility is a new direction in doing business that has long-term effects (Kraisonsuthasini, 2007), and it is a duty of a business organization as part of society under the law and is required to strictly comply with the law, and to have business ethics and certain professional standards even though it is not to take all the responsibilities (Pornchokchai, 2012). Therefore, corporate social responsibility means the role that business organizations play in society in terms of economy, society and environment to show a good image of the organization, and to show that the organizations realize morality and ethics contributing to sustainable quality social development.



CSR is often referred to as having three dimensions: economic, social and environmental dimensions based on the Triple Bottom Line (TBL) concept of sustainable development. The Sustainable Business Development Institute (2013) specifies that TBL is a concept that John Elkington developed from the Brundtland Report, for the United Nations World Commission on Environment and Development (WCED) published in 1987; the emphasis is on people, planet, and profit taking into consideration value and evaluation of organizational success based on balance of three aspects: economy (business growth), society (social benefits), and the environment (environmental conservation), and activities are to be conducted with transparency and good governance. Later Yaro (2003), cited in Kanchanaphan & Wongkaphan (2009), added to the Triple Bottom Line (TBL) balance of the three aspects to gain recognition, trust, and reliability from people. This concept specifies that business organizations cannot exist only with their shareholders or business partners but also external factors which are society and the environment, to make them acceptable by people. In addition, CSR can be classified according to Nonthanathorn (2013) into five types as follows. 1. CSR-after-process which is "activities for society" that is separated from the main business such as volunteer work and activities. 2. CSR-in-process which is "business for society" which takes social responsibility as part of the business process in all steps and is conducted during regular office hours. 3. CSR-as-process which is "doing business for society"; they are usually non-profit organizations such as foundations and public benefit organizations. 4. CSR-as-enterprise which is a "social enterprises" or profit-seeking business using innovations, seeking opportunities from unfairness, not adhering to rules; they are categorized into traditional organizations that are non-profit and mixed-purpose organizations whose operators are called social entrepreneur. 5. CSR-as-business which is "doing social business"; it is business that makes use of social issues in production, trading, and services.

Furthermore, Nonthanathorn (2010) states that CSR comprises the following—1. Planning—important issues are strategic CSR and CSR activities; 2. Organizing—important issues are organizational architecture and organizational culture; 3. Leading—consideration is given to leading and communication; and 4. Evaluating—concerning monitoring and evaluating, auditing and controlling, which are components of the conceptual framework of this study. Data from the field collected through in-



depth interviews with the key informants were analyzed to see whether or not and how they are congruent with this approach; whether or not and how the CSR activities affected service recipients; and whether they were in congruence with the approach.

Regarding Siam Sempermed, Corp., Ltd.'s SCR operation of the Employment of People with Disabilities Program, it is a CSR-after-process activity or an "activity for society" conducted separately from the main business or the main process.

According to Yaempracha & T. Sriwong (2009), the objectives of unsuccessful CSR activities usually focus on publicizing the business image, creating fame, and profits, not to seriously solve social problems even though there may be short-term and long-term activities or even events requiring more money for organizing them. Thus, as stated by Singchu (2014), to have successful CSR activities, it is necessary to have operational plans for internal and external aspects; communication; provision of knowledge about good CSR operations for people inside and outside the organization such as clients and stakeholders; personnel development; and environment protection. Most important of all is that the leader of the organization must attach importance to CSR operations; then, CSR activities will be successful.

#### Review of literature related to CSR operations

A study by Upasamo Suksabay (2014) on the Creation Process of Corporate Social Responsibility of Business Organization: A Case Study of Wat Asokaram, Muang District, Samutprakan Province, found that the problems and obstacles to CSR operations were 1. Planning—public relations was not widely conducted; 2. Strategies for plan achievement—goals were not clearly stated; 3. Participation—people did not have much opportunity to give their opinions; 4. Operations—the procedure for conserving and reviving the mangrove forest was not clearly stated; 5. Environmental protection—seedlings of some plants were not enough for the number of activity participants. Kasemsuk (2016) found from her study on CSR to Sustainable Business that importance must be given to systematic responsibility management, social development, stakeholder engagement, and continuous improvement and development.

As can be seen in these two studies, driving CSR activities to achievement requires planning, strategies with clear procedures, systematic management, and objectives that are truly for social development. These factors can be used in analyzing Siam Sempermed, Corp., Ltd.'s Employment of People with Disabilities Program.



### **Quality of life of people with disabilities in Songkhla Province**

The definitions are given to "quality of life" by many people. Keyen (2011) states that it means the level of satisfaction towards each aspect of life such as physical, mental and social aspects that make life go on with happiness while Kosol (2012) specifies that it means the life condition that is fulfilled in the physical and mental aspects that are related to various factors such as family life, work life, health, and economic security, etc. Therefore, this research gives a definition to quality of life as to make people satisfied with their lives whether in their physical, mental, social or environmental aspects that make them live happily with enough income, a warm family, and life security. In Songkhla Province, there are 24,494 people with disabilities who need help in various aspects such as employment, income, renovation of living quarter, facilities for disabled people, prosthesis and orthosis (artificial body parts and other devices), knowledge development, access to the rights according to law (Songkhla Provincial Social Development and Human Security Office, 2016). This group of people still waits for help from government organizations and business establishments that have CSR programs in improving their quality of life. If disabled people are employed, they will have income to support themselves and their families that will improve their quality of life, and they will change from being burdens on their families to be part of a strong society.

#### **Persons with Disabilities Empowerment Act, B.E. 2550 (2007) and Its Amendments in (Vol. 2), B.E. 2556 (2013)**

The act stipulates occupation promotion and employment protection for people with disabilities so that they have opportunities to use their abilities, to earn income, to be self-three methods of promotion and development of quality of life of people with disabilities which business owners can choose to perform to comply with the law; these methods are: 1. Employing people with disabilities; 2. Contributing to the Fund for Promotion and Development of Quality of Life of Disabled Persons; 3. Granting concessions or arranging a place for goods to be sold or services to be given by disabled persons (Department of Empowerment of Persons with Disabilities, 2017). Hence, operating in accordance with the Persons with Disabilities Empowerment Act is an opportunity for business establishments to conduct CSR activities; Siam Sempermed, Corp., Ltd. chooses to employ disabled people. However, some factories choose to make





The 9<sup>th</sup> International Conference on Humanities and Social Sciences  
 "Challenges in the 21<sup>st</sup> Century: Sustainable Development in Multicultural Societies"  
 (Proceedings)

contribution to the Fund instead of employing disabled persons or giving concessions or arranging a place for distribution of goods or services. In 2013, business establishments in Songkhla Province made contributions of 20,470,090.65 Baht to the Fund for Promotion and Development of Quality of Life of Disabled Persons; in 2014 the amount of contributions was 33,813,990.95 Baht; in 2015 it was 33,643,281.04 Baht; in 2016 it was 20,613,217.49 Baht; and in 2017 as of February, it was 10,022,671.54 Baht (Songkhla Provincial Social Development and Human Security Office, 2017).

As can be seen, for the recent years the amounts of contribution have been decreased; thus, CSR is a way for some of these business establishments to opt for to provide disabled people in Songkhla Province with employment so that they can earn more income. Therefore, the results of this study will be beneficial to disabled people, if the results are disseminated to business establishments that desire to conduct CSR activities by employing disabled persons instead of making contribution to the Fund.

## Findings

The results of this study can be classified into two parts as follows.

### 1. Siam Sempermed, Corp., Ltd.'s CSR operations

#### 1.1 Policy making and implementation

Siam Sempermed, Corp., Ltd. is a subsidiary of Sri Trang Agro-Industry Public Company Limited, and CSR is a policy that subsidiaries including Siam Sempermed, Corp., Ltd. have to implement along with ISO 26000 Social Responsibility. In addition, the company implements CSR-DIW controlled by Department of Industrial Works, and for this, the company has to follow 170 rules and has been awarded a certificate of Green Industry Level 3.

#### 1.2 Policy implementation

Siam Sempermed, Corp., Ltd. has conducted CSR activities continuously for five years implementing policy of and supported by Sri Trang Agro-Industry Public Company Limited. In 2014, the company's CSR performance became clearly seen. In the beginning, CSR activities were conducted by the company's Human Resources Department; the leader and team members from the HR department conducted CSR activities without being officially assigned in writing. However, later a CSR working group was officially appointed, and there were documents on planning, goal setting, and



The 9<sup>th</sup> International Conference on Humanities and Social Sciences  
 "Challenges in the 21<sup>st</sup> Century: Sustainable Development in Multicultural Societies"  
 (Proceedings)

budgeting. To carry out CSR activities, six sub-groups were appointed for six aspects: community involvement and development, labor practices, fair operating practices, human rights, the environment, and consumer issues. These six aspects are in line with the CSR-DIW holistic approach and the ISO standards with the objectives to promote implementation of CSR of industrial establishments and sustainable development; to support industrial establishments to operate with the community and to be accepted by the surrounding communities; to increase their competitiveness; and to enable sustainable growth for the business sector domestically and internationally (Department of Industrial Works, 2011). Even though CSR has been conducted because of the law, it does not give answers to questions asked by residents and the community. Consequently, social development and quality of life development are conducted to enhance relationships between the company and people in the surrounding communities, and this brings about friendship in the community. Phongsuthirungrueang said in the interview about personnel's response to CSR operations as follows.

*"...Most of the time, they are volunteers. We send out e-mail for them to sign up; soon we get more than enough people but we can take only 20 to 25 people. Only sometimes we specify what we want them for. For example, the other day, we wanted to renovate a school library, to paint it, to buy teaching and learning media, so we specified that we wanted engineers and technicians, and we emailed to relevant departments. Then we informed the work group members for them to sign up. Some people from other departments wanted to join us and asked if they could go with us, too..." (Nathaphong Phongsuthirungrueang, interviewed on 27 February 2017).*

Regarding the development of the CSR structure of Siam Sempemed, Corp., Ltd. from CSR activities conducted by the company's Human Resources Department to the CSR Working Group, it can be explained as follows.



Formerly by Human Resources Department	Presently by CSR Working Group
<ul style="list-style-type: none"> <li>• a leader</li> <li>• not officially assigned or appointed in writing</li> <li>• cooperation and teamwork</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• a working group is officially assigned</li> <li>• clear written work assignments</li> <li>• planning, goal setting, and budgeting</li> <li>• Six sub-groups assigned, each with Chairperson in charge: 1. Community Involvement and Development, 2. Labor Practices, 3. Fair Operating Practices, 4. Human Rights, 5. The Environment, and 6. Consumer Issues.</li> </ul>

In conclusion the work procedure of policy implementation consists of meetings to make plans, and write projects to propose to the Human Resources Department for financial support; then email to inform the CSR team to sign up (the number of persons needed for the projects can range from 2 persons for a small project to the largest project with 100 participants; there are 20 people in the working group). After that a meeting is held for preparation; some projects require a needs analysis before the activities actually begin. For example, before actually going to the school to work as planned in the project, the CSR team has to ask the school what it needs and if the school needs desks, then a regular procurement procedure is carried out.

### 1.3 Siam Sempermed, Corp., Ltd.'s CSR activities

Siam Sempermed, Corp., Ltd.'s CSR activities are in various dimensions; it implements the CSR-DIW in all six aspects and conducts CSR activities in the in-process and after-process approaches in terms of economic, social, environmental, and educational aspects. CSR activities performed by Siam Sempermed, Corp., Ltd. can be classified into internal and external activities. Internal CSR activities include Happy Workplace, aerobic dance, providing birthday presents for employees, international Songkran Day, and sports activities. External activities include donations, Thot Kathin ceremony, Thot Phapa ceremony, donating medical gloves to the Sub-district Health Promotion Hospital, donation to orphans, giving shirts made with Ko Yo cloth to clients,



building a library for a school, buying handmade plastic baskets from villagers to use on visits to hospitalized employees, donating leftover foods to villagers who raise pigs, promoting community economy, raising fish in baskets in the river behind the factory which is also an activity that can also test the quality of the water, providing knowledge about wastewater in the community for students, and about basic firefighting to youth in the community, about fire prevention to people in the community using employees who are knowledgeable like security guards of the factory to share their knowledge to the community. Moreover, the company organizes activities in vocational counseling, preparation and guidance for students, recruiting students to work part-time for the company during school breaks, making MOUs with schools, colleges and universities on student training and cooperation education programs, employing the blind to make umbrellas for use as gifts for employees, and employing other types of people with disabilities to work. Additionally, the company jointly organizes environmental conservation with Rak Pa Foundation, making wastewater treatment facilities to treat water before releasing it into Khlong U-taphao, adhering to environmental good governance networking with the community, municipality, sub-district headmen and village headmen and meeting twice a month to organize activities to prevent and solve pollution problems. Another important activity is to jointly organize trash sorting activities.

#### 1.4 Management

For the management of the Employment of People with Disability Program, Siam Sempermed, Corp., Ltd. coordinates with Hat Yai Hospital and Social Innovations Foundation. Hat Yai Hospital selects disabled people from the hospital database and assigns hospital officials to act as mentors and contacts for companies that would accept disabled people to work for them.

Siam Sempermed, Corp., Ltd. has developed and improved the Employment of People with Disability Program all along. In the beginning, the company employed people with disabilities to work in the company's factory placing them in the section suitable for their physical conditions. For example, people born without a leg or legs or with leg impairments were assigned to work in the carton/box department to stamp the boxes that had been allowed to be taken out, and the disabled employees achieved the work target set by the company. Later, in order to facilitate disabled



persons living far from the factory, Siam Sempermed, Corp., Ltd. employs them to work for organizations near the place where they live. Presently, Siam Sempermed, Corp., Ltd. employs three disabled persons to work in its factory and 42 persons to work for organizations in their own neighborhood, and every disabled employee has a mentor; in some organizations, there is one mentor for one employees while in other organizations, there may be one mentor for up to 10 disabled employees depending on the size and needs of the workplace. For example, Hat Yai Hospital has one mentor for more than one disabled employee because it is a large organization. During office hours, disabled employees have to wear the uniform of their workplace which makes them proud of being employed. For the management of this activity, Mr. Wutthikrai Suriyaphaibunwatthana, Employment and Employee Records Manager of the company talked about LINE application used for the project management as follows.

*"We have two LINE groups: a disabled employees group and a mentors group. Every 15 days members of the mentors group send pictures and reports to the company while members of the disabled employees group chat; for example, during the New Year time, we send New Year messages..." (Wutthikrai Suriyaphaibunwatthana, interviewed on 27 February 2017).*

The information from the interviews reflects that the company monitors the performance of the disabled employees continuously using social networks to link groups of people together to make them feel close to each other.

Concerning problems in employment of people with disabilities, not many problems are found. Only one problem is often found, which is sick-leave as a result of health.

Monitoring the employment activities, employment committee members occasionally conduct site visits to follow up work performance of disabled employees but not regularly because the organizations where the employees work are rather scattered. Some are as far as Nakhon Si Thammarat. However, job performance has not been clearly evaluated because the focus is on giving assistance to people with disabilities and to support their working in the workplaces. For the three disabled employees working in the company factory, they are expected to meet the targets as other employees in the factory, and to date, they meet the targets and can do it well. Likewise, other CSR activities have not been officially assessed because the focus is on



The 9<sup>th</sup> International Conference on Humanities and Social Sciences  
 "Challenges in the 21<sup>st</sup> Century: Sustainable Development in Multicultural Societies"  
 (Proceedings)

assistance for the community. Moreover, feedback from the community on CSR activities is always positive. Nevertheless, the company plans to evaluate long-term activities such as financial support the company provides for students of Hat Yai Witthayalai School; work plans contest will be held and prizes will be awarded, too.

With respect to supporting employment of people with disabilities driven by Songkhla Provincial Social Development and Human Security Office, the main organization responsible for complying with the Persons with Disabilities Empowerment Act, B.E. 2550 (2007) and its Amendments in (Vol. 2), B.E. 2556 (2013), Mr. Munir Chaidi, a Social Development Officer in charge of disabled welfare of Songkhla Disability Services Center talked about the results of employment of disabled persons as follows.

*"...Songkhla Provincial Social Development and Human Security Office has organized meetings to give knowledge to private business establishments and disabled people's organizations about employment for disabled people, jointly with the Employment Office assisting disabled people to find jobs in their communities such as at health centers, hospitals, Office of the Non-formal and Informal Education (NFE), and foundations. However, the problem is we don't have enough people to fill the positions; we have filled about 800 positions but about 900 positions in Songkhla are available, so we need about 100 more people. Another problem is some disabled people want to work but there are no organizations that they can work for. The good thing is when they are employed, their lives become much better. Some used to ride a tricycle to collect garbage for sale while others used to be hired only on a daily basis. So now they have better jobs..."*  
 (Munir Chaidi, interviewed on 27 February 2017).

Some business establishments choose to make distributions to the Fund for Promotion and Development of Quality of Life of Disabled Persons instead of employing disabled persons or giving concessions or arranging a place for distribution of goods or services made by the disabled. Nevertheless, Siam Sempermed, Corp., Ltd. not only employs disabled persons to work in the company's factory but also employs them to work for other organizations in the community where the disabled live. This is as a result of the Federation of Industry holding a meeting and invited business establishment to attend to ask them to employ disabled people in order to reduce the amount of distributions to the Fund because all the money has to be sent to the central



The 9<sup>th</sup> International Conference on Humanities and Social Sciences  
 "Challenges in the 21<sup>st</sup> Century: Sustainable Development in Multicultural Societies"  
 (Proceedings)

part. Therefore, employing disabled people is better because it directly benefits the disabled in the local areas.

Mr. Marut Loipha, an official at Hat Yai Hospital whose work supports employment of people with disabilities and operates an employment of disabled people project was the coordinator of recruitment of disabled people to work in business establishments. He joins hands with the Innovations Foundation, the Federation of Industry and the Disabled People Organization and does this work in addition to his main job at the hospital. His work is well-known to business establishments as the Employment Coordination Center. He gave additional information about the management and follow up of the Employment of People with Disabilities Program as follows.

*"Last year we recruited about 80 disabled persons for four companies and 129 people for this year. I went to see if they really worked because there used to be fake reports or a few that did not do their work and had to be replaced or dismissed; otherwise the company might not trust us and might not hire any more disabled persons. We have to monitor and assess them because the company trusts us and thinks we evaluate them. Most of the disabled finished only Pratham 5 or 6; they are not very much educated. We want to help them but before sending them to companies we have to select them, test and interview them. They must be able to do the work and given the types of work that suit them. They can be carpenters or do cleaning or housekeeping jobs. The main purpose is for them to have a job..." (Marut Loipha, interviewed on 27 February 2017).*

The above statements from the interviews reflect that more disabled people can be employed, and employment provides opportunities for the disabled to live in society with pride even though there may be a few of them that do not want to work and that affects the employer. However, after they have been seriously monitored, the problems have decreased. As a result, the disabled are trusted and have more opportunities to work with others in society.

## **2. Quality of life of people with disabilities resulting from Siam Sempermed, Corp., Ltd' CSR operations**

As a result of the Employment of People with Disabilities Program, quality of life of disabled people has improved in accordance with the aforementioned definitions as follows.



## 2.1 Satisfaction with life

Siam Sempermed, Corp., Ltd.'s Employment of People with Disabilities Program makes it possible for disabled people to have a job in their neighborhood; they do not have to go to work at Siam Sempermed, Corp., Ltd. which helps save time and money traveling to work and makes it convenient for them. As a result, they are satisfied with their lives. In addition, they feel they are valuable to themselves and their family because they used to be neglected at home unemployed but now they are employed and earn income to support themselves and their families. They are proud that they can make use of their potential in their jobs. Thus, they always express their gratitude to the company because they feel that the company have given them a new life, improved their quality of life, and given them satisfaction with their lives physically and mentally.

An example can be found in the following excerpt from an interview with a blind participant in the Employment of People with Disabilities Program.

*"...In the past I was a housewife staying at home caring for my child and the main income was from my husband; I was stressed because we also had debts that were made outside the legal financial institutions. Then Tha Chang Municipality had job vacancies so I applied and got a job. So now I have a job and money to help raise my family. It's a good job; I can help disabled to do physical therapy, visit the elderly's home, and help with activities for the elderly. The job is not very hard; I'm proud that I can help others. My life is better; now I take my child to school before coming to work every day. I feel good that I have my own job..." (Nong Ying, not her real name, interviewed on 27 February 2017).*

The above excerpt reflects a disabled person's satisfaction and appreciation. She feels she has achieved self-actualization as a result of being employed and being able to help support her family.

## 2.2 Warm family

Before participating in the Employment of People with Disabilities Program, the disabled people's families had to struggle to make ends meet. They had no time for their families and were stressed from their financial situations. However, after the





disabled have joined the program, their families have regular income, and less stress, more time for family, and as a result, they have a warm and happier family.

### 2.3 Life security

The Employment of People with Disabilities Program gives the disabled certain jobs, income, health insurance, and life satisfaction that eliminate their worries, especially about food which make them and their families happy with more life security.

### Discussions

The Employment of People with Disabilities Program is a CSR-after-process activity that is carried out separately from the main business operations of the company, and is a successful CSR activity. The program management is in line with Nonthanathorn's (2019) and the CSR concepts as follows.

1. Planning: The company has more than one level of planning from the parent company to the company itself that follows and implements the policy of the parent company to drive CSR operation that is the plan of the company. The management of the parent company and the subsidiary itself attach importance to CSR operations and desire to do activities for society, and this is why there is more than one level of plan.

2. Organizing: The company organizes its structure to accommodate CSR operations with more efficiency. The company builds its organizational culture, provides understanding and enables employees to participate in CSR activities because the company desires to do activities for society in return for its location in the community and its using human resources of the community. The company also learns from the past that its organizational structure needed to be improved, especially to accommodate CSR activities.

3. Leading: Following the parent company' CSR policy, the company implements the policy and the company manager has acted as the organizational leader in conducting CSR activities in return for society to show awareness of gratitude to the community. It also shows good image of the company in giving importance to improving the quality of life of disabled people.

4. Evaluating: Even though, the company has not officially or formally assessed the activities, the company has an employee who monitors and assesses the operation. Moreover, officials of Hat Yai Hospital supervise disabled employees and report to the



company regularly. The reasons for not officially evaluate or assess the activities are that some of the disabled employees work in other provinces and to evaluate or assess their performance and related matters will incur more expenditures in personnel and budget that are difficult to follow up and assessed. However, the company plans to perform official evaluation beginning with the nearby areas where disabled employees work first before extending it to other areas.

Additionally, Siam Sempermed, Corp., Ltd.'s CSR operations correspond with Kasemsuk's (2016) concept of CSR leading to sustainable development in which importance is given to systematic responsibility management. The company's operations have been carried out in terms of planning, organizing, leading, and evaluating. The company's CSR operation is for social development that is connected with stakeholder engagement that is improved and developed continuously.

#### **Recommendations**

Siam Sempermed, Corp., Ltd.'s Employment of People with Disabilities Program can improve quality of life of disabled people by giving them life satisfaction, a warm family, and life security through four steps of CSR management: planning, organizing, leading, and evaluating.

Recommendations can be made as follows.

1. Siam Sempermed, Corp., Ltd.'s CSR operations, particularly the Employment of People with Disabilities Program, should be evaluated more officially and systematically.

2. For further research, studies on effects of the program should be conducted. The scope of this study covers only three groups of informants: business establishments, service recipients and people involved in the program. Thus, more studies should be conducted on issues that include stakeholders such as service recipients' families and related organizations like Songkhla Provincial Industry Office or Songkhla Provincial Federation of Industry in order to obtain data and information on all aspects, and to be guidelines for business establishments that desire to operate CSR by employing people with disabilities.



**References** (Quotations and references should be written in APA 6<sup>th</sup> edition style.)

- Department of Empowerment of People with Disabilities. Contributing to the Fund for Promotion and Development of Quality of Life of Disabled Persons. Retrieved on March 2, 2017 from <http://dep.go.th>.
- Department of Industrial Works. (2011). *Department of Industrial Works promoting the CSR-DIW project supporting industrial factories owners to conduct CSR targeting 140 participants*. Retrieved on February 26, 2017 from <http://www.thaipr.net/government/339640>.
- Kanchanaphan, S. & Wongkaphan, S. (2009). Strategic Management of CSR, *Journal of Public Relations and Advertising*, 2(1), 115-144.
- Kasemsuk, C. (2016 May - August). Corporate Social Responsibility Approach to Sustainable Business. *Panyapiwat Journal*, 8(2), 261-271.
- Keyen, C. (2011). *Quality of Life of People in Community of National Housing Authority in Bangkok: A Case Study of Tong Song Hong Housing Community Project, Flat for Rent*. Master's thesis, Master of Arts (Social Development Administration), Faculty of Social Development and Environment, National Institute of Development Administration, Bangkok.
- Kosol, K. (2012). *The Quality of Life of the Rubber Agriculturists in the Economic Recession: a Case Study of Surat Thani and Nakhon Si Thammarat Provinces*. Master's thesis, Master of Public Administration (Public Administration), Faculty of Public Administration, National Institute of Development Administration, Bangkok.
- Kraisorasuthasini, S. CSR: A New Dimension in Business Administration, *Sue Phalang Journal*, 15(1). (2007, February).
- Nonthanathorn, P. (2013). *Corporate social responsibility management: Creating sustainable competitive advantage*. (pp. 100-354). Nonthaburi: Think Beyond Books, Ltd.
- Pornchokchai, S. CSR Thailand 2012, *Journal of Economy Special Edition*. (2007, November).
- Singchu, P. (2014, July - December). Corporate Social Responsibility: CSR. *Sripatum Review Humanities and Social Sciences*. (14)2, 121-128.



The 9<sup>th</sup> International Conference on Humanities and Social Sciences  
 "Challenges in the 21<sup>st</sup> Century: Sustainable Development in Multicultural Societies"  
 (Proceedings)

- Songkhla Provincial Social Development and Human Security Office. (2016). List of Business Establishments in Songkhla Province Participating in CSR program.
- Songkhla Provincial Social Development and Human Security Office. (2016). The 1/2017 Meeting of Songkhla Provincial Social Welfare Promotion Committee. Songkhla.
- Songkhla Provincial Social Development and Human Security Office. (2016). List of Business Establishments and Governmental Organizations Awarded for Outstanding CSR Activities.
- Songkhla Provincial Social Development and Human Security Office. (2017). Amounts of Contributions Received from Business Establishments.
- Songkhla Provincial Industry. (2013). Business Establishments in Songkhla Province.
- Sustainable Business Development Institute. (2013). *Introduction to CSR and Total Responsibility Management in Corporate social responsibility for sustainable organizations.* (pp. 1-36). Bangkok: CSR Institute.
- Upasamo (Suksabay), Phra Chatree. (2013). *The Creation Process of Corporate Social Responsibility of Business Organization: A Case study of Wat Asokaram, Muang District, Samutprakan Province.* Master's thesis, Master of Arts (Social Development), Graduate School, Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Bangkok.
- Yaempracha, C. & T. Sriwong, B. (2009). Review of corporate social responsibility (CSR) and case of CSR activity in Pharmaceutical business. *Thai Bulletin of Pharmaceutical Sciences*. 4(3). 1-24.

#### **Key informants**

- Marut Loipha. (2017, February 27). Interviewee. At Hat Yai Hospital. Hat Yai District, Songkhla Province.
- Munir Chaidi. Social Development Officer. Interviewee. At Songkhla Provincial Development and Human Security Office. Mueang District, Songkhla Province.
- Nathaphong Phonsuthirungrueang. (2017, February 27). Interviewee, Senior Head, Environmental Department. At Inter Cake. Hat Yai District, Songkhla Province.



The 9<sup>th</sup> International Conference on Humanities and Social Sciences  
 "Challenges in the 21<sup>st</sup> Century: Sustainable Development in Multicultural Societies"  
 (Proceedings)

Nong Ying (Not real name). (2017, February 27). Interviewee. Center for Rehabilitation to Improve Quality of Life and Vocational Promotion for the Elderly and People with Disabilities, Wat Yungthong, Bangklam District, Songkhla Province.

Phiri (Not real name). (2017, February 27). Interviewee. At Songkhla Provincial Development and Human Security Office. Mueang District, Songkhla Province.

Wutthikrai Suriyaphaibunwatthana. (2017, February 27). Employment and Employee Records Manager. At Inter Cake. Hat Yai District, Songkhla Province.

ภาคผนวก ข  
การตอบรับให้ตีพิมพ์บทความ

**ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)  
ของบริษัทกรีนริเวอร์ พาเนล จำกัด ประสบความสำเร็จในการพัฒนา  
คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุติดเตียง**

**บทคัดย่อ**

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม(CSR) ตามโครงการดูแลผู้สูงอายุ ของบริษัทกรีนริเวอร์พาเนลจำกัด ประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุติดเตียง โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลจากการสังเกตและสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ผู้ที่รับผิดชอบต่องานด้าน CSR จำนวน 3 คน ผู้สูงอายุติดเตียงที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 5 คน ผู้ดูแลผู้สูงอายุ จำนวน 5 คน และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่าช้าง จำนวน 1 คน รวม 14 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการนำข้อมูลมาจำแนกตามประเด็นตีความ สร้างข้อสรุป และนำเสนอด้วยการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงาน CSR ของบริษัทกรีนริเวอร์ พาเนล จำกัด ประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุติดเตียง คือ การดำเนินงานที่มีความคิดและอุดมการณ์ที่คืนกำไรเพื่อสังคม การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง และการติดตามประเมินผลอย่างเอาใจใส่และการคัดเลือกผู้สูงอายุติดเตียงที่ต้องการความช่วยเหลืออย่างแท้จริง สำหรับคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยติดเตียง พบว่าผู้สูงอายุติดเตียงมีความพึงพอใจในการดำรงชีวิต มากขึ้น ได้รับความอบอุ่นจากครอบครัว ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่า และได้รับการสนับสนุนให้คนในครอบครัวผู้สูงอายุทำงานในบริษัท ซึ่งช่วยให้ครอบครัวมีความมั่นคงมากขึ้น

**คำสำคัญ** : การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุผู้สูงอายุติดเตียง ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมประสบความสำเร็จ

## Success Factors for Corporate Social Responsibility of Green River Panels (Thailand)Co., Ltd in Improving Quality of Life of Bedridden Elderly Persons

### Abstract

The purpose of this study was to explore success factors for corporate social responsibility (CSR) according to the elderly care project of Green River Panels (Thailand) Co., Ltd in improving quality of life of bedridden elderly persons. The data of this qualitative study were collected through observations and in-depth interviews with 14 informants consisting of three CSR staff members, five bedridden elderly persons under the project, five caregivers for the elderly, and one health officer from Tha Chang Sub-district Health Promotion Hospital. For data analysis, the data were classified, interpreted, concluded, and then presented with analytical description. The study found that success factors for corporate social responsibility (CSR) of Green River Panels (Thailand) Co., Ltd. in improving quality of life of bedridden elderly persons were operation with thought and ideology of paying back to society, participation of all sectors involved, close monitoring and evaluation, and selection of bedridden elderly persons needing assistance. Regarding quality of life of bedridden patients, it was found that bedridden elderly persons were more satisfied with their quality of life, feeling self-worthiness as a result of love and care from family, and people in their families were supported to work for the company which helped their families to have more security.

**Keywords:** Social responsibility, Improving quality of life among bedridden elderly persons, Success factors for social responsibility



## บทนำ

ปัจจุบันสถานประกอบการ โรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ ให้ความสนใจในการดำเนินกิจกรรมการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ในรูปแบบต่าง ๆ มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการบริจาคเงินทุน สิ่งของ เครื่องอุปโภคบริโภค หลายสถานประกอบการใช้การมีส่วนร่วมความรับผิดชอบต่อสังคม เนื่องจากเป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์การเป็นธุรกิจที่ดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กร ซึ่งกลุ่มเป้าหมายหนึ่งที่ได้รับความสะดวกที่สถานประกอบการมักให้ความช่วยเหลือ คือ ผู้สูงอายุ อันเป็นผลมาจากจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน อีกทั้งประเทศไทยกำลังอยู่ในช่วงเปลี่ยนผ่านเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) (Foundation for Older Persons' Development, 2017) จำเป็นอย่างยิ่งที่สังคมจะต้องมีการเรียนรู้และเตรียมความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิต รวมถึงการดำเนินงาน CSR ก็จะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุด้วย สำหรับจังหวัดสงขลา เป็นจังหวัดที่มีสถานประกอบการที่จดทะเบียนการค้า 8,709 แห่ง เป็นทั้งร้านค้าขนาดเล็ก ไปจนกระทั่ง โรงงานขนาดใหญ่ (Songkhla Provincial Industry, 2016) ยังสามารถณรงค์ สร้างความตระหนักให้สถานประกอบการดำเนินงาน CSR มากขึ้น โดยจังหวัดสงขลา มีสถานประกอบการและส่วนราชการที่ได้รับรางวัลการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมดีเด่นจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา มีจำนวน 33 หน่วยงาน องค์กร (Songkhla Provincial Social Development and Human Security, 2016) ในจำนวนนี้มีเพียงสถานประกอบการเดียวที่ดำเนินการให้ความช่วยเหลือ พัฒนาคุณภาพชีวิตกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้สูงอายุติดเตียง จนสามารถทำให้ผู้สูงอายุสามารถกลับมาเดินได้อีกครั้ง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของบริษัทกรีนริเวอร์ พาเนล จำกัด ประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุติดเตียง ซึ่งพบว่า บริษัทกรีนริเวอร์ พาเนล จำกัด เป็นกลุ่มบริษัทในเครือ Green River Group ซึ่งตั้งอยู่ในเขตอ.บางกล่ำ จังหวัดสงขลา ทางภาคใต้ของ ประเทศไทย เป็นโรงงานอุตสาหกรรมที่ผลิต Particle Boards ซึ่งป้อนเข้าสู่อุตสาหกรรมก่อสร้าง การตกแต่งภายในและเฟอร์นิเจอร์ และในอุตสาหกรรมอื่น จำหน่ายภายในประเทศและส่งออกต่างประเทศ โดยใช้ยางพารา เป็นวัตถุดิบสำคัญในการผลิต ซึ่งบริษัทได้รับการรับรองด้วยระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2008 และบริษัทได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม เช่น เด็กและเยาวชน คนยากจน และผู้สูงอายุ ได้ดำเนินโครงการดูแลผู้สูงอายุ ให้ความช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่ผู้สูงอายุให้ดีขึ้น

จากปรากฏการณ์ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเกิดคำถามว่า บริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล จำกัด มีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้การดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของบริษัทกรีนริเวอร์ พาเนล จำกัด ประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุติดเตียง ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้

จากการศึกษาวิจัยไปประยุกต์ใช้ หรือเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานองค์กรที่สนใจ นำรูปแบบ และการจัดการการมีส่วนร่วมความรับผิดชอบต่อสังคม ไปใช้ต่อไป

### **วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของบริษัทกรีนริเวอร์ พาเนล จำกัด ประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุติดเตียง

#### **นิยามศัพท์**

ปัจจัยที่ทำให้การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ประสบความสำเร็จ หมายถึง ความคิด อุดมการณ์ การดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อสังคมของเครือข่าย และการติดตาม ประเมินผล ที่ทำให้การดำเนินงานตามโครงการดูแลผู้สูงอายุของ บริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล จำกัด ประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุติดเตียง

การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุติดเตียง หมายถึง การมีความพึงพอใจ ในการดำรงชีวิตของ ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโครงการดูแลผู้สูงอายุของบริษัทกรีนริเวอร์ พาเนล จำกัด ไม่ว่าจะ เป็นพึงพอใจใน ร่างกาย จิตใจ สังคม สิ่งแวดล้อม ดำรงชีวิตอย่างมีความสุข มีครอบครัวที่อบอุ่น มีความมั่นคงในการ ดำรงชีวิต ซึ่งเป็นผลจากการเข้าร่วมโครงการการดูแลผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุติดเตียง หมายถึง ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโครงการดูแลผู้สูงอายุของบริษัทกรีนริเวอร์ พาเนล จำกัด ซึ่งไม่สามารถเดินได้ ต้องใช้ชีวิตส่วนใหญ่อยู่บนเตียง มีปัญหาสุขภาพ ทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม

#### **กรอบแนวคิด**

##### **การดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม**

ปัจจัยที่จะทำให้การดำเนินงาน CSR ประสบความสำเร็จนั้น มีผู้ที่ให้ข้อคิดเห็นไว้หลายท่าน ดังนี้ Nonthanathon (2010) กล่าวถึง การจัดการ CSR ซึ่งประกอบด้วย 1.การวางแผน โดยมี ประเด็นสำคัญคือ CSR เชิงกลยุทธ์ และกิจกรรม CSR 2.การจัดองค์กร ประเด็นสำคัญคือ สถาปัตยกรรมองค์กร และวัฒนธรรมองค์กร 3.การนำ ที่ต้องคำนึง การนำและการสื่อสาร 4.การ ประเมินผล กล่าวถึงการติดตามและประเมินผล การตรวจสอบและควบคุม ซึ่งแนวคิดนี้ จะถูกใช้เป็น กรอบแนวคิดของการวิจัยฉบับนี้ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลจากการลงพื้นที่สัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูล สำคัญ ว่ามีความสอดคล้องกับการดำเนินงานของนักคิดดังกล่าว หรือไม่อย่างไร ปัจจัยใดบ้างที่ทำให้ การดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของบริษัทกรีนริเวอร์ พาเนล จำกัด ประสบ ความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุติดเตียง นอกจากนี้ ยังมีผู้ที่กล่าวถึงการดำเนิน

กิจกรรม CSR ที่ไม่ประสบความสำเร็จนั้น (Yaempracha & Sriwong, 2009) จะมีวัตถุประสงค์เพื่อการประชาสัมพันธ์ สร้างชื่อเสียง สร้างภาพลักษณ์ และหวังผลในทางธุรกิจ ไม่ได้มีความตั้งใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาสังคม อย่างต่อเนื่องจริงจัง ถึงแม้ว่าจะมีการดำเนินงานทั้งระยะสั้น ในรูปแบบของ Event หรือ ระยะยาว ที่ใช้เงินในการดำเนินกิจกรรม CSR มากขึ้น ดังนั้นแนวทางที่จะดำเนินกิจกรรม CSR ให้ประสบความสำเร็จ (Singchu, 2014). นั่นคือ ต้องมีการวางแผนการดำเนินงาน ปฏิบัติการทั้งภายในภายนอก มีการสื่อสาร และให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงาน CSR ที่ตีทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น คู่ค้า พัฒนาบุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ป้องกันผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงสิ่งสำคัญคือ ผู้นำองค์กรต้องให้ความสำคัญ การดำเนินงาน CSR จึงจะสำเร็จได้จากกรอบแนวคิดข้างต้น

### การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุติดเตียง

การจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุติดเตียง ข้อมูลจากการจัดการความรู้และสังเคราะห์ แนวทางปฏิบัติของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล แนวปฏิบัติในการบริการผู้สูงอายุ โดย Health Systems Research Institute (2010) ได้ระบุการจำแนกผู้สูงอายุได้เป็น 3 กลุ่ม คือกลุ่มผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองได้ดี หรือกลุ่มผู้สูงอายุติดสังคม กลุ่มผู้สูงอายุติดบ้าน และกลุ่มผู้สูงอายุติดเตียง ซึ่งลักษณะของผู้สูงอายุในกลุ่มติดเตียง คือ ด้านสุขภาพ ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ มีโรคเรื้อรังหลายโรค มีภาวะแทรกซ้อน มีภาวะหง่อม ชราภาพ และมีภาวะเจ็บป่วยระยะสุดท้าย และด้านสังคม ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม ดังนั้น เป้าหมายการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จึงเป็นการประคับประคองอาการ ป้องกันภาวะแทรกซ้อนหรือลดการเสียชีวิตที่แก้ไขได้ ควบคุมอาการ ลดภาวะทุพพลภาพ และเสียชีวิตอย่างสงบสุข นอกจากนี้การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุติดเตียง สามารถดำเนินการได้ในหลายรูปแบบ โดยรูปแบบหนึ่งที่ได้รับการยอมรับและพูดถึงอยู่เสมอ คือ การฟื้นฟูสมรรถภาพโดยชุมชน หรือ Community-based rehabilitation (CBR) โดยทั่วไปมุ่งเน้นกลุ่มที่เป็นคนพิการ ซึ่งสามารถปรับใช้กับผู้สูงอายุติดเตียงได้ ทั้งนี้ เป็นแนวทางที่องค์การอนามัยโลก (WHO) ริเริ่มขึ้น เพื่อใช้เป็นยุทธศาสตร์ในการช่วยให้คนพิการในประเทศที่มีรายได้ในระดับต่ำหรือปานกลางสามารถเข้าถึงบริการฟื้นฟู สมรรถภาพต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้นด้วยการใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Phiwsuwan et al., 2013) สำหรับการวิจัยพฤติกรรมกรรมการส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุ อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร (Sripan, 2011) ได้แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุอำเภอหลังสวน ที่เข้าร่วมชมรมมีการรับรู้สุขภาพ และมีพฤติกรรมกรรมการส่งเสริมสุขภาพส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีถึงดีมาก โดยเฉพาะการรับรู้เกี่ยวกับความเข้าใจของการเจ็บป่วยอยู่ในระดับสูง มีพฤติกรรมสุขภาพอยู่ในระดับดี มีความรับผิดชอบต่อสุขภาพและออกกำลังกายอยู่ในระดับดีมาก

ผู้วิจัยได้กรอบการศึกษาปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของบริษัทกรีนริเวอร์ พาเนล จำกัด ประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุติดเตียง

ในประเด็นความคิด อุดมการณ์ การดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อสังคมของเครือข่าย และการติดตามประเมินผล และโดยพิจารณาจากผลของการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุติดเตียง ในประเด็นหลัก 3 ประเด็น ประกอบด้วย ความพึงพอใจในชีวิต ครอบครัวอบอุ่นในครอบครัว และความมั่นคงในการดำรงชีวิต

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาการดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมโครงการดูแลผู้สูงอายุ ของบริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล จำกัด สาเหตุที่เลือกศึกษาบริษัทดังกล่าว เนื่องจาก เป็นบริษัทที่มีพัฒนาการของการดูแลผู้สูงอายุติดเตียง สามารถทำให้ผู้สูงอายุที่ติดเตียงสามารถเดินได้อีกครั้ง และสถานประกอบการยังได้รับรางวัลจากการดำเนินงาน CSR ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

- พื้นที่ศึกษา : อ.บางกล้า จ.สงขลา ซึ่งเป็นพื้นที่ดำเนินโครงการดูแลผู้สูงอายุ ของบริษัท กรีน ริเวอร์ พาเนล จำกัด

- ผู้ให้ข้อมูล : ผู้รับผิดชอบงานด้าน CSR ของบริษัท จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลท่าช้าง จำนวน 1 คน และผู้ดูแลผู้สูงอายุติดเตียง จำนวน 5 คน ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโครงการดูแลผู้สูงอายุ ปัจจุบันมี 38 คน คัดเลือกเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน จากลักษณะที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1.ผู้สูงอายุติดเตียงฐานะปานกลางช่วยเหลือตนเองไม่ได้ มีคนดูแลจำนวนมากกว่า 1 คน 2.ผู้สูงอายุติดเตียง ฐานะปานกลาง มีผู้ดูแลมากกว่า 1 คน 3.ผู้สูงอายุติดเตียงฐานะปานกลาง มีผู้ดูแล 1 คน 4. ผู้สูงอายุติดเตียงสามารถช่วยเหลือตนเองทำกิจวัตรประจำวันได้ 5.ผู้สูงอายุที่ติดเตียงอยู่กับครอบครัวต้องเฝ้าระวังปัญหาสุขภาพ (ซัก) รวม 14 คน

- วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลและการตรวจสอบข้อมูล : ใช้วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้วิธีตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า อาศัยแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องที่สุด

- การวิเคราะห์ข้อมูล : วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการนำข้อมูลมาจำแนกหมวดหมู่ตามประเด็นตีความสร้างข้อสรุป และนำเสนอด้วยการพรรณนาเชิงวิเคราะห์

### ผล

จากการศึกษา ทำให้ได้ผลการวิจัย โดยสามารถแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

#### 1. ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินการ CSR ประสบความสำเร็จ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก และการสังเกต ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินการ CSR ประสบความสำเร็จ มีดังนี้

1.1 การดำเนินงานที่มีความคิดและอุดมการณ์ที่ค้ำจุนทำอะไรเพื่อสังคม เดิมทีบริษัทไม่ได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมมากนัก แต่เมื่อผู้บริหารบริษัทคือ คุณยูเรเนียงหงษ์ (นามสมมติ) สัมภาษณ์วันที่ 11 กันยายน 2560 เป็นชาวไต้หวัน ย้ายมาดูแลบริษัทในพื้นที่ อ. บางกล้า มีความแนวคิดที่จะช่วยเหลือประชาชนที่ลำบากโดยนำศักยภาพของบริษัทมาใช้ ซึ่งบริษัทมีกลุ่มงานที่รับผิดชอบต่องาน CSR โดยตรง เรียกว่าเป็นองค์กรการกุศล เป็นแผนกที่รับผิดชอบต่องาน CSR รวมถึงงานด้านสังคมโดยเฉพาะ แต่เมื่อมีกิจกรรมพิเศษ หรือผู้สนใจเข้าร่วมก็จะมีพนักงานในกลุ่มงานจากแผนกอื่นมาเสริม ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมวางแผน เรียนรู้ไปพร้อมกัน นอกจากนี้บริษัทมีนโยบายและวางแผนการดำเนินงาน ทั้งในระยะสั้น รวมถึงระยะยาว ประกอบกับ ได้จัดทำเป็นปฏิทินการดำเนินงานรายไตรมาสอีกด้วย เมื่อแรกเริ่มโครงการได้กำหนดพื้นที่ตำบลท่าช้าง ไว้เพียงตำบลเดียว ในอำเภอบางกล้าเท่านั้น มีผู้สูงอายุที่ร่วมโครงการเพียง 13 คน ต่อมาจึงขยายพื้นที่กระจายออกไปมากขึ้น ปัจจุบันได้ขยายพื้นที่เพิ่มอีก 3 ตำบล คือ แม่athom บางกล้า และบ้านหาร มีการปรับจำนวนเพิ่มขึ้นลดลงอยู่เสมอ เนื่องจากมีผู้สูงอายุเสียชีวิต โดยที่ผ่านมามีผู้สูงอายุเสียชีวิต 19 คน ปัจจุบันมีผู้สูงอายุเข้าร่วมโครงการ 38 คน ทำให้เห็นถึงความคิดและอุดมการณ์ที่ตั้งใจจริงจังที่จะช่วยเหลือค้ำจุนทำอะไรเพื่อสังคมผ่านพัฒนาการของการดำเนินการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม

1.2 การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทีมพนักงานของบริษัท ทีมงานทางการแพทย์ และทีมของชุมชนที่ให้ความช่วยเหลือ โดยบริษัทได้แสวงหาความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายการดำเนินงาน โดยใช้แนวคิด CC&AE (Corporate Charity & Affirmative Executive) บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงาน องค์กร และภาคีเครือข่ายทั้งในระดับจังหวัดและระดับพื้นที่ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน รวมถึงการพัฒนาในระดับชุมชนและสังคมอีกด้วย เพื่อบูรณาการทรัพยากรร่วมกันใน 3 กลุ่มการทำงาน คือ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงาน ภาคท้องถิ่น ชุมชน และบริษัทเอกชน โดยอาศัยการเข้าพบหน่วยงานองค์กรเพื่อเสนอไอเดียให้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน แบ่งการดำเนินงานเป็น 3 ทีม Green River Panels (Thailand), Co. Ltd. (2016) ดังนี้ 1. ทีมงานด้านสังคม แบ่งเป็นการดูแลด้านจิตใจ และการเตรียมกิจกรรม ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดทีมที่ดูแลผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอและกำหนดบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจน จัดกลุ่มอาสาสมัครและทีมงานดูแล นอกจากรณีนี้ให้ผู้สูงอายุได้เรียนรู้การจัดการด้วยตนเองในชีวิตประจำวันอย่างอิสระ และจัดอบรมให้คำแนะนำแก่ชาวบ้านและผู้สูงอายุให้เกิดการร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อีกทั้ง เพื่อรวบรวมทรัพยากรและทำงานร่วมกัน เช่น ชมรมผู้สูงอายุ ทำหน้าที่เป็น Care giver ผู้นำชุมชน 2. ทีมงานทางการแพทย์ เป็นการดำเนินงานที่เน้นเรื่องสุขภาพอนามัยเป็นหลักทั้งในเรื่องการตรวจร่างกาย การรักษา และการดูแลทำความสะอาดร่างกาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบสถานะ

สุขภาพของผู้สูงอายุ ติดตามโรคของผู้สูงอายุและการรักษาที่ผู้สูงอายุได้รับ รวมถึงทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกดีขึ้นเมื่อได้ทำความสะอาดร่างกาย เช่น หมอ พยาบาล จากโรงพยาบาล เจ้าหน้าที่จากโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล นักกายภาพบำบัด และ 3. ทีมงานดูแลส่วนอื่น ๆ เป็นการให้ความช่วยเหลือตามความต้องการพื้นฐาน และให้การสนับสนุนด้านอื่นๆ แก่ผู้สูงอายุ เช่น สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา ที่ว่าการอำเภอบางกล่ำ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.3 การติดตามประเมินผลอย่างเอาใจใส่และการคัดเลือกผู้สูงอายุติดเตียงที่ต้องการความช่วยเหลืออย่างแท้จริง บริษัทได้เริ่มต้นจากดำเนินการรวบรวมข้อมูลผู้สูงอายุติดเตียงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้น จึงได้ลงพื้นที่สำรวจและลงเยี่ยมรวบรวมข้อมูลประวัติกลุ่มเป้าหมาย เพื่อทำความเข้าใจในทุกๆด้านที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุและจัดทำเป็นบันทึกข้อมูลรายบุคคลเพื่อตรวจสอบผลลัพธ์และติดตามความคืบหน้า พร้อมทั้งจัดทำฐานข้อมูลสำหรับการให้การช่วยเหลือ สำหรับการคัดเลือกและจัดกลุ่มเป้าหมายจะให้ภาคีเครือข่ายการดำเนินงานมีส่วนร่วมช่วยกันคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย พิจารณาจากค่า ADL หรือ Barthel Activities of Daily Living เป็นการประเมินผู้สูงอายุตามกลุ่มศักยภาพ ตามความสามารถในการประกอบกิจวัตรประจำวัน เน้นกลุ่มที่ลำบาก ช่วยตัวเองไม่ได้ ไม่มีผู้ดูแลเป็นหลัก ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่ม A เป็นผู้สูงอายุติดเตียง ไม่สามารถพูดหรือฟัง หรือใช้กระบวนการคิดได้ มีผู้ดูแลเพียงคนเดียวและมีรายรับน้อย B เป็นผู้สูงอายุติดเตียง ไม่สามารถพูด หรือฟัง หรือใช้กระบวนการคิดได้ อยู่กับครอบครัว และมีรายรับปานกลาง C เป็นผู้สูงอายุติดเตียง สามารถพูด หรือฟัง หรือใช้กระบวนการคิดได้ มีผู้ดูแลเพียงคนเดียว และมีรายรับน้อย และ D เป็นผู้สูงอายุอายุติดเตียง สามารถพูด หรือฟัง หรือใช้กระบวนการคิดได้ อยู่กับครอบครัว มีรายรับปานกลาง กำหนดขอบเขตและนิยามของแต่ละกลุ่มไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้การให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมตามลักษณะเฉพาะของแต่ละกลุ่ม

การลงพื้นที่เยี่ยมเยียนผู้สูงอายุติดเตียง ทั้งสามทีมจะลงพื้นที่ร่วมกันเดือนละประมาณ 8 ครั้ง โดยคุณยูเรเนีย หงษ์ (นามสมมติ) สัมภาษณ์วันที่ 11 กันยายน 2560 ผู้บริหารบริษัท จะร่วมลงพื้นที่ประมาณเดือนละ 1- 2 ครั้ง การให้ความช่วยเหลือจะมีความแตกต่างกันในแต่ละราย ขึ้นอยู่กับสภาพและบริบทของผู้สูงอายุ โดยจะมอบกายอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ หรือ การดูแลทางการแพทย์ ไม่ว่าจะเป็น เตียงคนไข้ เตียงลม รถเข็น Walker /ไม้เท้า ผ้าอ้อมผู้ใหญ่ อาหาร ผู้ดูแล การทำความสะอาดสิ่งแวดล้อม การซ่อมแซมที่อยู่อาศัย การลงพื้นที่เยี่ยมเยียนผู้สูงอายุและการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ เช่น กิจกรรมกำลังใจแก่ผู้สูงอายุและพิธีสงฆ์ บางรายฐานะปานกลางมีลูกหลานดูแลใกล้ชิด ก็จะไปเยี่ยมเยียนให้กำลังใจ มอบดอกไม้ เพื่อให้เกิดความรู้สึก

สดชื่น หากฐานะไม่ดี ก็จะมอบเครื่องอุปโภคบริโภคที่สอดคล้องกับการใช้งานจริง เช่น กรณีผู้สูงอายุสุขภาพไม่ดี หมอให้ดื่มน้ำมากๆ บริษัทก็จะซื้อน้ำมาให้ บางรายผิวแห้ง ก็จะซื้อออยมาให้จากการลงพื้นที่สังเกต พบว่า ตัวอย่างของเครื่องอุปโภคบริโภคที่มอบให้คุณยายสี (นามสมมติ) สัมภาษณ์วันที่ 25 กันยายน 2560 มีดังนี้ ทิชชู 1 แพ็ค นม 1 แพ็ค ข้าว 2 ถุง น้ำ (1 ลิตร) 18 ขวด ข้าวโอ๊ต 2 ถุง แป้ง 3 กระป๋อง ทั้งนี้ แตกต่างกันบ้างเล็กน้อย อาจมีเพิ่มจำนวนน้ำ หรือ นม หรือ เปลี่ยนบางรายการ สำหรับผู้สูงอายุที่ไม่ดื่มนมก็จะให้ธัญพืชแทน โดยผู้รับผิดชอบกิจกรรม CSR ของบริษัท จะทำหน้าที่ขับรถ ยกสิ่งของต่าง ๆ มาให้กับผู้สูงอายุด้วยตนเอง และจะมาเยี่ยมเยียนอย่างต่อเนื่อง จนผู้สูงอายุจำหน้าได้ และมักจะเอ่ยถึงเจ้าหน้าที่ของบริษัทให้ลูกหลานฟังอยู่เสมอ แต่บริษัทก็ไม่ได้ลงพื้นที่เพียงลำพัง ทุกครั้งจะต้องมีทีมงานเครือข่ายเข้าร่วม สำหรับการประเมินผลการดำเนินงาน บริษัทใช้วิธีประชุมทุกสัปดาห์ ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจะวางแผนการประชุมไว้ล่วงหน้า เพื่อประเมินความก้าวหน้าของแต่ละราย การประเมินผลจะมีการใช้สัญลักษณ์ ที่อธิบายถึงสภาพการเปลี่ยนแปลง เป็น 4 ระดับ คือ คงที่ แย่ลง ดีขึ้นมาก และดีขึ้นนิดหน่อย โดยมีการประเมินทั้งทางร่างกายและจิตใจ

## 2. คุณภาพชีวิตของผู้ป่วยติดเตียงที่ได้รับความช่วยเหลือจาก การ CSR ขององค์กรนี้

ผลการดำเนินงาน ทำให้ผู้สูงอายุติดเตียงมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป็นไปตามการนิยามความหมายข้างต้น ดังนี้

### 2.1 ความพึงพอใจในการดำรงชีวิต

โครงการดูแลผู้สูงอายุ ทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตมากขึ้น จากเดิมที่คิดว่าตัวเองเป็นภาระให้กับลูกหลาน รอวันที่จะจากไป เมื่อได้ร่วมโครงการ พบว่า ทั้งผู้สูงอายุติดเตียง และครอบครัวต่างมีความสุข และพึงพอใจในชีวิตมากขึ้น ผู้สูงอายุยิ้มแย้มแจ่มใส มีกำลังใจในการดำรงชีวิต รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ในขณะเดียวกัน ผู้ดูแลและครอบครัว ก็ให้ความสำคัญมากขึ้น ดูแลเอาใจใส่มากขึ้น ไม่ปล่อยให้ผู้สูงอายุติดเตียง สุขภาพแย่ง ดูแลสุขภาพ และอนามัย ไม่ปล่อยให้ผู้สูงอายุทั้งไว้บนที่นอน ให้ซบถายเอง จนส่งกลิ่นเหม็น รวมถึงดูแลไม่ให้เกิดแผลกดทับ จากข้อมูลการสัมภาษณ์ยายห้า (นามสมมติ) สัมภาษณ์วันที่ 25 กันยายน 2560 ซึ่งพี่สาว (นามสมมติ) สัมภาษณ์วันที่ 25 กันยายน 2560 ทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุ ได้รับความรู้ในการดูแลแผลกดทับ จากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ร่วมลงพื้นที่กับบริษัท ดังนั้นการลงพื้นที่เยี่ยมเยียนของบริษัทเปรียบเสมือนการเฝ้าระวัง ทำให้ครอบครัวตระหนักถึงความสำคัญของผู้สูงอายุมากขึ้น ได้รับความรู้

และมีแนวทางในการดูแลผู้สูงอายุอย่างถูกวิธี ดังตัวอย่างคุณยายสาม (นามสมมติ) สัมภาษณ์วันที่ 25 กันยายน 2560 อายุ 91 ปี มีลูกสาวประกอบอาชีพชกอบรีดทำงานที่บ้านไปด้วย คอยดูแลผู้สูงอายุไปด้วย จากเดิมต้องนอนติดเตียง เมื่อคณะมาเยี่ยม ก็ดีขึ้นเรื่อย ๆ ประกอบกับครอบครัวดูแลเป็นอย่างดี ทำกายภาพบำบัดให้ทุกวัน จากนอนจึงนั่งได้ หลังจากนั้นก็ใช้ Walker เดินได้ ปัจจุบันสามารถออกไปนอกบ้านได้ ขอให้ลูกสาวพาไปร่วมกิจกรรมชุมชนต่าง ๆ เช่น งานทำบุญสารทเดือน 10 ไปวัด ทำบุญบ้าง รวมถึงไปร่วมการประชุมผู้สูงอายุด้วย จะใส่แอมป์พิเศษเฉพาะตอนออกไปนอกบ้านเท่านั้น อยู่บ้านสามารถขับถ่ายได้เอง เมื่อลูกสาวไม่ยอมพาไปข้างนอกก็จะฟ้องคณะที่มาเยี่ยม ลูกสาวจึงต้องพาไปนอกบ้านอยู่เสมอ ยายสาม (นามสมมติ) สัมภาษณ์วันที่ 25 กันยายน 2560 จำชื่อพนักงานบริษัทที่มาเยี่ยมได้เป็นอย่างดี และทักทาย พูดคุยกันอย่างสนิทสนม

## 2.2 มีครอบครัวอบอุ่น

จากการสัมภาษณ์ป้าแซ่ซี (นามสมมติ) และสะใภ้ (นามสมมติ) สัมภาษณ์วันที่ 25 กันยายน 2560 ซึ่งเป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุ ทำให้ทราบว่าก่อนเข้าร่วมโครงการดูแลผู้สูงอายุ ของบริษัทกรีนริเวอร์ พาเนล จำกัด ผู้สูงอายุติดเตียง มีความท้อแท้ ไม่อยากมีชีวิตอยู่ต่อไป ครอบครัวก็ต้องประกอบอาชีพ ดูแลได้ตามศักยภาพ แต่เมื่อเข้าร่วมโครงการ ผู้สูงอายุได้รับความรัก ความอบอุ่น ได้รับความสนใจ ทำให้มีแรงผลักดันที่จะมีชีวิตอยู่ต่อไป ครอบครัวเอง ก็ได้รับความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุ เมื่อมีคนมาติดตามก็ต้องดูแลผู้สูงอายุให้ดีขึ้น ดังนั้น ผู้สูงอายุก็มีความสุข มากขึ้น ครอบครัวก็รับรู้ได้ ต่างฝ่ายต่างเข้าใจอีกฝ่ายมากขึ้น ดูแลกันมากขึ้น ญาติก็รู้วิธีดูแลผู้สูงอายุมากขึ้น ครอบครัวจึงอบอุ่นมากขึ้น ดังบทสัมภาษณ์ ของคุณวีรฉัตร พาทีชอบ (นามสมมติ) สัมภาษณ์วันที่ 11 กันยายน 2560 พนักงานของบริษัท รับผิดชอบการประสานงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม

“...ผู้สูงอายุบางคนเค้านัดกำลังใจแล้ว บางคนก็กลัวว่าจะเป็นภาระลูกหลาน บางคนก็ไม่มีใครสนใจเท่าที่ควร รอวันที่จะไปอย่างเฉยเลย แต่พอเราให้ความสนใจให้การดูแล ไปเยี่ยม เอาของไปให้ เอาใจไปให้เค้า ถึงโรคที่เค้าเป็นอยู่จะไม่หาย แต่เค้าก็มีความสุขขึ้น ครอบครัวเค้าก็ดีขึ้น เรายังได้รับรอยยิ้มกลับมา...” (วีรฉัตร พาทีชอบ นามสมมติ, สัมภาษณ์วันที่ 11 กันยายน 2560)

นอกจากนี้ จากบทสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ยังเห็นได้ถึงความอบอุ่นในครอบครัว ดังนี้



“...บริษัทเค้ามายเยี่ยมทุกเดือน เอาของมาให้ เตี้ยวันนี้ย่ายเดินได้แล้ว ลูกสาวเคื่อกก็พาไปทำบุญ ได้ออกไปข้างนอก ยายชอบออกไปข้างนอก รอลูกสาวเคื่อกพาไป...” (ยายสาม นามสมมติ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2560)

จะเห็นได้ว่า หลังจากทีสุขภาพดีขึ้น สามารถออกไปทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัวนอกบ้าน ใช้เวลาร่วมกันในครอบครัว ครอบครัวก็มีความรักความอบอุ่นมากขึ้นด้วย

### 2.3 มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต

แม้ว่าจะไม่สามารถวัดได้อย่างชัดเจนว่า ผู้สูงอายุติดเตียงมีความมั่นคงในการดำรงชีวิตมากขึ้น เนื่องจากผู้สูงอายุติดเตียง มีอายุมาก จึงเป็นธรรมดาที่มีปัญหาสุขภาพ บางรายต้องประคองไม่ให้สุขภาพแยกว่าเดิม (ตามข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ยายหนึ่ง (นามสมมติ) และยายสอง (นามสมมติ) สัมภาษณ์วันที่ 25 กันยายน 2560) แต่หลายรายก็สามารถพัฒนาศักยภาพจนดีขึ้น มีความมั่นคงในชีวิตมากขึ้น ดังเช่นที่พี่นวด (นามสมมติ) และพี่บัว (นามสมมติ) สัมภาษณ์วันที่ 25 กันยายน 2560 ซึ่งเป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพที่ดีขึ้นของผู้สูงอายุ ทั้งนี้ การดำเนินงาน ไม่ได้ดำเนินโครงการแต่เพียงลำพัง จะมีภาคีเครือข่าย ทั้งในระดับจังหวัดและพื้นที่ ที่มีศักยภาพและเป็นแหล่งงบประมาณ สามารถให้ความช่วยเหลือครอบครัวของผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ ได้ เช่น สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา มอบเงินช่วยเหลือให้กับครอบครัวของผู้สูงอายุ รวมถึงมีการปรับสภาพที่อยู่อาศัยให้กับครอบครัวของผู้สูงอายุ และบริษัทได้สนับสนุนด้านอาชีพโดยให้ครอบครัวของผู้สูงอายุเข้าทำงานในบริษัท ด้วย ทำให้มีรายได้ช่วยเหลือครอบครัวเพิ่มขึ้น ดังนั้น ในบางรายผู้สูงอายุและครอบครัวจึงมีความมั่นคงในชีวิตมากขึ้น ดังตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ของคุณนุท (นามสมมติ) สัมภาษณ์วันที่ 25 กันยายน 2560 เจ้าหน้าที่จากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่าช้าง

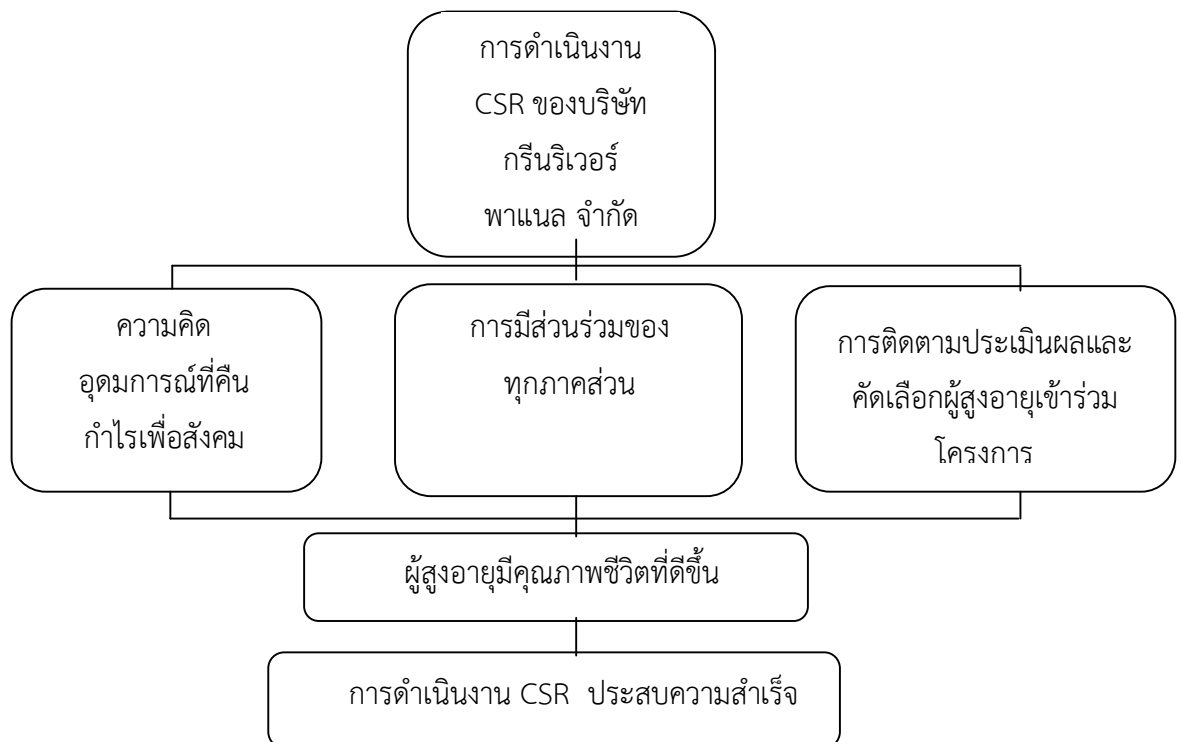
“...เวลาลงพื้นที่ ต้องไปกันหลายหน่วยงาน ต้องเป็นสหวิชาชีพ อย่างนักกายภาพบำบัด หมอ เภสัช อำเภอบางครั้งเคื่อกก็ติดภารกิจบ้าง ทีผ่านมามีเคื่อกหนึ่งที่ต้องอยู่ในบ้านที่ร้อนมาก อยู่ตลอด 24 ชั่วโมงเลย ส่งผลกับสุขภาพ ทางอำเภอกื่อกก็ช่วยปรับสภาพบ้านให้ทำหน้าตาให้ ความเป็นอยู่มากขึ้น...” (นุท นามสมมติ สัมภาษณ์, วันที่ 25 กันยายน 2560 )

นอกจากนี้ จะเห็นตัวอย่างจากบทสัมภาษณ์ของพนักงานบริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล ทีรับผิดชอบลงพื้นที่เยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ ได้แสดงถึงการมีความมั่นคงในชีวิตมากขึ้น ดังนี้

“...ครอบครัวผู้สูงอายุบางคน เคঁาค่อนข้างลำบาก ฐานะไม่ค่อยดี เราก็ช่วยเรื่องรายได้ ด้วย เหมือนอย่างมีผู้สูงอายุครอบครัวหนึ่ง ภรรยาต้องหารายได้ มีเบียดอก เราก็ให้ลูกเคঁามาทำงานที่ โรงงาน ครอบครัวเลยมีเงินไว้ใช้...” (แห่ม่ม นามสมมติ สัมภาษณ์, วันที่ 25 กันยายน 2560)

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

#### แผนผังที่ 1 แสดงผลการวิจัย



#### อภิปรายผล

ผลการวิจัยปัจจัยที่ทำให้การดำเนินการ CSR ประสบความสำเร็จนั้นเกิดจากการดำเนินงานที่มีความคิดและอุดมการณ์ที่คืบ ก้าวไปเพื่อสังคม การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง และการติดตามประเมินผลอย่างเอาใจใส่และการคัดเลือกผู้สูงอายุที่ตรงความต้องการความช่วยเหลืออย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Nonthanathon (2010) ระบุการจัดการ CSR ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การนำด้าน CSR และการประเมินผล โดยจะเห็นได้ว่า ปัจจัยความสำเร็จ ประการแรกนั้นผู้บริหารบริษัทที่มีความคิดและอุดมการณ์ที่คืบ ก้าวไปเพื่อสังคมซึ่งเป็นการนำด้าน CSR เป็นแรงจูงใจจากภายในที่ต้องการทำความดี ช่วยเหลือผู้ที่อยู่ในภาวะยากลำบาก เป็นอุดมการณ์ของผู้บริหารบริษัทที่เข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการในทุกขั้นตอน ให้ความสำคัญ และตระหนักถึงการดำเนินการ CSR โดยไม่หวังผลตอบแทน ผู้บริหารบริษัทมองว่ากลุ่มเป้าหมาย

ผู้สูงอายุติดเตียงเป็นครอบครัว เมื่อครอบครัวมีปัญหาที่ต้องรีบไปหา แม้จะงานจะยุ่ง หรือ ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการไปเยี่ยมเยียน เพราะเป็นเหมือนครอบครัวเดียวกันอีกทั้งยังสื่อสารไปยังพนักงานภายในองค์กรให้ยึดถือในแนวทางเดียวกัน สำหรับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เป็นการ **จัดองค์กร**ที่มีโครงสร้างแผนกที่รับผิดชอบ CSR และแบ่งหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน เชิญชวนบุคคลภายนอกเข้าร่วมด้วย สำหรับการติดตามประเมินผล สอดคล้องกับการ **ประเมินผล**ที่มีการติดตามความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง และบริษัทมีการประเมินผลที่ชัดเจน เป็นประจำทุกสัปดาห์ เดือน ไม่ได้เป็นการประเมินภายในเท่านั้น แต่เป็นการประเมินร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาถึงการดำเนินงานในห้วงเวลาที่ผ่านมา ว่าผู้สูงอายุแต่ละรายมีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร จะพัฒนาอย่างไรได้อีกบ้าง สำหรับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุติดเตียง จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุติดเตียงมีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตมากขึ้น โดยผู้สูงอายุรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ได้รับการดูแลเอาใจใส่ สามารถป้องกันภาวะแทรกซ้อนของโรค อีกทั้งครอบครัวของผู้สูงอายุมีความอบอุ่นมากขึ้นเนื่องจากการได้รับการดูแลจากครอบครัว ซึ่งครอบครัวจะได้นำความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุจากคณะที่มาเยี่ยมเยียน ทำให้มีสุขภาพกายและใจที่ดีขึ้น ทั้งสองประเด็นสอดคล้องกับแนวคิดการดำเนินงานของ Health Systems Research Institute (2010) ระบุถึงการป้องกันภาวะแทรกซ้อน ควบคุมอาการ ลดภาวะทุพพลภาพ และเสียชีวิตอย่างสงบสุข นอกจากนี้ ผู้สูงอายุมีความมั่นคงในการดำรงชีวิตมากขึ้น ในประเด็นของการที่บริษัทเข้ามาจ้างงาน หรือเสริมรายได้ให้กับคนในครอบครัวของผู้สูงอายุ เนื่องจากช่วยให้มีรายได้ที่แน่นอน เพื่อที่จะนำรายได้มาจุนเจือครอบครัว หรือไม่เกิดความเครียดที่จะดูแลผู้สูงอายุ ประกอบกับได้รับการปรับสภาพที่อยู่อาศัย และยังได้รับการดูแลจากชมรมผู้สูงอายุ ที่เป็น Care Giver อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการดำเนินงานฟื้นฟูสมรรถภาพโดยชุมชน หรือ CBR (Phiwswan et al., 2013) เป็นการดูแลผู้สูงอายุจากทุกภาคส่วนในชุมชน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยพฤติกรรมกรรมการส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุ อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร (Sripun, 2011) ได้แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุอ.หลังสวน ที่เข้าร่วมกิจกรรมของชมรมมีการรับรู้สุขภาพ และมีพฤติกรรมกรรมการส่งเสริมสุขภาพส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีถึงดีมาก แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุติดเตียง ควรมีปฏิสัมพันธ์จากบุคคลภายนอก ได้รับความรู้ในการดูแลสุขภาพ และมีกิจกรรมสุขภาพ ดังที่ผู้สูงอายุติดเตียงที่ร่วมโครงการของบริษัทกรีนริเวอริ พาแนล จำกัด ได้รับความรู้ การตรวจสุขภาพ วิธีการดูแลสุขภาพจากบริษัท รวมถึงหน่วยงานองค์กรที่ร่วมลงพื้นที่เยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ

## สรุป

การดำเนินงานการมีส่วนร่วมความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท กรีนริเวอร์ พาเนล จำกัด สามารถทำให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้ ซึ่งปัจจัยที่ทำให้สำเร็จ ได้แก่

1. ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินการ CSR ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย การดำเนินงานที่มีความคิดและอุดมการณ์ที่ค้ำจุนทำอะไรเพื่อสังคม บริษัทมีผู้บริหารที่มีความตั้งใจที่ดี มุ่งหวังที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุติดเตียง โดยไม่หวังผลตอบแทน เช่น ไม่ได้นำค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน CSR ไปลดหย่อนภาษีแต่อย่างใด และไม่ได้คำนึงถึงเพียงแต่ภาพลักษณ์องค์กร แต่เป็นการทำความดีโดยไม่หวังผลตอบแทนมีความคิดที่จะช่วยเหลือผู้สูงอายุติดเตียง เป็นการค้ำจุนทำอะไรเพื่อสังคมอย่างแท้จริง อีกทั้งยังเป็นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องที่มีทั้งทีมงานพนักงานของบริษัท ทีมงานทางการแพทย์ และทีมของชุมชนที่ให้ความช่วยเหลือ มีมิตรภาพที่ดีระหว่างสถานประกอบการกับหน่วยงานองค์กรและชุมชน มีส่วนร่วมกันในทุกขั้นตอน นอกจากนี้การติดตามประเมินผลอย่างเอาใจใส่และการคัดเลือกผู้สูงอายุติดเตียงที่ต้องการความช่วยเหลืออย่างแท้จริง บริษัทและเครือข่ายที่ร่วมลงพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการคัดเลือกผู้เข้าร่วมโครงการ สะท้อนข้อมูลในหลายด้าน และมีการลงพื้นที่ติดตามอย่างต่อเนื่องจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้สูงอายุ อีกทั้งยังมีการประเมินอย่างเป็นทางการทุก 4 เดือน จึงทำให้ประสบผลสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

2. คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุติดเตียงที่ได้รับความช่วยเหลือจาก การ CSR ขององค์กรนี้ ผู้สูงอายุติดเตียงมีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตมากขึ้น ได้รับครอบครัวอบอุ่นจากครอบครัว ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่า และได้รับการสนับสนุนให้คนในครอบครัวผู้สูงอายุทำงานในบริษัท ซึ่งช่วยให้ครอบครัวมีความมั่นคงมากขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

1. การดำเนินโครงการดูแลผู้สูงอายุ ควรให้ผู้สูงอายุหรือครอบครัวเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการด้วย เช่น ในขั้นตอนการวางแผน หรือการประเมินผล เพื่อสะท้อนความต้องการของผู้สูงอายุ อีกทั้งยังส่งผลต่อความยั่งยืนของโครงการอีกด้วย

2. การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ โดยการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นตัวแทนของบริษัท ผู้สูงอายุติดเตียง ผู้ดูแล และเจ้าหน้าที่จากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลเท่านั้น ยังไม่ได้รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่น ๆ เช่น ผู้แทนชมรมผู้สูงอายุที่มีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ นักกายภาพบำบัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่จากที่ว่าการอำเภอ เป็นต้น

## เอกสารอ้างอิง

Foundation for Older Persons' Development. (2017). *Aged Society* [Online]. Retrieved October 15, 2017, from: <https://fopdev.or.th>. (in Thai)

มูลนิธิพัฒนางานผู้สูงอายุ. สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์. ค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2560, จาก <https://fopdev.or.th>

Green River Panels (Thailand), Co. Ltd. (2016). *Organizations for charity. The meeting of the working group of the Project of Songkhla Provincial CSR Volunteer Spirit on November 5, 2015 at Viva Hotel, Songkhla Province.* Songkhla: Songkhla Provincial Industry Office. (in Thai)

องค์กรเพื่อการกุศล ใน การประชุมคณะทำงานโครงการธุรกิจจิตอาสาพัฒนาสวัสดิการสังคมจังหวัดสงขลา CSR วันที่ 5 พฤศจิกายน 2558 ณ โรงแรมวีว่าจังหวัดสงขลา (หน้า 7-55). สงขลา: บริษัทกรีนริเวอร์พาแนล จำกัด.

Health Systems Research Institute. (2010). *Knowledge management and synthesis of guidelines for practice in sub-district health promotion hospitals: Practice guidelines for services for the elderly.* Nonthaburi: Health Systems Research Institute. (in Thai)

สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. (2553) การจัดการเรียนรู้และสังเคราะห์แนวทางปฏิบัติในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล แนวปฏิบัติในการบริการผู้สูงอายุ. (หน้า65-127) นนทบุรี :สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข

Nonthanathon, P. (2010). *Corporate social responsibility management: Creating sustainable competitive advantages.* Nonthaburi: Think Beyond Books, Ltd. (in Thai)

พิพัฒน์ นนทนาธรณ์. (2553). การจัดการซีเอสอาร์ . ในการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร การสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน. (หน้า100-354) นนทบุรี :บริษัท ینگค์ปียอนด์ บู้คส์ จำกัด

- Phiwsuwan, M., Suwaphan, D., Khotbuengkae, W., Heinicke-Motsch, K., McGlade, B., & U-massathian, P, (2013). *WHO CBR (Community based rehabilitation) Guidelines*. Thai version. Bangkok: Premuim Express. (in Thai)
- มยุรี ผิวสุวรรณ, ดารณี สุวพันธ์, วิไลภรณ์ โคตรบึงแก, S.Karen Heinicke-Motsch, Barney McGlade และปิยามาส อุมัษฐีเยร. (2556) *CBR Guidelines ขององค์การอนามัยโลก ฉบับภาษาไทย (Community Based Rehabilitation)*. (หน้า1) กรุงเทพฯ :พรีเมี่ยม เอกซ์เพรส
- Singchu, P. (2014). Corporate Social Responsibility. *Sripatum Review: Humanities and Social Sciences*, (14)2, 121-128. (in Thai)
- ปิยะนารถ สิงห์ชู. (2557). (2557, กรกฎาคม-ธันวาคม). ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ. *ศรีปทุมปริทัศน์ ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. (14)2, 121-128.
- Songkhla Provincial Social Development and Human Security Office. (2016). Enterprises and government organizations awarded for outstanding social responsibility. *CSR Promotion Fair*, September 20, 2016 at BP Samila Beach Hotel & Resort. Songkhla: Songkhla Provincial Social Development and Human Security Office. (in Thai)
- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา. (2559). สถานประกอบการและส่วนราชการที่ได้รับรางวัลการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมดีเด่น, ใน *การจัดมหกรรมการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม CSR วันที่ 20 กันยายน 2559 ณ โรงแรมบีพี สมิหลา รีสอร์ท จังหวัดสงขลา* (หน้า 1-4). สงขลา: สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา.
- Songkhla Provincial Industry Office. (2016). Enterprises in Songkhla Province. The meeting of the working group of the Project of Songkhla Provincial CSR Volunteer Spirit on November 5, 2015 at Viva Hotel, Songkhla Province. Songkhla: Songkhla Provincial Industry Office. (in Thai)
- สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสงขลา. (2559) สถานประกอบการในจังหวัดสงขลา. ใน *การประชุมคณะทำงานโครงการธุรกิจจิตอาสาพัฒนาสวัสดิการสังคมจังหวัดสงขลา CSR วันที่ 5 พฤศจิกายน 2558 ณ โรงแรมวีว่าจังหวัดสงขลา* (หน้า1-524). สงขลา: สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสงขลา.

Sripan, C. (2011). Health Promotion Behaviors of the Elders in Langsuan District, Chumphon Province. *Journal of Yala Rajabhat University*, 6(2), 123-130. (in Thai)

จารี ศรีปาน. (2554, กรกฎาคม-ธันวาคม). พฤติกรรมการส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุ อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา*. 6(2), 123-130.

Yaempracha, C. & T. Sriwong, B. (2009). Review of corporate social responsibility (CSR) and case of CSR activity in Pharmaceutical business. *Thai Bulletin of Pharmaceutical Sciences*, 4(3), 1-24. (in Thai)

ช่อทิพย์ แยมประชา และบุรินทร์ ต. ศรีวงษ์. (2552, กุมภาพันธ์) การทบทวนวรรณกรรมของความรับผิดชอบต่อธุรกิจต่อสังคมและตัวอย่างกรณีศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคม. *วารสารไทยไอซ์ซีนิพนธ์*. 4(3), 1-24.

#### **บุคลากรกรม.**

นุท (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่บ้านยายหนึ่ง (นามสมมติ). อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2560.

ป้าแช่ซี (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่บ้านยายหนึ่ง (นามสมมติ). อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2560.

พี่น้อง (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่บ้านยายห้า (นามสมมติ). อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2560.

พี่บัว (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่บ้านยายสี่ (นามสมมติ). อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2560.

พี่สาว (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่บ้านยายสาม (นามสมมติ). อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2560.

ยายสอง (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่บ้านยายสอง (นามสมมติ). อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2560.

ยายสาม (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่บ้านยายสาม (นามสมมติ). อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2560.

ยายสี่ (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่บ้านยายสี่ (นามสมมติ). อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2560.

ยายหนึ่ง (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่บ้านยายหนึ่ง (นามสมมติ). อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2560.

ยายห้า (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่บ้านยายห้า (นามสมมติ). อำเภอบาง  
กล้า จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2560.

ยูเรเนีย หงษ์ (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่บริษัทกรีนริเวอร์ พาแนล  
จำกัด. อำเภอบางกล้า จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2560.

วีรฉัตร พาทีชอบ (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่บริษัทกรีนริเวอร์ พาแนล  
จำกัด. อำเภอบางกล้า จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2560.

สะใภ้ (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่บ้านยายสอง (นามสมมติ). อำเภอบาง  
กล้า จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2560.

แหม่ม (นามสมมติ) (ผู้ให้สัมภาษณ์). รัชยา สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่บริษัทกรีนริเวอร์ พาแนล จำกัด.  
อำเภอบางกล้า จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2560.



ภาคผนวก ค  
แบบสัมภาษณ์

## แนวทางการสัมภาษณ์

การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส

ของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา

แนวทางการสัมภาษณ์ ชุดที่ 1 ใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญหลัก ซึ่งเป็นผู้บริหารสถานประกอบการ ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ข้อมูลทั่วไปของบริษัท มีความเป็นมาอย่างไร ได้แก่ ปีที่ก่อตั้ง จำนวนลูกจ้าง เป็นบริษัทที่ผลิตสินค้าอะไร ตั้งอยู่ที่ไหน

### ตอนที่ 2 การดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม

- 2.1 สาเหตุที่ให้ความสนใจ CSR เริ่มจากอะไร มีสภาพปัญหาก่อนหรือไม่
- 2.2 ดำเนินการ CSR อย่างไร แบบไหนบ้าง เป็นแบบไหน (In Process ,As Process หรือ After Process)
- 2.3 มีการพัฒนาการดำเนินงาน CSR อย่างไร
- 2.4 กิจกรรม CSR มีอะไรบ้าง
- 2.5 ขั้นตอนการดำเนินงาน CSR เป็นอย่างไร
- 2.6 มีโครงสร้างทีมงานที่รับผิดชอบงาน CSR หรือไม่ ประกอบด้วยใครบ้าง
- 2.7 บริหารจัดการการดำเนินงาน CSR อย่างไร
- 2.8 มีแผนการดำเนินงาน CSR หรือไม่ เป็นแผนระยะสั้น กลาง หรือยาว
- 2.9 ต้องประสานงานกับใครบ้างหรือมีองค์กร หน่วยงานใดเข้าร่วมบ้าง
- 2.10 คัดเลือกกลุ่มเป้าหมายอย่างไร
- 2.11 ผู้บริหารสถานประกอบการมีการนำในการดำเนินงาน CSR อย่างไร
- 2.12 เสี่ยงสะท้อนจากกลุ่มเป้าหมายเป็นอย่างไร ต้องปรับปรุงพัฒนาหรือไม่ อย่างไร
- 2.13 มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน CSR หรือไม่ ใครเป็นผู้ประเมิน เป็นการ
- 2.14 ประเมินจากภายในหรือภายนอก
- 2.15 ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเป็นอย่างไร พึงพอใจ หรือต้องการพัฒนาอย่างไร
- 2.16 เคยได้รับรางวัล CSR มาก่อนหรือไม่ จากที่ใดบ้าง
- 2.17 ท่านคิดว่าท่านดำเนินกิจกรรม CSR ประสบความสำเร็จหรือไม่ วัดจากอะไร
- 2.18 องค์กรประกอบที่ทำให้ประสบความสำเร็จคืออะไร
- 2.19 ท่านคิดว่ากิจกรรม CSR ของท่าน สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสได้หรือไม่ อย่างไร

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล นางรัชยา สนิ

รหัสประจำตัวนักศึกษา 5911121005

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
รัฐศาสตรบัณฑิต	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	2545

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

ตำแหน่ง	สถานที่ทำงาน	ระยะเวลา
นักพัฒนาสังคมชำนาญการ	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา	ปี พ.ศ. 2557 – ปัจจุบัน

การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงาน

Sani, R., Janyaem, K. & Boonprakarn, K. (2017). Siam Sempermed Corporation Ltd.'s corporate social responsibility for improvement of quality of life among persons with disabilities. *Proceedings of The 9<sup>th</sup> International Conference on Humanities and Social Sciences "Challenges in the 21<sup>st</sup> Century: Sustainable Development in Multicultural Societies"* (pp.91-110). At Prince of Songkla University, May 26, 2017, Songkhla, Thailand.

รัชยา สนิ กานดา จันทร์แย้ม และเก็ตถาวา บุญปรากกร. (2560). ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของบริษัทกรีนริเวอร์ พาแนล จำกัด ประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุติดเตียง. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. (อยู่ระหว่างการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ)