



การสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการ
บ้านจัดสรร: กรณีศึกษา อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

**CREATING INDICATORS FOR CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
OF DEVELOPERS IN THE HOUSING REAL ESTATE BUSINESS:
A CASE STUDY OF MUEANG CHIANG RAI DISTRICT,
CHIANG RAI PROVINCE**

ลشنا ชมตระกูล

ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาสังคมศาสตร์

สำนักวิชาศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

2556

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

การสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการ
บ้านจัดสรร: กรณีศึกษา อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

**CREATING INDICATORS FOR CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
OF DEVELOPERS IN THE HOUSING REAL ESTATE BUSINESS:
A CASE STUDY OF MUEANG CHIANG RAI DISTRICT,
CHIANG RAI PROVINCE**

ลشنا ชมตระกูล

ดุษฎีนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาสังคมศาสตร์

สำนักวิชาศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

2556

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

การสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการ
บ้านจัดสรร: กรณีศึกษา อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

CREATING INDICATORS FOR CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
OF DEVELOPERS IN THE HOUSING REAL ESTATE BUSINESS:
A CASE STUDY OF MUEANG CHIANG RAI DISTRICT,
CHIANG RAI PROVINCE

ลชนา ชมตระกูล

คุณิพนธ์นี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาสังคมศาสตร์

2556

คณะกรรมการสอบคุณิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. จักรพันธุ์ วงษ์บุญนาทย์)

.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สรบุศย์ รุ่งโรจน์สุวรรณ)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(รองศาสตราจารย์ ดร. สุวัฒนา ชาติานิติ)

.....กรรมการ

(ดร. ร่มเย็น โกไศยกานนท์)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ มานพ พงศทัต)

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาคุณิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ด้วยดีจากความกรุณาของบุคคล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. จักรพันธ์ วงษ์บุรณาวาทย์ ประธานกรรมการสอบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สรบุศย์ รุ่งโรจน์สุวรรณ รองศาสตราจารย์ ดร. สุวัฒนา รัตนินติ ประธานที่ปรึกษาคุณิพนธ์ ดร. ร่มเย็น โกไศยกานนท์ และรองศาสตราจารย์ มานพ พงศัทธ กรรมการในการสอบ ที่ได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ และขอขอบคุณคณาจารย์ผู้สอนที่ได้ให้ความรู้ในการศึกษาคุณิพนธ์ ตลอดจน สำนักวิชาศิลปศาสตร์ ส่วนประสานงานบัณฑิต และศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษามหาวิทยาลัย แม่ฟ้าหลวง

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดสรรที่ดินจังหวัดเชียงรายทุกคนที่อนุเคราะห์ข้อมูลของทางองค์กรและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์เป็นอย่างดี ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำการศึกษาครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ คุณครุณี เลาหะวีร์ กรรมการผู้จัดการบ้านสินธานีเชียงรายที่ให้โอกาส และให้การสนับสนุนด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณพี่ ๆ และเพื่อน ๆ ทุกคน ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนาม แต่ได้ช่วยผู้ศึกษาอยู่เบื้องหลังจนกระทั่งการศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ท้ายที่สุดนี้ ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลของการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป หากมีสิ่งผิดพลาดหรือข้อบกพร่องประการใด ผู้เขียนยินดีน้อมรับด้วยความเต็มใจและขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ลชนา ชมตระกูล

ชื่อเรื่องคุณูปนิพนธ์	การสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร: กรณีศึกษา อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย
ชื่อผู้เขียน	ลชนา ชมตระกูล
หลักสูตร	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (สังคมศาสตร์)
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สรบุศย์ รุ่งโรจน์สุวรรณ
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร. สุวัฒนา รัตนานิติ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่อาศัยข้อมูลที่รวบรวมได้จากแหล่งที่มาขององค์ความรู้เป็นข้อสรุป โดยใช้ทั้งวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative method) และวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative method) โดยมีขั้นตอนต่าง ๆ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การคัดเลือกตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่มาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (2) การคัดเลือกตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรโดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (3) การถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบและตัวชี้วัด (4) การสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัด และ (5) การทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ที่เป็นกรณีตัวอย่าง

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า องค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร: กรณีศึกษา อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย สามารถจำแนกออกเป็นองค์ประกอบ 6 ด้าน ประกอบด้วย 25 ตัวชี้วัด

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนิน
ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ควรนำตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจ
โครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายไปใช้เป็นเครื่องมือในการประเมิน เพื่อ
ส่งเสริมและพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร เพื่อ
ส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้บริโภคต่อไป

คำสำคัญ: การสร้างตัวชี้วัด/ความรับผิดชอบต่อสังคม/ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร



Dissertation Title	Creating Indicators for Corporate Social Responsibility of Developers in the Housing Real Estate Business: A Case Study of Mueang Chiang Rai District, Chiang Rai Province
Author	Lachana Chomtrakool
Degree	Doctor of Philosophy (Social Science)
Advisor	Assist. Prof. Dr. Sorabud Rungrojsuwan
Co-Advisor	Assoc. Prof. Dr. Suwattana Tadaniti

ABSTRACT

This study aims to postulate corporate social responsibility Key Performance Indicators (KPIs) for real estate developers in Muang District, Chiang Rai Province. Both quantitative and qualitative approaches are used for data elicitation. The study comprises of five phases: (1) KPIs selection, (2) KPIs selection by key informants, (3) evaluation criteria postulation and (4) KPIs testing with a real estate developer. Results show that there are 6 components with 25 KPIs for corporate social responsibility (CSR) for real estate developers. It is suggested that both government and private sectors who run housing real estate should employ this KPIs for the evaluation of their CSR projects. These KPIs would help develop the developers' CSR so that the CSR projects could be done upon the highest benefit for the consumer.

Keywords: Creating indicators/Corporate social responsibility/Real estate developers

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	(3)
บทคัดย่อภาษาไทย	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(6)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(14)
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	6
1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	7
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	9
1.6 ข้อยกเว้นของการวิจัย	11
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	12
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม	15
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างตัวชี้วัด	30
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	52
2.4 สรุป	58

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 ระเบียบและวิธีการศึกษา	64
3.1 ระเบียบวิธีการวิจัย	64
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	66
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	73
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	78
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	79
4 การสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย	81
4.1 การคัดเลือกตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่มาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	81
4.2 การคัดเลือกตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรโดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	99
4.3 การถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบและตัวชี้วัด	136
4.4 การสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย	149
4.5 การทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย กับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง	171

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่	
5 สรุปผล อภิปรายผลของการศึกษาและข้อเสนอแนะ	200
5.1 สรุปผลการศึกษา	203
5.2 อภิปรายผลของการศึกษา	208
5.3 ข้อเสนอแนะ	223
รายการอ้างอิง	226
ภาคผนวก	238
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อการวิจัยของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	239
ภาคผนวก ข แบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบ	250
ภาคผนวก ค แบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อถ่วงน้ำหนักตัวชี้วัด	251
ภาคผนวก ง แบบสำรวจความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจ โครงการบ้านจัดสรร ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย	254
ภาคผนวก จ แบบสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ทดลองใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคม ของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร	270
ภาคผนวก ฉ แนวทางคู่มือการใช้ตัวชี้วัดสำหรับการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคม ของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร	271
ภาคผนวก ช การรวบรวมองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคม สำหรับองค์กรธุรกิจจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	337
ประวัติผู้เขียน	341

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 ขอบเขตด้านระยะเวลา	9
2.1 พัฒนาการของแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม	17
4.1 สรุปตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	86
4.2 สรุปองค์ประกอบและตัวชี้วัดของธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	91
4.3 ร่างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย	94
4.4 ค่า IOC ขององค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายด้านการเงินและงบประมาณ	105
4.5 ค่า IOC ขององค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายด้านพนักงาน	106
4.6 ค่า IOC ขององค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายด้านลูกค้า	112
4.7 ค่า IOC ขององค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายด้านชุมชน	116
4.8 ค่า IOC ขององค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายด้านสิ่งแวดล้อม	120

สารบัญตาราง (ต่อ)

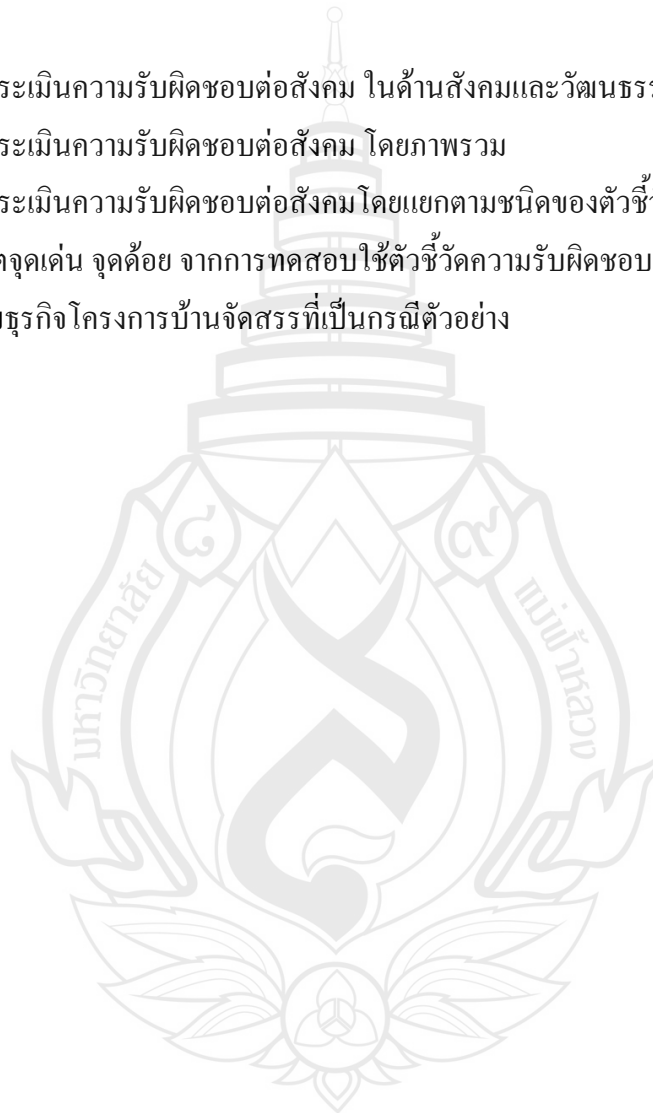
ตาราง	หน้า
4.9 ค่า IOC ขององค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายด้านสังคม	125
4.10 องค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย	130
4.11 ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย	133
4.12 ผลการถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย	139
4.13 ผลการถ่วงน้ำหนักตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	141
4.14 ผลการถ่วงน้ำหนักตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านพนักงาน	142
4.15 ผลการถ่วงน้ำหนักตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านลูกค้า	143
4.16 ผลการถ่วงน้ำหนักตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านชุมชน	144

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.17 ผลการถ่วงน้ำหนักตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านสิ่งแวดล้อม	145
4.18 ผลการถ่วงน้ำหนักตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านสังคมและวัฒนธรรม	146
4.19 สรุปค่าถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคม ของผู้ประกอบการ ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย	147
4.20 การสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของ ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย	154
4.21 เกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย	156
4.22 ระดับคะแนน	166
4.23 เกณฑ์การให้คะแนนและสูตรการคำนวณ	169
4.24 คะแนนเกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ	171
4.25 ผลการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการบริหารจัดการความ รับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	174
4.26 ผลการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคม ในด้านพนักงาน	175
4.27 ผลการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคม ในด้านลูกค้า	176
4.28 ผลการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคม ในด้านชุมชน	178
4.29 ผลการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคม ในด้านสิ่งแวดล้อม	179

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.30 ผลการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคม ในด้านสังคมและวัฒนธรรม	180
4.31 ผลการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคม โดยภาพรวม	181
4.32 ผลการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมโดยแยกตามชนิดของตัวชี้วัด	182
4.33 ข้อสังเกตจุดเด่น จุดด้อย จากการทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมกับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง	186



สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
2.1 ลำดับชั้นของผู้มีส่วนได้เสียในระดับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับซีเอสอาร์	27
2.2 ประเภทของตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย	33
2.3 กรอบแนวคิดการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร	62
3.1 วิธีการดำเนินงาน	77
4.1 สรุปองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	82
4.2 สรุปร้อยละขององค์ประกอบด้านต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคมของ องค์กรธุรกิจจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	83
4.3 สรุปองค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการ บ้านจัดสรร	93
4.4 องค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการ บ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย จากสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล สำคัญ	135
5.1 สรุปร้อยละค่าน้ำหนักองค์ประกอบแต่ละด้านของความรับผิดชอบต่อสังคม	206

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

โครงการผังภาคเหนือปี พ.ศ. 2600 โดยกระทรวงมหาดไทยแสดงให้เห็นว่าปัจจุบันพื้นที่ภาคเหนือมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ในการร่วมมือทางด้านเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มอินโดจีนและกลุ่มอนุภูมิภาค เนื่องจากความได้เปรียบเชิงที่ตั้งทางภูมิศาสตร์และบทบาทการเป็นผู้นำทางเศรษฐกิจและสังคมกับประเทศเพื่อนบ้านที่มุ่งให้ภาคเหนือเป็นศูนย์กลางของอนุภูมิภาคแม่น้ำโขงที่เชื่อมโยงไทย พม่า ลาว จีนตอนใต้ โดยกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน ได้แก่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดพะเยา จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำพูน และจังหวัดลำปาง ที่เป็นจุดเชื่อมโยงการค้าและการคมนาคมตามแนวเขตเศรษฐกิจเหนือ-ใต้ (North-South Corridor) ต่อเนื่องถึงเขตเศรษฐกิจตะวันออก-ตะวันตก (East-West Corridor) ที่จังหวัดพิษณุโลก ที่สามารถเชื่อมโยงการค้าและการคมนาคมระหว่างภาคตะวันตก ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคตะวันออก รวมถึงการเชื่อมโยงการค้าการลงทุนระหว่างประเทศของพม่า-ไทย-ลาว-เวียดนาม ซึ่งส่งผลให้ปี พ.ศ. 2600 ทางกรมโยธาธิการและผังเมืองกำหนดให้จังหวัดเชียงราย อยู่ในกลุ่มจังหวัดความสำคัญลำดับ 2 ของการพัฒนาเมืองและชนบทในภาคเหนือ ให้เป็นกลุ่มเมืองที่มีบทบาทด้านการค้าชายแดน อุตสาหกรรม การท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ศูนย์กลางคมนาคมขนส่งที่เชื่อมโยงกลุ่มอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง และมีเส้นทางเชื่อมต่อกับประเทศอื่น ๆ แม้ว่าจังหวัดเชียงรายจะอยู่ในกลุ่มจังหวัดความสำคัญลำดับ 2 ของการพัฒนาเมืองและชนบทในภาคเหนือ แต่จังหวัดเชียงรายก็เป็นจังหวัดที่มีบทบาทสำคัญทั้งในเชิงเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวเพราะด้วยศักยภาพในทุก ๆ ด้านของจังหวัดเชียงรายจะนำความเจริญเติบโตมาสู่จังหวัดเชียงรายให้เป็นการศูนย์กลางหลักของภาคเหนือตอนบน (กรมโยธาธิการและผังเมือง กระทรวงมหาดไทย, 2549)

ในส่วนของสถิติพื้นที่การก่อสร้างในเขตเทศบาลเมืองขยายตัวสูงขึ้น โดยเฉพาะพื้นที่การก่อสร้างที่อยู่อาศัย ในปี พ.ศ. 2527 มีจำนวน 19,359 ตารางเมตร ส่วนในปี พ.ศ. 2531 เพิ่มขึ้น 30,710 ตารางเมตร และในปี พ.ศ. 2532 เพิ่มขึ้นถึง 64,237 ตารางเมตร ในขณะที่พื้นที่ก่อสร้างเชิงพาณิชย์กรรม ในปี พ.ศ. 2527 มีจำนวน 25,256 ตารางเมตร ต่อมาในปี พ.ศ. 2531 เพิ่มขึ้นเป็น 49,245 ตารางเมตร และในปี พ.ศ. 2532 เพิ่มขึ้นถึง 44,840 ตารางเมตร ซึ่งนับว่าเป็นการเพิ่มมากขึ้นเป็นอันดับสองของภาคเหนือรองจากจังหวัดเชียงใหม่ (ขวัญพัฒน์ ธรรมพัทธ์ธีรา, 2554)

จากสถิติดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าจังหวัดเชียงรายถือได้ว่าเป็นเมืองที่กำลังเจริญเติบโต และสิ่งที่บ่งบอกให้เห็นถึงความเจริญเติบโตของเมือง คือการขยายตัวของที่พักอาศัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรเป็นธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญในการรองรับความเจริญเติบโตของเมืองที่เกิดขึ้น ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรซึ่งเป็นสิ่งที่จะมารอบรับความเจริญที่เกิดขึ้น เพราะ “บ้าน” คือที่อยู่อาศัย เป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ที่จำเป็นที่สุดสำหรับชีวิตมนุษย์ เป็นสิ่ง จำเป็นขั้นพื้นฐานสำหรับการดำรงชีวิตของมนุษย์ ปัจจุบันมีผู้ประกอบการโครงการบ้านจัดสรรทั้งจากผู้ประกอบการในท้องถิ่น และจากส่วนกลางเข้ามาพัฒนาจึงทำให้เกิดโครงการบ้านจัดสรรเกิดขึ้น จำนวนหลายโครงการ ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากการยื่นขออนุญาตจัดสรรช่วงปี พ.ศ. 2535–2555 มีการขออนุญาตจัดสรรทั้งหมดจำนวน 41 โครงการ โดยในช่วงปี พ.ศ. 2549–2555 มีโครงการยื่นขออนุญาตจัดสรร 14 โครงการ และยังมีโครงการบ้านจัดสรรที่อยู่ระหว่างขั้นตอนการดำเนินการขออนุญาตจัดสรรจำนวน 3 โครงการ (สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย, 2555)

การขยายตัวและบทบาทสำคัญของธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เพิ่มขึ้นดังกล่าว จำเป็นต้องควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อสังคม เพราะธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน มีส่วนในการสร้างชุมชนให้น่าอยู่อาศัยโดยตรง เป็นการใช้พื้นที่ร่วมกับชุมชน การดำเนินธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรเป็นการเชื่อมโยงกับสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงลูกค้า และพนักงาน โดยอาศัยแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นแนวทางในการแสดงความใส่ใจและรับผิดชอบต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรธุรกิจ เช่น การก่อสร้างบ้านที่มีคุณภาพ เน้นกระบวนการก่อสร้างที่ไม่สร้างผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม รับผิดชอบต่อพนักงาน ดูแลความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิต พร้อมกับแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมระดับชุมชนอย่างบริเวณรอบ ๆ ที่ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรตั้งอยู่ และในระดับสังคมภาพใหญ่ที่มุ่งพัฒนาชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของผู้คนในสังคม เสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชากรให้ดีขึ้น เป็นต้น

หากองค์กรธุรกิจมีการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมจะทำให้ได้รับการยอมรับและความน่าเชื่อถือจากผู้บริโภค ชุมชน และสังคมโดยรวม การมีความรับผิดชอบต่อสังคมจะเป็น

ประโยชน์โดยตรงต่อองค์กรธุรกิจ และถือเป็นมาตรฐานที่ควรปฏิบัติโดยทั่วกัน (โสภณ พรโชคชัย, 2551, หน้า 25-26) มีงานวิจัยจำนวนมากที่สนับสนุนแนวคิดที่ว่าผู้บริโภคจะให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ ซึ่งงานวิจัยชี้ให้เห็นว่า ผู้บริโภคยินดีจะให้การสนับสนุน และต้องการบริโภคสินค้าจากองค์กรธุรกิจ บริษัท ห้างร้านที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม จึงทำให้มิติทางสังคมถูกผนวกกรรมและเป็นปัจจัยหนึ่งในการตัดสินใจบริโภคสินค้าต่าง ๆ (กองบรรณาธิการประชาชาติธุรกิจ, 2550 หน้า 22) รวมไปถึงผู้บริโภคในปัจจุบันต้องการที่จะซื้อสินค้าที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมหากราคาและคุณภาพไม่แตกต่างกัน การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกในด้านบวก ดึงดูดใจในการเลือกซื้อ รวมถึงการมีส่วนร่วมในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของการดำเนินธุรกิจ จะทำให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมได้ส่วนเดียวกับองค์กร มีความรู้สึกดีกับองค์กร ส่งผลให้ชุมชนแข็งแกร่งขึ้น ทำให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยืนยาว (คอตเลอร์ ฟิลิป และแอนซี ลี, 2551, หน้า 11-19)

การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจ โครงการบ้านจัดสรรจึงต้องถูกผลักดันให้กลายเป็นปรากฏการณ์เชิงรุกขององค์กร ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรควรมีความตระหนักถึงการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในการประกอบธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อสังคม หากผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมเท่ากับเป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันรวมถึงเพิ่มความสามารถในการก่อสร้างบ้านที่มีคุณภาพ ลูกค้าให้ความเชื่อถือ เกิดภาพลักษณ์ที่ดี มีชื่อเสียงแสดงให้เห็นถึงการดำเนินธุรกิจที่ไม่ก่อปัญหาให้กับชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงการใช้ทรัพยากรได้อย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด มีความห่วงใยต่อสิ่งแวดล้อม คำนึงสิทธิมนุษยชน เป็นที่ยอมรับของชุมชนและสังคม นอกจากจะส่งผลให้องค์กรธุรกิจประสบความสำเร็จแล้ว ยังเป็นผลดีต่อสังคม สิ่งแวดล้อม รวมไปถึงการใช้ทรัพยากร เท่ากับเป็นการพัฒนาธุรกิจที่ไม่ทำลายชุมชนและสิ่งแวดล้อม ซึ่งถือเป็นผลดีและเป็นประโยชน์แก่ชุมชน สังคม และประเทศชาติต่อไป

แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม เริ่มต้นจากการประชุมสุดยอดระดับโลกด้านสิ่งแวดล้อม (Earth Summit) ในปี พ.ศ. 2535 และถูกประกาศเป็น “การพัฒนาที่ยั่งยืน” หรือ Sustainable Development ที่ต้องคำนึงถึงปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อมนอกเหนือจากการคำนึงถึงผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจเพียงด้านเดียว ต่อมาในปี พ.ศ. 2542 นายโคฟี อันนัน (Kofi Annan) เลขาธิการสหประชาชาติ ในเวลานั้น ได้ออกมาเรียกร้องให้องค์กรธุรกิจและกิจการต่าง ๆ ทั่วโลกแสดงความเป็นพลเมืองที่ดีของโลก (Good Global Citizenship) พร้อมทั้งประกาศ “The UN Global Compact” เพื่อใช้เป็นกรอบดำเนินการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนสำหรับองค์กรธุรกิจ และในปี พ.ศ. 2545 มีการ

ประชุม World Economic Forum ณ เมืองดาวอส ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ที่ประชุมได้มีมติ “Joint CEO Statement” ยอมรับคุณค่าและความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคมโดยประกาศจัดตั้ง Global Corporate Citizenship Initiative (GCCCI) เพื่อให้ภาคธุรกิจได้มีส่วนร่วมในการนำหลักการความรับผิดชอบต่อสังคมไปปฏิบัติให้เป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินกิจการเพื่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อกิจการเองรวมถึงผู้มีส่วนได้เสีย สังคมและสิ่งแวดล้อม (คณะกรรมการกลุ่มความร่วมมือทางวิชาการเพื่อพัฒนามาตรฐานการเรียนการสอนและการวิจัยด้านบริหารธุรกิจแห่งประเทศไทย, 2555, หน้า 13-14)

ประเทศไทยเริ่มใช้แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเป็นรูปธรรมเมื่อมีการก่อตั้งชมรมไทยพัฒน์ เมื่อวันที่ 9 กันยายน พ.ศ. 2552 โดยริเริ่มพัฒนาธุรกิจตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง และได้เปลี่ยนแปลงสถานภาพเป็นสถาบันไทยพัฒน์ เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 และเพิ่มภารกิจในการขับเคลื่อนเครือข่ายธุรกิจเพื่อร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ต่อมาในปี พ.ศ. 2549 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้จัดให้มีรางวัลบริษัทจดทะเบียนดีเด่นด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (SET Awards) เพื่อมอบให้แก่บริษัทจดทะเบียนที่มีความโดดเด่นในการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม และในปี พ.ศ. 2552 เกิดเครือข่ายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (CSR Club) เพื่อดำเนินภารกิจในการสร้างเครือข่ายบริษัทจดทะเบียนให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างกันภายในเครือข่ายและกับสาธารณชน (สุนิสา ประวิชัย และ ผุสดี รุ่งเรืองผดุง, 2555)

หลังจากนั้นเป็นต้นมาจึงมีการรณรงค์ส่งเสริมให้องค์กรธุรกิจต่าง ๆ ดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อสร้างคุณค่าและประโยชน์สู่แก่องค์กรธุรกิจ ผู้มีส่วนได้เสีย สังคม สิ่งแวดล้อม ผลจากการรณรงค์ส่งเสริมดังกล่าวส่งผลให้แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมถูกนำไปใช้กันอย่างแพร่หลายในวงการธุรกิจและถูกหยิบยกขึ้นมาเป็นประเด็นสำคัญในการประชาสัมพันธ์เพื่อนำไปเป็นจุดขายและถูกใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์กรธุรกิจ ดังจะเห็นได้จากข่าวสารการจัดกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจต่าง ๆ ที่รายงานสู่สาธารณชน ซึ่งสอดคล้องกับการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการทำกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจในประเทศไทย โดย สถาบันคีนันแห่งเอเชียร่วมกับมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตเมื่อปี พ.ศ. 2548 (สุนิสา ประวิชัยและผุสดี รุ่งเรืองผดุง, 2555) พบว่าจุดเริ่มต้นหรือวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 63.33 เกิดขึ้นจากเจตนารมณ์ของประธานกรรมการ บริหารหรือผู้ก่อตั้ง ในขณะที่ทำเพื่อช่วยพัฒนาชื่อเสียง ภาพลักษณ์และตราสินค้าขององค์กร คิดเป็น ร้อยละ 53.33 ส่วนทำเพราะเห็นว่าเป็น

สิ่งสำคัญต่อลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 26.67 สำหรับทำเพื่อลดความเสี่ยงขององค์กร คิดเป็นร้อยละ 23.33 ส่วนทำเพื่อความมั่นคงในสังคม คิดเป็นร้อยละ 16.67 และมีเพียง ร้อยละ 6.67 ที่ทำตามความคาดหวังของชุมชน

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ มีการนำดัชนีชี้วัด KPI (Key Performance Indicator) ซึ่งเป็นวิธีการหรือเครื่องมือที่ใช้ในการวัดผลการดำเนินงานหรือประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร ตลอดจนการวัดผลการดำเนินการของกิจกรรมอื่น ๆ ที่มีความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากในองค์กรจะมีกิจกรรมต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก กิจกรรมเหล่านั้นจำเป็นต้องได้รับการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจเพื่อเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพภายในองค์กร (ณัฐพล ลีลาพัฒนานันท์, ม.ป.ป.) ดังเช่น สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. ได้มีการนำตัวชี้วัดมาใช้ในการประเมินคุณภาพภายนอก เพื่อให้ประชาชนทุกคน ตั้งแต่ นักเรียน นิสิตนักศึกษา ครู อาจารย์ ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน ตลอดจนองค์กรหน่วยงานของรัฐ และเอกชน จะได้รับผลประโยชน์จากการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ มีกระบวนการที่จะรักษาคุณภาพไว้ และปรับปรุงให้มีมาตรฐานที่ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็นกระบวนการ ที่สำคัญในการสร้าง “คน” ที่มีคุณภาพให้แก่ประเทศชาติ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา [องค์การมหาชน], ม.ป.ป)

ปัจจุบันหลายองค์กรได้ประกาศว่าตนเองมีการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมหรือมีการดำเนินการตามแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม โดยส่วนใหญ่มุ่งไปในส่วนของการประชาสัมพันธ์ทางการตลาด หรือนั่นในเรื่องของการบริจาคสิ่งของเพื่อแสดงให้เห็นเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งที่ในความเป็นจริงนั้นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมต้องคำนึงผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับองค์กรธุรกิจ หรือผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจขององค์กรนั้น ๆ อย่างไรก็ตามการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรนั้นไม่สามารถระบุได้ว่าองค์กรนั้น ๆ มีความรับผิดชอบต่อสังคมหรือไม่อย่างไรและมากน้อยเพียงใด เนื่องจากยังไม่สามารถวัดได้อย่างเป็นรูปธรรม หรือไม่สามารถวัดผลประเมินผลได้อย่างชัดเจน ดังนั้นในส่วนของการประกอบธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรซึ่งถือเป็นองค์กรหนึ่งที่จะต้องแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม จึงจำเป็นต้องมีการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร เพื่อให้เป็นเครื่องมือหรือเป็นตัวชี้วัดที่สามารถอธิบาย ชี้วัด และบ่งบอกความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อแสดงให้เห็นถึงสถานการณ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในเรื่องของความรับผิดชอบต่อสังคมในการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ยังไม่ปรากฏรายงานหรืองานวิจัยใด ๆ ที่ศึกษาในเรื่องของตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมในการดำเนินธุรกิจโครงการบ้าน

จัดสรร ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ต้องมีการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับการดำเนินธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร เพื่อให้ได้มาซึ่งตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสมซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร เป็นส่วนหนึ่งของการเตรียมความพร้อมของจังหวัดเชียงราย ที่จะเพิ่มศักยภาพของการดำเนินธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรของจังหวัดเชียงราย เพื่อพัฒนาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและกว้างขวางเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนอย่างมีคุณภาพ

ดังนั้นในส่วนของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรจำเป็นต้องมีตัวชี้วัดเพื่อใช้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการติดตามประเมินผลเพื่อให้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรบรรลุวัตถุประสงค์ตามแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมและเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาหรือวางแผนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรเพื่อให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยตัวชี้วัดจะเป็นเครื่องมือที่บ่งบอกหรือแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรมีการดำเนินธุรกิจตามแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมมากน้อยเพียงใด

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 องค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรควรประกอบด้วยอะไรบ้าง และมีกี่ด้าน เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม

1.2.2 ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรประกอบด้วยอะไรบ้าง เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม

1.2.3 วิธีการประเมินผลแต่ละตัวชี้วัดมีลักษณะเป็นอย่างไร ประกอบด้วยเกณฑ์การตัดสินแบบใดบ้าง

1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยมีกรอบการศึกษาดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างตัวชี้วัด แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นผู้ที่มีความรู้สามารถ มีประสบการณ์การทำงานเกี่ยวข้องกับชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

กลุ่มที่ 2 องค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่เป็นกรณีตัวอย่าง

1.4.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้จากการพิจารณาเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ซึ่งลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ สามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย มีจำนวน 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 6 คน ประกอบด้วย ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า ผู้นำชุมชน ซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยทำหน้าที่พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสม พร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และเรียงลำดับความสำคัญของประกอบและตัวชี้วัดเพื่อที่จะนำไปเป็นตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

กลุ่มที่ 2 องค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ที่ทำหน้าที่ทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย จำนวน 1 แห่ง เพื่อเป็นกรณีตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้แบ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อทดสอบใช้ตัวชี้วัดออกเป็น 4 กลุ่ม คือ (1) ผู้บริหารหรือผู้ที่สามารถให้ข้อมูลหรือ

สามารถตอบคำถามในแต่ละตัวชี้วัดได้ (2) กลุ่มพนักงานเพื่อตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงาน (3) กลุ่มลูกค้าที่อยู่อาศัยภายในโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย และ (4) ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดเชียงราย และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดเชียงราย เพื่อสอบถามเกี่ยวกับจำนวนเรื่องร้องเรียนของโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน คือ

- 1.4.2.1 ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
- 1.4.2.2 ด้านพนักงาน
- 1.4.2.3 ด้านลูกค้า
- 1.4.2.4 ด้านชุมชน
- 1.4.2.5 ด้านสิ่งแวดล้อม
- 1.4.2.6 ด้านสังคมและวัฒนธรรม

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ตารางที่ 1.1 ขอบเขตด้านระยะเวลา

รายการ	เดือนสิงหาคม 2553 – พฤษภาคม 2556						
	ส.ค.52- มี.ค.53	เม.ย.- ก.ค.53	ส.ค. 53	ก.ย.53- มี.ค.54	เม.ย.54- ก.พ.55	มี.ค.- พ.ย.55	พ.ย.55- พ.ค.56
กำหนดหัวเรื่องและโครงร่าง	→						
เสนอโครงร่างการวิจัย		→					
ปรับแก้โครงร่างการวิจัย			→				
ออกแบบเครื่องมือการวิจัย				→			
เก็บรวบรวมข้อมูล				→			
วิเคราะห์ข้อมูล					→		
เสนองานวิจัย						→	
จัดทำเล่มสมบูรณ์							→

1.4.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยครั้งนี้กำหนดพื้นที่ในการทดสอบใช้ชุดตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรกับองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรในพื้นที่อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย จำนวน 1 แห่ง เพื่อเป็นกรณีตัวอย่าง

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

การสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ในครั้งนี้จะเป็นการเผยแพร่บทความ ผลงานทางวิชาการวิจัย และข้อค้นพบใหม่เกี่ยวกับตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรของผู้ประกอบการ ซึ่งมีประโยชน์ในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1.5.1 ประโยชน์ทางด้านวิชาการ

1.5.1.1 ผู้ประกอบ ผู้บริหาร รวมถึงพนักงานขององค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ได้รับองค์ความรู้จากความรู้ที่รับผิดชอบต่อสังคมสู่การดำเนินธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมที่คำนึงถึงปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต และสามารถดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่สอดคล้องกับสถานการณ์เศรษฐกิจในปัจจุบัน

1.5.1.2 ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร รวมถึงพนักงานขององค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรสามารถนำองค์ความรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้ในการประกอบอาชีพและมีช่องทางในการทำงานเพื่อสังคม

1.5.1.3 ลูกจ้างและประชาชนทั่วไปจะได้รับทราบประโยชน์และการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

1.5.1.4 ผลงานวิจัยการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นผลมาจากการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการศึกษาการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรในครั้งต่อ ๆ ไป

1.5.1.5 เป็นการสร้างองค์ความรู้ในการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรให้เกิดขึ้น ซึ่งเป็นแนวทางในการวางรากฐานการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรในระดับประเทศต่อไป

1.5.2 ประโยชน์ทางด้านสังคม

1.5.2.1 ตัวชี้วัดและข้อสรุปที่ได้จากงานวิจัย สามารถนำไปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพและปรับปรุงการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

1.5.2.2 ได้คู่มือการประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร หรือแม้แต่องค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรเองสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

1.5.2.3 ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร เพื่อใช้เป็นหลักในการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรในจังหวัดเชียงราย

1.6 ข้อจำกัดของการวิจัย

1.6.1 ประชากรตัวอย่างมีจำนวนน้อย เนื่องจากโครงการบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ค่อนข้างมีจำกัด แม้ว่าจะมีโครงการบ้านจัดสรรในจังหวัดเชียงราย มีจำนวน 41 โครงการ และมีจำนวนบ้านเพิ่มมากขึ้นหลายหลัง (สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย, 2555) แต่ส่วนมากโครงการบ้านจัดสรรเหล่านั้นเป็นของผู้ประกอบการเดียวกันเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นการเลือกพื้นที่ศึกษา จึงเลือกอย่างเฉพาะเจาะจง เพื่อเป็นกรณีตัวอย่าง โดยเป็นองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรขนาดกลาง คือ มีจำนวนแปลงย่อยตั้งแต่ 100-499 แปลงหรือมีเนื้อที่ต่ำกว่า 19-100 ไร่ ซึ่งเป็นโครงการที่มีการจดทะเบียนจัดสรรมากที่สุดในจังหวัดเชียงราย (สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย, 2555) และเป็นโครงการบ้านจัดสรรที่มีสมาชิกเข้าอยู่อาศัยภายในโครงการแล้ว หากตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายนี้สามารถนำไปใช้กับโครงการบ้านจัดสรรขนาดกลางได้ ก็สามารถที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับโครงการบ้านจัดสรรขนาดเล็กและโครงการบ้านจัดสรรขนาดใหญ่ได้ต่อไป

1.6.2 จากผลการศึกษาวิจัยในอดีตพบว่ายังไม่มียานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ดังนั้นจึงจำเป็นต้องอาศัยงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่ใกล้เคียงมาปรับใช้กับงานวิจัยดังกล่าว

1.6.3 งบประมาณในการวิจัยและระยะเวลาในการวิจัยค่อนข้างจำกัด ดังนั้นจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ทดสอบใช้ชุดตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรกับองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรในพื้นที่อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย จำนวน 1 แห่ง เพื่อเป็นกรณีตัวอย่าง

1.6.4 เนื่องจากโครงการบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เป็นธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรขนาดกลาง โดยแต่ละโครงการนั้นมีเจ้าของโครงการบริหารงานเพียงผู้เดียว ไม่มีผู้ร่วมลงทุน หรือผู้ถือหุ้นแต่อย่างใด ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยเรื่องการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยจึงศึกษาเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย สามารถดำเนินงานได้ คือ ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านพนักงาน ด้านลูกค้า ด้านชุมชน ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านสังคมและวัฒนธรรม

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 การสร้างตัวชี้วัด หมายถึง การสร้างเครื่องมือขึ้นมาเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่บอกถึงคุณลักษณะเชิงนามธรรม หรือรูปธรรมที่สามารถวัดหรือสะท้อนออกมาในเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อใช้วัดหรือกำหนดคุณค่า คุณลักษณะต่าง ๆ ขององค์ประกอบแต่ละด้าน ซึ่งค่าของตัวชี้วัดทั้งหมดของแต่ละด้าน จะถูกนำไปเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้เพื่อกำหนดเป็นระดับคุณภาพของความสำเร็จหรือสัมฤทธิ์ผลของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

1.7.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง ความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ในองค์ประกอบด้านการบริหารจัดการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านพนักงาน ด้านลูกค้า ด้านชุมชน ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านสังคมและวัฒนธรรม

1.7.2.1 ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร หมายถึง มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร มีการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และมีการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม

1.7.2.2 ด้านพนักงาน หมายถึง มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ และความพึงพอใจของพนักงาน

1.7.2.3 ด้านลูกค้า หมายถึง มีการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน มีการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ มีการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้าเรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา และความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย

1.7.2.4 ด้านชุมชน หมายถึง มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน มีการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน และมีโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชน

1.7.2.5 ด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และมีโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1.7.2.6 ด้านสังคมและวัฒนธรรม หมายถึง มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม มีการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม และมีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม

1.7.3 ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้บริหารสูงที่มีอำนาจในการตัดสินใจของธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรนั้น ๆ

1.7.4 ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร หมายถึง องค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า รวบรวม วิเคราะห์และสรุปจากเอกสารวิชาการและงานวิจัย ตลอดจนทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ประกอบด้วยแนวคิดเกี่ยวข้องที่สำคัญ โดยนำเสนอสาระสำคัญตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม
 - 1) ความเป็นมาของแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม
 - 2) ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคม
 - 3) ประโยชน์ของความรับผิดชอบต่อสังคม
 - 4) ความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร
2. แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างตัวชี้วัด
 - 1) ความหมายและความสำคัญของตัวชี้วัด
 - 2) ประเภทของตัวชี้วัด
 - 3) ลักษณะของตัวชี้วัดที่ดี
 - 4) กระบวนการและขั้นตอนการสร้างตัวชี้วัด
 - 5) กระบวนการและขั้นตอนการสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัด
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม

2.1.1 ความเป็นมาของแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม

แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม เริ่มต้นจากการประชุมสุดยอดระดับโลกด้านสิ่งแวดล้อม (earth summit) ในปี พ.ศ. 2535 และถูกประกาศเป็น “การพัฒนาที่ยั่งยืน” หรือ Sustainable Development ที่ต้องคำนึงถึงปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อมนอกเหนือจากการคำนึงถึงผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจเพียงด้านเดียว ต่อมาในปี พ.ศ. 2542 นายโคฟี อันนัน (Kofi Annan) เลขาธิการสหประชาชาติในเวลานั้น ได้ออกมาเรียกร้องให้องค์กรธุรกิจและกิจการต่าง ๆ ทั่วโลกแสดงความเป็นพลเมืองที่ดีของโลก (Good Global Citizenship) พร้อมทั้งประกาศ “The UN Global Compact” เพื่อใช้เป็นกรอบดำเนินการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนสำหรับองค์กรธุรกิจ และในปี พ.ศ. 2545 มีการประชุม World Economic Forum ณ เมืองดาวอส ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ที่ประชุมได้มีมติ “Joint CEO Statement” ขอมรับคุณค่าและความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคมโดยประกาศจัดตั้ง Global Corporate Citizenship Initiative (GCCII) เพื่อให้ภาคธุรกิจได้มีส่วนร่วมในการนำหลักการความรับผิดชอบต่อสังคมไปปฏิบัติให้เป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินกิจการเพื่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อกิจการเองรวมถึงผู้มีส่วนได้เสีย สังคมและสิ่งแวดล้อม (คณะกรรมการกลุ่มความร่วมมือทางวิชาการเพื่อพัฒนามาตรฐานการเรียนการสอนและการวิจัยด้านบริหารธุรกิจแห่งประเทศไทย. 2555, หน้า 13-14)

ประเทศไทยเริ่มใช้แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมเมื่อมีการก่อตั้งชมรมไทยพัฒน์ เมื่อวันที่ 9 กันยายน พ.ศ. 2552 โดยริเริ่มพัฒนาธุรกิจตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง และได้เปลี่ยนแปลงสถานภาพเป็นสถาบันไทยพัฒน์ เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 และเพิ่มภารกิจในการขับเคลื่อนเครือข่ายธุรกิจเพื่อร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ต่อมาในปี พ.ศ. 2549 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้จัดให้มีรางวัลบริษัทจดทะเบียนดีเด่นด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (SET Awards) เพื่อมอบให้แก่บริษัทจดทะเบียนที่มีความโดดเด่นในการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม และในปี พ.ศ. 2552 เกิดเครือข่ายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (CSR Club) เพื่อดำเนินการกิจกรรมในการสร้างเครือข่ายบริษัทจดทะเบียนให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างกันภายในเครือข่ายและกับสาธารณชน (สุนิสา ประวิชัย และผุสดี รุ่งเรืองผดุง, 2555)

อนันตชัย ยุธประถม (2550ก) ได้กล่าวถึงแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ในบทความ CSR จากแนวคิดสู่วิธีปฏิบัติ ว่าแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมมาจาก

ทฤษฎีความชอบธรรม (legitimacy theory) แนวคิดความรับผิดชอบต่อสาธารณะ (public responsibility) ทฤษฎีเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder theory) ทฤษฎีจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท (business ethics theory) และแนวคิดพลเมืองที่ดีของสังคม (corporate citizenship) โดยเริ่มจากทฤษฎีความชอบธรรม (legitimacy theory) ซึ่งเป็นการอธิบายถึงอำนาจในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ และทรัพยากรบุคคลของกิจการสำหรับการดำเนินธุรกิจว่าแท้ที่จริงแล้ว กิจการได้รับสิทธิ และอำนาจนั้นมาจากสังคมในลักษณะที่เป็นใบอนุญาตชั่วคราวภายใต้เงื่อนไขในการดำเนินธุรกิจของกิจการต้องตรงตามความคาดหวังของสังคมโดยรวม แนวคิดนี้ถือเป็นแนวคิดพื้นฐานสำหรับกิจการเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อให้ไปสู่รูปแบบที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของสังคมเป็นหลัก แนวคิดสำคัญต่อมา คือ แนวคิดความรับผิดชอบต่อสาธารณะ (public responsibility) ซึ่งบริษัทต้องระมัดระวังและใส่ใจถึงผลที่ตามมาจากการดำเนินธุรกิจของกิจการที่เกิดขึ้นในพื้นที่โดยตรงและพื้นที่ต่อเนื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากพื้นที่ภายในของตนเอง นอกจากนี้แนวคิดที่เชื่อมโยงกับแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม คือ ทฤษฎีเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder theory) ซึ่งเชื่อมโยงกับความชอบธรรม (legitimacy) โดยการสร้างผลกระทบให้เกิดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับกิจการ เช่น ลูกค้า พนักงาน ผู้ถือหุ้น คู่ค้า คู่แข่ง ภาครัฐ และชุมชน โดยกิจการมีภาระรับผิดชอบที่จะต้องพิจารณาถึงความต้องการ ความสนใจ และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากนโยบายและการดำเนินงานของกิจการ อีกหนึ่งแนวคิดที่เชื่อมโยงกับความรับผิดชอบต่อสังคมคือจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท (business ethics theory) จะเกี่ยวพันถึงทฤษฎีปทัสถาน (norm theory) ซึ่งหมายถึงการที่ผู้นำของกิจการที่เป็นผู้รับผิดชอบในการใช้ศีลธรรม เป็นเครื่องมือตัดสินใจในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ของกิจการ กล่าวคือการมีผู้นำที่มีศีลธรรม (moral leadership) เป็นผู้กำหนดแนวทางการปฏิบัติขององค์กรที่เกิดคุณค่ามากกว่าข้อกำหนดของบริษัทหรือตามความต้องการของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย และแนวคิด Corporate Citizenship เป็นความรับผิดชอบต่อด้านมนุษยธรรม (Philanthropic Responsibility) เพื่อช่วยให้สังคมเกิดการพัฒนายั่งยืน เป็นการมองบริษัทในระดับเดียวกับบุคคลนั่นก็คือ การบริจาคด้วยความสมัครใจเพื่อช่วยให้สังคมดีขึ้น (อนันตชัย ยูประดม, 2550ก)

นอกจากนี้ อนันตชัย ยูประดม (2550ข) ได้กล่าวถึง พัฒนาการของแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ในบทความเปิดตำนาน CRS...พิสูจน์คุณค่าจากภายใน ซึ่งกล่าวว่าแนวความคิดรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เริ่มได้รับการกล่าวถึงตั้งแต่ศตวรรษที่ 20 โดยเริ่มจากในปี ค.ศ. 1940 ศาสตราจารย์ Theodor Krepes จาก Stanford Business School ได้กล่าวถึงการทำรายงานที่แสดงถึงการกระทำที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ที่เรียกว่า “Social Audit” ถัดมาในปี ค.ศ. 1953 Howard Bowen ได้ตีพิมพ์หนังสือชื่อ Social Responsibilities of the Business ทั้งนี้ Howard Bowen ได้รับการกล่าว

ยกย่องว่าเป็นบิดาของ Corporate Social Responsibility (CSR) ซึ่งแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมได้แพร่หลายออกไปในกว้างในวงการธุรกิจในปี ค.ศ. 1960 โดยสามารถอธิบายพัฒนาการของแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมได้เป็นช่วงต่าง ๆ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 พัฒนาการของแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม

ระยะเวลา (ปี ค.ศ.)	รูปแบบ	คุณลักษณะ
1985-1910	องค์กรรับผิดชอบต่อเฉพาะ เจ้าของและผู้บริการ	ธุรกิจมีแนวคิดในความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ โดยการสร้างผลกำไรและผลิตสินค้าและบริการ ให้แก่สังคม ในขณะที่แรงงานเป็นสิ่งที่สามารถ ซื้อขายได้
1900-1950	องค์กรรับผิดชอบต่อเจ้าของ ผู้บริหาร และพนักงาน	ธุรกิจให้ความสำคัญกับการเจริญเติบโตของ พนักงาน โดยยึดหลักปฏิบัติในเรื่องของการจัดหา สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงานและสิทธิ ของพนักงานตามข้อบัญญัติของสหภาพแรงงาน
1945-1965	องค์กรต้องมีความรับผิดชอบต่อ เจ้าของ ผู้บริหาร พนักงาน และสภาพแวดล้อม	ธุรกิจต้องให้ข้อมูลสินค้าที่ถูกต้องแก่ผู้บริโภค ต้องไม่มีการหลอกลวงในการปฏิบัติ ธุรกิจต้อง ไม่มีนโยบายราคาที่ไม่เป็นธรรมและทำ การตลาดเกี่ยวกับ สินค้าที่ไม่ปลอดภัย
ตั้งแต่ 1960 เป็นต้นมา	องค์กรต้องมีความรับผิดชอบต่อ เจ้าของ ผู้บริหาร พนักงาน สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องและ สาธารณชนโดยรวม	ธุรกิจต้องไม่ทำให้สิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรมลง ต้องให้โอกาสกับชนกลุ่มน้อย ทำงานส่งเสริม ความเป็นธรรมในสังคม และให้ความสำคัญต่อ สังคมพอ ๆ กับการประกอบธุรกิจและการปฏิบัติ ตามกฎหมาย

ที่มา อนันตชัย ยุธประดม. (2550ก). CSR จากแนวคิดสู่วิธีปฏิบัติ. สืบค้นเมื่อ 4 มกราคม 2556,
จาก http://www.stjohn.ac.th/sju/med/intranet/download/26_01_2011_12_25_58_csr.pdf

มูน และไวเกล (Moon & Vogel, 2008 p. 304) กล่าวว่า Howard Bowen ได้รับความเคารพนับถือในฐานะที่เป็นบิดาของแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม โดย Howard Bowen ให้นิยามความรับผิดชอบต่อสังคมของนักธุรกิจว่าเป็นหน้าที่ของนักธุรกิจในการทำให้นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมนั้นลุล่วง ตัดสินใจเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม หรือติดตามแนวทางการดำเนินงาน ซึ่งเป็นที่ต้องการในแง่ของวัตถุประสงค์และคุณค่าของสังคม

CSR Moving & Social Movement ซึ่งเป็นที่ปรึกษาเฉพาะทางที่มุ่งเน้นสร้างบริการใหม่ในการจัดบริหารองค์กรของลูกค้าด้วยองค์ความรู้ ประกอบด้วยการจัดระบบการบริหารงานชุมชนสัมพันธ์ (community relations) เพื่อสนับสนุนการบริหารโครงการ (support to project management) และเพื่อยกระดับสนับสนุนการดำเนินโครงการตามความรับผิดชอบต่อสังคม (enhancing to corporate social responsibility management) (CSR Moving & Social Movement, 2551) ได้กล่าวถึง ความรับผิดชอบต่อสังคมจากกระแสเรียกร้องของประชาชน โดยการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม มีมานานกว่า 200 ปี (ประมาณปี พ.ศ. 2333) เพียงแต่ยังไม่มีนิยามคำว่าความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) อย่างเป็นทางการ ดังตัวอย่างเช่น บริษัท อีสท์ อินเดีย ในประเทศอังกฤษที่ถูกคว่ำบาตรจากประชาชนในประเทศเนื่องจากพบว่าบริษัทใช้แรงงานทาสจึงทำให้บริษัทจำเป็นต้องหันมาใส่ใจกับสวัสดิการแรงงานและสิทธิมนุษยชนมากขึ้น ต่อมาในปี พ.ศ. 2527 (ค.ศ. 1984) บริษัท เนสเล่ (Nestle) ผู้ผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์นม ได้ออกกิจกรรมรณรงค์ให้เด็กทารกดื่มนมเนสเล่ แทนนมแม่ ส่งผลให้เกิดความไม่พอใจอย่างมากต่อประชาชนจนคว่ำบาตรสินค้าของเนสเล่ ซึ่งถือว่าเป็นครั้งแรกที่ประชาชนรวมตัวกันเป็นจำนวนมากเพื่อบีบให้เนสเล่เปลี่ยนนโยบาย ซึ่งถือว่าประสบความสำเร็จ จากกรณีจะเห็นได้ว่าการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมในช่วงแรกไม่ได้เกิดขึ้นจากเจตนารมณ์ขององค์กรเอง แต่รอให้เกิดปัญหาขึ้นก่อนแล้วค่อยมาแก้ไข อย่างไรก็ตามถือเป็นการจุดประกายการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมขึ้นในสังคม ภายหลังจากองค์กรธุรกิจจึงหันมาดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อแสดงว่าองค์กรธุรกิจเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและมีความตั้งใจที่จะทำสิ่งที่ดีตอบแทนสังคม ในส่วนของกระแสที่ผลักดันให้เกิดการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม คือ กระแสโลกาภิวัตน์ เนื่องจากองค์กรธุรกิจแผ่ขยายไปทั่วโลก จำเป็นต้องมีการควบคุมด้านมนุษยธรรมเพื่อให้เกิดจรรยาบรรณขององค์กรที่ดี กระแสถัดมาคือ กระแสการเปิดเสรีการค้า และการปฏิรูปด้านกฎหมายต่าง ๆ การดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมสามารถครอบคลุมในแง่ของกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรธุรกิจดำเนินการ อยู่ภายใต้จรรยาบรรณที่ดี และกระแสเรื่องสิ่งแวดล้อมและสังคม จากการประชุม RIO Summit ในปี พ.ศ. 2503 (ค.ศ. 1960) ที่นำประเด็นเรื่องสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในกระแสสังคมโลก ต่อมากระแสนี้สังคมก็เพิ่มขึ้นเนื่องจากเกิดปัญหาสังคม ทำให้เกิดแนวคิดเรื่อง Triples Bottom Line กล่าวคือ การ

บริหารจัดการ ที่ใส่ใจ ผลกำไร สิ่งแวดล้อม และสังคมไปพร้อมๆ กัน (CSR Moving & Social Movement, 2551)

ความรับผิดชอบต่อสังคมหมายถึงสิ่งที่แตกต่างจากคนที่แตกต่างกัน (different things to different people) โดยทั่วไปองค์กรมีหน้าที่รับผิดชอบต่อสังคมในการปกป้องและปรับปรุงสวัสดิการของสังคมโดยรวมถึงดำเนินกิจกรรมตามความสนใจขององค์กร ซึ่งทางผู้นำองค์กรต้องพยายามผลักดันให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายทั้งในส่วนขององค์กรและทางสังคม โดยปัจจุบันมุมมองพื้นฐานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ มีการระบุไว้ 3 ด้าน คือ (1) ตัวแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรของเดวิส (The Davis model of corporate social responsibility) (2) ขอบเขตความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ (Areas of corporate social responsibility) และ (3) ความคิดเห็นที่หลากหลายต่อความรับผิดชอบต่อสังคม (varying opinions on social responsibility)

Keith Davis (คีธ เดวิส) ได้นำเสนอตัวแบบความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ 5 ประเด็น ซึ่งได้อธิบายถึงสาเหตุและวิธีการที่องค์กรธุรกิจควรปฏิบัติเพื่อที่จะป้องกันและปรับปรุงสวัสดิการของสังคมและองค์กรธุรกิจ คือ (1) ความรับผิดชอบต่อสังคมที่เกิดขึ้นจากอำนาจทางสังคม (social power) องค์กรธุรกิจส่งผลกระทบต่อสังคมในประเด็นต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญ เช่น มลพิษทางสิ่งแวดล้อม และการจ้างงานน้อยลง เนื่องจากองค์กรธุรกิจมีอำนาจทางสังคมดังนั้นก็มีความสำคัญเป็นอย่างมากที่องค์กรธุรกิจจะแสดงออกซึ่งทางความรับผิดชอบต่อสังคม (2) องค์กรธุรกิจควรปฏิบัติงานในฐานะ 2 ระบบเปิด (open system) คือการเปิดเผยข้อมูลปัจจัยนำเข้าทางด้านสังคมและการเปิดเผยการปฏิบัติงานดังกล่าวให้แก่สาธารณชนได้รับทราบ เนื่องจากองค์กรธุรกิจมีอำนาจดังนั้นก็องค์กรธุรกิจจึงจำเป็นต้องรับฟังเสียงของสาธารณชนเพื่อที่จะเข้าใจว่าสิ่งใดที่สามารถดำเนินการได้เพื่อที่จะปรับปรุงและพัฒนาสังคมโดยรวมทั้งหมด (3) ต้นทุนทางสังคม (social costs) และผลประโยชน์ (benefits) ที่ได้รับจากกิจกรรม ผลิตภัณฑ์ หรือการบริการควรได้รับการคำนวณอย่างครอบคลุมและได้รับการพิจารณาในการตัดสินใจว่าควรดำเนินการหรือไม่ การตัดสินใจทางธุรกิจไม่ควรจะเน้นเพียงแค่ผลกำไรที่จะได้รับ แต่ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกรวมถึงผลกระทบทางสังคมซึ่งทางองค์กรธุรกิจจำเป็นต้องนำมาพิจารณาเมื่อมีการตัดสินใจเกี่ยวกับทิศทางการดำเนินธุรกิจขององค์กร (4) ต้นทุนทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับแต่ละกิจกรรม ผลิตภัณฑ์ หรือการบริการควรต้องได้รับการส่งต่อหรือบอกต่อให้แก่ผู้บริโภค องค์กรธุรกิจจำเป็นต้องได้รับเงินหรือมีผลกำไรเพื่อที่จะให้การบริการแก่สังคม โดยที่องค์กรธุรกิจเองไม่ได้คาดหวังว่าจะต้องสูญเสียเงินอย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะพัฒนาสังคม ดังนั้นผู้บริโภคจำเป็นต้องพร้อมที่จะซื้อบริการจากองค์กรธุรกิจเพื่อช่วยในส่วนของการดูแลรักษาหน้าที่ในการดำเนินงาน (5) องค์กรธุรกิจในฐานะที่เป็นพลเมืองมีความรับผิดชอบต่อ

จะกลายเป็นส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสังคมบางอย่างซึ่งอยู่นอกเหนือจากขอบเขตของการดำเนินงานขององค์กร ตามตัวแบบความรับผิดชอบต่อสังคมของ Davis (เดวิส) องค์กรธุรกิจจำเป็นต้องช่วยแก้ปัญหาประเด็นทางสังคมซึ่งอาจจะอยู่นอกเหนือจากขอบเขตการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจ ซึ่งในทางทฤษฎีนั้น หากประเด็นปัญหาทางสังคมได้รับการแก้ไข องค์กรธุรกิจจะเห็นผลกำไรที่เพิ่มขึ้น ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างข้อถกเถียงสำหรับองค์กรธุรกิจในการดำเนินการแก้ไขปัญหาสังคม

ในส่วนของขอบเขตการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจสามารถมีส่วนร่วมในการป้องกันและปรับปรุงสวัสดิการของสังคมเป็นจำนวนมากและหลากหลาย เช่น กิจการเมือง (urban affairs) กิจการผู้บริโภค (consumer affairs) กิจการสิ่งแวดล้อม (environment affairs) และการจ้างงาน (employment practices) แม้ว่าจะมีองค์กรธุรกิจจำนวนมากที่เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม แต่ยังมีการถกเถียงกันอยู่เกี่ยวกับการเข้าไปมีส่วนร่วมขององค์กรธุรกิจมีความจำเป็นหรือเหมาะสมหรือไม่ โดยข้อถกเถียงที่เป็นที่รู้จักกันมากที่สุดในการสนับสนุนการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมเนื่องจากองค์กรธุรกิจเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและส่งผลกระทบโดยตรงต่อสังคม หากองค์กรธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อสังคมก็สามารถที่จะช่วยปรับปรุงพัฒนาสังคมได้ นอกจากองค์กรธุรกิจจะสร้างผลกำไรและความเจริญเติบโตให้แก่องค์กรแล้วยังต้องช่วยเหลือรับผิดชอบต่อลูกค้า พนักงาน ผู้บริโภค และชุมชน

หนึ่งในข้อถกเถียงที่เป็นที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง โดย Milton Friedman (มิลตัน ฟรีดแมน) นักเศรษฐศาสตร์ ซึ่งระบุว่าผู้จัดการดำเนินธุรกิจไปพร้อม ๆ กับความรับผิดชอบต่อสังคมให้แก่เจ้าของธุรกิจเพื่อให้้องค์กรธุรกิจได้รับผลกำไรและเข้าถึงสังคมเพื่อการเสริมสร้างสวัสดิการทางสังคม ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความขัดแย้งของผลประโยชน์ที่ส่งผลต่อการสิ้นสุดของธุรกิจ ตามแนวคิดของ Milton Friedman การสิ้นสุดของธุรกิจมีโอกาที่จะเกิดขึ้นถ้าหากองค์กรธุรกิจถูกบังคับให้ต้องดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่องทั้ง ๆ ที่ขัดแย้งโดยตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์กร Milton Friedman ยังระบุว่าความต้องการของผู้จัดการที่จะดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของความรับผิดชอบต่อสังคมอาจจะผิดจรรยาบรรณเนื่องจากผู้จัดการใช้จ่ายเงินซึ่งเป็นของผู้อื่น (“Social responsibility & organizational ethis”, n.d.)

Iwu-Egwuonwu (n.d.) ได้กล่าวถึงวิวัฒนาการของแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม ไว้ในบทความ Does Corporate Social Responsibility (CSR) impact on firm performance? A Literature Evidence ว่าแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมค่อย ๆ ปรากฏขึ้นอย่างค่อยเป็นค่อยไปในการเคลื่อนไหว 3 ครั้ง ซึ่งในการเคลื่อนไหวครั้งแรกเป็นที่รู้จักในฐานะการเคลื่อนไหวทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งเห็นได้จากความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทที่มีจุดเน้นว่าเป็นหน้าที่ของบริษัทรวมถึง

การกระตุ้นให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนการเคลื่อนไหว ในครั้งที่ 2 เป็นการตอบสนองต่อสังคมเน้นการดำเนินงานและการทำกิจกรรม โดยทางบริษัทได้ขับเคลื่อนการประชุมเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ทางด้านสังคมบางอย่างของบริษัทให้เกิดขึ้นในสังคม ซึ่งเป็นการเน้นย้ำความสำคัญของกิจกรรมที่เสนอแผนงาน โครงการและระบุถึงผลลัพธ์ที่สอดคล้องหรือสนับสนุนให้เกิดวัตถุประสงค์หรือนโยบายในการพัฒนาแก่สังคม และในการเคลื่อนไหวในครั้งที่ 3 ซึ่งถือได้ว่าเป็นการสรุปถึงความรับผิดชอบต่อสังคมในปัจจุบัน คือเป็นการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมที่เกี่ยวข้องกับการที่บริษัทได้ปรับเปลี่ยนนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์กรไปสู่การปฏิบัติและผลที่ตามมา โดยองค์ประกอบที่สำคัญขององค์กรธุรกิจจะต้อง มีความรับผิดชอบต่อสังคม แนวทางปฏิบัติต่อสังคม นโยบาย แผนงาน และผลลัพธ์ที่สามารถสังเกตเห็นได้ ในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมนั้นต้องคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสีย เช่น ลูกจ้างและชุมชนส่วนรวม

โดยสรุป จะเห็นได้ว่าความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญและเป็นสิ่งที่ทางองค์กรธุรกิจจะต้องดำเนินการเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจจะมุ่งเน้นการพัฒนาที่ยั่งยืนเพื่อปรับปรุงชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นพร้อม ๆ ไปด้วยกับการประกอบธุรกิจโดยไม่มีการเอารัดเอาเปรียบลูกค้า ลูกจ้าง รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการเพื่อเป็นการประกอบธุรกิจควบคู่ไปกับการดูแลเอาใจใส่สังคมโดยรวม

2.1.2 ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคม

ความรับผิดชอบต่อสังคม หรือ CSR: Corporate Social Responsibility คือการที่องค์กรธุรกิจดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงสังคม แสดงความใส่ใจต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้นำองค์กรต้องให้ความสำคัญในการความรับผิดชอบต่อสังคม และบรรจุให้อยู่ในกระบวนการทำธุรกิจทุกขั้นตอน สอดคล้องกับพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร มียุทธศาสตร์ มีกรอบวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน มีการวางแผนที่ดี มีดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความยั่งยืน รวมถึงกระตุ้นให้ผู้ที่มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมที่จัดขึ้น และมีการประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารทางการตลาด รวมถึงการมีระบบการติดตามผลและประเมินผลที่ชัดเจน มีการดำเนินกิจกรรม การวางแผน การตัดสินใจ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ การบริหารจัดการ และการดำเนินงานขององค์กร ที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระดับใกล้ ที่หมายถึง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง กับองค์กร ได้แก่ ลูกค้า คู่ค้า พนักงาน ชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ และสังคมระดับไกลหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง กับองค์กรในทางอ้อม ได้แก่ คู่แข่งทางธุรกิจ และประชาชนทั่วไป (กองบรรณาธิการประชาชาติธุรกิจ, 2550, หน้า 7-43)

ความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การดูแลรักษาในส่วนของการและขยายกว้างออกไปครอบคลุมในส่วนที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดที่อยู่โดยรอบกิจการ โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทั้งในและนอกกิจการอย่างเท่าเทียมกัน มีจุดมุ่งหมายที่ต้องการสร้างประโยชน์แก่กิจการและสังคมส่วนรวม สงเคราะห์ช่วยเหลือส่วนรวมตามกำลังและความสามารถ เพื่อที่จะนำไปสู่ความยั่งยืนของกิจการในระยะยาว ซึ่งในการจัดทำโครงการเพื่อสังคมองค์กรธุรกิจควรมีการตั้งทีมงานภายในที่ผสมผสานพนักงานจากหลายหน่วยงานเพื่อจัดทำแผน เพื่อให้แผนงานของโครงสร้างจะมีประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหาร รวมถึงพันธมิตรชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน และมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ วางฐานเพื่อการแก้ปัญหาเชิงกลยุทธ์ และเห็นพ้องต้องกัน ในผลลัพธ์ที่จะได้ พันมิตรควรมีส่วนร่วมในการวางแผนการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ จำเป็นต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่วัดได้ ที่จะใช้ในการประเมินความสำเร็จของโครงการ เป้าหมายควรจะวัดได้ เป็นเป้าหมายที่มีความเฉพาะเจาะจง และเน้นในเรื่องเวลา และมีการจัดทำแผนการสื่อสาร รวมถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสารควรชี้ให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่ต้องการจากกลุ่มผู้รับข่าวสาร (สถาบันไทยพัฒน์, 2550, หน้า 3-21)

อนันตชัย ชูประถม (2550ข) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในภาคธุรกิจ (Stakeholder) โดยธุรกิจต้องให้ความสำคัญกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของกิจการ เช่น ผู้ถือหุ้น ผู้บริหารระดับสูง พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ผู้สนับสนุน คู่แข่ง ซึ่งองค์ประกอบของแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมก็เช่นกัน กิจการจำเป็นต้องกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมต้องเกิดจากภายในไปสู่ภายนอก โดยต้องเริ่มจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายในองค์กรและผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการดำเนินธุรกิจ เช่น ผู้ถือหุ้น ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ที่ได้รับผลกระทบทางตรง

สฤณี อาชวานันทกุล (2551 หน้า อภิธานศัพท์) ได้อธิบายแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) ว่าแนวคิดองค์กรธุรกิจควรแสดงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทโดยสมัครใจ ซึ่งอาจแบ่งเป็น 8 กลุ่มหลัก ได้แก่ ผู้บริโภค ผู้ถือหุ้น พนักงาน คู่ค้า ชุมชน รัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยอาจแสดงออกด้วยการทำโครงการต่าง ๆ ซึ่งอาจทำได้ในทุก ๆ มิติ ไม่ว่าจะเป็นชุมชน สิ่งแวดล้อม สิทธิมนุษยชน สิทธิแรงงาน เป็นต้น

โสภณ พรโชคชัย (2551, หน้า 13-14) ให้คำจำกัดความของความรับผิดชอบต่อสังคมว่าการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมถือเป็นหน้าที่ โดยองค์กรธุรกิจต้องมีความรับผิดชอบต่อผู้มี

ส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เช่น ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ลูกจ้าง คู่ค้า ลูกค้า ชุมชนที่องค์กรนั้นตั้งอยู่ สังคม สิ่งแวดล้อมและประเทศโดยรวมทั้งหมด

United Nations (2008) ได้อธิบายแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ว่า ผู้บริหารควรแสดงให้เห็นแนวทางหรือวิธีการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมต่อผู้มีส่วนได้เสียกับกิจการ ซึ่งผู้มีส่วนได้เสียหมายถึงกลุ่มบุคคลซึ่งได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของกิจการ โดย United Nations ได้แบ่งผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 7 กลุ่ม ได้แก่ นักลงทุนและสถาบันการเงิน หุ้นส่วนทางธุรกิจ ผู้บริโภค พนักงานและลูกจ้าง ชุมชนโดยรอบ สังคมโดยรวม และรัฐ

1. นักลงทุนและสถาบันการเงิน ซึ่งมีผู้มีส่วนได้เสียหลายกลุ่ม ประกอบด้วย ผู้ถือหุ้น ผู้ให้กู้ ธนาคาร โดยมีจุดเน้นความรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้องกับทางการเงิน รวมถึงกับรับผิดชอบต่อข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของกิจการ ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียสามารถสามารถสอดส่องดูแลผลงานและการปฏิบัติงานของกิจการได้เพื่อแสดงถึงความโปร่งใส อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบและสามารถชี้แจงให้ผู้ถือหุ้น ผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบถึงผลการปฏิบัติงานของกิจการ

2. หุ้นส่วนทางธุรกิจ ในส่วนของหุ้นส่วนทางธุรกิจนั้นหมายความว่าหุ้นส่วนทางธุรกิจที่นำเงินมาลงทุน ผู้ส่งมอบ และผู้บริโภค มีความสนใจในกิจการจากมุมมองของความสัมพันธ์ในทางธุรกิจ รวมถึงหุ้นส่วนทางธุรกิจในอนาคตซึ่งต้องการข้อมูลข่าวสารเพื่อให้สามารถประเมินความเสี่ยงหรือผลกระทบที่จะเกิดขึ้นแก่การดำเนินงานของกิจการ โดยที่หุ้นส่วนทางธุรกิจเหล่านี้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการนั้น ๆ ซึ่งประกอบด้วย การปฏิบัติด้านแรงงาน ด้านสิทธิมนุษยชน การดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อเป็นการขยายความรับผิดชอบต่อสังคมจากองค์กรธุรกิจของตนไปสู่หุ้นส่วนทางธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. ผู้บริโภค โดยผู้บริโภคจะสนใจในข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้ผลิตภัณฑ์ ผลกระทบต่อสุขภาพ คุณภาพผลิตภัณฑ์ การรับประกันและการรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ รวมถึงกระบวนการผลิต โดยความสนใจในกระบวนการผลิตนี้รวมถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ซึ่งผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ถูกผลิตออกมา เช่น ข้อมูลข่าวสารด้านสถานะการปฏิบัติงานของโรงงาน โดยที่ผู้บริโภคไม่ได้ถูกจำกัดแต่เพียงผู้บริโภคที่ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการในปัจจุบันและที่จะซื้อสินค้าหรือบริการในอนาคตเท่านั้น แต่ยังรวมถึงผู้บริโภคที่เคยใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการในอดีตซึ่งเคยได้รับการรับประกันและการรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์อีกด้วย

4. ลูกจ้าง โดยที่ลูกจ้างทั้งในส่วนของผู้จ้างที่กำลังทำงานให้กับกิจการและลูกจ้างที่กำลังจะเข้ามาสมัครทำงานในอนาคตต่างก็สนใจในเรื่องของค่าตอบแทน นโยบายและแผนการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจ โอกาสในตำแหน่งหน้าที่การงาน สถานะการปฏิบัติงาน สุขภาพและ

ความปลอดภัยในการทำงาน การจัดการความเสี่ยง และโอกาสในการพัฒนาตนเอง ทั้งนี้ยังพิจารณาถึงลูกจ้างที่เคยทำงานให้กับกิจการ ในส่วนของการได้รับเบี้ยบำนาญและผลประโยชน์อื่น ๆ หลังจากเกษียณจากกิจการ รวมถึงมีความสนใจในสถานะทางการเงินของกิจการทั้งในปัจจุบันและในอนาคต แม้ว่าสภาพแรงงานในฐานะที่เป็นตัวแทนของลูกจ้างได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับลูกจ้างอยู่แล้วสำหรับกิจการที่เป็นสมาชิกของสหภาพแรงงาน อย่างไรก็ตามกิจการอาจจะต้องเปิดเผยให้ลูกจ้างทราบอีกทางหนึ่งเพื่อเป็นประโยชน์ในการเปรียบเทียบกับการปฏิบัติงานกับกิจการอื่น

5. ชุมชนโดยรอบ ประเด็นแรกที่สัมพันธ์กับชุมชนโดยรอบนี้คือการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจให้กับชุมชน ซึ่งรวมถึงการจ้างแรงงานชุมชนทำให้ชุมชนมีรายได้ และรายได้ภาษีของพื้นที่ ส่วนประเด็นที่สองคือผลกระทบของกิจการที่มีต่อชุมชนในด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและความเสี่ยงและข้อมูลข่าวสารการร้องทุกข์ของชุมชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกิจการ ในแง่ของความเสี่ยง โดยปกติแล้วชุมชนจะมีความสนใจในความร่วมมือในการบริจาค โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการรับรองความปลอดภัยซึ่งกิจการจะต้องรองรับในส่วนของการดูแลชุมชน ในบางครั้งชุมชนท้องถิ่นอาจจะมีกังวลเกี่ยวกับผลกระทบจากการดำเนินงานของกิจการที่มีต่อวัฒนธรรมท้องถิ่นอีกด้วย ซึ่งผลกระทบนั้นได้ส่งผลมาจากการผลิตหรือการบริการ

6. องค์กรประชาสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักปฏิบัติและองค์กรอิสระ จะพิจารณาข้อมูลข่าวสารจากรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม เนื่องจากเป็นพื้นฐานสำหรับการพูดคุยสนทนากับกิจการด้วยรายงานการดำเนินงานของกิจการ ความสนใจขององค์กรประชาสังคมครอบคลุมถึงประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงในการปฏิบัติด้านแรงงาน สิทธิมนุษยชน การต่อต้านการทุจริต การพัฒนาเศรษฐกิจและการปกป้องสิ่งแวดล้อม องค์กรประชาสังคมจะให้ความสนใจในข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับวิธีการในการวัดและเปรียบเทียบ ผลลัพธ์ บริการ และวิธีการปฏิบัติกับกิจการที่สามารถทำได้ดีกว่า เพื่อนำผลของการเปรียบเทียบมาใช้ในการปรับปรุงกิจการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจของการดำเนินงานของกิจการ รวมถึงพยายามค้นหาข้อมูลข่าวสาร นโยบาย และการทำโครงการอย่างหนึ่งอย่างใดที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม

7. รัฐบาลและสถาบันของรัฐ รัฐบาลจะให้ความสนใจในสิ่งที่ซึ่งกิจการสามารถให้แก่สังคมได้ โดยการริเริ่มสมัครใจของกิจการเองในการรับผิดชอบต่อสังคม และผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับสังคมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของกิจการ รัฐบาลต้องการข้อมูลข่าวสารจำนวนมากเพื่อที่จะช่วยกิจการในการจัดรูปแบบนโยบายสังคมและเศรษฐกิจ และเพื่อที่จะช่วยระบุงบของโหวของกฎหมายและเพื่อให้ปฏิบัติตาม สำนักงานที่เป็นของรัฐบาลบางแห่งได้ใช้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อเป็นการคัดเลือกคู่ค้าหรือผู้จำหน่าย (United Nation, 2008)

คณะกรรมการกลุ่มความร่วมมือทางวิชาการเพื่อพัฒนามาตรฐานการเรียนการสอนและการวิจัยด้านบริหารธุรกิจแห่งประเทศไทย (2555, หน้า 11-23) ได้ให้คำจำกัดความหรือคำนิยามของความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ ว่าหมายถึง การประกอบกิจการด้วยความดูแลใส่ใจต่อผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม และมีความตระหนักถึงผลกระทบทางลบโดยพร้อมจะแก้ไขเพื่อลดผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน ชุมชน สังคมบริเวณที่กิจการตั้งอยู่ รัฐบาล ลูกค้า หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจการหรือได้รับผลกระทบจากกิจการ ซึ่งการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมสามารถจำแนกออกเป็น 2 มิติ คือ (1) การดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมมิติภายใน และ (2) การดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมมิติภายนอก ดังนี้

1. การดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมมิติภายใน

การดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมที่เกี่ยวข้องกับมิติภายใน ประกอบด้วยปัจจัยเหล่านี้ คือ

1) การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีความรับผิดชอบ เป็นการให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ตลอดชีวิต การฝึกอบรม การส่งเสริมการเรียนรู้ที่สร้างสรรค์ การสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ใหม่ ๆ การให้ข้อมูลที่โปร่งใสกับพนักงานทุก ๆ ด้าน การให้ความสำคัญระหว่างงาน ชีวิต ครอบครัว และการพักผ่อน การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมด้านการคัดเลือกเข้าทำงาน รายได้ และความก้าวหน้าทางงาน การดูแลเอาใจใส่พนักงาน โดยเฉพาะผู้ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเกิดปัญหาสุขภาพจากการทำงาน

2) สุขภาวะและความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพและความปลอดภัยที่ดี มีความสุขและมีร่างกายแข็งแรง

3) การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง

4) การจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมในกิจการ เป็นการลดการใช้ทรัพยากร ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เป็นการลดต้นทุนพลังงานและการจัดการของเสียต่าง ๆ

5) ธรรมเนียมปฏิบัติและความโปร่งใสในการดำเนินกิจการ เพราะการบริหารจัดการที่โปร่งใสทางบัญชีและกระบวนการตัดสินใจในทุกระดับนำไปสู่ข้อมูลที่ตรวจสอบและเข้าถึงได้โดยนักลงทุนและผู้เกี่ยวข้องทำให้เกิดระบบการลงทุนโดยรวมที่มีประสิทธิภาพ

2. การดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมมิติภายนอก

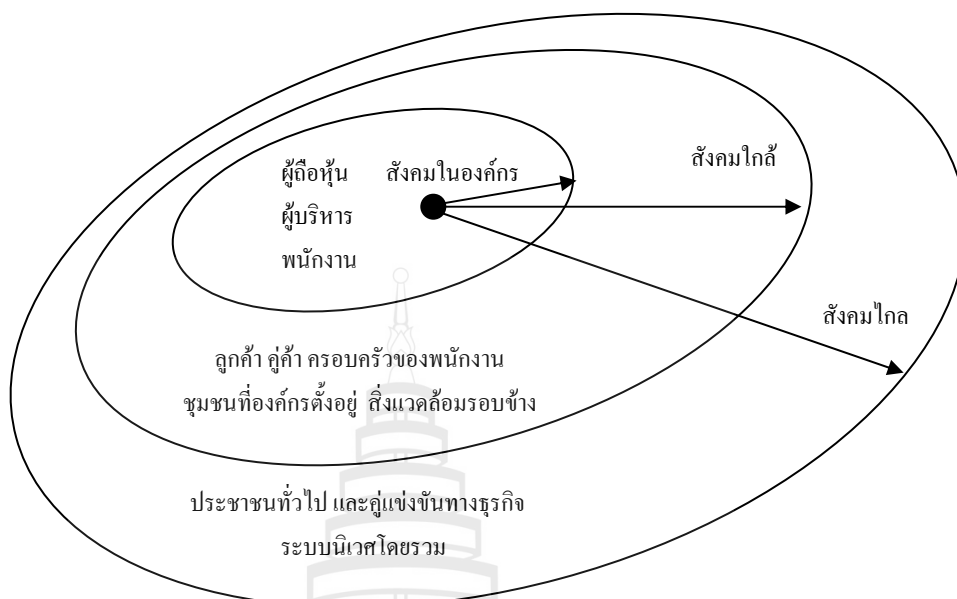
1) การเลือกเป็นคู่ค้าและหุ้นส่วนกิจการที่รับผิดชอบต่อสังคม โดยการเลือกคู่ค้าและหุ้นส่วนที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม

2) การดูแลผู้บริโภค เป็นการดูแลและรับผิดชอบต่ผู้บริโภคในทุก ๆ กระบวนการของสินค้าและบริการ ตั้งแต่การผลิตการจำหน่ายไปจนถึงการทิ้งให้ปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งเชิงคุณภาพ ราคา และจริยธรรม โดยให้ข้อมูลที่ชัดเจนครบถ้วนกับลูกค้า

3) ความรับผิดชอบต่อชุมชนใกล้เคียง โดยการช่วยเหลือด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของชุมชน เป็นการพัฒนาเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน

4) ความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม เป็นการจัดกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาสังคมในประเด็นที่เกี่ยวข้องและสนใจ

สถาบันไทยพัฒน์ มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2555) ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมว่าหมายถึง การดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กร รวมถึง การคิด การพูด และการกระทำ ครอบคลุมตั้งแต่ การวางแผน การตัดสินใจ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ การบริหารจัดการ และการดำเนินงานขององค์กร ที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในองค์กรและในระดับใกล้และไกล โดยจะพิจารณาตั้งแต่ผู้มีส่วนได้เสียในองค์กร ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียนอกองค์กร ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ ได้แก่ สังคมใกล้ และสังคมไกล ซึ่งสังคมใกล้ คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับใกล้ชิดกับองค์กรโดยตรง ได้แก่ ลูกค้า คู่ค้า ครอบครัวของพนักงาน ชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ รวมถึงสิ่งแวดล้อมรอบข้าง ส่วนสังคมไกล คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรโดยอ้อม ได้แก่ คู่แข่งขันทางธุรกิจ ประชาชนทั่วไป และระบบนิเวศโดยรวม



ทีมา สถาบันไทยพัฒน์ มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2555). **Thai Corporate Social Responsibility** ซีเอสอาร์คืออะไร. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม, 2556, จาก <http://thaicsr.blogspot.com>

ภาพที่ 2.1 ลำดับชั้นของผู้มีส่วนได้เสียในระดับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับซีเอสอาร์

โดยสรุปแล้ว จะเห็นได้ว่าความหมายและองค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคมจะให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อธุรกิจที่มีต่อสังคม รวมไปถึงการปรับปรุงความเป็นอยู่ของชุมชนให้ดีขึ้น ประกอบกิจการด้วยการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้มีส่วนได้เสีย โดยครอบคลุมตั้งแต่ การวางแผน การตัดสินใจ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ การบริหารจัดการ การดำเนินกิจกรรม และการดำเนินงานขององค์กรที่จะส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย อย่างไรก็ตามหากจำแนกผู้มีส่วนได้เสียซึ่งเป็นองค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคมจะให้ความสำคัญต่อ ผู้ถือหุ้น ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ครอบครัวยของพนักงาน ชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ สิ่งแวดล้อม และสังคมโดยรวม

2.1.3 ประโยชน์ของความรับผิดชอบต่อสังคม

จินตนา บุญบงการ (2549 หน้า 45-65) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ คือ เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับธุรกิจประเภทเดียวกัน และยังเป็นการเพิ่มผลผลิตเนื่องจากพนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการทำงานและมีความจงรักภักดีต่อบริษัท องค์กรมีความเข้มแข็งขึ้น ลูกคามีศรัทธาเชื่อถือต่อบริษัท ทำให้สาธารณชนยอมรับในองค์กร ทำให้องค์กรมีความมั่นคงและสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาว ในส่วนของภาครัฐ ยังช่วยลดความจำเป็นที่รัฐต้องออกกฎหมายบังคับ ทำให้การทำธุรกิจและการบริหารจัดการในภาคเอกชนมีความคล่องตัวมากขึ้น เนื่องจากจะเห็นได้ว่ารัฐมีแนวโน้มที่จะออกกฎหมายและข้อบังคับมากขึ้น รวมถึงเพื่อรักษาสິงแวดล้อม เพื่อควบคุมธุรกิจให้รับผิดชอบต่อสังคมและสิทธิมนุษยชนมากขึ้น มีความห่วงใยในด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อจะได้ประสานงานได้มีประสิทธิภาพกับประชาสังคม และลดแรงกดดันจากกลุ่มองค์กรเอกชนทั้งหลาย ช่วยป้องกันไม่ให้อันตรายเกิดขึ้นแก่ชุมชน ทำให้ชุมชนมีความปลอดภัยช่วยปกป้องผู้ที่ทำงานให้กับธุรกิจนั้น ๆ โดยไม่ต้องกังวลว่าจะถูกสอบสวนหรือถูกค้นประวัติ ทำให้เกิดสบายใจในการทำงาน และยังสามารถช่วยดึงดูดคนให้เข้ามาทำงานร่วมกับบริษัทอีกด้วย

การที่องค์กรธุรกิจมีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นการสร้างสรรค์คุณค่าเพิ่มทางธุรกิจ เป็นเครื่องมือในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และช่วยเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน ถือเป็นส่วนหนึ่งในการปรับเปลี่ยนทัศนคติการรับรู้ของผู้บริโภค ช่วยในเรื่องการเพิ่มยอดขายจำหน่ายของผลิตภัณฑ์ สร้างประโยชน์ทางการตลาด สำหรับกระบวนการทางธุรกิจจะช่วยให้เกิดการดำเนินธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการสร้างพันธมิตรที่ยั่งยืน พร้อมกับการสร้างคุณค่าทางสังคมด้วย (กองบรรณาธิการประชาชาติธุรกิจ, 2550, หน้า 16-51)

โสภณ พรโชคชัย (2551, หน้า 17-23) ได้กล่าวว่าในการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ ส่งผลให้องค์กรธุรกิจได้รับผลประโยชน์ต่าง ๆ คือ เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน เพราะการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งกับพนักงาน คู่ค้า ลูกค้า สังคม และสิ่งแวดล้อมในรูปแบบต่าง ๆ จะทำให้ผู้บริโภคหันมาสนใจในตัวผลิตภัณฑ์ขององค์กรมากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเพิ่มรายได้ให้กับองค์กรธุรกิจ ส่งผลให้องค์กรธุรกิจประสบความสำเร็จ ได้รับความน่าเชื่อถือจากแหล่งเงินทุนต่าง ๆ องค์กรธุรกิจจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในเรื่องของความสามารถในการเพิ่มผลผลิตพร้อม ๆ กับการใช้ทรัพยากรได้อย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด และเน้นในเรื่องของการรักษาสีงแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงเป็นการสร้างทุนมนุษย์ เนื่องจากบุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญและเป็นปัจจัยการผลิตสำคัญขององค์กรธุรกิจ

บุคลากรที่รู้จักการใส่ใจ ทำงานเป็นหมู่คณะ และมีการพัฒนาทักษะ จะช่วยให้องค์กรธุรกิจนั้นเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป

คอตเลอร์ ฟิลิป และแนนซี ลี (2551, หน้า 11-19) การมีส่วนร่วมในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม จะทำให้ผู้บริโภค บุคลากร ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร มีความรู้สึกดีกับองค์กร อีกทั้งยังช่วยทำให้ตราสินค้า ผลกำไร และชุมชนแข็งแกร่งขึ้น และยังรวมไปถึงผลลัพธ์อื่น ๆ ที่จะได้ คือ การเพิ่มยอดขายและสัดส่วนการตลาด การเสริมตำแหน่งตราสินค้าให้แข็งแกร่ง เพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์และอำนาจขององค์กร เพื่อขึ้นนำการตลาดใจซื้อของผู้บริโภค

กล่าวโดยสรุป ประโยชน์ของความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ คือ สามารถเพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับธุรกิจประเภทเดียวกัน ช่วยเพิ่มผลผลิต ลูกค้ามีศรัทธาเชื่อถือต่อองค์กร สาธารณชนให้การยอมรับในองค์กร ช่วยลดความจำเป็นที่รัฐต้องออกกฎหมายบังคับ ช่วยเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน ช่วยในเรื่องการเพิ่มยอดขายของผลิตภัณฑ์ สร้างประโยชน์ทางการตลาด สามารถเพิ่มรายได้ให้กับองค์กรธุรกิจ ก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด

จากการทบทวนแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมดังกล่าวข้างต้น ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม ความหมายและองค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคม และประโยชน์ของความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่าแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมมีหลักการสำคัญในการมุ่งเน้นเรื่องการประกอบธุรกิจพร้อม ๆ กับการดูแลเอาใจใส่สังคมโดยรวม และคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับองค์กรธุรกิจทั้งในระดับองค์กรเอง สังคมใกล้ และสังคมไกล โดยใช้แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมที่นำเอาประเด็นสิทธิมนุษยชน เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคมเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนในทุกภาคส่วน

2.1.4 ความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

การตัดสินใจของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรในการดำเนินธุรกิจมีผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก เนื่องจากธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน และการดำเนินธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรเป็นการเชื่อมโยงกับสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงลูกค้า และพนักงาน หากองค์กรธุรกิจมีการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมจะทำให้ได้รับการยอมรับและความน่าเชื่อถือจากผู้บริโภค ชุมชน และสังคมโดยรวม ดังนั้นหากผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรดำเนินธุรกิจโดยขาดความรับผิดชอบต่อสังคม คำนึงถึงแต่ผลประโยชน์ มุ่งเน้นแต่ผลกำไร ก็จะสามารถสร้างความเสียหายให้แก่สังคมได้ ดังนั้นแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากเพื่อให้องค์กรธุรกิจดำเนินธุรกิจได้อย่างที่สังคมต้องการ

ปัจจุบันองค์กรหลายองค์กรรวมถึงองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรได้แสดงให้เห็นว่าองค์กรของตนเองดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม หากแต่ส่วนใหญ่มุ่งไปในส่วนของการประชาสัมพันธ์ทางการตลาด หรือนำในเรื่องของการบริจาคสิ่งของเพื่อแสดงให้เห็นเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งที่ในความเป็นจริงนั้นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมต้องคำนึงผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับองค์กรธุรกิจ หรือผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจขององค์กรนั้น ๆ อย่างไรก็ตามการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรนั้นไม่สามารถระบุได้ว่าองค์กรนั้น ๆ มีความรับผิดชอบต่อสังคมหรือไม่อย่างไรและมากนักน้อยเพียงใด เนื่องจากยังไม่สามารถวัดได้อย่างเป็นรูปธรรม หรือไม่สามารถวัดผลประเมินผลได้อย่างชัดเจน ดังนั้นในส่วนของการประกอบธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรซึ่งถือเป็นองค์กรหนึ่งที่จะต้องแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม จึงจำเป็นต้องมีการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร เพื่อให้เป็นเครื่องมือหรือเป็นตัวชี้วัดที่สามารถอธิบาย ชี้วัด และบ่งบอกความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องมีการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับการดำเนินธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร เพื่อให้ได้มาซึ่งตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสมซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร เพื่อพัฒนาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและกว้างขวาง

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างตัวชี้วัด

2.2.1 ความหมายและความสำคัญของตัวชี้วัด

“Indicator หรือที่เรียกกันว่า ตัวชี้วัด ตัวชี้ ตัวชี้ นำ ดัชนี และเครื่องชี้วัด ซึ่งถูกใช้เป็นมาตรฐานทางสถิติ หรือเครื่องชี้สถานะบางอย่างเพื่อใช้วิเคราะห์เกี่ยวกับสภาพการณ์หรือภาวะการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับปัจจัยการผลิต กระบวนการดำเนินงาน การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่หรือผลผลิต หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

“ตัวชี้วัด” มีลักษณะที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่

2.3.1.1 ตัวชี้วัดจะต้องสามารถให้ค่าหรือบ่งบอกคุณลักษณะของสิ่งที่ทำการวัดว่า มีปริมาณ หรือคุณลักษณะเช่นไร ส่วนจะมีความหมายอย่างไรจะต้องนำไปตีค่าหรือเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐาน จึงจะทราบได้ว่าสิ่งนั้นมีค่าสูงหรือต่ำ ได้มาตรฐานหรือไม่ เพียงใด

2.3.1.2 ค่าหรือคุณลักษณะที่ได้จากตัวชี้วัดมีความหมายภายใต้เงื่อนไข 2 ประการ คือ

1. เงื่อนไขของเวลา กล่าวคือ ตัวชี้วัดจะบ่งบอกสถานภาพของสิ่งที่มุ่งวัดเฉพาะช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่เก็บรวบรวมข้อมูลมาใช้ในการตีความหมาย
2. เงื่อนไขของสถานที่ กล่าวคือ ตัวชี้วัดจะบ่งบอกสถานภาพของสิ่งที่มุ่งวัดเฉพาะในเขตพื้นที่ หรือบริเวณ หรือส่วนใดส่วนหนึ่งของระบบที่ทำการตรวจสอบ” (คลังปัญญาไทย, ม.ป.ป.)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน กล่าวว่า “ตัวชี้วัด หรือ Key Performance Indicators เป็นดัชนีชี้วัด หรือหน่วยวัดความสำเร็จของการปฏิบัติงานที่ถูกกำหนดขึ้น โดยเป็นหน่วยวัดที่ควรมีผลเป็นตัวเลขที่นับได้จริง และต้องสื่อถึงเป้าหมายในการปฏิบัติงานสำคัญ ทั้งนี้ เพื่อสร้างความชัดเจนในการกำหนด ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ” (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ม.ป.ป.)

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ กล่าวว่า ดัชนี (Index) เป็นเครื่องมือหรือตัวย่อเพื่อสรุปข้อมูลข่าวสารที่มีปริมาณมาก ๆ รวมถึงสถานการณ์ต่าง ๆ ให้สามารถเข้าใจได้ง่าย ทั้งยังช่วยในการตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้อย่างรวดเร็ว องค์กรต่าง ๆ ควรมีการศึกษาดัชนีชี้วัดในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อพันธกิจขององค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อประเมินสถานะขององค์กร พร้อมทั้งหาทางปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานขององค์กร (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2551, 3 มิถุนายน).

วรภัทร์ ภูเจริญ, จีระพงศ์ พรกุล และธนภุต จรัสรุ่งขวลิต (2550, หน้า 9) กล่าวว่า Indicator คือ ตัวชี้วัด ดัชนีวัดผล เครื่องบ่งบอก เป็นการวัดผลทั้งที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม เพื่อให้ทราบถึงขีดความสามารถ สมรรถนะ ความคืบหน้า คุณภาพ ปริมาณ ของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้ทำไปตามแผนหรือตามยุทธศาสตร์

สมฤดี นิโครวัฒนยิ่งยง (2550, หน้า 35) กล่าวว่า “ตัวชี้วัด คือ ค่า หรือ สัญญาณ ที่บ่งบอกให้ทราบถึงสถานภาพ อาจจะเป็นค่าตัวเลขหรือไม่ก็ได้” ตัวชี้วัด เป็นเครื่องมือสำคัญของการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับการวางแผนและการประเมินผล เพราะช่วยให้ตั้งเป้าหมายที่สามารถวัดได้ และทราบว่าเข้าใกล้หรือถอยห่างไกลจากเป้าหมายเพียงใด

พระมหาสุทิตย์ อาภากรโ (อบอูน) (2553, หน้า 3-6) กล่าวว่า ตัวชี้วัด หมายถึง “ความพยายามในการจัดการและการวัดองค์ประกอบในมิติต่าง ๆ ของสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อบ่งบอกถึงนั้น ๆ ด้วยลักษณะทั้งในเชิงวัตถุวิสัย (objective) และเชิงจิตวิสัย (subjective) ที่มาจากการประเมินโดยใช้เกณฑ์หรือเครื่องมือวัดเหล่านั้น” ตัวชี้วัด เป็นวิธีการในการทำให้ข้อมูลที่กว้างในเชิงปริมาณเป็นความหมายที่สามารถเข้าใจได้ง่ายที่สุด จึงเป็นการบ่งบอกถึงสถานะของสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่เกิดขึ้นในลักษณะภาพรวมเชิงสรุปมากกว่าจะเฉพาะเจาะจงในรายละเอียดส่วนย่อย ตัวชี้วัดเป็นสิ่งที่ช่วยบ่งบอกคุณลักษณะของสิ่งต่าง ๆ ให้เข้าใจเป็นรูปธรรมได้แม้ในกรณีของมิติทางสังคมซึ่งเป็นข้อมูลใน

เชิงคุณภาพที่มีลักษณะเป็นนามธรรมก็สามารถนำมาสร้างเป็นตัวชี้วัดทางสังคมได้ด้วยการกำหนดค่าเป็นตัวเลขในเชิงปริมาณ โดยอาศัยวิธีการคณิตศาสตร์หรือทางสถิติประกอบ

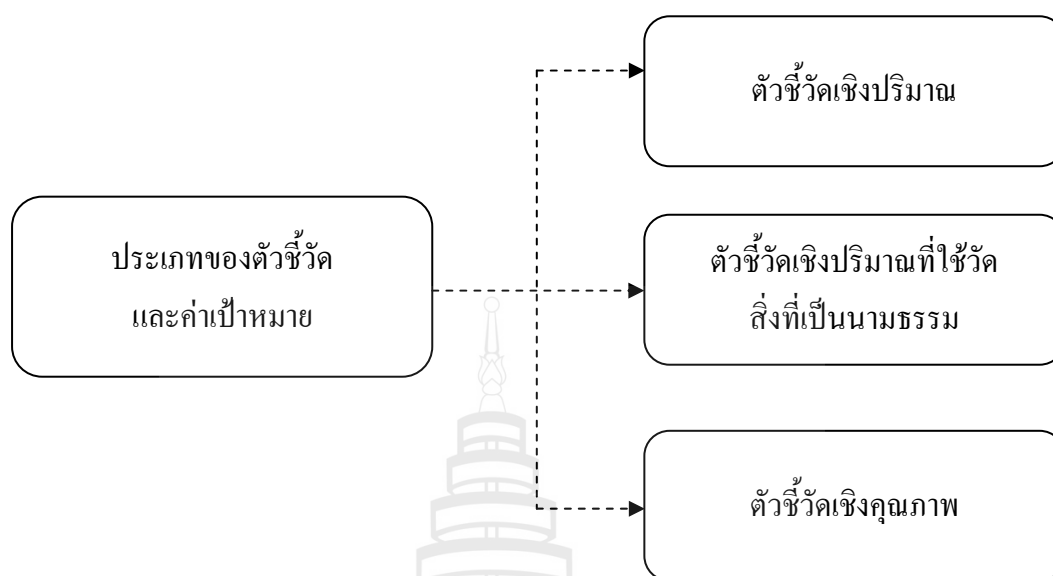
โดยสรุปสามารถกล่าวได้ว่า ตัวชี้วัด หรือ Indicators เป็นรากศัพท์มาจากภาษาอังกฤษ แปลว่า สิ่งบ่งชี้ หมายถึง เกณฑ์การวัดที่สามารถบ่งบอกคุณสมบัติหรือคุณลักษณะของสิ่งที่ต้องการประเมินทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพให้เห็นเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนและสามารถเข้าใจได้ง่าย การกำหนด ตัวชี้วัด เป็นการให้คำนิยามคุณลักษณะของสิ่งที่ต้องการวัดให้ชัดเจน โดยสามารถนำมาประเมินค่าเป็นตัวเลขหรือข้อมูลในเชิงปริมาณให้เข้าใจเป็นรูปธรรม โดยทั่วไปใช้วิธีการระบุคุณสมบัติของสิ่งที่ต้องการวัดตามความเป็นจริงที่ปรากฏว่ามีองค์ประกอบอะไรบ้าง ด้วยการให้ความหมายหรือข้อความที่เข้าใจง่ายหรือสังเกตเห็นได้ชัดเจน หรืออาจใช้วิธีการวัดจากความถี่หรือร้อยละในการแสดงออกของพฤติกรรมนั้น ๆ

2.2.2 ประเภทของตัวชี้วัด

วรภัทร์ ภูเจริญ, จีระพงศ์ พรกุล และธนกฤต จรัสรุ่งสวัสดิ์ (2550, หน้า 12) กล่าวถึง ประเภทของตัวชี้วัดที่แบ่งตามลักษณะการวัด

1. เชิงปริมาณ (Quantitative) จะวัดออกมาเป็นตัวเลข นิยมวัดเป็นสัดส่วนร้อยละ (%) เพื่อให้สะท้อนเห็นภาพที่ชัดเจน
2. เชิงคุณภาพ (Quality) แบ่งออกเป็นระดับ คือ ดีมาก ดี ปานกลาง พอใช้ ไม่ดี เนื่องจากเป็นดัชนีที่ยากต่อการวัดเป็นตัวเลข เป็นเรื่องของนามธรรม (Subjective) ซึ่งต้องใช้การวัดผลด้วยการสอบถาม สังเกต ทดสอบ ตัดสินด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ
3. เชิงความคืบหน้า (Milestone) คือ การวัดระดับความก้าวหน้าของโครงการ บางครั้งใช้ในเชิงเปรียบเทียบ (Benchmark) ในเชิงวิเคราะห์ความห่าง (Gap analysis)
4. เชิงพฤติกรรม (Behavior) คือ วัดอุปนิสัย (สันดาน) ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย เพราะการบริหารสมัยใหม่จะมีการวัดผลเชิงพฤติกรรม บทบาท นิสัย ทักษะต่าง ๆ ของคนในองค์กร โดยเฉพาะในการบริหารความรู้ (Knowledge management) การบริหารองค์กรเรียนรู้ (Learning organization) เป็นต้น

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2552, หน้า 5) กล่าวถึง ตัวชี้วัดซึ่งเป็นสิ่งที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อใช้วัดผลการปฏิบัติสิ่งที่ได้ดำเนินการ แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ



ภาพที่ 2.2 ประเภทของตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

1. ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ คือ ตัวชี้วัดที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อใช้วัดสิ่งที่นับได้ หรือสิ่งที่มีลักษณะเชิงกายภาพ โดยมีการหน่วยการวัด เช่น จำนวน ร้อยละ และระยะเวลา เป็นต้น ตัวชี้วัดเชิงปริมาณจะเหมาะสำหรับการวัดในสิ่งที่จับต้องได้ เป็นรูปธรรม และมีความชัดเจน

2. ตัวชี้วัดเชิงปริมาณที่ใช้วัดสิ่งที่เป็นนามธรรม

ตัวชี้วัดเชิงปริมาณที่ใช้วัดสิ่งที่เป็นนามธรรม คือ การวัดที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น ความพึงพอใจ ระดับความเข้าใจ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้แม้จะไม่มีลักษณะเชิงกายภาพที่สามารถนับเป็นจำนวนได้อย่างชัดเจน แต่สามารถวัดเป็นเชิงปริมาณได้ โดยสร้างเครื่องมือวัดเพื่อใช้วัดสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น การวัดความพึงพอใจอาจทำได้โดยการพัฒนาเครื่องมือวัด ซึ่งได้แก่ แบบสอบถาม ความพึงพอใจ โดยคะแนนสูงหมายถึงพึงพอใจมาก ส่วนคะแนนต่ำหมายถึงพื่อน้อย หลังจากนั้นจึงนำคะแนนมาประมวลผลร่วมกันจะได้คะแนนเฉลี่ยที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจโดยรวม

วิธีการวัดสิ่งที่เป็นนามธรรม คือ การดำเนินการตามแนวทางของการวิจัยเชิงสังคม (social science research) โดยผู้กำหนดตัวชี้วัดสามารถประยุกต์แนวทางของการวิจัยเชิงสังคมมาใช้ในการวัดเพื่อการประเมินผล ดังนี้

1) พิจารณาส่งที่เป็นนามธรรมที่ต้องการวัด จากนั้นจึงกำหนดชื่อตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงสิ่งที่เป็นนามธรรมนั้น ๆ

2) กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะให้ข้อมูลในการวัด และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่จะเก็บข้อมูล

3) พัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ในการวัด โดยเครื่องมือดังกล่าวต้องมีคุณลักษณะอย่างน้อย 2 ประการ ดังนี้

ก. ความตรง (Validity) หมายถึง เครื่องมือนั้นต้องการสามารถวัดสิ่งที่ต้องการวัดได้จริง

ข. ความเที่ยง (Reliability) หมายถึง เครื่องมือนั้นต้องมีความคงเส้นคงวา

2.2.3 ลักษณะของตัวชี้วัดที่ดี

ตัวชี้วัดที่ดี (Characteristics of a Good Key Performance Indicators) ประกอบด้วย ปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ ภารกิจ และยุทธศาสตร์ขององค์กร
2. ตัวชี้วัดที่แสดงถึงสิ่งที่มีความสำคัญ โดยมี 2 ลักษณะ ได้แก่ ตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร หรือที่เรียกว่า Performance Indicators และตัวชี้วัดที่ใช้วัดกิจกรรมหรืองานที่มีความสำคัญแต่อาจจะไม่ค่อยผิดพลาด แต่ถ้ากิจกรรมเหล่านี้มีความผิดพลาดเมื่อไรจะก่อให้เกิดปัญหาอย่างใหญ่หลวงแก่องค์กร ซึ่งตัวชี้วัดในลักษณะนี้เรียกว่า Danger Indicators
3. ตัวชี้วัดที่ประกอบด้วยเหตุ (Leading Indicators) และ ผล (Lagging Indicators)
4. มีมิติหรือมุมมองที่หลากหลาย เช่น ในการให้บริการ มิได้วัดผลจากผลการสำรวจกับผู้รับบริการเท่านั้น แต่ควรรวมถึงมุมมองด้านคุณภาพการให้บริการ และมุมมองด้านการพัฒนาองค์กรที่เกี่ยวข้องด้วย
5. ตัวชี้วัดที่สร้างขึ้นจะต้องมีบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบทุกตัว
6. ตัวชี้วัดที่สร้างขึ้น องค์กรสามารถควบคุมได้อย่างน้อยร้อยละ 80 ของตัวชี้วัดทั้งหมด หากภายในองค์กรประกอบด้วยตัวชี้วัดที่ไม่สามารถควบคุมได้มากเกินไป จะทำให้ตัวชี้วัดนั้นไม่สามารถแสดงถึงความสามารถในการดำเนินงานที่แท้จริงขององค์กร
7. สามารถวัดได้และเป็นที่เข้าใจของบุคคลทั่วไป
8. ช่วยให้ผู้บริหารและบุคลากรสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ดี และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ไม่ควรใช้ตัวชี้วัดเมื่อต้องการประเมินผลเท่านั้น แต่ควรจะใช้ตัวชี้วัดในการติดตามการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่สำคัญสำหรับองค์กร
9. ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์กร เนื่องจากตัวชี้วัดของหน่วยงานแต่ละหน่วยงานจะทำให้แต่ละหน่วยงานต้องมีการแข่งขันทรัพยากรภายในองค์กรกัน เพื่อที่จะทำให้แต่ละฝ่ายบรรลุถึงเป้าหมายของตัวชี้วัดของตนเอง รวมถึงการมีตัวชี้วัดของแต่ละหน่วยงาน ทำให้เกิดการไม่ร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน เพราะการช่วยเหลือหน่วยงานอื่นจะทำให้หน่วยงานของตนเองไม่บรรลุถึงเป้าหมาย ที่กำหนดขึ้น (ทรงพล เพ็ญพิงต้น, ม.ป.ป.)

ศิริชัย กาญจนวาสี (2552) กล่าวถึง ตัวบ่งชี้ หรือตัวชี้วัดที่ดี ควรมีคุณสมบัติสำคัญ ดังนี้

1. มีความความตรง (Validity) คือบ่งชี้ได้ตามคุณลักษณะที่ต้องการวัดอย่างถูกต้องแม่นยำ ตัวบ่งชี้ที่สามารถชี้ได้แม่นยำ ตรงตามคุณลักษณะที่มุ่งวัดนั้นมีลักษณะดังนี้

1) มีความตรงประเด็น (Relevant) มีความเชื่อมโยงสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณลักษณะที่มุ่งวัด

2) มีความเป็นตัวแทน (Representative) ตัวบ่งชี้ต้องมีความเป็นตัวแทน คุณลักษณะที่มุ่งวัด หรือมีมุมมองที่ครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญของคุณลักษณะที่มุ่งวัดอย่างครบถ้วน

2. มีความเที่ยง (Reliability) สามารถบ่งชี้คุณลักษณะที่มุ่งวัดได้อย่างน่าเชื่อถือ คงเส้นคงวา หรือบ่งชี้ได้คงที่เมื่อทำการวัดซ้ำในช่วงเวลาเดียวกัน ตัวบ่งชี้ที่สามารถชี้ได้อย่างคงเส้นคงวาเมื่อทำการวัดซ้ำนั้น มีลักษณะดังนี้

1) ความเป็นปรนัย (Objectivity) คือ ต้องชี้วัดได้อย่างเป็นปรนัย การตัดสินใจเกี่ยวกับค่าของตัวบ่งชี้ ควรขึ้นอยู่กับสถานะที่เป็นอยู่หรือคุณสมบัติของสิ่งนั้นมากกว่าที่จะขึ้นอยู่กับความรู้สึกตามอัตวิสัย

2) มีความคลาดเคลื่อนต่ำ (Minimum Error) ตัวบ่งชี้ต้องชี้วัดได้อย่างมีความคลาดเคลื่อนต่ำ ค่าที่ได้จะต้องมาจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

3. ความเป็นกลาง (Neutrality) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องบ่งชี้ด้วยความเป็นกลางปราศจากความลำเอียง (Bias) ไม่ชี้นำโดยการเน้นการบ่งชี้เฉพาะลักษณะความสำเร็จ หรือความล้มเหลว หรือความไม่ยุติธรรม

4. ความไว (Sensitivity) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องมีความไวต่อคุณลักษณะที่มุ่งวัด สามารถแสดงความผันแปรหรือความแตกต่างระหว่างหน่วยวิเคราะห์ได้อย่างชัดเจน โดยตัวบ่งชี้จะต้องมีมาตรและหน่วยวัดที่มีความละเอียดเพียงพอ ควรมีระดับของการปฏิบัติที่มีการระบุความแตกต่างของคุณภาพอย่างกว้างขวางและชัดเจน เช่น ระดับ 0 ถึง 10 เป็นต้น

5. สะดวกในการนำไปใช้ (Practicality) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องสะดวกในการนำไปใช้ได้ดี และได้ผลโดยมีลักษณะดังนี้

1) เก็บข้อมูลง่าย (Availability) สามารถนำไปใช้วัดหรือเก็บข้อมูลได้สะดวก สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตรวจ นับ วัด หรือสังเกตได้ง่าย

2) แปลความหมายง่าย (Interpretability) ตัวบ่งชี้ที่ดีควรให้ค่าการวัดที่มีจุดสูงสุดและต่ำสุด เข้าใจง่ายและสามารถสร้างเกณฑ์ตัดสินคุณภาพได้ง่าย (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2552)

พระมหาสุทิตย์ อาภากร (อบอูน) (2553, หน้า 22-24) ตัวชี้วัดควรมีลักษณะและมีคุณสมบัติที่เหมาะสมต่อการวัดหรือการประเมินในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมในระดับต่าง ๆ เพื่อ

ช่วยให้เกิดการประเมินผล หรือใช้บ่งชี้สิ่งที่จะวัดและประเมินผลได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อีกทั้งควรสอดคล้องกับบริบท แนวคิด โครงการ กิจกรรม กระบวนการและเป้าหมายขององค์กรและชุมชน ซึ่งตัวชี้วัดที่ดีควรมีรายละเอียดดังนี้

1. มีความตรง (Validity) จะต้องบ่งชี้ได้ตามคุณลักษณะที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 2 ประการ คือ

1) มีความตรงประเด็น (Relevant) ตัวชี้วัดต้องชี้วัดได้ตรงประเด็น มีความเชื่อมโยงสัมพันธ์ หรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณลักษณะที่มุ่งวัด

2) ความเป็นตัวแทน (Representative) ตัวชี้วัดจะต้องมีความเป็นตัวแทนคุณลักษณะที่มุ่งวัด หรือมีมุมมองที่ครอบคลุมองค์ประกอบที่สำคัญของคุณลักษณะที่มุ่งวัดอย่างครบถ้วน

2. ความเที่ยง (Reliability) จะต้องบ่งชี้คุณลักษณะที่มุ่งวัดได้อย่างน่าเชื่อถือ คงเส้นคงวา หรือบ่งชี้ได้คงที่เมื่อทำการวัดซ้ำในช่วงเวลาเดียวกัน ซึ่งมีลักษณะสำคัญดังนี้

1) ความเป็นปรนัย (Objectivity) ต้องชี้วัดได้อย่างเป็นปรนัย การตัดสินใจเกี่ยวกับค่าของตัวชี้วัดควรขึ้นอยู่กับสถานะที่เป็นอยู่ หรือคุณสมบัติของสิ่งนั้นมากกว่าที่จะขึ้นอยู่กับความรู้สึกตามอัตวิสัย

2) มีความคลาดเคลื่อนต่ำ (Minimum Error) ต้องชี้วัดได้อย่างมีความคลาดเคลื่อนต่ำ ค่าที่ได้จะต้องมาจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

3. ความเป็นกลาง (Neutrality) จะต้องบ่งชี้ด้วยความเป็นกลาง ปราศจากความลำเอียง (Bias) ไม่น้อมเอียงเข้าหาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่นำมาโดยการเน้นการบ่งชี้เฉพาะลักษณะความสำเร็จหรือความล้มเหลวหรือความไม่ยุติธรรม

4. ความไว (Sensitivity) จะต้องมีความไวต่อคุณลักษณะที่มุ่งวัด สามารถแสดงความผันแปร หรือความแตกต่างระหว่างหน่วยวิเคราะห์ได้อย่างชัดเจน โดยตัวชี้วัดจะต้องมีมาตรและหน่วยวัดที่มีความละเอียดเพียงพอ สามารถที่จะวัดความแตกต่างระหว่างหน่วยวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้อง

5. สะดวกในการนำไปใช้ (Practicality) จะต้องสะดวกในการนำไปใช้ ซึ่งมีลักษณะสำคัญดังนี้

1) เก็บข้อมูลง่าย (Availability) จะต้องสามารถนำไปใช้วัด หรือเก็บข้อมูลได้สะดวก สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตรวจ นับ วัด หรือสังเกตได้ง่าย

2) แปลความหมายง่าย (Interpretability) ควรให้ค่าการวัดที่มีจุดสูงสุดและต่ำสุดเข้าใจง่ายและสามารถสร้างเกณฑ์ตัดสินคุณภาพได้ง่าย

6. ความเป็นวัตถุวิสัย (Objectivity) หมายถึง การตัดสินใจเกี่ยวกับค่าของตัวชี้วัดมิได้เกิดจากการคิดเอาเองของผู้วิจัย แต่ขึ้นอยู่กับสถานะที่เป็นอยู่หรือเป็นรูปธรรม

7. ค่าของมาตรวัด หรือตัวชี้วัดที่ได้ ควรมีความหมายหรือการตีความได้อย่างสะดวก กล่าวคือ ค่าของมาตรวัดควรมีจุดสูงสุด และต่ำสุดที่ง่ายต่อความเข้าใจ

8. ความถูกต้องในเนื้อหาของตัวชี้วัดที่นำมาใช้ (Content Validity) ตัวชี้วัดที่ดีต้องมีความถูกต้องในเนื้อหาที่ต้องการวัด รวมทั้งมีความถูกต้องในการพัฒนาตัวชี้วัด (Development Validity) การพัฒนาตัวชี้วัด คือ การนำเอาตัวแปรหลาย ๆ ตัวมารวมกัน ไม่ว่าจะนำมาบวกกันหรือคูณกัน ความถูกต้องในการพัฒนาจึงขึ้นอยู่กับความสามารถพิสูจน์ได้ในเชิงทฤษฎีสอดคล้องกับเชิงประจักษ์ตามที่ปรากฏ

กล่าวโดยสรุปลักษณะของตัวชี้วัดที่ดี

1. ต้องสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ ขององค์กร
2. ต้องแสดงผลการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร
3. ต้องมีบุคคลหรือหน่วยงานรับผิดชอบดัชนีชี้วัดทุกตัวที่สร้างขึ้น
4. ต้องเป็นตัวชี้วัดที่สามารถวัดผลได้ และบุคคลทั่วไปเข้าใจ
4. ตัวชี้วัดแต่ละตัวต้องมีข้อมูลเพียงพอ
5. ข้อมูลที่มีอยู่ของดัชนีชี้วัดแต่ละตัวเป็นข้อมูลที่ทันสมัย
6. ตัวชี้วัดแต่ละตัวมีความชัดเจน มีความเข้าใจตรงกัน
7. ตัวชี้วัดสะท้อนให้เห็นผลการดำเนินงานที่แท้จริง
8. ตัวชี้วัดสะท้อนให้เห็นสิ่งที่ต้องการจะวัดจริง

2.2.4 กระบวนการและขั้นตอนการสร้างตัวชี้วัด

ภาณุมาศ สุวรรณรัตน์ และสมภพ ตลับแก้ว (2552, หน้า 266-272) กล่าวว่าเครื่องมือวัดเป็นสิ่งที่ควรนำมาใช้ในกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อควบคุมการดำเนินงานให้ไปสู่ทิศทางและเป้าหมายที่กำหนดไว้ และเป็นวิธีการที่ช่วยในการติดตามการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมาย เพื่อช่วยในการวัดผล เพื่อติดตามและแสดงข้อมูลการดำเนินงาน หรือนำมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพของการดำเนินงาน โดยต้องสามารถวัดค่าได้ ซึ่งอาจจะเป็นตัวเลขสัดส่วน เปอร์เซ็นต์ การจัดเกรด การจัดลำดับ หรือการจัดระดับ เป็นต้น

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานจะมีการเชื่อมโยงกับปัจจัย หลักแห่งการบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ดีควรมีความเหมาะสม สามารถที่จะโน้มน้าวให้ทุกคนในองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดจนสาธารณชนเชื่อถือผลงานที่ได้จากตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน จะแสดงถึงภารกิจที่องค์กรจะต้องปฏิบัติบนพื้นฐานของเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยต้องสามารถวัดได้

อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งคุณลักษณะของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ดีควรจะประกอบด้วยหลักการ “SMART” คือ

“S” Specific ความเฉพาะเจาะจง ตัวชี้วัดควรมีความชัดเจนและมีความหมายมุ่งไปยังสิ่งที่วัด ควรกำหนดตัวชี้วัดให้ชัดเจน ไม่กำกวม เพื่อมิให้เกิดการตีความผิดพลาดและเพื่อสื่อสารความเข้าใจให้ตรงกันทั่วทั้งองค์กร

“M” Measurable เป็นตัวชี้วัดที่สามารถนำไปวัดผลการปฏิบัติงานได้จริง ข้อมูลที่ได้จากการวัดสามารถนำไปเปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากตัวชี้วัดอื่นและใช้วิเคราะห์ความหมายทางสถิติได้

“A” Attainable (Achievable) สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ องค์กรไม่ควรใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักที่องค์กรไม่สามารถควบคุมให้เกิดผลได้โดยตรง

“R” Realistic มีความสมจริง ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักมีความเหมาะสมกับองค์กรและใช้ต้นทุนในการวัดที่ไม่สูงเกินไป

“Time” Timely ใช้วัดผลการปฏิบัติงานได้ภายในเวลาที่กำหนด และควรปรับปรุงตัวชี้วัดให้ทันสมัยอยู่เสมอ

การกำหนดผลผลิตหรือเป้าหมายของโครงการให้สอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกับการกิจเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการ จะต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดผลงานให้ชัดเจน ซึ่งปัจจัยหลักพื้นฐานที่จะทำให้การบริหารงานแบบนี้ประสบความสำเร็จคือ การมีระบบจัดการข้อมูลของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้ทราบและติดตามความคืบหน้าของการปฏิบัติงานโครงการเพื่อใช้กำหนดทิศทางสู่เป้าหมายโครงการและให้เป็นไปอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ และบรรลุจุดประสงค์ของโครงการ

ตัวชี้วัดถูกพัฒนาจากประเด็นที่ต้องการประเมิน เพื่อแสดงให้เห็นถึงสภาพการณ์ที่เป็นอยู่หรือที่เกิดขึ้นในประเด็นที่ต้องการประเมิน ตัวชี้วัดที่ถูกพัฒนาแล้วนั้นต้องมีความเหมาะสมกับประเด็นที่ต้องการประเมินสามารถวัดได้แม่นยำ ถูกต้อง มีการกำหนดเกณฑ์หรือเป้าหมายที่ต้องการบรรลุสำหรับตัวชี้วัดนั้น ๆ

การพัฒนาตัวชี้วัดเป็นเครื่องมือบอกระดับการพัฒนา ตัวชี้วัดสามารถเปลี่ยนแปลง และปรับปรุงเป็นระยะ ๆ เนื่องจากตัวชี้วัดที่จัดทำขึ้นไม่ได้เหมาะสมกับทุกสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป หรือไม่สามารถใช้ได้ทุกระยะเวลา ทั้งนี้เพราะในลักษณะของการพัฒนาต้องมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นตลอดเวลา เครื่องชี้วัดหรือตัวชี้วัดที่สร้างขึ้นจึงควร มีลักษณะยืดหยุ่น สามารถเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับระยะเวลา และบริบทของพื้นที่เป้าหมาย (คลังปัญญาไทย, ม.ม.ป.)

พระมหาสุทิตย์ อาภากร (อบอูน) (2553, หน้า 109-110) หลักการในการสร้างตัวชี้วัด คือ

1. การเลือกใช้ตัวชี้วัดที่เป็นตัวแทนสภาพจริงที่สำคัญเท่านั้น คือ เลือกใช้ตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับสภาพการณ์จริงของกระบวนการที่ดำเนินการในขณะนั้น เช่น การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) เป็นต้น

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลต้องประหยัดค่าใช้จ่ายให้มากที่สุด โดยดำเนินการวัดผลแบบง่าย ประหยัดต่อการใช้จ่ายในขณะดำเนินการ

3. คำอธิบายตัวชี้วัดจะมีลักษณะเป็นวลี ที่สามารถเข้าใจได้ง่าย บ่งบอกถึงสิ่งที่วัดได้อย่างเหมาะสม

4. ตัวชี้วัดเชิงปริมาณควรเป็นตัวเลขที่คำนวณง่าย คือ สามารถนำมาวัดในเชิงปริมาณ และคำนวณเป็นตัวเลขหรือสถิติได้ง่าย

การกำหนดตัวชี้วัด เริ่มจาก

1. การนิยามประเด็นตัวชี้วัดหรือสิ่งที่วัด การนิยามประเด็นตัวชี้วัดโดยทั่วไปใช้วิธีการนำวัตถุประสงค์ของโครงการหรือประเด็นที่ต้องการวัดหรือประเมินนั้นมาวิเคราะห์ค้นหาตัวแปรที่สำคัญเพื่อนำมากำหนดตัวชี้วัดให้สอดคล้องกัน โดยแจกแจงวัตถุประสงค์เฉพาะแต่ละด้านมากำหนดเป็นประเด็นตัวชี้วัดให้ครบถ้วน ซึ่งอาจเป็นประเด็นเฉพาะของกลุ่มเป้าหมายหรือภาพรวมขององค์กรหรือชุมชน กล่าวคือ ในการประเมินจะต้องกำหนด “ตัวแปรหลัก” ตามกรอบหรือขอบข่ายการประเมินผล และแจกแจงตัวแปรหลักให้ได้ “ตัวแปรย่อย” ที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น จากนั้นจึงกำหนด “ตัวชี้วัด” ที่สามารถนำไปสู่การวัดหรือการประเมินตัวแปรแต่ละตัวได้ พร้อมกันนี้ก็กำหนดมาตรฐานวัดสำหรับตัวชี้วัดแต่ละตัวเพื่อนำไปสู่การประเมินวิเคราะห์ที่ชัดเจนต่อไป

2. การกำหนดเป้าหมายของการวัด เป้าหมาย คือ ระดับหรือมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานที่คาดหวังโดยใช้เป็นหลักเปรียบเทียบวัดความก้าวหน้าความสำเร็จ ทั้งนี้อองค์กรใหม่ที่ยังไม่มีข้อมูลประกอบการตั้งเป้าหมายอาจใช้วิธีพิจารณาผลการปฏิบัติงานในอดีตเพื่อกำหนดเป้าหมายในระดับที่คาดว่าจะเป็น แต่เมื่อใช้ไปในระยะหนึ่งแล้วจึงปรับเป้าหมายใหม่ให้สะท้อนความเป็นจริงได้

1) เปรียบเทียบในอดีต กับผลงานที่ดีที่สุดในช่วงที่ผ่านมา

2) เปรียบเทียบกับมาตรฐานทั่วไป (เกณฑ์มาตรฐาน)

3) ความคาดหวังในอนาคต พิจารณาแนวโน้มที่ควรจะเป็น

3. เกณฑ์และค่าน้ำหนักของตัวชี้วัด เนื่องจากการประเมินผลต้องมีการตีค่าหรือให้ความหมายจากผลของการวัดเพื่อพิจารณาถึงความก้าวหน้าหรือผลสำเร็จของโครงการ โดยนิยมใช้

วิธีการคำนวณจากผลการปฏิบัติงานที่ทำได้มาเปรียบเทียบกับค่า “เกณฑ์ชี้วัด” ที่มักจะกำหนด “มาตรฐาน” ไว้เป็นเกณฑ์หรือเป้าหมายในการดำเนินการตามแผนงาน หรือโครงการ ดังนี้

1) การกำหนดเกณฑ์การวัด (Criterion) เกณฑ์ (criteria) หมายถึง ระดับ (degree) ของสิ่งที่จะวัดหรือตัวชี้วัด ซึ่งที่มาของเกณฑ์อาจจะมาจากแหล่งอ้างอิงหรือจากนักประเมินเอง ประเภทการประเมินผลแบบอิงเกณฑ์ในลักษณะต่าง ๆ เช่น เกณฑ์มาตรฐาน (standards) เกณฑ์สัมบูรณ์ (absolute criteria) เกณฑ์สัมพัทธ์ (relative criteria) เกณฑ์การให้คะแนน (scoring criteria) เป็นต้น เกณฑ์ หรือ เกณฑ์ชี้วัด จึงมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ เป็นลักษณะการปฏิบัติงานที่เป็นเป้าหมาย (target performance) โดยอาจกำหนดเป็นเกณฑ์การให้คะแนน หรือตั้งเป็นค่ามาตรฐาน ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งมาตรฐานที่ยอมรับโดยทั่วไป และมาตรฐานที่โดดเด่น เพื่อเป็นแรงจูงใจในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย มาตรฐานถือเป็นส่วนหนึ่งของ เกณฑ์ จึงมักเรียกรวมกันว่า เกณฑ์ มาตรฐาน

เกณฑ์ชี้วัด จะบ่งบอกถึงระดับการบรรลุของสิ่งที่ต้องการจะวัดหรือเรียกว่า ตัวชี้วัด ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงสิ่งที่ต้องการวัด โดยทั้งสองสิ่งนั้นจะต้องประกอบกันจึงจะทำให้การวัดสิ่งต่าง ๆ เกิดความหมายและนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้อย่างแท้จริง

ในขณะที่มาตรฐาน คือ ข้อความที่บ่งบอกคุณภาพที่คาดหวัง ซึ่งจะใช้ตัว “มาตรฐาน” มาเป็นเกณฑ์หรือเป้าหมายในการดำเนินการตามแผนงาน/โครงการ โดยเฉพาะการกำหนดมาตรฐานวัดสำหรับตัวชี้วัดแต่ละตัวนั้นเป็นการนำไปสู่การประเมินวิเคราะห์ที่ชัดเจนต่อไป การกำหนดเกณฑ์ของตัวชี้วัด จึงเป็นขั้นตอนของการกำหนดเกณฑ์ที่แสดงระดับคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจของตัวชี้วัดว่าจะมีลักษณะเป็นอย่างไร ทั้งในลักษณะของเชิงคุณภาพและปริมาณในรูปของจำนวนหรือตัวเลขในช่วงระยะเวลาของการดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการ

ตัวชี้วัด เป็นสิ่งที่ต้องการวัด ส่วน เกณฑ์ตัวชี้วัด (มาตรฐาน) จะบ่งบอกถึงระดับของสิ่งที่ต้องการวัด โดยการแสดงผลขั้นสุดท้ายในการวัดผลสำเร็จให้มีความละเอียดมากขึ้นและเกิดความหมายในการนำไปใช้ได้อย่างเป็นรูปธรรม

2) คำนำน้หนักของตัวชี้วัด จากวิธีการวัดในลักษณะต่าง ๆ เป็นที่สังเกตว่าการสร้าง “ตัวชี้วัด” ไม่จำเป็นต้องให้ค่าวัดเพียงระดับเดียว อาจเพิ่มดัชนีเพื่อให้ค่าวัดละเอียดมากขึ้น โดยเฉพาะกรณีที่ตัวชี้วัดมีตัวแปรมากกว่าหนึ่งตัวและแต่ละตัวมีความสำคัญไม่เท่ากัน จึงมีการจัดลำดับให้น้ำหนักของตัวแปรแต่ละตัวเป็นทศนิยมหรือร้อยละ แต่เมื่อนำหนักรวมแล้วต้องไม่เกิน 1 หรือ 100 (%) เปอร์เซ็นต์ การวัดแบบตัวเลขที่มีการระบุจำนวนนั้น นอกจากจะทำให้เป็นค่าร้อยละ อัตราส่วน สัดส่วน ค่าเฉลี่ยต่าง ๆ ได้แล้ว สามารถใช้ร่วมกับการจัดลำดับ เพื่อให้ค่าน้ำหนักบ่งชี้ว่าอยู่ในระดับใด

ในการกำหนดให้มีตัวชี้วัดหลายตัว ต้องพิจารณาว่าตัวชี้วัดเหล่านั้นมีค่าน้ำหนักแตกต่างกันอย่างไร และอยู่ในช่วงเวลาเดียวกันหรือไม่ หรือแบ่งเป็นหลายช่วงเวลาตามลำดับเป้าหมายในระยะสั้นและระยะยาว ตลอดจนกำหนดเงื่อนไขระบุให้ชัดเจนว่าต้องให้ตัวชี้วัดทุกตัวผ่านเกณฑ์หรือไม่ แต่ทั้งนี้เกณฑ์ตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นมาเองควรยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม โดยเฉพาะกรณีของตัวชี้วัดหลายตัวที่มีอิสระต่อกันหรือไม่ได้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน อาจไม่จำเป็นต้องผ่านทุกเกณฑ์แต่สามารถปรับเปลี่ยนได้อยู่ตลอดเวลาตามสภาพข้อจำกัดและเงื่อนไขในแต่ละช่วงเวลาของการดำเนินงาน

กล่าวโดยสรุป การสร้างตัวชี้วัดหมายถึงการสร้างและการออกแบบประเมินเพื่อตัดสินใจวิธีการดำเนินงานและพิจารณาคูณค่าของงานที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองวัตถุประสงค์ด้านนโยบายและแผนงาน

ตัวชี้วัด (Indicator) คือสิ่งบ่งบอกให้รู้ว่าคุณสมบัติที่ต้องการมีอยู่หรือไม่ เช่น ความรวดเร็วเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของการทำงาน ความถูกต้องของงานที่ทำเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของการทำงาน ความพึงพอใจเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของการบริการ ความรู้เกี่ยวกับโครงการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการเผยแพร่ข่าวสาร พฤติกรรมที่เปลี่ยนไปเป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลของโครงการณรงค์

การกำหนดเกณฑ์และตัวชี้วัด ผู้ประเมินต้องเลือกตัวชี้วัดที่เหมาะสมโดยมีวัตถุประสงค์ของกิจกรรมที่จัดให้มีขึ้น วัตถุประสงค์ของการประเมิน จากการกำหนดตัวชี้วัดจากประเด็นที่เป็นเป้าหมายของกิจกรรมและเป้าหมายของการประเมินผล มีการกำหนดคำจำกัดความที่เหมาะสมของตัวชี้วัด จากนั้นนำคำจำกัดความมาเขียนเป็นคำถามวัดสิ่งที่เกิดขึ้นจริง และนำคำถามทั้งหมดมาประมวลเป็นเครื่องมือประเมินผล

2.2.5 กระบวนการและขั้นตอนการสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัด

ในการสร้างเกณฑ์ประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับ

2.2.5.1 หลักการสร้างการมีส่วนร่วม

หลักการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วมกับภาครัฐ ซึ่งสามารถแบ่งระดับของการสร้างการมีส่วนร่วมออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. การให้ข้อมูลข่าวสาร (Inform) ถือเป็นการมีส่วนร่วมในระดับต่ำที่สุด แต่เป็นระดับที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นก้าวแรกที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าสู่กระบวนการมีส่วนร่วมใน

เรื่องต่าง ๆ วิธีการให้ข้อมูลสามารถใช้ช่องทางต่าง ๆ เช่น เอกสารสิ่งพิมพ์ การเผยแพร่ข้อมูลผ่านทางสื่อต่าง ๆ การจัดนิทรรศการ การติดประกาศและการให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

2. การรับฟังความคิดเห็น (Consult) เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง และความคิดเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจ ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การสำรวจความคิดเห็น การจัดเวทีสาธารณะ การแสดงความคิดเห็นผ่านทางเว็บไซต์ เป็นต้น

3. การเกี่ยวข้อง (Involve) เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน หรือร่วมเสนอแนะแนวทางที่นำไปสู่การตัดสินใจ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าข้อมูล ความคิดเห็น ความต้องการนั้นจะถูกนำไปพิจารณาเป็นทางเลือกในการบริหารงาน

4. ความร่วมมือ (Collaboration) เป็นการให้กลุ่มประชาชน ผู้แทนภาคสาธารณะมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนการตัดสินใจ และมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

5. การเสริมอำนาจแก่ประชาชน (Empower) เป็นขั้นที่ให้บทบาทประชาชนในระดับสูงสุด โดยให้ประชาชนผู้ตัดสินใจ เช่น การลงประชามติในประเด็นสาธารณะต่าง ๆ เป็นต้น (“หลักการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน”, ม.ป.ป.)

วงศ์ ยมาภัย (ม.ป.ป.) กล่าวว่า ขั้นตอนการมีส่วนร่วมที่หลายหน่วยงานนำมาใช้ เพื่อให้พนักงานของตนเองได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการปรับปรุง เพื่อการเพิ่มผลผลิต หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1. มีการประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่หน่วยงานจะทำ ตลอดจนสาเหตุสำคัญ พร้อมบอกเหตุผลการปรับปรุงประสิทธิภาพ บอกสิ่งที่พนักงานจะได้รับ
2. มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่อธิบายสิ่งที่ต้องรับผิดชอบ การทำงานเปลี่ยนไปหรือไม่ ต้องเพิ่มเติมความรู้หรือทักษะหรือไม่
3. มีการสร้างความร่วมมือ หลังจากพนักงานเห็นความสำคัญของกิจกรรมต่าง ๆ แล้วผู้บริหารควรอธิบายให้เข้าใจและเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับ
4. มีการให้คำปรึกษาหารือกันเป็นการส่วนตัว เมื่อพนักงานมีปัญหาในการมีส่วนร่วม พร้อมกับให้ความช่วยเหลือ
5. ผู้บริหารต้องหมั่นดูแล รับรู้สถานการณ์อย่างใกล้ชิด เอาใจจริงเอาใจ ให้ความสนใจให้กำลังใจ

การบริหารโดยให้พนักงานมีส่วนร่วม การบริหารงานที่ดีควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม เนื่องจากพนักงานจะมีความรู้ดีกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อีกทั้งยังจะช่วยเหลือแก้ไขปัญหา เมื่อองค์กรมีปัญหา ซึ่งกิจกรรมที่ควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมมีดังนี้

1. การมีส่วนร่วมประชุมภายในองค์กร การเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมประชุมจะส่งผลให้พนักงานได้รับรู้ข้อมูล ข่าวสาร สถานการณ์ขององค์กร
2. การมีส่วนร่วมตัดสินใจ การบริหารงานที่ดีผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมมือและร่วมในการตัดสินใจ
3. การมีส่วนร่วมในการสร้างระบบงาน การบริหารงานที่ดีต้องเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้าร่วมในการเรียนรู้ระบบ ศึกษาระบบ และอบรมพัฒนาระบบ
4. การมีส่วนร่วมในการสื่อสารภายในและภายนอก การเปิดโอกาสให้พนักงานสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรจะทำให้พนักงานรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากขึ้น ทั้งพนักงานยังเป็นผู้เผยแพร่ข่าวสารจากภายในองค์กรไปยังภายนอกองค์กรด้วย
5. การมีส่วนร่วมในการสัมมนา ฝึกอบรม ผู้บริหารควรตระหนักว่าการที่มีพนักงานเก่ง ฉลาด สามารถแก้ปัญหาให้องค์กรได้ จะทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้า (สุทธิชัย ปัญญโรจน์, 2554) กล่าวโดยสรุป การสร้างการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ เข้ามาร่วมกิจกรรมต่าง ๆ มีโอกาสได้แสดงความรู้สึก ความต้องการ รวมทั้งมีการประสานงาน ในการวางแผนและดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยลักษณะการมีส่วนร่วมมีตั้งแต่การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การแสดงความคิดเห็นสนับสนุนหรือคัดค้าน การปรึกษาหารือ การประชุมรับฟังความคิดเห็น จนถึงการร่วมในการตัดสินใจ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับหลักการสร้างการมีส่วนร่วม จะพบว่า หลักการสร้างการมีส่วนร่วม มีดังต่อไปนี้

1. การให้ข้อมูลข่าวสาร (Inform) เป็นการประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่หน่วยงานจะทำได้จนสาเหตุสำคัญ พร้อมบอกเหตุผลการปรับปรุงประสิทธิภาพ บอกสิ่งที่พนักงานจะได้รับมีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ อธิบายสิ่งที่ต้องรับผิดชอบ วิธีการให้ข้อมูลสามารถใช้ช่องทางต่าง ๆ เช่น เอกสารสิ่งพิมพ์ การเผยแพร่ข้อมูลผ่านทางสื่อต่าง ๆ การจัดนิทรรศการ การติดประกาศ และการให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น
2. การรับฟังความคิดเห็น (Consult) ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การสำรวจความคิดเห็น การจัดเวทีสาธารณะ การแสดงความคิดเห็นผ่านทางเว็บไซต์ เป็นต้น
3. การเกี่ยวข้อง (Involve) มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน หรือร่วมเสนอแนะแนวทางที่นำไปสู่การตัดสินใจ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าข้อมูล ความคิดเห็น ความต้องการนั้นจะถูกนำไปพิจารณาเป็นทางเลือกในการบริหารงาน
4. ความร่วมมือ (Collaboration) เป็นการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนการตัดสินใจ และมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

2.3.5.2 กระบวนการและขั้นตอนมีส่วนร่วม

1. กระบวนการมีส่วนร่วม

ปาริชาติ วลัยเสถียร (2546, หน้า 195-205) กระบวนการมีส่วนร่วมถือเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาในทุกระดับตั้งแต่องค์กรชุมชนเล็ก ๆ ในชนบท รวมถึงองค์กรชุมชนในบริษัท เริ่มตั้งแต่การวางแผน การตัดสินใจ การดำเนินงาน การบริหารจัดการ การติดตามและประเมินผล ตลอดจนจัดสรรผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น โดยทั่วไปกระบวนการมีส่วนร่วม มีดังต่อไปนี้

1) การมีส่วนร่วมในการศึกษาชุมชน จะเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนได้เรียนรู้สภาพของชุมชน การดำเนินชีวิต ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม เพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการทำงาน และร่วมกันค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหา ตลอดจนการลำดับความสำคัญของปัญหา

2) การมีส่วนร่วมในการวางแผน โดยจะมีการรวมกลุ่มอภิปรายและแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ วิธีการ แนวทาง การดำเนินงาน และทรัพยากรที่จะต้องใช้

3) การมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนา โดยการสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ แรงงาน เงินทุน หรือเข้าร่วมบริหารงาน การใช้ทรัพยากร การประสานงาน และการดำเนินการขอความช่วยเหลือจากภายนอก

4) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการพัฒนา เป็นการนำเอากิจกรรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ทั้งด้านวัตถุ และจิตใจ โดยอยู่บนพื้นฐานของความเท่าเทียมกันของบุคคล และสังคม

5) การมีส่วนร่วมในการติดตาม และประเมินผลการพัฒนา เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ทันที

กล่าวโดยสรุป การมีส่วนร่วม หมายถึง การให้โอกาสให้ประชาชนเป็นฝ่ายตัดสินใจ กำหนดความต้องการของตนเองเป็นการเสริมพลังอำนาจให้ประชาชน ระดมขีดความสามารถในการจัดการทรัพยากร การตัดสินใจ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการริเริ่มและดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสภาพความเป็นอยู่การพัฒนา การแก้ไขปัญหา การกำหนดอนาคตของตนเอง

2. ขั้นตอนการมีส่วนร่วม

โกวิท พวงงาม (2545) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมที่แท้จริงของประชาชน ในการพัฒนาควรมี 5 ขั้นตอน คือ

1) การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา กำหนดความต้องการ และมีส่วนร่วมในการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการ

2) การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินกิจกรรม มีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนา มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ กำหนดวิธีการและแนวทางการดำเนินงาน รวมถึงกำหนดทรัพยากรและแหล่งทรัพยากรที่จะใช้

3) การมีส่วนร่วมในการลงทุนและการปฏิบัติงาน หรือการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานพัฒนา เป็นขั้นตอนที่มีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์โดยการสนับสนุนทรัพยากร อุปกรณ์และแรงงาน หรือการเข้าร่วมบริหารงาน ประสานงาน และดำเนินการขอความช่วยเหลือจากภายนอก

4) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการพัฒนา เป็นขั้นตอนที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ที่พึงได้จากการพัฒนาหรือยอมรับผลประโยชน์อันเกิดจากการพัฒนาทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

5) การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล เป็นขั้นตอนที่ประชาชนเข้าร่วมประเมินว่าการพัฒนาที่ได้กระทำไปนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์เพียงใด

ในกระบวนการมีส่วนร่วม ประชาชนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการพัฒนา แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การมีส่วนร่วมในขั้นการริเริ่มการพัฒนา เป็นขั้นตอนที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา/สาเหตุของปัญหาภายในชุมชน ตลอดจนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ กำหนดความต้องการของชุมชน และจัดลำดับความสำคัญของความต้องการของชุมชน

ขั้นตอนที่ 2 การมีส่วนร่วมในขั้นการวางแผนในการพัฒนาซึ่งเป็นขั้นตอนของการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ของโครงการ วิธีการ ตลอดจนแนวทางการดำเนินงานและทรัพยากรที่จะใช้

ขั้นตอนที่ 3 การมีส่วนร่วมในขั้นตอนการดำเนินการพัฒนา เป็นส่วนที่ประชาชน มีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์ให้กับชุมชน โดยได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณ เทคโนโลยี ฯลฯ

ขั้นตอนที่ 4 การมีส่วนร่วมในขั้นตอนรับผลประโยชน์จากการพัฒนา ซึ่งเป็นทั้งการได้รับผลประโยชน์ทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ

ขั้นตอนที่ 5 การมีส่วนร่วมในขั้นประเมินผลการพัฒนา การประเมินอาจเป็นการประเมินผลความก้าวหน้าเป็นระยะ ๆ หรือเป็นการประเมินผลสรุปรวมยอด (โกวิท พวงงาม, 2545)

3. ลักษณะของการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมของประชาชนในงานพัฒนาโดยทั่วไป อาจเข้าร่วมในกระบวนการตัดสินใจว่าจะทำอะไร เข้าร่วมในการนำโครงการไปปฏิบัติโดยเสียสละทรัพยากรต่าง ๆ เช่น แรงงาน วัสดุ เงิน หรือร่วมมือในการจัดกิจกรรมเฉพาะด้าน เข้าร่วมในผลที่เกิดจากการพัฒนาและร่วมในการประเมินผลโครงการ

นอกจากนี้ยังแบ่งตามบทบาทและหน้าที่ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนา ดังนี้

1. เป็นสมาชิก (Membership)
2. เป็นผู้เข้าประชุม (Attendance at meeting)
3. เป็นผู้บริจาคเงิน (Financial Contribution)
4. เป็นประธาน (Leader)
5. เป็นกรรมการ (Membership in Committees)

ลักษณะการมีส่วนร่วมอาจแบ่งโดย

1. การสนับสนุนทรัพยากร คือ การสนับสนุนเงิน วัสดุอุปกรณ์ แรงงาน การช่วย ทำกิจกรรม รวมประชุม รวมแสดงความคิดเห็น
2. อำนาจหน้าที่ของผู้เข้าร่วม คือ ความเป็นผู้นำ เป็นกรรมการ เป็นสมาชิก (กระบวนการมีส่วนร่วม, 2551)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า หมายถึง การมีส่วนร่วมปฏิบัติในกิจกรรมในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งหรือทุกขั้นตอน ตั้งแต่การคิดริเริ่ม การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การใช้ประโยชน์ การติดตามและประเมินผล

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกระบวนการมีส่วนร่วม จะพบว่า โดยทั่วไป กระบวนการมีส่วนร่วม มีดังต่อไปนี้

1. การมีส่วนร่วมในการริเริ่มการพัฒนา และร่วมกันค้นหาปัญหา/สาเหตุ ปัญหา และสาเหตุของปัญหา มีส่วนร่วมในการตัดสินใจกำหนดความต้องการ ตลอดจนการลำดับความสำคัญของปัญหา
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผน มีการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ วิธีการ แนวทาง การดำเนินงาน ตลอดจนแนวทางการดำเนินงานและทรัพยากรที่จะใช้
3. การมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนา โดยการสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ แรงงาน เงินทุน หรือเข้าร่วมบริหารงาน การใช้ทรัพยากร การประสานงาน และการดำเนินการขอความช่วยเหลือจากภายนอก โดยได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณ เทคโนโลยี เป็นต้น

4. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการพัฒนา เป็นการนำเอากิจกรรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ทั้งด้านวัตถุ และจิตใจ

5. การมีส่วนร่วมในการติดตาม และประเมินผลการพัฒนา เพื่อที่จะแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น การประเมินอาจเป็นการประเมินผลความก้าวหน้าเป็นระยะ ๆ หรือเป็นการประเมินผลสรุปรวมยอด

นอกจากนี้ยังแบ่งตามบทบาทและหน้าที่ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนา ดังนี้

1. แบ่งตามอำนาจหน้าที่ของผู้เข้าร่วม คือ ความเป็นผู้นำ เป็นกรรมการ เป็นสมาชิก เป็นประธาน เป็นกรรมการ เป็นสมาชิก เป็นผู้เข้าประชุม

2. แบ่งตามการสนับสนุนทรัพยากร คือ การสนับสนุนเงิน วัสดุอุปกรณ์ แรงงาน การช่วย ทำกิจกรรม รวมประชุม รวมแสดงความคิดเห็นเป็นผู้บริจาคเงิน

2.3.5.3 กระบวนการทำงาน (PDCA)

PDCA หรือที่เรียกว่า Deming Cycle หรือ Shewhart Cycle คือวงจรการควบคุมคุณภาพ ที่พัฒนามาจากวงจรที่คิดค้นโดย Walter Shewhart ต่อมาวงจรนี้เป็นที่รู้จักกันมากขึ้นเมื่อ Edwards Deming เผยแพร่ให้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และช่วยค้นหาปัญหา อุปสรรคในแต่ละขั้นตอน จนวงจรนี้เป็นที่รู้จักกันในอีกชื่อว่า “Deming Cycle” PDCA เป็น อักษรนำของศัพท์ภาษาอังกฤษ 4 คำ คือ

P : Plan	=	วางแผน
D : Do	=	ปฏิบัติตามแผน
C : Check	=	ตรวจสอบ / ประเมินผลและนำผลประเมินมาวิเคราะห์
A : Action	=	ปรับปรุงแก้ไขดำเนินการให้เหมาะสมตามผลการประเมิน

กระบวนการทำงาน PDCA

1. Plan (วางแผน) หมายถึง การวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ ครอบคลุม ถึงการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน

2. Do (ปฏิบัติตามแผน) หมายถึง การดำเนินการตามแผน มีโครงสร้างรองรับการ ดำเนินการ เช่น คณะกรรมการ จะต้องมีการดำเนินการ มีผลการดำเนินการตามแผน

3. Check (ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน) หมายถึง การประเมินแผน มีการประเมิน โครงสร้างที่รองรับ การดำเนินการ การประเมินขั้นตอนการดำเนินงาน และการประเมินผลของ การดำเนินงานตามแผนที่ได้ตั้งไว้ การประเมินดังกล่าวสามารถกระทำตัวเอง โดยคณะกรรมการที่ รับผิดชอบแผนการดำเนินงานนั้น ๆ ซึ่งเป็นลักษณะของการประเมินตนเอง

4. Act (ปรับปรุงแก้ไข) หมายถึง การนำผลการประเมินมาพัฒนาปรับปรุง มีการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ว่ามีโครงสร้างหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ควรปรับปรุง (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ม.ป.ป.)

PDCA หรือ PDCA cycle (วงจร Deming) คือ เครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลักดังนี้

1. Plan: P การวางแผน เป็นส่วนประกอบของวงจรที่มีความสำคัญ เนื่องจากการวางแผนเป็นจุดเริ่มต้นของงานและเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การทำงานในส่วนอื่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนเป็นการหาองค์ประกอบของปัญหาเป็นวิธีการระดมความคิด การเลือกปัญหา การหาสาเหตุของปัญหา การหาวิธีการแก้ปัญหา การกำหนดวิสัยทัศน์การ การกำหนดวิธีการตรวจสอบและประเมินผล

2. Do: D การปฏิบัติตามแผน เป็นการลงมือปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ในตารางการปฏิบัติงาน ความสำเร็จของการนำแผนมาปฏิบัติต้องอาศัยความร่วมมือเป็นอย่างดีจากสมาชิก ตลอดจนการจัดการทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานตามแผนนั้นๆ

3. Check: C การตรวจสอบ หลังจากปฏิบัติงานตามแผน ผลลัพธ์เป็นอย่างไร สภาพปัญหาได้รับการแก้ไขตรงตามเป้าหมายหรือไม่

4. Action: A เป็นการดำเนินการให้เหมาะสม โดยกระทำภายหลังจากที่กระบวนการ 3 ขั้นตอนตามวงจรได้ดำเนินการเสร็จแล้ว เป็นการนำเอาผลจากขั้นการตรวจสอบ (C) มาดำเนินการให้เหมาะสมต่อไป

วงจร PDCA จะสมบูรณ์เมื่อนำผลที่ได้จากขั้นตอนการดำเนินการที่เหมาะสม (A) มาดำเนินการให้เหมาะสมในกระบวนการวางแผนอีกครั้งหนึ่ง (P) ดังนั้นวงจร PDCA จะไม่ได้หยุดหรือจบลง เมื่อหมุนครบรอบ แต่จะหมุนไปข้างหน้าเรื่อย ๆ ถือเป็นการเรียนรู้ที่ไม่สิ้นสุด

ประโยชน์ของ PDCA

1. การวางแผนที่ดีช่วยป้องกันปัญหาที่ไม่ควรเกิด ช่วยลดความสับสนในการทำงาน ลดการใช้ทรัพยากรมากหรือน้อยเกินความพอดี ลดความสูญเสียในรูปแบบต่าง ๆ

2. การปฏิบัติงานที่มีการตรวจสอบเป็นระยะ ส่งผลให้การปฏิบัติงานรัดกุมขึ้น และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

3. การตรวจสอบที่นำไปสู่การแก้ไขปรับปรุง ถือเป็นการนำความผิดพลาดมาใช้ให้เกิดประโยชน์

4. เพื่อการแก้ปัญหา ด้วยการตรวจสอบว่ามีอะไรบ้างที่เป็นปัญหาเพื่อนำมาวางแผน เพื่อดำเนินการตามวงจร PDCA ต่อไป

PDCA เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน 2 ลักษณะดังนี้

1. กิจกรรม PDCA ช่วยให้กิจกรรมมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การใช้งาน PDCA เริ่มจากการตั้งเป้าหมายด้วยการวางแผน (P) และนำแผนไปสู่การปฏิบัติ (D) จากนั้นมีการตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติตามแผน (C) และขั้นตอนสุดท้ายคือ นำผลที่ได้จากการประเมินไปดำเนินการต่อตามความเหมาะสม (A)

2. หากต้องการแก้ปัญหา PDCA เริ่มต้นจากการระบุปัญหาและคิดค้นวิธีการแก้ไขปัญห ด้วยการกำหนดเป็นแผน (P) ลงมือแก้ไขปัญหตามแผน (D) จากนั้นตรวจสอบผลลัพธ์และประเมินวิธีแก้ปัญหที่เลือกใช้ (C) และสุดท้ายเมื่อตรวจสอบและประเมินผลแล้วหาวิธีการแก้ไขปัญหานั้นให้ได้ผล จึงนำวิธีการนั้นมาใช้แก้ไขปัญหที่มีลักษณะเดียวกันในอนาคตต่อไป (A) (PDCA เครื่องมือในการจัดการคุณภาพ, 2554)

วงจรของการวางแผนงาน P-D-C-A เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพ และคุณภาพของการดำเนินงาน ประกอบด้วย การวางแผน-ปฏิบัติ-ตรวจสอบ-ปรับปรุงการดำเนินงาน โดยมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่องหมุนเวียน ส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มขึ้น

1. Plan หมายถึง การวางแผนการดำเนินงาน เป็นการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง กำหนดเป้าหมาย / วัตถุประสงค์ มีการกำหนดมาตรฐาน เกณฑ์มาตรฐาน เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบ ซึ่งการวางแผนช่วยสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

2. Do หมายถึง การปฏิบัติตามแผน เป็นการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด ดำเนินการไปตามแผน วิธีการและขั้นตอนที่กำหนด

3. Check หมายถึง การประเมินแผน/ตรวจสอบ เป็นการประเมินขั้นตอนการดำเนินงาน และการประเมินผลของการดำเนินงานว่าเป็นไปตามแผนที่ได้ตั้งไว้หรือไม่ มีการติดตามตรวจสอบ และการประเมินปัญหาเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของงาน

4. Act หมายถึง การปรับปรุง เป็นการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการได้ทำการตรวจสอบแล้วแก้ไข การปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนใดก็ตาม เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไข คุณภาพก็จะเกิดขึ้น (การนำ PDCA มาใช้ในการปฏิบัติงาน, ม.ป.ป.)

กล่าวโดยสรุป กระบวนการทำงาน หรือ วงจร P D C A เป็นการพัฒนาคุณภาพงาน โดยเป็นวงจรพัฒนาพื้นฐาน หลักของการพัฒนาคุณภาพทั้งระบบ (Total Quality Management: TQM) จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับ P D C A การสร้างการมีส่วนร่วม จะพบว่า ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

1. P = Plan ขั้นตอนการวางแผน เป็นการกำหนดเป้าหมาย / วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานวิธีการและขั้นตอน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย เป้าหมายที่กำหนดต้องเป็นไปตามนโยบาย วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร โดยมีการประชุม ปรึกษาหารือถึงการวางแผนมีการกำหนดการดำเนินงาน มีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน มีการกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ดำเนินการและมีการกำหนดงบประมาณที่จะใช้

2. D= DO ขั้นตอนการปฏิบัติหรือขั้นตอนการดำเนินงาน เป็นการการลงมือปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติงานที่วางไว้ ซึ่งก่อนปฏิบัติงานจำเป็นต้องศึกษาข้อมูลและเงื่อนไขต่าง ๆ อาจใช้วิธีการเรียนรู้ ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การฝึกอบรม โดยการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย มีโครงสร้างรองรับ มีแนวทาง มีวิธีการ มีการดำเนินการ มีผู้รับผิดชอบงาน และมีผลปฏิบัติงานหรือการดำเนินการ เป็นต้น

3. C = Check ขั้นตอนการตรวจสอบ เป็นขั้นตอนของการประเมินการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงาน เพื่อให้ทราบผลการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานว่าประสบความสำเร็จตามแผนการปฏิบัติงานที่วางไว้หรือไม่ ประกอบด้วย มีการประเมินมีโครงสร้าง การประเมินแนวทาง การประเมินวิธีการ การประเมินขั้นตอนการดำเนินงาน และการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงานที่วางไว้ การติดตาม การตรวจสอบ และการประเมินปัญหาเป็นสิ่งสำคัญควบคู่ไปกับการดำเนินงาน เพื่อจะได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพของการดำเนินงานต่อไป

4. A= Action ขั้นตอนการปรับปรุงแก้ไข เมื่อผ่านขั้นตอนการตรวจสอบแล้ว หากพบว่ามีปัญหาต้องปรับปรุงแก้ไข แต่ถ้าประสบความสำเร็จบางครั้งอาจพบว่ามีข้อบกพร่องจำเป็นต้องตรวจสอบเนื้อหาเพื่อหาทางแก้ไข และประเมินวิเคราะห์ว่ามีโครงสร้าง ขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือการดำเนินการใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาสิ่งที่ดีอยู่แล้ว พัฒนาให้ดีขึ้น อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการพัฒนาอย่างยั่งยืน

การใช้วงจรคุณภาพ PDCA ในการดำเนินงานนั้น จำเป็นต้องเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัด โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผน (plan) ซึ่งการวางแผนนั้นส่งผลต่อการดำเนินการ (do) จากนั้นจึงทำการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ (check) และนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาในที่สุด เพื่อส่งผลให้ตัวชี้วัด (KPI) มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ได้รับข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบและมีข้อสรุป

2.3.5.3 ระดับความพึงพอใจ

1. ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย

การบริการหลังการขาย (After Sale Service) เป็นสิ่งสำคัญที่เน้นย้ำความมั่นใจให้กับลูกค้า ซึ่งการบริการหลังการขายที่ดี ประกอบไปด้วย มีทัศนคติที่ถูกต้อง มุ่งความก้าวหน้า มีกลวิธีที่ถูกต้อง มีการประเมินผล มีความรับผิดชอบ มีความจริงใจ มีความใส่ใจ มีการเรียนรู้และพัฒนา มีความอดทน มีทักษะการแก้ปัญหา ยึดมั่นเข้มแข็งใส มีความรวดเร็วทันใจ มีการให้เกียรติลูกค้า รักษาภาพพจน์ สุภาพเรียบร้อย และกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งถือเป็นคุณสมบัติของทีมหลังการขายที่พึงมีในการให้บริการหลังการขาย (กลยุทธ์บริการหลังการขายเพื่อเพิ่มยอดขาย, ม.ป.ป.)

การบริการหลังการขายมีความสำคัญ เนื่องจากการบริการหลังการขายที่มอบให้กับลูกค้า สะท้อนให้เห็นถึงความใส่ใจ ดูแล และติดตามผลหลังการใช้ผลิตภัณฑ์ของลูกค้า การได้รับข้อมูลจากการใช้งาน ความพึงพอใจ ข้อคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์ทั้งข้อดีและข้อเสีย สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ อีกทั้งยังเป็นการรักษาสถานลูกค้าและสร้างความจงรักภักดีต่อผลิตภัณฑ์ ซึ่งการบริการหลังการขายสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การส่งมอบ การติดตั้ง ให้คำแนะนำ รวมถึงการให้บริการต่าง ๆ เพิ่มเติมภายหลังการขายเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ (สาระดีดี.คอม, ม.ป.ป.) ความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการหลังการขาย ประกอบด้วย

- 1) การให้บริการของระบบงานต่าง ๆ การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในด้านสถานที่ติดต่อ และบุคลากรให้การบริการ การให้บริการสถานที่จอดรถ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ความเอาใจใส่ลูกค้า การรับประกัน
- 2) การติดต่อสั่งการและความเข้าใจลูกค้า การบอกถึงรายละเอียดของสินค้าและบริการต่าง ๆ ที่ถูกต้อง ชัดเจน และการใช้ภาษาในการสื่อสารที่ลูกค้าเข้าใจ สามารถตอบคำถามของลูกค้าได้ถูกต้อง และสามารถให้ความช่วยเหลือกับลูกค้าได้
- 3) ด้านความสามารถของบุคลากร และการตอบสนองลูกค้า ในด้านความสามารถในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ การให้ความสนใจกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ มีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้
- 4) ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร ในการพุดจาสุภาพอ่อนโยน และมีกริยาวาจาสุภาพ มีบุคลิกดี ทำทางน่าประทับใจ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

5) ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ในด้านการบริการตรงต่อเวลา การแต่งกายสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย นำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องเสมอ มีความซื่อสัตย์ มีอัธยาศัยดีและเป็นกันเอง รักษาความลับของลูกค้า (วิภา ทองตรี, บุญเรือง ศรีเหรียญ และชะลอ วงศ์แสง, 2550).

2. ความพึงพอใจของพนักงาน

ความพึงพอใจของพนักงาน ประกอบด้วย ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชา ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงาน สภาพการทำงาน ความยอมรับนับถือและความรู้สึกในผลสำเร็จ รายได้และสวัสดิการ นโยบายและการบริหารงาน และความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ (บรรพต ศรีวิเศษ, 2549)

2.3.5.4 จำนวนผลผลิตที่เกิดขึ้นจริง

จำนวนผลผลิตที่เกิดขึ้นจริง คือ จำนวนโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรได้ดำเนินการจริงตามตัวชี้วัดนั้น ๆ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยด้านการสร้างตัวชี้วัด

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการสร้างตัวชี้วัดของกาญจนา คุชกะ (2548) เรื่อง การออกแบบตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน) งานวิจัยของ ปรีชา วุฒิการณ์, สันธะวา คามดิษฐ์ และวลัยพร รัตนเศรษฐ (2548) เรื่อง การสร้างตัวชี้วัดคุณลักษณะผู้นำในการบริหารจัดการชุมชนเข้มแข็ง จากการศึกษา งานวิจัยดังกล่าว พบว่า ตัวชี้วัดที่เหมาะสม ได้แก่ ตัวชี้วัดในมุมมองด้านการเงิน เช่น จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน ตัวชี้วัดในมุมมองด้านลูกค้า เช่น จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ล่าช้าต่อเดือน ตัวชี้วัดในมุมมองด้านการปฏิบัติงาน เช่น ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าต่องาน ตัวชี้วัดในมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา เช่น จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งานต่อปี ทั้งนี้ในส่วนของมิติของตัวชี้วัด ได้แก่ มิติด้านความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย มีความเข้าใจการเปลี่ยนแปลง รู้ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลง รู้ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง สามารถสื่อสารขั้นตอนและผลการเปลี่ยนแปลงให้ชุมชนและมีความพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ ๆ ในส่วนของมิติด้านการบริหารจัดการ ประกอบด้วย มีความเข้าใจเป้าหมายขององค์กร มีการวางแผนงานที่เหมาะสม มีการนำแผนไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและชุมชนมีส่วนร่วม และมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ในมิติด้านวิสัยทัศน์ ประกอบด้วย

เข้าใจสภาพของชุมชน สร้างวิสัยทัศน์ของชุมชนอย่างมีส่วนร่วม สร้างแรงบันดาลใจให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการบรรลุวิสัยทัศน์ สื่อสารขั้นตอนและวิธีการที่จะมุ่งสู่วิสัยทัศน์อย่างชัดเจน และจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังอย่างชัดเจน ในส่วนของมิติด้านการแก้ปัญหาอย่างบูรณาการ ประกอบด้วย มิมนุชยสัมพันธ์และผสานประโยชน์ วิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ ทีมงานและชุมชนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา การแก้ปัญหามิได้มีผลกระทบกับองค์กรอื่น และสามารถตรวจสอบและติดตามผลการแก้ปัญหาได้ และมิติด้านการสร้างสรรค์สังคมอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย เข้าใจสภาพสังคมโดยรวมของชุมชน สื่อสารและสร้างความเข้าใจให้ชุมชนเห็นความสำคัญต่อสังคมภายนอก มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างชุมชนและสังคมภายนอก สร้างศรัทธาให้ชุมชนยอมรับและสร้างผู้นำรุ่นต่อไปในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของของ สิริวิภา ศรีปลั่ง (2548) ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาตัวชี้วัดธรรมาภิบาลด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานของสำนักงานการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่าตัวชี้วัดการมีส่วนร่วม 4 ประเด็น คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการวางแผนและนโยบาย การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ การมีส่วนร่วมในการประเมินผล

2.3.2 งานวิจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ บัณฑิตา ทรัพย์กมล (2544) เรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรภาคธุรกิจ: ศึกษาเฉพาะกรณีนิคมอุตสาหกรรมเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร งานวิจัยของ กุสุมา จารุมาศ (2544) เรื่อง ทักษะของผู้บริหารสถานประกอบการธุรกิจส่งออกที่มีต่อแนวคิดมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม SA 8000 ศึกษาในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล งานวิจัยของ มนต์รี เลิศสกุลเจริญ (2547) เรื่อง แนวทางการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจภาคอุตสาหกรรมในจังหวัดนนทบุรี งานวิจัยของ สุพมาภรณ์ พรหมมี (2547) เรื่อง กฎหมายแรงงานกับมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม 8000: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานประกอบการเพื่อการส่งออกในประเทศไทย จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าวพบว่าความรับผิดชอบต่อสังคมภายในองค์กรประกอบด้วย การจัดสวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม การให้เงินเดือนที่เหมาะสม การส่งเสริมด้านการฝึกอบรมให้แก่พนักงาน ส่วนความรับผิดชอบต่อสังคมภายนอกองค์กรประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ต่อผู้บริโภค การไม่จ้างแรงงานผิดกฎหมาย การผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สำหรับด้านทัศนคติต่อขอบเขตความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงขอบเขตด้านชุมชนและสวัสดิการ การศึกษา สิทธิผู้บริโภค และด้านศิลปวัฒนธรรม ในส่วนของนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมพบว่า มีนโยบายด้านการส่งเสริมการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ จัดให้มีกิจกรรมในการผลิตสินค้าที่ดีและมีคุณภาพ สำหรับปัจจัยเชิง

การจัดกิจกรรมประกอบไปด้วย การใช้จริยธรรมในการบริหารงาน การผลิตสินค้าที่ดีและบริการที่มีคุณภาพ การรักษาสภาพแวดล้อม และการบริจาคเงินหรือสิ่งของในงานสาธารณกุศล ในด้านสิทธิแรงงานขั้นพื้นฐานไม่ถูกละเมิดด้านเพศ เชื้อชาติ ศาสนา ความเห็น และสภาพการจ้างงาน โดยได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย การให้ความคุ้มครองตามกฎหมาย แรงงานควรได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายในเรื่องการจ้างงานที่เป็นธรรมและความปลอดภัยในการทำงานของลูกจ้างถือเป็นสิ่งที่นายจ้างต้องจัดให้ ต้องมีการฝึกอบรมให้กับแรงงานเด็กในเรื่องการป้องกันอันตรายจากสถานที่ทำงาน ด้านสุขภาพและความปลอดภัย บริษัทควรสนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัยในการทำงาน ด้านระบบบริหารเรื่องการรับรองมาตรฐานในแต่ละขั้นตอนควรมีการจัดเก็บ บันทึกและทำคู่มือการปฏิบัติ ในส่วนของด้านการลงโทษทางวินัย บริษัทไม่ควรมีการสนับสนุนการลงโทษโดยการทำร้ายร่างกาย และด้านชั่วโมงการทำงานบริษัทต้องจัดให้พนักงานมีวันหยุดตามประเพณี และวันหยุดประจำปี องค์กรธุรกิจจัดกิจกรรมหรือบริการเพื่อสังคมในด้านการบริจาคเงินหรือสิ่งของในงานสาธารณกุศล การจัดกิจกรรมหรือบริการที่สะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งด้านสุขภาพอนามัย สิ่งแวดล้อม สิทธิผู้บริโภค วัฒนธรรม ด้านพัฒนาชุมชนและการศึกษา ควรกำหนดนโยบายขององค์กรให้ครอบคลุมถึงความรับผิดชอบต่อสังคมด้านต่าง ๆ จัดกิจกรรมให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกจ้าง และสอดคล้องกับวัฒนธรรมของชุมชนอย่างแท้จริง โดยใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วมจากฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กรธุรกิจ เพื่อให้การจัดกิจกรรมตอบสนองต่อความต้องการของทุกฝ่ายอย่างเป็นรูปธรรม และสร้างความเชื่อถือให้กับลูกจ้างและชุมชนภายนอก โดยจัดกิจกรรมหรือบริการนอกเหนือจากที่มีกฎหมายบังคับไว้ อาทิ การให้ความช่วยเหลือแก่ลูกจ้างและชุมชน

นอกจากนี้จากการศึกษางานวิจัยของ ศูนย์วิจัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2548) ศึกษาเรื่อง การสำรวจพฤติกรรม ทัศนคติของผู้บริโภคเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจในประเทศไทย งานวิจัยของ รัชมณีสถนัญญ์ พาณิกกุล (2549) ทำการศึกษาเรื่อง วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเชิงธุรกิจกับความรับผิดชอบต่อสังคม จณิน เอี่ยมสอาด (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบและการสื่อสารการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจไทย จากการศึกษาพบว่าความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจในประเทศไทยที่ควรพัฒนาได้แก่ การรักษาสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมการศึกษาและการกีฬาของเด็กและเยาวชน การให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการผลิตและการบริโภค ผลิตสินค้าและบริการที่ได้มาตรฐานและมีคุณภาพ การรณรงค์และการส่งเสริมกิจกรรมด้านการต่อต้านยาเสพติด นอกจากนี้แล้ววิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย จำเป็นต้องหาแนวทางแก้ไขที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนจะอยู่ในรูปแบบกระบวนการธุรกิจที่มีความสัมพันธ์กับลักษณะอุตสาหกรรม ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ ภายใต

ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารระดับสูง เป็นผู้ริเริ่มและผลักดันที่สำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน มีความเข้าใจวิสาหกิจกับความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างแท้จริงจากประสบการณ์ ผู้นำจะต้องมีลักษณะให้คำปรึกษา กล้าตัดสินใจสู่การเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่ดี สามารถสร้างผู้นำในองค์กรทุกระดับให้มีพฤติกรรมเป็นต้นแบบในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ก่อให้เกิดการพัฒนายกระดับจิตสำนึกของพนักงาน พันธมิตร เครือข่าย และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ภายใต้กระบวนการเรียนรู้การปันส่วน การเชื่อมโยงและมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ส่งผลให้เกิดความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน โดยมีการวัดผลความสำเร็จจากการนำแนวคิดไปปฏิบัติ คือ ปัจจัยทางด้านความสุข วัฒนธรรมองค์กร ความต่อเนื่องของโครงการ เครือข่าย และการสื่อสารที่ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ ควรมีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม โดยกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจนและยึดถือปฏิบัติตั้งแต่ก่อตั้งกิจการ ให้ความสำคัญทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม มีแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม ที่เริ่มจากมิติภายในองค์กรก่อน คือการพัฒนาตนเองเพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน การจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการดูแลสุขภาพความปลอดภัยในการทำงาน จากนั้นจึงขยายไปสู่มิติภายนอกคือความรับผิดชอบต่อชุมชน การดูแลผู้บริโภค ความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม

สำหรับงานวิจัยของ วรทัย ราวีนิจ (2549) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมในการสร้างภาพลักษณ์ของบริษัท เครือเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด งานวิจัยของ ปจิตราภรณ์ หวังเจริญสุข (2550) เรื่อง การศึกษาภาพลักษณ์ของบริษัท แอ็ดวาซซ์ อะโกร จำกัด (มหาชน) ในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเรื่องสิ่งแวดล้อม งานวิจัยของ ชีระ ฟอลัน และเดวิด เอ. ซอนเนนเฟลด์ (2550 หน้า 193-219) เรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของไทย งานวิจัยของ ประมวล บุตรดี (2552) เรื่อง การดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจกับการพัฒนาชุมชน : กรณีศึกษาฝ่ายชะลอน้ำชุมชนสาบหัก จังหวัดลำปาง งานวิจัยของ กรณิภา อังทาทิภรณ์ (2552) เรื่อง การมีส่วนร่วมของพนักงานต่อการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) งานวิจัยของ ฉันทกฤษณ์ วสุอารีย์ (2552) เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท อำพลฟู๊ดส์ โพรเซสซิ่ง จำกัด ต่อมาตรฐานสากลว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO 26000) และงานวิจัยของ เพชรรัตน์ เรืองศักดิ์ (2553) เรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในภาคอุตสาหกรรม จังหวัดนครศรีธรรมราช จากการศึกษาพบว่า การทำโครงการและกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม แบ่งออกได้เป็น 2 มิติ คือ ความรับผิดชอบต่อสังคมภายในองค์กร และความรับผิดชอบต่อสังคมภายนอกองค์กร ในส่วนของนโยบายและแนวทางในการ

ดำเนินงานมีการคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมเรื่องสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นผลมาจากลักษณะการประกอบธุรกิจขององค์กรเองที่อาจทำให้เกิดผลกระทบกับสิ่งแวดล้อมและคนในชุมชน รวมทั้งเกิดจากความตื่นตัวของชุมชน ซึ่งทำให้ชุมชนมีความสำคัญและสามารถส่งผลต่อการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายในชุมชนของบริษัทฯ มากขึ้น สิ่งที่ทำให้การดำเนินงานในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ตามแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การดำเนินงานตามนโยบายที่วางไว้ รวมทั้งการใช้สื่อที่มีความเหมาะสมในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจกับชุมชน และทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างชุมชนและองค์กรได้ การจัดกิจกรรมและการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามความต้องการของชุมชน และการรับผิดชอบต่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับชาวบ้านอย่างจริงจัง มีการชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นอย่างเป็นธรรม สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบ รวมทั้งการให้ความสำคัญในการรับฟังปัญหาและความคิดเห็นต่าง ๆ จากชุมชน ส่วนในเรื่องสุขภาพ และความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน กฎหมายไทยไม่ได้ให้หลักประกันเรื่องสิทธิที่จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอันตรายในการประกอบอาชีพ หรือสิทธิที่จะปฏิเสธที่จะทำงานหากเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ไม่มีสิทธิที่จะเข้าถึงประวัติทางการแพทย์ที่นายจ้างเป็นผู้เก็บไว้ ยกเว้นที่ทำงานที่แรงงานมีการรวมตัวเป็นสหภาพ แนวทางการปฏิบัติในการติดตามด้านสุขภาพ และสิ่งแวดล้อมที่บริษัทดำเนินการ ควรที่จะได้รับการบ่งชี้ กำหนดมาตรฐาน และประชาสัมพันธ์ เป็นการทั่วไป ควรจะสร้างโครงการเพื่อให้เกิดการปฏิบัติที่ชัดเจน และสามารถได้รับการยอมรับจากทุกฝ่าย ในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมควรสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน และสร้างกระบวนการ ตลอดจนกลไกให้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาชุมชน โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาคนและชุมชนเป็นศูนย์กลาง ในขณะที่ชุมชนควรมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกับทุกฝ่าย โดยมีการเชื่อมโยงเครือข่ายความสัมพันธ์กันเพื่อการพัฒนาในมิติต่าง ๆ พร้อมทั้งควรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยร่วมกำหนดนโยบาย ร่วมประเมินผลและติดตามความต่อเนื่องของรูปแบบการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและต่อสังคมโดยรวมให้มากที่สุด

2.3.3 งานวิจัยเกี่ยวกับโครงการบ้านจัดสรร

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโครงการบ้านจัดสรรของ นที ดำรงค์ (2540) เรื่อง การบริหารชุมชนบ้านจัดสรรในจังหวัดเชียงใหม่ งานวิจัยของ ไพศาล ภูเจริญ (2540) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการซื้อบ้านจัดสรร ของ บริษัท แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) โครงการในจังหวัดเชียงใหม่ งานวิจัยของ สถาพร ศรีประสิทธิ์ (2540) เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรร กรณีศึกษา บริษัท แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัด

เชียงใหม่ งานวิจัยของ นวตณี คุ้มเรือง (2546) เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของโครงการบ้านจัดสรรกุลพันธ์วิลล์ในจังหวัดเชียงใหม่ และงานวิจัยของ ชัยยงค์ เอี่ยมกำแพง (2546) เรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภค ที่ใช้เป็นเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า เหตุผลที่ผู้ซื้อซื้อบ้านจัดสรร คือ ต้องการสภาพแวดล้อมที่ดี มีที่อยู่เป็นของตนเอง และความต้องการความปลอดภัย ส่วนเหตุผลที่สำคัญในการเลือกซื้อบ้าน ได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัท และสาธารณูปโภค หมู่บ้านสวยงามน่าอยู่ มีความปลอดภัยสูง แบบบ้านสวยงาม ตัวสินค้า ทำเลที่ตั้ง ราคา และการส่งเสริมการตลาด ซึ่งปัจจัยด้านสินค้า ผู้ซื้อให้ด้านวิวหรือทัศนียภาพของโครงการดี คุณภาพงานก่อสร้าง มียามรักษาความปลอดภัย การเดินทางเข้าออกสะดวก ใกล้ชุมชน มีสวนสนุกและสวนสาธารณะ สถานที่ออกกำลังกาย ใกล้ที่ทำงาน ปัจจัยด้านราคารวม ราคาบ้าน ราคาที่ดินต่อตารางวา และในส่วนของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ซื้อให้อันดับความสำคัญกับการโฆษณา การขายโดยพนักงานขาย การส่งเสริมการขาย และการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ ในส่วนของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายก่อนการโอนกรรมสิทธิ์เฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของบ้านพึงพอใจต่อการรับชำระเงินดาวน์และการบริการยื่นกู้ต่อสถาบันการเงิน พึงพอใจต่อการบริการงานต่อเติม การแจ้งความคืบหน้าของงานก่อสร้าง และการดูแลสภาพของบ้านก่อนการโอน ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายหลังการโอนกรรมสิทธิ์ โดยแยกเป็นความพึงพอใจต่อการบริการงานซ่อมแซมอาคาร การบริการระบบรักษาความปลอดภัย การบริการระบบไฟฟ้าและน้ำประปาในโครงการ การบริการดูแลระบบสาธารณูปโภค การดูแลสภาพแวดล้อมของโครงการ และการบริการดูแลโมสร และการบริการรักษาความสะอาดในโครงการ

2.4 สรุป

แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ โสภณ พรโชคชัย (2551) สฤณี อาชวานันทกุล (2551) คอทเลอร์ ฟิลิป และแนนซี ลี (2551) ที่แสดงให้เห็นว่าการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม องค์กรธุรกิจควรแสดงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจขององค์กร ทั้งในระดับใกล้และไกล สังคมใกล้ คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับใกล้ชิดกับองค์กรโดยตรง ได้แก่ ลูกค้า คู่ค้า ครอบครัวของพนักงาน ชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ ซึ่งรวมถึงสิ่งแวดล้อมหรือระบบนิเวศ สังคมไกล คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรโดยอ้อม ได้แก่ คู่แข่งขันทางธุรกิจ ประชาชนทั่วไป เพื่อปรับปรุงความเป็นอยู่ของสังคมให้ดีขึ้นซึ่งเป็นไปโดยความสมัครใจ โดยการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมจะครอบคลุมตั้งแต่ การวางแผน การตัดสินใจ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ การบริหารจัดการ การดำเนินกิจกรรม และการดำเนินงานขององค์กร ในส่วนของแนวทางการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้นำองค์กรซึ่งก็คือผู้ประกอบการจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และบรรจุให้อยู่ในกระบวนการทำธุรกิจทุกขั้นตอน สอดคล้องกับพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน มีการวางแผนที่ดี มีดำเนินงานอย่างเป็นระบบ รวมถึงกระตุ้นให้ผู้ที่มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมที่จัดขึ้น และมีการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารทางการตลาด รวมถึงการมีระบบการติดตามผลและประเมินผลที่ชัดเจน

ในการกำหนดรายละเอียดตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคม จากรายงานการศึกษาเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านลูกค้านับว่าประกอบด้วย คุณภาพและมาตรฐานการผลิตสินค้าและบริการ คุณภาพและราคาของสินค้า ความซื่อสัตย์ต่อผู้บริโภค ไม่เอารัดเอาเปรียบลูกค้า ความปลอดภัยของผู้บริโภค สิทธิการคุ้มครองผู้บริโภค การดูแลผู้บริโภค การให้ข้อมูลที่เป็นจริง ในด้านพนักงาน ประกอบด้วย คุณภาพชีวิตการทำงาน คุณภาพชีวิต การดูแลและพัฒนาพนักงาน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ สุขอนามัยด้านสิ่งแวดล้อม สภาพแวดล้อม ด้านสุขภาพ อาชีวอนามัยในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน การเลื่อนตำแหน่ง การจัดค่าตอบแทนและสวัสดิการ การส่งเสริมด้านการฝึกอบรมและสัมมนา การส่งเสริมการศึกษาการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง การไม่จ้างแรงงานผิดกฎหมาย แนวคิดสิทธิมนุษยชน สิทธิแรงงานขั้นพื้นฐาน สภาพการจ้างงาน การจ้างงานที่เป็นธรรม การลงโทษทางวินัย ด้านชั่วโมงการทำงาน ชั่วโมงการทำงานล่วงเวลา วันหยุดตามประเพณี วันหยุดประจำปี แรงงานเด็ก แรงงานบังคับ การลดจำนวนชั่วโมงการทำงานล่วงเวลา การไม่เลือกปฏิบัติ เคารพสิทธิ เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นอย่างมีอิสระ จัดให้มีช่องทางการสื่อสารเพื่อรับฟังความเห็น การปฏิบัติตามข้อปฏิบัติด้านแรงงาน ส่วน

ในด้านชุมชน ประกอบด้วย คุณภาพชีวิต สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ การจ้างงาน การพัฒนาชุมชน อาสาช่วยเหลือชุมชน การบริการชุมชน การสร้างความเข้าใจกับชุมชน ความสัมพันธ์ที่ีระหว่างชุมชนและองค์กร การจัดกิจกรรมและการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามความต้องการของชุมชน การรับผิดชอบแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับชาวบ้าน การให้ความสำคัญในการรับฟังปัญหาและความคิดเห็นต่าง ๆ จากชุมชน ในด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย การรักษาสภาพแวดล้อม การรักษาสิ่งแวดล้อม ลักษณะการประกอบธุรกิจขององค์กรที่อาจทำให้เกิดผลกระทบกับสิ่งแวดล้อม ปรับปรุงสภาวะแวดล้อม รักษาสภาวะแวดล้อม ลดการทำอันตรายต่อสภาวะแวดล้อม อนุรักษ์ธรรมชาติและส่งเสริมสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร การใช้ทรัพยากร การควบคุมมลพิษ การจัดการของเสีย การฟื้นฟูธรรมชาติสภาพแวดล้อม การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อสิ่งแวดล้อม การจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร การสำนึกในการปฏิบัติที่ดีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ลดและขจัดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สร้างความรับรู้ ความตระหนัก ในปัญหาสิ่งแวดล้อม การสร้างความร่วมมือในการร่วมกันรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจัง และในด้านสังคมประกอบด้วย ด้านการศึกษา การส่งเสริมการศึกษาและการกีฬาของเด็กและเยาวชน การพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเด็กและเยาวชนไทย ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม การรณรงค์และการส่งเสริมกิจกรรมด้านต่อต้านยาเสพติดและการพนัน การบริจาคทุนทรัพย์ การบริจาคเงินหรือสิ่งของ การบริการสังคม การบริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือการกุศล บริจาคเงินหรือสิ่งของเพื่อสาธารณประโยชน์ บรรเทาสาธารณภัย บรรเทาภัยพิบัติหรือช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสทางสังคม การส่งเสริมการเรียนรู้อย่างยั่งยืนให้กับผู้ด้อยโอกาส การช่วยเหลือสังคม กิจกรรมรณรงค์ทางสังคม การสนับสนุนองค์กรการกุศลให้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ การสนับสนุนให้พนักงานเสียสละเวลาเป็นอาสาสมัครในกิจกรรมเพื่อสังคม การทำกิจกรรมเพื่อสาธารณสังคม กิจกรรมด้านการพัฒนาคุณภาพของเด็กและเยาวชนไทย ส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณี

สำหรับการนำแนวคิดการสร้างตัวชี้วัดเข้ามาเป็นกรอบแนวคิด เพื่อเป็นเครื่องมือในการสร้างเกณฑ์การวัดที่สามารถบ่งบอกคุณสมบัติหรือคุณลักษณะของสิ่งที่ต้องการประเมินทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพให้เห็นเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนและสามารถเข้าใจได้ง่าย การกำหนด ตัวชี้วัด เป็นการให้คำนิยามคุณลักษณะของสิ่งที่ต้องการวัดให้ชัดเจน โดยสามารถนำมาประเมินค่าเป็นตัวเลขหรือข้อมูลในเชิงปริมาณให้เข้าใจเป็นรูปธรรม โดยทั่วไปใช้วิธีการระบุคุณสมบัติของสิ่งที่ต้องการวัดตามความเป็นจริงที่ปรากฏว่ามียอดประกอบอะไรบ้าง ด้วยการให้ความหมายหรือข้อความที่เข้าใจง่ายหรือสังเกตเห็นได้ชัดเจน หรืออาจใช้วิธีการวัดจากความถี่หรือร้อยละในการแสดงออกของพฤติกรรมนั้น ๆ โดย ศิริชัย กาญจนวาสี และพระมหาสุทิตย์ อาภากร (อบอูน) ได้กล่าวถึง

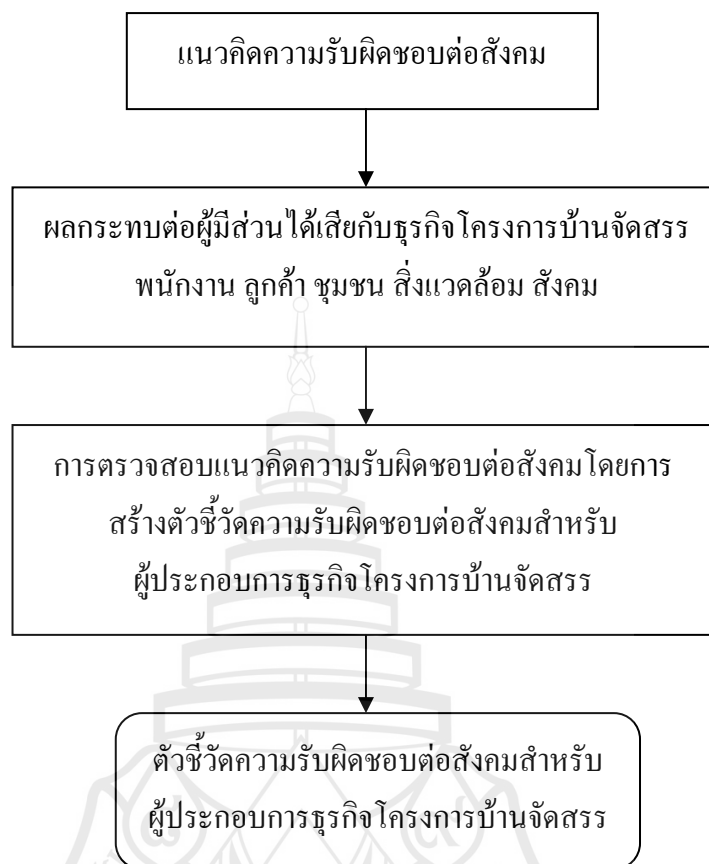
ตัวชี้วัดที่ดี ควรมีความถูกต้อง (validity) คือบ่งชี้ได้ตามคุณลักษณะที่ต้องการวัดอย่างถูกต้อง มีความเป็นกลาง (neutrality) จะต้องบ่งชี้ด้วยความเป็นกลางปราศจากความลำเอียง มีความไว (sensitivity) จะต้องมีความไวต่อคุณลักษณะที่มุ่งวัด โดยตัวบ่งชี้จะต้องมีมาตรและหน่วยวัดที่มีความละเอียดเพียงพอ และมีความสะดวกในการนำไปใช้ (practicality) คือสามารถเก็บข้อมูลง่าย และแปลความหมายง่าย (interpretability) มีการให้ค่าการวัดที่มีจุดสูงสุด และต่ำสุด เข้าใจง่ายและสามารถสร้างเกณฑ์ตัดสินคุณภาพได้ง่าย กล่าวโดยสรุปลักษณะของตัวชี้วัดที่ดี ต้องสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ ขององค์กร แสดงผลการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร สามารถวัดผลได้ และบุคคลทั่วไปเข้าใจ มีความชัดเจน มีความเข้าใจตรงกัน สะท้อนให้เห็นผลการดำเนินงานที่แท้จริง และสะท้อนให้เห็นสิ่งที่ต้องการจะวัดจริง

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่าในการสร้างตัวชี้วัดต้องคำนึงถึงตัวชี้วัดในมุมมองด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ด้านการบริหารจัดการ ด้านวิสัยทัศน์ ด้านการแก้ปัญหาอย่างบูรณาการด้านการสร้างสรรค์สังคมอย่างยั่งยืน ในส่วนของความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่าความรับผิดชอบต่อสังคมภายในองค์กรประกอบด้วย การจัดสวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม การให้เงินเดือนที่เหมาะสม การส่งเสริมด้านการฝึกอบรมให้แก่พนักงาน ส่วนความรับผิดชอบต่อสังคมภายนอกองค์กรประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ต่อผู้บริโภค การไม่จ้างแรงงานผิดกฎหมาย การผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สำหรับด้านทัศนคติต่อขอบเขตความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงขอบเขตด้านชุมชนและสวัสดิการ การศึกษา สิทธิผู้บริโภค และด้านศิลปวัฒนธรรม

ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมพบว่า การจัดกิจกรรมหรือบริการที่สะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งด้านสุขภาพอนามัย สิ่งแวดล้อม สิทธิผู้บริโภค วัฒนธรรม ด้านพัฒนาชุมชนและการศึกษา ส่งเสริมการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ จัดให้มีกิจกรรมในการผลิตสินค้าที่ดีและมีคุณภาพ สำหรับปัจจัยเชิงใจในการจัดกิจกรรมประกอบไปด้วย การใช้จริยธรรมในการบริหารงาน การตระหนักถึงจรรยาบรรณขององค์กรและการสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร แนวโน้มในการจัดกิจกรรมในอนาคต องค์กรจะจัดกิจกรรมในด้านการผลิตสินค้าที่ดีและบริการที่มีคุณภาพ การรักษาสภาพแวดล้อม และการบริจาคเงินหรือสิ่งของในงานสาธารณกุศล สิทธิแรงงานเรื่องสิทธิแรงงานขั้นพื้นฐานไม่ถูกละเมิดด้านเพศ เชื้อชาติ ศาสนา ความเห็น และสภาพการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน มีการฝึกอบรมให้กับแรงงาน ด้านชั่วโมงการทำงานต้องจัดให้พนักงานมีวันหยุดตามประเพณี และวันหยุดประจำปี จัดกิจกรรมให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกจ้าง และสอดคล้องกับวัฒนธรรมของชุมชน โดยจัดกิจกรรมหรือบริการนอกเหนือจากที่มีกฎหมายบังคับไว้

ในส่วนขององค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร พบว่าปัจจัยที่มีความสำคัญสำหรับองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร คือ มีสภาพแวดล้อมที่ดีและความปลอดภัยระบบสาธารณูปโภค หมู่บ้านสวยงามน่าอยู่ มีความปลอดภัยสูง แบบบ้านสวยงาม ทำเลรวมถึงคุณภาพงานก่อสร้าง มียามรักษาความปลอดภัย การเดินทางเข้าออกสะดวก ใกล้ชุมชน มีสวนสนุกและสวนสาธารณะ สถานที่ออกกำลังกาย ใกล้ที่ทำงาน ราคาบ้าน ราคาที่ดินต่อตารางวา และการส่งเสริมการขาย และการให้ข่าว และการประชาสัมพันธ์ การบริการระบบรักษาความปลอดภัย การบริการระบบไฟฟ้าและน้ำประปา ในโครงการ การบริการดูแลระบบสาธารณูปโภค การดูแลสภาพแวดล้อมของโครงการ และการบริการดูแลสโมสร และการบริการรักษาความสะอาดในโครงการ ซึ่งจัดอยู่ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้งโครงการ และด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ได้แก่ แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม แนวคิดในการสร้างตัวชี้วัด และจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยการรวบรวมองค์ประกอบตัวชี้วัดจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้นจึงสร้างองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร และทดสอบใช้ชุดตัวชี้วัดในกรอบแนวคิดดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

จากกรอบแนวคิดดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมต้องเริ่มจากการค้นหาผู้มีส่วนได้เสียกับองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร จากนั้นจึงเป็นการค้นหาองค์ประกอบหลักด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม ถัดมาเป็นการกำหนดตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบ ที่แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร และกำหนดเกณฑ์ประเมินว่าตัวชี้วัดแต่ละตัวควรอยู่ในระดับใดจึงจะมีความรับผิดชอบต่อสังคม

ในการรวบรวมองค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ ผู้วิจัยใช้ข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากองค์กรธุรกิจในประเทศ และต่างประเทศ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการรวบรวมองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ของตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านลูกค้า
2. ด้านพนักงาน
3. ด้านชุมชน
4. ด้านสิ่งแวดล้อม
5. ด้านสังคม

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับองค์กรธุรกิจออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านพนักงาน ด้านชุมชน ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านสังคม (ดูภาคผนวก ข)



บทที่ 3

ระเบียบและวิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยที่อาศัยข้อมูลที่รวบรวมได้จากแหล่งที่มาขององค์ความรู้เป็นข้อสรุป โดยใช้ทั้งวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative method) และวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative method) สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยการสัมภาษณ์และสอบถามผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างตัวชี้วัด แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นผู้ที่มีความรู้สามารถ มีประสบการณ์การทำงาน หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร โดยผู้วิจัยกำหนดระเบียบวิธีการศึกษาตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ระเบียบวิธีวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยที่อาศัยข้อมูลที่รวบรวมได้จากแหล่งที่มาขององค์ความรู้เป็นข้อสรุป โดยใช้ทั้งวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative method) และวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative method) สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยการสัมภาษณ์และสอบถามผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างตัวชี้วัด แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นผู้ที่มีความรู้สามารถ มีประสบการณ์การทำงาน หรือ

มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรเพื่อสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 เป็นการคัดเลือกตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่มาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. ศึกษาเอกสารเพื่อรวบรวมเทคนิคการสร้างตัวชี้วัด รวบรวมปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงคำนิยาม องค์ประกอบ และแนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวทางในการศึกษาตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนี้

1) การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาจากเอกสารโดยการวิเคราะห์จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ให้เข้าใจชัดเจนเกี่ยวกับเทคนิคพื้นฐานในการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคม แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม และแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างตัวชี้วัด ดังนี้

ก. ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ ความหมาย ของความรับผิดชอบต่อสังคม แนวทางการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ประเภทของความ รับผิดชอบต่อสังคม ประโยชน์ของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม และผู้ประกอบการ ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรกับเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม

ข. ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการสร้างตัวชี้วัด ได้แก่ ความหมายและความ สำคัญของตัวชี้วัด ประเภทของตัวชี้วัด ลักษณะของตัวชี้วัดที่ดี กระบวนการและขั้นตอนการสร้าง ตัวชี้วัด

2) แหล่งเอกสาร

แหล่งเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ได้แก่ การค้นคว้าหนังสือ ตำรา สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ บทความและผลงานวิจัยในวารสารวิชาการ รายงานการวิจัยที่เป็นผลงานของบุคคล คณะบุคคลและหน่วยงานที่มีหน้าที่โดยตรง วิทยานิพนธ์ทั้งระดับปริญญาตรีบัณฑิต ปริญญา มหาบัณฑิต ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้

2. เป็นการรวบรวมตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร เพื่อสร้างร่างชุด ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อนำไปเป็นเป็นกรอบหรือเป็นแนวทางระหว่างกรวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 เป็นการคัดเลือกตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจ โครงการบ้านจัดสรรโดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญคัดเลือกตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่มาจากกรอบทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งวิจัยทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากการตอบแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยการสอบถามความคิดเห็น เพื่อคัดเลือกตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสม รวมถึงแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อต้องการเก็บรวบรวมข้อมูล และความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละคน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่และอิสระ

ขั้นตอนที่ 3 เป็นการถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบและตัวชี้วัด

โดยให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จัดเรียงลำดับความสำคัญขององค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ภายหลังจากการประมวลผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำไปถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบและตัวชี้วัดต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 เป็นการสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ขั้นตอนที่ 5 เป็นการทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย กับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง

ผู้วิจัยนำตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ไปทดสอบใช้กับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง โดยตั้งข้อสังเกตจุดเด่น จุดด้อย และผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นหลังจากการทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย หลังจากนั้นจึงจัดทำแนวทางคู่มือการใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างตัวชี้วัด แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นผู้ที่มีความรู้สามารถ มีประสบการณ์การทำงานเกี่ยวข้องกับชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

กลุ่มที่ 2 องค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่เป็นกรณีตัวอย่าง

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้จากการพิจารณาเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ซึ่งลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ สามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย มีจำนวน 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน ประกอบด้วย ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า ผู้นำชุมชน ซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยทำหน้าที่พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสม พร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และเรียงลำดับความสำคัญองค์ประกอบและตัวชี้วัด เพื่อที่จะนำไปเป็นตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) สำหรับวิธีการได้มาของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือสามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายได้ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ทางผู้วิจัยทำการเลือกมานั้น ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างตัวชี้วัด แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์การทำงาน หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อย่างไรก็ตามผู้วิจัยยังคำนึงถึงความเต็มใจ ความตั้งใจ และการยอมเสียสละเวลาของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่จะให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลและแสดงความคิดเห็น เพื่อให้ข้อมูลที่ได้อีกกลับมานั้นถูกต้องตามความเป็นจริงและเชื่อถือได้เพื่อให้งานศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ

2. ประสบการณ์การทำงานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 6 คน ที่มาจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1

ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง เจ้าอาวาสวัดสุทธิวราราม และผู้อำนวยการสถาบัน วิจัย พุทธศาสตร์และรองคณบดีคณะพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ก. ประสบการณ์การทำงาน

ก) หัวหน้าโครงการวิจัย เรื่อง “การจัดการความรู้ทางวัฒนธรรมใน ประเพณีตากธรรมของวัดสูงเม่น จังหวัดแพร่” เสนอ สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ 2550

ข) หัวหน้าโครงการวิจัย เรื่อง “การพัฒนานโยบายและกลไก การ รักษา ส่งเสริม สืบสานและปกป้องมรดกทางวัฒนธรรม” เสนอ สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรม แห่งชาติ 2551

ค) หัวหน้าโครงการวิจัย เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ประเพณีวัดในกรุงเทพมหานคร” เสนอ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) 2552

ง) หัวหน้าโครงการวิจัยเรื่อง “รูปแบบและเครือข่ายการเรียนรู้ของ แหล่งท่องเที่ยวประเพณีวัดในประเทศไทย” เสนอ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) 2553

ข. งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว

ก) นักวิจัยโครงการเรื่อง “กระบวนการเรียนรู้และการจัดการความรู้ ของชุมชน” เสนอสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) 2549

ข) นักวิจัย “โครงการจัดทำมาตรฐานและตัวชี้วัดความโปร่งใสของ หน่วยงานภาครัฐ” เสนอ สำนักงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี 2551

ค) นักวิจัย “โครงการเผยแพร่เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดความโปร่งใส ของหน่วยงานภาครัฐ” เสนอ สำนักงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี 2552

ง) นักวิจัย “โครงการศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนากองทุน หมู่บ้านและชุมชนเมืองเป็นสถาบันการเงินชุมชน” เสนอ สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง แห่งชาติ 2553

จ) นักวิจัย “โครงการพัฒนาเครือข่ายตรวจและนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อขยายผลเป็นคณะผู้ตรวจประเมินหน่วยงานภาครัฐและคณะผู้ตรวจประจำ จังหวัด” เสนอสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ 2554

ค. ผลงานวิจัย-บทความ หนังสือ ที่ตีพิมพ์ และแหล่งทุน

ก) บทความทางวิชาการเรื่อง “CSR : บทบาทและความสัมพันธ์กับการพัฒนาชุมชน” นำเสนอในการประชุมสัมมนาทางวิชาการพัฒนาชุมชน ครั้งที่ 1 (2550) จัดโดย คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ข) หนังสือเรียนสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ม.1-ม.3 สำนักพิมพ์แม็ค 2552

ค) บทความทางวิชาการเรื่อง “การมีส่วนร่วมในการจัดการความขัดแย้งในมิติพระพุทธศาสนา” หนังสือของสำนักกระบวนวิธีพิพาท กระทรวงยุติธรรม 2552

ง) บทความเรื่อง “CSR : บทบาทและความสัมพันธ์กับองค์กรพระพุทธศาสนา” เสนอในงานประชุมอธิการบดีพระพุทธศาสนาโลก IABU ประเทศไทย 2552

จ) บทความเรื่อง “แนวคิดทันสมัย (Modernization) กับการพัฒนาชนบทไทย” เสนอในงานของ สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2551

ฉ) บทความวิจัยเรื่อง “Cultural and Tradition Knowledge Management of Takdham Tradition at Sungmen Temple, Phrae Province” เสนอในงานสัมมนาเครือข่ายวิจัยสายมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2552

ช) หนังสือ/เอกสารการสอนชุดวิชา “ปัญหาอุปสรรคและการพัฒนาท้องถิ่น” โดยเขียนหน่วยที่ 12 “เครือข่ายชุมชนกับการพัฒนาท้องถิ่น” เอกสารการสอน สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (ระดับปริญญาตรี) 2552

ซ) บทความวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวประเภทวัดในกรุงเทพมหานคร เสนอการประชุมการสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการวิจัย (ทอมก.) 2553

ญ) บทความวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวประเภทวัดในกรุงเทพมหานคร เสนอในการประชุมวิสาขบูชาโลก 2553

ฎ) หนังสือ “ตัวชี้วัดความสุข: การสร้างและการใช้เพื่อชุมชนเป็นสุข” โครงการเสริมสร้าง การเรียนรู้เพื่อชุมชนเป็นสุข จัดพิมพ์ (พิมพ์ครั้งที่ 2) 2553

2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2

ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน ในอำเภอเมืองเขียงราย จังหวัดเขียงราย โดยมีประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร คือมีการติดต่อประสานงานกับองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่ตั้งอยู่ในชุมชน เช่น ขอสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมวันสำคัญต่าง ๆ เช่น วันเด็กแห่งชาติ วันขึ้นปีใหม่ รวมถึงขอสนับสนุนงบประมาณและแรงงานในการก่อสร้างหรือซ่อมแซมสิ่งสาธารณะต่าง ๆ ภายในหมู่บ้าน เช่น ก่อสร้างสะพาน ก่อสร้างศาลาอเนกประสงค์ประจำหมู่บ้าน ป้ายหน้าหมู่บ้าน เป็นต้น โดยปัจจุบันมีโครงการบ้านจัดสรรที่สร้าง

เสร็จแล้วอยู่ในชุมชน จำนวน 2 โครงการ และมีโครงการบ้านจัดสรรที่กำลังดำเนินการ ก่อสร้าง จำนวน 1 จำนวน ในส่วนของการดำรงตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านมีลักษณะงานที่ต้องทำดังต่อไปนี้

ก. ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยภายในหมู่บ้านและช่วยป้องกันภัย รักษาประโยชน์และความสุขของลูกบ้าน ควบคุมดูแลลูกบ้านให้ปฏิบัติหน้าที่ซึ่งจะต้องพึงกระทำ ตามกฎหมาย บำบัดทุกข์บำรุงสุขของลูกบ้าน รวมถึงการดูแลความสงบเรียบร้อยในพื้นที่

ข. ทำบัญชีสำมะโนครัวในหมู่บ้านและคอยแก้ไขบัญชีนั้นให้ถูกต้องเสมอ หากมีคนแปลกหน้าออกสำมะโนครัวจะต้องได้ถามให้รู้ว่าเป็นใคร

ค. การช่วยเหลือบรรเทาในเรื่องของงานสาธารณภัย โดยการชักชวน ลูกบ้านในการช่วยเหลือสาธารณประโยชน์ เพื่อบำบัดป้องกันภัยอันตรายและชักชวนลูกบ้านให้ช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น รวมถึงจัดหมู่บ้านให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และถูก สุขลักษณะ

ง. จัดให้มีการประชุมกรรมการหมู่บ้าน

จ. ช่วยเหลือเจ้าพนักงานที่ดินในการรังวัดที่ดิน ออกหนังสือสำคัญ (นส.) หรือโฉนด หรือการแบ่งแยก โอน ชื้อ ขาย ที่ดิน

ฉ. ตรวจตราดูแลที่ดินของรัฐ ไม่ให้ผู้ใดเข้าไปยึดถือ ครอบครองรวมถึง การก่อสร้างหรือเผาป่า ทำลายหรือทำให้ที่ดิน ที่หิน ที่กรวด ที่ทราย หรือทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดอันเป็น อันตรายแก่ทรัพยากรในที่ดิน และดูแลรักษาค้นคลองและทางน้ำชลประทานที่อยู่ในเขตท้องที่ และ ดูแลป่าไม้ทรัพยากรธรรมชาติ ที่ดินสาธารณะป้องกันและปราบปรามการลักลอบตัดไม้ทำลายป่า

ช. ช่วยสอดส่องดูแลโรงงาน อาคารสถานที่ หรือยานพาหนะ ที่ใช้คนงาน ตั้งแต่เจ็ดคนขึ้นไป และช่วยสอดส่องดูแลไม่ให้เกิดการกระทำที่จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม ให้ เกิดความเสียหาย

ซ. เป็นนายทะเบียนเป็นผู้รับแจ้งประจำตำบล หมู่บ้าน มีหน้าที่ รับแจ้ง การเกิด การตาย การย้ายที่อยู่ การสร้างบ้านใหม่ การรื้อบ้าน และการกำหนดเลขประจำบ้าน

ญ. จัดตั้งหน่วยอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในระดับอำเภอ โดย รวบรวมกลุ่มประชาชนอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จัดตั้งและฝึกอบรมเพื่อสนับสนุนการ ปฏิบัติของทางราชการ

ฎ. กำหนดการใช้ที่ดินในบริเวณชุมชน เพื่อให้สะดวกต่อการจัดบริเวณ ด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ

ฏ. การส่งเสริมอาชีพให้กับกลุ่มลูกบ้าน โดยการกระตุ้นให้เกิดการ รวมกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในหมู่บ้าน ช่วยประชาสัมพันธ์และช่วยให้รวมกลุ่มกัน รวมถึงเป็นพี่เลี้ยงใน การสนับสนุนงานของกลุ่มเพื่อขอสนับสนุนงบประมาณ รวมถึงคอยประสานงานในเรื่องของ วิชาการกับหน่วยงานราชการและการจัดหาตลาด

ฐ. การรับซื้อโรงเรียนต่าง ๆ ของชาวบ้านและการแก้ไขปัญหา

3) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 เป็นผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรแห่งหนึ่งในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ซึ่งจะเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักทางด้านการประกอบธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 เป็นเป็นคนเชียงรายโดยกำเนิด เป็นผู้ประกอบการท้องถิ่น โดยดำเนินธุรกิจการพัฒนาที่ดินและการปลูกสร้างที่อยู่อาศัย มุ่งเน้นการบริหารจัดการด้านงานก่อสร้าง เมื่อปี พ.ศ. 2531 เริ่มจากโครงการที่ 1 จนถึงปัจจุบันกำลังดำเนินการก่อสร้างโครงการบ้านจัดสรร โครงการที่ 10

4) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 เป็นผู้บริหารของธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรแห่งหนึ่งในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ซึ่งปัจจุบันดำรงตำแหน่ง ผู้บริหารงานทั่วไปโครงการบ้านจัดสรรแห่งหนึ่ง ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 จะเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักทางด้านการบริหารงานโครงการบ้านจัดสรร และด้านพนักงาน

ประสบการณ์การทำงาน

ก. ผู้บริหารงานฝ่ายบุคคล ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525-พ.ศ. 2548 โดยมีลักษณะงานดังต่อไปนี้

ก) สรรหาและจัดจ้างบุคลากรที่มีประสิทธิภาพเข้ามาทำงานโดยวิธีประกาศโฆษณาตำแหน่งว่างรับสมัคร และทำการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือก รวมถึงการดำเนินการให้พนักงานออกจากงาน

ข) พัฒนา ประเมินผล และปรับปรุงคุณภาพของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ในเรื่องนโยบายและ เป้าหมายขององค์กร ตลอดจนหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน

ค) กำหนดค่าตอบแทนในการทำงาน การส่งเสริมเลื่อนตำแหน่ง ดูแลความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยของพนักงาน จัดสวัสดิการ ดำเนินการจ่ายเงินสมทบกองทุนและกองทุนประกันสังคม และจัดบริการด้านสันติภาพ ตลอดจนอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ง) วางแผน การฝึกอบรม การเลื่อนขั้น การโยกย้าย สวัสดิการ เงินเดือน และค่าตอบแทนการทำงานและกำหนดขั้นตอนและดำเนินการในเรื่องการสรรหา ผลประโยชน์อื่น ๆ รวมทั้งควบคุม ดูแลพนักงาน ให้คำปรึกษาด้านหน้าที่การงาน ให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับงานขององค์กร หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน

ข. ผู้บริหารงานทั่วไป ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549–ปัจจุบัน โดยมีลักษณะงาน คือ กำหนดนโยบายและวางแผน มอบหมายงาน ควบคุมและตรวจสอบในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการและองค์กรเอกชนอื่น ๆ ภายนอก ให้คำปรึกษาแนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ติดตามประเมินผล และแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

5) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 เป็นพนักงานของธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรแห่งหนึ่งในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ซึ่งปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขายโครงการบ้านจัดสรร โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 จะเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักทางด้านพนักงาน และด้านลูกค้า

ประสบการณ์ทำงาน

ก. พนักงานขายโครงการบ้านจัดสรร ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2532–พ.ศ. 2549 โดยมีลักษณะงาน คือ สร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ให้คำแนะนำ ปรึกษาแก่ลูกค้าเกี่ยวกับการซื้อบ้านจัดสรรเพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอที่จะนำไปในการตัดสินใจเลือกซื้อ

ข. ผู้จัดการฝ่ายขายโครงการบ้านจัดสรร ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550–ปัจจุบัน โดยมีลักษณะงาน คือ วางแผนการทำงาน การวางแผนเพื่อการขาย แผนการค้า เน้นกิจกรรมทางการตลาด การส่งเสริมการขาย จัดเตรียมข้อมูลที่ทันสมัย รวดเร็วและถูกต้องให้แก่ลูกค้า และไม่หลอกลวงผู้บริโภค ไม่ให้ข้อมูลที่เกินจริงหรือข้อมูลเท็จ ไม่ทำการโฆษณาและการส่งเสริมการขายที่บิดเบือนไปจากความเป็นจริง

6) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6 เป็นสมาชิกที่อยู่อาศัยภายในโครงการบ้านจัดสรร แห่งหนึ่งในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ซึ่งปัจจุบันดำรงตำแหน่งคณะกรรมการนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรแห่งหนึ่งในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย และมีประสบการณ์การทำงานด้านวิศวกรรมโยธา โดยดำรงตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายก่อสร้างของโครงการบ้านจัดสรร ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548–ปัจจุบัน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6 จะเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักด้านลูกค้าเป็นสำคัญ

กลุ่มที่ 2 องค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ที่ทำหน้าที่ทดลองใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย จำนวน 1 แห่ง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบเครื่องมือ การทดสอบการใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย สำหรับการคัดเลือกธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

จำนวน 1 แห่ง เพื่อเป็นกรณีตัวอย่าง โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยเลือกโครงการบ้านจัดสรรขนาดกลาง และมีการจดทะเบียนจัดสรรมากที่สุดของจังหวัดเชียงราย (สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย, 2555) เพื่อเป็นโครงการบ้านจัดสรรในกรณีตัวอย่างในการทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

หลังจากได้ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่างในการทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้แบ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อทดสอบใช้ตัวชี้วัดออกเป็น 4 กลุ่ม คือ (1) ผู้บริหาร หรือผู้ที่สามารถให้ข้อมูลหรือสามารถตอบคำถามในแต่ละตัวชี้วัดได้ (2) กลุ่มพนักงานเพื่อตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของพนักงาน (3) กลุ่มลูกค้าที่อยู่อาศัยภายในโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย และ (4) ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดเชียงราย และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดเชียงราย เพื่อสอบถามเกี่ยวกับจำนวนเรื่องร้องเรียนของโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.3.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

3.3.1.1 กลุ่มที่ 1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทางการสร้างตัวชี้วัด แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้มีความรู้ความสามารถ ผู้มีประสบการณ์ทางการดำเนินธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร โดยการใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีกรอบของคำถามชัดเจน มีการกำหนดโครงสร้างของข้อคำถามต่าง ๆ โดยผู้วิจัยทำการจดบันทึกคำตอบทั้งหมดลงในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งลักษณะของแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง แบ่งได้ เป็น 2 รอบ คือ

รอบที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบและตัวชี้วัดเพื่อคัดเลือกตัวชี้วัดที่จะนำไปเป็นตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสม เพื่อให้ได้มาซึ่งตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ซึ่งมี 2 ตอน โดย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อสอบถามความคิดเห็นเพื่อ
สังเคราะห์องค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการ
บ้านจัดสรรที่ดีและมีความเหมาะสม เป็นแบบการแสดงความคิดเห็น

เห็นด้วย ว่าตัวชี้วัดนั้นเป็นตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสมในการนำไปประเมิน
ความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

ไม่แน่ใจ ว่าตัวชี้วัดนั้นเป็นตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสมในการนำไปประเมิน
ความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

ไม่เห็นด้วย ว่าตัวชี้วัดนั้นเป็นตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสมในการนำไปประเมิน
ความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ
เพิ่มเติมสำหรับข้อความที่จะนำไปเป็นองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของ
ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่ควรมีเพิ่มเติมและควรตัดทิ้ง

รอบที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่ประมวลผลแล้วภายหลังจากทำการ
สัมภาษณ์ในรอบแรกเพื่อถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของ
ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ซึ่งมี 2 ตอน โดย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ
การเรียงลำดับความสำคัญขององค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการ
บ้านจัดสรรจากมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด คือ 1

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ
การเรียงลำดับความสำคัญตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้าน
จัดสรร จากมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด คือ 1

3.3.1.2 กลุ่มที่ 2 องค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัด
เชียงรายที่เป็นกรณีตัวอย่าง จำนวน 1 แห่ง ที่ทำหน้าที่ทดลองใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคม
ของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อทดสอบ
เครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่างและดูผลการศึกษาจากการลงพื้นที่จริง โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากผู้บริหาร
กลุ่มพนักงาน กลุ่มลูกค้า ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดเชียงราย และสำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดเชียงราย เพื่อทดสอบใช้ตัวชี้วัดที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ซึ่งแบ่ง 2 ตอน โดย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสำรวจความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจ
โครงการ บ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อประเมินความรับผิดชอบต่อสังคม
ของผู้ประกอบการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อสอบถามความคิดเห็นหลังจากการทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

3.3.2 ขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

3.3.2.1 ศึกษาเอกสารตำรา ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อสร้างร่างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

3.3.2.2 นำร่างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ไปจัดทำแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (ดูภาคผนวก ก) และนำแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างดังกล่าวให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเนื้อหาตามลำดับ และนำแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างมาแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3.3.2.3 นำแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างดังกล่าวไปสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามลำดับ เพื่อคัดเลือกตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสม และนำมาแก้ไขตามคำแนะนำ และความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และจัดทำเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียงลำดับความสำคัญขององค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรจากมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด คือ 1

3.3.2.4 จัดทำเป็นแบบสำรวจความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ และแบบสัมภาษณ์เพื่อสอบถามความคิดเห็นหลังจากการทดลองใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย และนำแบบสำรวจและแบบสัมภาษณ์ดังกล่าวให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเนื้อหาตามลำดับ จากนั้นจึงนำมาแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3.3.3 เทคนิควิจัย

การรวบรวมข้อมูลและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 6 คน ซึ่งลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือสามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายได้ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ทางผู้วิจัยทำการเลือกมานั้น ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างตัวชี้วัด แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นผู้ที่มีความรู้สามารถ มีประสบการณ์การทำงาน หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อย่างไรก็ตามผู้วิจัยยังคำนึงถึงความเต็มใจ ความตั้งใจ และการยอมเสียสละเวลาของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่จะให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลและแสดงความคิดเห็น

3.3.3.2 ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้รับทราบ และขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์เป็นลายลักษณ์อักษร

3.3.3.3 ในการสัมภาษณ์รอบที่ 1 ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างพร้อมทั้งอัดเทปสัมภาษณ์และมีการใช้เครื่องบันทึกภาพ โดยขออนุญาตจากผู้ให้สัมภาษณ์อีกครั้งทางวาจา การสัมภาษณ์ใช้เวลาประมาณ 1-2 ชั่วโมง พร้อมกันนี้ผู้วิจัยทำการบันทึกภาคสนาม (field note) ทุกครั้ง ผู้วิจัยได้ขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการจดบันทึกถ้อยคำของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสามารถจดบันทึกภาคสนามได้

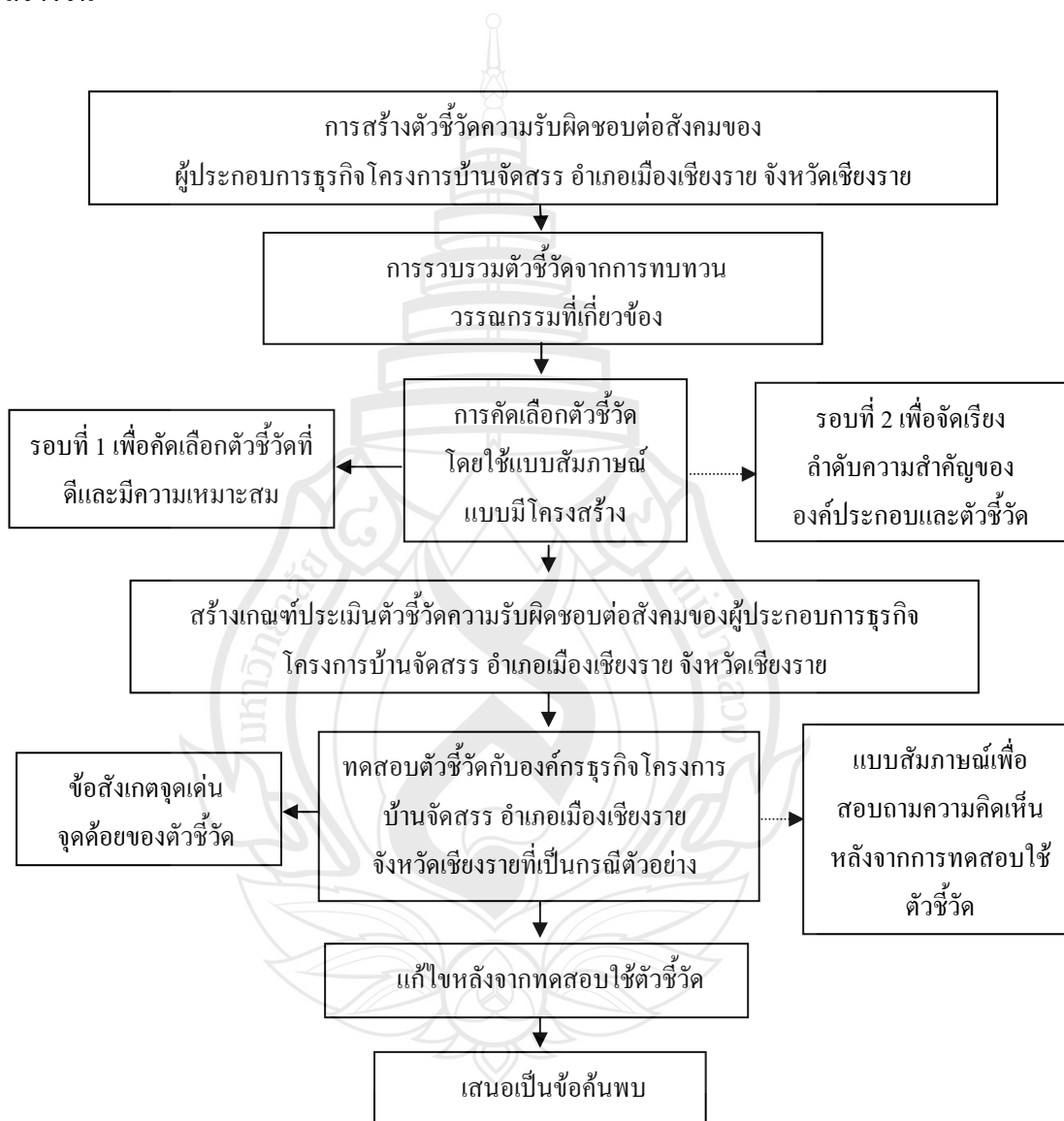
3.3.3.4 ผู้วิจัยนำบทสัมภาษณ์มาถอดเทปเพื่อเตรียมวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลต้องมีความต่อเนื่องกัน

3.3.3.5 ผู้วิจัยนำเนื้อหาสาระของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมาวิเคราะห์ข้อมูลพร้อมทั้งประมวลผลการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

3.3.3.6 ในการสัมภาษณ์รอบที่ 2 ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียงลำดับความสำคัญของค้ำประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร จากมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด คือ 1

3.3.3.7 ในการทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย สำหรับการคัดเลือกธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย จำนวน 1 แห่ง เพื่อเป็นกรณีตัวอย่าง โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยเลือกโครงการบ้านจัดสรรขนาดกลาง และมีการจดทะเบียนจัดสรรมากที่สุดของจังหวัดเชียงราย (อ้างอิงจากการจดทะเบียนจัดสรร ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย, 2555)

3.3.3.8 หลังจากการทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรเรียบร้อย อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ทดลองใช้ตัวชี้วัด โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น



ภาพที่ 3.1 วิธีการดำเนินงาน

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร

3.4.1.1 ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากส่วนประสานงานบัณฑิตมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลถึงหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.4.1.2 ผู้วิจัยรวบรวมและศึกษาข้อมูลของหน่วยงานราชการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานขององค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรในภาพรวม และศึกษาข้อมูลจากเอกสารรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญและกลุ่มตัวอย่างที่ทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

3.4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

3.4.2.1 ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากส่วนประสานงานบัณฑิตมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงเพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

3.4.2.2 ผู้วิจัยนัดสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อสัมภาษณ์และสอบถามความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

3.4.2.3 ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรอบที่ 1 ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เพื่อให้ได้ข้อมูลเฉพาะในด้านต่าง ๆ โดยใช้เวลาประมาณ 1-2 ชั่วโมง

3.4.2.4 ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างมาประมวลผลจากข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

3.4.2.5 ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรอบที่ 2 เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียงลำดับความสำคัญองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรจากมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด คือ 1

3.4.2.6 ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างมาประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

3.4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการทดสอบใช้ตัวชี้วัด

3.4.3.1 ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากส่วนประสานงานบัณฑิตมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงเพื่อขอทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายที่เป็นกรณีตัวอย่าง

3.4.3.2 ผู้วิจัยทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย กับองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ที่ผู้วิจัยได้เลือกมาเป็นกรณีตัวอย่าง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 หน่วยในการวิเคราะห์และระดับในการวิเคราะห์

ระดับในการวิเคราะห์ (Level of analysis) ในการศึกษาครั้งนี้ใช้หน่วยในการวิเคราะห์ในระดับปัจเจกบุคคล และระดับองค์กร โดยมีหน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of analysis) คือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน และองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายที่เป็นกรณีเป็นตัวอย่าง จำนวน 1 แห่ง

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อสอบถามความคิดเห็นเพื่อสังเคราะห์คัดเลือกองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เป็นแบบการแสดงความคิดเห็น โดยการหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา หรือ IOC (Index of Item Objective Congruence) เป็นการหาค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบข้อคำถาม โดยมีจำนวนผู้เชี่ยวชาญอย่างน้อย 3 คน ซึ่งใช้วิธีการกำหนดเป็นคะแนนซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 1 ถึง -1 ข้อคำถามที่มีความตรงตามเนื้อหาจะมีค่า IOC เข้าใกล้ 1.00 ถ้าข้อใดมีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรจะปรับปรุงข้อความใหม่ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ควรระวัง โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของตารางภาพและข้อความบรรยาย

3.5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลการถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบและตัวชี้วัด

การวิเคราะห์ข้อมูลการถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบและตัวชี้วัดซึ่งเป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคะแนนความสำคัญขององค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยให้คะแนนจากมากที่สุด คือ 6 ไปหา

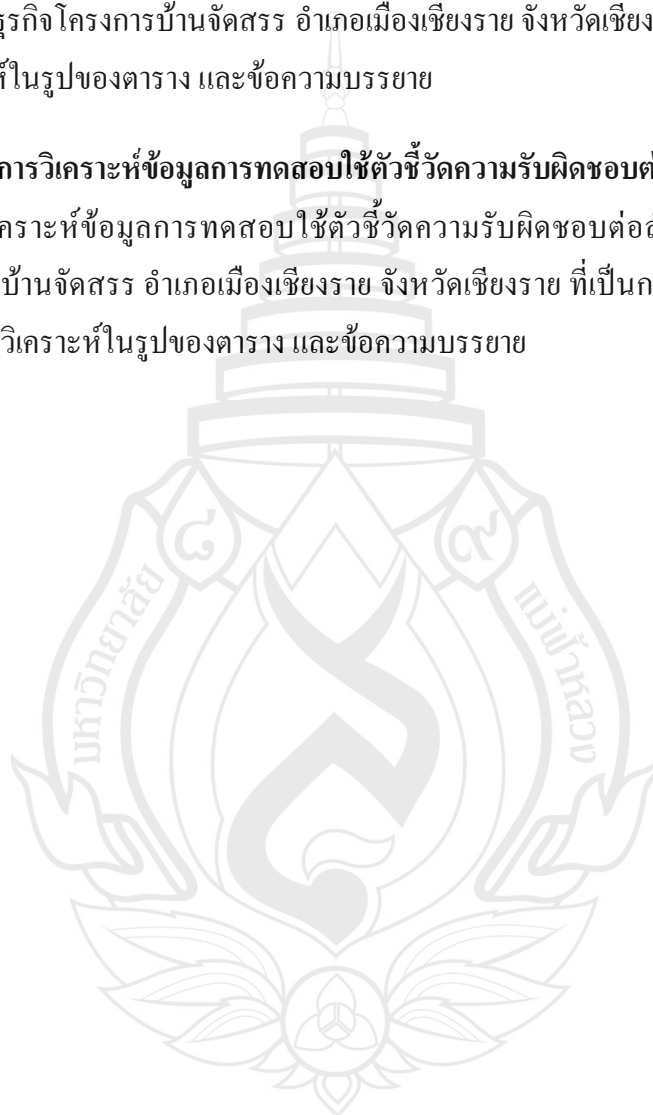
คะแนนน้อยที่สุด คือ 1 เพื่อนำไปหาค่าถ่วงน้ำหนักแต่ละองค์ประกอบและตัวชี้วัด โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปของตาราง

3.5.4 การวิเคราะห์ข้อมูลในการสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคม

การวิเคราะห์ข้อมูลในการสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปของตาราง และข้อความบรรยาย

3.5.5 การวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคม

การวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ที่เป็นกรณีตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปของตาราง และข้อความบรรยาย



บทที่ 4

การสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจ โครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

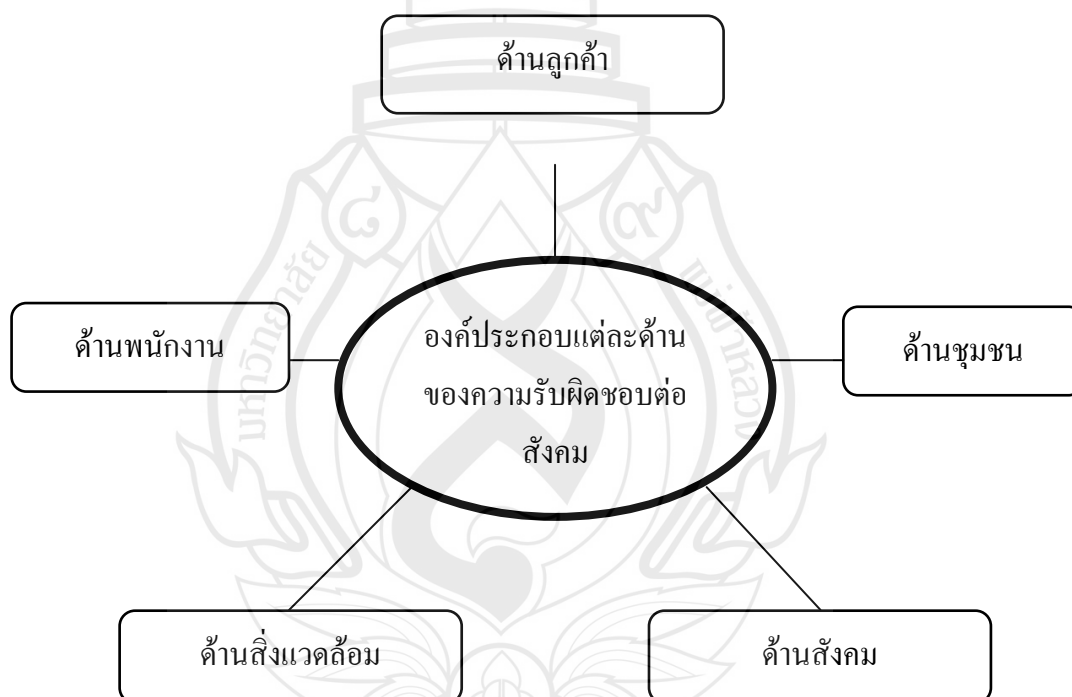
การนำเสนอการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ภูมิศึกษา อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ในบทนี้จะเป็นการแสดงรายละเอียดกระบวนการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งมีขั้นตอนต่าง ๆ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนก่อนที่จะนำไปสู่การนำเสนอผลการศึกษา สรุปผล อภิปรายผลของการศึกษาและข้อเสนอแนะ ซึ่งขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ มีดังนี้

1. การคัดเลือกตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่มาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
2. การคัดเลือกตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรโดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
3. การถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบและตัวชี้วัด
4. การสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย
5. การทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย กับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ที่เป็นกรณีตัวอย่าง

4.1 การคัดเลือกตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่มาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

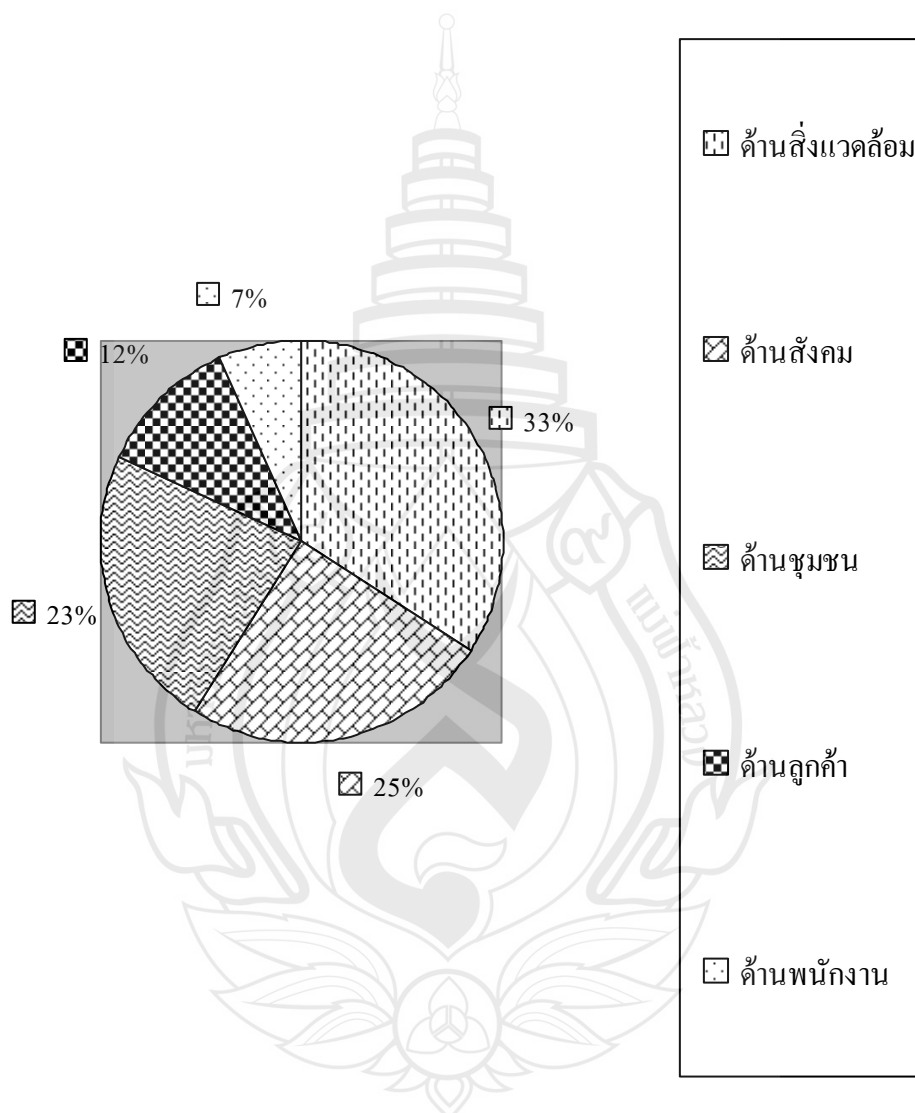
4.1.1 การจัดทำร่างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (ดูภาคผนวก ข) ผู้วิจัยได้รวบรวมองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจทั่วไปและธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรเข้าด้วยกัน และเพิ่มด้านการเงินและงบประมาณอีกหนึ่งด้าน เนื่องจากทางผู้นำขององค์กรจำเป็นต้องมีงบประมาณที่จัดสรรไว้ที่แยกออกจากงบประมาณการลงทุน ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญเพื่อดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมโดยเฉพาะ ดังนั้นองค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคมที่ทางธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรพึงจะมี จึงมีด้วยกันทั้งสิ้น 6 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านการเงินและงบประมาณ ด้านลูกค้า ด้านพนักงาน ด้านชุมชน ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านสังคม หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงนำมาจัดทำเป็นร่างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย



ภาพที่ 4.1 สรุปองค์ประกอบด้านต่างๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากภาพที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบแต่ละด้านของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจซึ่งประกอบด้วย ด้านลูกค้า ด้านพนักงาน ด้านชุมชน ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านสังคม โดยสามารถสรุปเป็นร้อยละขององค์ประกอบแต่ละด้านของความรับผิดชอบต่อสังคม พิจารณาจากภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 สรุปร้อยละขององค์ประกอบด้านต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากภาพที่ 4.2 ในการวิเคราะห์หาล่องค์ประกอบด้านต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจโดยใช้ข้อมูลจากการดำเนินธุรกิจขององค์กรธุรกิจต่าง ๆ ที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม สามารถอธิบายได้ว่า องค์กรธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญแก่ด้านสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 33 ด้านสังคม คิดเป็นร้อยละ 25 ด้านชุมชน คิดเป็นร้อยละ 23 ด้านลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 12 และด้านพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 7 ตามลำดับ

ในการกำหนดรายละเอียดตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคมใน 5 ด้านนั้น ใช้ข้อมูลจากรายงานผลการวิจัยต่าง ๆ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านลูกค้า

จากรายงานการศึกษาเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านลูกค้าพบว่าประกอบด้วย คุณภาพและมาตรฐานการผลิตสินค้าและบริการ คุณภาพและราคาของสินค้า ความซื่อสัตย์ต่อผู้บริโภค ไม่เอารัดเอาเปรียบลูกค้า ความปลอดภัยของผู้บริโภค สิทธิการคุ้มครองผู้บริโภค การดูแลผู้บริโภค การให้ข้อมูลที่เป็นจริง (กรีน ไชย ศรีโคกกรวด, 2549; จณิน เอี่ยมสอาด, 2550; บัณฑิตา ทรัพย์กมล, 2544; ราชสีห์ เสนะวงศ์, 2550; ศูนย์วิจัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2548)

2. ด้านพนักงาน

จากรายงานการศึกษาเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านพนักงานพบว่าประกอบด้วย คุณภาพชีวิตการทำงาน คุณภาพชีวิต การดูแลและพัฒนาพนักงาน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ สุขอนามัยด้านสิ่งแวดล้อม สภาพแวดล้อม ด้านสุขภาพ อาชีวอนามัยในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน การเลื่อนตำแหน่ง การจัดค่าตอบแทนและสวัสดิการ การส่งเสริมด้านการฝึกอบรมและสัมมนา การส่งเสริมการศึกษาการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง การไม่จ้างแรงงานผิดกฎหมาย แนวคิดสิทธิมนุษยชน สิทธิแรงงานขั้นพื้นฐาน สภาพการจ้างงาน การจ้างงานที่เป็นธรรม การลงโทษทางวินัย ด้านชั่วโมงการทำงาน ชั่วโมงการทำงานล่วงเวลา วันหยุดตามประเพณี วันหยุด ประจำปี แรงงานเด็ก แรงงานบังคับ การลดจำนวนชั่วโมงการทำงานล่วงเวลา การไม่เลือกปฏิบัติ เคารพสิทธิเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นอย่างมีอิสระ จัดให้มีช่องทางการสื่อสารเพื่อรับฟังความเห็น การปฏิบัติตามข้อปฏิบัติด้านแรงงาน (กุสุมา จารุมาศ, 2544; จณิน เอี่ยมสอาด, 2550; นันท์รัตน์ วสุอารีย์, 2552; ชีระ พลตัน และเดวิด เอ.ซอนเนนเฟลด์, 2550 หน้า 193-219; บัณฑิตา ทรัพย์กมล, 2544; เพชรรัตน์ เรืองศักดิ์, 2553; สุขุมารณ์ พรหมมี, 2547)

3. ด้านชุมชน

จากรายงานการศึกษาเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านชุมชนพบว่าประกอบด้วย คุณภาพชีวิต สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ การจ้างงาน การพัฒนาชุมชน อาสาช่วยเหลือชุมชน การบริการชุมชน การสร้างความเข้าใจกับชุมชน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างชุมชนและองค์กร การจัดกิจกรรม

และการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามความต้องการของชุมชน การรับผิดชอบแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นกับชาวบ้าน การให้ความสำคัญในการรับฟังปัญหาและความคิดเห็นต่าง ๆ จากชุมชน (คอตเลอร์ ฟิลิป และแนนซี ลี, 2551; ปจิตราภรณ์ หวังเจริญสุข, 2550; ประมวล บุตรดี, 2552; มนตรี เลิศสกุลเจริญ, 2547)

4. ด้านสิ่งแวดล้อม

จากรายงานการศึกษาเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อมพบว่าประกอบด้วย การรักษาสภาพแวดล้อม การรักษาสิ่งแวดล้อม ลักษณะการประกอบธุรกิจขององค์กร ที่อาจทำให้เกิด ผลกระทบกับสิ่งแวดล้อม ปรับปรุงสภาวะแวดล้อม รักษาสภาวะแวดล้อม ลดการทำอันตรายต่อสภาวะแวดล้อม อนุรักษ์ธรรมชาติและส่งเสริมสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร การใช้ทรัพยากร การควบคุมมลพิษ การจัดการของเสีย การฟื้นฟูธรรมชาติสภาพแวดล้อม การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อสิ่งแวดล้อม การจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร การสำนึกในการปฏิบัติที่ดีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ลดและขจัดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สร้างความรู้ ความตระหนัก ในปัญหาสิ่งแวดล้อม การสร้างความร่วมมือในการร่วมกันรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจัง (โกวิทย์ สวัสดิ์มงคล, 2550; คอตเลอร์ ฟิลิป และแนนซี ลี, 2551; จณิน เอี่ยมสะอาด, 2550; บัณฑิตา ทรัพย์กมล, 2544; ปจิตราภรณ์ หวังเจริญสุข, 2550; พรณทิมา สรรพศิรินันท์, 2552; ปกรณ์ คุณบุตร, 2552; รัตนา รัตนะ, 2551; ศูนย์วิจัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2548)

5. ด้านสังคม

จากรายงานการศึกษาเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสังคมพบว่าประกอบด้วย ด้านการศึกษา การส่งเสริมการศึกษาและการกีฬาของเด็กและเยาวชน การพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเด็กและเยาวชนไทย ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม การรณรงค์และการส่งเสริมกิจกรรมด้านการต่อต้านยาเสพติดและการพนัน การบริจาคทุนทรัพย์ การบริจาคเงินหรือสิ่งของ การบริการสังคม การบริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือการกุศล บริจาคเงินหรือสิ่งของเพื่อสาธารณประโยชน์ บรรเทาสาธารณภัย บรรเทาภัยพิบัติหรือช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสทางสังคม การส่งเสริมการเรียนรู้อย่างยั่งยืนให้กับผู้ด้อยโอกาส การช่วยเหลือสังคม กิจกรรมรณรงค์ทางสังคม การสนับสนุนองค์กรการกุศลให้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ การสนับสนุนให้พนักงานเสียสละเวลาเป็นอาสาสมัครในกิจกรรมเพื่อสังคม การทำกิจกรรมเพื่อสาธารณสังคม กิจกรรมด้านการพัฒนาคุณภาพของเด็กและเยาวชนไทย ส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณี (กมลทิพย์ ศรีชะฎา, 2550; คอตเลอร์ ฟิลิป, 2551; จณิน เอี่ยมสะอาด, 2550; จิตติมา ปรีเมฉินทร์, 2552; จิรภัทร์ จันทรเรืองเพ็ญ, 2546;

บัณฑิตา ทรัพย์กมล, 2544; ปกรณ์ คุลบุตร, 2552; เพชรรัตน์ เรืองศักดิ์, 2553; รัตนา รัตนะ, 2551; มนตรี เลิศสกุลเจริญ 2547, วัชรพงศ์ ทองรุ่ง 2550, ศูนย์วิจัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ 2548)

จากการศึกษาทบทวนจากรายงานวิจัยต่าง ๆ สรุปได้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านลูกค้า ด้านพนักงาน ด้านชุมชน ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านสังคม โดยมีตัวชี้วัดแต่ละด้าน ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 สรุปตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ความรับผิดชอบต่อสังคม (5 ด้าน)	ตัวชี้วัด
1. ด้านลูกค้า	1. คุณภาพและมาตรฐานการผลิตสินค้าและบริการ 2. ราคาของสินค้า 3. ความซื่อสัตย์ต่อผู้บริโภค 4. การไม่เอารัดเอาเปรียบลูกค้า 5. ความปลอดภัยของผู้บริโภค 6. สิทธิการคุ้มครองผู้บริโภค 7. การดูแลผู้บริโภค 8. การให้ข้อมูลที่เป็นจริง
2. ด้านพนักงาน	1. คุณภาพชีวิตการทำงาน 2. คุณภาพชีวิต 3. การดูแลและพัฒนาพนักงาน 4. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ 4 สุขอนามัยด้านสิ่งแวดล้อม 5. สภาพแวดล้อม 6. สุขภาพ 7. อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน 8. การเลื่อนตำแหน่ง 9. การจัดค่าตอบแทนและสวัสดิการ 10. การส่งเสริมด้านการฝึกอบรมและสัมมนา 11. การส่งเสริมการศึกษาการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ความรับผิดชอบต่อสังคม (5 ด้าน)	ตัวชี้วัด
ด้านพนักงาน (ต่อ)	12. การไม่จ้างแรงงานผิดกฎหมาย 13. แนวคิดสิทธิมนุษยชน 14. สิทธิแรงงานขั้นพื้นฐาน 15. สภาพการจ้างงาน 16. การลงโทษทางวินัย 17. ชั่วโมงการทำงาน 18. ชั่วโมงการทำงานล่วงเวลา 19. วันหยุดตามประเพณี วันหยุดประจำปี 20. แรงงานเด็ก แรงงานบังคับ 21. การลดจำนวนชั่วโมงการทำงานล่วงเวลา 22. การไม่เลือกปฏิบัติ 23. การเคารพสิทธิ เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นอย่างมีอิสระ 24. การจัดให้มีช่องทางการสื่อสารเพื่อรับฟังความเห็น 25. การปฏิบัติตามข้อปฏิบัติด้านแรงงาน
3. ด้านชุมชน	1. คุณภาพชีวิต 2. สิ่งแวดล้อม 3. เศรษฐกิจ การจ้างงาน 4. การพัฒนาชุมชน 5. การอาสาช่วยเหลือชุมชน 6. การบริการชุมชน 7. การสร้างความเข้าใจกับชุมชน 8. การจัดกิจกรรมและการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามความต้องการของชุมชน 9. การรับผิดชอบต่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับชาวบ้าน 10. การให้ความสำคัญในการรับฟังปัญหาและความ คิดเห็นต่าง ๆ จากชุมชน

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ความรับผิดชอบต่อสังคม (5 ด้าน)	ตัวชี้วัด
4. ด้านสิ่งแวดล้อม	1. การรักษาสภาพแวดล้อม 2. การรักษาสิ่งแวดล้อม 3. การประกอบธุรกิจขององค์กรที่อาจทำให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม 4. การปรับปรุงสถานะแวดล้อม 5. การรักษาสถานะแวดล้อม 6. การลดการทำอันตรายต่อสถานะแวดล้อม 7. การอนุรักษ์ธรรมชาติและส่งเสริมสิ่งแวดล้อม 8. การส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อม 9. การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร 10. การใช้ทรัพยากร 11. การควบคุมมลพิษ 12. การจัดการของเสีย 13. การฟื้นฟูธรรมชาติสภาพแวดล้อม 14. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อสิ่งแวดล้อม 15. การจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร 16. การสำนึกในการปฏิบัติที่ดีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม 17. การลดและขจัดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม 18. การสร้างความรับรู้ ความตระหนัก ในปัญหาสิ่งแวดล้อม 19. การสร้างความร่วมมือในการร่วมกันรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจัง

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ความรับผิดชอบต่อสังคม (5 ด้าน)	ตัวชี้วัด
5. ด้านสังคม	1. การศึกษา 2. การส่งเสริมการศึกษาและการกีฬาของเด็กและเยาวชน 3. การพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเด็กและเยาวชนไทย 4. การศึกษาและวัฒนธรรม 5. การรณรงค์และการส่งเสริมกิจกรรมด้านการต่อต้านยาเสพติดและการพนัน 6. การบริจาคทุนทรัพย์ 7. การบริจาคเงินหรือสิ่งของเพื่อสาธารณประโยชน์ 8. การบริการสังคม 9. การบริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือการกุศล 10. การบรรเทาสาธารณภัย บรรเทาภัยพิบัติ 11. การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสทางสังคม 12. การส่งเสริมการเรียนรู้อย่างยั่งยืนให้กับผู้ด้อยโอกาส 13. การช่วยเหลือสังคม 14. การทำกิจกรรมรณรงค์ทางสังคม 15. การสนับสนุนองค์กรการกุศลให้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ 16. การสนับสนุนให้พนักงานเสียสละเวลาเป็นอาสาสมัครในกิจกรรมเพื่อสังคม 17. การทำกิจกรรมเพื่อสาธารณสังคม 18 การทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของเด็กและเยาวชนไทย 19. การส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณี

ในการกำหนดรายละเอียดตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้านโดย ใช้ข้อมูลจากรายงานผลการวิจัยต่าง ๆ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านลูกค้า

จากรายงานการศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคพบว่า ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา (ราคาบ้านและที่ดินต่อตารางวา) ด้านการส่งเสริมการตลาด การส่งเสริมการขาย คุณภาพงานก่อสร้าง คุณภาพวัสดุที่ใช้ในการก่อสร้าง ความพึงพอใจของลูกค้า การบริการหลังการขาย เงื่อนไขการผ่อนชำระเงินค่างวด การบริการยื่นกู้ต่อสถาบันการเงิน การบริการงานต่อเติม การแจ้งความคืบหน้าของงานก่อสร้าง การดูแลสภาพของบ้านก่อนการโอน การโอนกรรมสิทธิ์ การบริการระบบรักษาความปลอดภัย อัตราค่าบริการสาธารณูปโภค การบริการดูแลระบบสาธารณูปโภค สวนสาธารณะและทางเดินในสวน สนามหญ้าและสนามเด็กเล่น สนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกาย การบริการดูแลสโมสร ลานอเนกประสงค์ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในสวน (ชัยยงค์ เอี่ยมกำแหง, 2546; ธนัยรัชต์ สวัสดิ์, 2547; นวลฉวี คุรุรุ่งเรือง, 2546; ไพศาล ภูเจริญ, 2540; สถาพร ศรีประสิทธิ์, 2540; สุวัฒน์ พันตะกุด, 2541; อุบลรัตน์ สุวรรณบริบูรณ์, 2546)

2. ด้านชุมชน

จากรายงานการศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เกี่ยวข้องกับด้านชุมชนพบว่า ประกอบด้วย ด้านทำเลที่ตั้ง การคมนาคมเข้า-ออก สภาพแวดล้อมที่ดีของชุมชนที่อยู่อาศัย ด้านการรักษาความปลอดภัย การบริหารชุมชน การบริการสาธารณะพื้นฐาน การดูแลพื้นที่ส่วนกลาง การรักษาความสะอาด การจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ธนัยรัชต์ สวัสดิ์, 2547; นที คำรง, 2540; นิรุต แก้วกล้า, 2547; ไพศาล ภูเจริญ, 2540; สถาพร ศรีประสิทธิ์, 2540; อุบลรัตน์ สุวรรณบริบูรณ์, 2546)

3. ด้านสิ่งแวดล้อม

จากรายงานการศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เกี่ยวข้องกับด้านสิ่งแวดล้อมพบว่า ประกอบด้วย ด้านทำเลที่ตั้งโครงการ การดูแลสภาพแวดล้อมของโครงการ สาธารณูปโภค หมู่บ้านสวยงามน่าอยู่ ด้านวิหรีหรือทัศนียภาพของโครงการ การบริการระบบไฟฟ้า และน้ำประปาในโครงการ การบริการดูแลระบบสาธารณูปโภค ความสะอาดในโครงการ (ธนัยรัชต์ สวัสดิ์, 2547; ไพศาล ภูเจริญ, 2540; สถาพร ศรีประสิทธิ์, 2540; อุบลรัตน์ สุวรรณบริบูรณ์, 2546)

ตารางที่ 4.2 สรุปองค์ประกอบและตัวชี้วัดของธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

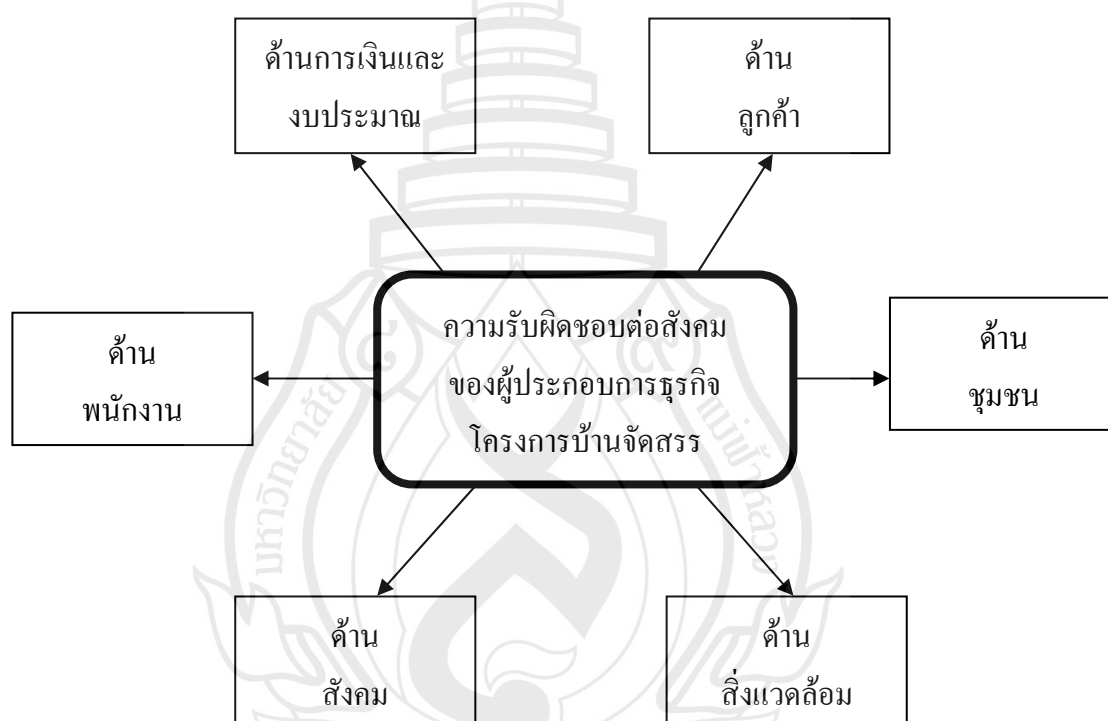
ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร (3 ด้าน)	ตัวชี้วัด
1. ด้านลูกค้า	1. ผลិតภณัฑ์ 2. ราคา (ราคาบ้านและที่ดินต่อตารางวา) 3. การส่งเสริมการตลาด 4. การส่งเสริมการขาย 5. คุณภาพงานก่อสร้าง 6. คุณภาพวัสดุที่ใช้ในการก่อสร้าง 7. ความพึงพอใจของลูกค้า 8. การบริการหลังการขาย 9. เงื่อนไขการผ่อนชำระเงินคาวนั้ 10. การบริการยื่นกู้ต่อสถาบันการเงิน 11. การบริการงานต่อเติม 12. การแจ้งความคืบหน้าของงานก่อสร้าง 13. การดูแลสภาพของบ้านก่อนการโอน 14. การโอนกรรมสิทธิ์ 15. การบริการระบบรักษาความปลอดภัย 16. อัตราค่าบริการสาธารณูปโภค 17. การบริการดูแลระบบสาธารณูปโภค 18. สวนสาธารณะและทางเดินในสวน 19. สนามหญ้าและสนามเด็กเล่น 20. สนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกาย 21. การบริการดูแลโมสร 22. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในสวน

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ภารกิจโครงการบ้านจัดสรร (3 ด้าน)	ตัวชี้วัด
2. ด้านชุมชน	1. ทำเลที่ตั้ง 2. การคมนาคมเข้า-ออก 3. สภาพแวดล้อมที่ดีของชุมชนที่อยู่อาศัย 4. การรักษาความปลอดภัย 5. การบริหารชุมชน 6. การบริการสาธารณะพื้นฐาน 7. การดูแลพื้นที่ส่วนกลาง 8. การรักษาความสะอาด 9. การจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน
3. ด้านสิ่งแวดล้อม	1. ทำเลที่ตั้งโครงการ 2. การดูแลสภาพแวดล้อมของโครงการ 3. ด้านสาธารณสุขปโภค 4. หมู่บ้านสวยงามน่าอยู่ 5. ด้านวิหหรือทัศนียภาพของโครงการ 6. การบริการระบบไฟฟ้าและน้ำประปาในโครงการ 7. การบริการดูแลระบบสาธารณสุขปโภค 8. ความสะอาดในโครงการ

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นถึงการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดองค์ประกอบของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ผลปรากฏว่าผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรมีองค์ประกอบเพียง 3 ด้าน คือ ด้านลูกค้า ด้านชุมชน และด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งแท้จริงแล้วธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรถือเป็นองค์กรธุรกิจประเภทหนึ่ง ซึ่งองค์กรธุรกิจจำเป็นต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนั้นธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรจึงจำเป็นต้องมีองค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจให้ครบทั้ง 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านลูกค้า ด้านพนักงาน ด้านชุมชน ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านสังคม ผู้วิจัยจึงได้ประมวลตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับองค์กรธุรกิจรวมกับองค์ประกอบของธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรเข้าด้วยกัน

อย่างไรก็ตามจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าหากองค์กรจะดำเนินธุรกิจได้อย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น ทางผู้นำขององค์กรจำเป็นต้องมีงบประมาณที่จัดสรรไว้ที่แยกออกจากงบประมาณการลงทุน ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญเพื่อดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมโดยเฉพาะ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเพิ่มด้านการเงินและงบประมาณอีกหนึ่งด้านเพื่อให้ครบองค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคมที่ทางธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรพึงจะมี จึงมีด้วยกันทั้งสิ้น 6 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านการเงินและงบประมาณ ด้านลูกค้าย ด้านพนักงาน ด้านชุมชน ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านสังคม (ดูภาพที่ 4.3 และตารางที่ 4.3)



ภาพที่ 4.3 รูปองค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

ตารางที่ 4.3 ร่างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร
อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด
ด้านการเงิน และงบประมาณ	1) องค์กรมีรายรับมากกว่ารายจ่าย 2) มีทุนหมุนเวียน 3) มีงบประมาณเพื่อดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม 4) มีงบการเงินในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม 5) มีรายงานการเงินในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม
ด้านลูกค้า	1) มีการก่อสร้างบ้านที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน 2) มีการออกแบบบ้านที่มีความเหมาะสม 3) มีการส่งมอบบ้านทันกำหนดเวลา 4) มีความเหมาะสมของราคา 5) มีระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ 6) มีการดูแลรักษาระบบสาธารณูปโภค 7) มีสิ่งแวดล้อมสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกโครงการ 8) มีระบบความปลอดภัยภายในโครงการเพื่อความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 9) มีการเอาใจใส่ในเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 10) มีการบริหารชุมชนภายในโครงการ 11) มีการส่งเสริมสุขภาพ สุขอนามัย และความเป็นอยู่ 12) มีการจัดโครงการกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้สมาชิกที่อยู่อาศัยภายในโครงการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน 13) มีความเป็นธรรมในการทำสัญญา 14) ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์โครงการเกินจริง 15) การให้บริการของพนักงาน 16) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการให้บริการแก่ลูกค้า 17) การให้บริการของฝ่ายบริการหลังการขาย 18) มีการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด
ด้านพนักงาน	1) สถานที่ทำงานที่มีความปลอดภัยและมีสุขภาวะ 2) มีการกำหนดมาตรฐานเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 3) มีการกำหนดมาตรฐานเรื่องการป้องกันอัคคีภัย 4) มีสภาพการปฏิบัติงานที่มีความปลอดภัยและมีสุขภาวะ 5) มีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 6) มีการจัดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อให้พนักงานภายในองค์กรมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน 7) มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดีภายในองค์กร 8) มีระบบที่ดีและมีความยุติธรรม 9) มีสิทธิส่วนบุคคลในการปฏิบัติงาน 10) มีความภาคภูมิใจในองค์กร 11) มีสิ่งแวดล้อม สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 12) มีการส่งเสริมสุขภาพและสุขอนามัย 13) มีการเสริมสร้างสุขภาวะ สนับสนุน พัฒนา หรือรณรงค์เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในด้านสาธารณสุข 14) มีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล 15) มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน 16) มีหลักประกันสังคมให้แก่พนักงานทุกระดับ 17) มีการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม 18) มีสวัสดิการอื่น ๆ ที่ได้รับจากการทำงาน 19) มีการสร้างโอกาสทางการศึกษา การส่งเสริมการศึกษา ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต 20) มีการจัดประชุม อบรม สัมมนา จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ จัดอบรมในรูปแบบต่าง ๆ

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด
ด้านพนักงาน (ต่อ)	21) มีการเปิดโอกาสให้พนักงานและลูกจ้างแสดงศักยภาพและความสามารถในการปฏิบัติงาน 22) มีการติดตามผลงานและประเมินความรู้ความสามารถของพนักงาน 23) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 24) มีการสร้างโอกาสในตำแหน่งงาน 25) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน 26) มีการดูแลเอาใจใส่ลูกจ้าง เอาใจใส่ทุกข์สุขของพนักงาน
ด้านชุมชน	1) มีการจัดทำโครงการกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการจัดสิ่งแวดล้อมและสภาพแวดล้อมภายนอกโครงการ 2) มีการส่งเสริมสภาพแวดล้อมภายนอกโครงการ 3) มีการพัฒนางานด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ 4) มีการสร้างโอกาสให้แก่ชาวบ้านในชุมชน 5) มีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 6) มีการรับเรื่องร้องเรียนของชุมชน 7) มีการส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาของเด็ก เยาวชน และชาวบ้านในชุมชน 8) มีการส่งเสริมสุขภาพและสุขอนามัย 9) มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนและโครงการบ้านจัดสรร 10) มีส่วนร่วมในการตัดสินใจกับชุมชนด้านการพัฒนาชุมชน 11) มีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อพัฒนาชุมชน 12) มีส่วนร่วมในดำเนินกิจกรรมการพัฒนาชุมชน 13) มีการดำเนินกิจกรรมเพื่อพัฒนาชุมชน 14) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานด้านอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน 15) มีการจัดกิจกรรม/โครงการด้านอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด
ด้านสิ่งแวดล้อม	1) มีการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจขององค์กรอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 2) มีการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการก่อสร้างบ้านที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 3) มีการเลือกใช้วัสดุและอุปกรณ์ในขั้นตอนการก่อสร้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 4) มีการออกแบบโครงการและตัวบ้านที่คำนึงถึงการอนุรักษ์พลังงาน 5) มีการส่งเสริมและสนับสนุนการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ประหยัดพลังงานมาใช้ในการก่อสร้างบ้าน 6) มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงาน ลูกค้า และชุมชนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม/โครงการลดภาวะโลกร้อน 7) มีการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดทำกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการลดภาวะโลกร้อน 8) มีการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการอนุรักษ์พลังงาน 9) มีการจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนปฏิบัติงานประจำปีด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 10) มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงาน ลูกค้า และชุมชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 11) มีส่วนร่วมในการรักษาหรือเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน 12) มีการส่งเสริมการปลูกฝังหรือปลูกจิตสำนึกแก่พนักงาน ลูกค้า และชุมชนหรือบุคคลอื่น ๆ ในให้เกิดจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 13) มีการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรม/โครงการเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด
ด้านสิ่งแวดล้อม (ต่อ)	14) มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงาน ลูกค้า และชุมชนเข้าร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 15) มีการติดต่อประสานงานกับองค์กรภายนอกเพื่อร่วมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 16) มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 17) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง 18) มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม หรือ Environmental Impact Assessment (EIA) หากองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรขนาดใหญ่ คือ จำนวนแปลงย่อยเกิน 500 แปลงหรือเนื้อที่เกินกว่า 100 ไร่ขึ้นไป
ด้านสังคม	1) มีการส่งเสริมและสนับสนุนด้านการจัดทำโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม 2) มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงาน ลูกค้า และชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อช่วยเหลือสังคม 3) มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงาน ลูกค้า และชุมชนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม 4) มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ดำเนินการจัดรูปแบบกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือสังคม 5) มีส่วนร่วมกับหน่วยงานภายนอกในการทำโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม 6) มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมการทำกิจกรรมเพื่อสังคม 7) มีส่วนร่วมในการบริจาคเพื่อการกุศล 8) มีการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่เป็นสาธารณะประโยชน์ 9) มีการส่งเสริมและสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมด้านเด็กและเยาวชน

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด
ด้านสังคม (ต่อ)	10) มีการส่งเสริมและสนับสนุนการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมการบริจาคเพื่อการกุศล
	11) มีการส่งเสริมและสนับสนุนการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมด้านทำนุบำรุง ศิลปะ วัฒนธรรมและประเพณี
	12) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านการทำกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง

จากตารางที่ 4.3 ผู้วิจัยได้นำร่างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ไปจัดทำเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (ดูภาคผนวก ก) เพื่อนำไปสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อคัดเลือกตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสม เพื่อที่จะนำไปเป็นตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

4.2 การคัดเลือกตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรโดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

รายละเอียดการคัดเลือกตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่มาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีขั้นตอนต่าง ๆ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ซึ่งขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ มีดังนี้

4.2.1 การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

สำหรับวิธีการได้มาของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ สามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายได้ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างตัวชี้วัด แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม มีความรู้สามารถ มีประสบการณ์การทำงาน หรือมีส่วน

เกี่ยวข้องกับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร โดยรายชื่อของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน มีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ผู้ให้ข้อมูลหลักทางด้านการสร้างตัวชี้วัดและแนวความคิดความรับผิดชอบต่อสังคม
2. ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลหลักทางด้านชุมชน สังคมและวัฒนธรรม
3. ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ผู้ให้ข้อมูลหลักทางด้านผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร
4. ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ผู้ให้ข้อมูลหลักทางด้านการบริหารงานธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร
5. ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 ผู้ให้ข้อมูลหลักทางด้านพนักงาน
6. ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 ผู้ให้ข้อมูลหลักทางด้านลูกค้า

4.2.2 การเข้าสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ครั้งที่ 1 เพื่อสังเคราะห์คัดเลือกรูปประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

เมื่อผู้วิจัยได้รายชื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญแล้ว ผู้วิจัยทำการนัดสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละท่านผ่านทางโทรศัพท์ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพิจารณาความเหมาะสมของร่างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ที่ทางผู้วิจัยได้รวบรวมมาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาจัดทำเป็นตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย หลังจากผู้วิจัยนัดหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญแล้ว ผู้วิจัยจึงเดินทางเข้าพบผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 6 คน ตามลำดับ ดังนี้

1. วันเสาร์ที่ 4 มิถุนายน 2554 เวลา 13.00 – 16.00 น. เข้าพบ ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1
2. วันพุธที่ 15 มิถุนายน 2554 เวลา 13.00 – 15.30 น. เข้าพบ ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2
3. วันจันทร์ที่ 21 มิถุนายน 2554 เวลา 14.00 – 17.00 น. เข้าพบ ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3
4. วันพุธที่ 29 มิถุนายน 2554 เวลา 13.00 – 15.30 น. เข้าพบ ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4
5. วันจันทร์ที่ 5 กรกฎาคม 2554 เวลา 08.00 – 10.30 น. เข้าพบ ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5
6. วันเสาร์ที่ 23 กรกฎาคม 2554 เวลา 09.00 – 11.30 น. เข้าพบ ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6

4.2.3 ขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อจัดทำเป็นตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

4.2.3.1 ในช่วงแรกประเด็นในการสนทนาและการสัมภาษณ์ระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ การแนะนำตนเอง และวัตถุประสงค์ของการวิจัย เหตุผลในการเลือกผู้ให้ข้อมูลแต่ละท่านเป็นผู้ให้ข้อมูลและขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลในการบันทึกเสียง

4.2.3.2 ผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสมเพื่อสร้างความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลแต่ละท่าน โดยอาศัยหลักเกณฑ์ลักษณะตัวชี้วัดที่ดี (พระมหาสุทิตย์ อาภากร (อบอูน), 2553 หน้า 22-24) เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

1. แสดงผลการดำเนินงานที่แท้จริงขององค์กร หมายถึง แสดงให้เห็นถึงสิ่งที่ต้องการวัดได้จริง เหมาะสมกับกระบวนการดำเนินงานขององค์กร
2. สามารถวัดผลได้จริง หมายถึง สามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้จริง และใช้วิเคราะห์ความหมายทางสถิติได้
3. มีความตรงประเด็นและมีข้อมูลเพียงพอ หมายถึง ตัวชี้วัดแต่ละตัวต้องสามารถสะท้อนสิ่งที่ต้องการวัดได้จริงและต้องมีข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจของตัวชี้วัดที่เกิดจากสถานะที่เป็นอยู่
4. มีความชัดเจน และเป็นที่เข้าใจของบุคคลทั่วไป หมายถึง ตัวชี้วัดแต่ละตัวมีลักษณะเป็นวลีที่มีความชัดเจน ไม่คลุมเครือ สามารถเข้าใจได้ง่าย ทุกคนสามารถเข้าใจได้ตรงกัน
5. เก็บข้อมูลง่าย มุ่งวัดในเชิงปริมาณ แปลความหมายง่าย หมายถึง สะดวกในการนำไปใช้ ประหยัดค่าใช้จ่าย ใช้วิธีการวัดผลแบบง่าย โดยคำนวณเป็นตัวเลขหรือสถิติได้ง่าย

4.2.3.3 เมื่อผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลได้ทำความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสมเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่ได้เตรียมไว้มาสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อสอบถามความคิดเห็นเพื่อสังเคราะห์คัดเลือกองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เป็นแบบการแสดงความคิดเห็น

เห็นด้วย ว่าตัวชี้วัดนั้นเป็นตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสมในการนำไปประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ไม่แน่ใจ ว่าตัวชีวัดนั้นเป็นตัวชีวัดที่ดีและมีความเหมาะสมในการนำไปประเมินความ
 รับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัด
 เชียงราย

ไม่เห็นด้วย ว่าตัวชีวัดนั้นเป็นตัวชีวัดที่ดีและมีความเหมาะสมในการนำไปประเมิน
 ความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัด
 เชียงราย

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
 องค์ประกอบและตัวชีวัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร
 อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

4.2.3.4 เมื่อผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลได้ทำความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับแบบสัมภาษณ์แบบมี
 โครงสร้างดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกตัวชีวัดที่มีและมีความเหมาะสม พร้อมทั้ง
 ขอข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หรือแนวทางการสร้างตัวชีวัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ
 ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อให้ได้มาซึ่งตัวชีวัดที่มีคุณภาพและมี
 ประสิทธิภาพและสามารถนำไปใช้ได้จริงในมุมมองของผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละท่าน

4.2.3.5 ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณและกล่าวลาผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พร้อมทั้งทำการนัดหมาย
 เพื่อสัมภาษณ์ในครั้งต่อไป เพื่อจัดเรียงลำดับความสำคัญขององค์ประกอบและตัวชีวัดความ
 รับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัด
 เชียงราย หลังจากที่ผู้วิจัยทำการปรับปรุงและแก้ไขตัวชีวัดดังกล่าวตามความคิดเห็น คำแนะนำ และ
 ข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละท่าน โดยผู้วิจัยได้นัดสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญครั้งต่อไป
 ประมาณช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2554 ดังนี้

1. วันพุธที่ 7 กันยายน 2554 เวลา 14.00-16.00 น. เข้าพบผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3
2. วันพฤหัสบดีที่ 8 กันยายน 2554 เวลา 13.00-15.00 น. เข้าพบผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4
3. วันจันทร์ที่ 12 กันยายน 2554 เวลา 13.00-15.00 น. เข้าพบผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5
4. วันจันทร์ที่ 19 กันยายน 2554 เวลา 14.30-16.30 น. เข้าพบผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1
5. วันศุกร์ที่ 23 กันยายน 2554 เวลา 14.00-16.00 น. เข้าพบผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2
6. วันเสาร์ที่ 24 กันยายน 2554 เวลา 10.00-12.00 น. เข้าพบผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6

4.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ตอนที่ 1 เพื่อคัดเลือกรองประกอบ และตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

การศึกษครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญทางด้านการสร้างตัวชี้วัด แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ หรือมีประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร โดยตอนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อสอบถามความคิดเห็นเพื่อสังเคราะห์คัดเลือกรองประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อคัดเลือกตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสม จากนั้นจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาประมวลผลข้อมูล โดยอาศัยหลักการหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา หรือ IOC (Index of Item Objective Congruence) เพื่อหาค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

การหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา หรือ IOC (Index of Item Objective Congruence) เป็นการหาค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบข้อคำถาม โดยมีจำนวนผู้เชี่ยวชาญอย่างน้อย 3 คน ซึ่งใช้วิธีการกำหนดเป็นคะแนนซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 1 ถึง -1 ข้อคำถามที่มีความตรงตามเนื้อหาจะมีค่า IOC เข้าใกล้ 1.00 ถ้าข้อใดมีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรจะปรับปรุงข้อความใหม่ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ควรจะมีไว้ วิธีการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ทำได้โดยหาค่าความสอดคล้องหรือดัชนีของความสอดคล้องระหว่างข้อความแต่ละข้อกับจุดประสงค์ โดยใช้สูตรสำหรับการหาค่า IOC ดังนี้

สูตรสำหรับหาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดยที่:

IOC	=	ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับข้อความ
$\sum R$	=	ผลรวมของคะแนนการพิจารณาจากผู้ให้ข้อมูล
N	=	จำนวนผู้ให้ข้อมูล

การพิจารณาความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับข้อความ จะเป็นการพิจารณาข้อความ จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่ต้องการให้ผู้ให้ ข้อมูลสำคัญประเมินความสอดคล้อง มีเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อหาค่า IOC กำหนดเป็น 3 ระดับ ดังนี้

- +1 หมายถึง แน่ใจว่า ข้อความนั้นตรงตามวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่า ข้อความนั้นตรงตามวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา
- 1 หมายถึง แน่ใจว่า ข้อความนั้นไม่ตรงตามวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา

ข้อความที่ดีถือว่ามีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาในระดับดี สามารถนำไปใช้เป็นองค์ประกอบและ ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายได้ จะต้องมียค่า IOC เกินกว่า 0.5 เป็นต้นไป (“การหาคุณภาพของแบบสอบถาม”, ม.ป.ป.)

4.2.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (ครั้งที่ 1) เพื่อคัดเลือก องค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ภายหลังจากที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อคัดเลือกตัวชี้วัด ที่ดีและมีความเหมาะสม ผู้วิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าวไปหาค่า IOC เพื่อปรับปรุงและแก้ไขตัวชี้วัด ความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัด เชียงรายต่อไป เพื่อให้สอดคล้องกับความคิดเห็น คำแนะนำ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งเป็น ข้อค้นพบเกี่ยวกับการคัดเลือกตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสมตามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล สำคัญ ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่า IOC ขององค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ
ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายด้านการเงินและ
งบประมาณ

องค์ประกอบและตัวชี้วัด	ค่า IOC	แปล ผล	ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
ด้านการเงินและ งบประมาณ	0.16	✗	ควรปรับเปลี่ยนเป็น “ด้านการบริหารจัดการความ รับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร”
1) องค์กรมีรายรับ มากกว่ารายจ่าย	-0.50	✗	เนื้อหาของตัวชี้วัดขาดความชัดเจนไม่ตรงกับ เนื้อหาที่ควรจะเป็น ไม่ควรนำมาเป็นตัวชี้วัด
2) มีทุนหมุนเวียน	0.00	✗	เนื้อหาของตัวชี้วัดขาดความชัดเจน ไม่มีความตรง ประเด็น ไม่ตรงกับเนื้อหาที่ควรจะเป็น ไม่ควร นำมาเป็นตัวชี้วัด จึงเห็นว่าข้อนี้ควรตัดทิ้ง
3) มีงบประมาณเพื่อ ดำเนินกิจกรรมความ รับผิดชอบต่อสังคม	0.33	✗	เนื้อหาของตัวชี้วัดขาดความชัดเจน และควรระบุ เป็น “มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำ นโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมของ องค์กร”
4) มีงบการเงินในการ ดำเนินกิจกรรมความ รับผิดชอบต่อสังคม	-0.83	✗	เนื้อหาตัวชี้วัดมีความซ้ำซ้อน จึงเห็นว่าควรตัดทิ้ง และปรับเป็น “มีการดำเนินการตามแผนการ ปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร”
5) มีรายงานการเงินใน การดำเนินกิจกรรม ความรับผิดชอบต่อ สังคม	0.33	✗	เนื้อหาของตัวชี้วัดควรแสดงให้เห็นถึงการ ดำเนินงานที่แท้จริงขององค์กร ควรปรับแก้เป็น “มี การใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรม เพื่อสังคม”

หมายเหตุ. ✓ ได้ค่า IOC เกินกว่า 0.5 ผ่านเกณฑ์การยอมรับว่าเหมาะสมที่จะนำไปเป็นตัวชี้วัด ✗
ได้ค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ไม่ผ่านเกณฑ์ที่จะนำไปเป็นตัวชี้วัด

จากตารางที่ 4.4 พบว่าองค์กรประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ในด้านการเงินและงบประมาณ ได้แก่ องค์กรมีรายรับมากกว่ารายจ่าย มีทุนหมุนเวียน มีงบประมาณเพื่อดำเนินกิจกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม มีงบการเงินในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม และมีรายงาน การเงินในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาเนื่องจากมีค่า IOC ไม่ถึง 0.5 แสดงว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ผู้วิจัยจำเป็นต้องพิจารณาตัดตัวชี้วัดดังกล่าวออกจากแบบประเมิน สำหรับองค์กรประกอบและตัวชี้วัดตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้านการเงินและงบประมาณ ควรปรับเปลี่ยนเป็น “ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร” มี 3 ตัวชี้วัด ได้แก่

1. มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
2. มีการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
3. มีการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม

ตารางที่ 4.5 ค่า IOC ขององค์กรประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายด้านพนักงาน

องค์กรประกอบและตัวชี้วัด	ค่า IOC	แปลผล	ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
ด้านพนักงาน	1.00	✓	ควรเพิ่มเติมรายละเอียดตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับ “ความพึงพอใจของพนักงาน”
1) สถานที่ทำงานที่มีความปลอดภัยและมีสุขภาวะ	0.16	✗	เนื้อหาของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควรนำไปรวมกับ “มีการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน”
2) มีการกำหนดมาตรฐานเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	0.50	✓	ควรปรับแก้เป็น “มีการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน”

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

องค์ประกอบและ ตัวชี้วัด	ค่า IOC	แปลผล	ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
3) มีการกำหนด มาตรฐานเรื่อง การป้องกัน อัคคีภัย	0.33	✗	ควรนำไปรวมกับ “มีการดำเนินการป้องกัน อุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน”
4) มีสภาพการ ปฏิบัติงานที่มี ความปลอดภัย และมีสุขภาพะ	0.33	✗	ควรนำไปรวมกับ “มีการดำเนินการป้องกัน อุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน”
5) มีความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน	0.33	✗	ควรนำไปรวมกับ “มีการดำเนินการป้องกัน อุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน”
6) มีการจัด โครงการหรือ กิจกรรมเพื่อให้ พนักงานภายใน องค์กรมี ความสัมพันธ์อัน ดีต่อกัน	-0.33	✗	เนื้อหาของตัวชี้วัดยังขาดความชัดเจน มีข้อมูลไม่ เพียงพอ ไม่ควรนำมาเป็นตัวชี้วัด จึงเห็นว่าข้อนี้ ควรตัดทิ้ง
7) มีระบบการ ติดต่อสื่อสารที่ดี ภายในองค์กร	0.16	✗	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควร นำไปรวมกับ “มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้”
8) มีระบบที่ดีและมี ความยุติธรรม	0.16	✗	ควรนำไปรวมกับ “มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุก ระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้”
9) มีสิทธิส่วนบุคคล ในการปฏิบัติงาน	0.33	✗	ควรนำไปเป็นส่วนประกอบหนึ่งในตัวชี้วัด “ความพึงพอใจของพนักงาน”

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

องค์ประกอบและตัวชี้วัด	ค่า IOC	แปลผล	ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
10) มีความภาคภูมิใจในองค์กร	0.33	✗	ควรนำไปเป็นส่วนประกอบหนึ่งในตัวชี้วัด “ความพึงพอใจของพนักงาน”
11) มีสิ่งแวดล้อมที่สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	0.33	✗	ควรนำไปรวมกับ “มีการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน”
12) มีการส่งเสริมสุขภาพและสุขอนามัย	0.66	✓	เนื้อหาของตัวชี้วัดยังขาดความชัดเจน ควรปรับแก้เป็น “มีโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ”
13) มีการเสริมสร้างสุขภาพะสนับสนุน พัฒนาหรือรณรงค์เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในด้านสาธารณสุข	0.16	✗	เนื้อหาของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควรนำไปรวมกับ “มีโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ”
14) มีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล	0.16	✗	เนื้อหาของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควรนำไปรวมกับ “มีโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ”
15) มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน	0.83	✓	ควรปรับเป็น “มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้”
16) มีหลักประกันสังคมให้แก่พนักงานทุกระดับ	0.16	✗	ควรนำไปรวมกับ “มีโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ”

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

องค์ประกอบและตัวชี้วัด	ค่า IOC	แปลผล	ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
17) มีการได้รับคำตอบแทนที่เป็นธรรมเนียม	0.16	✗	ควรนำไปรวมกับ “มีโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ”
18) มีสวัสดิการอื่น ๆ ที่ได้รับจากการทำงาน	0.16	✗	ควรนำไปรวมกับ “มีโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ”
19) มีการสร้างโอกาสทางการศึกษา การส่งเสริมการศึกษา ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต	0.50	✓	เนื้อหาของตัวชี้วัดขาดความตรงประเด็น และขาดความชัดเจน ข้อความยังคลุมเครือ จึงควรปรับแก้เป็น “มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน”
20) มีการจัดประชุมอบรม สัมมนา จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ จัดอบรมในรูปแบบต่าง ๆ	0.33	✗	ควรนำไปรวมกับ “มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน”
21) มีการเปิดโอกาสให้พนักงานและลูกจ้างแสดงศักยภาพและความสามารถในการปฏิบัติงาน	0.33	✗	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควรนำไปรวมกับ “มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน”

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

องค์ประกอบและตัวชี้วัด	ค่า IOC	แปลผล	ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
22) มีการติดตามผลงานและประเมินความรู้ความสามารถของพนักงาน	0.33	✗	ควรนำไปรวมกับกับ “มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้”
23) มีการประเมินผลการทำงาน การปฏิบัติงานของพนักงาน	0.33	✗	ควรนำไปรวมกับกับ “มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้”
24) มีการสร้างโอกาสในตำแหน่งงาน	0.33	✗	ควรนำไปรวมกับกับ “มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้”
25) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	0.16	✗	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควรนำไปรวมกับ “มีโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ”
26) มีการดูแลเอาใจใส่ลูกจ้าง เอาใจใส่ทุกข์สุขของพนักงาน	0.16	✗	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควรนำไปรวมกับ “มีโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ”

หมายเหตุ. ✓ ได้ค่า IOC เกินกว่า 0.5 ผ่านเกณฑ์การยอมรับว่าเหมาะสมที่จะนำไปเป็นตัวชี้วัด
✗ ได้ค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ไม่ผ่านเกณฑ์ที่จะนำไปเป็นตัวชี้วัด

จากตารางที่ 4.5 พบว่าองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ในด้านพนักงาน คือ มีการกำหนดมาตรฐานเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน มีการส่งเสริมสุขภาพ สุขอนามัย และความเป็นอยู่ มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน มีการสร้างโอกาสทางการศึกษา มีการส่งเสริมการศึกษา ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งผ่านการพิจารณาจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามประเด็นที่กำหนดไว้ คือ มีค่า IOC มากกว่า 0.5 แสดงว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้น มีความเหมาะสมที่จะนำไปเป็นองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย และมีตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาเนื่องจากมีค่า IOC ไม่ถึง 0.5 ได้แก่ สถานที่ทำงานที่มีความปลอดภัยและมีสุขภาวะ มีการกำหนดมาตรฐานเรื่องการป้องกันอัคคีภัย มีสภาพการปฏิบัติงานที่มีความปลอดภัยและมีสุขภาวะ มีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พนักงานภายในองค์กรมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดีภายในองค์กร การมีระบบที่ดีและมีความยุติธรรม มีความสมดุลด้านชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีสิทธิส่วนบุคคลในการปฏิบัติงาน มีความภาคภูมิใจในองค์กร มีสิ่งแวดล้อมสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีการเสริมสร้างสุขภาวะ สนับสนุน พัฒนา หรือณรงค์เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ในด้านสาธารณสุข มีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล มีหลักประกันสังคมให้แก่พนักงานทุกระดับ การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม สวัสดิการอื่น ๆ ที่ได้รับจากการทำงาน มีการเปิดโอกาสให้พนักงาน และลูกจ้างแสดงศักยภาพและความสามารถในการปฏิบัติงาน มีการติดตามผลงานและประเมินความรู้ความสามารถของพนักงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีการสร้างโอกาสในตำแหน่งงาน มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้บุคลากร ได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และมีการดูแลเอาใจใส่ลูกจ้าง เอาใจใส่ทุกข์สุขของพนักงาน ผู้วิจัยจำเป็นต้องพิจารณาตัดตัวชี้วัดดังกล่าวออกจากแบบประเมิน สำหรับตัวชี้วัดตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้านพนักงาน มี 5 ตัวชี้วัด ได้แก่

1. มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
2. มีการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน
3. มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้
4. มีโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ
5. ความพึงพอใจของพนักงาน

ตารางที่ 4.6 ค่า IOC ขององค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ
ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายด้านลูกค้า

องค์ประกอบและ ตัวชี้วัด	ค่า IOC	แปลผล	ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
ด้านลูกค้า	1.00	✓	ควรเพิ่มเติมตัวชี้วัด “ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย”
1. มีการก่อสร้างบ้าน ที่มีคุณภาพและได้ มาตรฐาน	0.66	✓	ควรปรับเป็น “มีการกำหนดคุณภาพการก่อสร้าง บ้าน”
2. มีการออกแบบ บ้านที่มีความ เหมาะสม	0.33	✗	เนื้อหาของตัวชี้วัดขาดความตรงประเด็น ข้อความ คลุมเครือ ควรแก้ไขเป็น “มีการกำหนดคุณภาพ การก่อสร้างบ้าน”
3. มีการส่งมอบบ้าน ทันกำหนดเวลา	0.33	✗	ควรนำไปรวมกับ “เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา”
4. มีความเหมาะสม ของราคา	0.00	✗	เนื้อหาของตัวชี้วัดขาดความชัดเจน และควรนำไป รวมกับ “เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา”
5. มีระบบ สาธารณูปโภค และบริการ สาธารณะภายใน โครงการ	0.83	✓	ควรปรับเป็น “มีการจัดระบบสาธารณูปโภคและ บริการสาธารณะภายในโครงการ”
6. มีการดูแลรักษา ระบบ สาธารณูปโภค	0.16	✗	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควร นำไปรวมกับ “มีการจัดระบบสาธารณูปโภคและ บริการสาธารณะภายในโครงการ”

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

องค์ประกอบและ ตัวชี้วัด	ค่า IOC	แปลผล	ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
7. มีสิ่งแวดล้อม สภาพแวดล้อม ภายในและ ภายนอกโครงการ	0.16	×	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดไม่สามารถวัดได้ จริง ควรปรับแก้เป็น “มีการดำเนินการก่อสร้าง บ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม”
8. มีระบบความ ปลอดภัยภายใน โครงการเพื่อความ มั่นคงปลอดภัยใน ชีวิตและทรัพย์สิน	0.00	×	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควร นำไปรวมกับ “มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและ มีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของ ลูกค้า”
9. มีการเอาใจใส่ใน เรื่องความ ปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน	0.16	×	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควร นำไปรวมกับ “มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและ มีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของ ลูกค้า”
10. มีการบริหาร ชุมชนภายใน โครงการ	-0.83	×	เนื้อหาของตัวชี้วัดขาดความชัดเจน ไม่สามารถ แสดงผลการดำเนินงานที่แท้จริงขององค์กร ไม่ ควรนำมาเป็นตัวชี้วัด จึงเห็นว่าข้อนี้ควรตัดทิ้ง
11. มีการส่งเสริม สุขภาพ สุขอนามัย และ ความเป็นอยู่	0.16	×	ควรนำไปรวมกับ “มีการจัดระบบสาธารณูปโภค และบริการสาธารณะภายในโครงการ”

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

องค์ประกอบและ ตัวชี้วัด	ค่า IOC	แปลผล	ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
12. มีการจัดโครงการ กิจกรรมเพื่อ ส่งเสริมให้ สมาชิกที่อยู่อาศัย ภายในโครงการมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต่อกัน	-0.33	×	เนื้อหาของตัวชี้วัดยังขาดความชัดเจน ไม่สามารถ วัดผลได้จริง ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ ไม่ควรนำมา เป็นตัวชี้วัด จึงเห็นว่าข้อนี้ควรตัดทิ้ง
13. มีความเป็นธรรม ในการทำสัญญา	0.33	×	ควรนำไปรวมกับ “เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา”
14. ไม่มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ โครงการเกินจริง	0.33	×	ควรนำไปรวมกับ “เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา”
15. การให้บริการ ของพนักงาน	0.16	×	ควรนำไปเป็นส่วนประกอบหนึ่งในตัวชี้วัด “ความ พึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย”
16. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อการ ให้บริการแก่ ลูกค้า	0.16	×	ควรนำไปเป็นส่วนประกอบหนึ่งในตัวชี้วัด “ความ พึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย”
17. การให้บริการ ของฝ่ายบริการ หลังการขาย	0.16	×	ควรนำไปเป็นส่วนประกอบหนึ่งในตัวชี้วัด “ความ พึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย”

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

องค์ประกอบและ ตัวชี้วัด	ค่า IOC	แปลผล	ความคิดเห็นของ ผู้ให้ข้อมูลหลัก สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
18. มีการรับเรื่อง ร้องเรียนของ ลูกค้า	0.83	✓	ควรปรับแก้เป็น “มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของ ลูกค้า”

หมายเหตุ. ✓ ได้ค่า IOC เกินกว่า 0.5 ผ่านเกณฑ์การยอมรับว่าเหมาะสมที่จะนำไปเป็นตัวชี้วัด ✗
ได้ค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ไม่ผ่านเกณฑ์ที่จะนำไปเป็นตัวชี้วัด

จากตารางที่ 4.6 พบว่าองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ในด้านลูกค้า ที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นสอดคล้องกันมากที่สุด คือด้านลูกค้า มีการก่อสร้างบ้านที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน มีระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ มีการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ซึ่งผ่านการพิจารณาจากผู้ให้ข้อมูลตามประเด็นที่กำหนดไว้ คือ มีค่า IOC มากกว่า 0.5 แสดงว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้น มีความเหมาะสมที่จะนำไปเป็นองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการ บ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย และตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาเนื่องจากมีค่า IOC ไม่ถึง 0.5 ได้แก่ การออกแบบบ้านมีความเหมาะสม การส่งมอบบ้าน มีความเหมาะสมของราคา มีการดูแลรักษาระบบสาธารณูปโภค มีสิ่งแวดล้อมสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกโครงการ มีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีการเอาใจใส่ในเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีการบริหารชุมชนภายในโครงการ มีการส่งเสริมสุขภาพ สุขอนามัย และความเป็นอยู่ สมาชิกที่อยู่อาศัยภายในโครงการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีความเป็นธรรมในการทำสัญญา ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์โครงการเกินจริง มีการส่งเสริมการตลาด การให้บริการของพนักงาน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการแก่ลูกค้า มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการให้บริการแก่ลูกค้า การให้บริการของฝ่ายบริการหลังการขาย และการให้บริการของพนักงานซ่อม แสดงว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ความคิดเห็นแตกต่างกัน ผู้วิจัยจำเป็นต้องพิจารณาตัดตัวชี้วัดดังกล่าวออกจากแบบประเมิน ซึ่งตัวชี้วัดตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้านลูกค้า มี 6 ตัวชี้วัด ได้แก่

1. มีการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน
2. มีการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ
3. มีการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
4. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า
5. เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา
6. ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย

ตารางที่ 4.7 ค่า IOC ขององค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายด้านชุมชน

องค์ประกอบและตัวชี้วัด	ค่า IOC	แปลผล	ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
ด้านชุมชน	1.00	✓	ควรเพิ่มตัวชี้วัดด้าน “มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน”
1. มีการจัดทำโครงการกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการจัดสิ่งแวดล้อมและสภาพแวดล้อมภายนอกโครงการ	-0.83	✗	เนื้อหาของตัวชี้วัดขาดความชัดเจน มีข้อมูลไม่เพียงพอ ขาดความตรงประเด็น ไม่ควรนำมาเป็นตัวชี้วัด จึงเห็นว่าข้อนี้ควรตัดทิ้ง
2. มีการส่งเสริมสภาพแวดล้อมภายนอกโครงการ	-0.83	✗	เนื้อหาของตัวชี้วัดขาดความชัดเจน มีข้อมูลไม่เพียงพอ ขาดความตรงประเด็น ไม่ควรนำมาเป็นตัวชี้วัด จึงเห็นว่าข้อนี้ควรตัดทิ้ง

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

องค์ประกอบและตัวชี้วัด	ค่า IOC	แปลผล	ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
3. มีการพัฒนางานด้าน มาตรฐานปโภค มาตรฐานการ	0.66	✓	เนื้อหาของตัวชี้วัดขาดความชัดเจน ควรปรับแก้เป็น “มีโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชน”
4. มีการสร้างโอกาสให้แก่ชาวบ้านใน ชุมชน	0.50	✓	เนื้อหาของตัวชี้วัดขาดความชัดเจน ไม่สามารถแสดงผลการดำเนินงานที่แท้จริงขององค์กร ควรปรับแก้เป็น “มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน”
5. มีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน	-0.83	✗	เนื้อหาของตัวชี้วัดไม่สามารถแสดงผลการดำเนินงานที่แท้จริงขององค์กร และขาดความตรงประเด็น ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ ไม่ควรนำมาเป็นตัวชี้วัด จึงเห็นว่าข้อนี้ควรตัดทิ้ง
6. มีการรับเรื่องร้องเรียนของชุมชน	0.16	✗	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อนควรนำไปรวมกับ “มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน”
7. มีการส่งเสริมสนับสนุน การศึกษาของเด็ก เยาวชน และชาวบ้านใน ชุมชน	0.16	✗	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อนควรนำไปรวมกับ “มีโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชน”
8. มีการส่งเสริมสุขภาพและสุขอนามัย	0.50	✓	เนื้อหาของตัวชี้วัดไม่สามารถแสดงผลการดำเนินงานที่แท้จริงขององค์กร ยังขาดความชัดเจนและขาดความตรงประเด็น จึงควรปรับแก้เป็น “มีการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน”

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

องค์ประกอบและตัวชี้วัด	ค่า IOC	แปลผล	ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
9 มีการสร้าง ความสัมพันธ์ ระหว่างชุมชน และโครงการบ้าน จัดสรร	0.33	×	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดควรนำไป รวมกับ “มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการ จัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน”
10. มีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจกับชุมชน ด้านการ พัฒนาชุมชน	0.16	×	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควร นำไปรวมกับ “มีส่วนร่วมในกิจกรรมของ ชุมชน”
11. มีส่วนร่วมในการ วางแผนเพื่อ พัฒนาชุมชน	0.16	×	ควรนำไปรวมกับ “มีส่วนร่วมในกิจกรรมของ ชุมชน”
12. มีส่วนร่วมใน ดำเนินกิจกรรม การพัฒนาชุมชน	0.16	×	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควร นำไปรวมกับ “มีส่วนร่วมในกิจกรรมของ ชุมชน”
13. มีการดำเนิน กิจกรรมเพื่อ พัฒนาชุมชน	0.16	×	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดควรนำไป รวมกับ “มีโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนา ชุมชน”
14. มีการส่งเสริมการ มีส่วนร่วมของ พนักงานด้าน อาสาสมัคร ช่วยเหลือชุมชน	0.16	×	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควร นำไปรวมกับ “มีส่วนร่วมในกิจกรรมของ ชุมชน”

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

องค์ประกอบและ ตัวชี้วัด	ค่า IOC	แปลผล	ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
15. มีการจัด กิจกรรม/ โครงการด้าน อาสาสมัคร ช่วยเหลือชุมชน	0.16	✗	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดควรนำไป รวมกับ “มีโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนา ชุมชน”

หมายเหตุ. ✓ ได้ค่า IOC เกินกว่า 0.5 ผ่านเกณฑ์การยอมรับว่าเหมาะสมที่จะนำไปเป็นตัวชี้วัด ✗
ได้ค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ไม่ผ่านเกณฑ์ที่จะนำไปเป็นตัวชี้วัด

จากตารางที่ 4.7 พบว่าองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ
ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ในด้านชุมชน ที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมี
ความเห็นสอดคล้องกันมากที่สุด คือด้านชุมชน มีการพัฒนางานด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ
มีการสร้างโอกาสให้แก่ชาวบ้านในชุมชน มีการส่งเสริมสุขภาพ สุขอนามัย และความเป็นอยู่ ซึ่ง
ผ่านการพิจารณาจากผู้ให้ข้อมูลตามประเด็นที่กำหนดไว้ คือ มีค่า IOC มากกว่า 0.5 แสดงว่า กลุ่ม
ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดข้างต้น มีความเหมาะสมที่จะนำไปเป็น
องค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร
อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย และมีตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาเนื่องจากมีค่า IOC
ไม่ถึง 0.5 ได้แก่ มีสิ่งแวดล้อมและสภาพแวดล้อมภายนอกโครงการ มีการส่งเสริมสภาพแวดล้อม
ภายนอกโครงการ มีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีการรับเรื่องร้องเรียนของชุมชน มี
การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาของเด็ก เยาวชน และชาวบ้านในชุมชน มีการสร้างความสัมพันธ์ที่
ดีระหว่างชุมชนและโครงการ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจกับชุมชนด้านการพัฒนาชุมชน การมี
ส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อพัฒนาชุมชน การมีส่วนร่วมในดำเนินกิจกรรมการพัฒนาชุมชน มีการ
ดำเนินกิจกรรมเพื่อพัฒนาชุมชน มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานด้านอาสาสมัครช่วยเหลือ
ชุมชน มีการจัดกิจกรรม/โครงการด้านอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน ผู้วิจัยจำเป็นต้องพิจารณาตัด

ตัวชี้วัดดังกล่าวออกจากแบบประเมิน สำหรับตัวชี้วัดตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้านชุมชน โดยมี 4 ตัวชี้วัด ได้แก่

1. มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน
2. มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน
3. มีการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน
4. มีโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชน

ตารางที่ 4.8 ค่า IOC ขององค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายด้านสิ่งแวดล้อม

องค์ประกอบและตัวชี้วัด	ค่า	แปล	ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
	IOC	ผล	
ด้านสิ่งแวดล้อม	1.00	✓	
1. มีการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจขององค์กรอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	0.50	✓	เนื้อหาของตัวชี้วัดขาดความชัดเจน ควรปรับแก้เป็น “มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม”
2. มีการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการก่อสร้างบ้านที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	0.33	✗	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควรนำไปรวมกับ “มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม”
3. มีการเลือกใช้วัสดุและอุปกรณ์ในขั้นตอนการก่อสร้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	0.33	✗	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควรนำไปรวมกับ “มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม”
4. มีการออกแบบโครงการและตัวบ้านที่คำนึงถึงการอนุรักษ์พลังงาน	0.33	✗	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควรนำไปรวมกับ “มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม”

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

องค์ประกอบและตัวชี้วัด	ค่า IOC	แปล ผล	ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
5. มีการส่งเสริมและสนับสนุนการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ประหยัดพลังงานมาใช้ในการก่อสร้างบ้าน	0.33	✗	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควรนำไปรวมกับ “มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม”
6. มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงาน ลูกค้า และชุมชนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม/โครงการลดภาวะโลกร้อน	0.16	✗	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควรนำไปรวมกับ “มีโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม”
7. มีการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดทำกิจกรรม/โครงการ ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการลดภาวะโลกร้อน	0.66	✓	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดยังขาดความชัดเจน ควรปรับให้สามารถวัดได้จริง ควรปรับแก้เป็น “มีโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม”
8. มีการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการอนุรักษ์พลังงาน	0.33	✗	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควรนำไปรวมกับ “มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม”
9. มีการจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนปฏิบัติงานประจำปีด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	0.83	✓	ควรปรับแก้เป็น “มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม”

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

องค์ประกอบและตัวชี้วัด	ค่า IOC	แปลผล	ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
10. มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงาน ลูกค้า และชุมชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	0.16	×	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควรนำไปรวมกับ “มีโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม”
11. มีส่วนร่วมในการปรึกษาหารือเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน	0.16	×	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควรนำไปรวมกับ “มีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม”
12. มีการส่งเสริมการปลูกฝังหรือปลูกจิตสำนึกแก่พนักงาน ลูกค้า และชุมชนหรือบุคคลอื่น ๆ ในให้เกิดจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	0.16	×	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควรนำไปรวมกับ “มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม”
13. มีการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรม/โครงการเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	0.16	×	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควรนำไปรวมกับ “มีโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม”

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

องค์ประกอบและตัวชี้วัด	ค่า IOC	แปลผล	ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
14. มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงาน ลูกค้า และชุมชนเข้าร่วม ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	0.16	×	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควรนำไปรวมกับ “มีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม”
15. มีการติดต่อประสานงานกับองค์กรภายนอกเพื่อร่วมอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	0.16	×	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควรนำไปรวมกับ “มีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม”
16. มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	0.16	×	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควรนำไปรวมกับ “มีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม”
17. มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารด้านการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	0.16	×	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควรนำไปรวมกับ “มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม”

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

องค์ประกอบและตัวชี้วัด	ค่า IOC	แปลผล	ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
18. มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม หรือ Environmental Impact Assessment (EIA) หากองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรขนาดใหญ่ คือ จำนวนแปลงย่อยเกิน 500 แปลงหรือเนื้อที่เกินกว่า 100 ไร่ขึ้นไป	0.16	✗	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควรนำไปรวมกับ “มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม”

หมายเหตุ. ✓ ได้ค่า IOC เกินกว่า 0.5 ผ่านเกณฑ์การยอมรับว่าเหมาะสมที่จะนำไปเป็นตัวชี้วัด ✗ ได้ค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ไม่ผ่านเกณฑ์ที่จะนำไปเป็นตัวชี้วัด

จากตารางที่ 4.8 พบว่าองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ในด้านชุมชน ที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นสอดคล้องกันมากที่สุด คือด้านสิ่งแวดล้อม มีการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจขององค์กรอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดทำกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการลดภาวะโลกร้อน มีการจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนปฏิบัติงานประจำปี ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีส่วนร่วมกับชุมชนในการส่งเสริมรณรงค์ให้มีการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งผ่านการพิจารณาจากผู้ให้ข้อมูลตามประเด็นที่กำหนดไว้ คือ มีค่า IOC มากกว่า 0.5 แสดงว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ตัวชี้วัดข้างต้น มีความเหมาะสมที่จะนำไปเป็นองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย และมีตัวชี้วัด ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาเนื่องจากมีค่า IOC ไม่ถึง 0.5 ได้แก่ มีการส่งเสริมและสนับสนุน

การดำเนินการก่อสร้างบ้านที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีการเลือกใช้วัสดุและอุปกรณ์ในขั้นตอนการก่อสร้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีการออกแบบโครงการและตัวบ้านที่คำนึงถึงการอนุรักษ์พลังงาน มีการส่งเสริมและสนับสนุนการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ประหยัดพลังงานมาใช้ในการก่อสร้างบ้าน มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงาน ลูกค้า และชุมชนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม/โครงการลดภาวะโลกร้อน มีการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรม/โครงการเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงาน ลูกค้า และชุมชนเข้าร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ผู้วิจัยจำเป็นต้องพิจารณาตัดตัวชี้วัดดังกล่าวออกจากแบบประเมิน สำหรับตัวชี้วัดตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้านสิ่งแวดล้อม มี 4 ตัวชี้วัด ได้แก่

1. มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
2. มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
3. มีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
4. มีโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.9 ค่า IOC ขององค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายด้านสังคม

องค์ประกอบและตัวชี้วัด	ค่า IOC	แปลผล	ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
ด้านสังคม	0.83	✓	ควรเพิ่มเป็น “ด้านสังคมและวัฒนธรรม”
1. มีการส่งเสริมและสนับสนุนด้านการจัดทำโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม	0.50	✓	เนื้อหาของตัวชี้วัดขาดความชัดเจน ไม่สามารถแสดงผลการดำเนินงานที่แท้จริงขององค์กร ควรปรับแก้เป็น “มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม”

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

องค์ประกอบและตัวชี้วัด	ค่า IOC	แปลผล	ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
2. มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงาน ลูกค้า และชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อช่วยเหลือสังคม	0.66	✓	เนื้อหาของตัวชี้วัดขาดความชัดเจน ไม่สามารถวัดผลได้จริง จึงควรปรับแก้เป็น “มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงาน โครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม”
3. มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงาน ลูกค้า และชุมชนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม	0.16	✗	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควรนำไปรวมกับ “มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม”
4. มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ดำเนินการ จัดรูปแบบกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือสังคม	0.16	✗	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควรนำไปรวมกับ “มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม”
5. มีส่วนร่วมกับหน่วยงานภายนอกในการทำ โครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม	0.83	✓	ข้อความคลุมเครือ ขาดความชัดเจน ควรแก้ไขเป็น “มีการดำเนินการ โครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม”
6. มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงาน เข้าร่วมการทำกิจกรรมเพื่อสังคม	0.16	✗	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควรนำไปรวมกับ “มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม”

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

องค์ประกอบและตัวชี้วัด	ค่า IOC	แปลผล	ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
7. มีส่วนร่วมในการบริจาค เพื่อการกุศล	0.33	×	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควรนำไปรวมกับ “มีการดำเนินการโครงการ/ กิจกรรมเพื่อสังคม”
8. มีการส่งเสริมและ สนับสนุนการจัดทำ โครงการ/กิจกรรมที่เป็น สาธารณะประโยชน์	0.16	×	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควรนำไปรวมกับ “มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อ สังคม”
9. มีการส่งเสริมและ สนับสนุนการทำ กิจกรรมเพื่อสังคมด้าน เด็กและเยาวชน	0.33	×	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควรนำไปรวมกับ “มีการดำเนินการโครงการ/ กิจกรรมเพื่อสังคม”
10) มีการส่งเสริมและ สนับสนุนการเข้าร่วม โครงการ/กิจกรรมการ บริจาคเพื่อการกุศล	0.33	×	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควรนำไปรวมกับ “มีการดำเนินการโครงการ/ กิจกรรมเพื่อสังคม”
11) มีการส่งเสริมและ สนับสนุนการเข้าร่วม โครงการ/กิจกรรมด้าน ทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรมและ ประเพณี	0.33	×	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควรนำไปรวมกับ “มีการดำเนินการโครงการ/ กิจกรรมเพื่อสังคม”

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

องค์ประกอบและตัวชี้วัด	ค่า IOC	แปลผล	ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
12) มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารด้านการทำ กิจกรรมเพื่อสังคม อย่างสม่ำเสมอและ ต่อเนื่อง	0.16	✗	เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ควรนำไปรวมกับ “มีการส่งเสริมการมีส่วน ร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงาน โครงการ/ กิจกรรมเพื่อสังคม”

หมายเหตุ. ✓ ได้ค่า IOC เกินกว่า 0.5 ผ่านเกณฑ์การยอมรับว่าเหมาะสมที่จะนำไปเป็นตัวชี้วัด ✗
ได้ค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ไม่ผ่านเกณฑ์ที่จะนำไปเป็นตัวชี้วัด

จากตารางที่ 4.9 พบว่าตัวชี้วัดที่จะนำไปเป็นองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ในด้านสังคม ที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นสอดคล้องกันมากที่สุด คือ ด้านสังคม มีการส่งเสริมและสนับสนุนด้านการจัดทำโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงาน ลูกค้า และชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อช่วยเหลือสังคม มีส่วนร่วมกับหน่วยงานภายนอกในการทำโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม ซึ่งผ่านการพิจารณาจากผู้ให้ข้อมูลตามประเด็นที่กำหนดไว้ คือ มีค่า IOC มากกว่า 0.5 แสดงว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดข้างต้น มีความเหมาะสมที่จะนำไปเป็นองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย และมีตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาเนื่องจากมีค่า IOC ไม่ถึง 0.5 ได้แก่ มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงาน ลูกค้า และชุมชนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ดำเนินการ จัดรูปแบบกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือสังคม มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมการทำกิจกรรมเพื่อสังคม มีส่วนร่วมในการบริจาคเพื่อการกุศล มีการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่เป็นสาธารณะประโยชน์ มีการส่งเสริมและสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคม ด้านเด็กและเยาวชน มีการส่งเสริมและสนับสนุนการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมการบริจาคเพื่อการกุศล มีการส่งเสริมและสนับสนุนการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม

และประเพณี และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านการทำกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ผู้วิจัยจำเป็นต้องพิจารณาตัดตัวชีวัดดังกล่าวออกจากแบบประเมิน สำหรับองค์ประกอบและตัวชีวัดตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้านสังคม ควรเพิ่มเป็น “ด้านสังคมและวัฒนธรรม” มี 3 ตัวชีวัด ได้แก่

1. มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม
2. มีการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม
3. มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม

4.2.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ตอนที่ 2 เพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ประกอบและตัวชีวัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายเพิ่มเติม

ในการสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับองค์ประกอบและตัวชีวัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยผู้วิจัยได้ข้อมติเห็นและข้อเสนอแนะดังกล่าวมาสรุปเป็นภาพรวมที่มีต่อร่างตัวชีวัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ดังมีรายละเอียดดังนี้

4.2.6.1 รายละเอียดและเนื้อหาของตัวชีวัดค่อนข้างกำกวม คลุมเครือ ไม่ชัดเจน ตัวชีวัดบางตัวยากต่อการเข้าใจ เพราะมีความเป็นนามธรรมมากกว่ารูปธรรม จึงจำเป็นต้องปรับให้มีความเป็นรูปธรรม เพื่อให้สามารถใช้วัดได้โดยง่าย และสามารถเก็บข้อมูลได้จริง

4.2.6.2 ตัวชีวัดบางตัวขาดความตรงประเด็น ไม่สัมพันธ์กับสิ่งที่ต้องการจะวัด และตัวชีวัดบางตัวไม่สอดคล้องกับเรื่องที่ต้องการจะวัดหรือสิ่งที่ต้องการจะศึกษา ควรปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับเนื้อหาของเรื่องที่ต้องการจะศึกษาให้มากขึ้น

4.2.6.3 ตัวชีวัดยังขาดมาตรวัดและหน่วยวัดที่มีความละเอียด ดังนั้นจำเป็นต้องบอกมาตรวัดของหรือหน่วยวัดของตัวชีวัดแต่ละตัวเพื่อให้สามารถทราบวิธีการวัดที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น และสามารถทราบได้ว่าวัดได้จริงหรือไม่

4.2.6.4 ตัวชีวัดมีเนื้อหาค่อนข้างซ้ำซ้อนกันแม้ว่าจะใช้ประโยคหรือวลีที่แตกต่างกัน แต่มีความหมายเป็นไปในทางเดียวกัน จึงมีความจำเป็นต้องตัดตัวชีวัดบางตัวทิ้งไป

4.2.6.5 ตัวชีวัดมีจำนวนมากเกินไป ซึ่งจำนวนของตัวชีวัดที่มีเหมาะสมนั้น ควรมีประมาณ 20-30 ตัวชีวัด ซึ่งไม่ควรเกินกว่า 40 ตัวชีวัด เนื่องจากขาดความเหมาะสมของระยะเวลา

4.2.6.6 ควรมีการระบุประเด็นรวมหรือองค์ประกอบที่แน่ชัด เช่น ตัวชี้วัดทั้งหมดมีจำนวนกี่มิติ และมีจำนวนกี่องค์ประกอบ กี่ด้าน

4.2.6.7 ตัวชี้วัดบางตัวเก็บไม่สามารถนำไปใช้ได้ และการเก็บข้อมูลค่อนข้างลำบาก ดังนั้นควรปรับให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ง่ายขึ้น จึงควรปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดให้สามารถตรวจนับ วัด หรือสังเกตได้

4.2.6.8 ตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสมสำหรับองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ควรเป็นตัวชี้วัดที่สามารถวัดได้จริง และอยู่ในขอบเขตที่ผู้ประกอบการสามารถกระทำได้จริง

4.2.6.9 การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ควรเริ่มจากภายในองค์กรไปสู่ภายนอกองค์กร ดังนั้นจึงควรเพิ่มเติมในส่วนขององค์ประกอบด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม พร้อมทั้งควรเพิ่มรายละเอียดตัวชี้วัดในด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และนำด้านการเงินและงบประมาณไปเป็นเพียงส่วนหนึ่งของมิติด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม

4.2.6.10 จากแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมที่ต้องเริ่มจากภายในองค์กรไปสู่ภายนอกองค์กรเพื่อให้เกิดการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่แท้จริงนั้น จึงควรปรับเปลี่ยนการเรียงลำดับความสำคัญขององค์ประกอบด้านต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคม และควรปรับเปลี่ยนองค์ประกอบบางด้านเพื่อให้เกิดความครอบคลุม มีความชัดเจน มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.10 องค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร
อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

องค์ประกอบเดิม	ควรปรับเป็น
ด้านการเงินและงบประมาณ	ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
ด้านลูกค้า	ด้านพนักงาน
ด้านพนักงาน	ด้านลูกค้า
ด้านชุมชน	ด้านชุมชน
ด้านสิ่งแวดล้อม	ด้านสิ่งแวดล้อม
ด้านสังคม	ด้านสังคมและวัฒนธรรม

4.2.6.11 ด้านลูกค้าควรเพิ่มเติมตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของลูกค้า โดยนำเนื้อหาและรายละเอียดตัวชี้วัดย่อยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าไปเป็นส่วนประกอบหนึ่งในผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

4.2.1.12 ควรแยกตัวชี้วัดแต่ละตัวในด้านต่าง ๆ ว่า ตัวชี้วัดเป็น ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ หรือ ผลผลิต จากนั้นจึงนำตัวชี้วัดแต่ละตัวในด้านต่าง ๆ แต่ละตัวมาจัดเรียงลำดับเพื่อให้เห็นเป็นขั้นตอนที่ชัดเจนและเพื่อให้เกิดความเข้าใจโดยง่าย และควรระบุไว้ว่า ตัวชี้ใดเป็น ปัจจัยนำเข้า ตัวชี้ใดเป็น กระบวนการ และตัวชี้ใดเป็น ผลผลิต เพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

4.2.1.13 ควรระบุหน่วยการวัดในแต่ละตัวชี้วัดให้ชัดเจน เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงของสิ่งที่ต้องการจะวัด และเพื่อให้ทราบว่าสิ่งที่ต้องการจะวัดสามารถวัดได้จริง และสามารถเก็บข้อมูลได้หรือไม่

4.2.1.14 ด้านพนักงานควรเพิ่มเติมตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของพนักงาน โดยนำเนื้อหาและรายละเอียดตัวชี้วัดย่อยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของพนักงานไปเป็นส่วนประกอบหนึ่งในผลการประเมินความพึงพอใจของพนักงาน

4.2.1.15 ด้านชุมชนเพื่อให้องค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรสามารถดำเนินธุรกิจอยู่ในชุมชนโดยไม่สร้างความเดือดร้อนให้แก่ชุมชน อีกทั้งยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรและชุมชนที่องค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรนั้น ๆ ตั้งอยู่ จึงควรเพิ่มตัวชี้วัดด้าน มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน ทั้งนี้ควรเพิ่มตัวชี้วัดในด้านมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน รวมถึงมีการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน และมีโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชน เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรสามารถแสดงความรับผิดชอบต่อชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

4.2.1.16 ด้านสิ่งแวดล้อม เนื้อหาและรายละเอียดของตัวชี้วัดมีความซ้ำซ้อนกันอยู่มาก ดังนั้นจึงควรตัดตัวชี้วัดบางตัวทิ้งไปเพื่อให้เนื้อหาเกิดความกระชับ สร้างความเข้าใจให้กับผู้อ่านได้มากยิ่งขึ้น

4.2.1.17 ด้านสังคม ควรเป็นแค่เป็นองค์ประกอบด้านสังคมและวัฒนธรรม เพื่อให้ครอบคลุมขอบเขตและเนื้อหาทั้งทางด้านสังคมและวัฒนธรรม

4.2.7 สรุปองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามกระบวนการดำเนินงาน

จากการรวบรวมองค์ประกอบและตัวชี้วัดที่มาจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้มาซึ่งร่างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้นำร่างตัวชี้วัดดังกล่าวไปสอบถาม

ความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับตัวชี้วัดที่สามารถนำไปเป็นตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูล ข้อคิดเห็น คำแนะนำ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์ดังกล่าวมาเรียบเรียงและจัดเรียงตัวชี้วัดในองค์ประกอบแต่ละด้านตามประเภทตัวชี้วัดจำแนกกระบวนการดำเนินงาน ซึ่งพระมหาสุทิตย์ อาภากร (อบอูน) (2553 หน้า 136-137) ได้กล่าวถึงประเภทตัวชี้วัดจำแนกตามกระบวนการดำเนินงาน ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

4.2.7.1 ตัวชี้วัดปัจจัยนำเข้า (Input Indicator) หรือ ตัวชี้วัดปัจจัยสร้างกิจกรรมที่แสดงถึงวิธีการดำเนินงานหรือทรัพยากรที่ใช้ ได้แก่ ทรัพยากรการบริหารต่าง ๆ เช่น ข้อมูลข่าวสารงบประมาณ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ รวมถึงกลุ่มเป้าหมาย นโยบาย มาตรการ หรือแผนงาน ต่าง ๆ เป็นต้น

4.2.7.2 ตัวชี้วัดกระบวนการ (Process Indicator) เป็นการวัดกิจกรรมในการดำเนินการ ตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ปัญหา สาเหตุและแนวทางแก้ไข จัดลำดับความสำคัญ และวางแผนการดำเนินการ รวมถึงสร้างกลไกเพื่อดำเนินงานพัฒนา

4.2.7.3 ตัวชี้วัดผลงานหรือผลผลิต (Output Indicators) เป็นการวัดผลที่เกิดขึ้นหลังจากการดำเนินกิจกรรมของโครงการสิ้นสุด เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพเพื่อวัดความสัมพันธภาพของทรัพยากรที่ใช้กับผลงานหรือผลผลิตที่ได้รับ

จากการจำแนกประเภทตัวชี้วัดจำแนกตามกระบวนการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถเห็นภาพได้ชัดเจน สามารถเข้าใจประเภทตัวชี้วัดได้มากยิ่งขึ้น และเพื่อให้ทราบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรเน้นการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมประเภทใด เพื่อสะท้อนการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ผลปรากฏว่าได้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย 6 ด้าน 25 ตัวชี้วัด ดังตารางที่ 4.9

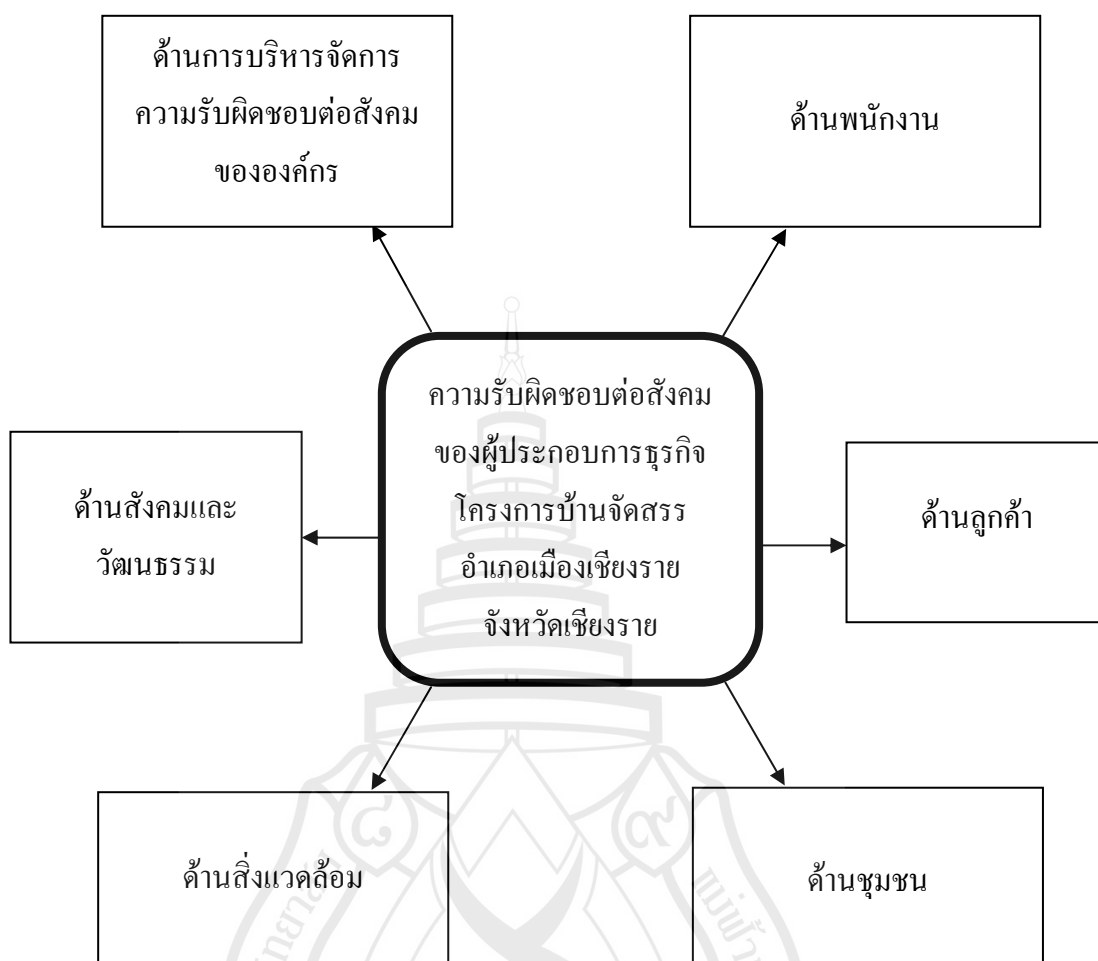
ตารางที่ 4.11 ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ชนิดของตัวชี้วัด
ด้านการบริหาร	1) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	ปัจจัยนำเข้า
จัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	2) มีการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	กระบวนการ
ต่อสังคมขององค์กร	3) มีการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม	ผลผลิต
ด้านพนักงาน	4) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	ปัจจัยนำเข้า
	5) มีการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน	กระบวนการ
	6) มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้	กระบวนการ
	7) มีโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ	ผลผลิต
	8) ความพึงพอใจของพนักงาน	ผลผลิต
ด้านลูกค้า	9) มีการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน	ปัจจัยนำเข้า
	10) มีการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ	ปัจจัยนำเข้า
	11) มีการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	กระบวนการ
	12) มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า	กระบวนการ
	13) เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา	ผลผลิต
	14) ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย	ผลผลิต
ด้านชุมชน	15) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน	ปัจจัยนำเข้า
	16) มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน	กระบวนการ
	17) มีการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน	กระบวนการ
	18) มีโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชน	ผลผลิต

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ชนิดของตัวชี้วัด
ด้าน สิ่งแวดล้อม	19) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/ แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	ปัจจัยนำเข้า
	20) มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	กระบวนการ
	21) มีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอกในการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	กระบวนการ
	22) มีโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	ผลผลิต
ด้านสังคม และ วัฒนธรรม	23) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/ แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม	ปัจจัยนำเข้า
	24) มีการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม	กระบวนการ
	25) มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม	ผลผลิต

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยตัวชี้วัดปัจจัยนำเข้า มี 7 ตัวชี้วัด ส่วนตัวชี้วัดกระบวนการ มี 10 ตัวชี้วัด และตัวชี้วัดผลผลิต มี 8 ตัวชี้วัด สำหรับองค์ประกอบแต่ละด้านจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านพนักงาน ด้านลูกค้า ด้านชุมชน ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านสังคมและวัฒนธรรม ดังปรากฏในภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 องค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย จากสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

จากภาพที่ 4.4 แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านพนักงาน ด้านลูกค้า ด้านชุมชน ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านสังคมและวัฒนธรรม

4.3 การถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบและตัวชี้วัด

ภายหลังจากที่ผู้วิจัยได้สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยได้นำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังกล่าวไปปรับปรุงและแก้ไข ซึ่งเป็นข้อค้นพบเกี่ยวกับตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสมตามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผลจากการคัดเลือกองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ โครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่าได้องค์ประกอบ 6 ด้าน และ 25 ตัวชี้วัด จากนั้นผู้วิจัยได้นำตัวชี้วัดดังกล่าวมาจัดเรียงใหม่ตามชนิดของตัวชี้วัดคือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ตามประเภทตัวชี้วัดจำแนกตามกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนต่อไปของการวิจัย คือ การถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบและตัวชี้วัด

การถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบและตัวชี้วัดคือการดูน้ำหนักความสำคัญของแต่ละองค์ประกอบและแต่ละตัวชี้วัด เนื่องจากองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจ โครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย มี 6 องค์ประกอบ และ 25 ตัวชี้วัด โดยที่องค์ประกอบแต่ละตัวมีความสำคัญไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องหาค่าถ่วงน้ำหนักของแต่ละองค์ประกอบ และในแต่ละองค์ประกอบมีตัวชี้วัดไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่าตัวชี้วัดแต่ละตัวมีความสำคัญไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องหาค่าถ่วงน้ำหนักของแต่ละตัวชี้วัด เพื่อที่จะดูน้ำหนักสำคัญของแต่ละองค์ประกอบและตัวชี้วัด ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ดังนี้

4.3.1 การเข้าสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

การเข้าสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ครั้งที่ 2 เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคะแนนความสำคัญขององค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจ โครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

4.3.1.1 ผู้วิจัยเข้าพบผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละท่านตามเวลาที่ได้นัดหมายไว้ เพื่อนำเสนอองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจ โครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พร้อมทั้งสอบถามความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยผู้วิจัยได้จัดทำแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งมี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคะแนนความสำคัญขององค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจ โครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยให้คะแนนจากมากที่สุด คือ 6 ไปหาคะแนนน้อยที่สุด คือ 1

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคะแนนความสำคัญตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยให้คะแนนจากมากที่สุด ไปหาคะแนนน้อยที่สุด คือ 1

4.3.1.2 ในตอนที่ 1 ผู้วิจัยได้สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคะแนนความสำคัญองค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยให้คะแนนจากมากที่สุด คือ 6 ไปหาคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 เพื่อนำไปหาค่าถ่วงน้ำหนักแต่ละองค์ประกอบ

4.3.1.3 ในตอนที่ 2 ผู้วิจัยสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคะแนนความสำคัญตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยให้คะแนนจากมากที่สุด ไปหาคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 เพื่อนำไปหาค่าถ่วงน้ำหนักแต่ละตัวชี้วัด

4.3.1.4 เมื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคะแนนความสำคัญขององค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณและกล่าวลาผู้ให้ข้อมูล

4.3.2 วิธีการถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบและตัวชี้วัด

หลังจากที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้คะแนนความสำคัญขององค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยนำข้อมูลดังกล่าวไปหาค่าถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบและตัวชี้วัด โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.3.2.1 การถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบ

ผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ซึ่งองค์ประกอบทั้งหมดมี 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านพนักงาน ด้านลูกค้า ด้านชุมชน ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านสังคมและวัฒนธรรม ที่ผ่านการให้คะแนนความสำคัญจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งสามารถเห็นได้ว่าองค์ประกอบแต่ละด้านมีความสำคัญไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องหาค่าถ่วงน้ำหนักของแต่ละองค์ประกอบเพื่อที่จะดูความสำคัญของแต่ละองค์ประกอบ

แนวคิดพื้นฐานในการหาค่าถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบ คือ การนำองค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ทั้งหมด 6 ด้าน มารวมกันให้เป็น 100 เปอร์เซนต์ ซึ่งทำให้พบว่าความสำคัญของแต่ละองค์ประกอบไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องหาค่าถ่วงน้ำหนักของแต่ละองค์ประกอบเพื่อที่จะหาว่าใน 100

เปอร์เซ็นต์ แต่ละองค์ประกอบมีความสำคัญที่เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญมี 6 คน จึงใช้วิธีการหาค่าถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบ 6 ด้าน สามารถทำได้ดังนี้

สูตรการคิดค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบ

$$\text{สูตรการคิดค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบ} = If1 + If2 + If3 + If4 + If5 + If6$$

โดยที่:

I หมายถึง คะแนนของแต่ละองค์ประกอบจากการเรียงลำดับความสำคัญ

$f1, f2, f3, \dots, f6$ หมายถึง จำนวนคนที่ตอบองค์ประกอบที่ 1, 2, 3, ..., 6

4.3.2.2 ผลการถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบ

ภายหลังจากที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคะแนนความสำคัญขององค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าวไปหาค่าถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบตามสูตรการคิดค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก ผลปรากฏดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.12 ผลการถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจ
โครงการบ้านจัดสรร ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

องค์ประกอบ	คะแนนความสำคัญ x (จำนวนผู้ตอบ)						รวม	ร้อยละ
	6	5	4	3	2	1		
ด้านการบริหารจัดการ			(3)	(2)				
ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	-	-	12	6	-	-	18	16.50
ด้านพนักงาน	-	(4)	(1)	(1)				
		20	4	3	-	-	27	24.80
ด้านลูกค้า	-	-	(4)	(1)	(1)			
			16	3	2	-	21	19.30
ด้านชุมชน	-	(2)		(4)	-	-		
		10		12	-	-	22	20.20
ด้านสิ่งแวดล้อม	(1)	-	-	-	(4)	(1)		
	6				8	1	15	13.70
ด้านสังคมและวัฒนธรรม	-	-	-	-	-	(6)		
						6	6	5.50
รวม							109	100.00

จากตารางที่ 4.12 จะเห็นได้ว่าน้ำหนักถ่วงของแต่ละองค์ประกอบมีความแตกต่างกัน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้คะแนนความสำคัญกับองค์ประกอบ ด้านพนักงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.80 รองลงมาได้แก่ ด้านชุมชน คิดเป็นร้อยละ 20.20 ด้านลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 19.30 ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร คิดเป็นร้อยละ 16.50 ด้านสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 13.70 และให้น้ำหนักด้านสังคมและวัฒนธรรม เป็นอันดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 5.50

4.3.2.3 การถ่วงน้ำหนักตัวชี้วัด

หลังจากได้ค่าถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบดังกล่าวมาหาค่าถ่วงน้ำหนักตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบ โดยที่แต่ละองค์ประกอบมีตัวชี้วัดไม่

เท่ากัน แสดงให้เห็นว่าตัวชี้วัดแต่ละตัวมีความสำคัญไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องหาค่าถ่วงน้ำหนักของแต่ละตัวชี้วัดเพื่อที่จะดูความสำคัญของแต่ละตัวชี้วัด

ในการหาค่าถ่วงน้ำหนักตัวชี้วัด คือ การคิดภายในองค์ประกอบก่อน โดยการนำคะแนนทั้งหมดรวมกัน แล้วใช้การเทียบบัญญัติไตรยางศ์ในผลรวมแต่ละอันรวมกันจะได้ 100 เปอร์เซนต์ ซึ่งทำให้พบว่าความสำคัญของแต่ละตัวชี้วัดไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องหาค่าถ่วงน้ำหนักของแต่ละตัวชี้วัดเพื่อที่จะหาว่าใน 100 เปอร์เซนต์ แต่ละตัวชี้วัดมีความสำคัญกี่เปอร์เซนต์โดยใช้สูตรการคิดค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักตัวชี้วัดจะแตกต่างกันในแต่ละด้าน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนตัวชี้วัดในแต่ละด้านซึ่งมีจำนวนไม่เท่ากัน ซึ่งสามารถทำได้ดังนี้

สูตรการคิดค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักตัวชี้วัด

$$\text{สูตรการคิดค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักตัวชี้วัด} = If1 + If2 + If3 + If4 + If5$$

โดยที่:

- I หมายถึง คะแนนของแต่ละตัวชี้วัดจากการเรียงลำดับความสำคัญ
 $f1, f2, f3, \dots, fi$ หมายถึง จำนวนคนที่ตอบตัวชี้วัดที่ 1, 2, 3, ..., i

4.3.2.4 ผลการถ่วงน้ำหนักตัวชี้วัด

ภายหลังจากที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคะแนนความสำคัญขององค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าวไปหาค่าถ่วงน้ำหนักตัวชี้วัดตามสูตรการคิดค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก ผลปรากฏดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ผลการถ่วงน้ำหนักตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

ตัวชี้วัด	คะแนนความสำคัญ x (จำนวนผู้ตอบ)			รวม	ร้อยละ
	3	2	1		
มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงาน	(1)	-	(5)	8	4.90
ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	3		5		
มีการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	(1)	(4)	(1)	12	7.30
	3	8	1		
มีการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม	-	(1)	(5)	7	4.30
		2	5		
รวม					16.50

จากตารางที่ 4.13 จะเห็นว่าน้ำหนักถ่วงของแต่ละตัวชี้วัดมีความแตกต่างกัน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้คะแนนความสำคัญกับตัวชี้วัด มีการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.30 รองลงมาได้แก่ มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร คิดเป็นร้อยละ 4.90 และให้น้ำหนักมีการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม เป็นอันดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 4.30

ตารางที่ 4.14 ผลการถ่วงน้ำหนักตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการ
บ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านพนักงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนความสำคัญ x (จำนวนผู้ตอบ)					รวม	ร้อยละ
	5	4	3	2	1		
มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วม ในการพัฒนาศักยภาพของ พนักงาน	(1) 5	-	-	-	(5) 5	10	2.70
มีการดำเนินการป้องกัน อุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน	(1) 5	(2) 8	-	-	(3) 3	16	4.30
มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุก ระดับตามหลักเกณฑ์ที่ กำหนดไว้	(1) 5	-	(5) 15	-	-	20	5.40
มีโครงการ/กิจกรรมด้าน สวัสดิการ	-	(4) 16	(1) 3	(1) 2	-	21	5.70
ความพึงพอใจของพนักงาน	(4) 20	(1) 4	-	-	(1) 1	25	6.70
รวม						24.80	

จากตารางที่ 4.14 จะเห็นได้ว่าน้ำหนักถ่วงของแต่ละตัวชี้วัดมีความแตกต่างกัน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้คะแนนความสำคัญกับตัวชี้วัด ความพึงพอใจของพนักงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.70 รองลงมาได้แก่ มีโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ คิดเป็นร้อยละ 5.70 มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คิดเป็นร้อยละ 5.40 มีการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 4.30 และให้น้ำหนัก มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน เป็นอันดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 2.70

ตารางที่ 4.15 ผลการถ่วงน้ำหนักตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการ
บ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านลูกค้า

ตัวชี้วัด	คะแนนความสำคัญ x (จำนวนผู้ตอบ)						รวม	ร้อยละ
	6	5	4	3	2	1		
มีการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน	-	-	(1)	(1)	-	(4)	7	1.13
มีการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ	(1)	-	-	-	(4)	(1)	14	2.25
มีการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	-	-	(1)	(4)	-	(1)	16	2.57
มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	-	(1)	(4)	-	(1)	-	23	3.70
และมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า	-	5	16	-	2	-	29	4.66
เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา	(1)	(4)	-	(1)	-	-	31	4.99
ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย	(4)	(1)	-	-	(1)	-	31	4.99
การบริการหลังการขาย	24	5	-	-	2	-	31	4.99
รวม							19.30	

จากตารางที่ 4.15 จะเห็นได้ว่าน้ำหนักถ่วงของแต่ละตัวชี้วัดมีความแตกต่างกัน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้คะแนนความสำคัญกับตัวชี้วัด ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.99 รองลงมาได้แก่ เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 4.66 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 3.70 มีการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 2.57 มีการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ คิดเป็นร้อยละ 2.25 และให้น้ำหนัก มีการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน เป็นอันดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 1.13

ตารางที่ 4.16 ผลการถ่วงน้ำหนักตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านชุมชน

ตัวชี้วัด	คะแนนความสำคัญ x (จำนวนผู้ตอบ)				รวม	ร้อยละ
	4	3	2	1		
มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน	-	-	(1) 2	(5) 5	7	2.40
มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน	-	-	(6) 12	-	12	4.10
มีการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน	(1) 4	(5) 15	-	-	19	6.51
มีโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชน	(5) 20	-	-	(1) 1	21	7.19
รวม						20.20

จากตารางที่ 4.16 จะเห็นได้ว่าน้ำหนักถ่วงของแต่ละตัวชี้วัดมีความแตกต่างกัน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้คะแนนความสำคัญกับตัวชี้วัด มีโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.19 รองลงมาได้แก่ มีการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน คิดเป็นร้อยละ 6.51 มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน คิดเป็นร้อยละ 4.10 และให้น้ำหนัก มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน เป็นอันดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 2.40

ตารางที่ 4.17 ผลการถ่วงน้ำหนักตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการ
บ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัด	คะแนนความสำคัญ x (จำนวนผู้ตอบ)				รวม	ร้อยละ
	4	3	2	1		
มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมใน การจัดทำนโยบาย/แผนการ ดำเนินงานการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	-	-	(5) 10	(1) 1	11	2.30
มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตร กับสิ่งแวดล้อม	(6) 24	-	-	-	24	4.80
มีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอกใน การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	(1) 4	(5) 15	-	-	19	3.90
มีโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	(1) 4	-	(4) 8	(1) 1	13	2.70
รวม						13.70

จากตารางที่ 4.17 จะเห็นได้ว่าน้ำหนักถ่วงของแต่ละตัวชี้วัดมีความแตกต่างกัน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้คะแนนความสำคัญกับตัวชี้วัด มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.80 รองลงมาได้แก่ มีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 3.90 มีโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 2.70 และให้น้ำหนัก มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นอันดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 2.30

ตารางที่ 4.18 ผลการถ่วงน้ำหนักตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายด้านสังคมและวัฒนธรรม

ตัวชี้วัด	คะแนนความสำคัญ x (จำนวนผู้ตอบ)			รวม	ร้อยละ
	3	2	1		
มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม	-	-	(6)	6	0.92
มีการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม	(2)	(4)	-	14	2.14
มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม	(4)	(2)	-	16	2.44
	12	4			
รวม					5.50

จากตารางที่ 4.18 จะเห็นได้ว่าน้ำหนักถ่วงของแต่ละตัวชี้วัดมีความแตกต่างกัน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้คะแนนความสำคัญกับตัวชี้วัด มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.44 รองลงมาได้แก่ มีการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม คิดเป็นร้อยละ 2.14 และให้น้ำหนักมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคมเป็นอันดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 0.92

ผู้วิจัยได้นำผลการถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย มาสรุปค่าถ่วงน้ำหนัก ผลปรากฏดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 สรุปค่าถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ
ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ค่าน้ำหนัก
ด้านการบริหาร จัดการความ รับผิดชอบต่อ สังคมขององค์กร	1) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/ แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	4.90
	2) มีการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	7.30
	3) มีการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม	4.30
รวม		16.50
ด้านพนักงาน	1) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	2.70
	2) มีการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน	4.30
	3) มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้	5.40
	4) มีโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ	5.70
	5) ความพึงพอใจของพนักงาน	6.70
รวม		24.80
ด้านลูกค้า	1) มีการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน	1.13
	2) มีการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ	2.25
	3) มีการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	2.57
	4) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า	3.70
	5) เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา	4.66
	6) ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย	4.99
รวม		19.30

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ค่าน้ำหนัก
ด้านชุมชน	1) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน	2.40
	2) มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน	4.10
	3) มีการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน	6.51
	4) มีโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชน	7.19
	รวม	20.20
ด้านสิ่งแวดล้อม	1) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	2.30
	2) มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	4.80
	3) มีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.90
	4) มีโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	2.70
	รวม	13.70
ด้านสังคมและวัฒนธรรม	1) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงาน โครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม	0.92
	2) มีการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม	2.14
	3) มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม	2.44
	รวม	5.50

จากตารางที่ 4.19 ค่าถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบและตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้นนี้ จะถูกนำไปเป็นส่วนประกอบในการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อคิดค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักซึ่งเป็นการคิดค่าเฉลี่ยที่องค์ประกอบและตัวชี้วัดมีความสำคัญไม่เท่ากัน

4.4 การสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจ โครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

การสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อใช้วัดผลประเมินผลการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยการสร้างเกณฑ์การประเมินและการกำหนดเกณฑ์วัด และวิธีวัดสำหรับการประเมินเพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับลักษณะแต่ละประเภทของตัวชี้วัด เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการประเมิน และเพื่อให้ทราบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายต้องดำเนินการอย่างไรเพื่อแสดงให้เห็นว่ามีความรับผิดชอบต่อสังคม และเพื่อกระตุ้นให้การดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นไปตามตัวชี้วัดแต่ละตัว ซึ่งรายละเอียดการสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย ขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ดังนี้

4.4.1 วิธีการสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจ โครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

หลังจากที่ได้องค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พร้อมค่าถ่วงน้ำหนักขององค์ประกอบและตัวชี้วัด ขั้นตอนต่อไป คือ การสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัด โดยผู้วิจัยได้พิจารณาการสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดแต่ละตัวชี้วัดจากชนิดของตัวชี้วัด คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต โดยอาศัยหลักการที่สอดคล้องกับการสร้างการมีส่วนร่วม กระบวนการมีส่วนร่วม กระบวนการทำงาน (PDCA) ระดับความพึงพอใจ คือ ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย และความพึงพอใจของพนักงาน และจำนวนผลผลิตที่เกิดขึ้นจริง

ในส่วนของตัวชี้วัดปัจจัยนำเข้า (input indicator) ผู้วิจัยพิจารณาตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับปัจจัยนำเข้า คือ ตัวชี้วัดที่แสดงถึงวิธีการดำเนินงานหรือทรัพยากรที่ใช้ ได้แก่ ทรัพยากรการบริหารต่าง ๆ เช่น ข้อมูลข่าวสาร งบประมาณ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ รวมถึงกลุ่มเป้าหมาย นโยบาย มาตรการ หรือแผนงานต่าง ๆ โดยนำหลักการการสร้างการมีส่วนร่วมไปเป็นเกณฑ์ในการสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ส่วนตัวชี้วัดกระบวนการ (process indicator) ผู้วิจัยพิจารณาตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับกระบวนการ คือ การดำเนินการตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ปัญหา สาเหตุและแนวทางแก้ไข จัดลำดับความสำคัญ และวางแผนการดำเนินการ รวมถึงสร้างกลไกเพื่อดำเนินงานพัฒนา โดยนำหลักการกระบวนการมีส่วนร่วม กระบวนการทำงาน (PDCA) ไปเป็นเกณฑ์ในการสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ตัวชี้วัดผลผลิต (output indicators) เป็นการวัดผลที่เกิดขึ้นหลังจากการดำเนินกิจกรรมของโครงการสิ้นสุดเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพเพื่อวัดความสัมพันธภาพของทรัพยากรที่ใช้กับผลงานหรือผลผลิตที่ได้รับ โดยนำหลักการระดับความพึงพอใจ คือ ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย และความพึงพอใจของพนักงาน และจำนวนผลผลิตที่เกิดขึ้นจริงไปเป็นเกณฑ์ในการสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ผู้วิจัยพิจารณาลักษณะของแต่ละรายตัวชี้วัดโดยแยกเป็นชนิดของตัวชี้วัด คือ ปัจจุบันนำเข้ากระบวนการ และผลผลิต ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับหลักการสร้างการมีส่วนร่วม กระบวนการมีส่วนร่วม กระบวนการทำงาน (PDCA) ระดับความพึงพอใจ คือ ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย และความพึงพอใจของพนักงาน และจำนวนผลผลิตที่เกิดขึ้นจริง ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.4.1.1 หลักการสร้างการมีส่วนร่วม

ในการสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ลักษณะตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับชนิดของตัวชี้วัดประเภทปัจจุบันนำเข้า ผู้วิจัยได้อาศัยหลักการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง คือ การเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ มีโอกาสได้แสดงความรู้สึก ความต้องการ รวมทั้งมีการประสานงานในการวางแผนและดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยลักษณะการมีส่วนร่วมมีตั้งแต่การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การแสดงความคิดเห็นสนับสนุนหรือคัดค้าน การปรึกษาหารือ การประชุมรับฟังความคิดเห็น จนถึงการร่วมในการตัดสินใจ ผู้วิจัยได้นำหลักการสร้างการมีส่วนร่วมดังกล่าวมาสร้างเกณฑ์ในการประเมิน โดยมี 5 ระดับ คือ

1. การให้ข้อมูลข่าวสาร โดยใช้ช่องทางต่าง ๆ เช่น เอกสารสิ่งพิมพ์ การเผยแพร่ข้อมูลผ่านทางสื่อต่าง ๆ การจัดนิทรรศการ การติดประกาศและการให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

2. การรับฟังความคิดเห็น เช่น การรับฟังความคิดเห็น การสำรวจความคิดเห็น การจัดเวทีสาธารณะ การแสดงความคิดเห็นผ่านทางเว็บไซต์ เป็นต้น

3. การเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการวางแผน มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน หรือร่วมเสนอแนะแนวทางต่าง ๆ เป็นต้น

4. การให้กลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนการตัดสินใจ และมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เช่น มีการจัดตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานเพื่อดำเนินกิจกรรม

5. การให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นผู้ตัดสินใจ เช่น การลงประชามติในประเด็นต่าง ๆ เปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการเลือกกิจกรรม โครงการต่าง ๆ เป็นต้น

โดยตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับหลักการสร้างการมีส่วนร่วม คือ ตัวชี้วัดที่ 1 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ตัวชี้วัดที่ 4 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ตัวชี้วัดที่ 15 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน ตัวชี้วัดที่ 19 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และตัวชี้วัดที่ 23 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม

4.4.1.2 กระบวนการมีส่วนร่วม

ในการสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ลักษณะตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับชนิดของตัวชี้วัดประเภทกระบวนการ ผู้วิจัยได้อาศัยกระบวนการมีส่วนร่วมจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องร่วมกันค้นหาปัญหา สาเหตุของปัญหา การลำดับความสำคัญของปัญหา หรือความต้องการ มีส่วนร่วมในการวางแผน เพื่อกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ วิธีการ แนวทางการดำเนินงาน และทรัพยากรที่จะต้องใช้ มีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนา โดยการสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ แรงงาน เงินทุน หรือเข้าร่วมบริหารงาน การใช้ทรัพยากร การประสานงาน และการดำเนินการขอความช่วยเหลือจากภายนอก การมีส่วนร่วมในการติดตาม และประเมินผล ผู้วิจัยได้นำกระบวนการมีส่วนร่วมดังกล่าวมาสร้างเกณฑ์ในการประเมิน โดยมี 5 ขั้นตอน คือ

1. การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา ริเริ่มตัดสินใจ กำหนดความต้องการ และมีส่วนร่วมในการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการ

2. การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินกิจกรรม มีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนา มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ กำหนดวิธีการและแนวทางการดำเนินงาน รวมถึงกำหนดทรัพยากรและแหล่งทรัพยากรที่จะใช้

3. การมีส่วนร่วมในการลงทุนและการปฏิบัติงาน หรือการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานพัฒนา โดยการสนับสนุนทรัพยากร วัสดุอุปกรณ์และแรงงาน หรือการเข้าร่วมบริหารงาน ประสานงาน เป็นต้น

4. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ

5. การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล

โดยตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับกระบวนการมีส่วนร่วม คือ ตัวชี้วัดที่ 16 มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน และตัวชี้วัดที่ 21 มีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4.4.1.3 กระบวนการทำงาน (PDCA)

ในการสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจ โครงการบ้านจัดสรร ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ลักษณะตัวชี้วัดที่เหมาะสมชนิดของตัวชี้วัดประเภทกระบวนการ ผู้วิจัยได้อาศัยกระบวนการทำงาน (PDCA) จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกระบวนการทำงาน (PDCA) คือ Plan วางแผน Do ปฏิบัติตามแผน Check ตรวจสอบ ประเมินผลและนำผลประเมินมาวิเคราะห์ และ Action ปรับปรุงแก้ไขดำเนินการให้เหมาะสมตามผลการประเมิน และผู้วิจัยได้เพิ่มในส่วนของการประกาศเผยแพร่ให้ผู้อื่นได้รับทราบเพื่อแสดงให้เห็นว่าองค์กรธุรกิจได้ดำเนินการตามกระบวนการทำงานดังกล่าว โดยมี 5 ขั้นตอน คือ

1. การวางแผนการดำเนินงาน รวมถึงการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง การพัฒนาสิ่งใหม่ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน
2. การดำเนินการตามแผน เช่น คณะกรรมการ มีวิธีการดำเนินการ มีผลการดำเนินการตามแผน
3. การประเมินแผนการดำเนินการ การประเมินขั้นตอนการดำเนินงาน และการประเมินผลของการดำเนินงานตามแผน
4. การนำผลการประเมินมาพัฒนาปรับปรุง
5. การประกาศเผยแพร่ให้ผู้อื่นได้รับทราบ

โดยตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับกระบวนการทำงาน (PDCA) คือ ตัวชี้วัดที่ 2 มีการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ตัวชี้วัดที่ 3 มีการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม ตัวชี้วัดที่ 5 มีการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัดที่ 6 มีการปฏิบัติแก่งานทุกระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ตัวชี้วัดที่ 9 มีการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน ตัวชี้วัดที่ 10 มีการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ ตัวชี้วัดที่ 11 มีการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตัวชี้วัดที่ 12 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ตัวชี้วัดที่ 17 มีการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน ตัวชี้วัดที่ 20 มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และตัวชี้วัดที่ 24 มีการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม

4.4.1.4 ระดับความพึงพอใจ

1. ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย

ในการสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ลักษณะตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับชนิดของตัวชี้วัดประเภทผลผลิต ผู้วิจัยได้อาศัยความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขายจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานภายในองค์กร ด้านการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติแก่งานทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน และด้านสวัสดิการ โดยตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับระดับความพึงพอใจ คือ ตัวชี้วัดที่ 8 ความพึงพอใจของพนักงาน

2. ความพึงพอใจของพนักงาน

ในการสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ลักษณะตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับชนิดของตัวชี้วัดประเภทผลผลิต ผู้วิจัยได้อาศัยความพึงพอใจของพนักงาน จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการหลังการขาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านการซ่อมแซม โดยตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับความพึงพอใจของพนักงาน คือตัวชี้วัดที่ 14 ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย

4.4.1.5 จำนวนผลผลิตที่เกิดขึ้นจริง

ในการสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ลักษณะตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับชนิดของตัวชี้วัดประเภทผลผลิต ผู้วิจัยได้ตัดสินใจจากจำนวนผลผลิตที่เกิดขึ้นจริง คือ จำนวนโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ได้ดำเนินการจริงตามตัวชี้วัดนั้น ๆ

โดยตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับจำนวนผลผลิตที่เกิดขึ้นจริง คือ ตัวชี้วัดที่ 7 มีโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ ตัวชี้วัดที่ 13 เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา ตัวชี้วัดที่ 18 มีโครงการ/กิจกรรมด้าน

การพัฒนาชุมชน ตัวชี้วัดที่ 22 มีโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และตัวชี้วัดที่ 25 มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม

จากนั้นผู้วิจัยได้จัดหมวดหมู่เกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ตามประเภทตัวชี้วัด จำแนกตามกระบวนการดำเนินงาน โดยตัวชี้วัดประเภทปัจจัยนำเข้า อาศัยหลักการสร้างการมีส่วนร่วม ส่วนตัวชี้วัดประเภทกระบวนการ อาศัยกระบวนการมีส่วนร่วม และกระบวนการทำงาน (PDCA) และตัวชี้วัดประเภทผลผลิต อาศัยระดับความพึงพอใจ คือ ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย และความพึงพอใจของพนักงาน รวมถึงจำนวนผลผลิตที่เกิดขึ้นจริง ดังมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 การสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ตัวชี้วัด	หลักการ
ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	
1) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	หลักการสร้างการมีส่วนร่วม
2) มีการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	กระบวนการทำงาน (PDCA)
3) มีการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม	กระบวนการทำงาน (PDCA)
ด้านพนักงาน	
4) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	หลักการสร้างการมีส่วนร่วม
5) มีการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน	กระบวนการทำงาน (PDCA)
6) มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้	กระบวนการทำงาน (PDCA)
7) มีโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ	จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่เกิดขึ้นจริง
8) ความพึงพอใจของพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ตัวชี้วัด	หลักการ
ด้านลูกค้า	
9) มีการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน	กระบวนการทำงาน (PDCA)
10) มีการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ	กระบวนการทำงาน (PDCA)
11) มีการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	กระบวนการทำงาน (PDCA)
12) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า	กระบวนการทำงาน (PDCA)
13) เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นจริง
14) ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านชุมชน	
15) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน	หลักการสร้างการมีส่วนร่วม
16) มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน	กระบวนการมีส่วนร่วม
17) มีการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน	กระบวนการทำงาน (PDCA)
18) มีโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชน	จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่เกิดขึ้นจริง
ด้านสิ่งแวดล้อม	
19) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	หลักการสร้างการมีส่วนร่วม
20) มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	กระบวนการทำงาน (PDCA)
21) มีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	กระบวนการมีส่วนร่วม
22) มีโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่เกิดขึ้นจริง

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ตัวชี้วัด	หลักการ
ด้านสังคมและวัฒนธรรม	
23) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม	หลักการสร้างการมีส่วนร่วม
24) มีการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม	กระบวนการทำงาน (PDCA)
25) มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม	จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่เกิดขึ้นจริง

ภายหลังจากจำแนกหมวดหมู่ตามหลักการสร้างการมีส่วนร่วม กระบวนการและขั้นตอนการมีส่วนร่วม กระบวนการทำงาน (PDCA) ระดับความพึงพอใจ คือ ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย ความพึงพอใจของพนักงาน และจำนวนผลผลิตที่เกิดขึ้นจริง เพื่อสร้างเกณฑ์การประเมินรายตัวชี้วัดแล้ว ผู้วิจัยได้สร้างเกณฑ์การประเมินรายตัวชี้วัด โดยอาศัยหลักการดังที่กล่าวไว้แล้วข้างต้น ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.21 เกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

องค์ประกอบ/ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
องค์ประกอบ ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	
ตัวชี้วัดที่ 1	1. มีการให้ข้อมูลข่าวสารการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น การตีพิมพ์ประกาศ website เป็นต้น
มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงาน	2. มีการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร เช่น การสำรวจความคิดเห็น การจัดเวทีสาธารณะ เป็นต้น
ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	3. มีการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร เช่น มีการประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

องค์ประกอบ/ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
ตัวชี้วัดที่ 2 มีการดำเนินการตาม แผนการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบต่อ สังคมขององค์กร	4. มีการจัดตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานเพื่อดำเนินกิจกรรมตาม นโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
	5. มีการเปิดโอกาสให้พนักงานตัดสินใจ เช่น การลงมติในประเด็น ต่าง ๆ
	1. มีการวางแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
	2. มีการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์กร
	3. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
ตัวชี้วัดที่ 3 มีการใช้จ่ายเงินและ งบประมาณในการทำ กิจกรรมเพื่อสังคม	4. มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาแผนการ ปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
	5. มีการเผยแพร่การดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อ สังคมขององค์กรให้พนักงาน ลูกค้า ชุมชนรับทราบ เช่น ป้าย ประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น
	1. มีการวางแผนการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อ สังคม
	2. มีการดำเนินการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อ สังคม
	3. มีการประเมินผลการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรม เพื่อสังคม
	4. มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาการใช้จ่ายเงิน และงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม
	5. มีการเผยแพร่การใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อ สังคมให้พนักงาน ลูกค้า ชุมชนรับทราบ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

องค์ประกอบ/ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
ด้านพนักงาน	
ตัวชี้วัดที่ 4	1. มีการให้ข้อมูลข่าวสารการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น การติดประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น
มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการ	2. มีการสำรวจความต้องการ ความคิดเห็นของพนักงานในการพัฒนา
พัฒนาศักยภาพของ	ศักยภาพ เช่น การจัดเวทีสาธารณะ แบบสำรวจความคิดเห็น เป็นต้น
พนักงาน	3. มีการเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนงาน/โครงการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
	4. มีการจัดตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานเพื่อดำเนินกิจกรรมการพัฒนา
	ศักยภาพของพนักงาน
	5. มีการเปิดโอกาสให้พนักงานตัดสินใจในการเลือกกิจกรรม/โครงการพัฒนา
	ศักยภาพของพนักงาน
ตัวชี้วัดที่ 5	1. มีการวางแผนการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน
มีการดำเนินการ	2. มีการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน
ป้องกันอุบัติเหตุจาก	3. มีการประเมินผลการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน
การปฏิบัติงาน	4. มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการ
	ป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน
	5. มีการเผยแพร่การดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงานให้
	พนักงาน ลูกค้า ชุมชนรับทราบ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ website
	เป็นต้น
ตัวชี้วัดที่ 6	1. มีการวางแผนและกำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน/กฎระเบียบของ
มีการปฏิบัติแก่	พนักงาน
พนักงานทุกระดับ	2. มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน/กฎระเบียบของ
ตามหลักเกณฑ์ที่	พนักงาน
กำหนดไว้	3. มีการประเมินผลการดำเนินการตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน/
	กฎระเบียบของพนักงาน

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

องค์ประกอบ/ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
ตัวชี้วัดที่ 7 มีโครงการ/กิจกรรม ด้านสวัสดิการ	4. มีการนำผลที่ได้จากการประเมิน ไปปรับปรุงพัฒนาหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน/กฎระเบียบของพนักงาน
	5. มีการเผยแพร่หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน/กฎระเบียบของพนักงานให้พนักงานรับทราบ เช่น ป้ายประกาศ website เป็นต้น
ตัวชี้วัดที่ 8 ความพึงพอใจของ พนักงาน	จำนวน โครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการที่เกิดขึ้นจริง
	1. ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานภายในองค์กร
ด้านลูกค้า ตัวชี้วัดที่ 9 มีการกำหนดคุณภาพ การก่อสร้างบ้าน	2. ด้านการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
	3. ด้านการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน
	4. ด้านการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน
	5. ด้านสวัสดิการ
	1. มีการวางแผนและกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน
	2. มีการดำเนินการตามแผนคุณภาพการก่อสร้างบ้าน
	3. มีการประเมินขั้นตอนการดำเนินการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน
	4. มีการนำผลที่ได้จากการประเมิน ไปปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการก่อสร้างบ้าน
	5. มีการเผยแพร่คุณภาพการก่อสร้างให้ลูกค้าได้รับทราบ เช่น ป้ายประกาศ website เป็นต้น

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

องค์ประกอบ/ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
ตัวชี้วัดที่ 10 มีการจัดระบบ สาธารณูปโภคและ บริการสาธารณะ ภายในโครงการ	1. มีการวางแผนการจัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ 2. มีการดำเนินการแต่งตั้งบุคลากรเพื่อรับผิดชอบการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ 3. มีการประเมินผลการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ 4. มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ 5. มีการเผยแพร่การจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการให้ลูกค้าได้รับทราบ เช่น ป้ายประกาศ website เป็นต้น
ตัวชี้วัดที่ 11 มีการดำเนินการ ก่อสร้างบ้านอย่างเป็น มิตรกับสิ่งแวดล้อม	1. มีการวางแผนกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 2. มีวิธีการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 3. มีการประเมินขั้นตอนการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 4. มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 5. มีการเผยแพร่การดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมให้พนักงาน ลูกค้า ชุมชนรับทราบ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

องค์ประกอบ/ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
ตัวชี้วัดที่ 12 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและมี กระบวนการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน ของลูกค้า	1. มีการแต่งตั้งบุคลากร/มีการกำหนดฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน 2. มีวิธีการ/ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เช่น กล้องรับเรื่องร้องเรียน ระบบโทรศัพท์ ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น 3. มีการตรวจสอบ/ประเมินขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า 4. มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า 5. มีการเผยแพร่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ผ่านทาง ป้ายประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น
ตัวชี้วัดที่ 13 เรื่องร้องเรียนในรอบ ปีที่ผ่านมา	จำนวนเรื่องร้องเรียนองค์กรในรอบปีที่ผ่านมา
ตัวชี้วัดที่ 14 ความพึงพอใจของ ลูกค้าด้านการบริการ หลังการขาย ด้านชุมชน	1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการหลังการขาย 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ 3. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ 4. ด้านการซ่อมแซม
ตัวชี้วัดที่ 15 มีการส่งเสริมการมี ส่วนร่วมในการจัดทำ แผนการปฏิบัติงานที่ เชื่อมโยงกับชุมชน	1. มีการให้ข้อมูลข่าวสารการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น 2. มีการสำรวจความต้องการ ความคิดเห็นของชุมชนในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน เช่น การจัดเวทีสาธารณะ แบบสำรวจความคิดเห็น เป็นต้น 3. มีการเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

องค์ประกอบ/ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
ตัวชี้วัดที่ 16 มีส่วนร่วมในกิจกรรม ของชุมชน	4. มีคณะกรรมการ/คณะทำงานที่มาจากชุมชนเพื่อร่วมจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน
	5. มีการเปิดโอกาสให้คณะกรรมการ/คณะทำงานที่มาจากชุมชนเป็นผู้ตัดสินใจในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน
	1. มีส่วนร่วมในการริเริ่ม ตัดสินใจเลือกกิจกรรมของชุมชน
	2. มีส่วนร่วมในการวางแผน แนวทางการดำเนินงานกิจกรรมของชุมชน
	3. มีส่วนร่วมในขั้นตอนการดำเนินงานกิจกรรม เช่น ช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์ วัสดุอุปกรณ์ แรงงาน
ตัวชี้วัดที่ 17 มีการดำเนินงาน อาสาสมัครช่วยเหลือ ชุมชน	4. มีส่วนร่วมในการดำเนินงานกิจกรรมของชุมชน
	5. มีส่วนร่วมในการประเมินผลกิจกรรมของชุมชน
	1. มีการวางแผนการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน
	2. มีการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน
	3. มีการประเมินผลการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน
ตัวชี้วัดที่ 18 มีโครงการ/กิจกรรม ด้านการพัฒนาชุมชน ด้านสิ่งแวดล้อม	4. มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน
	5. มีการเผยแพร่การดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชนให้พนักงานลูกค้า ชุมชน ได้รับทราบ ผ่านทาง ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น
	จำนวน โครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชนที่เกิดขึ้นจริง

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

องค์ประกอบ/ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
ตัวชี้วัดที่ 19 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	1. มีการให้ข้อมูลข่าวสารการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น 2. มีการสำรวจความต้องการ ความคิดเห็นของพนักงานในการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดประชุม แบบสำรวจความคิดเห็น เป็นต้น 3. มีการเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 4. มีการแต่งตั้งพนักงานเพื่อเป็นคณะกรรมการ/คณะทำงานเพื่อร่วมจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 5. มีการเปิดโอกาสให้พนักงานเป็นผู้ตัดสินใจในการเลือกนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การลงมติในประเด็นต่าง ๆ เป็นต้น
ตัวชี้วัดที่ 20 มีการดำเนินการธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	1. มีการวางแผนการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 2. มีการดำเนินการธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 3. มีการประเมินการดำเนินการธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 4. มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 5. มีการเผยแพร่การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมให้พนักงาน ลูกค้า ชุมชนรับทราบ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

องค์ประกอบ/ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
ตัวชี้วัดที่ 21 มีส่วนร่วมกับองค์กร ภายนอกในการ อนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	1. มีส่วนร่วมในการริเริ่ม ตัดสินใจเลือกกิจกรรมการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 2. มีส่วนร่วมในการวางแผนแนวทางการดำเนินงานการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 3. มีส่วนร่วมในขั้นตอนการดำเนินการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม 4. มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 5. มีส่วนร่วมในการประเมินผลกิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ตัวชี้วัดที่ 22 มีโครงการ/กิจกรรม การอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม ด้านสังคมและวัฒนธรรม	จำนวนโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจริง
ตัวชี้วัดที่ 23 มีการส่งเสริมการมี ส่วนร่วมในการจัดทำ นโยบาย/แผนงาน โครงการ/กิจกรรม เพื่อสังคม	1. มีการให้ข้อมูลข่าวสารการจัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรม เพื่อสังคม ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น 2. มีการสำรวจความต้องการ ความคิดเห็นของพนักงานในการจัดทำ นโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคมเช่น แบบสำรวจ ความคิดเห็น เป็นต้น 3. มีการเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดทำ นโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

องค์ประกอบ/ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
	4. มีการแต่งตั้งพนักงานเพื่อเป็นคณะกรรมการ/คณะทำงานเพื่อร่วมจัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม 5. มีการเปิดโอกาสให้พนักงานเป็นผู้ตัดสินใจในการเลือกนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การลงมติในประเด็นต่าง ๆ เป็นต้น
ตัวชี้วัดที่ 24	1. มีการวางแผนการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม
มีการดำเนินการ	2. มีการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม
โครงการ/กิจกรรม	3. มีการประเมินการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม
เพื่อสังคม	4. มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม 5. มีการเผยแพร่การดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม ให้พนักงาน ลูกค้า ชุมชนรับทราบ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น
ตัวชี้วัดที่ 25	จำนวนโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคมที่เกิดขึ้นจริง
มีโครงการ/กิจกรรม	
เพื่อสังคม	

หลังจากได้เกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้ การกำหนดเกณฑ์การวัด และวิธีวัดสำหรับการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

4.4.2 การกำหนดเกณฑ์การวัด และวิธีวัดสำหรับการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

หลังจากที่ได้เกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือ คือการกำหนดเกณฑ์การวัดและวิธีการวัดสำหรับการประเมิน เพื่อนำไปประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.4.2.1 เครื่องมือในการประเมินตัวชี้วัดและเกณฑ์การให้คะแนน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อสำรวจความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร โดยผู้วิจัยอาศัยหลักเกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ เขต 4, ม.ป.ป.) ซึ่งประกอบด้วย 3 แบบ คือ

1. เป็นแบบสำรวจ ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน ± 1 ข้อ ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตารางที่ 4.22 ระดับคะแนน

ระดับคะแนน				
1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

สำหรับแบบสำรวจ ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน ± 1 ข้อ ต่อ 1 คะแนน นี้นำไปใช้กับตัวชี้วัดประเภทปัจจัยนำเข้า และตัวชี้วัดประเภทกระบวนการ ที่ใช้หลักการสร้างการมีส่วนร่วม กระบวนการทำงาน (PDCA) และกระบวนการมีส่วนร่วมเป็นเกณฑ์การประเมิน คือ ตัวชี้วัดที่ 1 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ตัวชี้วัดที่ 2 มีการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ตัวชี้วัดที่ 3 มีการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม ตัวชี้วัดที่ 4 มีการส่งเสริมการมีส่วน

ร่วมในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ตัวชี้วัดที่ 5 มีการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดที่ 6 มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ตัวชี้วัดที่ 9 มีการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน ตัวชี้วัดที่ 10 มีการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ ภายในโครงการ ตัวชี้วัดที่ 11 มีการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตัวชี้วัดที่ 12 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ตัวชี้วัดที่ 15 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน ตัวชี้วัดที่ 16 มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน ตัวชี้วัดที่ 17 มีการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน ตัวชี้วัดที่ 19 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตัวชี้วัดที่ 20 มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตัวชี้วัดที่ 21 มีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตัวชี้วัดที่ 23 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม และตัวชี้วัดที่ 24) มีการดำเนินการ โครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม

2. เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ ซึ่งใช้มาตรวัดแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับตามมาตรวัดของ Likert Scale ตามเทคนิคของลิเคิร์ต (Likert Technique) ซึ่งมีการกำหนดค่าคะแนนในการตอบ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุดให้	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากให้	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลางให้	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย ให้	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดให้	1	คะแนน

สำหรับแบบสอบถามความพึงพอใจ ซึ่งใช้มาตรวัดแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับตามมาตรวัดของ Likert Scale ตามเทคนิคของลิเคิร์ต (Likert Technique) นี้นำไปใช้กับตัวชี้วัดประเภทผลผลิต ที่ใช้ระดับความพึงพอใจ เป็นเกณฑ์การประเมิน คือ ตัวชี้วัดที่ 8 ความพึงพอใจของพนักงาน และตัวชี้วัดที่ 14 ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย

3. เป็นแบบเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 โครงการ/กิจกรรม ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 โครงการ/กิจกรรม หรือมากกว่า 5 ขึ้นไปให้	5	คะแนน
4 โครงการ/กิจกรรมให้	4	คะแนน
3 โครงการ/กิจกรรมให้	3	คะแนน

2 โครงการ/กิจกรรมให้ 2 คะแนน

1 โครงการ/กิจกรรม หรือน้อยกว่า 1 ให้ 1 คะแนน

สำหรับแบบเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 โครงการ/กิจกรรม ต่อ 1 คะแนนนี้
นำไปใช้กับตัวชี้วัดประเภทผลผลิต ที่ใช้จำนวนโครงการ/กิจกรรมเป็นเกณฑ์การประเมิน คือ
ตัวชี้วัดที่ 7 มีโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ ตัวชี้วัดที่ 13 เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา
ตัวชี้วัดที่ 18 มีโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชน ตัวชี้วัดที่ 22 มีโครงการ/กิจกรรมการ
อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และตัวชี้วัดที่ 25 มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม

4.4.2.2 การคำนวณคะแนนรายตัวชี้วัด

การคำนวณคะแนนของแต่ละตัวชี้วัด เป็นการรวบรวมค่าคะแนนตัวชี้วัดขององค์ประกอบ
แต่ละด้าน มาคำนวณเพื่อให้ได้มาซึ่งค่าเฉลี่ยคะแนนตัวชี้วัด โดยใช้สูตรวิธีการคำนวณหาค่าเฉลี่ย
($\bar{X}$) ดังนี้

สูตรวิธีการคำนวณหาค่าเฉลี่ย

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ย
 $\sum x$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในแต่ละตัวชี้วัด
 N = จำนวนข้อทั้งหมดของแต่ละตัวชี้วัด

หลังจากที่ได้คะแนนเฉลี่ยของแต่ละตัวชี้วัดจากสูตรวิธีการคำนวณหาค่าเฉลี่ยเรียบร้อยแล้ว
แล้ว นำคะแนนเฉลี่ยที่ได้ไปคูณกับคะแนนถ่วงน้ำหนักของแต่ละตัวชี้วัด โดยใช้สูตรการคำนวณดัง
ตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.23 เกณฑ์การให้คะแนนและสูตรการคำนวณ

ตัวชี้วัด (i)	น้ำหนัก (W _i)	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับระดับ ความสำเร็จตามเป้าหมายของตัวชี้วัด					คะแนนที่ได้ (S _i)	คะแนน ถ่วงน้ำหนัก (W _i x S _i)
		1	2	3	4	5		
I ₁	W ₁	1	2	3	4	5	S ₁	(W ₁ x S ₁)
I ₂	W ₂	1	2	3	4	5	S ₂	(W ₂ x S ₂)
.	.	1	2	3	4	5	.	.
I _i	W _i	1	2	3	4	5	.	.
Σ W _i = 1		ผลรวมคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก					Σ (W _i x S _i)	

โดยมาจากสูตร ดังนี้

$$\text{คะแนนรายองค์ประกอบ} = \frac{\sum (W_i \times I_i)}{\sum W_i} \text{ หรือ } \frac{(W_1 \times I_1) + (W_2 \times I_2) + \dots + (W_i \times I_i)}{W_1 + W_2 + \dots + W_i}$$

โดยที่:

- W หมายถึง น้ำหนักความสำคัญที่ให้กับตัวชี้วัด จากการกระจายน้ำหนักลงในแต่ละตัวชี้วัด
ผลรวมของน้ำหนักตัวชี้วัดจะมีค่าเท่ากับน้ำหนักแต่ละองค์ประกอบของตัวชี้วัดนั้น
; W = 1, 2, 3,, i
- I หมายถึง คะแนนของตัวชี้วัดที่ได้จากการประเมิน
- i หมายถึง ลำดับที่ของตัวชี้วัดตามตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจ
โครงการบ้านจัดสรร ; i = 1, 2, 3, ..., i

4.4.2.3 การสรุปผลการประเมินโดยภาพรวม

1. หลังจากที่ได้คะแนนของแต่ละองค์ประกอบมาแล้ว จึงนำคะแนนแต่ละองค์ประกอบมาคำนวณเป็นคะแนนโดยภาพรวมของความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ได้จากสูตร

$$\begin{aligned} & \text{คะแนนโดยภาพรวมของความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร} \\ &= \frac{\sum (W_i \times S_i)}{\sum W_i} \\ & \text{หรือ} = \frac{(W_1 \times S_1) + (W_2 \times S_2) + \dots + (W_i \times S_i)}{W_1 + W_2 + \dots + W_i} \end{aligned}$$

โดยที่:

W หมายถึง น้ำหนักความสำคัญที่ให้กับองค์ประกอบ ผลรวมของน้ำหนักองค์ประกอบจะมีค่า

เท่ากับผลรวมของน้ำหนักทั้ง 6 องค์ประกอบ คือ 100 คะแนน ; $\sum W = 100$

S หมายถึง คะแนนขององค์ประกอบที่ได้จากการคำนวณในขั้นตอนการคำนวณคะแนนรายองค์ประกอบ

i หมายถึง ลำดับที่ของตัวชี้วัดตามตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ; $i = 1, 2, 3, \dots, i$

2. จากนั้นนำค่าคะแนนที่ได้จากข้อ 1) เทียบกับเกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ (ตารางที่ 4.24) เพื่อสรุประดับคุณภาพของตัวชี้วัดและแปลความหมายตามที่กำหนดไว้

4.4.2.4 การกำหนดเกณฑ์การวัด

การกำหนดเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัด ผู้วิจัยอาศัยหลักเกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 4) โดยเกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ แบ่งเป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดยมีน้ำหนักคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดยมีความหมายของคะแนน ดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 คะแนนเกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

ช่วงคะแนน	ระดับคุณภาพ	ระดับคุณภาพ
คะแนน 4.51 – 5.00	5	ดีมาก
คะแนน 3.51 – 4.50	4	ดี
คะแนน 2.51 – 3.50	3	พอใช้
คะแนน 1.51 – 2.50	2	ควรปรับปรุง
คะแนน 1.50 – 0.00	1	ต้องปรับปรุง

4.3.2.5 ข้อปฏิบัติเรื่องจุดทศนิยม

การคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าคะแนนให้ใช้ทศนิยม 2 ตำแหน่ง โดยการปิดทศนิยมตำแหน่งที่ 3 ตามหลักการปิดทศนิยม คือ ตั้งแต่เลข 5 ขึ้นไปให้ปัดขึ้น เช่น ค่าร้อยละ 72.364 ปัดเป็น 72.36 หรือ ค่าร้อยละ 80.858 ปัดเป็น 80.69 ส่วนค่าคะแนน 3.975 ปัดเป็น 3.98 หรือ ค่าคะแนน 4.834 ปัดเป็น 4.83 เป็นต้น

4.5 การทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย กับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อให้มาซึ่งตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ขั้นตอนต่อไปเป็นการทดสอบใช้ตัวชี้วัดกับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง โดยการคัดเลือกธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย จำนวน 1 แห่ง เพื่อเป็นกรณีตัวอย่างเพื่อทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง โดยเป็นธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรขนาดกลาง และมีการจดทะเบียนจัดสรรมากที่สุดของจังหวัดเชียงราย (สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย, 2555)

หลังจากได้ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย จำนวน 1 แห่ง เพื่อเป็นกรณีตัวอย่างในการทดสอบใช้ตัวชี้วัดดังกล่าว ผู้วิจัยได้แบ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อทดสอบใช้ตัวชี้วัดออกเป็น 4 กลุ่ม คือ (1) ผู้บริหารหรือผู้ที่สามารถให้ข้อมูลหรือสามารถตอบคำถามในแต่ละตัวชี้วัดได้ (2) กลุ่มพนักงานเพื่อตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงาน (3) กลุ่มลูกค้าที่อยู่อาศัยภายในโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย และ (4) ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดเชียงราย และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดเชียงราย เพื่อสอบถามเกี่ยวกับจำนวนเรื่องร้องเรียนของโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง โดยมีการดำเนินงานตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยนัดสัมภาษณ์ผู้บริหารหรือผู้ที่สามารถให้ข้อมูลหรือสามารถตอบคำถามในแต่ละองค์ประกอบได้ โดยผู้วิจัยได้นัดสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยตนเอง พร้อมกันนี้ผู้วิจัยได้ขออนุญาตผู้บริหารเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน โดยผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเองเพื่อแจ้งให้ทางพนักงานได้รับทราบว่าข้อมูลจากการแสดงความคิดเห็นดังกล่าวจะเป็นความลับเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นจริง ในส่วนของกลุ่มของลูกค้าที่อยู่อาศัยภายในโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง ผู้วิจัยติดต่อไปยังคณะกรรมการนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรดังกล่าวเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าเพื่อตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย ในส่วนของศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดเชียงราย และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้ติดต่อสอบถามไปยังหน่วยงานทั้ง 2 แห่งเพื่อสอบถามเกี่ยวกับจำนวนเรื่องร้องเรียนของโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง

2. ในการสัมภาษณ์ผู้บริหารหรือผู้ที่สามารถให้ข้อมูลหรือสามารถตอบคำถามในแต่ละองค์ประกอบได้นั้น ปรากฏว่าทางธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่างได้มอบหมายให้ผู้บริหารองค์กรเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยช่วงแรกประเด็นในการสนทนาระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ การแนะนำตนเอง หัวข้อในการทำวิจัย และวัตถุประสงค์ของการวิจัย รวมถึงเหตุผลในการเลือกธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรนี้เป็นกรณีตัวอย่างเพื่อทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย จากนั้นผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการทดสอบใช้ตัวชี้วัดดังกล่าว เมื่อผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ทำความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับการทดสอบใช้ตัวชี้วัดเป็นแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสำรวจความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ที่เตรียมไว้มาสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญในแต่ละตัวชี้วัด

3. หลังจากที่ได้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แสดงความคิดเห็นแต่ละตัวชี้วัดเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้คิดคำนวณคะแนนของแต่ละตัวชี้วัด และคะแนนในภาพรวมเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้

รับทราบ เมื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้รับทราบคะแนนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการสอบถามความคิดเห็นหลังจากการทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณและกล่าวลาผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากผู้บริหาร กลุ่มพนักงาน กลุ่มลูกค้า ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดเชียงราย และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดเชียงราย เพื่อทดสอบใช้ตัวชี้วัดที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ซึ่งแบ่ง 2 ตอน โดย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสำรวจความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อสอบถามความคิดเห็นหลังจากการทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์การทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

4.5.1 ผลการทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย กับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง

ภายหลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ที่เป็นกรณีตัวอย่าง โดยการสอบถามจากผู้บริหาร กลุ่มพนักงาน กลุ่มลูกค้าที่อยู่อาศัยภายในโครงการบ้านจัดสรร ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดเชียงราย และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดเชียงราย เพื่อประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง ผู้วิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าวมาคิดคำนวณคะแนนแต่ละตัวชี้วัด และในภาพรวมโดยใช้สูตรการคำนวณดังกล่าวข้างต้น สำหรับผลการประเมิน ผู้วิจัยได้แยกเป็นรายองค์ประกอบดังนี้

ตารางที่ 4.25 ผลการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย ที่คำนวณ	ค่าน้ำหนัก ตามเกณฑ์	ค่าเฉลี่ยรวมที่คำนวณ x ค่าน้ำหนักตามเกณฑ์				เกณฑ์ ประเมิน
			ค่าเฉลี่ย	x	ค่า น้ำหนัก	=	
ตัวชี้วัดที่ 1 มีการ ส่งเสริมการมีส่วนร่วม ในการจัดทำนโยบาย/ แผนงานความ รับผิดชอบต่อสังคมของ องค์กร	3	4.90	3	x	4.90	14.70	พอใช้
ตัวชี้วัดที่ 2 มีการ ดำเนินการตามแผนการ ปฏิบัติงานความ รับผิดชอบต่อสังคมของ องค์กร	3	7.30	3	x	7.30	21.90	พอใช้
ตัวชี้วัดที่ 3 มีการใช้ จ่ายเงินและงบประมาณ ในการทำกิจกรรมเพื่อ สังคม	4	4.30	4	x	4.30	17.20	ดี
เฉลี่ยรวม		16.50	53.80	÷	16.50	3.26	พอใช้

จากตารางที่ 4.25 จะเห็นได้ว่า ผลการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง ในด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ตัวชี้วัดที่ 1 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และตัวชี้วัดที่ 2 มีการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ได้ 3 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ พอใช้ ส่วนตัวชี้วัดที่ 3 มีการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม ได้ 4 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ดี เมื่อพิจารณาในภาพรวมด้านการบริหาร

จัดการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร จากค่าเฉลี่ยรวม 3.26 ซึ่งค่าคะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 50.00 – 69.99 จึงแปลความหมายว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการ บ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง ในด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร อยู่ในเกณฑ์ พอใช้

ตารางที่ 4.26 ผลการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคม ในด้านพนักงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย ที่คำนวณ	ค่าน้ำหนัก ตามเกณฑ์	ค่าเฉลี่ยรวมที่คำนวณ x				เกณฑ์ ประเมิน
			ค่าน้ำหนักตามเกณฑ์			=	
			ค่าเฉลี่ย	x	ค่า น้ำหนัก		
ตัวชี้วัดที่ 4 มีการ ส่งเสริมการมีส่วนร่วม ในการพัฒนาศักยภาพ ของพนักงาน	5	2.70	5	x	2.70	13.50	ดีมาก
ตัวชี้วัดที่ 5 มีการ ดำเนินการป้องกัน อุบัติเหตุจากการ ปฏิบัติงาน	4	4.30	4	x	4.30	17.20	ดี
ตัวชี้วัดที่ 6 มีการปฏิบัติ แก่พนักงานทุกระดับ ตามหลักเกณฑ์ที่ กำหนดไว้	5	5.40	5	x	5.40	27.00	ดีมาก
ตัวชี้วัดที่ 7 มีโครงการ/ กิจกรรมด้านสวัสดิการ	5	5.70	5	x	5.70	28.50	ดีมาก
ตัวชี้วัดที่ 8 ความ ช พึงพอใจของพนักงาน	4	6.70	4	x	6.70	26.80	ดี
เฉลี่ยรวม		24.80	113	÷	24.80	4.56	ดีมาก

จากตารางที่ 4.26 จะเห็นได้ว่า ผลการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง ในด้านพนักงาน ตัวชี้วัดที่ 5 มีการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน และ ตัวชี้วัดที่ 8 ความพึงพอใจของพนักงาน ได้ 4 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ดี ส่วนตัวชี้วัดที่ 4 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสภาพของพนักงาน ตัวชี้วัดที่ 6 มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ได้ 5 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ดีมาก และตัวชี้วัดที่ 7 มีโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ ได้ 5 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ดีมาก เมื่อพิจารณาในภาพรวมด้านพนักงาน จากค่าเฉลี่ยรวม 4.56 ซึ่งค่าคะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 90 จึงแปลความหมายว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง ในด้านพนักงาน อยู่ในเกณฑ์ดีมาก

ตารางที่ 4.27 ผลการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคม ในด้านลูกค้า

ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย ที่คำนวณ	ค่า น้ำหนัก ตาม เกณฑ์	ค่าเฉลี่ยรวมที่คำนวณ x ค่าน้ำหนักตามเกณฑ์				เกณฑ์ ประเมิน
			ค่าเฉลี่ย	x	ค่า น้ำหนัก	=	
ตัวชี้วัดที่ 9 มีการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน	5	1.13	5	x	1.13	5.65	ดีมาก
ตัวชี้วัดที่ 10 มีการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ	5	2.25	5	x	2.25	11.25	ดีมาก
ตัวชี้วัดที่ 11 มีการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	4	2.57	4	x	2.57	10.28	ดี

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย ที่คำนวณ	ค่า น้ำหนัก ตาม เกณฑ์	ค่าเฉลี่ยรวมที่คำนวณ x ค่าน้ำหนักตามเกณฑ์				เกณฑ์ ประเมิน
			ค่าเฉลี่ย	x	ค่า น้ำหนัก	=	
ตัวชี้วัดที่ 12 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า	5	3.70	5	x	3.70	18.50	ดีมาก
ตัวชี้วัดที่ 13 เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา	5	4.66	5	x	4.66	23.30	ดีมาก
ตัวชี้วัดที่ 14 ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย	4	4.99	4	x	4.99	19.96	ดี
เฉลี่ยรวม		19.30	88.94	÷	19.30	4.61	ดีมาก

จากตารางที่ 4.27 จะเห็นได้ว่า ผลการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง ในด้านลูกค้า ตัวชี้วัดที่ 11 มีการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และตัวชี้วัดที่ 14 ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย ได้ 4 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ดี ส่วนตัวชี้วัดที่ 9 มีการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน ตัวชี้วัดที่ 10 มีการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ ตัวชี้วัดที่ 12 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า และตัวชี้วัดที่ 13 เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา ได้ 5 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ดีมาก เมื่อพิจารณาในภาพรวมด้านลูกค้า จากค่าเฉลี่ยรวม 4.61 ซึ่งค่าคะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 90 จึงแปลความหมายว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง ในด้านลูกค้า อยู่ในเกณฑ์ดีมาก

ตารางที่ 4.28 ผลการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคม ในด้านชุมชน

ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย ที่คำนวณ	ค่าน้ำหนัก ตาม เกณฑ์	ค่าเฉลี่ยรวมที่คำนวณ x ค่าน้ำหนักตามเกณฑ์				เกณฑ์ ประเมิน
			ค่าเฉลี่ย	x	ค่า น้ำหนัก	=	
ตัวชี้วัดที่ 15 มีการ ส่งเสริมการมีส่วนร่วม ในการจัดทำแผนการ ปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับ ชุมชน	3	2.40	3	x	2.40	7.20	พอใช้
ตัวชี้วัดที่ 16 มีส่วนร่วม ในกิจกรรมของชุมชน	4	4.10	4	x	4.10	16.40	ดี
ตัวชี้วัดที่ 17 มีการ ดำเนินงานอาสาสมัคร ช่วยเหลือชุมชน	4	6.51	4	x	6.51	26.04	ดี
ตัวชี้วัดที่ 18 มีโครงการ/ กิจกรรมด้านการพัฒนา ชุมชน	3	7.19	3	x	7.19	21.57	พอใช้
เฉลี่ยรวม		20.20	71.21	÷	20.20	3.53	ดี

จากตารางที่ 4.28 จะเห็นได้ว่า ผลการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ โครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง ในด้านชุมชน ตัวชี้วัดที่ 15 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน และตัวชี้วัดที่ 18 มีโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชน ได้ 3 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ พอใช้ ส่วนตัวชี้วัดที่ 16 มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน และตัวชี้วัดที่ 17 มีการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน ได้ 4 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ ดี เมื่อพิจารณาในภาพรวมด้านชุมชน จากค่าเฉลี่ยรวม 3.53 ซึ่งค่าคะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 70.00-89.99 จึงแปลความหมายว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง ในด้านชุมชน อยู่ในเกณฑ์ ดี

ตารางที่ 4.29 ผลการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคม ในด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย ที่คำนวณ	ค่า น้ำหนัก ตาม เกณฑ์	ค่าเฉลี่ยรวมที่คำนวณ x ค่าน้ำหนักตามเกณฑ์				เกณฑ์ ประเมิน
			ค่าเฉลี่ย	x	ค่า น้ำหนัก	=	
ตัวชี้วัดที่ 19 มีการ ส่งเสริมการมีส่วนร่วม ในการจัดทำนโยบาย/ แผนการดำเนินงานการ อนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	2	2.30	2	x	2.30	4.60	ควร ปรับปรุง
ตัวชี้วัดที่ 20 มีการ ดำเนินธุรกิจอย่างเป็น มิตรกับสิ่งแวดล้อม	4	4.80	4	x	4.80	19.20	ดี
ตัวชี้วัดที่ 21 มีส่วน ร่วมกับองค์กรภายนอก ในการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	3	3.90	3	x	3.90	11.70	พอใช้
ตัวชี้วัดที่ 22 มีโครงการ/ กิจกรรมการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	5	2.70	5	x	2.70	13.50	ดีมาก
เฉลี่ยรวม		13.70	49	÷	13.70	3.57	ดี

จากตารางที่ 4.29 จะเห็นว่า ผลการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ โครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง ในด้านสิ่งแวดล้อม ตัวชี้วัดที่ 19 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้

2 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ ควรปรับปรุง ตัวชี้วัดที่ 21 มีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้ 3 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ พอใช้ ตัวชี้วัดที่ 20 มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมได้ 4 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ ดี และตัวชี้วัดที่ 22 มีโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้ 5 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ ดีมาก เมื่อพิจารณาในภาพรวมด้านสิ่งแวดล้อม จากค่าเฉลี่ยรวม 3.57 ซึ่งค่าคะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 70.00-89.99 จึงแปลความหมายว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง ในด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในเกณฑ์ ดี

ตารางที่ 4.30 ผลการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคม ในด้านสังคมและวัฒนธรรม

ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย ที่คำนวณ	ค่าน้ำหนัก ตาม เกณฑ์	ค่าเฉลี่ยรวมที่คำนวณ x ค่าน้ำหนักตามเกณฑ์				เกณฑ์ ประเมิน
			ค่าเฉลี่ย	x	ค่า น้ำหนัก	=	
ตัวชี้วัดที่ 23 มีการ ส่งเสริมการมีส่วนร่วม ในการจัดทำนโยบาย/ แผนงานโครงการ/ กิจกรรมเพื่อสังคม	4	0.92	4	x	0.92	3.68	ดี
ตัวชี้วัดที่ 24 มีการ ดำเนินการโครงการ/ กิจกรรมเพื่อสังคม	5	2.14	5	x	2.14	10.70	ดีมาก
ตัวชี้วัดที่ 25 มี โครงการ/กิจกรรมเพื่อ สังคม	3	2.44	3	x	2.44	7.32	พอใช้
เฉลี่ยรวม		5.50	21.70	÷	5.50	3.94	ดี

จากตารางที่ 4.30 จะเห็นได้ว่า ผลการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง ในด้านสังคมและวัฒนธรรม ตัวชี้วัดที่ 25 มีโครงการ/

กิจกรรมเพื่อสังคม ได้ 3 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ พอใช้ ตัวชี้วัดที่ 23 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม ได้ 4 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ ดี และ ตัวชี้วัดที่ 24 มีการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม ได้ 5 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ ดีมาก เมื่อพิจารณาในภาพรวมด้านสิ่งแวดล้อม จากค่าเฉลี่ยรวม 3.94 ซึ่งค่าคะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 70.00-89.99 จึงแปลความหมายว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง ในด้านสังคมและวัฒนธรรม อยู่ในเกณฑ์ ดี

ตารางที่ 4.31 ผลการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคม โดยภาพรวม

องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย ที่	ค่าน้ำหนัก ตาม	ค่าเฉลี่ยรวมที่คำนวณ x ค่าน้ำหนักตามเกณฑ์				เกณฑ์	การ
	คำนวณ	เกณฑ์	ค่าเฉลี่ย	x	ค่าน้ำหนัก	=	ประเมิน ร้อยละ	สรุปผล อยู่ใน เกณฑ์
1. ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	3.26	16.50	3.26	x	16.50	53.79	65.20	พอใช้
2. ด้านพนักงาน	4.56	24.80	4.56	x	24.80	113.08	91.20	ดีมาก
3. ด้านลูกค้า	4.61	19.30	4.61	x	19.30	88.97	92.20	ดีมาก
4. ด้านชุมชน	3.53	20.20	3.53	x	20.20	71.31	70.60	ดี
5. ด้านสิ่งแวดล้อม	3.57	13.70	3.57	x	13.70	48.90	71.40	ดี
6. ด้านสังคมและวัฒนธรรม	3.94	5.50	3.94	x	5.50	21.67	78.80	ดี
เฉลี่ยรวม		100	397.72 ÷ 100 = 3.98				79.60	ดี

จากตารางที่ 4.31 จะเห็นได้ว่า ผลการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง ในภาพรวม ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ได้ค่าเฉลี่ย 3.26 หรือ ร้อยละ 65.20 อยู่ในเกณฑ์ พอใช้ ด้านพนักงาน ได้ค่าเฉลี่ย

4.56 หรือ ร้อยละ 91.20 อยู่ในเกณฑ์ ดีมาก ด้านลูกค้า ได้ค่าเฉลี่ย 4.61 หรือ ร้อยละ 92.20 อยู่ในเกณฑ์ ดีมาก ด้านชุมชน ได้ค่าเฉลี่ย 3.53 หรือ ร้อยละ 70.60 อยู่ในเกณฑ์ ดี ด้านสิ่งแวดล้อม ได้ค่าเฉลี่ย 3.57 หรือ ร้อยละ 71.40 อยู่ในเกณฑ์ ดี และด้านสังคมและวัฒนธรรม ได้ค่าเฉลี่ย 3.94 หรือ ร้อยละ 78.80 อยู่ในเกณฑ์ ดี เมื่อพิจารณาในภาพรวมความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง ได้ค่าเฉลี่ย 3.98 หรือ ร้อยละ 79.60 อยู่ในเกณฑ์ ดี

ผู้วิจัยได้นำผลการประเมินดังกล่าวมาจัดหมวดหมู่ใหม่ ตามชนิดของตัวชี้วัด โดยแยกเป็น ผลผลิตกระบวนการ และผลผลิต ผลปรากฏ ดังตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 ผลการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมโดยแยกตามชนิดของตัวชี้วัด

องค์ประกอบ ตัวชี้วัด	ผลการประเมินตามชนิดของตัวชี้วัด		
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต
ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร			
ตัวชี้วัดที่ 1 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	3		
ตัวชี้วัดที่ 2 มีการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร		3	
ตัวชี้วัดที่ 3 มีการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม			4
ด้านพนักงาน			
ตัวชี้วัดที่ 4 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	5		
ตัวชี้วัดที่ 5 มีการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน		4	
ตัวชี้วัดที่ 6 มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้		5	
ตัวชี้วัดที่ 7 มีโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ			5
ตัวชี้วัดที่ 8 ความพึงพอใจของพนักงาน			4

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

องค์ประกอบ ตัวชี้วัด	ผลการประเมินตามชนิดของตัวชี้วัด		
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต
ด้านลูกค้า			
ตัวชี้วัดที่ 9 มีการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน	5		
ตัวชี้วัดที่ 10 มีการจัดระบบสาธารณูปโภคและ บริการสาธารณะภายในโครงการ	5		
ตัวชี้วัดที่ 11 มีการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็น มิตรกับสิ่งแวดล้อม		4	
ตัวชี้วัดที่ 12 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและมี กระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า		5	
ตัวชี้วัดที่ 13 เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา			5
ตัวชี้วัดที่ 14 ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการ บริการหลังการขาย			4
ด้านชุมชน			
ตัวชี้วัดที่ 15 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการ จัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน	3		
ตัวชี้วัดที่ 16 มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน		4	
ตัวชี้วัดที่ 17 มีการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือ ชุมชน		4	
ตัวชี้วัดที่ 18 มีโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนา ชุมชน			3
ด้านสิ่งแวดล้อม			
ตัวชี้วัดที่ 19 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการ จัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	2		
ตัวชี้วัดที่ 20 มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อม		4	

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

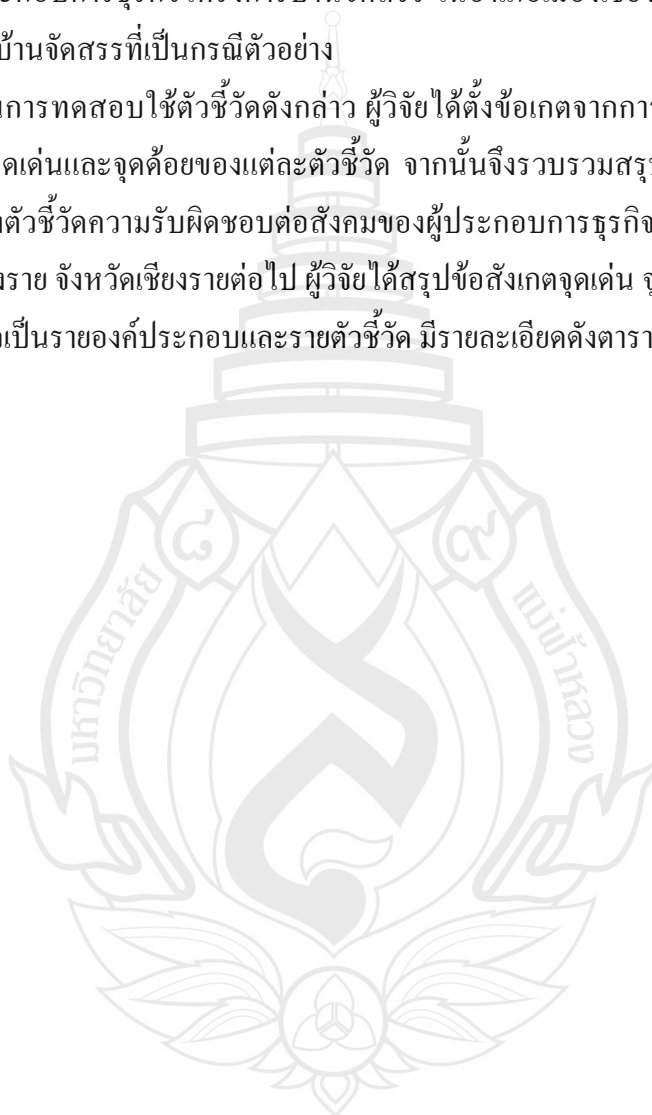
องค์ประกอบ ตัวชี้วัด	ผลการประเมินตามชนิดของตัวชี้วัด		
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต
ตัวชี้วัดที่ 21 มีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอกในการ อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		3	
ตัวชี้วัดที่ 22 มีโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านสังคมและวัฒนธรรม			5
ตัวชี้วัดที่ 23 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการ จัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม	4		
ตัวชี้วัดที่ 24 มีการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อ สังคม		5	
ตัวชี้วัดที่ 25 มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม			3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85	4.10	4.13
เกณฑ์	ดี	ดี	ดี

จากตารางที่ 4.32 จะเห็นได้ว่า ผลการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยแยกตามชนิดของตัวชี้วัด ซึ่งตัวชี้วัดชนิดปัจจัยนำเข้า ได้ค่าเฉลี่ยรวม 3.85 หรือร้อยละ 77 ซึ่งเห็นได้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ที่เป็นกรณีตัวอย่างให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมในส่วนของปัจจัยนำเข้า อยู่ในเกณฑ์ ดี ส่วนตัวชี้วัดชนิดกระบวนการ ได้ค่าเฉลี่ยรวม 4.10 หรือ ร้อยละ 82 ซึ่งเห็นได้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ที่เป็นกรณีตัวอย่างให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมในส่วน of กระบวนการ อยู่ในเกณฑ์ ดี และตัวชี้วัดชนิดผลผลิต ได้ค่าเฉลี่ยรวม 4.13 หรือร้อยละ 82.60 ซึ่งเห็นได้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ที่เป็นกรณีตัวอย่างให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมในส่วน of ผลผลิต อยู่ในเกณฑ์ ดี

4.5.2 ข้อสังเกตจุดเด่น จุดด้อย และผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นหลังจากการทดสอบใช้ ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

4.5.2.1 ข้อสังเกตจุดเด่น และจุดด้อยจากการทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย กับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง

ในการทดสอบใช้ตัวชี้วัดดังกล่าว ผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตจากการทดสอบใช้ในแต่ละรายตัวชี้วัดเพื่อหาจุดเด่นและจุดด้อยของแต่ละตัวชี้วัด จากนั้นจึงรวบรวมสรุปมาเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายต่อไป ผู้วิจัยได้สรุปข้อสังเกตจุดเด่น จุดด้อยจากการทดสอบใช้ตัวชี้วัดโดยแยกเป็นรายองค์ประกอบและรายตัวชี้วัด มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.33



ตารางที่ 4.33 ข้อสังเกตจุดเด่น จุดด้อย จากการทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมกับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง

ตัวชี้วัด	ข้อสังเกตจากการทดสอบใช้ตัวชี้วัด	
	จุดเด่น	จุดด้อยและแนวทางการแก้ไข
ตัวชี้วัดที่ 1 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงาน ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	ผู้ให้ข้อมูลเข้าใจคำถามโดยสังเกตจากการตอบคำถาม ได้อย่างชัดเจน และตอบครบทุกประเด็น	ในส่วนของข้อมูลหลักฐานจากเอกสารยังไม่ชัดเจน เนื่องจากยังไม่ได้มีการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเป็นทางการและเป็นลายลักษณ์อักษร แต่สามารถตรวจสอบได้จากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ เช่น รายงานการประชุม แบบสำรวจความคิดเห็น
ตัวชี้วัดที่ 2 มีการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	ผู้ให้ข้อมูลมีความเข้าใจในคำถาม โดยสังเกตจากการตอบคำถาม และตอบครบทุกประเด็น	ตัวชี้วัดที่ 2 นี้สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ 1 ดังนั้นในส่วนของข้อมูลหลักฐานเอกสารยังไม่ชัดเจน เนื่องจากยังไม่มีมีการจัดทำอย่างเป็นทางการและเป็นลายลักษณ์อักษร แต่สามารถตรวจสอบได้จากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ เช่น รายงานการประชุม คำสั่งแต่งตั้ง
ตัวชี้วัดที่ 3 มีการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม	ผู้ให้ข้อมูลสามารถตอบได้ทุกประเด็น เข้าใจในประเด็นที่ถาม สามารถตรวจสอบข้อมูลหลักฐานได้ โดยพิจารณาจากแผนและรายงานการเงินและงบประมาณ รวมถึงช่องทางการเผยแพร่การใช้จ่ายเงินและงบประมาณ เช่น website เป็นต้น	-

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ตัวชี้วัด	ข้อสังเกตจากการทดสอบใช้ตัวชี้วัด	
	จุดเด่น	จุดด้อยและแนวทางการแก้ไข
ตัวชี้วัดที่ 4 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการ พัฒนาศักยภาพของพนักงาน	ผู้ให้ข้อมูลเข้าใจคำถาม โดยสังเกตจากการตอบคำถาม ตอบอย่างชัดเจนและรวดเร็ว และตอบครบทุกข้อคำถาม สามารถตรวจสอบข้อมูลหลักฐานได้จากช่องทางการ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร แบบสำรวจความคิดเห็น รายงาน การประชุม เอกสารการแต่งตั้งต่าง ๆ	-
ตัวชี้วัดที่ 5 มีการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจาก การปฏิบัติงาน	ผู้ให้ข้อมูลเข้าใจในคำถาม สามารถตอบคำถามได้อย่าง ชัดเจน พร้อมทั้งอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินการ ป้องกันอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน	ในส่วน of ข้อมูลหลักฐานยังไม่มีการจัดทำอย่าง เป็นแบบแผน แต่สามารถตรวจสอบได้จากเอกสาร ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารการจัดซื้อและสั่ง ซ่อมอุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน เช่น หมวกนิรภัย รองเท้านิรภัย เอกสารแสดง ระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงาน ช่องทางการเผยแพร่ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ตัวชี้วัด	ข้อสังเกตจากการทดสอบใช้ตัวชี้วัด	
	จุดเด่น	จุดด้อยและแนวทางการแก้ไข
ตัวชี้วัดที่ 7 มีโครงการ/กิจกรรมด้าน สวัสดิการ	ผู้ให้ข้อมูลเข้าใจคำถาม พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจกรรมด้านสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้จัดทำขึ้น ซึ่งสามารถตรวจสอบข้อมูลหลักฐานได้จากเอกสารแสดงกำหนดการท่องเที่ยวประจำปี ภาพถ่ายกิจกรรม การตรวจสอบภาพประจำปีโดยพนักงานไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เอกสารการชำระเงินต่าง ๆ ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมด้านสวัสดิการ เป็นต้น	-
ตัวชี้วัดที่ 8 ความพึงพอใจของพนักงาน	ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากพนักงาน โดยตรงจากการใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงาน เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในข้อความของตัวชี้วัดที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น พนักงานให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถาม มีความเข้าใจข้อคำถามและตอบทุกข้อคำถาม	-

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ตัวชี้วัด	ข้อสังเกตจากการทดสอบใช้ตัวชี้วัด	
	จุดเด่น	จุดด้อยและแนวทางการแก้ไข
ตัวชี้วัดที่ 9 มีการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน	ผู้ให้ข้อมูลสามารถตอบได้ทุกประเด็น เข้าใจในประเด็นที่ถาม ตอบได้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำหนด คุณภาพการก่อสร้างบ้าน สามารถตรวจสอบข้อมูลหลักฐานได้ จากเอกสารการกำหนดหลักเกณฑ์การก่อสร้างโดยระบุ รายละเอียดและมาตรฐานของวัสดุอุปกรณ์ รวมถึงกระบวนการ ขั้นตอนการก่อสร้าง เอกสารแสดงการตรวจคุณภาพงานก่อสร้าง โดยวิศวกรประจำโครงการ	-
ตัวชี้วัดที่ 10 มีการจัดระบบสาธารณูปโภคและ บริการสาธารณะภายในโครงการ	ผู้ให้ข้อมูลเข้าใจคำถาม โดยสังเกตจากการตอบคำถาม และตอบ ครบทุกข้อคำถาม พร้อมทั้งอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดระบบ สาธารณูปโภคและสาธารณะภายในโครงการ สามารถตรวจสอบ ข้อมูลหลักฐานได้จากเอกสารแสดงงบประมาณ เอกสารแสดง การใช้จ่ายเงินเพื่อปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคภายในโครงการ เอกสารแสดงการแต่งตั้งบุคลากรรับผิดชอบ ช่องทางการ ประกาศเผยแพร่ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ Website เป็นต้น	-

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ตัวชี้วัด	ข้อสังเกตจากการทดสอบใช้ตัวชี้วัด	
	จุดเด่น	จุดด้อยและแนวทางการแก้ไข
ตัวชี้วัดที่ 11 มีการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่าง เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	ผู้ให้ข้อมูลมีความเข้าใจในคำถาม โดยสังเกตจากการตอบคำถาม และ ตอบครบทุกประเด็น พร้อมทั้งอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการ ดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สามารถ ตรวจสอบข้อมูลหลักฐานได้จากแผนงานการก่อสร้างบ้าน เอกสาร แสดงการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เอกสารการสั่งซื้อ วัสดุอุปกรณ์การก่อสร้างบ้านที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ช่องทางการ ประกาศเผยแพร่ เช่น ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ Website เป็นต้น	-
ตัวชี้วัดที่ 12 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและ มีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียนของลูกค้า	ผู้ให้ข้อมูลสามารถตอบได้ทุกประเด็น เข้าใจในประเด็นที่ถาม ตอบ ได้อย่างชัดเจน มีความเต็มใจในการตอบคำถาม สามารถตรวจสอบ ข้อมูลหลักฐานได้จากเอกสารแสดงการจัดตั้งฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน เอกสารการรับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการและกระบวนการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียน รวมถึงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ผู้รับเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	-

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ตัวชี้วัด	ข้อสังเกตจากการทดสอบใช้ตัวชี้วัด	
	จุดเด่น	จุดด้อยและแนวทางการแก้ไข
ตัวชี้วัดที่ 13 เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา	ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลโดยการสอบถามจากศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดเชียงราย และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้ติดต่อสอบถามไปยังหน่วยงานทั้ง 2 แห่งเพื่อสอบถามเกี่ยวกับจำนวนเรื่องร้องเรียนของโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นตัวอย่าง โดยทางเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานทั้ง 2 แห่งให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล	-
ตัวชี้วัดที่ 14 ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย	ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่อยู่อาศัยภายในโครงการ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย ซึ่งลูกค้าให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถาม และตอบทุกข้อคำถาม	-

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ตัวชี้วัด	ข้อสังเกตจากการทดสอบใช้ตัวชี้วัด	
	จุดเด่น	จุดด้อยและแนวทางการแก้ไข
ตัวชี้วัดที่ 15 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน	ผู้ให้ข้อมูลมีความเข้าใจในคำถาม โดยสังเกตจากการตอบคำถาม และตอบครบทุกประเด็นคำถาม	ในส่วนของข้อมูลหลักฐานยังไม่ชัดเจน เนื่องจากยังไม่มี การจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน อย่าง เป็นทางการและเป็นลายลักษณ์อักษร อย่างไรก็ตาม สามารถตรวจสอบเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ เช่น รายงานการประชุม แบบสำรวจความคิดเห็น เป็นต้น
ตัวชี้วัดที่ 16 มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน	ผู้ให้ข้อมูลเข้าใจคำถาม โดยสังเกตจากการตอบคำถาม และตอบครบทุกข้อคำถาม พร้อมทั้งอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน สามารถตรวจสอบข้อมูลหลักฐานได้จากรายงานการประชุม เอกสารการแต่งตั้งบุคลากร เอกสารแสดงการใช้จ่ายเงิน ภาพถ่าย ช่องทาง ประกาศเผยแพร่ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ Website เป็นต้น	-
ตัวชี้วัดที่ 17 มีการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน	ผู้ให้ข้อมูลเข้าใจคำถาม โดยสังเกตจากการตอบคำถาม และตอบครบทุกข้อคำถาม พร้อมทั้งอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน	-

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ตัวชี้วัด	ข้อสังเกตจากการทดสอบใช้ตัวชี้วัด	
	จุดเด่น	จุดด้อยและแนวทางการแก้ไข
ตัวชี้วัดที่ 18 มีโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชน	ผู้ให้ข้อมูลเข้าใจคำถาม พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจกรรมต่างที่เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนที่ได้จัดทำขึ้น ซึ่งสามารถตรวจสอบข้อมูลหลักฐานได้จากเอกสารแสดงงบประมาณและการใช้จ่ายเงินในการพัฒนาชุมชน รายงานการประชุมชน ภาพถ่ายกิจกรรม การทำถนนภายในชุมชน การพัฒนาท่อระบายน้ำ การขุดลอกลำเหมือง ช่องทางการประกาศเผยแพร่กิจกรรมการพัฒนาชุมชน เช่น ป้ายประกาศ Website เป็นต้น	-
ตัวชี้วัดที่ 19 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ผู้ให้ข้อมูลเข้าใจคำถามโดยสังเกตจากการตอบคำถามตอบได้อย่างชัดเจน และตอบครบทุกประเด็น	ในส่วนของข้อมูลหลักฐานจากเอกสารยังไม่ชัดเจน เนื่องจากยังไม่ได้มีการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นทางการและเป็นลายลักษณ์อักษร อย่างไรก็ตามสามารถตรวจสอบได้จากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ เช่น รายงานการประชุม เป็นต้น

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ตัวชี้วัด	ข้อสังเกตจากการทดสอบใช้ตัวชี้วัด	
	จุดเด่น	จุดด้อยและแนวทางการแก้ไข
ตัวชี้วัดที่ 20 มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อม	ผู้ให้ข้อมูลเข้าใจคำถาม โดยสังเกตจากการตอบคำถาม และ ตอบครบทุกข้อคำถาม พร้อมทั้งอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับการ ดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สามารถ ตรวจสอบข้อมูลหลักฐานได้จากแผนงานด้านการอนุรักษ์ พลังงาน แผนงานการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างประหยัด ช่องทางประกาศและเผยแพร่การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตร กับสิ่งแวดล้อม เช่น ป้ายประกาศ Website เป็นต้น	-
ตัวชี้วัดที่ 21 มีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอกในการ อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	ผู้ให้ข้อมูลเข้าใจคำถาม โดยสังเกตจากการตอบคำถาม และ ตอบครบทุกข้อคำถาม พร้อมทั้งอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับการ มีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอกในการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สามารถตรวจสอบ ข้อมูลหลักฐานได้จากรายงานการประชุม ภาพถ่ายการเข้า ร่วมกิจกรรมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น	-

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ตัวชี้วัด	ข้อสังเกตจากการทดสอบใช้ตัวชี้วัด	
	จุดเด่น	จุดด้อยและแนวทางการแก้ไข
ตัวชี้วัดที่ 22 มีโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ผู้ให้ข้อมูลเข้าใจคำถาม พร้อมทั้งอธิบายรายละเอียด กิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสามารถตรวจสอบข้อมูลหลักฐานได้ จากรายงานการประชุม แผนงานโครงการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ภาพถ่ายกิจกรรม ต่าง ๆ เช่น การอนุรักษ์พลังงาน การเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ ที่ประหยัดพลังงานมาใช้ในองค์กร การนำวัสดุเหลือใช้ กลับมาใช้งานใหม่ ช่องทางการประกาศเผยแพร่ เช่น ป้าย ประชาสัมพันธ์ Website เป็นต้น	-
ตัวชี้วัดที่ 23 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการ จัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/ กิจกรรมเพื่อสังคม	ผู้ให้ข้อมูลเข้าใจคำถาม โดยสังเกตจากการตอบคำถาม ตอบอย่างชัดเจน และตอบครบทุกข้อคำถาม สามารถ ตรวจสอบข้อมูลหลักฐานได้จากรายงานการประชุม เอกสารการแต่งตั้งบุคลากรเพื่อรับผิดชอบ ช่องทางการ ให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น หนังสือประกาศการจัดทำกิจกรรม เพื่อสังคม	-

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ตัวชี้วัด	ข้อสังเกตจากการทดสอบใช้ตัวชี้วัด	
	จุดเด่น	จุดด้อยและแนวทางการแก้ไข
ตัวชี้วัดที่ 24 มีการดำเนินการโครงการ/ กิจกรรมเพื่อสังคม	ผู้ให้ข้อมูลเข้าใจคำถาม โดยสังเกตจากการตอบคำถาม ตอบตรงประเด็น ตอบครบทุกข้อคำถาม พร้อมทั้งอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนิน กิจกรรมเพื่อสังคม สามารถตรวจสอบข้อมูลหลักฐานได้จากรายงานการ ประชุม เอกสารแสดงหลักเกณฑ์และขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมเพื่อ สังคม เอกสารแสดงงบประมาณ ช่องทางการประกาศเผยแพร่การ ดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ Website เป็นต้น	-
ตัวชี้วัดที่ 25 มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม	ผู้ให้ข้อมูลเข้าใจคำถาม พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมโดยอธิบาย รายละเอียดกิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ ที่ได้จัดทำขึ้น ซึ่งสามารถ ตรวจสอบข้อมูลหลักฐานได้จากรายงานการประชุม เอกสารการใช้ จ่ายเงินในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม ภาพถ่ายกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การ สร้างบ้านให้แม่โอกาส การให้ความร่วมมือกับหน่วยงานงาน ภายในการบริจาควัสดุอุปกรณ์การก่อสร้าง รวมถึงช่องทางการประกาศ เผยแพร่ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ Website เป็นต้น	-

จากตารางที่ 4.33 แสดงให้เห็นถึงข้อสังเกตที่ได้จากการทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ที่เป็นตัวอย่าง จากการข้อสังเกตดังกล่าว จะเห็นได้ว่าผู้ให้ข้อมูลให้ความร่วมมือในการตอบคำถาม มีความเข้าใจในข้อคำถามแต่ละข้อ โดยสังเกตจากการตอบคำถาม สามารถตอบได้อย่างชัดเจน และตอบครบทุกข้อคำถาม พร้อมทั้งอธิบายชี้แจงรายละเอียดและเพิ่มเติมในประเด็นที่ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลหลักฐานจากการเอกสารได้ อย่างไรก็ตามในส่วนของการตรวจสอบข้อมูลหลักฐาน เอกสารต่าง ๆ เพื่อแสดงให้เห็นว่าโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นตัวอย่างได้ดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัด ผู้วิจัยได้ค้นพบปัญหาในส่วนของการข้อมูลหลักฐานคือต้องใช้ข้อมูลหลักฐานและเอกสารต่าง ๆ จำนวนมาก จึงทำให้ค่อนข้างใช้เวลามากในการแสดงหลักฐานต่าง ๆ จึงทำให้ต้องขยายเวลาในการสัมภาษณ์ออกไปอีกประมาณ 1 ชั่วโมง จากเดิมที่กำหนดไว้ประมาณ 2 ชั่วโมง และบางตัวชี้วัดที่ต้องการข้อมูลหลักฐานเอกสารแม้ว่าองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่างจะมีการดำเนินการในส่วนของตัวเองนั้น ๆ แต่กลับยังไม่ได้มีการดำเนินการอย่างเป็นทางการและเป็นลายลักษณ์อักษร

ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหาในการใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายในครั้งต่อไป ในส่วนของข้อมูลเอกสารหลักฐานที่ยังไม่ได้มีการจัดทำเป็นแบบแผนหรือยังไม่ได้จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร สามารถตรวจสอบข้อมูลหลักฐานเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดนั้น ๆ เพื่อแสดงให้เห็นว่าองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรนั้น ๆ ได้มีการดำเนินการในตัวชี้วัดนั้น ๆ แม้ว่าจะยังไม่ได้มีการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเป็นทางการ และในส่วนที่ต้องใช้ข้อมูลหลักฐานและเอกสารต่าง ๆ จำนวนมากเพื่อนำมาเป็นข้อมูลหลักฐาน ในการใช้ตัวชี้วัดครั้งต่อไปจำเป็นต้องตรวจสอบข้อมูลหลักฐานเอกสารที่ต้องการให้ทราบล่วงหน้าก่อนทำการประเมินเพื่อไม่ให้เสียเวลาในการประเมิน

4.5.2.2 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นหลังจากการทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย กับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง

หลังจากผู้วิจัยได้ทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายกับโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่างเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้สอบถามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จากนั้นผู้วิจัยได้สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ตอนที่ 2 ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อสอบถามความคิดเห็นหลังจากการทดสอบใช้ตัวชี้วัดความ

รับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจ โครงการบ้านจัดสรรอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย มีดังนี้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจ โครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย มีมุมมองที่หลากหลายและครอบคลุมถึงด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ทั้งในภายในองค์กรเอง ด้านพนักงาน ด้านลูกค้า ด้านชุมชน ด้านสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงด้านสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งเชื่อมโยงและสัมพันธ์กับการดำเนินธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อยู่ในขอบเขตที่ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรสามารถดำเนินงานได้จริง
2. ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร แสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรอย่างเป็นรูปธรรม ทำให้ทราบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรจะมีวิธีการดำเนินการอย่างไรจะมีความรับผิดชอบต่อสังคม
3. วิธีการนำตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรไปใช้นั้น สามารถนำไปใช้ได้จริงได้ หลังจากวัดแล้วทำให้ทราบถึงสิ่งที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้ดีขึ้น สามารถนำไปใช้งานง่าย ไม่ใช้เวลาและงบประมาณในการดำเนินงานมากเกินไป เพราะการทำธุรกิจนั้นเวลาถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก ถือได้ว่าเป็นเงินเป็นทอง หากต้องเสียเวลาทำแบบประเมินที่นานมากเกินไปอาจทำให้มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ
4. การให้คะแนนของตัวชี้วัดมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจได้โดยง่าย ชัดเจน และสามารถให้คะแนนแต่ละตัวชี้วัดได้ง่าย ในส่วนของวิธีการคำนวณค่าคะแนนของตัวชี้วัดสามารถทำได้โดยง่าย ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก ไม่ใช้วิธีการคำนวณขั้นสูง เป็นที่เข้าใจของบุคคลทั่วไป ทำให้เข้าใจผลการประเมินได้อย่างรวดเร็ว
5. ภาษาที่นำมาใช้หรือนำมาอธิบายในแต่ละตัวชี้วัด เป็นภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่กำกวม ไม่เป็นภาษาแบบทางการมากเกินไป ทำให้เป็นที่เข้าใจของบุคคลทั่วไปที่เนื้อหาของตัวชี้วัดมีความตรงประเด็น ไม่ซับซ้อน ไม่สับสน ไม่ต้องแปลความ เนื้อหาของแต่ละตัวชี้วัดไม่ยาวมากเกินไป ไม่ใช้เวลาในการอ่านนานเกินไป สั้นและกระชับและเป็นที่เข้าใจ

4.5.3 การจัดทำแนวทางคู่มือการใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

หลังจากได้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบและวิธีการสร้างเกณฑ์

ประเมินตัวชี้วัด รวมถึงการทดสอบใช้ตัวชี้วัดกับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง
 ขั้นตอนต่อไปผู้วิจัยได้จัดทำแนวทางคู่มือการใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ
 ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อให้ผู้ที่ต้องการใช้เครื่องมือมี
 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับวิธีการและหลักการของการใช้ตัวชี้วัด ส่วนประกอบของตัวชี้วัด ข้อมูล
 หลักฐานที่ต้องการ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้เครื่องมือมีความเข้าใจในตัวชี้วัด รวมถึงวิธีการใช้งาน และ
 สามารถใช้เครื่องมือได้อย่างรวดเร็ว ได้ผลการประเมินที่มีความถูกต้องและแม่นยำ โดยแนวทาง
 คู่มือการใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร
 อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายฉบับนี้จะเป็นแนวทางเบื้องต้นให้ผู้ที่มีความสนใจสามารถที่จะ
 ใช้ตัวชี้วัดได้อย่างถูกต้อง (ดูภาคผนวก)



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลของการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยที่อาศัยข้อมูลที่รวบรวมได้จากแหล่งที่มาขององค์ความรู้เป็นข้อสรุป โดยใช้ทั้งวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative method) และวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative method) สำหรับประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้จากการพิจารณาเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ซึ่งลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ สามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย มีจำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 6 คน ประกอบด้วย ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า ผู้นำชุมชน ซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยทำหน้าที่พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสม พร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และเรียงลำดับความสำคัญองค์ประกอบและตัวชี้วัด เพื่อที่จะนำไปเป็นตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย และกลุ่มที่ 2 องค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ที่ทำหน้าที่ทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย จำนวน 1 แห่ง เพื่อทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น

การรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทางด้านการสร้างตัวชี้วัด แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้มีความรู้ความสามารถ ผู้มีประสบการณ์ทางด้านการดำเนิน ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร โดยใช้แบบ สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structure interview) ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีกรอบของคำถามชัดเจน มีการกำหนดโครงสร้างของข้อคำถามต่าง ๆ โดยผู้วิจัยทำการจดบันทึกคำตอบทั้งหมดลงในแบบ สัมภาษณ์ และกลุ่มที่ 2 องค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ที่ เป็นกรณีตัวอย่าง จำนวน 1 แห่ง ที่ทำหน้าที่ทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของ ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อทดสอบเครื่องมือ กับกลุ่มตัวอย่างและดูผลการศึกษาจากการลงพื้นที่จริง โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากผู้บริหาร กลุ่ม พนักงาน กลุ่มลูกค้า ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดเชียงราย และสำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดเชียงราย เพื่อทดสอบใช้ตัวชี้วัดที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการสร้างตัวชี้วัดความ รับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัด เชียงราย และการสัมภาษณ์และสอบถามผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และจากการลงพื้นที่เพื่อทดสอบใช้ ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย สามารถนำมาสังเคราะห์และวิเคราะห์และสรุปตามกรอบแนวคิดในการศึกษา 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม
2. ด้านพนักงาน
3. ด้านลูกค้า
4. ด้านชุมชน
5. ด้านสิ่งแวดล้อม
6. ด้านสังคมและวัฒนธรรม

โดยแต่ละด้านผู้วิจัยได้ข้อสรุปความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของผู้ให้ข้อมูลสำคัญและได้ นำมากำหนดเป็นแนวทางในการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจ โครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายต่อไป

ในส่วนของการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง การสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคม ของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อตอบสนอง วัตถุประสงค์ของการวิจัยคือเพื่อสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจ โครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อ

ต่อสังคมสำหรับการดำเนินธุรกิจในสาขาต่าง ๆ จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากนั้นผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญทางด้านการสร้างตัวชี้วัดแนวความคิดความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้มีประสบการณ์ทางด้านการดำเนินธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร โดยการใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structure interview) ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีกรอบของคำถามชัดเจน มีการกำหนดโครงสร้างของข้อคำถามต่าง ๆ โดยผู้วิจัยทำการจัดบันทึกคำตอบทั้งหมดลงในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งลักษณะของแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง แบ่งได้ เป็น 2 รอบ คือ

รอบที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบและตัวชี้วัดเพื่อคัดเลือกตัวชี้วัดที่จะนำไปเป็นตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสม เพื่อให้ได้มาซึ่งตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ซึ่งมี 2 ตอน โดย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อสอบถามความคิดเห็นเพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่ดีและมีความเหมาะสม เป็นแบบการแสดงความคิดเห็น

เห็นด้วย ว่าตัวชี้วัดนั้นเป็นตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสมในการนำไปประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

ไม่แน่ใจ ว่าตัวชี้วัดนั้นเป็นตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสมในการนำไปประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

ไม่เห็นด้วย ว่าตัวชี้วัดนั้นเป็นตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสมในการนำไปประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับข้อความที่จะนำไปเป็นองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่ควรมีเพิ่มเติมและควรตัดทิ้ง

รอบที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่ประมวลผลแล้วภายหลังจากทำการสัมภาษณ์ในรอบแรกเพื่อถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ซึ่งมี 2 ตอนโดย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียงลำดับความสำคัญขององค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรจากมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด คือ 1

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียงลำดับความสำคัญตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร จากมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด คือ 1

ส่วนกลุ่มที่ 2 เป็นองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายที่เป็นกรณีตัวอย่าง จำนวน 1 แห่ง ที่ทำหน้าที่ทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อทดสอบเครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่างและผลการศึกษาจากการลงพื้นที่จริง โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากผู้บริหารกลุ่มพนักงาน กลุ่มลูกค้า ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดเชียงราย และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดเชียงราย เพื่อทดสอบใช้ตัวชี้วัดที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ซึ่งแบ่ง 2 ตอน โดย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสำรวจความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อสอบถามความคิดเห็นหลังจากการทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากการสัมภาษณ์และสอบถามผู้ให้ข้อมูลสำคัญมาทำการสังเคราะห์และประมวลผลข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะมาสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยสามารถจำแนกเป็นองค์ประกอบ 6 ด้าน และในแต่ละด้านนั้นมีตัวชี้วัดรวมทั้งสิ้น 25 ตัวชี้วัด หลังจากนั้นจึงสร้างเกณฑ์การวัด วิธีการประเมิน และเครื่องมือ เพื่อนำไปทดสอบใช้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายที่เป็นกรณีตัวอย่าง จำนวน 1 แห่ง ซึ่งผลการทดลองใช้พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจตัวชี้วัดทั้ง 25 ตัวชี้วัด ตามกรอบแนวคิดทั้ง 6 ด้าน โดยตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย สามารถจำแนกออกเป็นองค์ประกอบ 6 ด้าน ประกอบด้วย 25 ตัวชี้วัด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1.1 ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม มี 3 ตัวชี้วัด ได้แก่

ตัวชี้วัดที่ 1 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

ตัวชี้วัดที่ 2 มีการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

ตัวชี้วัดที่ 3 มีการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม

5.1.2 ด้านพนักงาน มี 5 ตัวชี้วัด ได้แก่

ตัวชี้วัดที่ 4 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

ตัวชี้วัดที่ 5 มีการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัดที่ 6 มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ตัวชี้วัดที่ 7 มีโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ

ตัวชี้วัดที่ 8 ความพึงพอใจของพนักงาน

5.1.3 ด้านลูกค้า มี 6 ตัวชี้วัด ได้แก่

ตัวชี้วัดที่ 9 มีการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน

ตัวชี้วัดที่ 10 มีการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ

ตัวชี้วัดที่ 11 มีการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัดที่ 12 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า

ตัวชี้วัดที่ 13 เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา

ตัวชี้วัดที่ 14 ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย

5.1.4 ด้านชุมชน มี 4 ตัวชี้วัด ได้แก่

ตัวชี้วัดที่ 15 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน

ตัวชี้วัดที่ 16 มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน

ตัวชี้วัดที่ 17 มีการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน

ตัวชี้วัดที่ 18 มีโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชน

5.1.5 ด้านสิ่งแวดล้อม มี 4 ตัวชี้วัด ได้แก่

ตัวชี้วัดที่ 19 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัดที่ 20 มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัดที่ 21 มีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัดที่ 22 มีโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

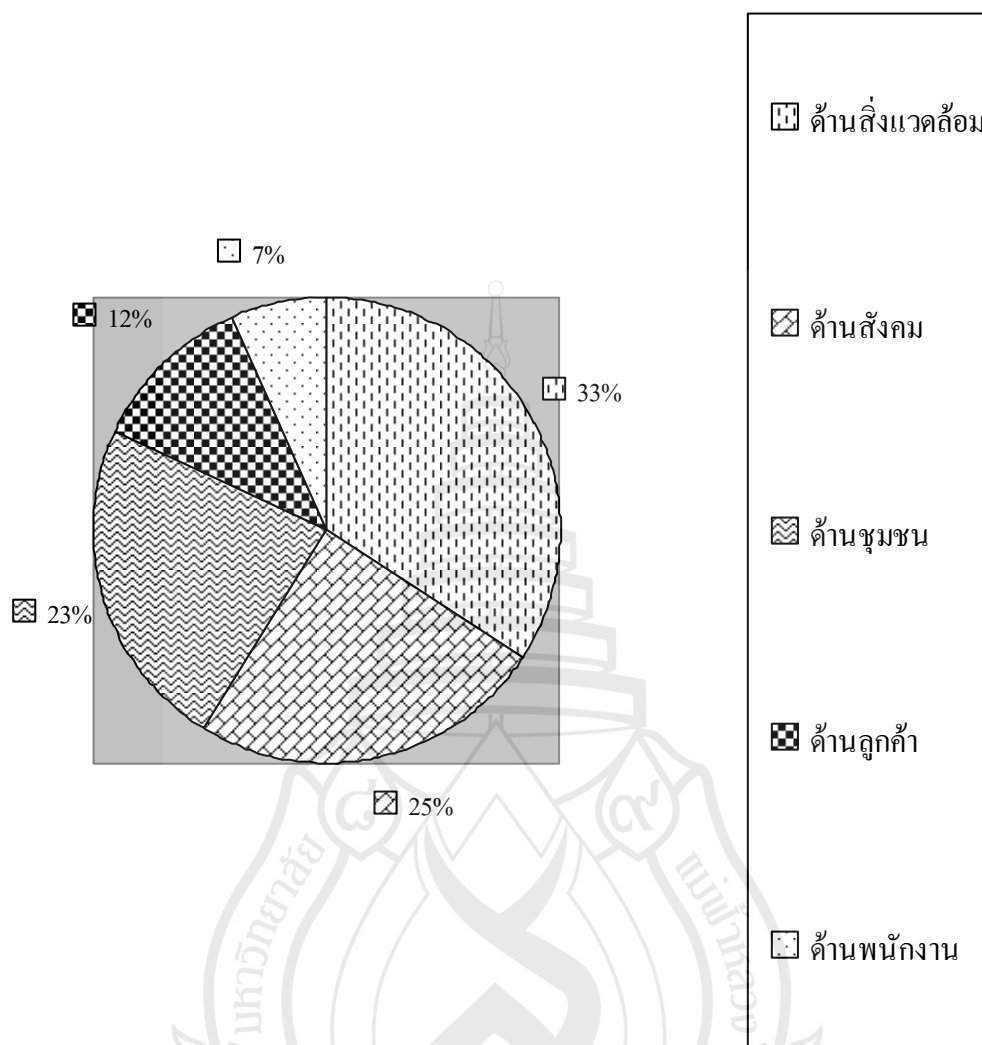
5.1.6 ด้านสังคมและวัฒนธรรม มี 3 ตัวชี้วัด ได้แก่

ตัวชี้วัดที่ 23 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม

ตัวชี้วัดที่ 24 มีการดำเนินการ โครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม

ตัวชี้วัดที่ 25 มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม

สำหรับการถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อหาความสำคัญขององค์ประกอบและตัวชี้วัดในแต่ละด้าน โดยสามารถสรุปเป็นร้อยละค่าน้ำหนักองค์ประกอบแต่ละด้านของความรับผิดชอบต่อสังคม พิจารณาจาก ภาพที่ 5.1



ภาพที่ 5.1 สรุปร้อยละค่าน้ำหนักองค์ประกอบแต่ละด้านของความรับผิดชอบต่อสังคม

จากแผนภาพที่ 5.1 จะเห็นได้ว่าในด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ค่าน้ำหนัก 16.50 ด้านพนักงาน ค่าน้ำหนัก 24.80 ด้านลูกค้า ค่าน้ำหนัก 19.30 ด้านชุมชน ค่าน้ำหนัก 20.20 ด้านสิ่งแวดล้อม ค่าน้ำหนัก 13.70 และสำหรับด้านสังคมและวัฒนธรรม ค่าน้ำหนัก 5.50

จากนั้นจึงเป็นการทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ที่เป็นกรณีตัวอย่าง จำนวน 1 แห่ง เพื่อทดสอบใช้เครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่าง และดูผลการศึกษาจากการลงพื้นที่จริง ซึ่งหลังจากที่ผู้วิจัยได้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย

จังหวัดเชียงราย ที่ผ่านขั้นตอนการสร้างตัวชี้วัดมาแล้ว ผู้วิจัยได้นำตัวชี้วัดดังกล่าวไปทดสอบใช้ โดยการเลือกพื้นที่ศึกษาจึงเลือกอย่างเฉพาะเจาะจง เพื่อเป็นกรณีตัวอย่าง โดยเป็นองค์กรธุรกิจ โครงการบ้านจัดสรรขนาดกลาง คือ มีจำนวนแปลงย่อยตั้งแต่ 100-499 แปลงหรือมีเนื้อที่ต่ำกว่า 19-100 ไร่ ซึ่งเป็นโครงการที่มีการจดทะเบียนจัดสรรมากที่สุดในจังหวัดเชียงราย (สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย, 2555) และเป็นโครงการบ้านจัดสรรที่มีสมาชิก เข้าอยู่อาศัยภายในโครงการแล้ว หากตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายนี้สามารถนำไปใช้กับโครงการบ้านจัดสรรขนาดกลางได้ ก็สามารถที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับโครงการบ้านจัดสรรขนาดเล็กและโครงการบ้านจัดสรรขนาดใหญ่ได้ต่อไป ซึ่งผู้วิจัยได้ลงพื้นที่จริงเพื่อทดลองใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น

จากการทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ที่เป็นตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลให้ความร่วมมือในการตอบคำถาม มีความเข้าใจในข้อคำถามแต่ละข้อ โดยสังเกตจากการตอบคำถาม สามารถตอบได้อย่างชัดเจน และตอบครบทุกข้อคำถาม พร้อมทั้งอธิบายชี้แจงรายละเอียดและเพิ่มเติมในประเด็นที่ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลหลักฐานจากการเอกสารได้ อย่างไรก็ตามในส่วนของการตรวจสอบข้อมูลหลักฐานเอกสารต่าง ๆ เพื่อแสดงให้เห็นว่าโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นตัวอย่างได้ดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัด ผู้วิจัยได้ค้นพบปัญหาในส่วนของคุณสมบัติข้อมูลหลักฐานคือต้องใช้ข้อมูลหลักฐานและเอกสารต่าง ๆ จำนวนมาก จึงทำให้ค่อนข้างใช้เวลาในการแสดงหลักฐานต่าง ๆ จึงทำให้ต้องขยายเวลาในการสัมภาษณ์ออกไปอีกประมาณ 1 ชั่วโมง จากเดิมที่กำหนดไว้ประมาณ 2 ชั่วโมง และบางตัวชี้วัดที่ต้องการข้อมูลหลักฐานเอกสารแม้ว่าองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่างจะมีการดำเนินการในส่วนของตัวเองนั้น ๆ แต่กลับยังไม่ได้มีการดำเนินการอย่างเป็นทางการและเป็นลายลักษณ์อักษร นอกจากนี้ยังเห็นได้ว่าตัวชี้วัดแต่ละตัวมีคุณสมบัติสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงาน ชุมชน ลูกค้า และสังคมได้เป็นอย่างดี และยังสอดคล้องกับคุณลักษณะของตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสม ซึ่งถือได้ว่าสามารถนำไปใช้เครื่องมือในการวัดความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรได้

5.2 อภิปรายผลของการศึกษา

5.2.1 อภิปรายผลการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

จากผลการศึกษาในบทที่ 4 ที่พบว่า ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย องค์ประกอบ 6 ด้าน และมีจำนวนตัวชี้วัด 25 ตัวชี้วัด ซึ่งมีจำนวนแตกต่างจากตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมที่รวบรวมจากแนวคิดทฤษฎีนั้น เมื่อพิจารณาองค์ประกอบ ตัวชี้วัด ผลการถ่วงน้ำหนัก เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ คือ เพื่อสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ผลปรากฏว่า

5.2.1.1 การสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ในการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย จากตัวชี้วัดทั้งหมดที่รวบรวมจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำไปสร้างเป็นตัวชี้วัด โดยนำตัวชี้วัดทั้งหมดที่รวบรวมได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องไปหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่าตัวชี้วัดที่สามารถนำไปเป็นตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย 6 ด้าน มี 25 ตัวชี้วัด พบประเด็นสำคัญที่ควรอภิปรายดังนี้

ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร มี 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร มีการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และมีการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม ซึ่งจัดเป็นองค์ประกอบและตัวชี้วัดที่ถูกค้นพบในงานวิจัยชิ้นนี้ ซึ่งเป็นองค์ประกอบและตัวชี้วัดที่ไม่ปรากฏอยู่ในลำดับชั้นของผู้มีส่วนได้เสียในระดับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม และไม่ปรากฏจากการรวบรวมองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่องค์กรธุรกิจส่วนใหญ่คำนึงถึงด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม ด้านชุมชน ด้านลูกค้า และด้านพนักงาน (คูภาพนวก ช) นอกจากนี้ กองบรรณาธิการกองบรรณาธิการประชาชาติธุรกิจ (2550) อนันตชัย ยुरประถม (2550ก) สถฤณี อาชวานันทกุล (2551) โสภณ พรโชคชัย (2551) และ United Nations (2008) จะเห็นได้ว่ากล่าวถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาคธุรกิจว่าธุรกิจต้องให้

ความสำคัญกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของกิจการ และการดำเนินงานของกิจการ ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ผู้บริหาร ลูกค้า คู่ค้า พนักงานและลูกจ้าง ชุมชนท้องถิ่นที่ตั้งอยู่ สังคมโดยรวม คู่แข่งทางธุรกิจ และประชาชนทั่วไป แต่ไม่ได้กล่าวถึงด้านการบริหารจัดการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ทั้งที่จริงแล้วการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรจำเป็นต้องเริ่มจากภายในองค์กรไปสู่ภายนอกองค์กร

ด้านพนักงาน มี 5 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน การปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ และความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับการรวบรวมองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ตามที่ กุสุมา จารุมาศ (2544) จณิน เอี่ยมสอาด (2550) ฉันทรัตน์ วสุอารีย์ (2552) ชีระ พอลัน และเดวิด เอ.ซอนเนนเฟลด์ (2550) บัณฑิตา ทรัพย์กมล (2544) เพชรรัตน์ เรืองศักดิ์ (2553) และสุขมาภรณ์ พรหมมี (2547) ได้กล่าวถึงความรับผิดชอบต่อสังคมด้านพนักงานว่าประกอบด้วย การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การดูแล และพัฒนาพนักงาน การส่งเสริมด้านการฝึกอบรมและสัมมนา การส่งเสริมการศึกษาการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับตัวชี้วัดมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ในส่วนของคุณภาพชีวิตการทำงาน คุณภาพชีวิต สุขอนามัยด้านสิ่งแวดล้อม สภาพแวดล้อมด้านสุขภาพ อาชีวอนามัยในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน สอดคล้องกับการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน สำหรับการเลื่อนตำแหน่ง สภาพการจ้างงาน การจ้างงานที่เป็นธรรม การไม่เลือกปฏิบัติ เคารพสิทธิ เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นอย่างมีอิสระ จัดให้มีช่องทางการสื่อสารเพื่อรับฟังความเห็น การปฏิบัติตามข้อปฏิบัติด้านแรงงาน สอดคล้องกับการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และในส่วนของการจัดค่าตอบแทนและสวัสดิการ วันหยุดตามประเพณี วันหยุดประจำปี สอดคล้องกับมีโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ และความพึงพอใจของพนักงาน

ด้านลูกค้า มี 6 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน มีการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ มีการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา และความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย ซึ่งสอดคล้องกับการรวบรวมองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ตามที่ กรินไชย ศรีโคกกรวด (2549) จณิน เอี่ยมสอาด (2550) บัณฑิตา ทรัพย์กมล (2544) ราชสิทธิ์ เสนะวงศ์ (2550) และศุภชัยวิชัย

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2548) ได้กล่าวถึงความรับผิดชอบต่อสังคมด้านลูกค้าว่าประกอบด้วย คุณภาพและมาตรฐานการผลิตสินค้าและบริการ คุณภาพและราคาของสินค้า ความซื่อสัตย์ต่อผู้บริโภค ไม่เอาเปรียบลูกค้า ความปลอดภัยของผู้บริโภค สิทธิการคุ้มครองผู้บริโภค การดูแลผู้บริโภค การให้ข้อมูลที่เป็นจริง

ด้านชุมชน มี 4 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน มีการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน และมีโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับการรวบรวมองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ตามที่ปจิตราภรณ์ หวังเจริญสุข (2550) ประมวล บุตรดี (2552) และมนตรี เลิศสกุลเจริญ (2547) ได้กล่าวถึงความรับผิดชอบต่อสังคมด้านชุมชนว่าประกอบด้วยคุณภาพชีวิต สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ การจ้างงาน การพัฒนาชุมชน อาสาช่วยเหลือชุมชน การบริการชุมชน การสร้างความเข้าใจกับชุมชน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างชุมชนและองค์กร การจัดการกิจกรรมและการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามความต้องการของชุมชน การรับผิดชอบต่อแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นกับชาวบ้าน การให้ความสำคัญในการรับฟังปัญหาและความคิดเห็นต่าง ๆ จากชุมชน

ด้านสิ่งแวดล้อม มี 4 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และมีโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับการรวบรวมองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ตามที่ โกวิทย์ สวัสดิ์มงคล (2550) จฉิน เอี่ยมสอาด (2550) บัณฑิตา ทรัพย์กมล (2544) ปจิตราภรณ์ หวังเจริญสุข (2550) พรณทิมา สรรพสิรินันท์ (2552) ปกรณ์ ดุลบุตร (2552) รัตนา รัตนะ (2551) และศูนย์วิจัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2548) ได้กล่าวถึงความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อมว่าประกอบด้วย การรักษาสภาพแวดล้อม การรักษาสิ่งแวดล้อม ลักษณะการประกอบธุรกิจขององค์กรที่อาจทำให้เกิดผลกระทบกับสิ่งแวดล้อม ปรับปรุงสภาวะแวดล้อม รักษาสภาวะแวดล้อม ลดการทำอันตรายต่อสภาวะแวดล้อม อนุรักษ์ธรรมชาติและส่งเสริมสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร การใช้ทรัพยากร การควบคุมมลพิษ การจัดการของเสีย การฟื้นฟูธรรมชาติสภาพแวดล้อม การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อสิ่งแวดล้อม การจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร การสำนึกในการปฏิบัติที่ดีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ลดและขจัดผลกระทบต่องาน

และสิ่งแวดล้อม สร้างความรู้ ความตระหนัก ในปัญหาสิ่งแวดล้อม การสร้างความร่วมมือในการร่วมกันรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจัง

ด้านสังคมและวัฒนธรรม มี 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม มีการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม และมีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม ซึ่งสอดคล้องกับการรวบรวมองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตามที่ กมลทิพย์ ศรีชะฎา (2550) จณิน เอี่ยมสอาด (2550) จิตติมา ปริยเมฆินทร์ (2552) จิรัชภัทร จันทร์เรืองเพ็ญ (2546) บัณฑิตา ทรัพย์กมล (2544) ปกรณ์ คุณบุตร (2552) เพชรรัตน์ เรืองศักดิ์ (2553) รัตนา รัตนะ (2551) มนตรี เลิศสกุลเจริญ (2547) วัชรพงศ์ ทองรุ่ง (2550) และศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2548) ได้กล่าวถึงความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสังคมว่าประกอบด้วย ด้านการศึกษา การส่งเสริมการศึกษาและการกีฬาของเด็กและเยาวชน การพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเด็กและเยาวชนไทย ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม การรณรงค์และการส่งเสริมกิจกรรมด้านการต่อต้านยาเสพติดและการพนัน การบริจาคทุนทรัพย์ การบริจาคเงินหรือสิ่งของ การบริการสังคม การบริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือการกุศล บริจาคเงินหรือสิ่งของเพื่อสาธารณประโยชน์ บรรเทาสาธารณภัย บรรเทาภัยพิบัติหรือช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสทางสังคม การส่งเสริมการเรียนรู้อย่างยั่งยืนให้กับผู้ด้อยโอกาส การช่วยเหลือสังคม กิจกรรมรณรงค์ทางสังคม การสนับสนุนองค์กรการกุศลให้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ การสนับสนุนให้พนักงานเสียสละเวลาเป็นอาสาสมัครในกิจกรรมเพื่อสังคม การทำกิจกรรมเพื่อสาธารณสังคม กิจกรรมด้านการพัฒนาคุณภาพของเด็กและเยาวชนไทย ส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณี อย่างไรก็ตามองค์ประกอบด้านสังคมและวัฒนธรรมที่ถูกค้นพบในงานวิจัยชิ้นนี้ เป็นองค์ประกอบที่ถูกค้นพบในงานวิจัยชิ้นนี้ เนื่องจากในลำดับชั้นของผู้มีส่วนในระดับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมระบุแต่เพียงด้านสังคมโดยรวมเพียงเท่านั้น จึงจำเป็นต้องเพิ่มเป็นด้านสังคมและวัฒนธรรมเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับด้านสังคมทั้งหมด

5.2.1.2 องค์ประกอบและระดับองค์ประกอบ

จากการตรวจสอบองค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยเปรียบเทียบองค์ประกอบของแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม ดังที่ สถาบันไทยพัฒน์ มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2555) ได้ระบุถึงการดำเนินงานของกิจการที่ต้องคำนึงถึงทั้งในองค์กรและในระดับใกล้และไกล โดยจะพิจารณาตั้งแต่ผู้มีส่วนได้เสียในองค์กร ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียนอกองค์กร ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ ได้แก่ สังคม

ใกล้ และสังคมใกล้ ซึ่งสังคมใกล้ คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับใกล้ชิดกับองค์กรโดยตรง ได้แก่ ลูกค้า คู่ค้า ครอบครัวของพนักงาน ชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ รวมถึงสิ่งแวดล้อมรอบข้าง ส่วนสังคมไกล คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรโดยอ้อม ได้แก่ คู่แข่งขันทางธุรกิจ ประชาชนทั่วไป และระบบนิเวศโดยรวม

ในส่วนของผู้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย สามารถแยกองค์ประกอบได้ตามแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคม มี 6 ด้าน สามารถจัดกลุ่มองค์ประกอบได้เป็น 3 ระดับ คือ

ระดับองค์กร มี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และด้านพนักงาน

สังคมระดับใกล้ มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านชุมชน และด้านสิ่งแวดล้อม

สังคมระดับไกล มี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านสังคมและวัฒนธรรม

ระดับองค์กร องค์ประกอบด้านพนักงาน มีความสอดคล้องกับลำดับขั้นของผู้มีส่วนได้เสียในระดับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งแตกต่างจากด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่ไม่ปรากฏอยู่ในลำดับขั้นของผู้มีส่วนได้เสียในระดับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งที่การบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม เนื่องจากการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมต้องเริ่มจากภายในองค์กรไปสู่ภายนอกองค์กร

สังคมระดับใกล้ องค์ประกอบ ด้านลูกค้า ด้านชุมชน และด้านสิ่งแวดล้อม มีความสอดคล้องกับลำดับขั้นของผู้มีส่วนได้เสียในระดับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม

สังคมระดับไกล องค์ประกอบด้านสังคมและวัฒนธรรม โดยในส่วนของสังคมสอดคล้องกับลำดับขั้นของผู้มีส่วนได้เสียในระดับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม และควรเพิ่มเติมในส่วนของวัฒนธรรมเพื่อให้ครอบคลุมในสังคมระดับไกล

ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับ สถาบันไทยพัฒน์ มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2555) ได้กล่าวถึง ความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กร ที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมใกล้ คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับใกล้ชิดกับองค์กรโดยตรง ได้แก่ ลูกค้า คู่ค้า ครอบครัวของพนักงาน ชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ ซึ่งรวมถึงสิ่งแวดล้อมหรือระบบนิเวศ สังคมไกล คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรโดยอ้อม ได้แก่ คู่แข่งขันทางธุรกิจ ประชาชนทั่วไป และโสภณ พรโชคชัย (2551 หน้า 13-14) ซึ่งกล่าวว่า องค์กรธุรกิจต้องมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เช่น ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ลูกจ้าง คู่ค้า ลูกค้า ชุมชนที่องค์กรนั้นตั้งอยู่ สังคม สิ่งแวดล้อมและประเทศโดยรวมทั้งหมด และสอดคล้องกับ สถิติ อาชวานันทกุล (2551 หน้า

อภิธานศัพท์) ที่กล่าวว่า บริษัทควรแสดงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทโดยสมัครใจ ซึ่งอาจแบ่งเป็น 8 กลุ่มหลัก ได้แก่ ผู้บริโภค ผู้ถือหุ้น พนักงาน คู่ค้า (supplier) ชุมชน รัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม

5.2.1.3 ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

1. ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ประกอบด้วย องค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคม มี 6 ด้าน และมีจำนวนตัวชี้วัด 25 ตัวชี้วัด สามารถจัดกลุ่มชนิดของตัวชี้วัด ได้เป็น 3 ประเภท คือ

1) ประเภทของปัจจัยนำเข้า มี 7 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 1 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ตัวชี้วัดที่ 4 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ตัวชี้วัดที่ 9 มีการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน ตัวชี้วัดที่ 10 มีการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ ตัวชี้วัดที่ 15 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน ตัวชี้วัดที่ 9 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และตัวชี้วัดที่ 23 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม

2) ประเภทของกระบวนการ มี 10 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 2 มีการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ตัวชี้วัดที่ 5 มีการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดที่ 6 มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ตัวชี้วัดที่ 11 มีการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตัวชี้วัดที่ 12 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ตัวชี้วัดที่ 16 มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน ตัวชี้วัดที่ 17 มีการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน ตัวชี้วัดที่ 20 มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตัวชี้วัดที่ 21 มีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ ตัวชี้วัดที่ 24 มีการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม

3) ประเภทของผลผลิต มี 8 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 3 มีการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม ตัวชี้วัดที่ 7 มีโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ ตัวชี้วัดที่ 8 ความพึงพอใจของพนักงาน ตัวชี้วัดที่ 13 เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา ตัวชี้วัดที่ 14 ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย ตัวชี้วัดที่ 18 มีโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชน ตัวชี้วัดที่ 22 มีโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และตัวชี้วัดที่ 25 มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม

ตัวชี้วัดทั้ง 3 ประเภทมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม ในการแบ่งประเภทของตัวชี้วัดสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ ปัจจุบันนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต โดยประเภทของปัจจุบันนำเข้า มี 7 ตัวชี้วัด ประเภทของกระบวนการ มี 10 ตัวชี้วัด และประเภทของผลผลิต มี 8 ตัวชี้วัด ทั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่าตัวชี้วัดส่วนใหญ่จะเป็นประเภทของกระบวนการ ผลผลิต และปัจจุบันนำเข้า

5.2.1.4 ผลการถ่วงน้ำหนัก

การถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เป็นการให้ความสำคัญขององค์ประกอบ และตัวชี้วัด โดยมีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

1. ผลการถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบ จะเห็นได้ว่าน้ำหนักถ่วงของแต่ละองค์ประกอบ มีความแตกต่างกันค่อนข้างชัดเจน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้านพนักงาน สูงที่สุด ด้านชุมชน ด้านลูกค้า ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านสิ่งแวดล้อมรองลงมา และด้านสังคมและวัฒนธรรมเป็นอันดับสุดท้าย กล่าวคือ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญกับด้านพนักงานเป็นอันดับแรก เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะขับเคลื่อนธุรกิจ ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามนโยบายขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจในอนาคต ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญในด้านพนักงานเป็นอันดับแรก โดยดูแลความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิต การส่งเสริมให้พนักงานยกระดับความรู้ ส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสเรียนต่อในระดับที่สูงขึ้น เป็นการเชื่อมโยงการสร้างโอกาสทางการศึกษาควบคู่ไปกับการพัฒนานวัตกรรมขององค์กร การดูแลความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของพนักงานให้มีความเป็นอยู่ที่ดี รวมการเอาใจใส่ในเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านพนักงานจึงเป็นองค์ประกอบที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญมากที่สุด ทั้งนี้สอดคล้องกับ ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์ (2553) ได้กล่าวไว้ว่า องค์กรต้องให้ความสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมภายในองค์กร หรือเน้นความรับผิดชอบต่อพนักงานในองค์กร เพื่อให้พนักงานมีชีวิตในการทำงานที่ดี เนื่องจากคนในองค์กรถือเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจให้มีความเติบโตและมั่นคงอีกทั้งยังเป็นกระบอกเสียงส่งข้อมูลไปสู่สังคมภายนอกต่อไป และผลจากการศึกษาหลักแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมทั่วโลกพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่สำคัญข้อแรกคือการมีความรับผิดชอบต่อพนักงาน ซึ่งถือว่าการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมภายในตัวองค์กรเอง โดยองค์กรต้องเริ่มต้นจากการดูแลพนักงานก่อนเป็นอันดับแรก

องค์ประกอบด้านชุมชน เนื่องจากการดำเนินธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงให้กับชุมชนโดยรอบ ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องช่วยเหลือชุมชน รวมไปถึงความพยายามที่จะทำให้ชุมชนน่าอยู่ขึ้น จากนั้นเป็นองค์ประกอบด้านลูกค้า ผู้ประกอบการซึ่งต้องคำนึงถึงการผลิตคุณสมบัติและประโยชน์ในการใช้สอย ซึ่งสอดคล้องกับลำดับขั้นของผู้มีส่วนได้เสียในระดับต่าง ๆ โดยให้ความสำคัญกับสังคมระดับใกล้เคียงเป็นลำดับถัดมา

ในส่วนขององค์ประกอบด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ซึ่งจัดอยู่ในระดับองค์กร ควรจัดอยู่ในลำดับความสำคัญระดับต้น ๆ แต่ผู้ให้ข้อมูลกลับให้ความสำคัญอยู่ในระดับรองจากองค์ประกอบด้านชุมชนและด้านลูกค้า

องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ต้องส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อมที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ และมีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งจัดอยู่ในระดับสังคมใกล้เคียง แต่ผู้ให้ความสำคัญกลับให้ความสำคัญอยู่ในลำดับรองสุดท้าย

องค์ประกอบด้านสังคมและวัฒนธรรมมีความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย สะท้อนให้เห็นว่าด้านสังคมและวัฒนธรรม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญไม่ได้ให้ความสำคัญต่อด้านสังคมและวัฒนธรรมมากนัก สอดคล้องกับลำดับขั้นของผู้มีส่วนได้เสียในระดับต่าง ๆ ซึ่งจัดอยู่ในระดับสังคมไกล

ผลการถ่วงน้ำหนักดังกล่าวแตกต่างจากการวิเคราะห์ด้านต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับองค์กรธุรกิจจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยที่องค์กรธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญแก่ด้านสิ่งแวดล้อมเป็นอันดับแรก ถัดมาคือด้านสังคม ด้านชุมชน ด้านลูกค้า และด้านพนักงานเป็นอันดับสุดท้าย จากการให้ความสำคัญดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าองค์กรธุรกิจให้ความสำคัญกับสังคมระดับใกล้เคียงและสังคมระดับไกลเป็นอันดับต้น ๆ ซึ่งขัดแย้งกับการให้น้ำหนักความสำคัญของให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้านพนักงานสูงสุด ด้านชุมชน ด้านลูกค้า ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านสิ่งแวดล้อมรองลงมา และด้านสังคมและวัฒนธรรมเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งถือได้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรควรให้ความสำคัญในระดับองค์กรเป็นอันดับแรก จากนั้นจึงเป็นสังคมระดับใกล้เคียงและระดับไกลลำดับขั้นของผู้มีส่วนได้เสียในระดับต่าง ๆ ที่ให้ความสำคัญจากภายในองค์กรไปสู่ภายนอกองค์กร โดยให้ความสำคัญกับระดับองค์กรเป็นอันดับแรก

2. ผลการถ่วงน้ำหนักตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ภายในองค์ประกอบเดียวกัน พบว่า การให้น้ำหนักความสำคัญของตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน กล่าวคือ

การให้น้ำหนักความสำคัญในองค์ประกอบด้านพนักงาน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้น้ำหนักความสำคัญแก่ตัวชี้วัดประเภทผลผลิตเป็นอันดับแรก คือ ความพึงพอใจของพนักงาน และมีโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ ต่อมาเป็นตัวชี้วัดประเภทกระบวนการ คือ มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และมีการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน และให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดประเภทปัจจัยนำเข้าเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

การให้น้ำหนักความสำคัญในองค์ประกอบด้านชุมชน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้น้ำหนักความสำคัญแก่ตัวชี้วัดประเภทผลผลิตเป็นอันดับแรก คือ มีโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชน ต่อมาเป็นตัวชี้วัดประเภทกระบวนการ คือ มีการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน และมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน และให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดประเภทปัจจัยนำเข้าเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน

การให้น้ำหนักความสำคัญในองค์ประกอบด้านลูกค้า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้น้ำหนักความสำคัญแก่ตัวชี้วัดประเภทผลผลิตเป็นอันดับแรก คือ ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย และเรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา ต่อมาเป็นตัวชี้วัดประเภทกระบวนการ คือ มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า และมีการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดประเภทปัจจัยนำเข้าเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ และมีการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน

การให้น้ำหนักความสำคัญในองค์ประกอบด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้น้ำหนักความสำคัญแก่ตัวชี้วัดประเภทกระบวนการเป็นอันดับแรก คือ มีการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ต่อมาเป็นตัวชี้วัดประเภทปัจจัยนำเข้า คือ มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดประเภทผลผลิตเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม

การให้น้ำหนักความสำคัญในองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้น้ำหนักความสำคัญแก่ตัวชี้วัดประเภทกระบวนการเป็นอันดับแรก คือ มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็น

มิตรกับสิ่งแวดล้อม และมีส่วนร่วมขององค์กรภายนอกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ต่อมาเป็นตัวชี้วัดประเภทผลผลิต คือ มีโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดประเภทปัจจัยนำเข้าเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การให้น้ำหนักความสำคัญในองค์ประกอบด้านสังคมและวัฒนธรรม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้น้ำหนักความสำคัญแก่ตัวชี้วัดประเภทผลผลิตเป็นอันดับแรก คือ มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม ต่อมาเป็นตัวชี้วัดประเภทกระบวนการ คือ มีการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม และให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดประเภทปัจจัยนำเข้าเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม

ผลการถ่วงน้ำหนักตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร โดยแยกเป็นตัวชี้วัดประเภทปัจจัยนำเข้า ประเภทกระบวนการ และประเภทผลผลิต แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้น้ำหนักความสำคัญแก่ตัวชี้วัดประเภทผลผลิตมากกว่าตัวชี้วัดประเภทกระบวนการและตัวชี้วัดประเภทปัจจัยนำเข้า สะท้อนให้เห็นถึงว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญคำนึงถึงกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในส่วนผลผลิตเป็นอันดับแรก เพราะเป็นตัวชี้วัดประเภทผลผลิตแสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่าผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรแสดงความรับผิดชอบต่อองค์ประกอบด้านต่าง ๆ

5.2.1.5 เกณฑ์ประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

ในการสร้างเกณฑ์ประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดหลักการการมีส่วนร่วม กระบวนการมีส่วนร่วม กระบวนการทำงาน (PDCA) จำนวนโครงการกิจกรรมที่เกิดขึ้นจริง และระดับความพึงพอใจมาใช้ในการสร้างเกณฑ์การประเมินเพื่อให้การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการดังกล่าวแสดงให้เห็นเป็นรูปธรรมได้อย่างชัดเจนขึ้น

โดยที่ตัวชี้วัดที่ 1 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ตัวชี้วัดที่ 4 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ตัวชี้วัดที่ 15 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน ตัวชี้วัดที่ 19 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และตัวชี้วัดที่ 23 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม เนื่องจากตัวชี้วัดดังกล่าวเหล่านี้เป็นตัวชี้วัด

ประเภทปัจจัยนำเข้า จึงจำเป็นต้องอาศัยหลักการสร้างการมีส่วนร่วมเป็นเกณฑ์ในการประเมิน โดยพิจารณาจากหลักการสร้างการมีส่วนร่วม คือ การให้ข้อมูลข่าวสาร การรับฟังความคิดเห็น การเกี่ยวข้องซึ่งเป็นการเปิดโอกาสมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ความร่วมมือโดยมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน การตัดสินใจ และมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง การเสริมอำนาจแก่ประชาชนโดยให้ประชาชนผู้ตัดสินใจ

ในส่วนของตัวชี้วัดที่ 2 มีการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ตัวชี้วัดที่ 3 มีการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม ตัวชี้วัดที่ 5 มีการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดที่ 6 มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ตัวชี้วัดที่ 9 มีการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน ตัวชี้วัดที่ 10 มีการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ ตัวชี้วัดที่ 11 มีการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตัวชี้วัดที่ 12 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ตัวชี้วัดที่ 17 มีการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน ตัวชี้วัดที่ 20 มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตัวชี้วัดที่ 24 มีการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม ตัวชี้วัดดังกล่าวเหล่านี้เป็นตัวชี้วัดประเภทกระบวนการ โดยที่องค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ด้วยตนเอง จึงจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการทำงาน (PDCA) เป็นเกณฑ์ในการประเมิน โดยพิจารณาจากหลักกระบวนการทำงาน คือ มีการวางแผน มีการดำเนินการตามแผน มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนา และมีการเผยแพร่การดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ในส่วนของตัวชี้วัดที่ 16 มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน และตัวชี้วัดที่ 21 มีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นตัวชี้วัดประเภทกระบวนการ อย่างไรก็ตามตัวชี้วัด ทั้ง 2 ตัวนี้องค์กรธุรกิจจำเป็นต้องร่วมมือกับองค์กรภายนอกในการดำเนินกิจกรรม จึงต้องอาศัยกระบวนการมีส่วนร่วม เป็นเกณฑ์ในการประเมิน โดยพิจารณาจากกระบวนการมีส่วนร่วม คือ มีส่วนร่วมในการริเริ่มและตัดสินใจ มีส่วนร่วมในการวางแผน มีส่วนร่วมในขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม และมีส่วนร่วมในการประเมินผล

สำหรับตัวชี้วัดที่ 7 มีโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ ตัวชี้วัดที่ 13 เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา ตัวชี้วัดที่ 18 มีโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชน ตัวชี้วัดที่ 22 มีโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และตัวชี้วัดที่ 25 มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม ตัวชี้วัดดังกล่าวเหล่านี้เป็นตัวชี้วัดประเภทผลลัพธ์ จึงจำเป็นต้องใช้จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่เกิดขึ้นจริงมาเป็นเกณฑ์ในการประเมิน รวมถึงตัวชี้วัดที่ 8 ความพึงพอใจของพนักงาน และตัวชี้วัดที่ 14 ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย ซึ่งตัวชี้วัดทั้ง 2 ตัวนี้ก็จะจัดอยู่ในประเภท

ผลผลิตเช่นเดียวกัน จึงจำเป็นต้องใช้ระดับความพึงพอใจเป็นเกณฑ์ในการประเมิน เพื่อแสดงให้เห็นถึงผลผลิตที่เกิดขึ้นจริง

5.2.2 อภิปรายผลการทดสอบการใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

5.2.2.1 ขั้นตอนที่สำคัญอีกขั้นตอนหนึ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย คือ การทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

โดยจากการศึกษาข้อมูลในภาพรวมพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ที่เป็นครณียตัวอย่าง มีความรับผิดชอบต่อด้านพนักงาน ด้านลูกค้า เป็นหลัก และรองลงมาได้แก่ ด้านชุมชน ด้านสิ่งแวดล้อมด้านสังคมและวัฒนธรรม และมีความรับผิดชอบในด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้พบประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร มีผลคะแนนอยู่ในระดับพอใช้ โดยจากการศึกษาข้อมูลพบว่า เนื่องมาจาก ตัวชี้วัดที่ 3 มีการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม ซึ่งมีผลคะแนนอยู่ในระดับดี เนื่องจากขาดในส่วนของการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม ส่วนตัวชี้วัดที่ 1 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร มีผลคะแนนอยู่ในระดับพอใช้ เนื่องจากขาดในส่วนของการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และขาดในส่วนของการจัดตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานเพื่อดำเนินกิจกรรมตามนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร สำหรับตัวชี้วัดที่ 2 มีการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ซึ่งมีผลคะแนนอยู่ในระดับพอใช้ เนื่องจากขาดในส่วนของการประเมินผลการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

ด้านพนักงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับดีมาก โดยจากการศึกษาข้อมูลพบว่า ตัวชี้วัดที่ 4 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ตัวชี้วัดที่ 6 มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และตัวชี้วัดที่ 7 มีโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับดีมาก ในส่วนของตัวชี้วัดที่ 5 มีการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับดี ซึ่งเป็นผลมาจากการขาดในส่วนของการจัดตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน

เพื่อดำเนินกิจกรรมการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และตัวชี้วัดที่ 8 ความพึงพอใจของพนักงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับดี ซึ่งพนักงานให้ความเห็นสอดคล้องกันว่ายังขาดการพัฒนาศักยภาพของพนักงานภายในองค์กร

ด้านลูกค้า มีผลคะแนนอยู่ในระดับดีมาก โดยจากการศึกษาข้อมูลพบว่า ตัวชี้วัดที่ 9 มีการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน ตัวชี้วัดที่ 10 มีการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ ตัวชี้วัดที่ 12 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ตัวชี้วัดที่ 13 เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา มีผลคะแนนอยู่ในระดับดีมาก สำหรับตัวชี้วัดที่ 11 มีการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีผลคะแนนอยู่ในระดับดี ซึ่งเป็นผลมาจากขาดในส่วนของการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และตัวชี้วัดที่ 14 ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย มีผลคะแนนอยู่ในระดับดี ซึ่งลูกค้าให้ความเห็นสอดคล้องกันว่ายังขาดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ด้านชุมชน มีผลคะแนนอยู่ในระดับดี โดยจากการศึกษาข้อมูลพบว่า ตัวชี้วัดที่ 15 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน มีผลคะแนนอยู่ในระดับพอใช้ เนื่องจากขาดในส่วนของการมีคณะกรรมการ/คณะทำงานที่มาจากชุมชนเพื่อร่วมจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน และมีการเปิดโอกาสให้คณะกรรมการ/คณะทำงานที่มาจากชุมชนเป็นผู้ตัดสินใจในการทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน ส่วนตัวชี้วัดที่ 18 มีโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชน มีผลคะแนนอยู่ในระดับพอใช้ เนื่องจากมีโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชนเพียงแค่ 3 โครงการ/กิจกรรมเท่านั้น ตัวชี้วัดที่ 16 มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน มีผลคะแนนอยู่ในระดับดี เนื่องจากขาดในส่วนของการประเมินผลกิจกรรมของชุมชน และตัวชี้วัดที่ 17 มีการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน มีผลคะแนนอยู่ในระดับดี ซึ่งขาดในส่วนของการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน

ด้านสิ่งแวดล้อม มีผลคะแนนอยู่ในระดับดี โดยจากการศึกษาข้อมูลพบว่า เนื่องมาจากตัวชี้วัดที่ 22 มีโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีผลคะแนนอยู่ในระดับดีมาก ส่วนตัวชี้วัดที่ 20 มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีผลคะแนนอยู่ในระดับดี เนื่องจากขาดในส่วนของการแต่งตั้งพนักงานเพื่อเป็นคณะกรรมการ/คณะทำงานเพื่อร่วมจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตัวชี้วัดที่ 21 มีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีผลคะแนนอยู่ในระดับพอใช้ เนื่องมาจากขาดในส่วนของการมีส่วนร่วมในการประเมินผลกิจกรรมการอนุรักษ์

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และขาดการมีส่วนร่วมในการวางแผนแนวทางการดำเนินงาน การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และตัวชี้วัดที่ 19 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีผลคะแนนอยู่ในระดับการปรับปรุง เนื่องจากขาดในส่วนของการเปิดโอกาสให้พนักงานเป็นผู้ตัดสินใจในการเลือกนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีการแต่งตั้งพนักงานเพื่อเป็นคณะกรรมการ/คณะทำงานเพื่อร่วมจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และมีการเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ด้านสังคมและวัฒนธรรม มีผลคะแนนอยู่ในระดับดี โดยจากการศึกษาข้อมูลพบว่า ตัวชี้วัดที่ 24 มีการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม มีผลคะแนนอยู่ในระดับดีมาก ส่วนตัวชี้วัดที่ 23 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม มีผลคะแนนอยู่ในระดับดี เนื่องจากขาดในส่วนของการแต่งตั้งพนักงานเพื่อเป็นคณะกรรมการ/คณะทำงานเพื่อร่วมจัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม และตัวชี้วัดที่ 25 มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม มีผลคะแนนอยู่ในระดับพอใช้ เนื่องจากมีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคมเพียง 3 กิจกรรมเท่านั้น

จากผลการประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรมีการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ หากแต่ยังไม่ได้มีการดำเนินการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรอย่างเป็นอย่างจริงจังและเป็นทางการ และยังไม่ได้มีการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร เพียงแต่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม หรือแสดงออกในส่วนของโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ

5.2.2.2 ภายหลังจากการทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้ประมวลผลข้อมูลจากการทดลองใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ผลปรากฏว่า

1. จากการทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่าได้ผลการประเมินที่ได้มีความชัดเจน เนื่องจากองค์ประกอบ ตัวชี้วัด และเกณฑ์การให้คะแนนของแต่ละตัวชี้วัดมีความเป็นรูปธรรม สามารถให้คะแนนได้โดยง่าย ข้อคำถามมีความชัดเจน เข้าใจได้โดยง่าย ดังจะเห็นได้จากการตอบคำถามของให้ผู้ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลสามารถตอบข้อคำถามต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน มีความเข้าใจในข้อ

คำถาม ไม่ก่อให้เกิดความสับสนในการตอบคำถาม เพราะภาษาที่นำมาใช้หรืออธิบายในแต่ละตัวชี้วัด เป็นภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่กำกวม ทำให้เป็นที่เข้าใจของบุคคลทั่วไป เนื้อหาของตัวชี้วัดมีความตรงประเด็น ไม่ซับซ้อน ไม่สับสน ไม่ต้องแปลความ เนื้อหาของตัวชี้วัดแต่ละตัวชี้วัดสั้นและกระชับ

2. จำนวนตัวชี้วัดมีความเหมาะสมไม่มากเกินไป ไม่ก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายและไม่ใช้เวลายาวนานในการสอบถามหรือเก็บข้อมูลนานมากเกินไป โดยภายในเวลา 1 – 2 ชั่วโมงสามารถเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของงานในหน้าที่ประจำของผู้ให้ข้อมูล และเสียค่าใช้จ่ายในการเก็บข้อมูลหรือทำแบบสำรวจน้อยมาก เนื่องจากไม่จำเป็นต้องเสียเวลาในการเตรียมเอกสารหรือค้นหาเอกสาร เพราะปกติผู้ประกอบการบ้านจัดสรรได้แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในแต่ละด้านอยู่แล้ว เพียงแต่ยังไม่มีมีการดำเนินการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเป็นทางการ

3. เกณฑ์ในการให้คะแนนและการคิดคำนวณค่าคะแนนตัวชี้วัดมีความเหมาะสมสามารถทำได้โดยง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจได้ง่าย ไม่ใช้วิธีการคำนวณขั้นสูง เป็นที่เข้าใจของบุคคลทั่วไป ภายหลังจากคำนวณสามารถเข้าใจและรับทราบผลของการประเมินได้อย่างรวดเร็วและชัดเจน

จากผลการทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับ พระมหาสุทนต์ อากาศโร (อบอุน) (2553, หน้า 22-24) ตัวชี้วัดควรมีลักษณะและมีคุณสมบัติที่เหมาะสมต่อการวัดหรือการประเมินในด้านต่าง ๆ เพื่อช่วยให้เกิดการประเมินผลหรือใช้บ่งชี้สิ่งที่จะวัดและประเมินผลได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อีกทั้งควรสอดคล้องกับบริบท แนวคิด โครงการ กิจกรรม กระบวนการและเป้าหมายขององค์กร ซึ่งตัวชี้วัดที่ดีควรขึ้นอยู่กับสถานะที่เป็นอยู่หรือเป็นรูปธรรม ในส่วนค่าของมาตรวัด หรือตัวชี้วัดที่ได้ ควรมีความหมายหรือการตีความได้อย่างสะดวก กล่าวคือ ค่าของมาตรวัดควรมีจุดสูงสุด และต่ำสุดที่ง่ายต่อความเข้าใจ และยังสอดคล้องกับ ศิริชัย กาญจนวาสิ กล่าวถึง ตัวบ่งชี้ หรือตัวชี้วัดที่ดี ควรมีความตรงประเด็น มีความเชื่อมโยงสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณลักษณะที่มุ่งวัด และมีความไว ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องมีความไวต่อคุณลักษณะที่มุ่งวัด สามารถแสดงความผันแปรหรือความแตกต่างระหว่างหน่วยวิเคราะห์ได้อย่างชัดเจน โดยตัวบ่งชี้จะต้องมีมาตรและหน่วยวัดที่มีความละเอียดเพียงพอ และมีความสะดวกในการนำไปใช้ สามารถเก็บข้อมูลง่าย นำไปใช้วัดหรือเก็บข้อมูลได้สะดวก สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตรวจ นับ วัด หรือสังเกตได้ง่าย และสามารถแปลความหมายง่าย ตัวบ่งชี้ที่ดีควรให้ค่าการวัดที่มีจุดสูงสุด และต่ำสุด เข้าใจง่ายและสามารถสร้างเกณฑ์ตัดสินคุณภาพได้ง่าย (ศิริชัย กาญจนวาสิ, 2552) นอกจากนี้

จากการผลการประเมินหลังจากทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร จะเห็นได้ว่า ตัวชี้วัดแต่ละตัวมีคุณสมบัติสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงาน ชุมชน ลูกค้า และสังคมได้เป็นอย่างดี และยังสอดคล้องกับคุณลักษณะของตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสม ซึ่งถือได้ว่าเป็นเครื่องมือในการวัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรได้

5.2.3 ภายหลังจากได้ทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ภายหลังจากได้ทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้จัดทำเป็นคู่มือตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย สำหรับคู่มือตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย คู่มือ (ภาคผนวก ก)

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร กรณีศึกษา: อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่ายังไม่มีตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานทางภาครัฐหรือภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรนำตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายไปใช้ เช่น

5.3.1.1 หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร เช่น การเคหะแห่งชาติ (ประเทศไทย) สำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักผังเมือง รวมถึงภาคเอกชน องค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรต่าง ๆ ควรนำตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายไปใช้เป็นเครื่องมือในการประเมิน เพื่อส่งเสริมและพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

5.3.1.2 คณะกรรมการจัดสรรที่ดินจังหวัด ควรสนับสนุนให้มีการผลักดันตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรให้เป็นระดับนโยบายหรือเป็นส่วนหนึ่งในพระราชบัญญัติจัดสรรที่ดิน เพื่อก่อให้เกิดการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรโดยทั่วกัน

5.3.1.3 หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ควรสนับสนุนในเรื่องของรางวัล ใบประกาศเกียรติคุณ เพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรในการนำตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจไปใช้ในองค์กร

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ผลการวิจัยในครั้งนี้ได้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร 6 ด้าน และ 25 ตัวชี้วัด โดยผู้วิจัยเสนอแนะการนำผลการวิจัยนี้ไปใช้หรือนำไปปฏิบัติได้ดังนี้

5.3.2.1 ในการนำตัวชี้วัดไปใช้นั้น ผู้ประเมินจำเป็นต้องศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การให้คะแนนจากคู่มือตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เกี่ยวกับวิธีการประเมินและการให้คะแนนอย่างละเอียดก่อนการดำเนินการเพื่อความสะดวกและความเป็นปณัยของเครื่องมือ

5.3.2.2 ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรรวมไปถึงทีมผู้บริหารสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการประเมินการดำเนินธุรกิจของตนเอง โดยอาศัยตัวชี้วัดดังกล่าวเป็นแนวทาง เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และเพื่อเป็นแนวทางหรือวิธีการในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดการดำเนินงานธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

5.3.2.3 ในการนำคู่มือตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรฉบับนี้ไปใช้กับองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรขนาดใหญ่ คือ จำนวนแปลงย่อยเกิน 500 แปลงหรือเนื้อที่เกินกว่า 100 ไร่ขึ้นไป ควรเพิ่มตัวชี้วัดในด้านสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาจากการทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม หรือ Environmental Impact Assessment (EIA) ซึ่งหากมีการทำตัวชี้วัดดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงว่ามีความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อม และควรกำหนดน้ำหนักตัวชี้วัดด้วย

5.3.2.4 ในส่วนของการถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบและตัวชี้วัดควรปรับไปตามขนาดขององค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรแต่ละองค์กรเนื่องจากมีความคิดเห็นและการให้ความสำคัญที่แตกต่างกัน

5.3.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

5.3.3.1 ควรมีการศึกษาวิจัยถึงปัญหาและอุปสรรคของการใช้การสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรขนาดใหญ่ในแต่ละภูมิภาค เพื่อนำมาเปรียบเทียบลักษณะ และนำมากำหนดเป็นประเด็นหลักในการค้นหาแนวทางในการแก้ไขปัญหานั้น ๆ

5.3.3.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้องค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรนั้น ๆ ประสบความสำเร็จในการดำเนินการตามตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร เพื่อเป็นแนวทางการในการดำเนินงานขององค์กรอื่น ๆ ต่อไป

5.3.3.3 ควรมีการศึกษาตัวชี้วัดเฉพาะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านชุมชน และด้านสังคมและวัฒนธรรม โดยการศึกษาจากชุมชนและสังคมโดยตรง เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลโดยตรงจากชุมชนและสังคม

5.3.3.4 ควรมีการศึกษาตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจอาคารชุด ในส่วนของคอนโดมิเนียม ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เนื่องจากธุรกิจอาคารชุดในส่วนของคอนโดมิเนียม ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย มีการขยายตัวค่อนข้างมาก ซึ่งปัจจุบันมีการยื่นขออนุญาตก่อสร้างคอนโดมิเนียมในจังหวัดเชียงรายมากกว่า 10 โครงการ เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจอาคารชุดตระหนักในส่วนของความรับผิดชอบต่อสังคม



รายการอ้างอิง

รายการอ้างอิง

- กมลทิพย์ ศรีชะฎา. (2550). การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์และความคิดเห็นของประชาชนในเขต กรุงเทพมหานครเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เซฟรอนประเทศไทย ล้างและผลิต จำกัด กรณีศึกษาโครงการพระดาบส. รายงาน โครงการเฉพาะบุคคล วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการการสื่อสารภาครัฐและเอกชน. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- กรีนไชย ศรีโลกกรวด. (2549). ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของ ผู้ประกอบการจำหน่ายรถยนต์มือสองในเขตจังหวัดนครราชสีมา. สารนิพนธ์ สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- กระบวนการมีส่วนร่วม. (2551, 20 มิถุนายน). สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2555, จาก <http://www3.cdd.go.th/phetchaburi/boardsmf/index.php?topic=230.0>
- กาญจนา กุชกะ. (2548). การออกแบบตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล ส่วนบริการลูกค้า จังหวัดเชียงใหม่ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าแบบอิสระ บัณฑิตมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- การนำ PDCA มาใช้ในการปฏิบัติงาน. (ม.ป.ป.). สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2555, จาก <http://www.chaime.net/forum/showthread.php?tid=649>
- การหาคุณภาพของแบบทดสอบ. (ม.ป.ป.). สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2554, จาก http://web53.sskru.ac.th/08Quality_Testing.pdf
- กุสุมา จารุมาศ. (2544). ทักษะของผู้บริหารสถานประกอบการธุรกิจส่งออกที่มีต่อแนวคิด มาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม (SA 8000) ศึกษาเฉพาะกรณี: เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

- กรณิกา อังคทาภิวัฒน์. (2552). **การมีส่วนร่วมของพนักงานต่อการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).** สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- กองบรรณาธิการประชาชาติธุรกิจ. (2550). **Corporate social responsibility CSR: พลังบริหารธุรกิจยุคใหม่.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มติชน.
- กรมโยธาธิการและผังเมือง กระทรวงมหาดไทย. (2549). **โครงการวางและจัดทำผังภาคเหนือ: รายงานการวิเคราะห์รายสาขา สาขาประชากรและบริการสังคม.** กรุงเทพฯ: กรมฯ.
- กลยุทธ์บริการหลังการขายเพื่อเพิ่มยอดขาย. (ม.ป.ป.). **การบริการหลังการขาย.** สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2555, จาก <http://www.industry.go.th/ops/pio/nakornsrihammarat/DocLib5/19%20กลยุทธ์บริการหลังการขายเพื่อเพิ่มยอดขาย.pdf>
- โกวิท พวงงาม. (2545, 9 มกราคม). **ขั้นตอนการมีส่วนร่วม.** สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2555, จาก <http://www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic=3685.0>
- โกวิท สวัสดิ์มงคล. (2550). **ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการแก้ไขปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้ประกอบการรถเอกชนร่วมบริการ ขสมก.** วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2551, 3 มิถุนายน). **พัฒนาองค์กรให้ก้าวไกลด้วย “ดัชนีชี้วัด”.** สืบค้นเมื่อ 24 สิงหาคม 2553, จาก [http://www.kriengsak.com/index.php? components=content&id_content_category_main=21&id_content_topic_main=36&id_content_management_main=1797](http://www.kriengsak.com/index.php?components=content&id_content_category_main=21&id_content_topic_main=36&id_content_management_main=1797)
- ขวัญพัฒน์ ธรรมพัทธ์ธีรา. (2554). **บ้านจัดสรรกับวัฒนธรรมบริโภคนิยมในจังหวัดเชียงราย.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวัฒนธรรมศึกษา. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, เชียงราย.

คณะกรรมการกลุ่มความร่วมมือทางวิชาการเพื่อพัฒนามาตรฐานการเรียนการสอนและการวิจัยด้าน
บริหารธุรกิจแห่งประเทศไทย. (2555). แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ.
กรุงเทพฯ: เมจิกเพรส.

คลังปัญญาไทย. (ม.ป.ป.). แนวคิดและความเป็นมาของการพัฒนาตัวชี้วัด (Indicator)2.
สืบค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2553, จาก <http://www.panyathai.or.th/wiki/index.php/ตัวชี้วัด>

คอตเลอร์ ฟิลิป และแนนซี ลี. (2551). บรรษัทภิบาลความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
ทำการกุศลเพื่อภาพลักษณ์องค์กรและตอบสนองประเด็นสังคม (แปลโดยธรมณีนันท์ แก้ว
กิริยา). กรุงเทพฯ: ยูนิเวอร์ พับลิชชิง.

จณิน เอี่ยมสอาด. (2550). รูปแบบและการสื่อสารการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมของ
องค์กรธุรกิจไทย. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสาร
ภาครัฐและเอกชน. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

จิรภัทร์ จันทร์เรืองเพ็ญ. (2546). การดำเนินงานกิจกรรมสาธารณะของบริษัทเทเลคอมเอเชีย
คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). รายงานโครงการเฉพาะบุคคลวารสารศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการสื่อสารภาครัฐและเอกชน. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

จิตติมา ปรียมณินทร์. (2552). การดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ
ขนาดใหญ่ในประเทศไทย. สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

จินตนา บุญบงการ. (2549). จริยธรรมทางธุรกิจ Business Ethics (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ:
दानสุทธาการพิมพ์.

ฉันทภูริรัตน์ วสุวารี. (2552). ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ออฟฟุสต์ โพรเซสซิง จำกัด
ต่อมาตรฐานสากลด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม. สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและ
สวัสดิการมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ชัยยงค์ เอี่ยมกำแพง. (2546). ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนผสมการตลาดของผู้บริโภค ที่ใช้เป็นเกณฑ์
การตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

ชาญวิทย์วัฒน์ธนารัตน์. (2553). **CSR ในองค์กร ก้าวหน้าอย่างมีสุข ด้วย Happy Workplace.**

กรุงเทพฯ: สองขาครีเอชั่น.

ณัฐพล ลีลาวัฒนานันท์. (ม.ป.ป.). **KPI และการใช้ประโยชน์.** สืบค้นเมื่อ 2 ตุลาคม 2555, จาก

http://boc.dip.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=349&Itemid=14

ทรงพล เพ็ญเพ็งตัน. (ม.ป.ป.). **ลักษณะของตัวชี้วัดที่ดี (Characteristics of a Good Key**

Performance Indicators). สืบค้นเมื่อ 24 สิงหาคม 2553, จาก [http://team.sko.moph.](http://team.sko.moph.go.th/index.php?option=com_myblog&show=a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-characteristics-of-a-good-key-performance-indicators-.html&Itemid=67)

[go.th/index.php?option=com_myblog&show=a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-characteristics-of-a-good-key-performance-indicators-.html&Itemid=67](http://team.sko.moph.go.th/index.php?option=com_myblog&show=a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-a-characteristics-of-a-good-key-performance-indicators-.html&Itemid=67)

ธนัยรัชต์ สวัสดิ์. (2547). **การศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการตัดสินใจเลือกซื้อหมู่บ้านจัดสรร**

ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. การศึกษาโดยอิสระ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, เชียงราย.

ชัยมณีนันท์ พานิก. (2549). **วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเชิงธุรกิจกับ**

ความรับผิดชอบต่อสังคม. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุญบัณฑิต สาขาวิชาสหวิทยาการ.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ธีระ ฟอร์ด และเดวิด เอ.ซอนแนมเฟลด์. (2550, มกราคม-ธันวาคม). **ความรับผิดชอบต่อสังคม**

ของบริษัทในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของไทย (แปลโดย สุกฤตา กลิ่นขจร).

กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นที ดำรงค์. (2540). **การบริหารชุมชนบ้านจัดสรรในจังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้า**

แบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

นิรุต แก้วกล้า. (2547). **การบริหารจัดการที่อยู่อาศัยโครงการหมู่บ้านจัดสรรในเขต**

กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการใช้ที่ดินและ

การจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

- นวลณี คุรุรงเรือง. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของโครงการ
บ้านจัดสรรกุลพันธุ์วิลล่าในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- บัณฑิตา ทรัพย์กมล. (2544). ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรภาคธุรกิจ: ศึกษาเฉพาะกรณี
โรงงานอุตสาหกรรมเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- บรรพต ศรีวิเศษ. (2549). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีโนมอเตอร์ส แมนู
แฟลเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด. สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2555, จาก [http://tea.gspa-](http://tea.gspa-buu.net/library/is/mpa48/48931979.pdf)
[buu.net/library/is/mpa48/48931979.pdf](http://tea.gspa-buu.net/library/is/mpa48/48931979.pdf)
- ปกรณ์ คุลบุตร. (2552). ความรับผิดชอบต่อสังคมในการนำเสนอข่าวหน้าหนึ่งของหนังสือพิมพ์
รายวันในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ปจิตราภรณ์ หวังเจริญสุข. (2550). การศึกษาภาพลักษณ์ของบริษัท แอ็ดวาสซ์ อะโกร จำกัด
(มหาชน) ในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเรื่องสิ่งแวดล้อม. รายงานโครงการเฉพาะ
บุคคลวารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารภาครัฐและเอกชน.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ประมวล บุตรดี. (2552). การดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ
กับการพัฒนาชุมชน: กรณีศึกษาฝ่ายชะลอน้ำ ชุมชนสาบหมก จังหวัดลำปาง.
วิทยานิพนธ์พัฒนาชุมชนมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ปาริชาติ วลัยเสถียร. (2546). กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา. กรุงเทพฯ:
โครงการเสริมสร้างการเรียนรู้เพื่อชุมชนเป็นสุข (สรส.)

ปรีชา วุฒิกุล, สินธวา คามศิษฐ์ และวลัยพร รัตนเศรษฐ. (2548). การสร้างตัวชี้วัดคุณลักษณะ
ผู้นำในการบริหารจัดการชุมชนเข้มแข็ง: รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัย
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

พระมหาสุทิตย์ อากาศโร (อบอู่). (2553). ตัวชี้วัดความสุข: กลยุทธ์การสร้างและการใช้
เพื่อชุมชนเป็นสุข. กรุงเทพฯ: สถาบันเสริมสร้างการเรียนรู้เพื่อ
ชุมชนเป็นสุข.

พรรณทิมา สรรพศิรินันท์. (2552). การจัดการการสื่อสารเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม
ด้านสิ่งแวดล้อมของศูนย์การค้าครบวงจรในประเทศไทย. รายงานโครงการเฉพาะ
บุคคลวารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

เพชรรัตน์ เรืองศักดิ์. (2553). ความรับผิดชอบต่อสังคมของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
(SMEs) ในภาคอุตสาหกรรม จังหวัดนครศรีธรรมราช. การศึกษาอิสระ
การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, นครศรีธรรมราช.

ไพศาล ภูเจริญ. (2540). ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการซื้อบ้านจัดสรร ของ บริษัท แลนด์ แอนด์
เฮาส์ จำกัด (มหาชน) โครงการในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ภาณุมาศ สุวรรณรัตน์ และสมภพ ตลับแก้ว. (2552). การกำหนดตัวชี้วัดติดตามโครงการเพื่อใช้
ควบคุมงานสู่เป้าหมายของโครงการก่อสร้าง. วารสารวิชาการ
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 19(2), 266-273.

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (ม.ป.ป.). PDCA คืออะไร. สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2556, จาก
<http://gotoknow.org/blog/blue-sky/143052>

มนตรี เลิศสกุลเจริญ. (2547). แนวทางการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ
ภาคอุตสาหกรรมในจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

รัตนารัตน. (2551). ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย:

กรณีศึกษา โครงการกรุงไทยยูววนิช. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารจัดการสาธารณะ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ราชสีห์ เสนะวงศ์. (2550). ความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์สยามกีฬารายวัน.

สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการ

สังคม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

วงศ์ ยมาภัย. (ม.ป.ป.). การมีส่วนร่วมของพนักงาน: สิ่งที่ผู้บริหารต้องตระหนัก. สืบค้นเมื่อ

1 ตุลาคม 2555, จาก [http://www.maxpro.co.th/articles/5.employee%20](http://www.maxpro.co.th/articles/5.employee%20participation.htm)

[participation.htm](http://www.maxpro.co.th/articles/5.employee%20participation.htm)

วัชรพงศ์ ทองรุ่ง. (2550). แนวทางการพัฒนากิจกรรมเพื่อสังคมของสมาคมผู้สื่อข่าวเศรษฐกิจ.

สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและนโยบาย

สวัสดิการสังคม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

วีณา ทองตรี, บุญเรือง ศรีเหรียญ และชะลอ วงศ์แสวง. (2550, กุมภาพันธ์-พฤษภาคม).

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการหลังการขายของศูนย์บริการรถยนต์ฮอนด้าในเขต

ภาคกลาง. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

ในพระบรมราชูปถัมภ์, 1(1), 99-108.

วรภัทร์ ภูเจริญ, จิระพงศ์ พรกุล และธนกฤต จรัสรุ่งขวลิต. (2550). KPI...ทำให้ง่าย ๆ.

กรุงเทพฯ: อริยชน.

วรทัย ราวินิจ. (2549). ประสิทธิภาพของการใช้แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมในการสร้าง

ภาพลักษณ์ของบริษัท เครือเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด. วิทยานิพนธ์

นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กรุงเทพฯ.

ศิริชัย กาญจนวาสี. (2552, 11 พฤศจิกายน). แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้. สืบค้นเมื่อ 24

สิงหาคม 2553, จาก http://beekrab01.blogspot.com/2009/11/blog-post_9838.html

ศูนย์วิจัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. (2548). การสำรวจพฤติกรรม ทัศนคติของผู้บริโภคเกี่ยวกับ
ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจในประเทศไทย: รายงานผลการวิจัย.
กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

สถาบันไทยพัฒน์. มุลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2555).

Thai Corporate Social Responsibility ซีเอสอาร์คืออะไร. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม
2556, จาก <http://thaicsr.blogspot.com>

สถาบันไทยพัฒน์. (2550). 6 ทิศทาง CSR ปี 2550: จากบรรษัทภิบาล (Corporate Governance)
สู่ บรรษัทภิบาล (Corporate Social Responsibility). กรุงเทพฯ: สถาบันไทยพัฒน์.

สถาพร ศรีประสิทธิ์. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรร
กรณีศึกษา บริษัท แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่.
การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
เชียงใหม่.

สถณี อาชวนันทกุล. (2551). ทุนนิยมที่มีหัวใจ ทางเลือกใหม่แห่งการพัฒนา.
กรุงเทพฯ: openbooks.

สารคดีดี.คอม. (ม.ป.ป.). จรรยาบรรณในการขาย (Ethics in Selling). สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2555,
จาก http://www.sara-dd.com/index.php?option=com_content&view=article&id=718:ethics-in-selling&catid=25:the-project&Itemid=72

สิริวิภา ศรีปลั่ง. (2548). การศึกษาตัวชี้วัดธรรมาภิบาลด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการ
ปฏิบัติงานของสำนักงานการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม.มหาวิทยาลัยขอนแก่น,
ขอนแก่น.

สมฤดี นิโครวัฒน์ยิ่งยง(2550). คู่มือธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม ฉบับประชาชน. กรุงเทพฯ: สถาบัน
สิ่งแวดล้อมไทย.

- สุพุมารณ์ พรหมมี. (2547). กฎหมายแรงงานกับมาตรฐานความรับผิดชอบทางสังคม 8000: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานประกอบกิจการเพื่อการส่งออกในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- สุนิสา ประวิชัย และผุสดี รุ่งเรืองผดุง. (2555). บทบาทของการประชาสัมพันธ์ในการส่งเสริม การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม. สืบค้นเมื่อ 3 มกราคม 2555, จาก www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/oct.../aw07.pdf
- สุวิทย์ พันตะกฤต. (2541). กฎหมายควบคุมธุรกิจจัดสรรที่ดินและบ้านจัดสรร ศึกษาเฉพาะกรณี เงื่อนไขบังคับหลังโอนกรรมสิทธิ์สัญญาซื้อขายที่ดินจัดสรรและบ้านจัดสรร. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- สุทธิชัย ปัญญาโรจน์. (2554, 6 ตุลาคม). การบริหารโดยให้พนักงานมีส่วนร่วม. สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2555, จาก <http://www.oknation.net/blog/markandtony/2011/10/06/entry-5>
- โสภณ พรโชคชัย. (2551). csr ที่แท้. กรุงเทพฯ: มูลนิธิประเมินค่าทรัพย์สินแห่งประเทศไทย.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (ม.ป.ป.). **Performance Management** ตัวชี้วัด คืออะไร. สืบค้นเมื่อ 24 สิงหาคม 2553, จาก <http://www.ocsc.go.th/ocsccms/frontweb/view.jsp?CategoryID=CAT0000344&forumID=fm0000084&screen=2#que0013705>
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ: แนวทางการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย. กรุงเทพฯ: พี.เอ.ลีฟวิ่ง.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 4. (ม.ป.ป.). แนวทางการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา. สืบค้นเมื่อ 26 กุมภาพันธ์ 2554, จาก www.udon4.org/wp.../11/7บทที่-4-การให้คะแนนปรับใหม่.doc
- สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย. (2555). รายละเอียดโครงการจัดสรรที่ดินที่อยู่อาศัยในเขตผังเมืองรวมเมืองเชียงราย ปี พ.ศ.2532-ปัจจุบัน. เชียงราย: สำนักงาน.

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (ม.ป.ป.). **ใครได้รับประโยชน์จากการประเมินคุณภาพภายนอก**. สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2555, จาก <http://www.onesqa.or.th/onesqa/th/faq/index.php>

หลักการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน (ม.ป.ป.). สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2555, จาก <http://www2.diw.go.th/ppp/PDF/people.PDF>

อนันตชัย ยุธประถม. (2550ก). **CSR จากแนวคิดสู่วิธีปฏิบัติ**. สืบค้นเมื่อ 4 มกราคม 2556, จาก http://www.stjohn.ac.th/sju/med/intranet/download/26_01_2011_12_25_58_csr.pdf

อนันตชัย ยุธประถม. (2550ข). **เปิดตำนาน CSR...พิสูจน์คุณค่าจากภายใน**. สืบค้นเมื่อ 4 มกราคม 2556, จาก http://202.183.190.2/FTPiWebAdmin/knw_pworld/image_content/70/pw70_5lds4.pdf

อุบลรัตน์ สุวรรณบริบูรณ์. (2546). **ความพึงพอใจของผู้ซื้อที่มีต่อโครงการบ้านจัดสรรของบริษัท สุภาลัย จำกัด (มหาชน)**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

CSR Moving & Social Movement. (2551). **จุดกำเนิด CSR จาก 4 ทิศทาง**. สืบค้นเมื่อ 4 มกราคม 2556, จาก http://www.csr.imageplus.co.th/csr_history.php?id=eGzsSV7yfv4udH5J

Moon, J. & Vogel, D. (2008). **Corporate social responsibility, government and civil society**. Retrieved February 1, 2013, from http://www.haas.berkeley.edu/faculty/pdf/vogel_oxford_chapter.pdf

PDCA เครื่องมือในการจัดการคุณภาพ. (2554). สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2555, จาก <http://images.senarat.multiply.multiplycontent.com/attachment/0/SyW@ngooCGwAAD3zecs1/PDCA> 2554.

Iwu-Egwuonwu, R. C. (n.d.). **Does Corporate Social Responsibility (CSR) impact on firm performance?: A literature evidence social responsibility and organizational ethics**. Retrieved February 1, 2013, from http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1659586

Social Responsibility & Organizational Ethics. (n.d.). Retrieved January 4, 2556, from
<http://www.beknowledge.com/wp-content/uploads/2010/09/231.pdf>

United Nation. (2008). **Guidance on corporate responsibility indicators in annual reports.**
Retrieved January 6, 2556, from http://unctad.org/en/Docs/iteteb20076_en.pdf





ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อการวิจัยของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ชื่อเรื่อง การสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

ส่วนนำ

1. แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อการวิจัย เรื่อง การสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรชุดนี้เป็นของนางสาวลชนา ชมตระกูล นักศึกษาปริญญาเอก สาขาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

2. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

2.1 เพื่อสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

2.2 เพื่อทดลองใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

3. ขั้นตอนการสัมภาษณ์

3.1 แนะนำตนเอง (ผู้สัมภาษณ์)

3.2 ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์

3.3 เริ่มการสัมภาษณ์

3.4 เมื่อสัมภาษณ์เสร็จแล้วกล่าวขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์

4. ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

อาชีพ.....

ตำแหน่ง.....

ประสบการณ์การทำงาน.....

5. สัมภาษณ์วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....

สถานที่สัมภาษณ์.....

คำอธิบายลักษณะของตัวชี้วัดที่ดี

1. แสดงผลการดำเนินงานที่แท้จริงขององค์กร หมายถึง แสดงให้เห็นถึงสิ่งที่ต้องการวัดได้จริง เหมาะสมกับกระบวนการดำเนินงานขององค์กร
2. สามารถวัดผลได้จริง หมายถึง สามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้จริง และใช้วิเคราะห์ความหมายทางสถิติได้
3. มีความตรงประเด็นและมี ข้อมูลเพียงพอ หมายถึง ตัวชี้วัดแต่ละตัวต้องสามารถสะท้อนสิ่งที่ต้องการวัดได้จริงและต้องมีข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจของตัวชี้วัดที่เกิดจากสถานะที่เป็นอยู่
4. มีความชัดเจน และเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป หมายถึง ตัวชี้วัดแต่ละตัวมีลักษณะเป็นวลีที่มีความชัดเจน ไม่คลุมเครือ สามารถเข้าใจได้ง่าย ทุกคนสามารถเข้าใจได้ตรงกัน
5. เก็บข้อมูลง่าย มุ่งวัดในเชิงปริมาณ แปลความหมายง่าย หมายถึง สะดวกในการนำไปใช้ ประหยัดค่าใช้จ่าย ใช้วิธีการวัดผลแบบง่าย โดยคำนวณเป็นตัวเลขหรือสถิติได้ง่าย

คำชี้แจง

โปรดตอบคำถามทุกข้อในแต่ละตอนเพื่อความถูกต้องและสมบูรณ์ของการศึกษาเพื่อประโยชน์ในการสังเคราะห์คัดเลือกตัวชี้วัดที่ดี และเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เห็นด้วย ว่าตัวชี้วัดนั้นเป็นตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสมในการนำไปประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

ไม่แน่ใจ ว่าตัวชี้วัดนั้นเป็นตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสมในการนำไปประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

ไม่เห็นด้วย ว่าตัวชี้วัดนั้นเป็นตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสมในการนำไปประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

*** ในช่องความคิดเห็นเพิ่มเติม กรุณาเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือเสนอข้อความซึ่งต้องการให้ผู้วิจัยแก้ไขหรือปรับปรุง ***

แบบสอบถามการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

องค์ประกอบและตัวชี้วัด ความรับผิดชอบต่อสังคมของ ผู้ประกอบการ ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร	ตัวชี้วัดที่ดี และมีความเหมาะสม			ความคิดเห็นเพิ่มเติม สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
	+1	0	-1	
ด้านการเงินและงบประมาณ				
1) องค์กรมีรายรับมากกว่ารายจ่าย				
2) มีทุนหมุนเวียน				
3) มีงบประมาณเพื่อดำเนินกิจกรรม				
ความรับผิดชอบต่อสังคม				
4) มีงบการเงินในการดำเนินกิจกรรม				
ความรับผิดชอบต่อสังคม				
5) มีรายงานการเงินในการดำเนิน				
กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม				
ด้านลูกค้า				
1) การก่อสร้างบ้านที่มีคุณภาพและได้				
มาตรฐาน				
2) การออกแบบบ้านมีความเหมาะสม				
3) การส่งมอบบ้าน				
4) มีความเหมาะสมของราคา				
5) มีระบบสาธารณูปโภคและบริการ				
สาธารณะภายในโครงการที่ดี				
6) มีการดูแลรักษาระบบสาธารณูปโภคที่				
ดี				
7) มีสิ่งแวดล้อมสภาพแวดล้อมภายใน				
และภายนอกโครงการที่ดี				
8) มีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและ				
ทรัพย์สิน				
9) มีการเอาใจใส่ในเรื่องความปลอดภัย				
ในชีวิตและทรัพย์สิน				
10) มีการบริหารชุมชนภายในโครงการ				

องค์ประกอบและตัวชี้วัด ความรับผิดชอบต่อสังคมของ ผู้ประกอบการ ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร	ตัวชี้วัดที่ดี และมีความเหมาะสม			ความคิดเห็นเพิ่มเติม สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
	+1	0	-1	

ด้านลูกค้า (ต่อ)				
11) มีการส่งเสริมสุขภาพ สุขอนามัย และ ความเป็นอยู่ที่ดี				
12) สมาชิกที่อยู่อาศัยภายในโครงการมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน				
13) ความเป็นธรรมในการทำสัญญา				
14) การโฆษณาประชาสัมพันธ์โครงการ				
15) มีการส่งเสริมการตลาด				
16) การให้บริการของพนักงาน				
17) กระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการแก่ลูกค้า				
18) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการ ให้บริการแก่ลูกค้า				
19) ด้านการให้บริการของฝ่ายบริการหลัง การขาย				
20) ด้านการให้บริการของพนักงานซ่อม				
21) มีการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า				

ด้านพนักงาน				
1) สถานที่ทำงานที่มีความปลอดภัยและมี สุขภาวะที่ดี				
2) มีการกำหนดมาตรฐานเรื่องความ ปลอดภัยในการปฏิบัติงาน				
3) มีการกำหนดมาตรฐานเรื่องการ ป้องกันอัคคีภัย				
4) มีสภาพการปฏิบัติงานที่มีความ ปลอดภัยและมีสุขภาวะที่ดี				
5) มีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สิน				
6) พนักงานภายในองค์กรมี ความสัมพันธ์อันดีต่อกัน				

องค์ประกอบและตัวชี้วัด ความรับผิดชอบต่อสังคมของ ผู้ประกอบการ ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร	ตัวชี้วัดที่ดี และมีความเหมาะสม			ความคิดเห็นเพิ่มเติม สิ่งที่จะต้องปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
	+1	0	-1	
ด้านพนักงาน (ต่อ)				
7) มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดีภายใน องค์กร				
8) การมีระบบที่ดีและมีความยุติธรรม				
9) มีความสมดุลด้านชีวิตการทำงานและ ชีวิตส่วนตัว				
10) มีสิทธิส่วนบุคคลในการปฏิบัติงาน				
11) มีความภาคภูมิใจในองค์กร				
12) มีสิ่งแวดล้อม สภาพแวดล้อมที่ ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ				
13) มีการส่งเสริมสุขภาพ สุขอนามัย และ ความเป็นอยู่ที่ดี				
14) มีการเสริมสร้างสุขภาวะ สนับสนุน พัฒนา หรือแรงจูงใจให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในด้าน สาธารณสุข				
15) มีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล				
16) มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับ อย่างเท่าเทียมกัน				
17) มีหลักประกันสังคมให้แก่พนักงานทุก ระดับ				
18) การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม				
19) สวัสดิการอื่น ๆ ที่ได้รับจากการ ทำงาน				
20) มีการสร้างโอกาสทางการศึกษา การ ส่งเสริมการศึกษา ส่งเสริมการเรียนรู้ ตลอดชีวิต				

องค์ประกอบและตัวชี้วัด ความรับผิดชอบต่อสังคมของ ผู้ประกอบการ ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร	ตัวชี้วัดที่ดี และมีความเหมาะสม			ความคิดเห็นเพิ่มเติม สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
	+1	0	-1	
ด้านพนักงาน (ต่อ)				
21) มีการจัดประชุม อบรม สัมมนา จัด สัมมนาเชิงปฏิบัติการ จัดอบรมในรูปแบบ ต่าง ๆ				
22) มีการเปิดโอกาสให้พนักงานและ ลูกจ้างแสดงศักยภาพและความสามารถในการ ปฏิบัติงาน				
23) มีการติดตามผลงานและประเมิน ความรู้ความสามารถของพนักงาน				
24) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน				
25) มีการสร้างโอกาสในตำแหน่งงาน				
26) มีความก้าวหน้าและความมั่นคงใน การทำงาน				
27) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้บุคลากร ได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์เพื่อสร้างมนุษย สัมพันธ์ที่ดีต่อกัน				
28) มีการดูแลเอาใจใส่ลูกจ้าง เอาใจใส่ ทุกข์สุขของพนักงาน				
ด้านชุมชน				
1) มีสิ่งแวดล้อมและสภาพแวดล้อม ภายนอกโครงการที่ดี				
2) มีการส่งเสริมสภาพแวดล้อมภายนอก โครงการที่ดี				
3) มีการพัฒนางานด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ				
4) มีการสร้างโอกาสให้แกชาวบ้านใน ชุมชน				

องค์ประกอบและตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดที่ดี			ความคิดเห็นเพิ่มเติม สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะ
ความรับผิดชอบต่อสังคมของ ผู้ประกอบการ ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร	และมีความเหมาะสม			
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
	+1	0	-1	
ด้านชุมชน (ต่อ)				
5) มีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน				
6) มีการรับเรื่องร้องเรียนของชุมชน				
7) มีการส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาของเด็ก เยาวชน และชาวบ้านในชุมชน				
8) มีการส่งเสริมสุขภาพ สุขอนามัย และความเป็นอยู่ที่ดี				
9) มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างชุมชนและโครงการ				
10) มีส่วนร่วมในการตัดสินใจกับชุมชนด้านการพัฒนาชุมชน				
11) การมีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อพัฒนาชุมชน				
12) การมีส่วนร่วมในดำเนินกิจกรรมการพัฒนาชุมชน				
13) มีการดำเนินกิจกรรมเพื่อพัฒนาชุมชน				
14) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานด้านอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน				
15) มีการจัดกิจกรรม/โครงการด้านอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน				

องค์ประกอบและตัวชี้วัด ความรับผิดชอบต่อสังคมของ ผู้ประกอบการ ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร	ตัวชี้วัดที่ดี และมีความเหมาะสม			ความคิดเห็นเพิ่มเติม สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
	+1	0	-1	
ด้านสิ่งแวดล้อม				
1) มีการส่งเสริมและสนับสนุนการ ดำเนินธุรกิจขององค์กรอย่างเป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อม				
2) มีการส่งเสริมและสนับสนุนการ ดำเนินการก่อสร้างบ้านที่เป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อม				
3) มีการเลือกใช้วัสดุและอุปกรณ์ใน ขั้นตอนการก่อสร้างที่เป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อม				
4) มีการออกแบบโครงการและตัวบ้านที่ คำนึงถึงการอนุรักษ์พลังงาน				
5) มีการส่งเสริมและสนับสนุนการใช้ วัสดุอุปกรณ์ที่ประหยัดพลังงานมาใช้ในการ การก่อสร้างบ้าน				
6) มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ พนักงาน ลูกค้า และชุมชนมีส่วนร่วมใน การทำกิจกรรม/โครงการลดภาวะโลก ร้อน				
7) มีการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดทำ กิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการลด ภาวะโลกร้อน				
8) มีการส่งเสริมและสนับสนุนการ ดำเนินงานด้านการอนุรักษ์พลังงาน				
9) มีการจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และ แผนปฏิบัติงานประจำปีด้านการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม				

องค์ประกอบและตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดที่ดี			ความคิดเห็นเพิ่มเติม สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะ
ความรับผิดชอบต่อสังคมของ ผู้ประกอบการ ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร	และมีความเหมาะสม			
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
	+1	0	-1	
ด้านสิ่งแวดล้อม (ต่อ)				
10) มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงาน ลูกค้า และชุมชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม				
11) มีส่วนร่วมในการส่งเสริมและสนับสนุนการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร				
12) มีส่วนร่วมกับชุมชนในการส่งเสริมรณรงค์ให้มีการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม				
13) มีส่วนร่วมในการปรึกษาหารือเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน				
14) มีการส่งเสริมการปลูกฝังหรือปลูกจิตสำนึกแก่พนักงาน ลูกค้า และชุมชนหรือนุคคลอื่น ๆ ในให้เกิดจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม				
15) มีการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรม/โครงการเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม				
16) มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงาน ลูกค้า และชุมชนเข้าร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม				
17) มีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม				

องค์ประกอบและตัวชี้วัด ความรับผิดชอบต่อสังคมของ ผู้ประกอบการ ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร	ตัวชี้วัดที่ดี และมีความเหมาะสม			ความคิดเห็นเพิ่มเติม สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
	+1	0	-1	
ด้านสิ่งแวดล้อม (ต่อ)				
18) การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม				
19) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านการ อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง				
ด้านสังคม				
1) มีการส่งเสริมและสนับสนุนด้านการ จัดทำโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม				
2) มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ พนักงาน ลูกค้า และชุมชนมีส่วนร่วมใน การวางแผนเพื่อช่วยเหลือสังคม				
3) มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ พนักงาน ลูกค้า และชุมชนมีส่วนร่วมใน ทำกิจกรรมเพื่อสังคม				
4) มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ ดำเนินการจัดรูปแบบกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อ ช่วยเหลือสังคม				
5) มีส่วนร่วมกับหน่วยงานภายนอกใน การทำโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม				
6) มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ พนักงานเข้าร่วมการทำกิจกรรมเพื่อสังคม				
7) มีส่วนร่วมในการบริจาคเพื่อการกุศล				
8) มีการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดทำ โครงการ/กิจกรรมที่เป็นสาธารณะ ประโยชน์				

องค์ประกอบและตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดที่ดี			ความคิดเห็นเพิ่มเติม สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะ
ความรับผิดชอบต่อสังคมของ ผู้ประกอบการ ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร	และมีความเหมาะสม			
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
	+1	0	-1	
ด้านสังคม (ต่อ)				
9) มีการส่งเสริมและสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมด้านเด็กและเยาวชน				
10) มีการส่งเสริมและสนับสนุนการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมการบริจาคเพื่อการกุศล				
11) มีการส่งเสริมและสนับสนุนการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรมและประเพณี				
12) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านการทำกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง				

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบ

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นของท่านต่อองค์ประกอบของความ
รับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรดังตารางด้านล่างนี้
โดยการเรียงลำดับความสำคัญ จากมากที่สุดคือ 1 ไปถึงน้อยที่สุด คือ 6

โปรดเรียงลำดับความสำคัญองค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจ
โครงการบ้านจัดสรร

องค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมของ ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร	เรียงลำดับความสำคัญ
ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	
ด้านพนักงาน	
ด้านลูกค้า	
ด้านชุมชน	
ด้านสิ่งแวดล้อม	
ด้านสังคมและวัฒนธรรม	

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อถ่วงน้ำหนักตัวชี้วัด

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นของท่านต่อตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรดังตารางด้านล่างนี้ โดยการเรียงลำดับความสำคัญ จากมากที่สุดคือ 1 ไปถึงน้อยที่สุด

โปรดเรียงลำดับความสำคัญตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร		
	ตัวชี้วัด	เรียงลำดับความสำคัญ
มีนโยบาย/แผนงานการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร		
มีการดำเนินการและประเมินตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร		
การใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม		
ด้านพนักงาน		
	ตัวชี้วัด	เรียงลำดับความสำคัญ
มีการส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของพนักงานภายในองค์กร		
มีระบบการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน		
มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่กำหนดไว้โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ		
มีสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร		
ความพึงพอใจของพนักงาน		

ด้านลูกค้า		
	ตัวชี้วัด	เรียงลำดับความสำคัญ
มีการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้านที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน มีการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการที่ดี มีการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีช่องทาง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับองค์กรในรอบปีที่ผ่านมา ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย		
ด้านชุมชน		
	ตัวชี้วัด	เรียงลำดับความสำคัญ
มีแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน มีการส่งเสริมการเข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชนเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างชุมชนกับองค์กร มีการดำเนินการด้านอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน มีโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชน		
ด้านสิ่งแวดล้อม		
	ตัวชี้วัด	เรียงลำดับความสำคัญ
มีการจัดทำนโยบาย/แผนปฏิบัติงานประจำปีในการดำเนินงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีการดำเนินธุรกิจขององค์กรอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอกในการส่งเสริมรณรงค์การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		

ด้านสังคมและวัฒนธรรม	
ตัวชี้วัด	เรียงลำดับความสำคัญ
มีการจัดทำนโยบาย/แผนงานปฏิบัติงานประจำปีด้านการจัดทำ	
โครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม	
มีการดำเนินการร่วมกับองค์กรอื่น ๆ ในการทำโครงการ/กิจกรรมเพื่อ	
สังคม	
มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคมขององค์กร	



ภาคผนวก ง

แบบสำรวจความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจ โครงการบ้านจัดสรร ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

คำแนะนำ

แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสำรวจทุกข้อ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในสำรวจความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับตามความเป็นจริง

รายการ	มี	ไม่มี
ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร		
ตัวชี้วัดที่ 1 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร		
1. มีการให้ข้อมูลข่าวสารการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น การตีพิมพ์ประกาศ website เป็นต้น		
2. มีการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร เช่น การสำรวจความคิดเห็น การจัดเวทีสาธารณะ เป็นต้น		
3. มีการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร เช่น มีการประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น		
4. มีการจัดตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานเพื่อดำเนินกิจกรรมตามนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร		
5. มีการเปิดโอกาสให้พนักงานตัดสินใจ เช่น การลงมติในประเด็นต่าง ๆ		
รวมคะแนน		
ตัวชี้วัดที่ 2 มีการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร		
1. มีการวางแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร		

รายการ	มี	ไม่มี
2. มีการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร		
3. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร		
4. มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร		
5. มีการเผยแพร่การดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรให้พนักงาน ลูกค้า ชุมชนรับทราบ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น		
รวมคะแนน		
ตัวชี้วัดที่ 3 มีการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม		
1. มีการวางแผนการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม		
2. มีการดำเนินการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม		
3. มีการประเมินผลการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม		
4. มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม		
5. มีการเผยแพร่การใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมให้พนักงาน ลูกค้า ชุมชนรับทราบ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น		
รวมคะแนน		
ด้านพนักงาน		
ตัวชี้วัดที่ 4 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน		
1. มีการให้ข้อมูลข่าวสารการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น การติดประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น		
2. มีการสำรวจความต้องการ ความคิดเห็นของพนักงานในการพัฒนาศักยภาพ เช่น การจัดเวทีสาธารณะ แบบสำรวจความคิดเห็น เป็นต้น		
3. มีการเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนงาน/โครงการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน		
4. มีการจัดตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานเพื่อดำเนินกิจกรรมการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน		
5. มีการเปิดโอกาสให้พนักงานตัดสินใจในการเลือกกิจกรรม/โครงการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน		
รวมคะแนน		
ตัวชี้วัดที่ 5 มีการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน		
1. มีการวางแผนการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน		
2. มีการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน		
3. มีการประเมินผลการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน		

รายการ	มี	ไม่มี
4. มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน		
5. มีการเผยแพร่การดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงานให้พนักงาน ลูกจ้าง ชุมชนรับทราบ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น		
รวมคะแนน		
ตัวชี้วัดที่ 6 มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้		
1. มีการวางแผนและกำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน/กฎระเบียบของพนักงาน		
2. มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน/กฎระเบียบของพนักงาน		
3. มีการประเมินผลการดำเนินการตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน/กฎระเบียบของพนักงาน		
4. มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน/กฎระเบียบของพนักงาน		
5. มีการเผยแพร่หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน/กฎระเบียบของพนักงานให้พนักงานรับทราบ เช่น ป้ายประกาศ website เป็นต้น		
รวมคะแนน		
ตัวชี้วัดที่ 7 มีโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ		
ชื่อโครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวกับสวัสดิการ		
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
รวมคะแนน		
ตัวชี้วัดที่ 7 มีโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ		
ชื่อโครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวกับสวัสดิการ		
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
รวมคะแนน		
ตัวชี้วัดที่ 8 ความพึงพอใจของพนักงาน	คะแนน	
1. ด้านการพัฒนาสภาพของพนักงานภายในองค์กร		

ตัวชี้วัดที่ 8 ความพึงพอใจของพนักงาน (ต่อ)		คะแนน	
2. ด้านการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน			
3. ด้านการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน			
4. ด้านการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน			
5. ด้านสวัสดิการ			
คะแนนเฉลี่ย			
ด้านลูกค้า			
ตัวชี้วัดที่ 9 มีการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน			
1. มีการวางแผนและกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน			
2. มีการดำเนินการตามแผนคุณภาพการก่อสร้างบ้าน			
3. มีการประเมินขั้นตอนการดำเนินการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน			
4. มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการก่อสร้างบ้าน			
5. มีการเผยแพร่คุณภาพการก่อสร้างให้ลูกค้าได้รับทราบ เช่น ป้ายประกาศ website เป็นต้น			
รวมคะแนน			
ตัวชี้วัดที่ 10 มีการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ			
1. มีการวางแผนการจัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ			
2. มีการดำเนินการแต่งตั้งบุคลากรเพื่อรับผิดชอบการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ			
3. มีการประเมินผลการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ			
4. มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ			
5. มีการเผยแพร่การจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการให้ลูกค้าได้รับทราบ เช่น ป้ายประกาศ website เป็นต้น			
รวมคะแนน			
ตัวชี้วัดที่ 10 มีการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ			
1. มีการวางแผนการจัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ			
2. มีการดำเนินการแต่งตั้งบุคลากรเพื่อรับผิดชอบการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ			
3. มีการประเมินผลการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ			
4. มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ			

รายการ	มี	ไม่มี
5. มีการเผยแพร่การจัดระบบสาขารัฐประศาสนศาสตร์และบริหารการสาธารณสุขในโครงการให้ลูกค้าได้รับทราบ เช่น ป้ายประกาศ website เป็นต้น		
รวมคะแนน		
ตัวชี้วัดที่ 11 มีการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม		
1. มีการวางแผนกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม		
2. มีวิธีการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม		
3. มีการประเมินขั้นตอนการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม		
4. มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม		
5. มีการเผยแพร่การดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมให้พนักงานลูกค้า ชุมชนรับทราบ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น		
รวมคะแนน		
ตัวชี้วัดที่ 12 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า		
1. มีการแต่งตั้งบุคลากร/มีการกำหนดฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน		
2. มีวิธีการ/ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เช่น กล่องรับเรื่องร้องเรียน ระบบโทรศัพท์ ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น		
3. มีการตรวจสอบ/ประเมินขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า		
4. มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า		
5. มีการเผยแพร่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ผ่านทาง ป้ายประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น		
รวมคะแนน		
ตัวชี้วัดที่ 13 เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา		
เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา		
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
รวมคะแนน		

ตัวชี้วัดที่ 14 ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย		
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการหลังการขาย		
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ		
3. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ		
4. ด้านการซ่อมแซม		
คะแนนเฉลี่ย		
ด้านชุมชน		
ตัวชี้วัดที่ 15 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน		
1. มีการให้ข้อมูลข่าวสารการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น		
2. มีการสำรวจความต้องการ ความคิดเห็นของชุมชนในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน เช่น การจัดเวทีสาธารณะ แบบสำรวจความคิดเห็น เป็นต้น		
3. มีการเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน		
4. มีคณะกรรมการ/คณะทำงานที่มาจากชุมชนเพื่อร่วมจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน		
5. มีการเปิดโอกาสให้คณะกรรมการ/คณะทำงานที่มาจากชุมชนเป็นผู้ตัดสินใจในการทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน		
รวมคะแนน		
ตัวชี้วัดที่ 16 มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน		
1. มีส่วนร่วมในการริเริ่ม ตัดสินใจเลือกกิจกรรมของชุมชน		
2. มีส่วนร่วมในการวางแผน แนวทางการดำเนินงานกิจกรรมของชุมชน		
3. มีส่วนร่วมในขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม เช่น ช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์ วัสดุอุปกรณ์ แรงงาน		
4. มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมของชุมชน		
5. มีส่วนร่วมในการประเมินผลกิจกรรมของชุมชน		
รวมคะแนน		
ตัวชี้วัดที่ 17 มีการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน		
1. มีการวางแผนการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน		
2. มีการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน		
3. มีการประเมินผลการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน		
4. มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน		

รายการ	มี	ไม่มี
5. มีการเผยแพร่การดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชนให้พนักงาน ลูกจ้าง ชุมชนได้รับทราบ ผ่านทาง ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น		
รวมคะแนน		
ตัวชี้วัดที่ 18 มีโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชน		
ชื่อโครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน		
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
รวมคะแนน		
ด้านสิ่งแวดล้อม		
ตัวชี้วัดที่ 19 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		
1. มีการให้ข้อมูลข่าวสารการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น		
2. มีการสำรวจความต้องการ ความคิดเห็นของพนักงานในการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดประชุม แบบสำรวจความคิดเห็น เป็นต้น		
3. มีการเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		
4. มีการแต่งตั้งพนักงานเพื่อเป็นคณะกรรมการ/คณะทำงานเพื่อร่วมจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		
5. มีการเปิดโอกาสให้พนักงานเป็นผู้ตัดสินใจในการเลือกนโยบาย/แผนการดำเนินการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การลงมติในประเด็นต่าง ๆ เป็นต้น		
รวมคะแนน		
ตัวชี้วัดที่ 20 มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม		
1. มีการวางแผนการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม		
2. มีการดำเนินการธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม		
3. มีการประเมินการดำเนินการธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม		
4. มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม		

รายการ	มี	ไม่มี
5. มีการเผยแพร่การดำเนินงานหรือกิจกรรมอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมให้พนักงาน ลูกจ้าง ชุมชน รับทราบ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น		
รวมคะแนน		
ตัวชี้วัดที่ 21 มีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		
1. มีส่วนร่วมในการริเริ่ม ตัดสินใจเลือกกิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		
2. มีส่วนร่วมในการวางแผนแนวทางการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		
3. มีส่วนร่วมในขั้นตอนการดำเนินการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		
4. มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		
5. มีส่วนร่วมในการประเมินผลกิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		
รวมคะแนน		
ตัวชี้วัดที่ 22 มีโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		
ชื่อโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
รวมคะแนน		
ตัวชี้วัดที่ 23 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม		
1. มีการให้ข้อมูลข่าวสารการจัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น		
2. มีการสำรวจความต้องการ ความคิดเห็นของพนักงานในการจัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น แบบสำรวจความคิดเห็น เป็นต้น		
3. มีการเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม		
4. มีการแต่งตั้งพนักงานเพื่อเป็นคณะกรรมการ/คณะทำงานเพื่อร่วมจัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม		
5. มีการเปิดโอกาสให้พนักงานเป็นผู้ตัดสินใจในการเลือกนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การลงมติในประเด็นต่าง ๆ เป็นต้น		
รวมคะแนน		

ตัวชี้วัดที่ 24 มีการดำเนินการ โครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม		
1. มีการวางแผนการดำเนินการ โครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม		
2. มีการดำเนินการ โครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม		
3. มีการประเมินการดำเนินการ โครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม		
4. มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการ โครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม		
5. มีการเผยแพร่การดำเนินการ โครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม ให้พนักงาน ลูกค้า ชุมชน รับทราบ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น		
รวมคะแนน		
ตัวชี้วัดที่ 25 มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม		
ชื่อ โครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม		
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
รวมคะแนน		

วิธีการคำนวณคะแนน

ตัวอย่าง

นำคะแนนที่ได้จากระดับการปฏิบัติงานในแต่ละข้อคำถาม ในที่นี้ขอยกตัวอย่าง เช่น องค์ประกอบที่ 1 ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม ตัวชี้วัดที่ 1 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

รายการ	มี	ไม่มี
1. มีการให้ข้อมูลข่าวสารการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น การติดประกาศ website เป็นต้น	✓	
2. มีการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร เช่น การสำรวจความคิดเห็น การจัดเวทีสาธารณะ เป็นต้น	✓	
3. มีการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร เช่น มีการประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น	✓	

รายการ	มี	ไม่มี
4. มีการจัดตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานเพื่อดำเนินกิจกรรมตามนโยบาย/ แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร		✓
5. มีการเปิดโอกาสให้พนักงานตัดสินใจ เช่น การลงมติในประเด็นต่าง ๆ	✓	
รวมคะแนน	4	

การคำนวณคะแนน ตัวชี้วัดที่ 2 และตัวชี้วัดที่ 3 ใช้วิธีเดียวกัน

วิธีการคำนวณค่าถ่วงน้ำหนักขององค์ประกอบ

นำคะแนนของแต่ละตัวชี้วัดมาคูณน้ำหนักตามเกณฑ์ จากนั้นให้นำค่าถ่วงน้ำหนักมารวมกันแล้วหารด้วยค่าถ่วงน้ำหนักของและองค์ประกอบ (ค่าน้ำหนักรวมของตัวชี้วัดที่ 1 คือ 16.50) สมมติว่าได้คะแนน องค์ประกอบที่ 1 ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ทั้ง 3 ตัวชี้วัด ดังนี้

องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย ที่คำนวณ	ค่าน้ำหนัก ตามเกณฑ์	ค่าเฉลี่ยรวมที่คำนวณ x ค่าน้ำหนักตามเกณฑ์			
			ค่าเฉลี่ย	x	ค่า น้ำหนัก	=
ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร						
1) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วม ในการจัดทำนโยบาย/แผนงาน ความรับผิดชอบต่อสังคมของ องค์กร	4	4.90	4	x	4.90	19.60
2) มีการดำเนินการตามแผนการ ปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อ สังคมขององค์กร	4	7.30	4	x	7.30	29.20
3) มีการใช้จ่ายเงินและ งบประมาณในการทำกิจกรรม เพื่อสังคม	3	4.30	3	x	4.30	12.90
เฉลี่ยรวม		16.50	61.70	÷	16.50	3.73

การประเมินผลจะใช้ช่วงคะแนนที่คำนวณได้ มาคำนวณหาค่าเฉลี่ย แล้วคิดคะแนนเป็นร้อยละ เป็นสำหรับในคู่มือนี้ใช้วิธีการคำนวณหาค่าเฉลี่ยโดยใช้จุดทศนิยมสองตำแหน่งเท่านั้น แล้วแปลความหมายผลประเมิน ดังนี้

การแปลความหมาย นำค่าเฉลี่ยรวมมาแปลความหมาย ดังนี้

ช่วงคะแนน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับคุณภาพ
คะแนน 4.51 – 5.00	ค่าคะแนนมากกว่าร้อยละ 90	ดีมาก
คะแนน 3.51 – 4.50	ค่าคะแนนระหว่างร้อยละ 70.00 – 89.99	ดี
คะแนน 2.51 – 3.50	ค่าคะแนนระหว่างร้อยละ 50.00 – 69.99	พอใช้
คะแนน 1.51 – 2.50	ค่าคะแนนระหว่างร้อยละ 30.00 – 49.99	ควรปรับปรุง
คะแนน 0.00 – 1.50	ค่าคะแนนน้อยกว่าร้อยละ 30	ต้องปรับปรุง

จากตาราง จะพบว่าตัวชี้วัดที่ 2 ได้คะแนน เท่ากับ 3 แปลว่า มีการปฏิบัติในระดับพอใช้ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{X} = 3.73$) ซึ่งค่าคะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 70.00 – 89.99 จึงแปลความหมายว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร อยู่ในเกณฑ์ดี

การคำนวณค่าเฉลี่ยรวมให้ครบทุกตัวชี้วัดในแต่ละองค์กรประกอบ โดยใช้หลักการเดียวกัน

การคำนวณค่าถ่วงน้ำหนัก นำค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 6 องค์ประกอบมาคูณน้ำหนักคะแนนตามเกณฑ์ จากนั้นให้นำค่าถ่วงน้ำหนักแล้วมารวมกันแล้วหารด้วย 100 (ค่าน้ำหนักรวมคือ 100) จะได้ค่าเฉลี่ยรวมสุดท้ายเท่ากับ 3.6 5 ซึ่งค่าคะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 70.00 – 89.99 จึงแปลความหมายว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อยู่ในเกณฑ์ดี ดังตาราง

องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย ที่คำนวณ	ค่าน้ำหนัก ตาม เกณฑ์	ค่าเฉลี่ยรวมที่คำนวณ x ค่าน้ำหนักตามเกณฑ์			เกณฑ์ การประเมิน ร้อยละ	การ สรุปผล อยู่ใน เกณฑ์
			ค่าเฉลี่ย	x	ค่าน้ำหนัก	=	
1. ด้านการบริหารจัดการ ความรับผิดชอบต่อสังคมของ องค์กร	3.73	16.50	3.73	x	16.50	61.50	ดี
2. ด้านพนักงาน	4.00	24.80	4.00	x	24.80	99.20	ดี
3. ด้านลูกค้า	3.50	19.30	3.50	x	19.30	67.55	พอใช้
4. ด้านชุมชน	3.00	20.20	3.00	x	20.20	60.60	พอใช้
5. ด้าน สิ่งแวดล้อม	4.00	13.70	4.00	x	13.70	54.80	ดี
6. ด้านสังคม และวัฒนธรรม	3.90	5.50	3.90	x	5.50	21.45	ดี
เฉลี่ยรวม		100	3.65			73.00	ดี

จากตาราง เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบ พบว่า ด้านลูกค้าและด้านชุมชน อยู่ในเกณฑ์พอใช้ ส่วนด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านพนักงาน ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านสังคมและวัฒนธรรม อยู่ในเกณฑ์ดี อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในภาพรวมสรุปได้ว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรอยู่ในระดับดี

สรุป และอภิปรายผลการประเมิน

คำนวณค่าเฉลี่ยรวมให้ครบทุกตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย ที่คำนวณ	ค่าน้ำหนัก ตาม เกณฑ์	ค่าเฉลี่ยรวมที่คำนวณ x ค่าน้ำหนักตามเกณฑ์		
			ค่าเฉลี่ย x	ค่าน้ำหนัก	=
ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร					
1) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร		4.90	x	4.90	
2) มีการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร		7.30	x	7.30	
3) มีการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม		4.30	x	4.30	
เฉลี่ยรวม		16.50	÷	16.50	
ด้านพนักงาน					
4) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน		2.70	x	2.70	
5) มีการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน		4.30	x	4.30	
6) มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้		5.40	x	5.40	
7) มีโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ		5.70	x	5.70	
8) ความพึงพอใจของพนักงาน		6.70	x	6.70	
เฉลี่ยรวม		24.80	÷	24.80	
ด้านลูกค้า					
9) มีการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน		1.13	x	1.13	
10) มีการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ		2.25	x	2.25	
11) มีการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม		2.57	x	2.57	

องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย ที่คำนวณ	ค่าน้ำหนัก ตาม เกณฑ์	ค่าเฉลี่ยรวมที่คำนวณ x ค่าน้ำหนักตามเกณฑ์		
			ค่าเฉลี่ย x	ค่าน้ำหนัก	=
ด้านลูกค้า (ต่อ)					
12) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า		3.70	x	3.70	
13) เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา		4.66	x	4.66	
14) ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย		4.99	x	4.99	
เฉลี่ยรวม		19.30	÷	19.30	
ด้านชุมชน					
15) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน		2.40	x	2.40	
16) มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน		4.10	x	4.10	
17) มีการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน		6.51	x	6.51	
18) มีโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชน		7.19		7.19	
เฉลี่ยรวม		20.20	÷	20.20	
ด้านสิ่งแวดล้อม					
19) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		2.12	x	2.12	
20) มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม		5.40	x	5.40	
21) มีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		3.67	x	3.67	
องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย ที่คำนวณ	ค่าน้ำหนัก ตาม	ค่าเฉลี่ยรวมที่คำนวณ x ค่าน้ำหนักตามเกณฑ์		
			ค่าเฉลี่ย x	ค่า	=

		เกณฑ์	น้ำหนัก	
ด้านสิ่งแวดล้อม (ต่อ)				
22) มีโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		2.51	x 2.51	
เฉลี่ยรวม		13.70	÷ 13.70	
ด้านสังคมและวัฒนธรรม				
23) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม		0.92	x 0.92	
24) มีการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม		2.14	x 2.14	
25) มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม		2.44	x 2.44	
เฉลี่ยรวม		5.50	÷ 5.50	

การคำนวณค่าถ่วงน้ำหนัก นำค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 6 องค์ประกอบมาคูณน้ำหนักคะแนนตามเกณฑ์ จากนั้นให้นำค่าถ่วงน้ำหนักแล้วมารวมกันแล้วหารด้วย 100 (ถ่วงน้ำหนักรวมคือ 100) จะได้ค่าเฉลี่ยรวมสุดท้าย

องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ยที่คำนวณ	ถ่วงน้ำหนักตามเกณฑ์	ค่าเฉลี่ยรวมที่คำนวณ x ค่าน้ำหนักตามเกณฑ์		เกณฑ์การประเมินร้อยละ	การสรุปผลอยู่ในเกณฑ์
			ค่าเฉลี่ย x	ค่า น้ำหนัก =		
1. ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร		16.50	x 16.50			

องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ยที่คำนวณ	ถ่วงน้ำหนักตามเกณฑ์	ค่าเฉลี่ยรวมที่คำนวณ x ค่าน้ำหนักตามเกณฑ์	เกณฑ์การประเมิน	การสรุปผลอยู่ในเกณฑ์

			ค่าเฉลี่ย x	ค่า น้ำหนัก	=	ร้อยละ	
2. ด้าน พนักงาน		24.80	x	24.80			
3. ด้านลูกค้า		19.30	x	19.30			
4. ด้านชุมชน		20.20	x	20.20			
5. ด้าน สิ่งแวดล้อม		13.70	x	13.70			
6. ด้านสังคม และ วัฒนธรรม		5.50	x	5.50			
เฉลี่ยรวม		100					

เกณฑ์การตัดสิน เมื่อพิจารณาคูณภาพในภาพรวมทั้งหมด (โดยคำนวณค่าถ่วงน้ำหนักแล้ว)
ต้องมีค่าเฉลี่ยรวมมากกว่า 3.50 จึงถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดี

ภาคผนวก จ

**แบบสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ทดลองใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคม
ของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร**

1. ความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบและตัวชี้วัดมีความรับผิดชอบต่อสังคมที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น

1.1 มีความตรงประเด็น แสดงถึงผลการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

1.2 วิธีการคำนวณและการตัดสินใจคะแนนของตัวชี้วัด ชัดช้อน หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

1.4 สามารถนำไปใช้ในองค์กรได้จริง หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2. ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลระดับใด มีจุดแข็ง จุดอ่อนอะไรบ้าง หากต้องการพัฒนาให้ดีขึ้น ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก จ

แนวทางคู่มือการใช้ตัวชี้วัดสำหรับการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคม
ของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร



ผู้จัดทำ

นางสาวดชนา ชมตระกูล

2555

คำนำ

คู่มือการใช้ตัวชี้วัดสำหรับประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ซึ่งจัดทำขึ้นภายใต้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม และแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างตัวชี้วัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการให้องค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ตลอดจนหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแลองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการประเมินเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร เพื่อให้ทราบผลการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของตนเองและนำผลการประเมินที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรและผู้ที่ทำหน้าที่ประเมิน จึงควรศึกษาและทำความเข้าใจคู่มือการใช้ตัวชี้วัดสำหรับประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรโดยละเอียด เพื่อให้ได้มาซึ่งผลการประเมินที่มีความเที่ยงตรงตามสภาพความเป็นจริงและเชื่อถือได้

ทางผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรจะได้รับประโยชน์จากการนำคู่มือนี้ไปใช้ประกอบการประเมินผลการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรในองค์กรของตนเอง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการดำเนินการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ลชนา ชมตระกูล

พฤศจิกายน 2555

เรื่อง

หน้า

คำนำ	1
สารบัญ	2
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
รายละเอียดองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคม ของผู้ประกอบการธุรกิจ โครงการบ้านจัดสรร	3
ความหมายของตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจ โครงการบ้านจัดสรร	6
ความหมายของรูปแบบกิจกรรมของตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคม 7	
ขั้นตอนการดำเนินการใช้ชุดตัวชี้วัดเพื่อประเมินความรับผิดชอบต่อสังคม ของผู้ประกอบการธุรกิจ โครงการบ้านจัดสรร	8
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินองค์ประกอบและตัวชี้วัด	9
คำนำหน้า	10
เกณฑ์การประเมินและวิธีการแปลความหมาย	10
ตัวชี้วัดและเกณฑ์สำหรับการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของ ผู้ประกอบการธุรกิจ โครงการบ้านจัดสรร	12

วัตถุประสงค์

คู่มือตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางสำหรับ ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรได้นำองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรไปใช้ในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ทั้งในส่วนของ การประเมินตนเองและการประเมินโดยพนักงาน ลูกจ้าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรและใช้เป็นแนวทางพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรตามองค์ประกอบและตัวชี้วัดที่ได้พัฒนาขึ้นต่อไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร จะได้รับความรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ที่ถูกต้องและ สามารถดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่สอดคล้องกับสถานการณ์เศรษฐกิจในปัจจุบัน
2. ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร รวมถึงพนักงานขององค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร สามารถนำองค์ความรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ไปใช้ในการประกอบอาชีพและมีช่องทางในการทำงานเพื่อสังคม สามารถนำไปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพและปรับปรุงการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร
3. ลูกจ้างและประชาชนทั่วไปจะได้รับทราบความเคลื่อนไหวและการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

รายละเอียดองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจ โครงการ บ้านจัดสรรครอบคลุมแนวคิดและกระบวนการปฏิบัติงานที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจ โครงการ บ้านจัดสรร ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคม 6 องค์ประกอบ 25 ตัวชี้วัด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ 1 ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร มี 3 ตัวชี้วัด ได้แก่

- 1) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
- 2) มีการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
- 3) มีการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม

องค์ประกอบที่ 2 ด้านพนักงาน มี 5 ตัวชี้วัด ได้แก่

- 1) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
- 2) มีการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน
- 3) มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้
- 4) มีโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ
- 5) ความพึงพอใจของพนักงาน

องค์ประกอบที่ 3 ด้านลูกค้า มี 6 ตัวชี้วัด ได้แก่

- 1) มีการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน
- 2) มีการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ
- 3) มีการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- 4) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและ มีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
- 5) เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา
- 6) ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย

ของลูกค้า

องค์ประกอบที่ 4 ด้านชุมชน มี 4 ตัวชี้วัด ได้แก่

- 1) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำ แผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน
- 2) มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน
- 3) มีการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน
- 4) มีโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชน

ชุมชน

องค์ประกอบที่ 5 ด้านสิ่งแวดล้อม มี 4 ตัวชี้วัด ได้แก่

- 1) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 2) มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- 3) มีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 4) มีโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

องค์ประกอบที่ 6 ด้านสังคมและวัฒนธรรม มี 3 ตัวชี้วัด ได้แก่

- 1) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงาน โครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม
- 2) มีการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม
- 3) มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม

ความหมายของรูปแบบกิจกรรมของตัวชี้วัดของความรับผิดชอบต่อสังคม

การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม (Cause Promotion) หมายถึง ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรมีแนวทางและนโยบายในการช่วยจัดหาเงินทุน ทรัพยากร ให้ความช่วยเหลือในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อช่วยขยายการรับรู้และความห่วงใยต่อประเด็นปัญหาทางสังคม เพื่อส่งเสริมการระดมทุน การบริจาค หรือหาอาสาสมัครเพื่อสนองต่อประเด็นสังคมนั้นๆ ในรูปแบบของการสื่อสารแบบเชิญชวนให้ผู้สนใจจะบริจาคและอยากมีส่วนร่วมในกิจกรรม จำเป็นต้องเลือกใช้สื่อที่มีประสิทธิภาพและให้ประสิทธิผล โดยองค์กรจะต้องเน้นที่กลยุทธ์การส่งเสริม

การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม (Cause-Related Marketing) หมายถึง ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรได้ ช่วยอุดหนุนหรือบริจาครายได้ส่วนหนึ่งจากการขายผลิตภัณฑ์เพื่อช่วยเหลือสังคม หรือร่วมแก้ไขปัญหาทางสังคมจำเพาะหนึ่งๆ มีช่วงเวลาที่จำกัดแน่นอน ในขณะที่เดียวกันก็เป็นการเปิดโอกาสให้แก่ผู้บริโภคได้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือการกุศล ผ่านทางการซื้อผลิตภัณฑ์ เป็นการบริจาคที่ถูกผูกไว้กับยอดขายสินค้า

การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาด้านสังคม (Corporate Social Marketing) หมายถึง ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรสนับสนุน พัฒนา หรือรณรงค์เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในด้านสาธารณสุข ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม หรือด้านสุขภาวะ

การบริจาคเพื่อการกุศล (Corporate Philanthropy) หมายถึง ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรได้ช่วยเหลือสังคมโดยตรง ในรูปแบบการบริจาคเงินหรือวัตถุสิ่งของ หรือในรูปแบบอื่นๆ เช่น ทรัพยากรหรือบริการ ซึ่งเป็นไปตามกระแสความต้องการจากภายนอก

การอาสาช่วยเหลือชุมชน (Community Volunteering) หมายถึง ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ชักจูง จูงใจหรือสนับสนุนให้พนักงาน คู่ค้าร่วมสละเวลาและแรงงานในการทำงานและช่วยเหลือชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่และเพื่อตอบสนองต่อประเด็นปัญหาทางสังคมที่องค์กรให้ความสนใจหรือห่วงใย

การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (Socially Responsible Business Practices) หมายถึง ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรได้ดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจทั้งในเชิงป้องกันหลีกเลี่ยงการก่อให้เกิดปัญหาทางสังคม หรือในเชิงร่วมกันแก้ไขช่วยเหลือปัญหาทางสังคมนั้นๆ ด้วยกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อการยกระดับสถานะของชุมชนและการพิทักษ์สิ่งแวดล้อม รวมไปถึงข้อปฏิบัติทางธุรกิจเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อปรับปรุงสิ่งแวดล้อมและชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน

ขั้นตอนการดำเนินการใช้ชุดตัวชี้วัดเพื่อประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

- 1) ผู้ให้ข้อมูลในการประเมิน ประกอบด้วยพนักงาน/บุคลากรในฝ่ายต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในแต่ละตัวชี้วัด หรือพนักงาน/บุคลากรในฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินนั้น ๆ
- 2) เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ประกอบด้วย แบบสำรวจ และแบบสอบถามที่มีอยู่ในคู่มือการใช้ชุดตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร
- 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล นำแบบสำรวจและแบบสอบถามในแต่ละองค์ประกอบไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร โดยควรดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินผล ปีละ 1 ครั้ง
- 4) กำหนดกระบวนการ/วิธีการประเมินของฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรนั้น ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจกับคู่มือการใช้ชุดตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร โดยการศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน การกำหนดแหล่งข้อมูล/วิธีการเก็บข้อมูล วิธีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

5) การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำเอาข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาแล้วนำผลที่ได้ไปเทียบกับเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินที่ได้กล่าวไว้ซึ่งในคู่มือนี้ได้กำหนดเกณฑ์ไว้ว่า ค่าเฉลี่ยรวม ในการปฏิบัติงาน ต้องได้มากกว่า 3.50 หรือค่าคะแนนระหว่างร้อยละ 70.00 – 89.99 จึงจะถือว่าผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรมีความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในเกณฑ์ดี

6) การนำผลการประเมินตัวชี้วัดไปใช้ การประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรถือเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยนำผลการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรไปใช้ในการพัฒนาตนเอง พัฒนางานที่รับผิดชอบ พัฒนาองค์กร เพื่อให้เกิดการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากยิ่งขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินองค์ประกอบและตัวชี้วัด

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ประกอบด้วย แบบสำรวจข้อมูล และแบบสอบถามเพื่อสำรวจการดำเนินงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรอย่างละ 1 ชุด ซึ่งมีลักษณะคำถาม ประกอบด้วย 3 แบบ คือ

1. เป็นแบบสำรวจ ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ข้อ ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน				
1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

2. เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ ซึ่งใช้มาตรวัดแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับตามมาตรวัดของ Likert Scale ตามเทคนิคของลิเคิร์ต (Likert Technique) ซึ่งมีการกำหนดค่าคะแนนในการตอบ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

3. เป็นแบบเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 โครงการ/กิจกรรม ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 โครงการ/กิจกรรม หรือมากกว่า 5 ขึ้นไป	ให้	5	คะแนน
4 โครงการ/กิจกรรม	ให้	4	คะแนน
3 โครงการ/กิจกรรม	ให้	3	คะแนน
2 โครงการ/กิจกรรม	ให้	2	คะแนน
1 โครงการ/กิจกรรม หรือน้อยกว่า 1	ให้	1	คะแนน



ค่าน้ำหนัก

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ค่าน้ำหนัก
ด้านการ บริหาร จัดการความ รับผิดชอบต่อสังคมของ องค์กร	1) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงาน ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	4.90
	2) มีการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อ สังคมขององค์กร	7.30
	3) มีการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม	4.30
	รวม	16.50
ด้าน พนักงาน	4) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพของ พนักงาน	2.70
	5) มีการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน	4.30
	6) มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้	5.40
	7) มีโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ	5.70
	8) ความพึงพอใจของพนักงาน	6.70
	รวม	24.80
ด้านลูกค้า	9) มีการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน	1.13
	10) มีการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายใน โครงการ	2.25
	11) มีการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	2.57
	12) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญห าเรื่อง ร้องเรียนของลูกค้า	3.70
	13) เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา	4.66
	14) ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย	4.99
	รวม	19.30

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ค่าน้ำหนัก
ด้านชุมชน	15) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน	2.40
	16) มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน	4.10
	17) มีการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน	6.51
	18) มีโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชน	7.19
	รวม	20.20
ด้าน สิ่งแวดล้อม	19) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	2.12
	20) มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	5.40
	21) มีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.67
	22) มีโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	2.51
	รวม	13.70
ด้านสังคม และ วัฒนธรรม	23) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม	0.92
	24) มีการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม	2.14
	25) มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม	2.44
	รวม	5.50

เกณฑ์การประเมินและวิธีการแปลความหมาย

ในแต่ละแบบสำรวจให้คำนวณค่าเฉลี่ย (X) เป็นรายข้อ และค่าเฉลี่ยรวมในแต่ละองค์ประกอบ การประเมินผลจะใช้ช่วงคะแนนที่คำนวณได้ มาคำนวณหาค่าเฉลี่ย แล้วคิดคะแนนเป็นร้อยละ เป็นสำหรับในคู่มือนี้ใช้วิธีการคำนวณหาค่าเฉลี่ยโดยใช้จุดทศนิยมสองตำแหน่งเท่านั้น แล้วแปลความหมายผลประเมิน ดังนี้

ช่วงคะแนน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับคุณภาพ
คะแนน 4.51 – 5.00	ค่าคะแนนมากกว่าร้อยละ 90	ดีมาก
คะแนน 3.51 – 4.50	ค่าคะแนนระหว่างร้อยละ 70.00 – 89.99	ดี
คะแนน 2.51 – 3.50	ค่าคะแนนระหว่างร้อยละ 50.00 – 69.99	พอใช้
คะแนน 1.51 – 2.50	ค่าคะแนนระหว่างร้อยละ 30.00 – 49.99	ควรปรับปรุง
คะแนน 0.00 – 1.50	ค่าคะแนนน้อยกว่าร้อยละ 30	ต้องปรับปรุง

การประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ต้องพิจารณาใน 2 ประเด็น ดังนี้

1. เกณฑ์ผ่านค่าเฉลี่ยความรับผิดชอบต่อสังคมในแต่ละองค์ประกอบ ต้องผ่านเกณฑ์ค่าเฉลี่ยที่กำหนดไว้ในองค์ประกอบแต่ละด้าน (ซึ่งมีค่าน้ำหนักไม่เท่ากัน)
2. เมื่อพิจารณาความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ในภาพรวมทั้งหมด (โดยคำนวณค่าถ่วงน้ำหนักแล้ว) ต้องมีค่าเฉลี่ยรวมมากกว่า 3.50 หรือค่าคะแนนระหว่างร้อยละ 70.00 – 89.99 อยู่ในเกณฑ์ดี

ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมิน

ความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

องค์ประกอบที่ 1 ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (มี 3 ตัวชี้วัด)

ตัวชี้วัดที่ 1 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

รูปแบบกิจกรรม การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม

(Socially Responsible Business Practices)

ชนิดของตัวชี้วัด ปัจจัยนำเข้า

หน่วยการวัด คะแนน

คำอธิบายตัวชี้วัด :

หมายถึง การที่ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ได้มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร โดยต้องสร้างและรักษาไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมของแนวปฏิบัติตามหลักการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสอดคล้องกับหลักการการมีส่วนร่วม เชื่อมโยงกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขและหาแนวทางการดำเนินงานด้านการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมได้อย่างเหมาะสม

วิธีการวัดและประเมินผลตัวชี้วัด :

พิจารณาจากการทำแบบสำรวจ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงว่าอยู่ในระดับใด แล้วพิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนด

ผู้ให้ข้อมูล : ข้อมูลจากเอกสาร / ฐานข้อมูล / บุคคล

เครื่องมือ :

แบบสำรวจมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

ข้อ	รายการ	มี	ไม่มี
1	มีการให้ข้อมูลข่าวสารการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น การตีพิมพ์ประกาศ website เป็นต้น		
2	มีการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร เช่น การสำรวจความคิดเห็น การจัดเวทีสาธารณะ เป็นต้น		
3	มีการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร เช่น มีการประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น		
4	มีการจัดตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานเพื่อดำเนินกิจกรรมตามนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร		
5	มีการเปิดโอกาสให้พนักงานตัดสินใจ เช่น การลงมติในประเด็นต่าง ๆ		
รวม			

เกณฑ์การประเมิน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ข้อ ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน				
1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ตัวชี้วัดที่ 2 มีการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมของ
องค์กร

รูปแบบกิจกรรม การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม

(Socially Responsible Business Practices)

ชนิดของตัวชี้วัด กระบวนการ

หน่วยการวัด คะแนน

คำอธิบายตัวชี้วัด :

หมายถึง การที่ ผู้ประกอบการ ธุรกิจโครงการบ้านจัดสร รได้มีการดำเนินการตาม
แผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร โดย ต้อง สร้างและรักษาไว้ซึ่ง
สภาพแวดล้อมของแนวปฏิบัติตามหลักการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสอดคล้องกับ
หลักการกระบวนการดำเนินงาน และ เชื่อมโยงกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร เพื่อนำผล
การประเมิน มาปรับปรุงแก้ไขและหาแนวทางการ ดำเนินงานด้านการประกอบธุรกิจอย่าง
รับผิดชอบต่อสังคมที่มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อ
สังคมได้อย่างเหมาะสม

วิธีการวัดและประเมินผลตัวชี้วัด :

พิจารณาจากการทำแบบสำรวจการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อ
สังคมขององค์กร โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงว่าอยู่ในระดับใด แล้วพิจารณา
ให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนด

ผู้ให้ข้อมูล : ข้อมูลจากเอกสาร / ฐานข้อมูล / บุคคล

เครื่องมือ :

แบบสำรวจการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

ข้อ	รายการ	มี	ไม่มี
1	มีการวางแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร		
2	มีการดำเนินการ ตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร		
3	มีการประเมินผลการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร		
4	มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาแผน การปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร		
5	มีการเผยแพร่การดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรให้พนักงาน ลูกค้า ชุมชนรับทราบ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น		
รวม			

เกณฑ์การประเมิน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ข้อ ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน				
1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ตัวชี้วัดที่ 3 มีการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม

รูปแบบกิจกรรม การบริจาคเพื่อการกุศล (Corporate Philanthropy)

ชนิดของตัวชี้วัด ผลผลิต

หน่วยการวัด คะแนน

คำอธิบายตัวชี้วัด :

หมายถึง การที่ ผู้ประกอบการ ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรได้ดำเนินการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม โดยต้องใช้ทรัพยากรทางการเงิน ทรัพยากรธรรมชาติ และทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับ การใช้จ่ายเงินและงบประมาณเพื่อการทำกิจกรรมเพื่อช่วยสังคม ช่วยเหลือชุมชน ช่วยเหลือเด็กเยาวชนและสถานสงเคราะห์ เช่น การบริจาคเงิน การบริจาควัสดุอุปกรณ์ ช่วยเหลือแก่สถานสงเคราะห์ เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมเพื่อการกุศล บริจาคเงินหรือสิ่งของ ช่วยเหลือผู้ประสบภัย ต่าง ๆ บริจาคเงินเพื่อบูรณปฏิสังขรณ์วัด เป็นต้น เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขและหาแนวทางการดำเนินงานการบริจาคเพื่อการกุศลที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีการวัดและประเมินผลตัวชี้วัด :

พิจารณาจากการประเมินโดยการทำแบบสำรวจการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงว่าอยู่ในระดับใด แล้วพิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนด

ผู้ให้ข้อมูล : ข้อมูลจากเอกสาร / ฐานข้อมูล / บุคคล

เครื่องมือ :

แบบสำรวจ การใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม

ข้อ	รายการ	มี	ไม่มี
1	มีการวางแผนการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม		
2	มีการดำเนินการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม		
3	มีการประเมิน ผลการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม		
4	มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม		
5	มีการเผยแพร่การใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมให้พนักงาน ลูกค้า ชุมชนรับทราบ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น		
รวม			

เกณฑ์การประเมิน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ข้อ ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน				
1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

องค์ประกอบที่ 2 ด้านพนักงาน (มี 5 ตัวชี้วัด)

ตัวชี้วัดที่ 4 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

รูปแบบกิจกรรม การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม
(Socially Responsible Business Practices)

ชนิดของตัวชี้วัด ปัจจัยนำเข้า

หน่วยการวัด คะแนน

คำอธิบายตัวชี้วัด :

หมายถึง การที่ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรได้มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน โดยเปิดโอกาสให้พนักงานในทุกระดับ สามารถเข้าถึงการพัฒนาทักษะ การฝึกอบรม และการฝึกงาน และโอกาสก้าวหน้าทางอาชีพ โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีความมั่นใจว่าลูกจ้างได้รับการพัฒนาความรู้ทักษะเพิ่มเติมเมื่อมีการเปลี่ยนตำแหน่งงาน และให้ความรู้ทางด้านการบริหารเพื่อเพิ่มศักยภาพเพื่อการเติบโตในสายงานให้สามารถเติบโตรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง มีการจัดทำโครงการ/กิจกรรมเพื่อเสริมสร้างศักยภาพและพัฒนาพนักงานภายในองค์กรให้ได้รับความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง จัดให้มีโครงการ/กิจกรรมพัฒนาพนักงานในด้านต่าง ๆ เช่น การศึกษาต่อ การอบรมในรูปแบบต่าง ๆ การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น เพื่อนำผลการประเมิน มาปรับปรุงแก้ไขและหาแนวทางการ ดำเนินงาน การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีการวัดและประเมินผลตัวชี้วัด :

พิจารณาจาก การทำแบบสำรวจ การส่งเสริม การมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงว่าอยู่ในระดับใด แล้วพิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนด

ผู้ให้ข้อมูล : ข้อมูลจากเอกสาร / ฐานข้อมูล / บุคคล

เครื่องมือ :

แบบสำรวจการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

ข้อ	รายการ	มี	ไม่มี
1	มีการให้ข้อมูลข่าวสารการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น การติดประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น		
2	มีการสำรวจความต้องการ ความคิดเห็นของพนักงานในการพัฒนาศักยภาพ เช่น การจัดเวทีสาธารณะ แบบสำรวจความคิดเห็น เป็นต้น		
3	มีการเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนงาน/โครงการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน		
4	มีการจัดตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานเพื่อดำเนินกิจกรรมการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน		
5	มีการเปิดโอกาสให้พนักงานตัดสินใจในการเลือกกิจกรรม/โครงการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน		
รวม			

เกณฑ์การประเมิน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ข้อ ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน				
1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ตัวชี้วัดที่ 5 มีการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน

รูปแบบกิจกรรม การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม

(Socially Responsible Business Practices)

ชนิดของตัวชี้วัด กระบวนการ

หน่วยการวัด คะแนน

คำอธิบายตัวชี้วัด :

หมายถึง การที่ผู้ประกอบการ ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรได้ มีการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน โดยมีการพัฒนา ประยุกต์ใช้ และรักษา นโยบายด้านสุขภาพ ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และส่งเสริมสุขภาวะทางด้านจิตใจของลูกจ้าง มีการจัดหาอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่จำเป็น รวมถึงอุปกรณ์ความปลอดภัยส่วนบุคคล ให้การฝึกอบรมที่เพียงพอกับบุคลากรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องในด้านสุขภาพและความปลอดภัยในงาน รวมถึงเคารพในการหลักการที่ว่า การตรวจสอบสุขภาพและการตรวจวัดด้านความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน ไม่ใช่ค่าใช้จ่ายของลูกจ้าง เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขและหาแนวทางการ ดำเนินงาน การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีการวัดและประเมินผลตัวชี้วัด :

พิจารณาจากกา รทำแบบสำรวจ การดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงว่าอยู่ในระดับใด แล้วพิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนด

ผู้ให้ข้อมูล : ข้อมูลจากเอกสาร / ฐานข้อมูล / บุคคล

เครื่องมือ :

แบบสำรวจการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน

ข้อ	รายการ	มี	ไม่มี
1	มีการวางแผนการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน		
2	มีการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน		
3	มีการประเมินผลการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน		
4	มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน		
5	มีการเผยแพร่การดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงานให้พนักงาน ลูกจ้าง ชุมชนรับทราบ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น		
รวม			

เกณฑ์การประเมิน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ข้อ ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน				
1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ตัวชี้วัดที่ 6 มีการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

รูปแบบกิจกรรม การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม

(Socially Responsible Business Practices)

ชนิดของตัวชี้วัด กระบวนการ

หน่วยการวัด คะแนน

คำอธิบายตัวชี้วัด :

หมายถึง การที่ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรได้ มีการปฏิบัติแก่พนักงาน ทุกระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ โดยให้โอกาสที่เท่าเทียมกันสำหรับ พนักงานทุกคนและไม่เลือกปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อมในทุกข้อปฏิบัติด้านแรงงานบน การจัดการปลดออก เลิกจ้าง และไล่ออกโดยไม่มีกฎเกณฑ์หรือการเลือกปฏิบัติ รวมถึงปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัวของลูกจ้าง และไม่หาผลประโยชน์จากความไม่เป็นธรรม เอารัดเอาเปรียบ หรือกดขี่ด้านแรงงาน เพื่อให้ความเสมอภาคหรือการปฏิบัติต่อ พนักงานอย่างเป็นธรรม พนักงานมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น มีความเป็นประชาธิปไตยในองค์กร เป็นต้น เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขและหาแนวทางการ ดำเนินงาน การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีการวัดและประเมินผลตัวชี้วัด :

พิจารณาจากการทำแบบสำรวจการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงว่าอยู่ในระดับใด แล้วพิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนด

ผู้ให้ข้อมูล : ข้อมูลจากเอกสาร / ฐานข้อมูล / บุคคล

เครื่องมือ :

แบบสำรวจการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ข้อ	รายการ	มี	ไม่มี
1	มีการวางแผนและกำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน/กฎระเบียบของพนักงาน		
2	มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน/กฎระเบียบของพนักงาน		
3	มีการประเมินผลการดำเนินการตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน/กฎระเบียบของพนักงาน		
4	มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน/กฎระเบียบของพนักงาน		
5	มีการเผยแพร่หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน/กฎระเบียบของพนักงานให้พนักงานรับทราบ เช่น ป้ายประกาศ website เป็นต้น		
รวม			

เกณฑ์การประเมิน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ข้อ ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน				
1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

การให้คะแนน/เกณฑ์การประเมิน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 โครงการ/กิจกรรม ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนด
เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน	จำนวนโครงการ/กิจกรรมด้านสวัสดิการ
1	1 โครงการ/กิจกรรม หรือ น้อยกว่า 1 โครงการ/กิจกรรม
2	2 โครงการ/กิจกรรม
3	3 โครงการ/กิจกรรม
4	4 โครงการ/กิจกรรม
5	5 โครงการ/กิจกรรม หรือ มากกว่า 5 โครงการ/กิจกรรมขึ้นไป



ตัวชี้วัดที่ 8

ความพึงพอใจของพนักงาน

รูปแบบกิจกรรม การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม

(Socially Responsible Business Practices)

ชนิดของตัวชี้วัด ผลผลิต

หน่วยการวัด

คะแนน

คำอธิบายตัวชี้วัด :

หมายถึง การที่ผู้ประกอบการ ธุรกิจ โครงการบ้านจัดสรรได้ดำเนินการแสดงความรับผิดชอบต่อพนักงาน โดยพิจารณาจากการประเมินผลความพึงพอใจของพนักงาน เพื่อ นำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขและหาแนวทางการดำเนินงานด้านการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยครอบคลุมเกี่ยวกับ การพัฒนาศักยภาพของพนักงานภายในองค์กร การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน การปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน และสวัสดิการ เป็นต้น

วิธีการวัดและประเมินผลตัวชี้วัด :

พิจารณาจากการทำแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงาน โดยพิจารณาจากผลการประเมินความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งใช้มาตรวัดแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับตามมาตรวัดของ Likert Scale ตามเทคนิคของลิเคิร์ต (Likert Technique)

ผู้ให้ข้อมูล : ข้อมูลจากเอกสาร / ฐานข้อมูล / บุคคล

เกณฑ์การประเมิน :

ระดับความพึงพอใจ

คะแนน	ค่าเฉลี่ยคะแนน
1	ผลการประเมินความพึงพอใจของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยคะแนนในระดับ 1.00-1.79
2	ผลการประเมินความพึงพอใจของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยคะแนนในระดับ 1.80-2.59
3	ผลการประเมินความพึงพอใจของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยคะแนนในระดับ 2.60-3.39
4	ผลการประเมินความพึงพอใจของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยคะแนนในระดับ 3.40-4.19
5	ผลการประเมินความพึงพอใจของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยคะแนนในระดับ 4.20-5.00

เครื่องมือ :

แบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงาน

คำชี้แจง

1. ข้อมูลจากการแสดงความคิดเห็นของท่านจะเป็นความลับ
2. การวิเคราะห์ผลจะนำคะแนนไปเป็นส่วนประกอบด้านตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อพนักงาน
3. ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ลำดับ	รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานภายในองค์กร						
1	การสำรวจความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน					
2	การจัดทำโครงการ/กิจกรรมการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงาน					
3	การเข้ารับการพัฒนาศักยภาพ ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น					
4	การจัดเตรียมและพัฒนาแหล่งข้อมูล เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้หรือการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร					
5	การส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้นำความรู้มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานที่ได้รับผิดชอบ					
ด้านการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน						
6	มอบหมายงานให้เหมาะสมกับความถนัด/ความชอบของบุคคล					
7	การจัดทำโครงการ/กิจกรรมการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาหรือในระหว่างเพื่อนร่วมงาน					

ลำดับ	รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน (ต่อ)						
8	การจัดทำโครงการ/กิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างสุขภาพ การส่งเสริมสุขภาพ สุขอนามัย และความเป็นอยู่ที่ดี					
9	การจัดสวัสดิการในการทำงานและที่นอกเหนือจากการทำงาน					
10	การสร้างแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการทำงาน					
ด้านการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน						
11	การกำหนดระเบียบ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเผยแพร่ให้พนักงานได้รับทราบ					
12	เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ					
13	มีการจัดอบรมการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี เพื่อให้สามารถใช้งานได้ถูกวิธีและเหมาะสม					
14	สภาพแวดล้อมในสถานที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย					
15	การจัดกิจกรรม/โครงการ ที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อม การปฏิบัติงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขอนามัยในสถานที่ปฏิบัติงาน เช่น กิจกรรม 5 ส. เป็นต้น					
ด้านการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน						
16	หลักเกณฑ์/กฎระเบียบของพนักงานที่ชัดเจนและยุติธรรม					
17	คู่มือการปฏิบัติงานของพนักงาน มีการระบุถึงลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน					
ลำดับ	รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				

		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน (ต่อ)						
18	การจัดทำสายการบังคับบัญชา มีการแบ่งสายงานอย่างชัดเจน					
19	เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานสอดคล้องกับลักษณะงาน					
20	มีการประกาศผลการประเมินปฏิบัติงานให้พนักงานได้รับทราบ					
ด้านสวัสดิการ						
21	งบประมาณเพื่อจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน					
22	มีสวัสดิการด้านการเงิน เช่น เงินโบนัส ค่าล่วงเวลา เงินกู้พนักงาน เงินช่วยเหลือในโอกาสต่าง ๆ เป็นต้น					
23	มีสวัสดิการด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น					
24	มีสวัสดิการเพื่อเป็นการบริการ เช่น หอพักหรือที่พักฟรี เครื่องแบบและยูนิฟอร์ม วันหยุดพักผ่อนประจำปี เป็นต้น					
25	มีสวัสดิการนำเที่ยว โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เช่น การจัดนำเที่ยวภายในประเทศ การจ้ดนำเที่ยวต่างประเทศ เป็นต้น					

องค์ประกอบที่ 3 ด้านลูกค้า (มี 6 ตัวชี้วัด)

ตัวชี้วัดที่ 9 มีการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน

รูปแบบกิจกรรม การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม

(Socially Responsible Business Practices)

ชนิดของตัวชี้วัด ปัจจัยนำเข้า

หน่วยการวัด คะแนน

คำอธิบายตัวชี้วัด :

หมายถึง การที่ ผู้ประกอบการ ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ได้มีการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน โดยมีการ จัดเตรียมผลิตภัณฑ์และบริการในสภาพที่ปลอดภัยต่อผู้บริโภคและบุคคลอื่น ๆ ทรัพย์สินและสิ่งแวดล้อมภายใต้เงื่อนไขการใช้งานปกติ มีการออกแบบผลิตภัณฑ์ต้องทำให้เกิดความเสี่ยงน้อยที่สุด โดยการออกแบบให้เกิดความปลอดภัยตั้งแต่เริ่มต้น อุปกรณ์ป้องกัน และให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้ มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ต้องหลีกเลี่ยงการใช้สารเคมีที่ก่อให้เกิดอันตราย มีการให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยที่สำคัญแก่ผู้บริโภค มีการให้ความรู้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับวิธีการใช้งานและแจ้งเตือนให้ทราบถึงอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ผลิตภัณฑ์ในสภาพการใช้งานปกติ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขและหาแนวทางการ ดำเนินงานด้านการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีการวัดและประเมินผลตัวชี้วัด :

พิจารณาจากการทำแบบสำรวจการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงว่าอยู่ในระดับใด แล้วพิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนด

ผู้ให้ข้อมูล : ข้อมูลจากเอกสาร / ฐานข้อมูล / บุคคล

เครื่องมือ :

แบบสำรวจการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน

ข้อ	รายการ	มี	ไม่มี
1	มีการวางแผนและกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน		
2	มีการดำเนินการตามแผนคุณภาพการก่อสร้างบ้าน		
3	มีการประเมินขั้นตอนการดำเนินการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน		
4	มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการก่อสร้างบ้าน		
5	มีการเผยแพร่คุณภาพการก่อสร้างให้ลูกค้าได้รับทราบ เช่น ป้ายประกาศ website เป็นต้น		
รวม			

เกณฑ์การประเมิน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ข้อ ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน				
1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ตัวชี้วัดที่ 10 มีการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ
รูปแบบกิจกรรม การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม

(Socially Responsible Business Practices)

ชนิดของตัวชี้วัด ปัจจัยนำเข้า

หน่วยการวัด คะแนน

คำอธิบายตัวชี้วัด :

หมายถึง การที่ ผู้ประกอบการ ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรได้ มีการจัดระบบ สาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขและ หาแนวทางการดำเนินงานด้านการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมมากยิ่งขึ้น ซึ่งครอบคลุม เกี่ยวกับการให้บริการเรื่องระบบไฟฟ้าและไฟแสงสว่างตามเสาไฟฟ้าภายในโครงการ การบริการ น้ำบาดาลหรือระบบประปา ระบบการระบายน้ำระบบบำบัดน้ำเสีย การดูแลถนนและทางเท้า ความกว้างของถนนและทางเท้า ระบบการจัดเก็บขยะภายในโครงการ เป็นต้น

วิธีการวัดและประเมินผลตัวชี้วัด :

พิจารณาจากการทำแบบสำรวจการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายใน โครงการ โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงว่าอยู่ในระดับใด แล้วพิจารณาให้คะแนน ตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนด

ผู้ให้ข้อมูล : ข้อมูลจากเอกสาร / ฐานข้อมูล / บุคคล

เครื่องมือ :

แบบสำรวจการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ

ข้อ	รายการ	มี	ไม่มี
1	มีการวางแผนการจัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ		
2	มีการดำเนินการแต่งตั้งบุคลากรเพื่อรับผิดชอบการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ		
3	มีการประเมินผลการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ		
4	มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ		
5	มีการเผยแพร่การจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการให้ลูกค้าได้รับทราบ เช่น ป้ายประกาศ website เป็นต้น		
รวม			

เกณฑ์การประเมิน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ข้อ ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน				
1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ตัวชี้วัดที่ 11 มีการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

รูปแบบกิจกรรม การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม

(Socially Responsible Business Practices)

ชนิดของตัวชี้วัด กระบวนการ

หน่วยการวัด คะแนน

คำอธิบายตัวชี้วัด :

หมายถึง การที่ ผู้ประกอบการ ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรได้ มีการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับการลดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยจัดหรือลดผลกระทบด้านของสุขภาพและสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากผลิตภัณฑ์และการบริการ จัดเตรียมข้อมูลให้แก่ผู้ ลูกค้าเกี่ยวกับการก่อสร้างบ้าน โดยรวมถึงประสิทธิภาพ การใช้พลังงาน ส่วนประกอบหรือส่วนผสม ผลกระทบต่อสุขภาพ มุมมองที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานอย่างปลอดภัย การบำรุงรักษา การจัดเก็บและกำจัดผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ มีการใช้ฉลากที่แสดงถึง การดูแล สิ่งแวดล้อม ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์และการบริการที่เป็น ประโยชน์ต่อสังคม เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขและหาแนวทางการ ดำเนินงานด้านการ ประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีการวัดและประเมินผลตัวชี้วัด :

พิจารณาจากการทำแบบสำรวจการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงว่าอยู่ในระดับใด แล้วพิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์ การให้คะแนนที่กำหนด

ผู้ให้ข้อมูล : ข้อมูลจากเอกสาร / ฐานข้อมูล / บุคคล

เกณฑ์การให้คะแนน :

ข้อ	รายการ	มี	ไม่มี
1	มีการวางแผนกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม		
2	มีวิธีการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม		
3	มีการประเมินขั้นตอนการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม		
4	มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม		
5	มีการเผยแพร่การดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมให้พนักงาน ลูกค้า ชุมชนรับทราบ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น		
รวม			

เกณฑ์การประเมิน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ข้อ ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน				
1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ตัวชี้วัดที่ 12 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและ มีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่อง
ร้องเรียนของลูกค้า

รูปแบบกิจกรรม การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม

(Socially Responsible Business Practices)

ชนิดของตัวชี้วัด กระบวนการ

หน่วยการวัด คะแนนเฉลี่ย

คำอธิบายตัวชี้วัด :

หมายถึง การที่ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรได้มีการแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้า โดยจัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ซึ่งครอบคลุมการให้จัดมีบุคลากรรับผิดชอบหรือมีการกำหนดฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน และมีแนวทางและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน มีการดำเนินการ ทบทวนข้อร้องเรียนและปรับปรุงแนวปฏิบัติในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน มีการใช้กลไกในการยุติข้อโต้แย้ง และการแก้ปัญหาความขัดแย้ง และกระบวนการชัดเจน โดยไม่มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายกับผู้บริโภค และไม่เรียกหรือให้ผู้บริโภคยกเลิกการทวงสิทธิ์ในการขอความช่วยเหลือตามกฎหมาย เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขและหาแนวทางการดำเนินงานด้านการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีการวัดและประเมินผลตัวชี้วัด :

พิจารณาจากการทำแบบสำรวจ การมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและ มีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงว่าอยู่ในระดับใด แล้วพิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนด

ผู้ให้ข้อมูล : ข้อมูลจากเอกสาร / ฐานข้อมูล / บุคคล

เครื่องมือ :

แบบสำรวจช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ของลูกค้า

ข้อ	รายการ	มี	ไม่มี
1	มีการแต่งตั้งบุคลากร/มีการกำหนดฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน		
2	มีวิธีการ/ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เช่น กล้องรับเรื่องร้องเรียน ระบบโทรศัพท์ ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น		
3	มีการตรวจสอบ/ประเมินขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า		
4	มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า		
5	มีการเผยแพร่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ผ่านทาง ป้ายประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น		
รวม			

เกณฑ์การประเมิน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ข้อ ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน				
1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ตัวชี้วัดที่ 13 เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา

รูปแบบกิจกรรม การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม

(Socially Responsible Business Practices)

ชนิดของตัวชี้วัด ผลผลิต

หน่วยการวัด คะแนน

คำอธิบายตัวชี้วัด :

หมายถึง การที่ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ได้มีการแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้า ในด้าน เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขและหาแนวทางการดำเนินงานด้านการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมที่มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยครอบคลุมเกี่ยวกับ การตลาดที่เป็นธรรม ข้อมูลที่เป็นจริงและไม่เบี่ยงเบน และการปฏิบัติทางสัญญาที่เป็นธรรม โดยไม่เข้าร่วมในการกระทำใดๆ ที่หลอกลวง ทำให้เข้าใจผิด น้อโกงหรือไม่เป็นธรรม รวมทั้งปกปิดข้อมูลที่จำเป็น ทำการโฆษณาและการตลาดที่ระบุอย่างชัดเจน เปิดเผยราคา รวมถึงสิทธิและภาษี ข้อตกลงและเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์และบริการ เมื่อมีการเสนอสินเชื่อให้แก่ผู้บริโภค องค์กรต้องจัดเตรียมข้อมูลของอัตราดอกเบี้ยต่อปีที่แท้จริง มีการยื่นยื่นการแสดงผลหลักฐานข้อเท็จจริงตามที่กล่าวอ้างของผลิตภัณฑ์และบริการ โดยการให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงตามที่ลูกค้าร้องขอ มีการให้ข้อมูลในรูปแบบของภาษาที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วน ถูกต้อง สามารถเข้าใจได้ รวมถึงการทำสัญญากับผู้บริโภคต้องเขียนด้วยภาษาที่ชัดเจนและเข้าใจได้ มีความโปร่งใสในเรื่องระยะเวลาของสัญญาและช่วงเวลาที่ยกเลิกสัญญา ให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเพียงพอเกี่ยวกับราคา ระยะเวลา เงื่อนไข และค่าใช้จ่าย เป็นต้น

วิธีการวัดและประเมินผลตัวชี้วัด :

พิจารณาจากการสอบถามศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดเชียงราย หรือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดเชียงราย โดยพิจารณาจากจำนวนครั้งที่เกิดขึ้นจริง ว่ามีกี่ครั้ง แล้วพิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนด

ผู้ให้ข้อมูล : ข้อมูลจากเอกสาร / ฐานข้อมูล / บุคคล

เครื่องมือ :

แบบสำรวจข้อมูลเรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา

เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา	ข้อมูล/หลักฐาน/เอกสาร

เกณฑ์การประเมิน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ครั้ง ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้
คะแนน ดังนี้

คะแนน	จำนวนครั้งของเรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา
1	5 ครั้ง หรือ มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป
2	4 ครั้ง
3	3 ครั้ง
4	2 ครั้ง
5	1 ครั้ง หรือ น้อยกว่า 1 ครั้ง

ตัวชี้วัดที่ 14 ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย

รูปแบบกิจกรรม การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม

(Socially Responsible Business Practices)

ชนิดของตัวชี้วัด ผลผลิต

หน่วยการวัด คะแนน

คำอธิบายตัวชี้วัด :

หมายถึง การที่ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรได้มีการแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้า โดยมีการประเมิน ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขและหาแนวทางการดำเนินงานด้านการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการหลังการขาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านการซ่อมแซม เป็นต้น

วิธีการวัดและประเมินผลตัวชี้วัด :

พิจารณาจากการทำแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย โดยพิจารณาจากผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย ซึ่งใช้มาตรวัดแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับตามมาตรวัดของ Likert Scale ตามเทคนิคของลิเคิร์ต (Likert Technique)

ผู้ให้ข้อมูล : ข้อมูลจากเอกสาร / ฐานข้อมูล / บุคคล

เกณฑ์การประเมิน :

ระดับความพึงพอใจ

คะแนน	ค่าเฉลี่ยคะแนน
1	ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยคะแนนในระดับ 1.00-1.79
2	ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยคะแนนในระดับ 1.80-2.59
3	ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยคะแนนในระดับ 2.60-3.39
4	ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยคะแนนในระดับ 3.40-4.19
5	ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยคะแนนในระดับ 4.20-5.00

เครื่องมือ :

แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย

คำชี้แจง

1. ข้อมูลจากการแสดงความคิดเห็นของท่านจะเป็นความลับ
2. การวิเคราะห์ผลจะนำเสนอไปเป็นส่วนประกอบด้านตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อลูกค้า
3. ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ลำดับ	รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการหลังการขาย						
1	เวลาเปิด – ปิดของฝ่ายบริการหลังการขายมีความเหมาะสม					
2	ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน					
3	การประสานงานของฝ่ายต่าง ๆ รวมถึงเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ มีความเหมาะสม					
4	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น ทาง website โทรศัพท์ แฟกซ์ เป็นต้น					
5	มีความสะดวกในการส่งข้อมูลหรือติดต่อสื่อสารกันผ่านทางอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ เป็นต้น					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
6	สถานที่ตั้งของฝ่ายบริการหลังการขายง่ายต่อการมองเห็น เข้าถึงได้ง่ายและสะดวก					
7	มีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้า					
8	ภายในฝ่ายบริการหลังการขายมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้บริการ เช่น จัดสถานที่นั่งพักสำหรับลูกค้า น้ำดื่ม เป็นต้น					

ลำดับ	รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
9	ห้องน้ำและพื้นที่โดยรอบ ฝ่ายบริการหลังการขาย มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
10	ระบบแสงสว่างภายในฝ่ายบริการหลังการขายมีความเหมาะสมและเพียงพอ					
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ						
11	พนักงานมีความพร้อม มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ดูแลเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับลูกค้า บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
12	พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนน้อม มีน้ำใจ และควบคุมอารมณ์ได้ดี					
13	พนักงานมีความรู้ความชำนาญ สามารถชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน แนะนำและตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าได้ดี					
14	พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน มีความน่าเชื่อถือและตรงต่อเวลา					
ด้านการซ่อมแซม						
16	พนักงานซ่อมมีความรู้ความสามารถ สามารถวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุงานซ่อมได้อย่างถูกต้อง					
17	มีการประกันการก่อสร้างหลังโอนกรรมสิทธิ์ และทำตามข้อสัญญาในการรับประกันงานซ่อม					

ลำดับ	รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านการซ่อมแซม						
18	มีการรักษามาตรฐานเวลาและขั้นตอนในการซ่อมแซม รวดเร็ว เช่น กำหนดเวลาของการซ่อมบ้านอย่างชัดเจน เข้าซ่อมบ้านทันทีที่มีการแจ้งซ่อม และซ่อมบ้านเสร็จตรงเวลา					
19	มีความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการซ่อม และมีการเก็บงานและการทำความสะอาดหลังซ่อม					
20	คุณภาพของงานซ่อมได้มาตรฐาน หลังจากซ่อมแล้วสามารถใช้งานได้ตามปกติ ไม่มีปัญหาเพิ่มเติม					

องค์ประกอบที่ 4 ด้านชุมชน (มี 4 ตัวชี้วัด)

ตัวชี้วัดที่ 15 มี การส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน

รูปแบบกิจกรรม การอาสาช่วยเหลือชุมชน (Community Volunteering)

ชนิดของตัวชี้วัด ปัจจัยนำเข้า

หน่วยการวัด คะแนนเฉลี่ย

คำอธิบายตัวชี้วัด :

หมายถึง การที่ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรได้มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน เพื่อให้เกิดแนวทางในการดำเนินที่สอดคล้องและเป็นไปในทางเดียวกับชุมชน โดยร่วมปรึกษาหารือกับตัวแทนของกลุ่มชุมชนอย่างเป็นระบบในการจัดลำดับการตัดสินใจลงทุนทางสังคมและกิจกรรมการพัฒนาชุมชน มีการให้คำปรึกษาและอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนท้องถิ่นในการพัฒนา มีส่วนร่วมในองค์กรส่วนท้องถิ่นอย่างเหมาะสมและเท่าที่เป็นไปได้ โดยมีวัตถุประสงค์ของการสนับสนุนสาธารณสมบัติและการพัฒนาของชุมชน มีการสนับสนุนการจัดทำและการกำหนดนโยบาย การดำเนินการ การติดตามตรวจสอบและการประเมินผล เป็นต้น เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขและหาแนวทางการดำเนินงานด้านการอาสาช่วยเหลือชุมชนที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีการวัดและประเมินผลตัวชี้วัด :

พิจารณาจากการทำแบบสำรวจ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำ แผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงว่าอยู่ในระดับใดแล้วพิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนด

ผู้ให้ข้อมูล : ข้อมูลจากเอกสาร / ฐานข้อมูล / บุคคล

เครื่องมือ :

แบบสำรวจ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำ แผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับ

ชุมชน

ข้อ	รายการ	มี	ไม่มี
1	มีการให้ข้อมูลข่าวสารการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชนผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น		
2	มีการสำรวจความต้องการ ความคิดเห็นของชุมชนในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน เช่น การจัดเวทีสาธารณะ แบบสำรวจความคิดเห็น เป็นต้น		
3	มีการเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน		
4	มีคณะกรรมการ/คณะทำงานที่มาจากชุมชนเพื่อร่วมจัดทำ แผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน		
5	มีการเปิดโอกาสให้คณะกรรมการ/คณะทำงานที่มาจากชุมชนเป็นผู้ตัดสินใจในการทำแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับชุมชน		
รวม			

เกณฑ์การประเมิน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ข้อ ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน				
1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ตัวชี้วัดที่ 16 มี ส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน

รูปแบบกิจกรรม การอาสาช่วยเหลือชุมชน (Community Volunteering)

ชนิดของตัวชี้วัด กระบวนการ

หน่วยการวัด คะแนน

คำอธิบายตัวชี้วัด :

หมายถึง การที่ ผู้ประกอบการ ธุรกิจ โครงการบ้านจัดสรรได้ มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน โดยอาศัยหลักการมีส่วนร่วม คือมีส่วนร่วมในการริเริ่ม ตัดสินใจ มีส่วนร่วมในการวางแผน แนวทางการดำเนินงานกิจกรรม มีส่วนร่วมในขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม เช่น ช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์ วัสดุอุปกรณ์ แรงงาน มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมของชุมชน และมีส่วนร่วมในการประเมินผลกิจกรรมของชุมชน เป็นต้น เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขและหาแนวทางการดำเนินงานด้านการอาสาช่วยเหลือชุมชนที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีการวัดและประเมินผลตัวชี้วัด :

พิจารณาจากการประเมินโดยการทำแบบสำรวจการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงว่าอยู่ในระดับใด แล้วพิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนด

ผู้ให้ข้อมูล : ข้อมูลจากเอกสาร / ฐานข้อมูล / บุคคล

เครื่องมือ :

แบบสำรวจการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน

ข้อ	รายการ	มี	ไม่มี
1	มีส่วนร่วมในการริเริ่ม ตัดสินใจเลือกกิจกรรมของชุมชน		
2	มีส่วนร่วมในการวางแผน แนวทางการดำเนินงานกิจกรรมของชุมชน		
3	มีส่วนร่วมในขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม เช่น ช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์ วัสดุอุปกรณ์ แรงงาน		
4	มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมของชุมชน		
5	มีส่วนร่วมในการประเมินผลกิจกรรมของชุมชน		
รวม			

เกณฑ์การประเมิน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ข้อ ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้
คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน				
1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ



ตัวชี้วัดที่ 17 มี การดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน

รูปแบบกิจกรรม การอาสาช่วยเหลือชุมชน (Community Volunteering)

ชนิดของตัวชี้วัด กระบวนการ

หน่วยการวัด คะแนน

คำอธิบายตัวชี้วัด :

หมายถึง การที่ ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรได้มีการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน โดยอาศัยหลักการการดำเนินงาน ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับ การวางแผน การดำเนินงาน การประเมินผล การนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไข และมีการเผยแพร่การดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน เป็นต้น เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขและหาแนวทางการดำเนินงานด้านการอาสาช่วยเหลือชุมชนที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีการวัดและประเมินผลตัวชี้วัด :

พิจารณาจากการทำแบบสำรวจ การดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงว่าอยู่ในระดับใด แล้วพิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนด

ผู้ให้ข้อมูล : ข้อมูลจากเอกสาร / ฐานข้อมูล / บุคคล

เครื่องมือ :

แบบสำรวจการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน

ข้อ	รายการ	มี	ไม่มี
1	มีการวางแผนการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน		
2	มีการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน		
3	มีการประเมินผลการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน		
4	มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน		
5	มีการเผยแพร่การดำเนินงานอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชนให้พนักงานลูกค้า ชุมชนได้รับทราบ ผ่านทาง ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น		
รวม			

เกณฑ์การประเมิน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ข้อ ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้
คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน				
1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ



เกณฑ์การประเมิน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 กิจกรรม ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน	จำนวนโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชน
1	1 โครงการ/กิจกรรม หรือ น้อยกว่า 1 โครงการ/กิจกรรม
2	2 โครงการ/กิจกรรม
3	3 โครงการ/กิจกรรม
4	4 โครงการ/กิจกรรม
5	5 โครงการ/กิจกรรม หรือ มากกว่า 5 โครงการ/กิจกรรมขึ้นไป



องค์ประกอบที่ 5 ด้านสิ่งแวดล้อม (มี 4 ตัวชี้วัด)

ตัวชี้วัดที่ 19 มีการ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงาน
การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

รูปแบบกิจกรรม การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม

(Socially Responsible Business Practices)

ชนิดของตัวชี้วัด ปัจจัยนำเข้า

หน่วยการวัด คะแนน

คำอธิบายตัวชี้วัด :

หมายถึง การที่ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรได้มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยอาศัยหลักการมีส่วนร่วม ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับการ ดำเนินมาตรการเพื่อมุ่งป้องกันมลพิษและของเสีย โดยใช้การจัดการของเสียตามลำดับขั้นโดยพิจารณาการลดของเสียที่แหล่งกำเนิด การนำกลับมาใช้ซ้ำ การแปรรูปและนำกลับมาใช้ใหม่ การนำกลับเข้ามาสู่กระบวนการผลิตใหม่การบำบัดของเสีย และการกำจัดของเสีย ตามลำดับ และมั่นใจถึงการจัดการที่เหมาะสมของมลพิษและของเสียที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เพื่อให้เกิดความชัดเจนแก่บุคลากรภายในองค์กรและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้จัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขและหาแนวทางการดำเนินงานด้าน การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีการวัดและประเมินผลตัวชี้วัด :

พิจารณาจากการทำแบบสำรวจการ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการ จัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงว่าอยู่ในระดับใด แล้วพิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนด

ผู้ให้ข้อมูล : ข้อมูลจากเอกสาร / ฐานข้อมูล / บุคคล

เครื่องมือ :

แบบสำรวจการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงาน
การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ข้อ	รายการ	มี	ไม่มี
1	มีการให้ข้อมูลข่าวสารการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น		
2	มีการสำรวจความต้องการ ความคิดเห็นของพนักงานในการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดประชุม แบบสำรวจความคิดเห็น เป็นต้น		
3	มีการเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		
4	มีการแต่งตั้งพนักงานเพื่อเป็นคณะกรรมการ/คณะทำงานเพื่อร่วม จัดทำนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		
5	มีการเปิดโอกาสให้พนักงานเป็นผู้ตัดสินใจในการเลือกนโยบาย/แผนการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การลงมติในประเด็นต่าง ๆ เป็นต้น		
รวม			

เกณฑ์การประเมิน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ข้อ ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้
คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน				
1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ตัวชี้วัดที่ 20 มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

รูปแบบกิจกรรม การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม

(Socially Responsible Business Practices)

ชนิดของตัวชี้วัด กระบวนการ

หน่วยการวัด คะแนน

คำอธิบายตัวชี้วัด :

หมายถึง การที่ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรได้ มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงการดำเนินแนวทางที่เป็นไปได้และมีความเหมาะสม ร่วมในการยอมรับภาระค่าใช้จ่ายด้านสิ่งแวดล้อม และสร้างคุณค่าเชิงเศรษฐกิจในการปกป้องระบบนิเวศ มีการดำเนินการวางแผน ออกแบบ และปฏิบัติ โดยยึดหลักการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดจากการเข้าใช้ที่ดินขององค์กร รวมถึงการตัดสินใจในใช้ที่ดิน การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการเกษตรกรรมและการขยายตัวของเมือง การพัฒนาอาคารและงานก่อสร้างต้องคำนึงถึงการป้องกันดินที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติพื้นที่ชุ่มน้ำ ป่าไม้ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า พื้นที่อนุรักษ์ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามกฎหมายในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น ไม่นำขยะสิ่งปฏิกูล/เศษวัสดุก่อสร้าง/สารเคมีไปทิ้งภายในชุมชน มีการประชาสัมพันธ์และรณรงค์ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีการอบรมความรู้แก่ชุมชน ลูกค้า พนักงานในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขและหาแนวทางการดำเนินงานด้านการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีการวัดและประเมินผลตัวชี้วัด :

พิจารณาจากการทำแบบสำรวจการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงว่าอยู่ในระดับใด แล้วพิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนด

ผู้ให้ข้อมูล : ข้อมูลจากเอกสาร / ฐานข้อมูล / บุคคล

เครื่องมือ :

แบบสำรวจการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ข้อ	รายการ	มี	ไม่มี
1	มีการวางแผนการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม		
2	มีการดำเนินการธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม		
3	มีการประเมินการดำเนินการธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม		
4	มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการธุรกิจ อย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม		
5	มีการเผยแพร่การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมให้พนักงาน ลูกค้า ชุมชนรับทราบ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น		
รวม			

เกณฑ์การประเมิน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ข้อ ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้
คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน				
1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ตัวชี้วัดที่ 21 มีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอก ในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

รูปแบบกิจกรรม การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาดังกล่าว (Corporate Social Marketing)

ชนิดของตัวชี้วัด กระบวนการ

หน่วยการวัด คะแนน

คำอธิบายตัวชี้วัด :

หมายถึง การที่ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรมีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอก ในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับ ใช้เทคโนโลยีที่ช่วยลดมลพิษ และใช้พลังงานหมุนเวียน มีการป้องกันการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการใช้ที่ดินและการเปลี่ยนแปลงการใช้ที่ดิน กระบวนการหรืออุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงระบบทำความร้อน ระบบปรับอากาศและการระบายอากาศ หรือบริจาคเงินให้คนอื่นไปทำแทน เช่น ด้วยการปลูกต้นไม้ หรือใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อาทิ พลังงานลม พลังงานแสงอาทิตย์ หรือการบริจาคเงินให้กับโครงการปลูกป่า มีการช่วยบริจาคทรัพย์สิน เช่น เงิน หรือวัสดุก่อสร้างเพื่อนำไปร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมให้พนักงาน และชุมชนเข้าร่วมทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จัดโครงการรณรงค์ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เข้าร่วมกิจกรรมรณรงค์การใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าและประหยัด เช่น การใช้กระดาษอย่างประหยัด การส่งเสริมให้พนักงาน และชุมชนร่วมกันหาแนวทางแก้ไขและเพื่อให้เกิดข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขและหาแนวทางการดำเนินงานด้านการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีการวัดและประเมินผลตัวชี้วัด :

พิจารณาจากการทำแบบสำรวจ การมีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอก ในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงว่าอยู่ในระดับใด แล้วพิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนด

ผู้ให้ข้อมูล : ข้อมูลจากเอกสาร / ฐานข้อมูล / บุคคล

เครื่องมือ :

แบบสำรวจการมีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ข้อ	รายการ	มี	ไม่มี
1	มีส่วนร่วมในการริเริ่ม ตัดสินใจเลือกกิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		
2	มีส่วนร่วมในการวางแผนแนวทางการดำเนินงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		
3	มีส่วนร่วมในขั้นตอนการดำเนินการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		
4	มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		
5	มีส่วนร่วมในการประเมินผลกิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		
รวม			

เกณฑ์การประเมิน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ข้อ ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน				
1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ตัวชี้วัดที่ 22 มีโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

รูปแบบกิจกรรม การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาดังกล่าว (Corporate Social Marketing)

ชนิดของตัวชี้วัด ผลผลิต

หน่วยการวัด คะแนน

คำอธิบายตัวชี้วัด :

หมายถึง การที่ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรได้ มีโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดการใช้พลังงาน น้ำ และทรัพยากรอื่น ๆ มีการใช้วัสดุรีไซเคิล ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้พลังงานทางเลือกที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น มีการนำพลังงานจากแสงอาทิตย์มาใช้ประโยชน์ ส่งเสริมและสนับสนุนแยกประเภทขยะก่อนนำไปทิ้งและทิ้งขยะตามประเภทถึงขยะขององค์กร เช่น ขยะรีไซเคิล ขยะอันตราย ขยะทั่วไป ส่งเสริมและสนับสนุนให้ช่วยกันปลูกต้นไม้และปรับปรุงสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปภายในโครงการและภายนอกโครงการ ส่งเสริมและสนับสนุนในการใช้รถจักรยาน รวมถึงกิจกรรม/โครงการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการลดภาวะโลกร้อน เป็นต้น เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขและหาแนวทางการดำเนินงานด้านการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีการประเมิน :

พิจารณาจากการทำแบบสำรวจ การมีโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงว่าอยู่ในระดับใด แล้วพิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนด

ผู้ให้ข้อมูล : ข้อมูลจากเอกสาร / ฐานข้อมูล / บุคคล

เครื่องมือ :

แบบสำรวจการมีโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ชื่อโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ข้อมูล/หลักฐาน/เอกสาร

เกณฑ์การประเมิน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 กิจกรรม ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน	จำนวนกิจกรรม/โครงการการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
1	1 กิจกรรม หรือ น้อยกว่า 1 กิจกรรม
2	2 กิจกรรม
3	3 กิจกรรม
4	4 กิจกรรม
5	5 กิจกรรม หรือ มากกว่า 5 กิจกรรมขึ้นไป

องค์ประกอบที่ 6 ด้านสังคมและวัฒนธรรม (มี 3 ตัวชี้วัด)

ตัวชี้วัดที่ 23 มีการ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/
กิจกรรมเพื่อสังคม

รูปแบบกิจกรรม การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม (Cause Promotion)

ชนิดของตัวชี้วัด ปัจจัยนำเข้า

หน่วยการวัด คะแนน

คำอธิบายตัวชี้วัด :

หมายถึง การที่ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรได้ มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการ จัดทำ
นโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม โดยอาศัยหลักการมีส่วนร่วม ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับการ
ส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดรูปแบบกิจกรรมการออกค่ายอาสาในต่างจังหวัดเพื่อทำประโยชน์
ต่อสังคม มีรูปแบบกิจกรรมเพื่อสังคมที่มีความหลากหลายทั้งการบริจาคเงิน การแจกสิ่งของ การให้
ความรู้ต่าง ๆ ส่งเสริมและสนับสนุนจัดรูปแบบกิจกรรมเพื่อสังคมที่เน้นการให้ความรู้และสร้าง
กระบวนการเรียนรู้ให้กับสังคม ส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดรูปแบบกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือ
ผู้ประสบภัยและช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสทางสังคม การส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดรูปแบบกิจกรรม
มีกิจกรรมเพื่อสังคมที่ร่วมมือกับองค์กรอื่น ๆ เพื่อทำประโยชน์ต่อสังคมร่วมกัน เป็นต้น เพื่อนำผล
การประเมิน มาปรับปรุงแก้ไขและหาแนวทางการ ดำเนินงานด้าน การส่งเสริมการรับรู้ประเด็น
ปัญหาทางสังคมที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีการวัดและประเมินผลตัวชี้วัด :

พิจารณาจากกา รส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/
กิจกรรมเพื่อสังคม โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงว่าอยู่ในระดับใด แล้วพิจารณา
ให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนด

ผู้ให้ข้อมูล : ข้อมูลจากเอกสาร / ฐานข้อมูล / บุคคล

เครื่องมือ :

แบบสำรวจการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรม
เพื่อสังคม

ข้อ	รายการ	มี	ไม่มี
1	มีการให้ข้อมูลข่าวสารการจัดทำนโยบาย/แผนงาน โครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น		
2	มีการสำรวจความต้องการ ความคิดเห็นของพนักงานในการจัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคมเช่น แบบสำรวจความคิดเห็น เป็นต้น		
3	มีการเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม		
4	มีการแต่งตั้งพนักงานเพื่อเป็นคณะกรรมการ/คณะทำงานเพื่อร่วม จัดทำนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม		
5	มีการเปิดโอกาสให้พนักงานเป็นผู้ตัดสินใจในการเลือกนโยบาย/แผนงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การลงมติในประเด็นต่าง ๆ เป็นต้น		
รวม			

เกณฑ์การประเมิน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ข้อ ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้
คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน				
1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ตัวชี้วัดที่ 24 มี การดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม

รูปแบบกิจกรรม การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม (Cause Promotion) และ
การบริจาคเพื่อการกุศล (Corporate Philanthropy)

ชนิดของตัวชี้วัด กระบวนการ

หน่วยการวัด คะแนน

คำอธิบายตัวชี้วัด :

หมายถึง การที่ ผู้ประกอบการธุรกิจ โครงการบ้านจัดสรร มีการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม โดยมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ พนักงาน ลูกค้า และชุมชนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขและหาแนวทางการดำเนินงานด้านการส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งการประเมิน การส่งเสริมและสนับสนุนให้ พนักงาน ลูกค้า และชุมชนให้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม ครอบคลุมเกี่ยวกับการสนับสนุนและกระตุ้นให้ พนักงาน ลูกค้า และชุมชน เกิดการอาสาและสมัครใจในการเข้าร่วมดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ โดยการช่วยเหลือ สังคมในรูปแบบต่าง ๆ การส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงาน ลูกค้า และชุมชนร่วมตัดสินใจในการเลือกทำกิจกรรมเพื่อสังคม การเปิดโอกาสให้พนักงานใช้เวลาทำงานในการเข้าร่วมทำกิจกรรมเพื่อสังคม โดยไม่คิดเป็นวันลา การเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นตั้งแต่เริ่มต้นในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม การเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนการทำกิจกรรมเพื่อสังคม การเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการเป็นอาสาสมัครและลงมือทำกิจกรรมด้วยตนเอง การเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมการปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบกิจกรรมเพื่อสังคมให้เป็นที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม

วิธีการวัดและประเมินผลตัวชี้วัด :

พิจารณาจากการทำแบบสำรวจการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงว่าอยู่ในระดับใด แล้วพิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนด

ผู้ให้ข้อมูล : ข้อมูลจากเอกสาร / ฐานข้อมูล / บุคคล

เครื่องมือ :

แบบสำรวจการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม

ข้อ	รายการ	มี	ไม่มี
1	มีการวางแผนการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม		
2	มีการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม		
3	มีการประเมินการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม		
4	มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม		
5	มีการเผยแพร่การดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม ให้พนักงาน ลูกค้า ชุมชนรับทราบ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ website เป็นต้น		
รวม			

เกณฑ์การประเมิน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ข้อ ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้
คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน				
1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

เกณฑ์การประเมิน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 กิจกรรม ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน	จำนวนโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม
1	1 โครงการ/กิจกรรม หรือ น้อยกว่า 1 โครงการ/กิจกรรม
2	2 โครงการ/กิจกรรม
3	3 โครงการ/กิจกรรม
4	4 โครงการ/กิจกรรม
5	5 โครงการ/กิจกรรม หรือ มากกว่า 5 โครงการ/กิจกรรมขึ้นไป



ภาคผนวก ข

การรวบรวมองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับองค์กรธุรกิจจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

องค์ประกอบ	องค์กรธุรกิจ/บริษัท																									รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
ด้านผู้บริโภค					+									+				+	+							5
ด้านพนักงาน																									+	1
ด้านชุมชน	+		+				+		+								+				+					9
ด้านสิ่งแวดล้อม		+	+	+																+	+	+		+	+	8
ด้านสังคม	+		+			+		+	+	+	+	+	+	+	+	+					+		+		+	17

+ หมายถึง จัดอยู่ในด้านนั้น

องค์กรธุรกิจ/บริษัท

1 = WASHINGTON MUTUAL, INC. 2 = DELL INC. 3 = McDonald's Corporation 4 = Ben&Jerry's 5 = Aleve 6 = British Airways 7 = Wal-Mart
 8 = นิตยสาร Parade 9 = Nordstrom 10 = The Body Shop 11 = Johnson&Johnson 12 = LensCrafters 13 = สถาบันการเงิน 14 = Avon 15 = Target
 16 = Northwest Airlines 17 = American Express 18 = Subway 19 = Pampers 20 = Best Buy 21 = 7-Eleven 22 = Home Depot 23 = Con Agra Foods
 24 = General Electric 25 = The New York Times

องค์ประกอบ	องค์กรธุรกิจ/บริษัท																									รวม
	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	
ด้านผู้บริโภค			+			+																+	+		+	5
ด้านพนักงาน							+													+				+		3
ด้านชุมชน		+		+	+		+	+	+	+		+	+	+								+				11
ด้านสิ่งแวดล้อม						+			+		+					+		+	+	+	+	+		+		10
ด้านสังคม	+				+										+		+					+				5

+ หมายถึง จัดอยู่ในด้านนั้น

องค์กรธุรกิจ/บริษัท

26 = Kenneth Cole 27 = General Mills 28 = General Motors 29 = Microsoft 30 = Costco Wholesale 31 = Recreational Equipment Inc. (REI)

32 = Ford Motor Company 33 = Hewlett-Packard 34 = FedEx 35 = Fannie Mae 36 = Shell Australia

37 = AT&T Wireless 38 = Timberland 39 = IBM 40 = Levi Strauss & Co. 41 = Cisco 42 = Coca-Cola 43 = Nike 44 = Motorola 45 = Intel

46 = Silk 47 = บ.สตาร์บัคส์ คอฟฟี่ (ประเทศไทย) จำกัด 48 = Kraft Foods 49 = Chiquita 50 = Aleve

องค์ประกอบ	องค์กรธุรกิจ/บริษัท																									รวม
	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	
ด้านผู้บริโภค	+																+		+			+				4
ด้านพนักงาน																						+				1
ด้านชุมชน					+	+	+	+	+	+				+	+	+	+	+		+		+	+	+	+	16
ด้านสิ่งแวดล้อม	+									+	+				+		+	+	+	+	+	+	+	+	+	13
ด้านสังคม	+	+	+	+	+			+	+			+	+		+	+	+	+	+	+		+	+	+	+	19

+ หมายถึง จัดอยู่ในด้านนั้น

องค์กรธุรกิจ/บริษัท

51 = บ.ยูนิลีเวอร์ 52 = ไทยประกันชีวิต 53 = เซเรบอส (แบรนด์) 54 = AMEX (American Express) 55 = คอลเกต-ปาล์มโอลีฟ (โพรเทคส์) 56 = ไอบีเอ็ม
 57 = HP (ฮิวเลตต์ แพคการ์ด) 58 = PwC (ไพร์ซ วอเตอร์เฮาส์ คูเปอร์ส) 59 = UBS (Union Bank of Switzerland) 60 = อภัยภูเบศร 61 = WhiteWave 62 = TNT 63 = Starwood 64 = เมอร์ก 65 = บ.เครื่องคั้มกระติงแดง 66 = บ.ทีโอเอ เฟ้นท์ จำกัด 67 = บ.เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด 68 = ธนาคารไทยพาณิชย์
 69 = บ.ซีพี ออลล์ จำกัด 70 = บ.เซ็นทรัลรีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด 71 = บ.โตชิบา ไทยแลนด์ จำกัด 72 = บ.โตโยต้า มอเตอร์ 73 = บ.โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมู
 นิเคชั่น 74 = บ.ไทยบริดจสโตน จำกัด 75 = บ.ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด

องค์ประกอบ	องค์กรธุรกิจ/บริษัท																										
	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	รวม	
ด้านผู้บริโภค			+		+	+	+		+		+	+	+														8
ด้านพนักงาน			+		+		+		+		+	+	+														7
ด้านชุมชน	+		+	+	+				+		+			+	+					+							9
ด้านสิ่งแวดล้อม	+	+	+	+	+	+		+			+	+	+		+		+							+	+		14
ด้านสังคม	+	+	+	+	+		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+		+	+	+	+	+	+	+	+	+	23

+ หมายถึง จัดอยู่ในด้านนั้น

องค์กรธุรกิจ/บริษัท

76 = บ.น้ำตาลมิตรผล จำกัด 77 = บ.เขาช่องอุตสาหกรรม 1979 จำกัด 78 = บ.บางจาก ปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) 79 = บ.บ้านปู จำกัด 80 = บ.ปตท. จำกัด (มหาชน) 81 = บ.ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด 82 = บ.พญาธร ภูเก็ต จำกัด (มหาชน) 83 = บ.เพอร์มิดี จำกัด (มหาชน) 84 = บ.ไลออน (ประเทศไทย) จำกัด 85 = บ.สยามแม็คโคร จำกัด 86 = บ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด 87 = บ.อัมพพฤกษ์ โปรเซสซิ่ง จำกัด 88 = กลุ่ม บ.ฮอนด้า ในประเทศไทย 89 = บ.ไทยคม จำกัด 90 = บ.ดาว เคมีคอล 91 = บ.หลักทรัพย์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) 92 = เอ็กโก กรุ๊ป 93 = บ.อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนล แอสเซชั่น จำกัด 94 = บ.พรานทะเล มาร์เก็ตติ้ง จำกัด 95 = บ.บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 96 = บ.อายโนะโมะโต้ (ประเทศไทย) จำกัด 97 = ธ.ทหารไทย จำกัด (มหาชน) 98 = เอสเอ็มอีแบงก์ 99 = KIAT 100 = บ.แสนสิริ จำกัด (มหาชน)



ประวัติผู้เขียน

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวลชนา ชมตระกูล
วัน เดือน ปีเกิด	26 กุมภาพันธ์ 2520
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	958/10 ถนนร่วมจิตต์ถวาย ตำบลเวียง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย 57000
ประวัติการศึกษา	
2549	ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
2541	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต ภาษาฝรั่งเศส มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
ประวัติการทำงาน	
2548-2555	พนักงาน บริษัทบ้านสินธานีเชียงราย
2542-2544	ครูผู้สอน โรงเรียนพลวิทยา อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา