



การสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร:
กรณีศึกษา อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย
Creating Indicators for Corporate Social Responsibility of Developers
in the Housing Real Estate Business:
A Case Study of Mueng Chiang Rai District, Chiang Rai Province

ลชนา ชมตระกูล*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สรบุศย์ รุ่งโรจน์สุวรรณ**

รองศาสตราจารย์ ดร. สุวัฒนา ธารานิติ***

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่อาศัยข้อมูลที่รวบรวมได้จากแหล่งที่มาขององค์ความรู้เป็นข้อสรุป โดยใช้ทั้งวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) และวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การคัดเลือกตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่มาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ประกอบการร่างชุดตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อนำไปเป็นกรอบหรือเป็นแนวทางระหว่างการศึกษาวิจัย 2) การคัดเลือกตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรโดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในส่วนของการได้มาของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า ผู้นำชุมชน 3) การถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบและตัวชี้วัด โดยให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจัดเรียงลำดับความสำคัญขององค์ประกอบและตัวชี้วัด เพื่อนำไปถ่วงน้ำหนัก องค์ประกอบและตัวชี้วัด 4) การสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัด ผู้วิจัยได้พิจารณาการสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดแต่ละตัวชี้วัดจากชนิดของตัวชี้วัด คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต โดยอาศัยหลักการที่สอดคล้องกับการสร้างการมีส่วนร่วม กระบวนการมีส่วนร่วม กระบวนการทำงาน (PDCA) ระดับความพึงพอใจ และจำนวนผลผลิตที่เกิดขึ้นจริง และ 5) การทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย กับธุรกิจโครงการบ้าน

*นักศึกษาลัทธิสุตรปรัชญาดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์ สำนักวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

E-mail: chomtrakool@hotmail.com

**อาจารย์ประจำสำนักวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง (อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก)

***ที่ปรึกษาสถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ สาขาการวางแผนเมืองและสภาพแวดล้อม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม)

จัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง โดยตั้งข้อสังเกตจุดเด่น จุดด้อย และผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นหลังจากการทดสอบใช้ตัวชี้วัด

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า องค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร :กรณีศึกษา อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย สามารถจำแนกออกเป็นองค์ประกอบ 6 ด้าน ประกอบด้วย 25 ตัวชี้วัด และผลจากการทดสอบใช้ตัวชี้วัดพบว่า ตัวชี้วัดแต่ละตัวมีคุณสมบัติสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงาน ชุมชน ลูกค้า และสังคมได้เป็นอย่างดี และยังสอดคล้องกับคุณลักษณะของตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสม ซึ่งถือได้ว่าเป็นเครื่องมือในการวัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรได้

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ควรนำตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายไปใช้เป็นเครื่องมือในการประเมิน เพื่อส่งเสริมและพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร เพื่อส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้บริโภคต่อไป

คำสำคัญ

การสร้างตัวชี้วัด ความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร

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 from literature reviews for drafting indicators for corporate social responsibility of developers in housing real estate business Mueang Chiang Rai district, Chiang Rai province, 2) KPIs selection by key informants, in case of key informants came by purposive sampling; developers in housing real estate business, executive, officer, customer and community leader 3) KPIs weighting by key informants with ranking indicators 4) evaluation criteria postulation by relating type of indicators; input process output which match participation, participatory process, PDCA, satisfaction ranking and output, 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 and each indicator relates with housing real estate business, relating requirement of officer, community, customer and society, and relating with good characteristic.

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

บทนำ

จากโครงการผังภาคเหนือปี พ.ศ. 2600 โดยกระทรวงมหาดไทยแสดงให้เห็นว่าปัจจุบันพื้นที่ภาคเหนือมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ด้านการร่วมมือทางด้านเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มอินโดจีนและกลุ่มอนุภูมิภาค เนื่องจากความได้เปรียบเชิงที่ตั้งทางภูมิศาสตร์และบทบาทการเป็นผู้นำทางเศรษฐกิจและสังคมกับประเทศเพื่อนบ้านที่มุ่งให้ภาคเหนือเป็นศูนย์กลางของอนุภูมิภาคแม่น้ำโขงที่เชื่อมโยงไทย พม่า ลาว จีนตอนใต้ โดยกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน ได้แก่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดพะเยา จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำพูน และจังหวัดลำปาง ที่เป็นจุดเชื่อมโยงการค้าและการคมนาคมตามแนวเขตเศรษฐกิจเหนือ-ใต้ (North - South Corridor) ต่อเนื่องถึงเขตเศรษฐกิจตะวันตก-ตะวันออก (East - West Corridor) ที่จังหวัดพิษณุโลก ที่สามารถเชื่อมโยงการค้าและการคมนาคมระหว่างภาคตะวันตก ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคตะวันออก รวมถึงการเชื่อมโยงการค้าการลงทุนระหว่างประเทศของพม่า - ไทย - ลาว - เวียดนาม ซึ่งส่งผลให้ปี พ.ศ. 2600 ทางกรมโยธาธิการและผังเมืองกำหนดให้จังหวัดเชียงราย อยู่ในกลุ่มจังหวัดที่มีความสำคัญลำดับ 2 ของการพัฒนาเมืองและชนบทในภาคเหนือ ให้เป็นกลุ่มเมืองที่มีบทบาทด้านการค้าชายแดน อุตสาหกรรม การท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ศูนย์กลางคมนาคมขนส่งที่เชื่อมโยงกลุ่มอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง และมีเส้นทางการเชื่อมต่อกับประเทศอื่น ๆ แม้ว่าจังหวัดเชียงรายจะอยู่ในกลุ่มจังหวัดความสำคัญลำดับ 2 ของการพัฒนาเมืองและชนบทในภาคเหนือ แต่จังหวัดเชียงรายก็เป็นจังหวัดที่มีบทบาทสำคัญทั้งในเชิงเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวด้วยศักยภาพในทุก ๆ ด้าน (กรมโยธาธิการและผังเมือง กระทรวงมหาดไทย, 2549)

จังหวัดเชียงรายมีพื้นที่การก่อสร้างในเขตเทศบาลเมืองขยายตัวสูงขึ้น โดยเฉพาะพื้นที่การก่อสร้างที่อยู่อาศัย ในปี พ.ศ. 2527 มีจำนวน 19,359 ตารางเมตร ส่วนในปี พ.ศ. 2531 เพิ่มขึ้นเป็น 30,710 ตารางเมตร และในปี พ.ศ. 2532 เพิ่มขึ้นถึง 64,237 ตารางเมตร ในขณะที่เดียวกับพื้นที่ก่อสร้างเชิงพาณิชย์กรรม 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 ธรรมพัทธิธรา, 2554)

ในส่วนของธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรในจังหวัดเชียงราย ซึ่งปัจจุบันมีผู้ประกอบการโครงการบ้านจัดสรรทั้งจากผู้ประกอบการในท้องถิ่น และจากส่วนกลางเข้ามาพัฒนาจึงทำให้เกิดโครงการบ้านจัดสรร จำนวนหลายโครงการ จากการยื่นขออนุญาตจัดสรรช่วงปี พ.ศ. 2535 - 2555 มีการขออนุญาตจัดสรรทั้งหมดจำนวน 41 โครงการ โดยในช่วงปี พ.ศ. 2549 - 2555 มีโครงการยื่นขออนุญาตจัดสรร จำนวน 14 โครงการ และยังมีโครงการบ้านจัดสรรที่อยู่ระหว่างขั้นตอนการดำเนินการขออนุญาตจัดสรร จำนวน 3 โครงการ (สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย, 2555) จะเห็นได้ว่าจังหวัดเชียงรายถือได้ว่าเป็นเมืองที่กำลังเจริญเติบโต และสิ่งที่บ่งบอกให้เห็นถึงความเจริญเติบโตของเมือง คือ การขยายตัวของที่พักอาศัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรเป็นธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญในการรองรับความเจริญเติบโตของเมืองที่เกิดขึ้น

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการโครงการบ้านจัดสรรทั้งจากผู้ประกอบการในท้องถิ่นและจากส่วนกลางเข้ามาพัฒนา จึงทำให้เกิดโครงการบ้านจัดสรรขึ้นจำนวนหลายโครงการ ซึ่งการขยายตัวและบทบาทสำคัญของธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เพิ่มขึ้นดังกล่าว จำเป็นต้องควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อสังคม เพราะธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน มีส่วนในการสร้างชุมชนให้น่าอยู่อาศัยโดยตรง เป็นการใช้พื้นที่ร่วมกับชุมชน การดำเนินธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรเป็นการเชื่อมโยงกับสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงลูกค้า และพนักงาน โดยอาศัยแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นแนวทางในการแสดงความใส่ใจและรับผิดชอบต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร เช่น ความรับผิดชอบต่อพนักงาน ด้านลูกค้า ด้านชุมชน ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม เป็นต้น

โดยแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม เริ่มต้นจากการประชุมสุดยอดระดับโลกด้านสิ่งแวดล้อม (Earth Summit) ในปี พ.ศ. 2535 และถูกประกาศเป็น “การพัฒนาที่ยั่งยืน” (Sustainable Development) ที่ต้องคำนึงถึงปัญหาสังคม และสิ่งแวดล้อมนอกเหนือจากการคำนึงถึงผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจเพียงด้านเดียว ต่อมาในปี พ.ศ. 2542 นายโคฟี อันนัน (Kofi Annan) เลขาธิการสหประชาชาติในเวลานั้น ได้ออกมาเรียกร้องให้องค์กรธุรกิจและกิจการต่างๆ 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” ยอมรับคุณค่าและความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคมโดยประกาศจัดตั้ง Global Corporate Citizenship Initiative (GCCII) เพื่อให้ภาคธุรกิจได้มีส่วนร่วมในการนำหลักการความรับผิดชอบต่อสังคมไปปฏิบัติให้เป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินกิจการเพื่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อกิจการเองรวมถึงผู้มีส่วนได้เสีย สังคมและสิ่งแวดล้อม (คณะกรรมการกลุ่มความร่วมมือทางวิชาการเพื่อพัฒนามาตรฐานการเรียนการสอนและการวิจัยด้านบริหารธุรกิจแห่งประเทศไทย, 2555, 13-14)

ประเทศไทยเริ่มใช้แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเป็นรูปธรรมเมื่อมีการก่อตั้งชมรมไทยพัฒน์ เมื่อวันที่ 9 กันยายน พ.ศ. 2552 โดยริเริ่มพัฒนาธุรกิจตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง และได้เปลี่ยนแปลงสภาพเป็นสถาบันไทยพัฒน์ เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2554 และเพิ่มภารกิจในการขับเคลื่อนเครือข่ายธุรกิจเพื่อร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (สุนิสา ประวิชัย และ ผุสดี รุ่งเรืองผดุง, 2555) หลังจากนั้นเป็นต้นมาจึงมีการรณรงค์ส่งเสริมให้องค์กรธุรกิจต่าง ๆ ดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อสร้างคุณค่าและประโยชน์สุขแก่องค์กรธุรกิจ ผู้มีส่วนได้เสีย สังคม สิ่งแวดล้อม ผลจากการรณรงค์ส่งเสริมดังกล่าวส่งผลให้แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมถูกนำไปใช้กันอย่างแพร่หลายในวงการธุรกิจและถูกหยิบยกขึ้นมาเป็นประเด็นสำคัญในการประชาสัมพันธ์เพื่อนำไปเป็นจุดขายและถูกใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์กรธุรกิจ ดังจะเห็นได้จากข่าวสารการจัดกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจต่างๆ ที่รายงานสู่สาธารณชน ซึ่งสอดคล้องกับการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการทำกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจในประเทศไทย โดย สถาบันคีนันแห่งเอเชียร่วมกับมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตเมื่อปี พ.ศ. 2548 (สุนิสา ประวิชัย และ ผุสดี รุ่งเรืองผดุง, 2555) พบว่าจุดเริ่มต้นหรือวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 63.33 เกิดขึ้นจากเจตนารมณ์ของประธานกรรมการบริหารหรือผู้ก่อตั้ง ในขณะที่ทำเพื่อช่วยพัฒนาชื่อเสียง ภาพลักษณ์และตราสินค้าขององค์กร คิดเป็นร้อยละ 53.33 ทำเพราะเห็นว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 26.67 ทำเพื่อลด

ความเสี่ยงขององค์กร คิดเป็นร้อยละ 23.33 ทำเพื่อความมั่นคงในสังคม คิดเป็นร้อยละ 16.67 และมีเพียง ร้อยละ 6.67 ที่ทำตามความคาดหวังของชุมชน

ปัจจุบันหลายองค์กรได้ประกาศว่าตนเองมีการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมหรือมีการดำเนินการตามแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม แต่ไม่สามารถวัดได้อย่างเป็นรูปธรรม หรือไม่สามารถวัดผลประโยชน์ผลได้อย่างชัดเจน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย สำหรับเป็นเครื่องมือหรือเป็นตัวชี้วัดที่สามารถอธิบาย ชี้วัด และบ่งบอกความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย แสดงให้เห็นถึงสถานการณ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ และเพื่อเตรียมความพร้อมของจังหวัดเชียงราย ที่จะเพิ่มศักยภาพของการดำเนินธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรของจังหวัดเชียงราย และพัฒนาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและกว้างขวางและยังเป็นส่วนหนึ่งในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนอย่างมีคุณภาพ

วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

วิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยที่อาศัยข้อมูลที่รวบรวมได้จากแหล่งที่มาขององค์ความรู้เป็นข้อสรุป โดยใช้ทั้งวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) และวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) โดยการสัมภาษณ์และสอบถามผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างตัวชี้วัด แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์การทำงาน หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรเพื่อสร้างตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การคัดเลือกตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่มาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. ศึกษาเอกสารเพื่อรวบรวมเทคนิคการสร้างตัวชี้วัด รวบรวมปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงคำนิยามองค์ประกอบ และแนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวทางในการศึกษาตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคม

2. เป็นการรวบรวมตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร เพื่อสร้างร่างชุดตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อนำไปเป็นกรอบหรือเป็นแนวทางระหว่างกรวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 การคัดเลือกตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรโดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า ผู้นำชุมชน ซึ่งลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการ

วิจัย โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญคัดเลือกตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่มาจากกรอบทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างสอบถามความคิดเห็น เพื่อคัดเลือกตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสม รวมถึงแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล และความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละคน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่และอิสระ จากนั้นจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาประมวลผลข้อมูล โดยอาศัยหลักการหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา หรือ IOC (Index of Item Objective Congruence) เพื่อหาค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน ตรวจสอบข้อคำถาม โดยกำหนดเป็นคะแนนซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 1 ถึง -1 ข้อคำถามที่มีความตรงตามเนื้อหาจะมีค่า IOC เข้าใกล้ 1.00 ถ้าข้อใดมีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 จะปรับปรุงข้อความใหม่ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ขั้นตอนที่ 3 การถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบและตัวชี้วัด โดยให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจัดเรียงลำดับความสำคัญขององค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ภายหลังจากการประมวลผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำไปถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบและตัวชี้วัดต่อไป

แนวคิดพื้นฐานในการคิดหาถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบ คือ การนำองค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ทั้งหมด 6 ด้าน มารวมกันให้เป็นร้อยละร้อย ซึ่งพบว่าความสำคัญของแต่ละองค์ประกอบไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องหาถ่วงน้ำหนักของแต่ละองค์ประกอบเพื่อที่จะหาว่า แต่ละองค์ประกอบมีความสำคัญร้อยละเท่าใด หลังจากได้ค่าถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำองค์ประกอบ ดังกล่าวมาหาถ่วงน้ำหนักตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบ

ขั้นตอนที่ 4 การสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้พิจารณาการสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดแต่ละตัวชี้วัดจากชนิดของตัวชี้วัด คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต โดยอาศัยหลักการที่สอดคล้องกับการสร้างการมีส่วนร่วม กระบวนการมีส่วนร่วม กระบวนการทำงาน (PDCA) ระดับความพึงพอใจ คือ ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย และความ พึงพอใจของพนักงาน และจำนวนผลผลิตที่เกิดขึ้นจริง

ปัจจัยนำเข้า (Input Indicator) พิจารณาตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับปัจจัยนำเข้า คือ ตัวชี้วัดที่แสดงถึงวิธีการดำเนินงานหรือทรัพยากรที่ใช้ ได้แก่ ทรัพยากรการบริหารต่าง ๆ เช่น ข้อมูลข่าวสาร งบประมาณ บุคลากร และวัสดุ อุปกรณ์ รวมถึงกลุ่มเป้าหมาย นโยบาย มาตรการ หรือแผนงานต่าง ๆ ในส่วนของกระบวนการ (Process Indicator) พิจารณาตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับกระบวนการ คือ การดำเนินการตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข จัดลำดับความสำคัญ และวางแผนการดำเนินการ รวมถึงสร้างกลไกเพื่อดำเนินงานพัฒนา โดยนำหลักการกระบวนการมีส่วนร่วม และกระบวนการทำงาน (PDCA) และในส่วนของผลผลิต (Output Indicators) เป็นการวัดผลที่เกิดขึ้นหลังจากการดำเนินกิจกรรมของโครงการสิ้นสุด เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพเพื่อวัดความสัมพันธของทรัพยากรที่ใช้กับผลงานหรือผลผลิตที่ได้รับ โดยนำหลักการระดับความพึงพอใจ คือ ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย และความพึงพอใจของพนักงาน และจำนวนผลผลิตที่เกิดขึ้นจริง

ขั้นตอนที่ 5 การทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร
อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย กับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่าง

ผลการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยได้รวบรวมองค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจทั่วไปและ
ธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรเข้าด้วยกัน และเพิ่มด้านการเงินและงบประมาณอีกหนึ่งด้าน เนื่องจากทางผู้นำขององค์กร
จำเป็นต้องมีงบประมาณ ที่จัดสรรไว้ที่แยกออกจากงบประมาณการลงทุน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินกิจกรรม
ความรับผิดชอบต่อสังคมโดยเฉพาะ ดังนั้นองค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคมที่ทางธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร
พึงจะมี จึงมีด้วยกันทั้งสิ้น 6 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย (1) ด้านการเงินและงบประมาณ (2) ด้านลูกค้า (3) ด้านพนักงาน
(4) ด้านชุมชน (5) ด้านสิ่งแวดล้อม และ (6) ด้านสังคม

ขั้นตอนที่ 2 การคัดเลือกตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรโดย
ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่าสามารถจำแนกออกเป็นองค์ประกอบ 6 ด้าน ประกอบด้วย 25 ตัวชี้วัด

ขั้นตอนที่ 3 เป็นการถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบ 6 ด้าน และตัวชี้วัด จำนวน 25 ตัวชี้วัด ดังรายละเอียดใน
ตารางข้างท้าย

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ค่าน้ำหนัก
1) ด้านการบริหาร จัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	(1) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย/แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	4.90
	(2) มีการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	7.30
	(3) มีการใช้จ่ายเงินและงบประมาณในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม	4.30
	รวม	16.50
2) 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
3) ด้านลูกค้า	(1) มีการกำหนดคุณภาพการก่อสร้างบ้าน	1.13
	(2) มีการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะภายในโครงการ	2.25
	(3) มีการดำเนินการก่อสร้างบ้านอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	2.57
	(4) มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า	3.70
	(5) เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา	4.66
	(6) ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย	4.99
	รวม	19.30

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

ขั้นตอนที่ 4 การสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

1. หลักการสร้างการมีส่วนร่วม มีเกณฑ์ในการประเมิน 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 เปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการเลือกกิจกรรมโครงการต่าง ๆ เป็นต้น

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

2. กระบวนการมีส่วนร่วม มีเกณฑ์ในการประเมิน 5 ขั้นตอน คือ (1) การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา เริ่มตัดสินใจ กำหนด ความต้องการ และมีส่วนร่วมในการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการ

(2) การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินกิจกรรม มีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนา มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และวัตถุประสงค์ กำหนดวิธีการและแนวทางการดำเนินงาน รวมถึงกำหนดทรัพยากรและแหล่งทรัพยากรที่จะใช้ (3) การมีส่วนร่วมในการลงทุนและการปฏิบัติงาน หรือการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานพัฒนา โดยการสนับสนุนทรัพยากร วัสดุอุปกรณ์และแรงงาน หรือการเข้าร่วมบริหารงาน ประสานงาน เป็นต้น (4) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ (5) การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล

โดยตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับกระบวนการมีส่วนร่วม คือ ตัวชี้วัดที่ 16 มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน และตัวชี้วัดที่ 21 มีส่วนร่วมกับองค์กรภายนอกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3. กระบวนการทำงาน (PDCA) มีเกณฑ์ในการประเมิน 5 ขั้นตอน คือ (1) การวางแผนการดำเนินงาน รวมถึงการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การพัฒนาสิ่งใหม่ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน (2) การดำเนินการตามแผน เช่น คณะกรรมการ มีวิธีการดำเนินการ มีผลการดำเนินการตามแผน (3) การประเมินแผนการดำเนินการ การประเมินขั้นตอนการดำเนินงาน และการประเมินผลของการดำเนินงานตามแผน (4) การนำผลการประเมินมาพัฒนาปรับปรุง (5) การประกาศเผยแพร่ให้ผู้อื่นได้รับทราบ

โดยตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับกระบวนการทำงาน (PDCA) คือ ตัวชี้วัดที่ 2 มีการดำเนินการ ตามแผนการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร 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 และตัวชี้วัดที่ 24 มีการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม

4. ระดับความพึงพอใจ มีเกณฑ์ในการประเมิน 5 ระดับ และแบ่งเป็นความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย และความพึงพอใจของพนักงาน

ในการสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ลักษณะตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับชนิดของตัวชี้วัดประเภทผลผลิต ผู้วิจัยได้อาศัยความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการหลังการขาย จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานภายในองค์กร ด้านการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน และด้านสวัสดิการ โดยตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับระดับความพึงพอใจ คือ ตัวชี้วัดที่ 8 ความพึงพอใจของพนักงาน

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

5. จำนวนผลผลิตที่เกิดขึ้นจริง ในการสร้างเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ลักษณะตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับชนิดของตัวชี้วัดประเภทผลผลิต ผู้วิจัยได้ตัดสินใจจากจำนวนผลผลิตที่เกิดขึ้นจริง คือ จำนวนโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรได้ดำเนินการจริงตามตัวชี้วัดนั้น ๆ

โดยตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับจำนวนผลผลิตที่เกิดขึ้นจริง คือ ตัวชี้วัดที่ 7 มีโครงการ/กิจกรรม ด้านสวัสดิการ ตัวชี้วัดที่ 13 เรื่องร้องเรียนในรอบปีที่ผ่านมา ตัวชี้วัดที่ 18 มีโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชน ตัวชี้วัดที่ 22 มีโครงการ/กิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และตัวชี้วัดที่ 25 มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม

ขั้นตอนที่ 5 การทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย กับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่างโดยการเลือกพื้นที่ศึกษาจึงเลือกอย่างเจาะจง เพื่อเป็นกรณีตัวอย่าง โดยเป็นองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรขนาดกลาง คือ มีจำนวนแปลงย่อยตั้งแต่ 100 - 499 แปลงหรือมีเนื้อที่ต่ำกว่า 19 - 100 ไร่ ซึ่งเป็นโครงการที่มีการจดทะเบียนจัดสรรมากที่สุด ในจังหวัดเชียงราย (สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย, 2555) และเป็นโครงการบ้านจัดสรรที่มีสมาชิกเช่าอยู่อาศัยภายในโครงการแล้ว หากตัวชี้วัดนี้สามารถนำไปใช้กับโครงการบ้านจัดสรรขนาดกลางได้ ก็สามารถที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับโครงการบ้านจัดสรรขนาดเล็กและโครงการบ้านจัดสรรขนาดใหญ่ได้ต่อไป

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

จากการทดสอบใช้ตัวชี้วัดกับกรณีตัวอย่าง จะเห็นได้ว่าผู้ให้ข้อมูลให้ความร่วมมือในการตอบคำถาม มีความเข้าใจในข้อคำถามแต่ละข้อ โดยสังเกตจากการตอบคำถาม สามารถตอบได้อย่างชัดเจน และตอบครบทุกข้อคำถาม พร้อมทั้งอธิบายชี้แจงรายละเอียดและเพิ่มเติมในประเด็นที่ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลหลักฐานจากเอกสารได้ และบางตัวชี้วัดที่ต้องการข้อมูลหลักฐานเอกสารแม้ว่าองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่างจะมีการดำเนินการในส่วนของตัวชี้วัดนั้นๆ แต่กลับยังไม่ได้มีการดำเนินการอย่างเป็นทางการและเป็นลายลักษณ์อักษร

ในส่วน of ข้อมูลเอกสารหลักฐานที่ยังไม่ได้มีการจัดทำเป็นแบบแผนหรือยังไม่ได้จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร สามารถตรวจสอบข้อมูลหลักฐานเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดนั้นๆ เพื่อแสดงให้เห็นว่าองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรนั้นๆ ได้มีการดำเนินการในตัวชี้วัดนั้นๆ แม้ว่าจะยังไม่ได้มีการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเป็นทางการ และในส่วนที่ต้องใช้ข้อมูลหลักฐานและเอกสารต่างๆ จำนวนมากเพื่อนำมาเป็นข้อมูลหลักฐาน ในการใช้ตัวชี้วัดครั้งต่อไปควรแจ้งข้อมูลหลักฐานเอกสารที่ต้องการให้ทราบล่วงหน้าก่อนทำการประเมินเพื่อไม่ให้เสียเวลาในการประเมิน

ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นหลังจากการทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย กับธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรที่เป็นกรณีตัวอย่างมีดังนี้

1. องค์ประกอบและตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย มีมุมมองที่หลากหลายและครอบคลุมถึงด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ทั้งภายในองค์กร ด้านพนักงาน ด้านลูกค้า ด้านชุมชน ด้านสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงด้านสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งเชื่อมโยงและสัมพันธ์ กับการดำเนินธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อยู่ในขอบเขตที่ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรสามารถดำเนินงานได้จริง

2. ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร แสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรอย่างเป็นรูปธรรม ทำให้ทราบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรจะมีวิธีดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างไร

3. วิธีการนำตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรไปใช้นั้น สามารถนำไปใช้วัดจริงได้ หลังจากวัดแล้วทำให้ทราบถึงสิ่งที่จะต้องปรับปรุง และพัฒนาเพื่อให้ดีขึ้น สามารถนำไปใช้งานง่าย ไม่ใช้เวลาและงบประมาณในการดำเนินงานมากเกินไป เพราะการทำธุรกิจนั้นเวลาถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก

4. การให้คะแนนของตัวชี้วัดมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจได้โดยง่ายชัดเจน และสามารถให้คะแนนแต่ละตัวชี้วัดได้ง่าย

5. ภาษาที่นำมาใช้หรือนำมาอธิบายในแต่ละตัวชี้วัด เป็นภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่กำกวม ไม่เป็นภาษาแบบทางการมากเกินไป ทำให้เป็นที่เข้าใจของบุคคลทั่วไป เนื้อหาของตัวชี้วัดมีความตรงประเด็น ไม่ซับซ้อน ไม่สับสน ไม่ต้องแปลความ เนื้อหาของแต่ละตัวชี้วัดไม่ยาวมากเกินไป ไม่ใช้เวลาในการอ่านนานเกินไป สั้นและกระชับและเป็นที่เข้าใจ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการตรวจสอบองค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยเปรียบเทียบกับองค์ประกอบของแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม ดังที่ สถาบันไทยพัฒน์มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2555) ได้ระบุถึงการดำเนินงานของกิจการที่ต้องคำนึงถึงทั้งในองค์กรและในระดับใกล้และไกล 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

ในส่วนของตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย สามารถแยกองค์ประกอบได้ตามแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคม มี 6 ด้าน สามารถจัดกลุ่มองค์ประกอบได้เป็น 3 ระดับ คือ (1) ระดับองค์กร องค์ประกอบด้านพนักงาน มีความสอดคล้องกับลำดับขั้นของผู้มีส่วนได้เสียในระดับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งแตกต่างจากด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่ไม่ปรากฏอยู่ในลำดับขั้นของผู้มีส่วนได้เสียในระดับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งที่การบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม

ขององค์กรถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม เนื่องจากการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมต้องเริ่มจากภายในองค์กรไปสู่ภายนอกองค์กร (2) สังคมระดับใกล้ องค์ประกอบ ด้านลูกค้า ด้านชุมชน และด้านสิ่งแวดล้อม มีความสอดคล้องกับลำดับชั้นของผู้มีส่วนได้เสียในระดับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม (3) สังคมระดับไกล องค์ประกอบด้านสังคมและวัฒนธรรม โดยในส่วนของสังคมสอดคล้องกับลำดับชั้นของผู้มีส่วนได้เสียในระดับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม และควรเพิ่มเติมในส่วนของวัฒนธรรมเพื่อให้ครอบคลุมในสังคมระดับไกล

ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับ สถาบันไทยพัฒนา มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2555) ได้กล่าวถึง ความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กร ที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมใกล้ คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับใกล้ชิดกับองค์กรโดยตรง ได้แก่ ลูกค้า คู่ค้า ครอบครัวยุโรปพนักงาน ชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ ซึ่งรวมถึงสิ่งแวดล้อมหรือระบบนิเวศ สังคมไกล คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรโดยอ้อม ได้แก่ คู่แข่งขันทางธุรกิจ ประชาชนทั่วไป และโสมณ พรโชคชัย (2551, 13-14) ซึ่งกล่าวว่า องค์กรธุรกิจต้องมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เช่น ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ลูกจ้าง คู่ค้า ลูกค้า ชุมชนที่องค์กรนั้นตั้งอยู่ สังคม สิ่งแวดล้อม และประเทศโดยรวมทั้งหมด และสอดคล้องกับ สถณี อาชวานันทกุล (2551, หน้าอภิธานศัพท์) ที่กล่าวว่า บริษัทควรแสดงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทโดยสมัครใจ ซึ่งอาจแบ่งเป็น 8 กลุ่มหลัก ได้แก่ ผู้บริโภค ผู้ถือหุ้น พนักงาน คู่ค้า ชุมชน รัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม

การถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบ จะเห็นได้ว่าน้ำหนักถ่วงของแต่ละองค์ประกอบ มีความแตกต่างกันค่อนข้างชัดเจน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้านพนักงาน สูงที่สุด ด้านชุมชน ด้านลูกค้า ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านสิ่งแวดล้อมรองลงมา และด้านสังคมและวัฒนธรรมเป็นอันดับสุดท้าย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญกับด้านพนักงานเป็นอันดับแรก เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะขับเคลื่อนธุรกิจ ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ตามนโยบายขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจในอนาคต ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญในด้านพนักงานเป็นอันดับแรก โดยดูแลความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิต การส่งเสริมให้พนักงานยกระดับความรู้ ส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสเรียนต่อในระดับที่สูงขึ้น เป็นการเชื่อมโยงการสร้างโอกาสทางการศึกษาควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากรขององค์กร การดูแลความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของพนักงานให้มีความเป็นอยู่ที่ดี รวมทั้งการเอาใจใส่ในเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านพนักงานจึงเป็นองค์ประกอบที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญมากที่สุด ทั้งนี้สอดคล้องกับ ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์ (2553) ได้กล่าวไว้ว่า องค์กรต้องให้ความสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมภายในองค์กร หรือเน้นความรับผิดชอบต่อพนักงานในองค์กร เพื่อให้พนักงานมีชีวิตในการทำงานที่ดี เนื่องจากคนในองค์กรถือเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจให้มีความเติบโตและมั่นคงอีกทั้งยังเป็นกระบอกเสียงส่งข้อมูลไปสู่สังคมภายนอกต่อไป และผลจากการศึกษาหลักแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมทั่วโลกพบว่า ความรับผิดชอบต่อองค์กรที่สำคัญข้อแรกคือการมีความรับผิดชอบต่อพนักงาน ซึ่งถือว่าการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมภายในตัวองค์กรเอง โดยองค์กรต้องเริ่มต้นจากการดูแลพนักงานก่อนเป็นอันดับแรก

องค์ประกอบด้านชุมชน เนื่องจากการดำเนินธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงให้กับชุมชน โดยรอบ ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องช่วยเหลือชุมชน รวมไปถึงความพยายามที่จะทำให้ชุมชนน่าอยู่ขึ้น จากนั้นเป็น

องค์ประกอบด้านลูกค้า ผู้ประกอบการซึ่งต้องคำนึงถึงการผลิต คุณสมบัติและประโยชน์ในการใช้สอย ซึ่งสอดคล้องกับลำดับขั้นของผู้มีส่วนได้เสียในระดับต่างๆ โดยให้ความสำคัญกับสังคมระดับใกล้เคียงเป็นลำดับถัดมา ในส่วนขององค์ประกอบด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ซึ่งจัดอยู่ในระดับองค์กร ควรจัดอยู่ในลำดับความสำคัญระดับต้นๆ แต่ผู้ให้ข้อมูลกลับให้ความสำคัญอยู่ในระดับรองจากองค์ประกอบด้านชุมชนและด้านลูกค้า ส่วนองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ต้องส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อมที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ และมีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งจัดอยู่ในระดับสังคมใกล้เคียง แต่ผู้ให้ความสำคัญกลับให้ความสำคัญอยู่ในลำดับรองสุดท้าย ส่วนองค์ประกอบด้านสังคมและวัฒนธรรมมีความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย สะท้อนให้เห็นว่าด้านสังคมและวัฒนธรรม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญไม่ได้ให้ความสำคัญต่อด้านสังคมและวัฒนธรรมมากนัก สอดคล้องกับลำดับขั้นของผู้มีส่วนได้เสียในระดับต่างๆ ซึ่งจัดอยู่ในระดับสังคมใกล้เคียง

การถ่วงน้ำหนักดังกล่าวแตกต่างจากการวิเคราะห์ด้านต่างๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับองค์กรธุรกิจจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยที่องค์กรธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญแก่ด้านสิ่งแวดล้อมเป็นอันดับแรก ถัดมาคือด้านสังคม ด้านชุมชน ด้านลูกค้า และด้านพนักงานเป็นอันดับสุดท้าย จากการให้ความสำคัญดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าองค์กรธุรกิจให้ความสำคัญกับสังคมระดับใกล้เคียงและสังคมระดับใกล้เคียงเป็นอันดับต้นๆ ซึ่งขัดแย้งกับการให้น้ำหนักความสำคัญของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้านพนักงานสูงสุด ด้านชุมชน ด้านลูกค้า ด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านสิ่งแวดล้อมรองลงมา และด้านสังคมและวัฒนธรรมเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งถือได้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรควรให้ความสำคัญในระดับองค์กรเป็นอันดับแรก จากนั้นจึงเป็นสังคมระดับใกล้เคียงและระดับใกล้เคียงลำดับขั้นของผู้มีส่วนได้เสียในระดับต่างๆ ที่ให้ความสำคัญจากภายในองค์กรไปสู่ภายนอกองค์กร โดยให้ความสำคัญกับระดับองค์กรเป็นอันดับแรก

จากการทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับ พระมหาสุทนต์ อากาศโร (อบอุณ) (2553, 22-24) ที่ว่าตัวชี้วัดควรมີลักษณะและมีคุณสมบัติที่เหมาะสมต่อการวัดหรือการประเมินในด้านต่างๆ เพื่อช่วยให้เกิดการประเมินผลหรือใช้บังคับสิ่งที่จะวัดและประเมินผล ได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อีกทั้งควรสอดคล้องกับบริบทแนวคิด โครงการ กิจกรรม กระบวนการและเป้าหมายขององค์กร ซึ่งตัวชี้วัดที่ดีควรขึ้นอยู่กับสภาวะที่เป็นอยู่หรือเป็นรูปธรรม ในส่วนค่าของมาตรวัด หรือตัวชี้วัดที่ดี ควรมีความหมายหรือการตีความได้อย่างสะดวก กล่าวคือ ค่าของมาตรวัดควรมีจุดสูงสุด และต่ำสุดที่ง่ายต่อความเข้าใจ และยังคงสอดคล้องกับ ศิริชัย กาญจนวาสี (2552) ที่กล่าวถึงตัวบ่งชี้ หรือตัวชี้วัดที่ดี ควรมีความตรงประเด็น มีความเชื่อมโยงสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณลักษณะที่มุ่งวัด และมีความไว ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องมีความไวต่อคุณลักษณะที่มุ่งวัด สามารถแสดงความผันแปรหรือความแตกต่างระหว่างหน่วยวิเคราะห์ได้อย่างชัดเจน โดยตัวบ่งชี้จะต้องมีมาตรและหน่วยวัดที่มีความละเอียดเพียงพอ และมีความสะดวกในการนำไปใช้ สามารถ เก็บข้อมูลง่าย นำไปใช้วัดหรือเก็บข้อมูลได้สะดวก สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตรวจ นับ วัด หรือสังเกตได้ง่าย และสามารถแปลความหมายง่าย ตัวบ่งชี้ที่ดีควรให้ค่าการวัดที่มีจุดสูงสุด และต่ำสุด เข้าใจง่ายและสามารถสร้างเกณฑ์ตัดสินคุณภาพได้ง่าย (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2552)

บทสรุป

จากผลการประเมินหลังจากทดสอบใช้ตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจ โครงการบ้านจัดสรร จะเห็นได้ว่า ตัวชี้วัดแต่ละตัวมีคุณสมบัติสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจโครงการ บ้านจัดสรร สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงาน ชุมชน ลูกค้า และสังคมได้เป็นอย่างดี และยังสอดคล้องกับคุณลักษณะของตัวชี้วัดที่ดีและมีความเหมาะสม ซึ่งถือได้ว่าเป็นการนำไปใช้เครื่องมือในการวัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรได้ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 คณะกรรมการจัดสรรที่ดินจังหวัด ควรสนับสนุนให้มีการผลักดันตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรให้เป็นระดับนโยบายหรือเป็นส่วนหนึ่งในพระราชบัญญัติจัดสรรที่ดิน เพื่อก่อให้เกิดการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรโดยทั่วกัน

1.2 หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ควรสนับสนุนในเรื่องของรางวัล ใบประกาศเกียรติคุณ เพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรในการนำตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ ธุรกิจไปใช้ในองค์กร

2. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

2.1 ในการนำตัวชี้วัดไปใช้นั้น ผู้ประเมินจำเป็นต้องศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การให้คะแนนจากคู่มือตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เกี่ยวกับวิธีการประเมินและการให้คะแนนอย่างละเอียดก่อนการดำเนินการเพื่อความสะดวกและความเป็นปรนัยของเครื่องมือ

2.2 ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรรวมไปถึงทีมผู้บริหารสามารถนำไปใช้ เป็นแนวทางในการประเมินการดำเนินธุรกิจของตนเองโดยอาศัยตัวชี้วัดดังกล่าวเป็นแนวทาง เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และเพื่อเป็นแนวทางหรือวิธีการในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดการดำเนินงานธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

2.3 ในการนำคู่มือตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจโครงการ บ้านจัดสรรฉบับนี้ ไปใช้กับองค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรขนาดใหญ่ คือ จำนวนแปลงย่อยเกิน 500 แปลงหรือเนื้อที่เกินกว่า 100 ไร่ ขึ้นไป ควรเพิ่มตัวชี้วัดในด้านสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาจากการทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม หรือ Environmental Impact Assessment (EIA) ซึ่งหากมีการทำตัวชี้วัดดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงว่ามีความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อม และควรกำหนดน้ำหนักตัวชี้วัดด้วย

2.4 ในส่วนของการถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบและตัวชี้วัดควรปรับไปตามขนาดขององค์กรธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรแต่ละองค์กรเนื่องจากมีความคิดเห็นและการให้ความสำคัญ ที่แตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

กรมโยธาธิการและผังเมือง. (2549). *ผังภาคเหนือ ปี พ.ศ. 2600 รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร Executive Summary Report*. กรุงเทพฯ: กรมฯ.

กองบรรณาธิการประชาชาติธุรกิจ. (2550). *Corporate social responsibility CSR: พลังบริหารธุรกิจยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: มติชน.



- ขวัญพัฒน์ ธรรมพัทธิธรา. (2554). **บ้านจัดสรรกับวัฒนธรรมบริโภคนิยมในจังหวัดเชียงราย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวัฒนธรรมศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- คณะกรรมการกลุ่มความร่วมมือทางวิชาการเพื่อพัฒนามาตรฐานการเรียนการสอนและการวิจัยด้านบริหารธุรกิจแห่งประเทศไทย. (2555). **แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ**. กรุงเทพฯ: เมจิกเพรส.
- ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์. (2553). **CSR ในองค์กร ก้าวหน้าอย่างมีสุข ด้วย Happy Workplace**. กรุงเทพฯ: สองขาครีเอชั่น.
- พระมหาสุทิตย์ อาภากร (อบอูน). (2553). **ตัวชี้วัดความสุข: กลยุทธ์การสร้างและการใช้เพื่อชุมชนเป็นสุข**. กรุงเทพฯ: สถาบันเสริมสร้างการเรียนรู้เพื่อชุมชนเป็นสุข.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2552). **แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้ ตัวบ่งชี้ที่ดีเป็นอย่างไร**. สืบค้นเมื่อ 24 สิงหาคม 2553, จาก http://beekrab01.blogspot.com/2009/11/blog-post_9838.html
- สุนิสา ประวิทย์ และ ผุสดี รุ่งเรืองผดุง. (2555). **บทบาทของการประชาสัมพันธ์ในการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม**. *Executive Journal*. สืบค้นเมื่อ 3 มกราคม 2555, จาก www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/oct.../aw07.pdf
- สถาบันไทยพัฒน์ มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2555). **Thai Corporate Social Responsibility ซีเอสอาร์คืออะไร**. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2556, จาก <http://thaicsr.blogspot.com>
- สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย. (2555). **รายละเอียดโครงการจัดสรรที่ดินที่อยู่อาศัยในเขตผังเมืองรวมเมืองเชียงราย ปี พ.ศ. 2532 - ปัจจุบัน**. เชียงราย: สำนักงานฯ.
- สถณี อาชวานันทกุล. (2551). **ทุนนิยมที่มีหัวใจ ทางเลือกใหม่แห่งการพัฒนา**. กรุงเทพฯ: Openbooks.
- โสภณ พรโชคชัย. (2551). **CSR ที่แท้**. กรุงเทพฯ: มูลนิธิประเมินค่าทรัพย์สินแห่งประเทศไทย.
- อนันตชัย ยूरประดม. (2550). **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 ยूरประดม. (2550). **เปิดตำนาน CSR...พิสูจน์คุณค่าจากภายใน**. สืบค้นเมื่อ 4 มกราคม 2556, จาก http://202.183.190.2/FTPiWebAdmin/knw_pworld/image_content/70/pw70_5lds4.pdf
- United Nation. (2008). **Guidance on Corporate Responsibility Indicators in Annual Reports**. Retrieved January 6, 2013, from http://unctad.org/en/Docs/iteteb20076_en.pdf