

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบันเป็นการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ มีทั้งความร่วมมือ การแข่งขันที่ทวีความรุนแรง และมีความซับซ้อนมากขึ้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นแรงผลักดันให้ทุก ๆ ประเทศ ทุก ๆ องค์กรเข้าสู่สนามการแข่งขันทั้งทางด้านธุรกิจ การเมือง การปกครอง เศรษฐกิจและสังคม ซึ่งทำให้การดำเนินงานในทุกภาคส่วนเกิดความเปลี่ยนแปลง พลิกโฉม เกิดการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ เพื่อบริหารจัดการให้องค์กรต่าง ๆ อยู่รอดในโลกแห่งการแข่งขันนี้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาความเข้มแข็งขององค์กรหรือของประเทศชาติ คือการพัฒนาคน โดยจะเห็นได้จากนโยบายและแผนพัฒนาต่าง ๆ ที่มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาคน ให้มีศักยภาพ สามารถพัฒนาได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการหรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนั้น กำลังความรู้ ความสามารถของประชากร จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาประเทศ การพัฒนาการศึกษาของไทยเป็นไปตามการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ตามระบบ โลกปัจจุบันอันเป็น "สังคมอุดมปัญญา" (Intellectual Society) และระบบทุนนิยม ซึ่งเน้นการแข่งขัน ประสิทธิภาพและการแสวงหากำไร ซึ่งกิจกรรมการแข่งขันที่มีความเข้มข้นที่สุดของยุคสมัยนี้คือ การแข่งขันทางการศึกษา โดยมีแนวโน้มว่าการศึกษาวิจัยและพัฒนาที่มีความสำคัญมากขึ้นต่อการแข่งขัน มีความพยายามให้ทุกคนสามารถเข้าถึงการศึกษาได้มากขึ้น ถือว่าเป็นการลงทุนด้านมนุษย์ มีการขยายระยะเวลาในการศึกษาขั้นพื้นฐานยาวนานขึ้น จาก 4 ปี เป็น 9 ปี 12 ปี และมีการศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิต เพื่อให้ทันกับความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีการแสวงหาการศึกษาเพื่อทุนทางสติปัญญา สร้างคน สร้างงาน สร้างความรู้ สำหรับสังคมความรู้ มีการทำให้การศึกษาเป็นเชิงตลาดหรือเชิงพาณิชย์มากขึ้น รวมทั้งการเปิดเสรีทางการศึกษา ซึ่งสะท้อนอิทธิพลของบริบทข้ามชาติ และเกิดความหลากหลายในการจัดการศึกษา โดยเฉพาะการเน้นการจัดการศึกษาโดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (อนุช อาภาภิรม และคณะ, 2544, หน้า 7) ดังนั้น ในการแข่งขันทางการศึกษา หากประเทศใดมีการพัฒนาระบบบริหารการศึกษา ให้เจริญก้าวหน้าขึ้นจนมีคุณภาพมาตรฐานเป็นที่ยอมรับทั่วไปแล้ว ประเทศนั้นย่อมได้รับความเชื่อมั่นจากนานาประเทศได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลให้เศรษฐกิจ สังคมของประเทศนั้น มีความก้าวหน้าอย่างยั่งยืนต่อไปด้วย (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2549, หน้า 1) การจะเตรียมการศึกษาของประเทศให้มีความรู้และมาตรฐานสูงขึ้นอย่างได้ผลนั้น การศึกษาระดับอุดมศึกษามีบทบาท

สำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะการศึกษาระดับอุดมศึกษามีหน้าที่โดยตรงในการสร้างความองคมนตรีทางปัญญาผ่านกระบวนการผลิตกำลังคนระดับสูง การพัฒนาการวิจัย การส่งเสริมความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ซึ่งที่ผ่านมา การศึกษาในระดับอุดมศึกษาของไทยได้รับการสนับสนุนส่งเสริมและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แม้จะยังไม่ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วก็ตาม ในปี พ.ศ. 2542 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545) โดยมาตราที่ 34 ของพระราชบัญญัติฯ ได้กำหนดให้ คณะกรรมการการอุดมศึกษา เป็นผู้จัดทำมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยมุ่งคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา โดยทั่วไปมหาวิทยาลัยจะมีพันธกิจหลักที่สำคัญในการผลิตบัณฑิต การสร้างองค์ความรู้ทางวิชาการและการวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม รวมทั้งการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นองค์กรที่มีหน้าที่หลักสำคัญในการรับผิดชอบต่อสังคม ชี้นำสังคมและผลิตกำลังคนที่มีคุณภาพเข้าสู่ตลาดแรงงาน สร้างปัญญาชนเป็นกำลังสำคัญของประเทศชาติ ดังนั้น ความสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม เป็นประเด็นสำคัญยิ่งในสภาพปัจจุบัน ที่มีความขัดแย้งทางด้านความคิด ค่านิยม คุณธรรม และจริยธรรม จากเดิมที่สถาบันการศึกษาส่วนใหญ่มุ่งผลิต “คนเก่ง” แต่ขาดการกลม่อมเกล่าปลูกฝังความเป็น “คนดี” ทำให้เกิดภาวการณ์เรียกร้องความมีสำนึกรับผิดชอบต่อสังคมที่รุนแรง (สมมาต ขุนเศรษฐ, 2552, หน้า 80) และทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนนโยบายทางด้านการศึกษาที่ชัดเจนจากเป้าหมายของกระทรวงศึกษาธิการที่มุ่ง “การใช้คุณธรรม นำความรู้” สร้างทั้ง “คนดี คนเก่ง และมีความสุข” เพื่อพัฒนา จรรโลง ยกระดับคุณภาพชีวิตของความเป็นมนุษย์ กระแสความสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม มิได้ขีดจำกัดเพียงแคในวงการการศึกษา แต่แพร่กระจายไปทุกภาคส่วนทั้งภาคธุรกิจ การเมือง การปกครอง และสังคมโดยทั่วไป

กระบวนการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมได้ถูกนำมาใช้ในการบริหารจัดการและการดำเนินงานขององค์กรทั้งภาคธุรกิจและเอกชน โดยใช้คำว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) หรือที่เรียกว่า ซีเอสอาร์ (CSR) หรือ บรรษัทภิบาล หมายถึง การดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กร ที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระดับใกล้และไกล ด้วยการให้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจากภายนอกองค์กร ในอันที่จะทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข (สถาบันไทยพัฒน์, 2553 ข, หน้า 1) คำว่า กิจกรรมในความหมายข้างต้น หมายถึง การคิด การพูด และการกระทำ ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ การวางแผน การตัดสินใจ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ การบริหารจัดการ และการดำเนินงานขององค์กร สังคมในความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ จะมุ่งไปที่ผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร

ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ ได้แก่ สังคมใกล้ และสังคมไกล สังคมใกล้ คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับใกล้ชิดกับองค์กร โดยตรง ได้แก่ ลูกค้า คู่ค้า ครอบครัวของพนักงาน ชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ ซึ่งรวมถึงสิ่งแวดล้อมหรือระบบนิเวศ สังคมไกล คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรโดยอ้อม ได้แก่ คู่แข่งขั้นทางธุรกิจ ประชาชนทั่วไป เป็นต้น การเจริญเติบโตของกิจการหนึ่ง ๆ มาจากการพัฒนาองค์กรให้มีความ “เก่ง” อยู่ในตัว ในขณะที่การพัฒนาองค์กรให้มีความ “ดี” อยู่ในตัว จะก่อให้เกิดความยั่งยืน (Sustainability) ของกิจการนั้น ๆ และตามความหมายของวิกิพีเดีย เอ็นไซโคลพีเดีย ได้อธิบายความหมายของ คำว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR: Corporate Social Responsibility) หมายถึง แนวคิดที่องค์กรได้พิจารณาใช้เป็นแนวทางในการจัดประโยชน์ตอบแทนกับลูกค้า (Customers) พนักงาน (Employees) ผู้ถือหุ้น (Shareholders) ชุมชนและสภาพแวดล้อม (Communities and the Environment) อันเป็นผลต่อเนื่องจากผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้ คณะกรรมาธิการยุโรป (The European Commission) ได้ให้นิยามของ ความรับผิดชอบต่อสังคม ว่าเป็นแนวคิดที่ผสมผสานความใส่ใจต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไว้ในกระบวนการดำเนินธุรกิจและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียภายใต้พื้นฐานการกระทำตามความสมัครใจ (สุทธิศักดิ์ ไกรสรสุทธาสินี, 2550, หน้า 6) สรุปได้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อองค์กรถึงผลกระทบต่อสังคมในทุกขั้นตอนของการดำเนินงานขององค์กร และมีการพิจารณาแนวทางด้วยการใช้ทรัพยากรทั้งภายในและภายนอกองค์กรในการจัดประโยชน์ตอบแทนกับลูกค้า ผู้ถือหุ้น ชุมชนและสภาพแวดล้อมเพื่อให้อยู่ร่วมกันในสังคมอย่างเป็นปกติสุขสำหรับในประเทศไทย แนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ได้ถือกำเนิดขึ้นพร้อมกับการสถาปนาธุรกิจในประเทศไทยมาเป็นเวลายาวนาน ในรูปของการทำบุญ การบริจาคเพื่อการกุศล หรือการอาสาช่วยเหลืองานส่วนรวมที่เรียกว่า “การลงแขก” เป็นต้น อย่างไรก็ตาม กระแสความรับผิดชอบต่อสังคมในเมืองไทย ก็ได้ถูกจุดประกายขึ้นอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมในปี พ.ศ. 2549 และได้ถูกบรรจุเป็นแนวปฏิบัติที่ผนวกเข้ากับการดำเนินธุรกิจ นอกเหนือไปจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมในรูปแบบที่อยู่นอกกระบวนการทางธุรกิจ เช่น การบริจาค หรือการอาสาช่วยเหลือสังคมเช่นที่ผ่านมา กิจกรรมนี้มีได้สิ้นสุดที่การบริจาคเงินหรือบริจาคสิ่งของให้แก่หน่วยงานสังคมสงเคราะห์หรือมูลนิธิไปดำเนินการ แต่เป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาไปสู่องค์กรที่ “ดี” องค์กรที่สามารถบริจาคเงินหรือสิ่งของเพื่อการสังคมสงเคราะห์ได้นั้น แสดงว่าเป็นองค์กรที่เจริญเติบโตในธุรกิจและมีความ “เก่ง” อยู่ในตัวแล้ว ประเด็นที่สำคัญ คือ ทำอย่างไรจึงจะใช้ความ “เก่ง” หรือถ่ายทอดความ “เก่ง” นั้นให้แก่ผู้ด้อยโอกาสในสังคม ที่แต่เดิมได้รับเป็นเงินหรือสิ่งของ ซึ่งอาจมิใช่การแก้ปัญหาระยะยาวให้แก่ผู้ด้อยโอกาสในสังคม แต่การพัฒนาทักษะ

และศักยภาพให้แก่พวกเขาเหล่านั้นต่างหากที่น่าจะเป็นคำตอบ และการพัฒนาในเรื่องดังกล่าวก็สามารถใช้ความ “เก่ง” ที่มีอยู่ในธุรกิจให้เกิดประโยชน์ได้ ซึ่งคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ได้กำหนดขั้นตอนของการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ไว้ 4 ขั้นตอนนี้คือขั้นที่ 1 ข้อกำหนดตามกฎหมาย (Mandatory Level: Legislation) หมายถึง การที่ธุรกิจมีหน้าที่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายแรงงาน การจ่ายภาษี เป็นต้น, ขั้นที่ 2 ประโยชน์ทางเศรษฐกิจ (Elementary Level: Economic Profit) หมายถึง การที่ธุรกิจคำนึงถึงความสามารถในการอยู่รอดและให้ผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้น ซึ่งในขั้นนี้ธุรกิจควรหมั่นตรวจตราว่ากำไรที่ได้นั้นคุ้มมีใช้กำไรซึ่งเกิดจากการเบียดเบียนสังคม, ขั้นที่ 3 จรรยาบรรณทางธุรกิจ (Preemptive Level: (Business Code of Conduct) หมายถึง การที่ธุรกิจสามารถสร้างผลกำไรแก่ผู้ถือหุ้นได้ในอัตราที่เหมาะสมและผู้ประกอบธุรกิจได้ใส่ใจเพื่อให้ประโยชน์ตอบแทนแก่สังคมมากขึ้น โดยเฉพาะสังคมใกล้ที่อยู่รอบข้างที่มีความคาดหวังว่าจะได้รับการดูแลหรือเอาใจใส่จากผู้ประกอบธุรกิจ และขั้นที่ 4 ความสมัครใจ (Voluntary Level: Voluntary Action) หมายถึง การดำเนินธุรกิจควบคู่กับการปฏิบัติตามแนวทางการรับผิดชอบต่อสังคมด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ถูกเรียกร้องจากสังคมแต่อย่างใด ซึ่งในขั้นนี้การประกอบธุรกิจอยู่บนพื้นฐานของการมุ่งประโยชน์ของสังคมเป็นสำคัญและการดำเนินการในส่วนนี้สมควรได้รับการยกย่องชื่นชมจากสังคมอย่างแท้จริง ทั้งนี้ ธุรกิจต้องดำเนินการตามเกณฑ์ในขั้นที่ 1 เป็นอย่างน้อย ส่วนการดำเนินการในขั้นต่อไปให้ขึ้นกับความพร้อมของธุรกิจแต่ละแห่งที่แตกต่างกันไป โดยหลักสำคัญของการปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมควรอยู่บนหลักพอประมาณที่ธุรกิจต้องไม่เบียดเบียนตนเอง และขณะเดียวกันก็ต้องไม่เบียดเบียนสังคม

จากแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมและกระบวนการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมของวงการธุรกิจและภาคเอกชนได้ดำเนินการอย่างแพร่หลายและสามารถสร้างประโยชน์ต่อองค์กรทั้งในด้านการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันที่เหนือคู่แข่งและมีจุดยืนที่ไม่เหมือนใคร ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในองค์กรและในสังคม เป็นการบริหารจัดการความเสี่ยง สร้างแรงจูงใจเพิ่มประสิทธิภาพของงาน สามารถธำรงรักษาบุคลากรไว้ได้ และเป็นประโยชน์ต่อผลประโยชน์ของอย่างยั่งยืน ดังนั้น ในการนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์กับองค์กรทางการศึกษา และเป็นองค์กรที่เป็นระดับผลิตกำลังคนเป็นผู้นำในสังคม การนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการบริหารจัดการสถานศึกษาในระดับอุดมศึกษา ซึ่งเป็นองค์กรที่มีภาวะการแข่งขันสูง มีความคาดหวังของสังคมและชุมชนในการเป็นผู้ชี้นำสังคม เชื่อมต่อความเป็นนักวิชาการที่มักมีผู้กล่าวว่า “อยู่บนหอคอยงาช้าง” สู่การลงมือปฏิบัติแบบบูรณาการร่วมคิดร่วมทำ สร้างความมีส่วนร่วมกับชุมชน และ

มีความจำเป็นในการคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ กลยุทธ์ใหม่ ๆ ในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ประกอบกับกระแสการผลักดันให้มหาวิทยาลัยออกนอกระบบ จึงนับว่าเป็นทั้งภาวะคุกคาม และโอกาส ในการระดมความคิดเพื่อหาวิถีทางใหม่ ๆ ในการดำเนินการเพื่อพัฒนาความรุ่งเรืองทางการศึกษา และความเป็นผู้นำในการบริหารจัดการในโลกยุคปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าการดำเนินกระบวนการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การดำเนินการด้วยความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่อง ในการดำเนินกิจการขององค์กรเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม คุณภาพชีวิตของคนทำงานและครอบครัวให้มีความเป็นอยู่ที่ดีมีความสุขในท้องถิ่นและสังคม ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของ สภามหาวิทยาลัยโลกเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (World Business Council for Sustainable Development: WBCSD) (สุทธิศักดิ์ ไกรสรสุทธาสนี, 2550, หน้า 6) นั่นคือ การมุ่งเน้นไปยังการพัฒนาที่ยั่งยืน ทั้งนี้ พระธรรมปิฎก (ประยุทธ์ ปยุตโต) (2539, หน้า 58-59) ได้ให้คำจำกัดความของ “การพัฒนาที่ยั่งยืน” ว่า คือ การพัฒนาที่สนองความต้องการของปัจจุบัน โดยไม่ทำให้ประชาชนรุ่นต่อไปในอนาคตต้องประนีประนอมยอมลดความสามารถของเขาในการที่จะสนองความต้องการของเขาเอง” ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่เป็นสถาบันทางการศึกษาเนื่องจากเป็นสถาบันที่ผลิตบัณฑิต เป็นกำลังสมอง และแรงงานของประเทศชาติ การสร้างสำนักความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ประกอบกับภาวการณ์ในปัจจุบันที่มหาวิทยาลัยกำลังถูกผลักดันให้เป็นมหาวิทยาลัยอิสระ (Autonomous University) ทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัยจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง แนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมนี้ นับว่าเป็นประเด็นที่น่าศึกษาค้นคว้า หากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เริ่มเข้าสู่ภาวการณ์แข่งขันมากขึ้น

มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นมหาวิทยาลัยแห่งภาคตะวันออก ที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตั้งแต่วันที่ 10 มกราคม พ.ศ. 2551 ดังนั้น การเปลี่ยนถ่ายหรือถ่ายโอนสู่ความเปลี่ยนแปลงของมหาวิทยาลัยบูรพาครั้งนี้ นับว่าเป็นก้าวสำคัญของการเดินทางสู่ความเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำ จัดการเรียนรู้และการวิจัยที่ได้มาตรฐานในระดับนานาชาติเป็นที่พึงทางวิชาการแก่สังคม โดยมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย ตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยบูรพา หากพิจารณาจากผลงานที่ผ่านมาด้านความรับผิดชอบต่อสังคม สามารถประเมินเบื้องต้นได้จากพันธกิจด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งเป็นพันธกิจหลักที่มหาวิทยาลัยทำคุณประโยชน์ และถ่ายทอดความรู้ให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน จากผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2550 ของมหาวิทยาลัยบูรพา โดยคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในที่มีองค์ประกอบของคณะกรรมการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก และกรรมการจากภายในมหาวิทยาลัย ในสัดส่วนที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 50 พบว่า ในองค์ประกอบที่ 5 ด้านการบริการวิชาการ

แก่สังคม มหาวิทยาลัยบูรพา มีจุดแข็ง คือ มีกิจกรรมและโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับนานาชาติ จำนวนมาก ซึ่งคณะกรรมการได้เสนอแนวทางในการเสริมจุดแข็ง ให้มีการประชาสัมพันธ์โครงการบริการวิชาการที่โดดเด่นและสร้างชื่อเสียงให้กับมหาวิทยาลัย และควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลการจัดบริการวิชาการในภาพรวมของมหาวิทยาลัย และมีการให้บริการเชิงรุกแก่ชุมชน โดยรอบมหาวิทยาลัยให้มากขึ้น สำหรับจุดอ่อนของการให้บริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยบูรพา คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ คือ ร้อยละ 68.32 ซึ่งคณะกรรมการได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงจุดอ่อนโดยการนำผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการมาศึกษาโดยละเอียด เพื่อปรับปรุงการให้บริการวิชาการแก่สังคมให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นจะเห็นได้ว่า แม้มหาวิทยาลัยบูรพาจะมีกิจกรรม และโครงการบริการวิชาการต่าง ๆ มากมาย แต่ผลของการจัดบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยในภาพรวม กลับไม่สอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการและ มีภาพรวมของความพึงพอใจจากผู้รับบริการที่ค่อนข้างต่ำ ดังนั้นการพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อจัดระบบการให้บริการวิชาการแก่สังคมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และบรรล่วัตถุประสงค์ขององค์กร บนพื้นฐานของการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการจากการสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี กระบวนการเกี่ยวกับการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคม การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ และการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในการให้ความเห็นในสิ่งที่เป็นไปได้มากที่สุดต่อการพัฒนาแนวทางนี้ และนำไปสู่การปฏิบัติ โดยการทดลองใช้แนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จากการคัดเลือกหน่วยงานที่มีความเหมาะสมและสมัครใจในการร่วมดำเนินการ ติดตามและประเมินผลกิจกรรมดังกล่าว เพื่อให้สำเร็จประโยชน์เต็มตามทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัยบูรพา: กรณีศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์
2. เพื่อประเมินผลการทดลองใช้แนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัยบูรพา ดังนี้

2.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความมีคุณค่า ประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความถูกต้องและความเหมาะสมของแนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมกับระดับการปฏิบัติจริงของผู้บริหารและบุคลากรของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2.2 การประเมินผลลัพธ์ของการใช้แนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมตามตัวชี้วัดของโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กรณีศึกษา 2 โครงการ ของมหาวิทยาลัยบูรพา

2.3 ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้แนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในการดำเนิน โครงการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กรณีศึกษา 2 โครงการ ของมหาวิทยาลัยบูรพา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัยบูรพา และ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ดังนี้

1. ได้แนวทางการบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับบริบทของมหาวิทยาลัยบูรพา
2. ผู้บริหารสถานศึกษาและผู้สนใจ สามารถนำผลการศึกษาวิจัยที่ผ่านการทดลองใช้นี้ไปเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าอย่างต่อเนื่องในบริบทอื่น ๆ ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้ดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) ดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อพัฒนาและประเมินผลแนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัยบูรพา: กรณีศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ และได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. การศึกษาแนวคิด หลักการในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ซึ่งมีหลักการและสาระสำคัญ เป็นไปตามมาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่บัญญัติให้สถานศึกษาที่จัดการศึกษาระดับปริญญาเป็นนิติบุคคล และอาจจัดเป็นส่วนราชการหรือหน่วยงานในกำกับของรัฐ (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542) โดยนัยดังกล่าว เพื่อให้มหาวิทยาลัยมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล มีความคล่องตัวในการดำเนินงาน ควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคมที่ดำเนินการกิจอย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ

สอดคล้องกับความต้องการในการพัฒนาประเทศ มีความเชื่อมโยงกับนโยบายของรัฐบาล โดยรัฐสามารถกำกับ ดูแลและตรวจสอบได้โดยกลไกของรัฐ โดยผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการศึกษาวิจัยให้มีความครอบคลุมการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ

- 1.1 ด้านการบริหารจัดการทั่วไป
- 1.2 ด้านการบริหารวิชาการ
- 1.3 ด้านการบริหารงานวิจัย
- 1.4 ด้านการบริหารการเงินและงบประมาณ
- 1.5 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์
- 1.6 ด้านการบริการวิชาการ
2. การศึกษาแนวคิด หลักการ และเกี่ยวกับกระบวนการความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันและมาตรฐานต่าง ๆ
 - 2.1 คณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์
 - 2.2 สถาบันไทยพัฒน์
 - 2.3 ข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (UN Global Compact)
 - 2.4 คณะกรรมาธิการยุโรป (The European Commission)
 - 2.5 องค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม (International Organization for Standardization: ISO 26000 Social Responsibility)
 - 2.6 สมาพันธ์ภาคพื้นยุโรปเพื่อการบริหารจัดการคุณภาพ (European Foundation of Quality Management; EFQM)
3. การศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยพื้นฐาน 5 ประการ คือ (Scribner, 2000, pp. 1-5)
 - 3.1 การกำหนดทิศทาง (Direction Setting)
 - 3.2 การประเมินองค์การและสภาพแวดล้อม (Environment Scanning)
 - 3.3 การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Formulation)
 - 3.4 การดำเนินกลยุทธ์ (Strategy Implementation)
 - 3.5 การประเมินผลและการควบคุม (Evaluation and Control)
4. การศึกษาทฤษฎีระบบพื้นฐาน (Basic System Theory) เป็นแนวคิดการจัดการซึ่งมององค์การเป็นระบบตามหน้าที่ที่สัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมขององค์การ ซึ่งมี 5 ส่วน (Bertalanffy, 2001, pp. 139-153) คือ

4.1 ปัจจัยป้อนหรือปัจจัยนำเข้า (Inputs) คือ ทรัพยากรที่เป็นบุคคล วัสดุอุปกรณ์ เงิน หรือข้อมูลที่ใช้ในการผลิตหรือการบริการ

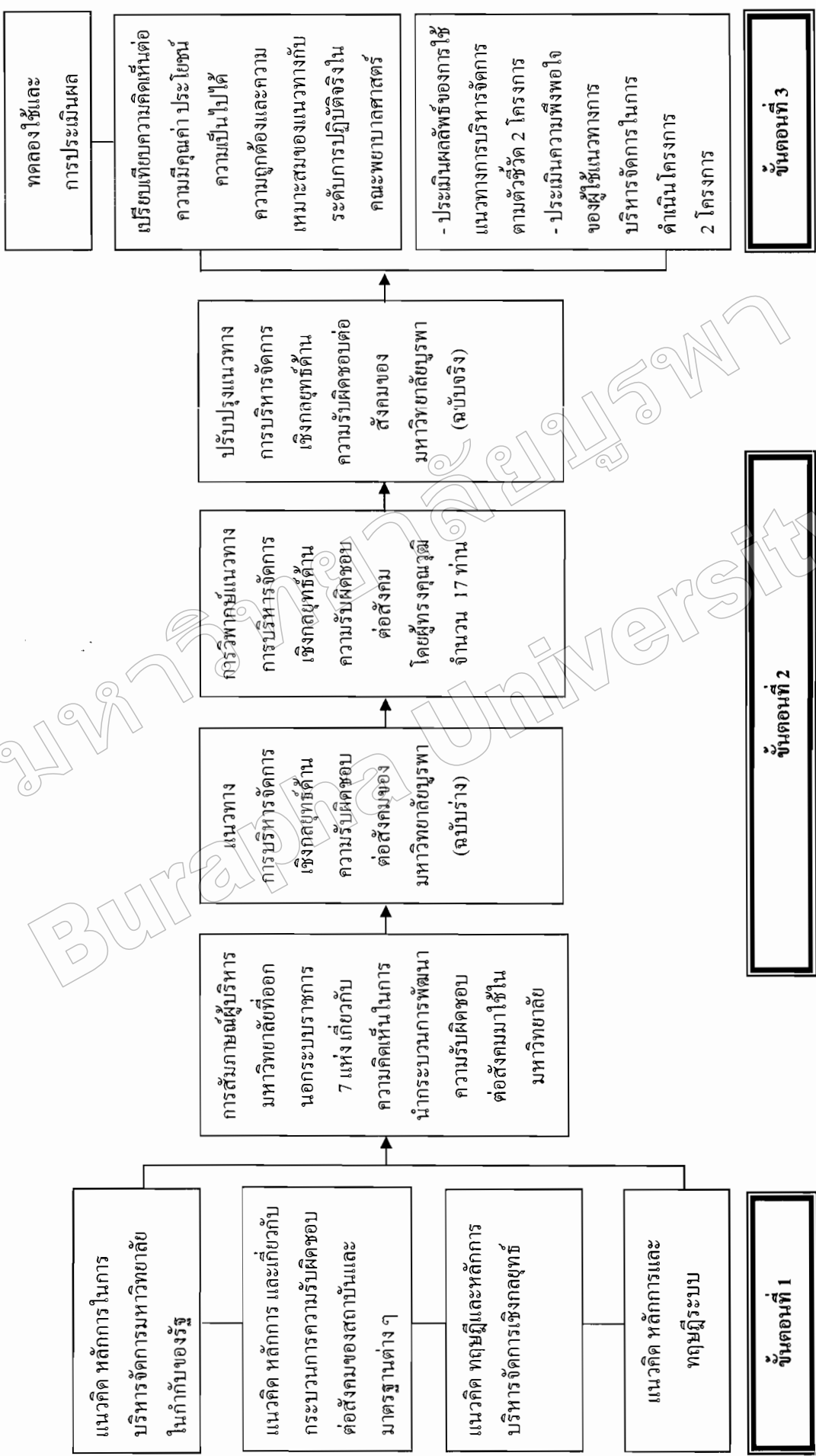
4.2 กระบวนการแปรรูป (Transformation Process) นำไปสู่กระบวนการแปรรูป ปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของการแปรรูปหรือกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งทำให้ปัจจัยนำเข้ากลายเป็นบุคคล หรือสิ่งที่สามารถทำประโยชน์ให้แก่สังคมต่อไป

4.3 ผลผลิต (Output) ได้แก่ ผลลัพธ์และการบริการขององค์กร เช่น องค์กรทางการศึกษาผลิตและแจกจ่ายความรู้ เป็นต้น

4.4 ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) คือ สารสนเทศเกี่ยวกับผลผลิตหรือกระบวนการขององค์กร ซึ่งมีอิทธิพลต่อการคัดเลือกตัวป้อนระหว่างวงจรต่อไป ข้อมูลสารสนเทศนี้อาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทั้งในกระบวนการแปรรูปและผลผลิตในอนาคต

4.5 สภาพแวดล้อม (Environment) สภาพแวดล้อมที่อยู่ล้อมรอบองค์กร ได้แก่ แรงผลักดัน (Forces) ทั้งด้านสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ที่มาปะทะกับองค์กร

โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่ออกนอกระบบราชการ

1. การศึกษาเอกสาร

ประชากร คือ เอกสาร หนังสือ ตำราและข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องการแนวคิดต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง คือ เอกสาร หนังสือ ตำราและข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องการแนวคิดต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ที่ผู้วิจัยคัดเลือกจากเกณฑ์ที่กำหนด ได้แก่ เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด และความทันสมัยของข้อมูล

2. การสัมภาษณ์

ประชากร คือ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยที่ออกนอกระบบราชการ 7 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยบูรพา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มหาวิทยาลัยมหิดล และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยที่ออกนอกระบบ 7 แห่ง ที่คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 7 คน

ขั้นตอนที่ 2 การวิพากษ์แนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัยบูรพา และการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship and Interview)

ประชากร คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษา ผู้บริหารหรืออดีตผู้บริหารสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา สมาชิกวุฒิสภา ผู้บริหารองค์กรเอกชน และผู้บริหารองค์กรด้านการกุศล

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เชี่ยวชาญ ที่คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง โดยมีการกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือก ประกอบด้วย นายกสภามหาวิทยาลัย อธิการบดีมหาวิทยาลัย รองอธิการบดีมหาวิทยาลัย ผู้ช่วยอธิการบดีมหาวิทยาลัย คณบดี รองคณบดี ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าภาควิชา อดีตผู้อำนวยการองค์กรมหาชน สมาชิกวุฒิสภา ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรเอกชน และผู้บริหารมูลนิธิเพื่อสังคม จำนวน 17 คน

ขั้นตอนที่ 3 การสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้ใช้แนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Questionnaire and Interview)

1. การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อแนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมกับระดับการปฏิบัติจริง

ประชากร คือ ผู้บริหารและบุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 139 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารและบุคลากร คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้รับการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 103 คน (Krejcie & Morgan, 1970, p. 608)

2. การประเมินผลลัพธ์ของการใช้แนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัยบูรพา ตามตัวชี้วัดของโครงการ

ประชากร คือ จำนวนตัวชี้วัดและเป้าหมายของ โครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัยบูรพา

กลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนตัวชี้วัดและเป้าหมายของ โครงการด้าน ความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัยบูรพา 2 โครงการ คือ โครงการบูรพาคืนเด็กโสตสู่สังคม และโครงการตรวจมวลกระดูกให้แก่ผู้สูงอายุและผู้ที่มีภาวะเสี่ยงต่อการเกิดภาวะกระดูกพรุน

3. การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้แนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในการดำเนิน โครงการ

ประชากร คือ ผู้ใช้แนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในการดำเนิน โครงการ ได้แก่ หัวหน้าโครงการ และคณะกรรมการผู้รับผิดชอบโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัยบูรพา 2 โครงการ ได้แก่ โครงการบูรพาคืนเด็กโสตสู่สังคม และ โครงการตรวจมวลกระดูกให้แก่ผู้สูงอายุและผู้ที่มีภาวะเสี่ยงต่อการเกิดภาวะกระดูกพรุน จำนวน 20 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้แนวทางการบริหารจัดการ ที่ได้รับการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย จำนวน 19 คน (Krejcie & Morgan, 1970, p. 608)

สถานที่ในการศึกษาวิจัย

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย

เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2553 – พฤศจิกายน พ.ศ. 2554 รวม ระยะเวลา 1 ปี 6 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การดำเนินกิจกรรมของมหาวิทยาลัยบูรพา อย่างรู้หน้าที่และแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง มีเหตุผลตามหลักจริยธรรม และกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นส่วนแรกโดยไม่สร้างผลกระทบในทางลบ นอกจากนี้ยังต้องดำเนินกิจกรรมช่วยเหลือฟื้นฟูสภาพสังคม และชุมชนเป็นส่วนที่สอง ตลอดจนอนุรักษ์ฟื้นฟูธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมเป็นสามส่วนที่ประกอบกันให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ต้องครอบคลุม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านสิ่งแวดล้อม และอยู่ในระดับ 2 ของกระบวนการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมที่คำนึงถึงข้อกำหนดตามกฎหมาย และประโยชน์ร่วมกัน โดยไม่เบียดเบียนกัน

2. การบริหารคุณภาพ (Quality Management หรือ QM) หมายถึง การจัดการระบบคุณภาพ โดยทุกคนที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยบูรพา รับผิดชอบต่องานที่ตนเองกระทำอย่างเต็มที่เพื่อให้สินค้าและบริการเป็นไปตามต้องการของลูกค้า เช่น การใช้ระบบการบริหารคุณภาพสมบูรณ์แบบ (Total Quality Management หรือ TQM)

3. มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ หมายถึง มหาวิทยาลัยของรัฐ ที่ไม่ได้เป็นส่วนราชการ หรือ Autonomous University เป็นมหาวิทยาลัยที่รัฐบาลให้การอุดหนุนงบประมาณเหมือนเดิม เพียงแต่ปรับระเบียบการบริหารจัดการ โดยเฉพาะใน 3 ด้าน คือด้านวิชาการ บริหารงานบุคคล และการเงิน ให้คล่องตัวขึ้น ซึ่งออกโดยสภามหาวิทยาลัย ไม่ต้องใช้ระเบียบของทางราชการทั่วไป และจะต้องถูกตรวจสอบ กำกับ โดยสภา มหาวิทยาลัย สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สดง.) และศาลปกครอง เช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยของรัฐที่เป็นส่วนราชการ

4. แนวคิดสู่ความเป็นเลิศ หมายถึง แนวคิดในการประเมินมหาวิทยาลัยบูรพา และเสริมสร้างความเป็นเลิศของการดำเนินงาน 8 ประการ อันได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง 3) การนำและความมุ่งมั่นต่อเป้าหมาย 4) การบริหารจัดการบนพื้นฐานของกระบวนการและข้อมูลเชิงประจักษ์ 5) การพัฒนาทรัพยากรบุคคลและความมีส่วนร่วม 6) การเรียนรู้ การสร้างนวัตกรรมและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 7) การพัฒนาความเป็นหุ้นส่วน 8) ความรับผิดชอบต่อสังคม

5. การจัดการเชิงกลยุทธ์ หมายถึง กระบวนการในการวิเคราะห์ กำหนด และปฏิบัติตามกลยุทธ์ที่กำหนดอย่างเหมาะสม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยบูรพา และมีลักษณะต่อเนื่องและมีการทบทวนตลอดเวลา ซึ่งการจัดการเชิงกลยุทธ์มีกระบวนการ 5 ขั้นตอน ซึ่งประกอบด้วย 1) การกำหนดทิศทางขององค์กร 2) การประเมินองค์กรและสภาพแวดล้อม 3) การกำหนดกลยุทธ์ 4) การปฏิบัติตามกลยุทธ์ 5) การควบคุมและประเมินผล

6. การบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยบูรพา ให้เป็นไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและความถูกต้อง อันประกอบด้วย 10 องค์ประกอบ คือ 1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) 2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) 3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) 4) หลักการรับผิดชอบ (Accountability) 5) หลักความโปร่งใส (Transparency) 6) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) 7) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) 8) หลักนิติธรรม (Rule of Law) 9) หลักความเสมอภาค (Equity) 10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)

7. การรับผิดชอบต่อสังคม (Social Accountability) หมายถึง การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะรวมทั้งแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตำแหน่ง บทบาทความรับผิดชอบ ในระดับองค์กรที่มีความแตกต่างกันแต่การรับผิดชอบของผู้นำองค์กร จะมีประเภทการรับผิดชอบใน 5 ประเด็น ได้แก่ 1) การรับผิดชอบต่อความเสียหายของรัฐและนโยบาย 2) การรับผิดชอบต่อความมั่นคงและสถานะภาพของรัฐหรือองค์กร 3) การรับผิดชอบต่อผลงานของการเป็นผู้นำและการบริหาร 4) การรับผิดชอบต่อผลทางบวกและทางลบทางด้านเศรษฐกิจ 5) การรับผิดชอบต่อความเรียบร้อยอันดีต่อสังคม

8. มาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Accountability) หมายถึง มาตรฐานทางสิทธิมนุษยชนที่ว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงสิทธิแรงงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารักษา บังคับใช้ นโยบายและขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ให้เป็นไปในแนวทางที่ถูกต้องเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของสังคม ครอบคลุมสาระสำคัญ เกี่ยวกับการใช้แรงงานเด็ก การบังคับใช้แรงงาน ความปลอดภัย สุขภาพอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เสรีภาพในการสมาคม และสิทธิการเจรจาต่อรอง การเลือกปฏิบัติ ค่าจ้าง การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน การกำหนดให้ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นนโยบาย แผนงาน หน้าที่ที่ต้องมีการทบทวน และนำไปปฏิบัติ