

แนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์

ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ของมหาวิทยาลัยบูรพา :

กรณีศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์*

GUIDELINE FOR STRATEGIC MANAGEMENT IN UNIVERSITY SOCIAL RESPONSIBILITY OF BURAPHA UNIVERSITY:

A CASE STUDY OF NURSING FACULTY



เวธกา กลิ่นวิชิต**

ชารี มณีศรี***

วุฒิชัย ธนาพงศธร****

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและประเมินผลการทดลองใช้แนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัยบูรพา: กรณีศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ โดยใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methodology) ดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลและการสัมภาษณ์ผู้บริหารมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่ออกนอกกระบวน 7 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยบูรพา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มหาวิทยาลัยมหิดล และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ รวมทั้งสิ้น 7 คน ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัยบูรพา ฉบับร่างและการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญจำนวน 17 ท่าน ขั้นตอนที่ 3 เป็นการทดลองใช้แนวทางที่คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และประเมินผลโดยการสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้ใช้แนวทาง

* วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

** นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

*** รองศาสตราจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

**** ศาสตราจารย์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



จากประชากร 139 คน โดยการสุ่มอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่าง 103 คน รวมทั้งการสอบถามหัวหน้าโครงการและคณะผู้รับผิดชอบโครงการบริการวิชาการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 2 โครงการ จำนวน 19 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบบันทึกผลสัมฤทธิ์ของโครงการ และ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ทดลองใช้แนวทางเพื่อประเมินผล โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพและความเที่ยงตรงของเครื่องมือ จำนวน 5 ท่าน สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ การวิเคราะห์เนื้อหา ข้อมูลเชิงปริมาณ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยการทดสอบค่าที (t-test) ผลการวิจัย พบว่า

1. แนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัยบูรพา มีองค์ประกอบที่สำคัญ ตามตัวแบบเชิงระบบ (System Model) ดังนี้

1.1 ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย ทิศทางของมหาวิทยาลัย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ต่างๆ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.2 กระบวนการ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) การวินิจฉัยองค์กรเชิงกลยุทธ์ 2) การกำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 3) การกำหนดวัตถุประสงค์และพันธะสัญญา 3 ด้าน คือ สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม และ 4) การวางแผนและการนำไปสู่การปฏิบัติ

1.3 ผลลัพธ์ เป็นการประเมินตนเองตามตัวชี้วัดที่ได้มีการตกลงเป็นพันธะสัญญาไว้

1.4 ปัจจัยย้อนกลับเป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินตนเอง และรายงานสู่การพัฒนาคุณภาพ 2 แบบ คือ 1) การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และ 2) การยกระดับคุณภาพการดำเนินงาน

2. ผลการทดลองใช้ ผู้ทดลองใช้มีความคิดเห็นว่า แนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีคุณค่า มีประโยชน์ มีความเป็นไปได้ มีความถูกต้องและเหมาะสมโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการปฏิบัติจริงโดยรวมอยู่ในระดับ มาก เปรียบเทียบระหว่างความมีคุณค่า มีประโยชน์ มีความเป็นไปได้ มีความถูกต้องและเหมาะสมกับระดับการปฏิบัติจริงแล้วพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การประเมินผลลัพธ์จากตัวชี้วัดของโครงการ 2 โครงการ มีความสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 ผู้ทดลองใช้ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

แนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัยบูรพา ควรมีการกำหนดเป็นนโยบายและนำมาใช้เพื่อสร้างความตระหนักและพัฒนาความร่วมมือกับสังคม ชุมชนทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ในการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมให้เกิดความยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ : การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์/ ความรับผิดชอบต่อสังคม/ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ABSTRACT

The purposes of this study were 1) to develop guideline for strategic management in university social responsibility of Burapha University. 2) To evaluate a trial of this guideline in the Faculty of Nursing, Burapha University. The university social responsibility's

strategic management guideline was developed by conducting in three steps namely; 1) Content analysis by studying evolution of CSR and investigating university social responsibility guideline in Thailand and interviewing the autonomous university administrators based on their opinion and experience in USR and setting strategies for establishing university social responsibility guideline. 2) Criticism of the guideline by 17 experts to investigate strategic university social responsibility guideline in Burapha University, and 3) the evaluation USR guideline by 2 dimensions. At first, comparing between value, usefulness, feasibility, accuracy and appropriation of USR guideline and the real practice in the Faculty of Nursing, Burapha University. The sample consisted of 103 administrators and staffs of the Faculty of Nursing, Burapha University from 139 populations. Second, evaluating achievement of 2 academic service projects were used USR guideline by using the projects indicators and asking them about satisfaction of USR guideline testing in the head and staffs of these projects. The sample consisted of 19 USR guideline users. The questionnaires were tested for validity by 5 experts. Alpha Cronbach reliability coefficients were .7592 and .7139 respectively. Statistical methods used for data analysis included content analysis, frequency, percentage, mean, standard deviation and t-test. The results were as follows:

1. The components of the strategic USR guideline in Burapha University follows by system model consisted of:

1.1 The input of strategic analysis were philosophy/ vision/ mission of this university, laws and regulations and stake-holder's needs,

1.2 The four processes namely; 1) strategic diagnosis by using were SWOT Analysis, 2) policy of university social responsibility setting, 3) the objectives 3 commitments; social, economic and environment, and, 4) implementation in mission of university.

1.3 The results were achievement evaluated by using projects indicators in 2 academic service projects that used USR guideline.

1.4 Feedback was concerned from the report for continuous improvement and enhancing the commitments by using strategic gap and creating value added.

2. The opinion of users in the Faculty of Nursing was in the most level. It means the USR guideline was useful, feasible, appropriate and accurate. The practical operation in Faculty of Nursing was in high level. The comparison of mean differences were statistically significant at .01. The achievements of two projects in academic services were in 100 percentages and the users' satisfaction was in high level.

This study was recommended that guideline of strategic USR in Burapha University: A case study of Faculty of Nursing ought to use as a tool for organizational and system development and collaborate with communities for sustainable developing social, economic and environment.



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระบวนการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมได้ถูกนำมาใช้ในการบริหารจัดการและการดำเนินงานขององค์กรทั้งภาคธุรกิจและเอกชนโดยใช้คำว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) หรือที่เรียกว่า ซีเอสอาร์ (CSR) หมายถึง การดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กร ที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระดับใกล้และไกล ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจากภายนอกองค์กร ในอันที่จะทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข (สถาบันไทยพัฒนา, 2540, หน้า 1) และตามความหมายของวิกิพีเดีย เอ็นไซโคลพีเดีย ได้อธิบายความหมายของ คำว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง แนวคิดที่องค์กรได้พิจารณาใช้เป็นแนวทางในการจัดประโชยชนต่อแบแทนกับลูกค้า (Customers) พนักงาน (Employees) ผู้ถือหุ้น (Shareholders) ชุมชนและสภาพแวดล้อม (Communities and the Environment) อันเป็นผลต่อเนื่องจากผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้ คณะกรรมาธิการยุโรป (The European Commission) ได้ให้นิยามของความรับผิดชอบต่อสังคมว่า เป็นแนวคิดที่ผสมผสานความใส่ใจต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไว้ในกระบวนการดำเนินธุรกิจและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียภายใต้พื้นฐานการกระทำตามความสมัครใจ (สุทธิศักดิ์ ไกรสรสุธาสิณี, 2550, หน้า 6) สรุปได้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรถึงผลกระทบต่อสังคมในทุกขั้นตอนของการดำเนินงานขององค์กร และมีการพิจารณาแนวทางด้วยการใช้ทรัพยากรทั้งภายในและภายนอกองค์กรในการจัดประโชยชนต่อแบแทนกับชุมชนและสภาพแวดล้อมเพื่อทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมอย่างเป็นปกติสุข

มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นมหาวิทยาลัยแห่งภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ (Autonomous University) ตั้งแต่วันที่ 10 มกราคม พ.ศ. 2551 ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงของมหาวิทยาลัยครั้งนี้ นับว่าเป็นก้าวสำคัญสู่ความเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำที่ได้มาตรฐานในระดับนานาชาติเป็นที่พึงทางวิชาการแก่สังคม โดยมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย ตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยบูรพา หากพิจารณาจากผลงานที่ผ่านมาด้านความรับผิดชอบต่อสังคม สามารถประเมินเบื้องต้นได้จากพันธกิจด้านการบริการวิชาการแก่สังคม จากผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2550 ของมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ในองค์ประกอบที่ 5 ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม มหาวิทยาลัยบูรพา มีจุดแข็ง คือ มีกิจกรรมและโครงการบริการวิชาการแก่สังคมทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับนานาชาติ จำนวนมาก สำหรับจุดอ่อน คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ (ร้อยละ 68.32) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงจุดอ่อนให้นำผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการมาศึกษาโดยละเอียด เพื่อปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นจะเห็นได้ว่า แม้มหาวิทยาลัยบูรพา จะมีกิจกรรมและโครงการบริการวิชาการต่างๆ มากมาย แต่ผลของการจัดบริการวิชาการกลับไม่สอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการและมีความพึงพอใจที่ค่อนข้างต่ำ การพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อจัดระบบการให้บริการวิชาการแก่สังคม ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และบรรลู่วัตถุประสงค์ขององค์กร บนพื้นฐานของการใช้ทรัพยากร

ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการจากการสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี กระบวนการเกี่ยวกับการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคม การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ และการสัมพันธภาพความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้เห็นในสิ่งที่เป็นไปได้มากที่สุดต่อการพัฒนาแนวทางนี้ และนำไปสู่การปฏิบัติ โดยการทดลองใช้แนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จากการคัดเลือกหน่วยงานที่มีความเหมาะสมและสมัครใจในการร่วมดำเนินการติดตามและประเมินผลกิจกรรมดังกล่าว เพื่อให้สำเร็จประโยชน์เต็มตามทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methodology) โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อ

1. พัฒนาแนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัยบูรพา : กรณีศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์

2. ประเมินผลการทดลองใช้แนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กรณีศึกษา 2 โครงการ ของมหาวิทยาลัยบูรพา ดังนี้

2.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความมีคุณค่า ประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความถูกต้อง และความเหมาะสมของแนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมกับการปฏิบัติจริงของผู้บริหารและบุคลากรของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2.2 การประเมินผลลัพธ์ของการใช้แนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมตามตัวชี้วัดของโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 2 โครงการของมหาวิทยาลัยบูรพา

2.3 ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้แนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในการดำเนินโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 2 โครงการ ของมหาวิทยาลัยบูรพา

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ผลของการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัยบูรพา และมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ดังนี้

1. ได้แนวทางการบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับบริบทของมหาวิทยาลัยบูรพา

2. ผู้บริหารสถานศึกษาและผู้สนใจ สามารถนำผลการศึกษาวิจัยที่ผ่านการทดลองใช้ไปเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าอย่างต่อเนื่องในบริบทอื่น ๆ ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

1.1 แนวคิด หลักการในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

1.2 แนวคิด หลักการ และเกี่ยวกับกระบวนการความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันและมาตรฐานต่าง ๆ

1.3 แนวคิด ทฤษฎีและหลักการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์



- 1.4 การศึกษาทฤษฎีระบบพื้นฐาน
2. สถานที่ในการวิจัย คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
3. ระยะเวลาในการวิจัย เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2553 – พฤศจิกายน พ.ศ. 2554

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยแบ่งขั้นตอนการวิจัยออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลจากเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่ออกนอกระบบราชการ

1.1 การศึกษาเอกสาร โดยการรวบรวมเอกสาร ตำรา ผลงานทางวิชาการและฐานข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการศึกษา วิเคราะห์ และสรุปประเด็นในแบบวิเคราะห์เอกสาร

1.2 การสัมภาษณ์ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยที่ออกนอกระบบราชการ 7 แห่ง โดย คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) ได้แก่ มหาวิทยาลัยบูรพา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มหาวิทยาลัยมหิดล และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) ทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการติดต่อขอสัมภาษณ์ผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการถอดคำสัมภาษณ์สรุป จำแนก จัดกลุ่มข้อความและสาระสำคัญ

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมฉบับร่าง และการวิพากษ์โดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

2.1 การพัฒนาแนวทาง ๔ ฉบับร่าง จากการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 บูรณาการตามกรอบแนวคิดที่เลือก ร่วมกับวิธีการจัดทำแผนกลยุทธ์

2.2 การวิพากษ์โดยผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 17 ท่าน ได้กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ อันประกอบด้วย นายกสภามหาวิทยาลัย อธิการบดีมหาวิทยาลัย รองอธิการบดีมหาวิทยาลัย ผู้ช่วยอธิการบดีมหาวิทยาลัย คณบดี รองคณบดี ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าภาควิชา อดีตผู้อำนวยการองค์การมหาชน สมาชิกวุฒิสภา ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรเอกชน และผู้บริหารมูลนิธิเพื่อสังคม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ และแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ทดสอบความเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (α) เท่ากับ 0.8792 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Nunnally, 1978)

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการสอบถามและการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการคำนวณหาค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้างโดยการสรุป จำแนก จัดกลุ่มข้อความและสาระสำคัญเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงแนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ขั้นตอนที่ 3 การสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ทดลองใช้แนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

1. การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความมีคุณค่า ประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความถูกต้องและความเหมาะสมของแนวทางฯกับระดับการปฏิบัติจริง

ประชากร คือ ผู้บริหารและบุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 139 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารและบุคลากร คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้รับการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง ทั้งสิ้น 103 คน (Krejcie and Morgan, 1970, p.608)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยทดสอบความเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (α) เท่ากับ 0.7592 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Nunnally, 1978)

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง การวิเคราะห์ข้อมูล จากการคำนวณหาค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นกับระดับที่ปฏิบัติจริง โดยใช้การวิเคราะห์ค่าที (t-test)

2. การประเมินผลลัพธ์ของการใช้แนวทางการบริหารจัดการ ตามตัวชี้วัดของโครงการ 2 โครงการคือ โครงการบูรพาคีนเด็กโสดส์สู่สังคม และโครงการตรวจมวลกระดูกให้แก่ผู้สูงอายุและผู้ที่มีภาวะเสี่ยงต่อการเกิดภาวะกระดูกพรุน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบบันทึกการประเมินผลลัพธ์ของการใช้แนวทางฯ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น วิธีการประเมินผลลัพธ์ ใช้วิธีการตรวจสอบการบรรลุ และไม่บรรลุตามตัวชี้วัดเป้าหมาย และผลลัพธ์ของโครงการที่ผู้รับผิดชอบโครงการเป็นผู้กำหนดขึ้น

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการคำนวณหาค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับระบบบริหารจัดการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่ออกนอกระบบราชการ 7 แห่ง ส่วนใหญ่มีความพร้อมในด้านการบริหารจัดการทั่วไป การบริหารจัดการด้านการวิจัย การบริหารวิชาการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารการเงินและงบประมาณ และการบริการวิชาการ

2. แนวความคิดและหลักการเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคม ของสถาบันและมาตรฐานต่าง ๆ โดยสรุป พบว่า มีประเด็น ข้อตกลงที่แตกต่างกัน และมีความหลากหลายมาก เพื่อให้ผู้ใช้เข้าใจง่าย ผู้วิจัยได้ คัดเลือกมิติของแนวคิดด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เป็น 3 กลุ่ม คือ

1) สังคม (Social) ได้แก่ บุคคล และชุมชน ทั้งภายนอก และภายในองค์กร

2) เศรษฐกิจ (Economic) ได้แก่ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลขององค์กร อันหมายรวมถึงรายรับรายจ่ายและสถานะขององค์กร และชุมชน

3) สิ่งแวดล้อม (Environment) ได้แก่ สิ่งแวดล้อมทั้งภายนอก และภายในองค์กร

3. ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จากผู้บริหารของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จำนวน 7 แห่งพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 71.43) ระยะเวลาดำรงตำแหน่งผู้บริหารในปัจจุบัน คือ 5.28 ปี และมีอายุเฉลี่ย 47.14 ปี มีตำแหน่งทางวิชาการระดับ



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ เท่ากัน (ร้อยละ 28.57) และมีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ในระดับปริญญาเอก (ร้อยละ 71.43) ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมในมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน ควรปรับปรุง และพัฒนาให้ดีขึ้น (ร้อยละ 100) ซึ่งผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสำคัญและจะสามารถช่วยพัฒนามหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมหาวิทยาลัยเปลี่ยนสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ที่เกิดผลกระทบต่อความเชื่อมั่น และความไว้วางใจของผู้เรียน และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งการแสดงจุดยืน และแนวความคิดที่ยึดประโยชน์ของคนในชุมชน (Social) สร้างสมดุลด้านเศรษฐกิจ (Economic) และสิ่งแวดล้อม (Environment) เป็นสิ่งสำคัญ นอกจากนี้ ควรกำหนดความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นนโยบายและระบุในแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย และมีกระบวนการวิเคราะห์ประเด็นปัญหา จากการวิเคราะห์ความเสี่ยงในด้านต่างๆ และควรคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยไม่ขัดกับกฎ ระเบียบและข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ผู้การวินิจฉัยองค์กรต่อประเด็นปัญหาเหล่านั้น เพื่อกำหนดเป็นนโยบายขององค์กร โดยมีการตั้งวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามกรอบแนวคิดของ CSR ทั้ง 3 มิติ คือ สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม การนำไปใช้ต้องเป็นสิ่งที่ง่าย คนคุ้นเคย และไม่ยุ่งยากซับซ้อน และต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพการดำเนินงาน พร้อมทั้งมีระบบการกำกับ ตรวจสอบติดตามและรายงานผลอย่างเป็นระบบ

4. แนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัยบูรพา มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปัจจัยนำเข้า (Input)

ปัจจัยนำเข้า เป็นข้อมูลพื้นฐานและบริบทของมหาวิทยาลัยที่ผู้วิเคราะห์จะต้องศึกษา และมีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นระบบ สามารถนำมาใช้เป็นปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัยต่อไป ซึ่งข้อมูลพื้นฐานนี้ ได้แก่

- 1) ปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นทิศทาง วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ใช้ประกอบการวิเคราะห์และบริหารจัดการให้เป็นไปตามความต้องการขององค์กร
- 2) กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและหลักเกณฑ์ต่างๆ ประกอบด้วย พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบ/ ข้อบังคับ/ หลักเกณฑ์ต่างๆ
- 3) ข้อมูลการศึกษาความต้องการของชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ นิสิต ผู้รับบริการ บุคลากร ชุมชน และเครือข่ายพันธมิตรของมหาวิทยาลัย
- 4) ข้อมูลผลการดำเนินงานขององค์กรที่ผ่านมาในรอบ 1 - 3 ปี ซึ่งนำมาใช้ในการวิเคราะห์ความเป็นไปได้และการตั้งเป้าหมายในการทำงานให้บรรลุผล

องค์ประกอบที่ 2 กระบวนการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์เพื่อวินิจฉัยองค์กร (Analysis for Strategic organization diagnosis) เป็นการนำข้อมูลพื้นฐานจากปัจจัยนำเข้ามาวิเคราะห์ถึงความเป็นเหตุเป็นผล ประโยชน์ ความมีคุณค่า ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแผนงาน หรือโครงการต่างๆ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อวินิจฉัยองค์กรนี้ สามารถใช้วิธีการวิเคราะห์เพื่อค้นหาความเสี่ยงขององค์กร (Risk Identification) และการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและภาวะคุกคาม (SWOT Analysis) และ SWOT Matrix เพื่อหาประเด็นยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทและความท้าทายขององค์กร

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยใช้วิธีการจัดลำดับความสำคัญ (Setting Goals or Policies of University Social Responsibility)

จากผลการวิเคราะห์ขั้นตอนที่ 1 จะได้ประเด็นยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ซึ่งมีจำนวนมาก ผู้วิเคราะห์จะต้องดำเนินการจัดลำดับความสำคัญ (Priority setting) โดยการให้ค่าน้ำหนัก และค่าคะแนนเพื่อหาประเด็นสำคัญในการนำไปสู่กระบวนการในขั้นตอนต่อไป

การให้ค่าน้ำหนัก สามารถกำหนดค่าน้ำหนักจาก ความสำคัญ ความจำเป็น และความเร่งด่วนในการดำเนินการได้ โดยทำการกำหนดความแตกต่างของค่าน้ำหนักตามผู้วิเคราะห์ตกลงกัน

การให้ค่าคะแนน สามารถกำหนดค่าคะแนน จาก ความเหมาะสม ประโยชน์ ความคุ้มค่า และความเป็นไปได้ และให้ค่าคะแนนในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ตามความคิดเห็นของผู้กำหนดนโยบายและบุคคลอื่น ๆ ที่ต้องการให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายเป็นผู้ให้คะแนน

นำค่าน้ำหนัก และค่าคะแนนในแต่ละรายการมาคูณกัน แล้วจัดลำดับความสำคัญตามผลการวิเคราะห์ที่ได้ เพื่อเป็นข้อมูลสู่กระบวนการกำหนดนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัยต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 การกำหนดวัตถุประสงค์และพันธะสัญญาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัยใน 3 ด้าน ตามองค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคม

ผู้วิเคราะห์จะต้องนำประเด็นยุทธศาสตร์ดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้กรอบของหลักการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านสังคมและชุมชน ด้านเศรษฐกิจ และด้านสิ่งแวดล้อม และพิจารณาใน 2 ส่วน คือ ภายใน (Internal) อันประกอบด้วย นิสิต คณาจารย์ และบุคลากร และภายนอก (External) องค์กร อันประกอบด้วย สังคมและชุมชนทั้งระยะใกล้และระยะไกล ดังนี้ 1) ด้านสังคมและชุมชน (Social Commitments) มีประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้ คือ สุขภาพ และสุขภาวะ (Health and Well-being) ความมั่นคงและความปลอดภัย (Safety and Security) สิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล ความเป็นส่วนตัว และความเสมอภาค (Human rights, Privacy and Equity) จริยธรรมและการบริหารจัดการที่ดี (Ethics and Governance) ท้องถิ่นและชุมชน (Local and Community) การศึกษาและการพัฒนา (Educations and Development)

2) ด้านเศรษฐกิจ (Economic) มีประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้ การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) การพัฒนาความเจริญเติบโตของกิจการมหาวิทยาลัย (Producing Growth) การเป็นผู้ประกอบการที่ดี (Good employers) การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และพัฒนานวัตกรรม หรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในองค์กร (Creative and Innovation) การสร้างและพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย (Business Model) การส่งเสริมให้บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย (Enterprise partners)

3) ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) เพื่ออนุรักษ์และบำรุงรักษาสีเขียวให้ดี และปลูกฝังค่านิยม ความตระหนักในการธำรงรักษาสีเขียวให้ดี ทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีประเด็นที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้ คือ การจัดการของเสีย (Waste management) การจัดการทรัพยากรและพลังงาน (Save resource and Energy) การจัดการด้านการขนส่งและโลจิสติกส์ (Logistics and Transportation) การออกแบบอาคารและสิ่งก่อสร้าง (Building designs) การพัฒนาความยั่งยืนของความหลากหลายทางชีวภาพ (Sustaining Diversity)



ขั้นตอนที่ 4 การวางแผนและการนำไปสู่การปฏิบัติ (Action Plan and Implementation) ผ่านภารกิจทั้ง 4 ด้านของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย พันธกิจด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และด้านอื่น ๆ

องค์ประกอบที่ 3 ผลลัพธ์ (Output/ Outcome)

เป็นการประเมินตนเองตามรูปแบบการประเมินตนเอง ตามตัวชี้วัดและเป้าหมายที่ได้มีการตกลงเป็นพันธะสัญญาไว้ในแต่ละขั้นตอนโดยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องต่อไป

องค์ประกอบที่ 4 ปัจจัยย้อนกลับ (Feedback)

นำข้อมูลที่ได้จากการประเมินตนเอง และรายงานสู่การพัฒนาคุณภาพโดยใช้กระบวนการ 2 แบบ คือ 1) การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และ 2) การยกระดับคุณภาพการดำเนินงาน ทั้งนี้สามารถนำวิธีการหลายอย่างมาใช้ เช่น การวิเคราะห์ส่วนขาดที่ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายของตัวชี้วัดความสำเร็จ และการสร้างคุณค่าเพิ่มต่อยอดการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

5. ผลการวิพากษ์แนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ 17 ท่าน พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็น ว่า แนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัยบูรพา นี้มีคุณค่า ต่อการนำไปใช้ มีประโยชน์ มีความเป็นไปได้ เหมาะสมและถูกต้อง ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.46, SD = 0.51$) โดยมีความเห็นว่า ด้านปัจจัยนำเข้าอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X}= 4.86, SD = 0.24$) ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นสอดคล้องกันมากที่สุด ในเรื่ององค์ประกอบของปัจจัยนำเข้าเกี่ยวกับทิศทางขององค์กร อันได้แก่ ปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

6. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความมีคุณค่า ประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความถูกต้องและเหมาะสม กับระดับการปฏิบัติจริง ของคณะพยาบาลศาสตร์ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 103 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 95.15) เป็นบุคลากรประเภทคณาจารย์ (ร้อยละ 55.34) อายุเฉลี่ย 35.73 ปี ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในคณะพยาบาลศาสตร์เฉลี่ย 10.8 ปี และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับ ปริญญาโท (ร้อยละ 34.95) มีความคิดเห็นต่อความมีคุณค่า ประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความถูกต้องและความเหมาะสมของแนวทางการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X}= 4.53, SD = 0.63$) ระดับการปฏิบัติจริง อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}= 3.62, SD = 0.88$) และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความมีคุณค่า ประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความถูกต้องและเหมาะสม กับระดับการปฏิบัติจริง ของคณะพยาบาลศาสตร์ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7. ผลการประเมินโครงการบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 2 โครงการ ที่นำแนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้ พบว่า โครงการทั้งสองมีผลการดำเนินโครงการบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ร้อยละ 100 จาก 6 ตัวชี้วัด และพบว่ากลุ่มผู้ทดลองใช้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.89) เป็นบุคลากรประเภทผู้ปฏิบัติงาน (ร้อยละ 47.36) อายุเฉลี่ย 34.74 ปี มีอายุการปฏิบัติงานเฉลี่ย 8.84 ปี และระดับการศึกษาส่วนใหญ่ ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 52.63) มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}= 4.22, SD = 0.55$) โดยพึงพอใจต่อความสามารถในการใช้เพื่อวิเคราะห์ห้วงค์กรความสามารถในการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานในองค์กร และความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.82, SD = 0.40$)

อภิปรายผล

1. ความต้องการผลลัพธ์สูงสุด คือ การพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) จากการศึกษาแนวทางการปฏิบัติ รวมทั้งมาตรฐานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งในและต่างประเทศ มีลักษณะร่วมดังนี้ คือ 1) โครงสร้างของเนื้อหา มีประเด็นหรือกรอบแนวคิดหลักในการพิจารณา และมีการกำหนดรายละเอียดของแนวทางในการดำเนินการในแต่ละประเด็นหลักนั้น ๆ 2) มีวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้ในภาพรวมคล้ายคลึงกัน คือ มุ่งให้ความสำคัญกับ 3 องค์ประกอบใหญ่ ๆ คือ คน (People) ผลประกอบการ (Profit) และสิ่งแวดล้อม (Planet) ซึ่งมีชื่อเรียกองค์ประกอบเหล่านี้แตกต่างกัน และมีรายละเอียดของกระบวนการที่แตกต่างกัน ตามความเหมาะสมของสภาพของแต่ละองค์กร 3) การนำรูปแบบการสร้างและพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคม มีความต้องการของผลลัพธ์สูงสุด คือ การพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ บรูตตัน (Bruton, 2006) ที่ยึดถือ และเน้นหลักและกระบวนการการพัฒนาอย่างยั่งยืนในการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อสร้างสังคมที่มีอัตลักษณ์แห่งตน และสร้างอนาคตบนพื้นฐานของความมีส่วนร่วมและความเป็นปึกแผ่นของอาณาจักร ท่ามกลางสภาพการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกในปัจจุบัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับหลักการร่วมในการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคม ที่เป็นข้อค้นพบของงานวิจัยของ เนจาติ และ ชาราฟี (Nejati and Sharafi, 2010) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับประเด็นปัญหาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมจากการศึกษาผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยระดับโลก 10 แห่ง และพบว่า ประเด็นปัญหาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่สำคัญ ประกอบไปด้วย การบริหารจัดการองค์กรที่ดี การเคารพสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน การดูแลสิ่งแวดล้อม ความยุติธรรมและความโปร่งใส การพัฒนานักศึกษาล้ำหน้าด้านจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม และการพัฒนาสังคมและชุมชน โดยต้องมีพันธะสัญญามุ่งมั่นต่อความรับผิดชอบต่อสังคม แต่การดำเนินการนี้มิใช่เป็นการบังคับ แต่ต้องยกระดับไปสู่ความสมัครใจเพื่อเป้าหมายทำให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ดังนั้น การพัฒนา หรือต่อยอดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement) จะต้องมีลักษณะเป็นวงจร (Cycle) ซึ่งการนำตัวแบบเชิงระบบ (System Model) มาใช้จึงน่าจะมีความเหมาะสม เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และหลักการนี้

2. เครื่องมือ (tool) ที่ใช้ในการช่วยวิเคราะห์ในแต่ละขั้นตอนของแนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ตามความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ควรเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติคุ้นเคย มีความรู้และทักษะในการวิเคราะห์อยู่บ้างแล้ว จะช่วยให้ผู้ใช้แนวทางการบริหารจัดการนี้ รู้สึกยินดี และเต็มใจที่จะนำไปใช้และเห็นถึงประโยชน์ยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ศรีรามาศ, ชิว วี อิ่ง และคนอื่นๆ (Srirameash, Chew Wee Ng and others, 2007) ที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้และการปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในประเทศสิงคโปร์ ซึ่งผลการวิจัย พบว่า การที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติมีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม และอยู่ในกระบวนการหลักของการปฏิบัติงาน ต้องมีแนวทางการปฏิบัติและการวัดผลที่เป็นรูปธรรม สามารถเข้าใจง่าย และสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัตินำไปใช้ในการวิเคราะห์ จุดอ่อน จุดแข็ง และสามารถระบุตำแหน่งที่เหมาะสมในการทำงานร่วมกันในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การวิเคราะห์ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา การเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน การวิเคราะห์และบริหารความเสี่ยง การกำหนดประเด็นความเสี่ยง และการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง และการกำหนดตัวชี้วัด



ค่าเป้าหมาย เพื่อติดตามประเมินผล เป็นต้น

3. ควรมีการบรรจุรายวิชาและหลักสูตรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบประเด็นการมุ่งนิสิต นักศึกษา และผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Student & Customer Focus) ควรพัฒนารูปแบบกระบวนการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคม บูรณาการเข้ากับการเรียนการสอนเป็นรูปแบบของการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตร เพื่อพัฒนาความคิดและทัศนคติของนักศึกษาเกี่ยวกับสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การมองคนให้เห็นคน ให้เกียรติในฐานะเป็นมนุษย์ หรือการพัฒนาทักษะชีวิต (Life skill) รวมทั้งการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมแก่นักศึกษา เป็นต้น อันเป็นวิถีทางหนึ่งที่สำคัญในการสร้างความเปลี่ยนแปลงให้แก่สังคม ด้วยการปลูกฝังจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคมแก่นิสิต อันจะเป็นประโยชน์ใหญ่หลวงต่อสังคมโลกต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ นิโคลัส (Nicolescu, 2006, p.1) ที่เสนอให้มีการบรรจุรายวิชา และหลักสูตรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา เพื่อเป็นการริเริ่ม และสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับบุคคลในการสร้างจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคมในประเทศโรมาเนีย ที่มีวัฒนธรรม และการปกครองในระบบคอมมิวนิสต์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการวิจัยของ เบอร์ตัน (Burton, 2006) ที่ให้ข้อเสนอในการวิจัยเกี่ยวกับการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนว่า ควรบรรจุหลักสูตรการเรียนการสอนเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนแบบเต็มหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง ไม่ใช่การเปิดเป็นรายวิชาหรือวิชาเลือกโดยการเรียนการสอนให้ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ใช้การเรียนการสอนแบบ Problem-based learning และผู้สอนต้องมีความรู้ และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถปฏิบัติและแก้ไขปัญหาในสภาพจริงได้อย่างลุ่มลึก

4. การนำแนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ของมหาวิทยาลัย ในกำกับของรัฐ ไปใช้จริง ผลการวิจัยพบว่า มีระดับความเห็นคุณค่า ประโยชน์ ความเป็นไปได้ และความเหมาะสมในการนำไปใช้ในระดับ มากที่สุด แต่เมื่อเปรียบเทียบกับระดับการปฏิบัติจริง พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในการดำเนินการตามแนวทางการบริหารจัดการนี้ยังไม่เพียงพอ และปัญหาจากการถ่ายทอดและสื่อสารความสำคัญ และจำเป็นของการใช้แนวทางดังกล่าว ยังไม่ทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของแชมเบอร์ส, เชปเปิลและคนอื่นๆ (Chambers, Chapple and others, 2003) ที่ทำการศึกษาวิจัยความรับผิดชอบต่อสังคมในเอเชีย ที่พบว่า การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของคนเอเชียยังล่าช้ากว่าประเทศตะวันตก แต่โลกาภิวัตน์เป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมใหม่ๆ ขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ศรีรามาศ, ชิว วี อิ่ง และคนอื่นๆ (Srirameash, Chew and Soh, 2007) ที่ทำการศึกษารื่อง การรับรู้ และการปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในประเทศสิงคโปร์ ซึ่งพบว่า ผู้บริหารระดับสูง มีความสามารถในการให้นิยาม แนวคิด และแนวทางการวัดผลเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมได้อย่างถูกต้อง แต่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ยังมีกรอบแนวคิดเฉพาะส่วนของการบริจาคตังของเท่านั้น นั้นแสดงว่า การสื่อสารและการทำความเข้าใจเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมทั่วทั้งองค์กรยังไม่เพียงพอ ยังไม่ทั่วถึง และต้องการแนวทางในการสื่อสารให้เกิดความรู้ ความเข้าใจมากขึ้น

5. การประเมินผลสำเร็จของโครงการ ที่ใช้แนวทางการบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 2 โครงการ มีความสำเร็จตามตัวชี้วัดของโครงการที่บรรลุเป้าหมาย ร้อยละ 100 แสดงให้เห็นว่า การตั้งเจตย์ และเป้าหมายเพื่อพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมตั้งแต่ต้นจะสามารถสร้างความ

สำเร็จของการบรรลุเป้าหมายเนื่องจากความมีพันธะสัญญาในการช่วยเหลือพัฒนาสังคม และชุมชน เป็นสิ่งที่เกิดจาก “ใจ” และความมุ่งมั่นตั้งใจ ซึ่งสอดคล้องกับวิถีความเป็นไทย ที่เป็นสังคมเอื้อเพื่อเอื้ออาทร ช่วยเหลือแบ่งปันซึ่งกันและกัน ดังนั้น หากการกระทำนั้น มีแนวทางการบริหารจัดการและมีขั้นตอนที่ชัดเจน มีระบบการกำกับติดตามที่ไม่ได้เป็นการให้คุณให้โทษ แต่เป็นการทำแล้วรู้สึก “ได้บุญ” จะทำให้ผู้ปฏิบัติและผู้ที่เกี่ยวข้องมี “พลัง” และสอดคล้องกับการวิจัยของ ศรีรามาศ ชิว วิ อึ้ง และคนอื่น ๆ (Srirameash, Chew Wee Ng and others, 2007) ที่ให้ข้อเสนอแนะว่าการสร้างพันธะสัญญาและการตั้งเป้าหมายในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ตั้งแต่แรกจะทำให้มีแรงขับ และเกิดความร่วมมือทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ ซึ่งส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา

1.1 มหาวิทยาลัย ควรบูรณาการแนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นนโยบายหลักและระบุในแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมที่หลากหลายร่วมกับชุมชน รวมทั้งการมุ่งพัฒนานิสิต นักศึกษา ให้เป็นผู้ที่มีความโดดเด่นด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

1.2 ควรจัดให้มีหลักสูตรการเรียนการสอน เพื่อพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาที่ยั่งยืน สร้างและสนับสนุนให้ผู้เรียนคำนึงถึง และรับรู้สภาพแวดล้อมรอบ ๆ อย่างจับใจ และเป็นมืออาชีพ

2. ข้อเสนอแนะต่อนิสิต นักศึกษา

2.1 นิสิต นักศึกษา ควรมีการฝึกปฏิบัติโดยการนำแนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความเข้าใจในการสร้างเสริมประสบการณ์และทักษะในการพัฒนาตนเองเป็นผู้มีความรับผิดชอบต่อสังคม ให้เกิดความเชี่ยวชาญ

2.2 นิสิต นักศึกษา ควรหาโอกาสในการเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมที่ช่วยเหลือสังคม ทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย รวมทั้งการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคมเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกลักษณะเฉพาะตน และสามารถพัฒนาตนเองได้จากกิจกรรมทั้งในและนอกหลักสูตร

3. ข้อเสนอแนะต่อนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ

3.1 กระทรวงศึกษาธิการควรมีบทบาทในการสร้างความเปลี่ยนแปลงโดยการสร้างค่านิยมหลักเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดผลกระทบในวงกว้าง บูรณาการกับการเรียนการสอน และการสื่อสารประชาสัมพันธ์อย่างแพร่หลาย

3.2 กระทรวงศึกษาธิการควรศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้ และมาตรฐานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการศึกษา โดยเน้นทั้งการสร้างคน และการบริหารจัดการ ในทุกมิติของความรับผิดชอบต่อสังคม และติดตามประเมินผล รายงานดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้แนวทางฯ นี้ในมุมมองของผู้มีส่วนได้



ส่วนเสียที่สำคัญ เช่น กลุ่มนิสิต นักศึกษา กลุ่มผู้ปกครอง และกลุ่มผู้ประกอบการที่รับนิสิต นักศึกษา เข้าทำงาน

2. การสร้างตัวชี้วัดและการประเมินผลการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์ของ มหาวิทยาลัยบูรพา

3. การพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์ของ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

4. ควรศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ตามองค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น ความเสี่ยงด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ

5. ควรพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ สามารถสืบค้น และเข้าถึงได้โดยง่าย ตามกระบวนการของรูปแบบพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์

เอกสารอ้างอิง

มหาวิทยาลัยบูรพา. (2551). รายงานการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2550

ของมหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.

สถาบันไทยพัฒนา. (2540). ซีเอสอาร์ คืออะไร. เข้าถึงได้จาก http://thaicsr.blogspot.com/2006/03/blog-post_20.html

สุทธิศักดิ์ ไกรสรสุทธาสินี. (2550). “CSR มิติใหม่ในการบริหารธุรกิจ”. *วารสารสื่อพลัง*, 15(1), 6.

Chambers, E., Chapples, W., & Moon, J. (2003). CSR in Asia: A Seven country study of CSR website reporting. International Centre for CSR. Nottingham University Business School.

Burton, K. (2006). “Education for Sustainable Development: principles for curriculum development in business subject areas? ”. *Investigating in University teaching and learning*, 3(2), 36-46.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. V. (1970). “Determining Sample Size for Research Activities” *Educational and Psychological Measurement*. 608.

Nejati, M., Salamzadeh, Y., & Sharafi, F. (2010). Environmental sustainability: A student of world leading universities. *Proceedings of international conference on environmental research and technology (ICERT 2010)*, Malaysia (PP.175-178)

Nicolescu, C. (2006). *Corporate Social Responsibility in Romanian Higher Education*. Central European University Center for Policy Studies. International Policy Fellowship Program. Budapest, Hungary.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

Srirameash, K., Chew, W. N., & Soh, T. T. (2007). *Corporate Social Responsibility and Public Relations Perceptions and Practices in Singapore*. The 14th International Public Relations Symposium. Bled, Slovenia, July 3-5.