

การให้ความหมาย รูปแบบการดำเนินกิจกรรม และการมีส่วนร่วมในกิจกรรม
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานการประปานครหลวง สาขาบางบัวทอง

Meaning constructing, conducting activities forming and participating
in Metropolitan Waterworks Authority workers, Bang Bua Thong branch

ชญญรัช สีสัยมงคล *

ณัฐธยาน์ นันทิสิงห์ **

ปิยพงศ์ พุทธิชัย ***

พิทักษ์ ศิริวงศ์ ****

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้ความหมาย รูปแบบการดำเนินกิจกรรม และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานการประปานครหลวง สาขาบางบัวทอง เป็นการศึกษาด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Methodology) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) และ การสัมภาษณ์กลุ่มเฉพาะ (Focus group interviews) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้ คือ พนักงานการประปานครหลวง สาขาบางบัวทอง การศึกษานี้พบว่า

1. พนักงานการประปานครหลวง สาขาบางบัวทอง ให้ความหมายความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การใช้หลักจริยธรรมและการจัดการที่ดี โดยมุ่งเน้นต่อสังคมส่วนรวมเป็นหลัก ไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนบุคคล หรืออาจหมายถึง บทบาท ภาระหน้าที่ในการรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งสภาพแวดล้อม พนักงาน ชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อองค์กร ในการช่วยเหลือให้ผลประโยชน์สะท้อนกลับคืนสู่สังคม ซึ่งหากองค์กรมีการทำงานหรือการกระทำใดๆ ที่แสดงให้เห็นว่า ใส่ใจและให้ประโยชน์กับสังคม ก็จะได้รับ การตอบรับที่ดีจากมวลชน

2. รูปแบบการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปานครหลวง เปรียบได้กับ “ธารน้ำแห่งความรับผิดชอบต่อสังคม จากต้นน้ำ สู่ปลายน้ำ” โดยแบ่งกิจกรรมการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ตามมาตรฐาน ISO 26000 แยกตามลำดับสายธาร ดังนี้ 1) กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมแบบต้นน้ำ เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม 2) กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมแบบกลางน้ำ เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี สิทธิมนุษยชน สิทธิแรงงาน 3) กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมแบบปลายน้ำ เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจที่เป็นธรรม ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและชุมชน นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญในด้านการสื่อสารและรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย

* นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร p_jiggy007@hotmail.com

** นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร natthaya1426@gmail.com

*** นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร toon_vanich@hotmail.com

**** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการจัดการชุมชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร innjun@yahoo.com

3. พนักงานการประปานครหลวงทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ในลักษณะการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมที่อยู่ในกระบวนการทำงานและหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก (CSR-in-process) รวมทั้งกิจกรรมหรือโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR-after-process) ที่องค์กรจัดขึ้น การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปานครหลวง ที่ผ่านมามีปัญหาและอุปสรรค คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ รัฐ พนักงาน คู่ค้า ลูกค้า ชุมชน และสังคม ไม่ทราบข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปานครหลวง เนื่องจากองค์กรยังขาดการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ

Abstract

The purpose of this study was to study the definition, meaning, pattern of activities and participation in social responsibility of the Metropolitan Waterworks Authority workers, Bang Bua Thong branch. This study was the qualitative research methodology. The data were collected by In-depth and Focus group interviewed the Metropolitan Waterworks Authority workers, Bang Bua Thong branch. The results were as follows:

1. The Metropolitan Waterworks Authority workers, as mentioned pointed out the importance participating corporate social responsibility meaning, utilization of morals and best management focus for society mainly in public and not consider to individual benefit. or meaning of obligation responsibility for society and all environment staff gained and loss personnel in expressing the organization responsibility to support benefit to society. If the organization did or performed any activity showing and caring that benefit to society should get the acknowledgement from society.

2. Pattern of social responsibility activities of Metropolitan Waterworks Authority was like part of a stream of river from the beginning to the end, assigned task corporate social responsibility. According to ISO 26000 was divided as follows: 1) Corporate social responsibility as the Upstream is the environment process activity. 2) Corporate social responsibility as the Central was human rights of organizations. 3) Corporate social responsibility as the Downstream was equitable for consumer and involved in developing the society and community.

3. The Metropolitan Waterworks Authority workers were participated in responsibility activities proceeding mainly (CSR-in-process), including activities or projects of social responsibility that organization has established (CSR-after-process). The proceeding operation social responsibility of The Metropolitan Waterworks Authority, In the past, the problems and difficulty to gain and loss personnel were state nation stuff, partnership, client, community and society, there was no information of social responsibility activities of Metropolitan Waterworks Authority because there was not efficient public relation and communication.

บทนำ

คำว่า “ความรับผิดชอบต่อสังคม หรือ Corporate Social Responsibility (CSR)” เป็นเรื่องที่องค์กรต่าง ๆ ทั่วโลกต่างให้ความสำคัญและตระหนักอย่างมากในหลายปีที่ผ่านมา มีจุดเริ่มต้นจากการประชุมระดับโลกด้านสิ่งแวดล้อม (Earth Summit) ที่กรุงริโอเดอจาเนโร ประเทศบราซิล ในปี พ.ศ.2535 มีการประกาศทิศทางใหม่ของการพัฒนาว่า “การพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Development” ด้วยการเรียกร้องให้องค์กรใส่ใจเรื่องสิ่งแวดล้อมและประเด็นทางสังคมควบคู่กันไป หากองค์กรใดไม่สามารถปฏิบัติตามแนวความคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมได้ ก็จะมีผลกระทบต่อองค์กรนั้น ๆ ไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน ในปี พ.ศ.2542 กระแสแนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมได้มีการพัฒนาชัดเจนยิ่งขึ้น เมื่อนายโคฟี อันนัน เลขาธิการสหประชาชาติได้ออกมาเรียกร้องให้องค์กรธุรกิจทั่วโลกแสดงความเป็นพลเมืองที่ดีของโลก โดยการประกาศ “The UN Global Compact” เพื่อใช้เป็นกรอบดำเนินการพัฒนาที่ยั่งยืนสำหรับองค์กรธุรกิจ (ศุภิกา สำเภาพล, 2553: 9)

การดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร มิได้จำกัดว่าองค์กรที่กล่าวถึงจะต้องเป็นองค์กรหรือหน่วยงานที่อยู่ในภาคธุรกิจเท่านั้น ภาครัฐเองได้ตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี ทำให้ส่วนราชการต่าง ๆ ต้องพัฒนาการปฏิบัติราชการโดยใช้วิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ดังนั้นถือว่าหน่วยงานและส่วนราชการต่าง ๆ มีพันธกิจหลักในการบริหารกิจการบ้านเมืองด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นที่ตั้งอยู่แล้ว ทั้งยังเป็นหน่วยงานที่ตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยไม่แสวงหาผลกำไร ความรับผิดชอบต่อสังคมในภาครัฐ จึงถือเป็นบทบาทขั้นพื้นฐานที่พึงมีในทุกหน่วยงาน (ศุภิกา สำเภาพล, 2553: 9)

การประปานครหลวง (กปน.) เป็นองค์กรที่ให้บริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่สำคัญ คือ “น้ำประปา” ซึ่งเป็นปัจจัยหลักสำหรับการดำรงชีวิตของประชาชน ตลอดจนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การประปานครหลวงเป็นหนึ่งในรัฐวิสาหกิจของไทยที่มีความโดดเด่นในเรื่องของการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ดำเนินการภายใต้นโยบาย กลยุทธ์ และแผนงานที่ชัดเจน นอกจากความโดดเด่นในเรื่องการบริหารจัดการแล้ว การประปานครหลวงยังเป็นองค์กรที่สะท้อนแนวคิดและนโยบายในเรื่องของความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างจริงจังมาโดยตลอด จากวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ว่า “เป็นองค์กรชั้นนำด้านการบริหารจัดการที่ดี ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ในระดับแนวหน้าสุดของกลุ่มประเทศอาเซียน ที่ให้บริการงานประปา” (การประปานครหลวง, 2556: ออนไลน์)

ปัจจุบันการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปานครหลวง มีรูปแบบกิจกรรมที่หลากหลายและเป็นรูปธรรมชัดเจน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาในเรื่องกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปานครหลวง ในฐานะที่เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจที่สำคัญดำเนินการผลิตและจ่ายน้ำประปาสำหรับผู้บริโภคทั่วครัวเรือน เพื่อให้ทราบถึงการให้ความหมาย รูปแบบการดำเนินกิจกรรม และการมีส่วนร่วมของพนักงานการประปานครหลวง สาขาบางบัวทอง ในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรทั้ง 7 ประการตามมาตรฐานสากล (ISO 26000) ได้แก่ การกำกับดูแลกิจการที่ดี สิทธิมนุษยชน สิทธิแรงงาน การดำเนินธุรกิจที่เป็นธรรม ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและชุมชนสาขาบางบัวทอง เพื่อเป็นแนวทางส่งเสริมและพัฒนาให้พนักงานการประปานครหลวงมีความรู้ ความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาการให้ความหมายในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานการประปานครหลวง สาขาบางบัวทอง
2. ศึกษารูปแบบการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปานครหลวง
3. ศึกษาการมีส่วนร่วมของพนักงานการประปานครหลวง สาขาบางบัวทอง ในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษานโยบายและการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปานครหลวงทั้ง 7 ประการ ได้แก่ การกำกับดูแลกิจการที่ดี สิทธิมนุษยชน สิทธิแรงงาน การดำเนินธุรกิจที่เป็นธรรม ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและชุมชน การให้ความหมายและการมีส่วนร่วมของพนักงานการประปานครหลวง สาขาบางบัวทอง ในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

ขอบเขตด้านประชากร พนักงานการประปานครหลวง สาขาบางบัวทอง

ขอบเขตด้านพื้นที่ สำนักงานการประปานครหลวง สาขาบางบัวทอง

ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย ระหว่างเดือนกรกฎาคม – สิงหาคม 2556

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการให้ความหมายในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานการประปานครหลวง สาขาบางบัวทอง เพื่อเป็นแนวทางส่งเสริมและพัฒนาให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิสัยทัศน์ในการดำเนินงานของการประปานครหลวง
2. ทำให้ทราบถึงรูปแบบและการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปานครหลวง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรต่อไป
3. ทำให้ทราบถึงการมีส่วนร่วมของพนักงานการประปานครหลวง สาขาบางบัวทอง ในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมให้กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรมากขึ้น

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กรที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระดับใกล้และไกล ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจากภายนอกองค์กร ในอันที่จะทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข (สถาบันไทยพัฒน์, 2556: ออนไลน์)
2. รูปแบบของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร คอตเลอร์ และ ลี (Kotler & Lee, อ้างถึงใน วิมล จันทร, 2552, น. 19-20) จำแนกรูปแบบของกิจกรรมเพื่อความรับผิดชอบต่อสังคมไว้เป็น 6 ชนิดกิจกรรม ดังนี้ 1) การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม 2) การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม 3) การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาด้านสังคม 4) การบริจาคเพื่อการกุศล 5) การอาสาช่วยเหลือชุมชน 6) การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม

3. ประเภทของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้ 1) CSR-after-process หรือ กิจกรรมเพื่อสังคม คือ การดำเนินกิจกรรม (activities) ของหน่วยงาน ซึ่งโดยมากเป็นองค์กรธุรกิจที่แสวงหากำไร เพื่อสร้างให้เกิดประโยชน์แก่สังคมในด้านต่าง ๆ โดยกิจกรรมที่ดำเนินการนั้นมักแยกต่างหากจากการดำเนินธุรกิจที่เป็นกระบวนการ (process) หลักของกิจการและเกิดขึ้นภายหลัง เช่น การแก้ไขเยียวยาชุมชนที่ได้รับผลกระทบทางมลพิษจากการประกอบการ การแจกจ่ายสิ่งของช่วยบรรเทาสาธารณภัย การเป็นอาสาสมัครช่วยบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ซึ่งกิจกรรมเพื่อสังคมเหล่านี้มักเป็นกิจกรรมที่อยู่นอกเหนือเวลาทำงานตามปกติ 2) CSR-in-process หรือ ธุรกิจเพื่อสังคม คือ การดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมที่อยู่ในกระบวนการทำงานหลักของกิจการ หรือเป็นการทำธุรกิจที่หากำไรอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การป้องกันหรือกำจัดมลพิษในกระบวนการผลิตเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อชุมชน การผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามข้อกำหนดในฉลากผลิตภัณฑ์ การเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างถูกต้องครบถ้วนต่อผู้บริโภค เป็นต้น 3) CSR-as-process หรือ กิจการเพื่อสังคม โดยจะอยู่ในองค์กรที่ดำเนินงานโดยไม่แสวงหากำไร ได้แก่ มูลนิธิ องค์กรสาธารณประโยชน์ องค์กรประชาชน และส่วนราชการต่างๆ (สถาบันไทยพัฒน์, 2556: ออนไลน์)

4. มาตรฐานว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO 26000 Social Responsibility) มีดังนี้ 1) หลักการปฏิบัติตามกฎหมาย 2) หลักการเคารพต่อแนวปฏิบัติระดับชาติหรือระดับสากล 3) หลักการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) หลักการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 5) หลักการความโปร่งใส 6) หลักการเคารพในสิทธิมนุษยชน 7) หลักการความเคารพในความหลากหลาย (มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2556: ออนไลน์)

5. การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปานครหลวง การประปานครหลวงยึดหลักปฏิบัติสำหรับการเป็นธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง 7 ประการตามมาตรฐานสากล (ISO 26000) ได้แก่ การกำกับดูแลกิจการที่ดี สิทธิมนุษยชน สิทธิแรงงาน การดำเนินธุรกิจที่เป็นธรรม ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและชุมชน และมุ่งเน้นอีก 2 ประเด็นเพิ่มเติมสำหรับเฉพาะองค์กร คือ การสื่อสารและรายงานการดำเนินงาน ความรับผิดชอบต่อสังคม และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (การประปานครหลวง, 2556: ออนไลน์)

6. กระบวนการมีส่วนร่วม Szentendre (อ้างถึงใน สถาบันพระปกเกล้า, 2545, หน้า 30-31) กล่าวถึงการแบ่ง กระบวนการการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ 1) การมีส่วนร่วมในการวางแผน 2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ 3) การมีส่วนร่วมในการจัดสรรผลประโยชน์ 4) การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 1) พัฒนลดา อานัญจวนิชย์ (2554) ศึกษาเรื่องการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และรูปแบบของความรับผิดชอบต่อสังคมของ บริษัท ผลิตไฟฟ้าราชบุรี จำกัด 2) สมฤดี พุฒิมานรติกุล (2553) ศึกษาเรื่องการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย รูปแบบ และกิจกรรมการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ในทัศนคติของพนักงานบริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขานครปฐม

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. **ผู้ให้ข้อมูลหลัก** คือ พนักงานการประปานครหลวง สาขาบางบัวทอง

2. **การเก็บรวบรวมข้อมูล** 1) การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) และการสัมภาษณ์กลุ่มเฉพาะ (Focus group interviews) จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลพนักงานการประปานครหลวง สาขาบางบัวทอง 2) การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลและศึกษาจากเอกสาร รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม ปี 2553 - 2555 ตลอดจนข้อมูลการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ บนเว็บไซต์ของการประปานครหลวง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 แนวคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์

3.2 สมุดบันทึกและเครื่องเขียน

3.3 เครื่องบันทึกเสียง

3.4 กล้องถ่ายรูป

3.5 คณะผู้วิจัย

4. **การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล** เพื่อให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือ และงานวิจัยที่ได้มีคุณภาพ ผู้วิจัยจึงตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลโดยใช้เทคนิคสามเส้า (Triangulation Technique) ดังนี้

4.1 ด้านข้อมูล (Data triangulation) เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลโดยตรงด้วยการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งเป็นพนักงานในสำนักงานการประปานครหลวง สาขาบางบัวทอง

4.2 ด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological triangulation) คือ การใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ กัน เช่น การสัมภาษณ์ข้อมูลแบบเจาะลึก การสัมภาษณ์กลุ่มเฉพาะ การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม การสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการกับผู้ให้ข้อมูลหลัก และการศึกษาข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ

5. **การวิเคราะห์ข้อมูล** ใช้การตีความและสร้างข้อสรุปข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้ 1) การลงรหัสข้อมูล 2) การพิมพ์บทสัมภาษณ์ 3) การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูล และวิเคราะห์เนื้อหาจากข้อมูลที่ได้จากการศึกษารายงานความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปานครหลวง และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษา

1. **การให้ความหมายในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานการประปานครหลวง สาขาบางบัวทอง** จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล สามารถสรุปความหมายในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานการประปานครหลวงได้ เป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1.1 การใช้หลักจริยธรรมและการจัดการที่ดี คือ การมีจรรยาบรรณในการดำเนินงาน และมีระบบการบริหารจัดการที่ดี โดยมีคณะกรรมการการประปานครหลวงควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.2 การดำเนินงานที่มุ่งเน้นต่อสังคมส่วนรวมเป็นหลัก การประสานครหลวงมุ่งเน้นที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการยกระดับมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับคนในสังคม โดยการจัดหาแหล่งน้ำดิบ เพื่อใช้ผลิตน้ำประปาที่สะอาดและมีคุณภาพ สำหรับประชาชนในการอุปโภคบริโภคได้อย่างปลอดภัยตามมาตรฐานองค์การอนามัยโลก (WHO)

1.3 บทบาท ภาระหน้าที่ในการรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อขององค์กรต่อพนักงาน ประชาชน ชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการช่วยเหลือให้ผลประโยชน์สะท้อนกลับคืนสู่สังคม รวมทั้งดำเนินการแก้ไขปัญหาสภาพแวดล้อม โดยการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำธรรมชาติที่ถูกทำลายและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

จากการสัมภาษณ์ผู้แทนองค์กรที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบต่อการดำเนินกิจกรรม CSR ของการประสานครหลวง พบว่า ความหมายดังกล่าวมีที่มาจากผู้ที่ว่าการประสานครหลวงเห็นความสำคัญของการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร โดยกำหนดให้เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ที่สำคัญขององค์กรภายใต้นโยบาย กลยุทธ์ และแผนงานที่ชัดเจน และดำเนินโครงการ แผนงาน กิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องตามมาตรฐานสากล ISO 2006 ดังนั้น จึงจัดให้มีการอบรมทางด้านธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคมแก่พนักงาน เพื่อสร้างความเข้าใจและสร้างจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมดูแลเอาใจใส่ต่อภาคประชาชนและชุมชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ พนักงานและลูกจ้างจากทุกสายงาน รวมทั้งสภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ที่ร่วมเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ในการดูแลรับผิดชอบต่อทุกโครงการและทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการรับผิดชอบต่อสังคมด้วยความเต็มใจ ซึ่งนับเป็นแนวร่วมที่สำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิผล ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนอย่างเป็นรูปธรรม

2. รูปแบบการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการประสานครหลวง

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล และศึกษาค้นคว้าเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม สามารถสรุปรูปแบบการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของการประสานครหลวงได้ ดังนี้

2.1 กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมแบบต้นน้ำ

2.1.1 การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับโครงการที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การประสานครหลวงจะศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล ปัญหา และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอย่างละเอียด โดยเฉพาะพื้นที่ในเขตอนุรักษ์เพื่อการผลิตน้ำประปา ได้แก่ พื้นที่จังหวัดนครปฐม กาญจนบุรี นนทบุรี และปทุมธานี พบว่า การเจริญเติบโตทางสังคมและเศรษฐกิจเกิดขึ้นไปพร้อมกับการสูญเสียทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม วิถีชีวิตของผู้คนในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทำให้เกิดการละเลย ขาดจิตสำนึก ไม่ตระหนักถึงคุณค่าของน้ำ ขาดความรู้ความเข้าใจว่า น้ำเป็นทรัพยากรที่มีปริมาณจำกัด กระทั่งเกิดปัญหาแหล่งน้ำเสื่อมโทรม น้ำเน่าเสีย เกิดมลพิษ ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและการใช้ประโยชน์จากแหล่งน้ำของประชาชน ระบบนิเวศน์เสียหาย ส่งผลให้น้ำดิบจากแหล่งธรรมชาติด้อยคุณภาพ ด้วยตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอันจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตประชาชน ทำให้การประสานครหลวงเร่งดำเนินการรับมือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งในแนวรับคือ การอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำธรรมชาติที่ถูกทำลาย และในแนวรุกคือการปลูกจิตสำนึก รมณงค์ เผยแพร่ความเข้าใจเพื่อให้เกิดการประสานความร่วมมือในการอนุรักษ์และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าผ่านโครงการต่าง ๆ ดังนี้

- ด้านการอนุรักษ์ ได้แก่ โครงการรวมใจรักษ์น้ำ โครงการหุ้นส่วนเพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมกับกองทุนสิ่งแวดล้อมโลก (UNDP) ปีที่ 2

- ด้านการปลูกจิตสำนึก ได้แก่ กิจกรรมเยาวชนรักษ์น้ำ กิจกรรมสอนน้องเรื่องน้ำ

2.1.2 นโยบายเกี่ยวกับการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การประปานครหลวงไม่เพียงแต่ให้ความสำคัญต่อการอนุรักษ์และการปลูกจิตสำนึกการรักษาแหล่งน้ำธรรมชาติเท่านั้น แต่ยังตระหนักถึงเรื่องการผลิตผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนกระบวนการผลิต การให้บริการ และการดำเนินโครงการขององค์กรผ่านการกำหนดนโยบาย 4 ด้าน คือ การลดมลพิษ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การบรรเทาและปรับตัวต่อสภาวะโลกร้อน การปกป้องและฟื้นฟูสิ่งมีชีวิต โดยมีการดำเนินงานที่สอดคล้อง ได้แก่ การลดมลพิษในกระบวนการผลิตและจัดส่งน้ำประปา การประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การพัฒนานวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

2.2 กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมแบบกลางน้ำ

2.2.1 การกำกับดูแลกิจการที่ดี การประปานครหลวงมุ่งเน้นการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมผ่านการดำเนินกิจการและการให้บริการที่มีคุณธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ เปี่ยมด้วยคุณภาพ และมีมาตรฐานระดับสากล เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน มีนโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการ และมีจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรม โดยยึดหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค และหลักความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยแบ่งเป็น 3 ด้านหลัก ดังนี้

- การกำกับดูแล เพื่อให้องค์กรมีการบริหารจัดการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกภาคส่วน

- การส่งเสริม ด้านการดำเนินธุรกิจที่สุจริตและเป็นธรรม ให้สอดคล้องกับค่านิยม “มุ่งมั่น พัฒนานวัตกรรม บริการสังคมด้วยความโปร่งใส” ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับในองค์กร

- การเผยแพร่ การประปานครหลวงสนับสนุนการเผยแพร่การกำกับดูแลกิจการที่ดี ใช้หลักธรรมาภิบาลในหลากหลายช่องทาง เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นและเอาใจจริงขององค์กรในการดำเนินกิจกรรมด้วยความเป็นธรรม

2.2.2 สิทธิมนุษยชน ด้วยความตระหนักว่าองค์กรที่ประสบความสำเร็จจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานของการมีคุณธรรมและมนุษยธรรมในการดำเนินธุรกิจ และองค์ประกอบสำคัญที่ไม่อาจละเลยได้เลยคือ “การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน” ซึ่งถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานว่ามนุษย์ทุกคนมีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีสิทธิและเสรีภาพเท่าเทียมกัน

- สิทธิเกี่ยวกับน้ำ การประปานครหลวงรับผิดชอบการสำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบเพื่อใช้ผลิตน้ำประปาที่สะอาดและมีคุณภาพ จัดส่งและจำหน่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคได้อย่างปลอดภัยตามมาตรฐานองค์การอนามัยโลก (WHO) ให้แก่ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคอุตสาหกรรมและการเกษตร รวมทั้งประชาชนที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

- ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน การประปานครหลวงได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการสมัครและสอบบรรจุเป็นพนักงานภายใต้กรอบของกฎหมาย ข้อบังคับระเบียบ คำสั่งที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรมโดยเสมอภาค ไม่มีการแบ่งแยกทั้งเพศชาย เพศหญิง รวมถึงผู้ที่มีความบกพร่องทางร่างกายที่การประปานครหลวงพิจารณาแล้วเห็นว่าสามารถทำงานได้

2.2.3 สิทธิแรงงาน การประปานครหลวงดูแลคุณภาพชีวิตและสร้างความสุขในการทำงานให้แก่พนักงานทุกระดับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่พนักงานทุกคนว่าจะได้รับการเอาใจใส่ดูแลตามหลักสิทธิมนุษยชนและแรงงาน ให้ความสำคัญในการเสริมสร้างศักยภาพการทำงาน การให้ความรู้ การสนับสนุนโอกาสที่ดี ส่งเสริมความก้าวหน้า การให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจ เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีในทุกด้าน สอดคล้องกับภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

- โครงการด้านพัฒนาศักยภาพ
- โครงการ Happy Work Place เป็นโครงการที่จัดขึ้นจากแนวคิดที่ต้องการให้พนักงานการประปานครหลวงได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตทุกด้านอย่างครบวงจร
- การดูแลผู้ที่เกษียณอายุและคู่สมรส โดยให้บริการตรวจรักษาพยาบาลและให้คำแนะนำในด้านสุขภาพอนามัยกับผู้เกษียณอายุและคู่สมรส

2.3 กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมแบบปลายน้ำ

2.3.1 การดำเนินธุรกิจที่เป็นธรรม การประปานครหลวงคำนึงถึงความสำคัญและการใส่ใจต่อความต้องการของผู้บริโภค คือสิ่งที่การประปานครหลวงยึดมั่นเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุง และการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้บริโภค รวมทั้งแสดงถึงการดำเนินงานขององค์กรที่เปิดเผย ไม่เอาเปรียบผู้บริโภคต่อต้านการผูกขาดทางการค้า และการมีอำนาจเหนือตลาด มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนั้น เพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อองค์กร จึงมีการจัดโครงการต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม ได้แก่

- การบริหารจัดการคุณภาพน้ำประปาดื่มได้
- โครงการ Best Care Service

2.3.2 ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค การประปานครหลวงใส่ใจรับผิดชอบต่อผลกระทบที่อาจเกิดแก่ผู้บริโภคและสิ่งแวดล้อมโดยรวมในด้านสุขภาพและความปลอดภัย มุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพ ควบคู่ไปกับการพัฒนานวัตกรรมในกระบวนการผลิตน้ำประปา และผลิตภัณฑ์ประหยัดน้ำที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ลดการใช้ทรัพยากรและพลังงาน เพื่อให้ทรัพยากรน้ำอันมีค่าคงอยู่อย่างเพียงพอในการให้บริการแก่ประชาชน

- โครงการประปาพบประชาชน เป็นการจัดหน่วยเคลื่อนที่พบปะประชาชนตามแหล่งชุมชน เพื่อให้บริการในด้านต่าง ๆ อาทิ การรับคำร้อง การแจ้งตรวจสอบ หรือแจ้งซ่อมระบบท่อและอุปกรณ์ประปา และสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพและบริการของการประปานครหลวง

- โครงการบริหารจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า แบ่งการดำเนินงานออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการส่งเสริมให้ความรู้ความเข้าใจในการใช้น้ำประปาอย่างรู้คุณค่า และด้านการพัฒนาเทคโนโลยีผลิตภัณฑ์ประหยัดน้ำและพลังงาน

2.3.3 การมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและชุมชน การประสานครหลวงมุ่งเน้นที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการยกระดับมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับคนในสังคม ซึ่งจะมีส่วนช่วยพัฒนาสังคมและชุมชนให้มีความเข้มแข็ง สามารถพึ่งพาตนเองได้ เสริมสร้างชีวิตให้มีความมั่นคงในทุกด้าน ควบคู่ไปกับการปลูกจิตสำนึก การอนุรักษ์แหล่งน้ำ การใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า และเป็นแนวร่วมในการดูแลปกป้องแหล่งน้ำธรรมชาติ อันเป็นเส้นเลือดใหญ่ที่หล่อเลี้ยงชีวิต ผ่านโครงการต่าง ๆ เช่น

- โครงการ 1 สาขา 1 โรงเรียน
- โครงการหัตถ์ดับเพลิงดีไม่มีอัคคีภัย
- โครงการโรงเรียนในฝัน
- โครงการหุ้นส่วนเพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมกับกองทุนสิ่งแวดล้อมโลก (UNDP)

ปีที่ 2

2.3.4 การสื่อสารและรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมประจำปี (CSR Report) แสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมทุกประเด็น มุ่งประโยชน์เพื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกภาคส่วน

2.3.5 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการสำรวจทัศนคติที่มีต่อกิจกรรม จัดให้มีการเชิญบุคคลในกลุ่มนี้เข้าร่วมประชุม เพื่อขอข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของการประสานครหลวง

3. การมีส่วนร่วมของพนักงานการประสานครหลวง สาขาบางบัวทอง ในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูล พบว่า พนักงานการประสานครหลวงมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ดังนี้

3.1 การมีส่วนร่วมในการวางแผน พนักงานการประสานครหลวงมีส่วนร่วมในการกำหนดประเด็นปัญหา รวมทั้งเสนอแนวทางและแผนงานการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมขององค์กร

3.2 การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ พนักงานการประสานครหลวงมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่อยู่ในกระบวนการทำงานและหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก (CSR-in-process) และกิจกรรมหรือโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมต่าง ๆ ที่องค์กรจัดขึ้น (CSR-after-process)

3.3 การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล พนักงานการประสานครหลวงมีส่วนร่วมในการประเมินผลและติดตามความต่อเนื่องของรูปแบบการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

ปัญหาและอุปสรรค และวิธีการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของการประสานครหลวง (กปน.)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูล พบว่า การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของการประสานครหลวง (กปน.) ที่ผ่านมามีปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

1. ปัญหาในเรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร พนักงานของการประสานครหลวงที่อยู่ตามสำนักงานสาขาต่าง ๆ ได้รับข้อมูลการจัดโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ครบถ้วน เนื่องจากขาดแผนการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์อย่างจริงจัง รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ รัฐ พนักงาน คู่ค้า ลูกค้า

ชุมชน และสังคม ไม่ทราบข้อมูลข่าวสารด้านการดำเนินกิจกรรม CSR ของการประปานครหลวง เนื่องจากองค์กรยังขาดการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ

2. ปัญหาในเรื่องเวลาและสถานที่ในการจัดกิจกรรม เนื่องจากบางโครงการที่องค์กรจัดขึ้นนั้น เป็นลักษณะของการจัดกิจกรรมในพื้นที่สาขา หรือโครงการที่องค์กรจัดขึ้นตามต่างจังหวัดนอกพื้นที่ความรับผิดชอบของการประปานครหลวง หรือโครงการที่จัดขึ้นในวันและเวลาทำงาน ทำให้พนักงานไม่มีโอกาสได้เข้าร่วมในการทำกิจกรรมนั้น ๆ

แนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นนั้น การประปานครหลวงควรพิจารณาเรื่องเวลาและสถานที่ในการจัดกิจกรรม เพื่อให้พนักงานส่วนใหญ่สามารถเข้าร่วมในกิจกรรมนั้น ๆ ได้ และควรเพิ่มช่องทางในการสื่อสารกับพนักงานภายในองค์กร รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ นอกจากนี้ ควรริเริ่มให้มีการจัดโครงการหรือกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมกับการประปานครหลวงมากขึ้น

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาผู้วิจัยเห็นว่า การประปานครหลวงได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่องมาเป็นเวลานาน ดังคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “ผู้ว่าการประปานครหลวงเห็นความสำคัญของการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร โดยกำหนดให้เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ที่สำคัญขององค์กร ภายใต้นโยบาย กลยุทธ์ และแผนงานที่ชัดเจน และดำเนินโครงการ แผนงาน กิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องตามมาตรฐานสากล ISO 2006” แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารไม่ต้องการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม เพียงเพื่อการสร้างภาพลักษณ์เท่านั้น แต่ทำเนื่องจากต้องการสร้างประโยชน์ต่อทุกชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิต รวมทั้งการปลูกจิตสำนึกถึงคุณค่า ความสำคัญในการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำ ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อันจะส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการดำเนินงานขององค์กรต่อไป

จากการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการประปานครหลวงตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่น ทุ่เมเท เอาจริงเอาจัง และใส่ใจ ในการดำเนินกิจการด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ครอบคลุมทั้ง 3 มิติ คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน เพื่อให้เกิดการพัฒนาาร่วมกันอย่างยิ่งย่น โดยการบูรณาการเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไปในกระบวนการดำเนินงาน และยึดมั่นในความโปร่งใสและการมุ่งสู่เป้าหมายในระยะยาว ต่อทุกรายละเอียดในการดำเนินงานของพนักงานทุกระดับ ทำให้เห็นถึงผลสำเร็จของงานแต่ละโครงการที่สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร

ในด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรนั้น สามารถกล่าวได้ว่า พนักงานการประปานครหลวงให้ความสนใจและมีความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร โดยผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า “การที่เราเป็นพนักงานของการประปานครหลวง (กปน.) ถือว่าเราเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่จะต้องมิจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมเหมือนกันทุกคน เพราะการประปานครหลวง (กปน.) เป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญในเรื่องนี้ ดังจะเห็นได้จากการกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ว่า เป็นองค์กรดีเด่นในระดับอาเซียน ที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม” แต่ที่ผ่านมาพบว่ามีปัญหา

และอุปสรรคในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ ทำให้พนักงานการประปานครหลวง รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นบุคคลภายนอกขาดการรับรู้ในเรื่องกิจกรรมและโครงการ CSR ที่การประปานครหลวงจัดขึ้น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ หรือการจัดโครงการหรือกิจกรรม CSR ที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมกับการประปานครหลวงมากขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า พนักงานการประปานครหลวงมีความเข้าใจความหมายของคำว่า “ความรับผิดชอบต่อสังคม” และเห็นความสำคัญในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่องค์กรจัดขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่จากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่า ยังมีปัญหาและอุปสรรคในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ไปยังพนักงานของการประปานครหลวงที่อยู่ตามสำนักงานสาขา และข้อจำกัดในด้านเวลาและสถานที่ในการจัดกิจกรรม ทำให้พนักงานไม่มีโอกาสได้เข้าร่วมในกิจกรรมนั้น ๆ

ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่า ผู้บริหารและพนักงานผู้รับผิดชอบในการจัดกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปานครหลวง ควรให้ความสำคัญในการวางนโยบายและกำหนดแผนการปฏิบัติงานในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างจริงจัง เพื่อเป็นการกระจายข่าวสารไปยังพนักงานที่อยู่ตามสำนักงานสาขาต่าง ๆ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง รวมทั้งควรพิจารณาเรื่องเวลาและสถานที่ในการจัดกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ที่พนักงานส่วนใหญ่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง “การให้ความหมาย รูปแบบการดำเนินกิจกรรม และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานการประปานครหลวง สาขาบางบัวทอง” เป็นการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นพนักงานการประปานครหลวง จึงทราบข้อมูลในส่วนของผู้มีส่วนร่วมในกิจกรรมเพียงด้านเดียว ในการศึกษาครั้งต่อไป จึงควรศึกษาข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่น เช่น คณะกรรมการ ผู้บริหาร รวมถึงพนักงานการประปานครหลวงในสำนักงานสาขาอื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาในครั้งนี้ ว่าสอดคล้องกันหรือไม่อย่างไร และเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปานครหลวง เพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

การประปานครหลวง, ความรับผิดชอบต่อสังคม, เข้าถึงเมื่อ 20 สิงหาคม 2556, เข้าถึงได้จาก

<http://www.mwa.co.th/main.php?filename=CSRindex>

_____. รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม 2553. กรุงเทพมหานคร : การประปานครหลวง. 2554

_____. รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม 2554. กรุงเทพมหานคร : การประปานครหลวง. 2555

_____. รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม 2555. กรุงเทพมหานคร : การประปานครหลวง. 2556

พัฒนัลดา อานัญจวนิชย์. “การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และรูปแบบของความรับผิดชอบต่อสังคมของ บริษัท ผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าราชบุรี จำกัด” วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. 2554.

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย,ความรับผิดชอบต่อสังคม, เข้าถึงเมื่อ 20 สิงหาคม 2556, เข้าถึงได้จาก

<http://elearning2.utcc.ac.th/officialtcu/econtent/bg001/2009/10.pdf>

วิมล จันทร. “ความคิดเห็นของพนักงานต่อกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม บริษัทแพลนครีเอชั่นส์ จำกัด.

วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2552

สถาบันไทยพัฒน์, ความรับผิดชอบต่อสังคม, เข้าถึงเมื่อ 20 สิงหาคม 2556, เข้าถึงได้จาก

<http://thaicsr.blogspot.com/>

สมฤดี พุฒิมานรติกุล. “การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย รูปแบบ และกิจกรรมการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ในทัศนคติของพนักงานบริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน) สาขานครปฐม”

วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. 2553.

ศุภิกา สำเภาพล. (2553). ความรู้ และความตระหนักเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของ ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร.กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.