

## บทที่ 5

### บทสรุป

การศึกษาการกำหนดความสำคัญของหลักเกณฑ์เพื่อประยุกต์ใช้มาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO26000) กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ระดับการดำเนินการมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปัจจุบัน
2. การประเมินความคิดเห็นของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และจัดลำดับความสำคัญที่มีต่อข้อกำหนดมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมที่สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO26000 โดยใช้เทคนิคกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์
3. ความสัมพันธ์ของการดำเนินการมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

จากวัตถุประสงค์ดังกล่าว ผู้ทำการวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยวิธีการศึกษาเอกสารต่างๆ ได้แก่ รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน รายงานประจำปี แบบ 56-1 ช่วงปี 2555- 2556 รวมทั้งการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่ส่งให้กับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในกลุ่ม SET100 และการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ มาเป็นกรอบในการศึกษา

#### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาการกำหนดความสำคัญของหลักเกณฑ์เพื่อประยุกต์ใช้มาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO26000) กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่หัวข้อตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อทำการสรุปผลของงานวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ระดับการดำเนินการมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปัจจุบัน

จากการศึกษาพบว่า การดำเนินการทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่อยู่ในกลุ่ม SET100 พบว่าบริษัทในกลุ่มดังกล่าว ได้เริ่มมีระดับการดำเนินการมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมปานกลาง จากการประเมินความคิดเห็นจากแบบสอบถาม โดยการดำเนินการของแต่ละบริษัทจะมีความสอดคล้องกับข้อกำหนด

หลักของมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม มีการกำหนดนโยบายและดัชนีชี้วัดในการดำเนินการทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างชัดเจน ทำให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทในกลุ่ม SET100 ส่วนใหญ่ ได้รับรางวัลจากสถาบันที่ทำการรับรองผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดหลักในแต่ละด้านที่เป็นมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม กรมโรงงานอุตสาหกรรม ได้จัดโครงการ Corporate Social Responsibility, Department of Industrial Work (CSR-DIW) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 จนถึงปัจจุบัน มีผู้เข้าร่วมและได้รับรางวัลมากกว่า 1,000 บริษัท แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการในประเทศไทย มีความสนใจและมุ่งมั่นที่จะนำเอา ISO26000 มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินกิจการ รวมทั้งรัฐบาลให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม กรมโรงงานมิได้หาค่าน้ำหนักความสำคัญของข้อกำหนดต่างๆ เป็นเพียงการให้คะแนนในแต่ละด้าน ผลจากการวิจัยนี้พบว่า ถ้านำค่าน้ำหนักความสำคัญไปประยุกต์ใช้ในการประเมินของกรมโรงงานอุตสาหกรรมจะทำให้บริษัท โดยเฉพาะบริษัทขนาดกลางและเล็กมีแนวทางในการดำเนินงานและโครงการที่เกี่ยวข้องกับ ISO26000 ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีทิศทางเดียวกับกลุ่มตัวอย่างที่มีศักยภาพ จากงานวิจัยนี้ นั่นคือบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2. การประเมินความคิดเห็นของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและจัดลำดับความสำคัญที่มีต่อข้อกำหนดมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมที่สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO26000 โดยใช้เทคนิคกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์

ผลการวิจัยของการศึกษาผลประเมินความสำคัญของข้อกำหนดทั้ง 7 ด้านของมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม จากบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในกลุ่มบริษัทที่ได้รับการจัดอันดับ SET100 โดยนำผลการประเมินคะแนนความสำคัญของแต่ละข้อกำหนดซึ่งมาเปรียบเทียบโดยวิธีกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (Analytic Hierarchy Process: AHP) แล้วนำค่าความสำคัญของแต่ละตัวอย่าง หาค่าผลรวมของการประเมิน แบ่งเป็นวิธีการหาค่าเฉลี่ยแบบเรขาคณิต (Geometric Mean) และวิธีหาค่าเฉลี่ยโดยประยุกต์ใช้ฟังก์ชันก่อกำเนิดโมเมนต์ (Moment Generating Function) ผลที่ได้ของทั้ง 2 วิธีมีลักษณะสอดคล้องกัน คือ ข้อกำหนดที่ได้รับการให้คะแนนความสำคัญมากที่สุด ข้อกำหนดด้านการดูแลกิจการที่ดี (C1) เป็นข้อกำหนดที่ทำให้มีการจัดการระบบการบริหารงานภายในองค์กรหรือบริษัทที่ดี มีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบการทำงานได้ทุกขั้นตอน มีความโปร่งใสในการบริหารงานของผู้บริหาร ข้อกำหนดนี้จึงเสมือนเป็นการวางรากฐานให้บริษัททำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้รับการให้คะแนนมากกว่าข้อกำหนดอื่น ส่วนข้อกำหนดที่ได้รับคะแนนอันดับรอง คือ ข้อกำหนดด้านผู้บริโภค

(C6) บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับผู้บริโภคสูง เนื่องจากผู้บริโภคเป็นผู้ตัดสินใจเลือกสินค้าหรือบริการของบริษัท และส่งผลถึงรายได้ของบริษัท การมุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ และข้อกำหนดที่ได้รับความสำคัญลำดับสุดท้ายเป็นข้อกำหนดด้านสิทธิมนุษยชน (C2) เป็นข้อกำหนดที่บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยยังให้ความสำคัญน้อย เนื่องจากการดำเนินการมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมในปัจจุบันอยู่ในช่วงเริ่มต้น บริษัทจดทะเบียนจึงเลือกที่จะให้ความสำคัญกับข้อกำหนดที่มีผลต่อรายได้ของบริษัทโดยตรงเป็นอันดับต้นๆ และอาจจะพัฒนาในการดำเนินการสำหรับข้อกำหนดลำดับถัดไปเรื่อยๆในอนาคต

สำหรับข้อกำหนดย่อยในแต่ละข้อกำหนดหลักของมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม จากการประเมินแบบสอบถาม หัวข้อที่มีการประเมินมีการดำเนินการระดับปานกลางขึ้นไปเป็นมาตรการหรือกิจกรรมที่บริษัทส่วนใหญ่มีการดำเนินการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดหลักของมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ควรได้รับการพิจารณาในการกำหนดแนวทางปฏิบัติให้เป็นมาตรการหรือกิจกรรมที่ส่งเสริมต่อการดำเนินงานมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม และโดยเฉพาะปัจจัยที่ได้รับคะแนนความคิดเห็นในระดับที่สูง จะช่วยให้มาตรการต่างๆที่อยู่ในข้อกำหนดของมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมมีผลลัพธ์และประสิทธิผลที่ชัดเจน

ทั้งนี้ การวิจัยในอนาคตสามารถนำปัจจัยต่างๆมาหาความสัมพันธ์โดยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ซึ่งจะช่วยให้เกิดการบูรณาการ การจัดการ การบริหาร ระบบมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ง่ายต่อการปฏิบัติและสามารถใช้ทรัพยากรต่างๆร่วมกันได้

3. ความสัมพันธ์ของการดำเนินการมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

จากศึกษาข้อมูลจากการดำเนินการมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในกลุ่มบริษัท SET100 เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนดหลักมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมกับผลการดำเนินงานของบริษัทที่เป็นตัวชี้วัดผลด้านเศรษฐกิจ คือ อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม (ROA) ผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (ROE) และเงินปันผลตอบแทน (Dividend Yield) พบว่า C1 C2 C3 C4 C5 เป็นข้อกำหนดหลักที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม ส่วน C6 และ C7 ไม่มีผลต่อความสัมพันธ์ของผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม การวิเคราะห์ความสัมพันธ์นี้มีส่วนที่สอดคล้องกับการวิเคราะห์ความสำคัญของข้อกำหนดหลักมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมในเทคนิคการลำดับชั้นเชิง

วิเคราะห์ เช่น C1 ที่ได้รับการประเมินความสำคัญสูงสุดในเทคนิค AHP และมีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของบริษัทในการวิเคราะห์สมการถดถอย (Regression Analysis) เป็นต้น จึงช่วยสนับสนุนให้แนวทางการเลือกข้อกำหนดหลักที่มีผลสอดคล้องกัน นำมาเป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนผลการวิจัยที่ขัดแย้งกันระหว่างวิธีการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (AHP) และการหาสมการความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม และผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์จากการวิเคราะห์สมการถดถอย เช่น ข้อกำหนดสิทธิมนุษยชน C2 ได้รับการประเมินความสำคัญน้อยที่สุดในเทคนิคลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ แต่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในการหาสมการถดถอย เป็นต้น ผลที่ขัดแย้งกันนี้อาจมีปัจจัยอื่นที่ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างการวิเคราะห์สมการถดถอย ทำให้ควรเพิ่มปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ โดยเฉพาะ ปัจจัยภายนอก เนื่องจากกระบวนการทำงานและโครงสร้างต่างๆของมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม มักจะมีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ภายนอกองค์กรเป็นสำคัญ สิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องทำการศึกษาให้เกิดความแม่นยำในการวิเคราะห์ความสำคัญของข้อกำหนดมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมในการวิจัยระดับสูงขึ้นไปในอนาคต

#### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาการกำหนดความสำคัญของหลักเกณฑ์เพื่อประยุกต์ใช้มาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO26000) กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย บริษัทที่เริ่มต้นดำเนินการควรนำผลที่ได้จากการเรียงลำดับความสำคัญของข้อกำหนดมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม มาช่วยจัดแนวทางการเลือกข้อกำหนดหลักของมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อดำเนินการในลำดับต้นๆ โดยเลือกข้อกำหนดด้านการดูแลกิจการที่ดีเป็นอันดับแรก แล้วพัฒนาการดำเนินการไปที่ข้อกำหนดด้านผู้บริโภครวมถึงข้อกำหนดสุดท้ายคือข้อกำหนดด้านมนุษยชน

ข้อกำหนดย่อยในแต่ละข้อกำหนดหลักของมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม จากการประเมินแบบสอบถาม หัวข้อที่มีการประเมินมีการดำเนินการระดับปานกลางขึ้นไปเป็นมาตรการหรือกิจกรรมที่บริษัทส่วนใหญ่มีการดำเนินการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดหลักของมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ควรได้รับการพิจารณาในการกำหนดแนวทางปฏิบัติให้เป็นมาตรการหรือกิจกรรมที่ส่งเสริมต่อการดำเนินงานมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การศึกษาการกำหนดความสำคัญของหลักเกณฑ์เพื่อประยุกต์ใช้มาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO26000) กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นการศึกษาถึงภาพรวมของการดำเนินการมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่อยู่ในกลุ่ม SET100 จำนวน 100 บริษัท การเก็บข้อมูล การศึกษา การวิเคราะห์ผล ของข้อมูลที่บางกลุ่มอุตสาหกรรมมีจำนวนบริษัทที่อยู่ในระดับ SET100 จำนวน การกระจายตัวของข้อมูลไม่อยู่ในรูปแบบปกติ (Normal Distribution) ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนต่อการศึกษา เช่น มีความขัดแย้งกันระหว่างผลของการวิเคราะห์การประเมินความสำคัญข้อกำหนดหลักในเทคนิคกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญที่เป็นการเปรียบเทียบความสำคัญระหว่างข้อกำหนดหลัก และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนดหลักกับผลการดำเนินการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ การทำวิจัยในอนาคตควรจะทำขยายขนาดของกลุ่มบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยให้ใหญ่ขึ้น หรือเลือกกลุ่มบริษัทจดทะเบียนทั้งหมด แต่คัดเลือกตัวอย่างจากทุกกลุ่มอุตสาหกรรมโดยเทคนิคพาเรโตตามมูลค่าในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เนื่องจาก กรณีที่มีประชากรจำนวนมาก จะทำให้ข้อมูลที่มีการกระจายตัวในรูปแบบปกติส่งผลต่อการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยโดยประยุกต์ฟังก์ชันก่อนกำเนิดมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น