



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

การประเมินผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

**An Evaluation of the Corporate Social Responsibility Performance
of the National Institute of Development Administration**ปัญญาทร หวังชูธรรม (Punyatorn Wangshootham)¹ จุฑารัตน์ ชมพันธุ์ (Chutarat Chompunth)²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและประเมินผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ รวมถึงศึกษาปัญหา อุปสรรค และเสนอแนะแนวทางพัฒนาการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันฯ งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้หลักการประเมินผลเชิงคุณภาพ ในการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ร่วมกับการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ผลการศึกษาพบว่า มิติด้านการเงินสถาบันฯ สามารถจัดสรรงบประมาณได้ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้เป็นอย่างดี มิติด้านกระบวนการภายใน พบว่ามีการกำหนดยุทธศาสตร์เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างชัดเจน มีผู้บริหาร และหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลอย่างใกล้ชิด ทำให้การดำเนินงานราบรื่น มิติด้านลูกค้า พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นอย่างมาก มิติด้านการเรียนรู้และพัฒนา พบว่าบุคลากรผู้เข้าร่วมโครงการล้วนเป็นผู้ที่ผ่านการคัดเลือกจากหน่วยงานต่างๆ แล้วว่ามีความตระหนักและจิตสำนึกที่ดี หรือเคยผ่านงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมาก่อน ส่งผลให้การเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากรมีไม่มาก ส่วนข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันฯ พบว่าควรเพิ่มจำนวนผู้รับผิดชอบการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้มากขึ้น และริเริ่มโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมตามองค์ความรู้หลักของแต่ละคณะและหน่วยงานให้มากขึ้น

คำสำคัญ การประเมินผล ความรับผิดชอบต่อสังคม หลักการประเมินผลเชิงคุณภาพ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Abstract

This research is aimed at investigating the implementation and the success of National Institute of Development Administration's corporate social responsibility performance, finding its problems and obstacles, and making suggestions for improvement. This qualitative study employed a balanced scorecard, and data were collected via in-depth interviews with key informants and participant observations. With regard to the financial perspective, the institute allocates budgets that correspond to their objectives and goals efficiently. In terms of the internal business process, there is an institutional strategy for corporate social responsibility; the institute assigns a specific group of staff members to be directly responsible for corporate social responsibility, coupled with close supervision by the management, enabling smooth implementation. As for customer perspective, it was found that all of the stakeholders were satisfied with the institute's corporate social responsibility performance. Finally, in terms of the learning and growth perspective, there is little need for training and development, since all of the staff members in charge either were selected for the job because of their good conscience or have had experience related to corporate social responsibility. For the improvement of the institute's corporate social responsibility performance, it is suggested that NIDA should increase the number of personnel for greater efficiency and the initiation of corporate social responsibility projects that correspond directly to individual schools and divisions.

Keywords: Evaluation, Corporate social responsibility, Balanced scorecard, National Institute of Development Administration

1 นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ punyatorn.19@gmail.com

2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบริหารการพัฒนาลิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ pat_env@yahoo.com



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

บทนำ

ในปัจจุบันการพัฒนาที่ยั่งยืนถือได้ว่าเป็นหนึ่งในแนวคิดที่หลาย ๆ ประเทศทั่วโลก ให้ความสนใจอย่างแพร่หลาย โดยที่แนวคิดนี้ได้เริ่มต้นมาจาก กระแสการพัฒนาของประชาคมโลก เมื่อปี ค.ศ. 1972 ในการประชุมสุดยอดว่าด้วยมนุษย์และสิ่งแวดล้อมขององค์การสหประชาชาติ ณ กรุงสต็อกโฮล์ม ประเทศสวีเดน ได้เรียกร้องให้ประชาคมโลกหันมาสนใจสิ่งแวดล้อมมากขึ้น และตระหนักถึงผลกระทบจากการใช้ทรัพยากรอย่างฟุ่มเฟือยจนเกินขีดจำกัดของทรัพยากรธรรมชาติ (พิพัฒน์ นนทนาธรณ์, 2553: 77) ซึ่งถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้แนวคิดนี้ เข้ามามีบทบาทในสังคมและองค์กรต่าง ๆ ในประเทศไทย อย่างไรก็ตาม อาจด้วยเหตุที่การดำเนินชีวิตในประเทศไทย เป็นการดำเนินชีวิตแบบประเทศที่กำลังพัฒนา ทำให้แต่ละองค์กรที่มีอยู่ในปัจจุบัน ส่วนเริ่มต้นจากการใส่ใจในรายละเอียดหรือกำไรของตัวองค์กรเองก่อน หลังจากนั้น เมื่อองค์กรประสบความสำเร็จ จึงจะเริ่มคิดถึงความมั่นคงในการดำเนินงาน หรือความมั่นคงในระยะยาว และในตอนนี้เองที่การพัฒนาที่ยั่งยืนจึงจะ เข้ามามีบทบาทในองค์กร ดังนั้น จะเห็นได้ว่าในประเทศไทย องค์กรที่มีขนาดใหญ่ องค์กรที่ประสบความสำเร็จ หรือองค์กรที่มีทรัพยากรที่ดีเท่านั้น ที่ให้ความสนใจกับแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งในประเทศไทยแนวทางหนึ่งที่ได้รับการนิยมนำจากองค์กรดังกล่าว คือ ความรับผิดชอบต่อสังคมนั่นเอง

ความรับผิดชอบต่อสังคมในแต่ละองค์กร อาจเริ่มต้นมาจากขั้นตอนที่หลาย ๆ องค์กรเข้าใจว่าปฏิบัติได้ง่ายที่สุด นั่นคือ การบริจาค การแบ่งปันให้แก่ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม หรือผู้ประสบภัยพิบัติทางธรรมชาติ และเมื่อภัยพิบัติทางธรรมชาติเริ่มทวีความรุนแรงขึ้น ส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินมากขึ้น องค์กรจึงเริ่มให้ความสนใจในทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การปลูกป่าทดแทน การทำโป่งเทียม เป็นต้น อย่างไรก็ตาม กิจกรรมเหล่านี้ล้วนมาจากการปฏิบัติพื้นฐานเดียวกัน ซึ่งก็คือ การแบ่งปันกำไรสู่สังคมและสิ่งแวดล้อมนั่นเอง ส่งผลให้เกิดความเข้าใจที่ผิดต่อ ๆ กันไปว่า ก่อนที่องค์กรจะคิดถึงความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น องค์กรจะต้องทำกำไรให้ได้ก่อน ทำให้องค์กรที่กำลังก่อตัวขึ้นมองข้ามความรับผิดชอบต่อสังคมไป แต่ในความเป็นจริงแล้ว คำว่าความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น สามารถตีความหมายได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ มีความรับผิดชอบ และการให้สังคม การดำเนินงานขององค์กรดังตัวอย่างข้างต้น เป็นการเข้าใจความหมายของการให้สังคม นั่นคือการให้สังคมได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินงานร่วมกับองค์กร หรือพูดง่าย ๆ คือการคืนกำไรให้กับสังคมนั่นเอง ในทางตรงกันข้าม มีองค์กรน้อยมากที่เข้าใจความหมายและดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมตามความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคม มีรับผิดชอบต่อสังคมในการดำเนินงานของตน อยู่ในกฎระเบียบ ไม่เบียดเบียนสังคมและสิ่งแวดล้อม ในระดับที่ไม่สามารถทดแทนกลับคืนมาได้ทัน เพียงเท่านั้นก็ถือว่าองค์กรได้ดำเนินการอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมแล้ว โดยที่ไม่ต้องให้ความสนใจกับการทำกำไรให้ได้ก่อน ดังความเข้าใจผิด ๆ ข้างต้น

ในขณะที่ปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อมของประเทศไทยได้มีรูปแบบของปัญหาและความรุนแรงที่เพิ่มมากขึ้น เช่น ปัญหาความยากจน การแสดงพฤติกรรมรุนแรง ปัญหายาเสพติด ความเหลื่อมล้ำทางสังคม เป็นต้น ซึ่งสิ่งหนึ่งที่จะสามารถลดทอนปัญหาเหล่านี้ได้ ผู้วิจัยขอมุ่งเน้นในประเด็นด้านการศึกษา การปลูกฝังคุณธรรม และจิตสำนึกให้กับนักเรียน นักศึกษา ซึ่งสิ่งเหล่านี้ คือ ความรับผิดชอบต่อสถาบันการศึกษา อย่างปฏิเสธไม่ได้ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

สถาบันการศึกษาในประเทศไทย โดยมุ่งเน้นไปที่สถาบันการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไป เนื่องจาก นักศึกษา ที่จบการศึกษาไปแล้วนั้น ผู้วิจัยเชื่อว่า เขาเหล่านั้นจะเป็นหรือถูกคาดหวังจากบุคคลทั่วไปให้เป็นบุคลากรที่สำคัญ คนหนึ่งของประเทศไทย นอกจากนี้ผู้วิจัยจะเฉพาะเจาะจงไปที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เนื่องจาก สถาบันฯ มีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง และเป็นสถาบันการศึกษาที่ก่อตั้งขึ้นจาก พระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 โดยมีพระราชประสงค์ให้เป็นสถานที่ผลิตบุคลากรที่มี คุณภาพและสร้างประโยชน์ให้กับประเทศชาติในอนาคต หวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยนี้ จะสามารถสร้างประโยชน์ ให้แก่สถาบันการศึกษาทุกระดับในประเทศไทย และสามารถลดทอนปัญหาทางสังคมและสิ่งแวดล้อมของ ประเทศไทยต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัยและกรอบแนวคิดการวิจัย

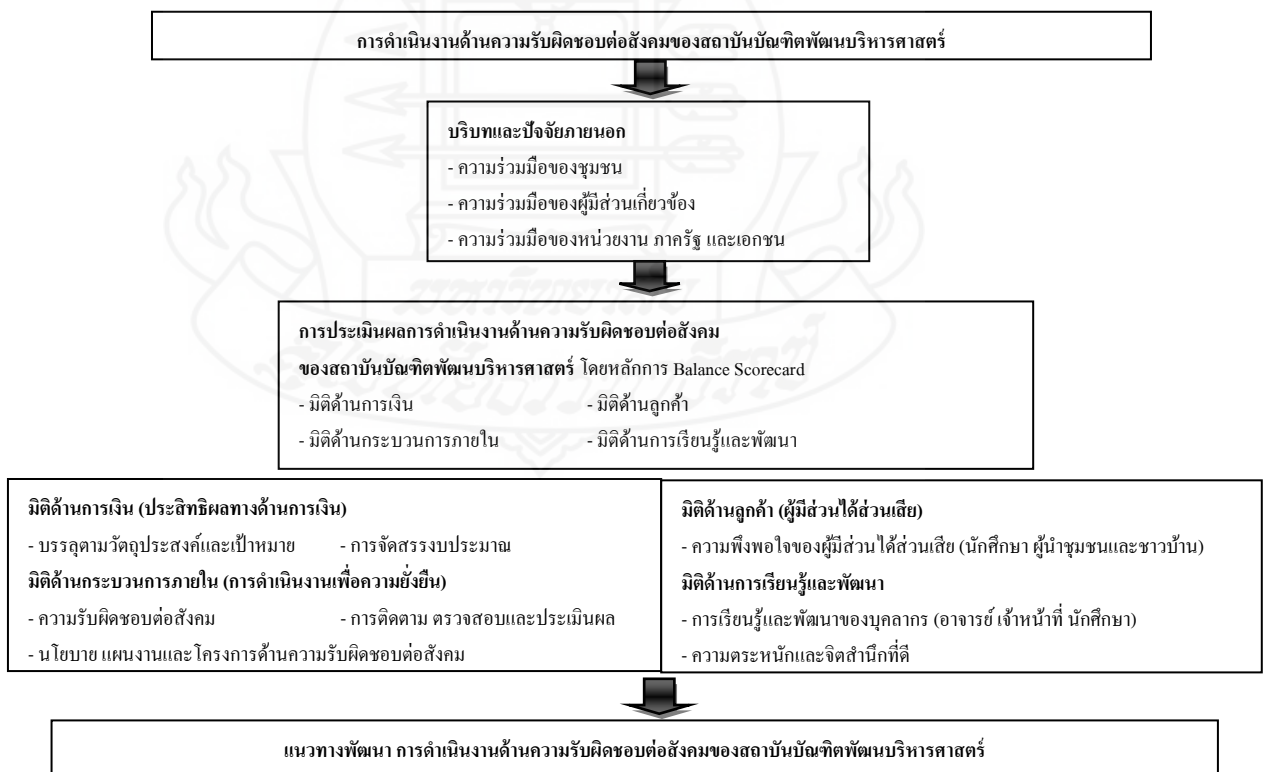
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
2. เพื่อประเมินผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ของสถาบัน

บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

4. เพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนา การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาถึง การประเมินผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ของสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบ กึ่งโครงสร้าง แล้วนำข้อมูลมาทำการเรียบเรียง วิเคราะห์เนื้อหา เพื่อหาข้อสรุปผลของการศึกษา แหล่งข้อมูลที่ใช้ ในการศึกษารั้งนี้ ประกอบด้วย ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งมี รายละเอียดแหล่งของข้อมูลในการศึกษาดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วย ตนเองโดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interviews) กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ที่มีส่วนร่วมใน การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) ผู้บริหารสถาบันฯ รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคม 2) ผู้ร่วม ดำเนินโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และนักศึกษาผู้เข้าร่วม โครงการความรับผิดชอบต่อสังคม 3) หัวหน้าและเจ้าหน้าที่กลุ่มงานสื่อสารองค์กรและกิจกรรมเพื่อสังคม 4) ผู้นำชุมชนและชาวบ้าน เริ่มด้วยเทคนิค การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Selection) จากนั้นจึงสอบถามถึงบุคคลอื่น ๆ ต่อไป ด้วยเทคนิคลูกบอล หิมะ (Snowball Technique) รวมผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสิ้น 18 - 20 คน ซึ่งแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่ใช้มี ลักษณะเป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิด (Open-ended Questions) ซึ่งกำหนดคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ตาม วัตถุประสงค์ของการศึกษาใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 30-50 นาที นอกจากนี้ยังใช้วิธีการสังเกตการณ์แบบ มีส่วนร่วม (Participant Observation) เพื่อสังเกตการดำเนินงานและการเข้าร่วมโครงการของผู้ให้ข้อมูลหลัก

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้ผ่านการวิเคราะห์แล้วจากเอกสาร หนังสือ บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วารสารทางวิชาการและข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีความเกี่ยวข้องกับสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์และการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2557) สถาบันฯ เป็นสถาบันการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2509 ด้วยความช่วยเหลือ เบื้องต้นจาก คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรมวิเทศสหการ มูลนิธิฟอร์ด และ Midwest University Consortium for International Affairs (MUCIA) โดยโอนคณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ งานฝึกอบรมส่วนหนึ่งของสภาพพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ งานฝึกอบรม และงานสอนส่วนหนึ่งของ สำนักงานสถิติแห่งชาติ มาเป็นกิจกรรมหนึ่งของสถาบันฯ



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

ในอดีตพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงสนพระทัยในเรื่องการพัฒนาเศรษฐกิจเป็นพิเศษ เมื่อราว พ.ศ. 2503 ได้ทรงปรารภกับ นายเดวิด รอกกีเฟลเลอร์ ถึงเรื่องที่จะปรับปรุงการสถิติของชาติ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาประเทศ และในที่สุดได้มีการจัดทำโครงการเสนอรัฐบาล โดยให้ตั้ง Graduate Institute of Development Administration (GIDA) ขึ้น ต่อมา รัฐบาลได้ตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาจัดตั้งสถาบันสอนวิชาการบริหารเกี่ยวกับการพัฒนาประเทศ โดยได้นำโครงการ GIDA ของด็อกเตอร์ สเตซี เมย์ มาศึกษา และได้เสนอมติของที่ประชุมคณะกรรมการต่อคณะรัฐมนตรีว่าควรจะต้องตั้ง สถาบันพัฒนาการบริหาร (Institute of Development Administration) โดยดำเนินการสอนในชั้นปริญญาโทและเอก การศึกษาฝึกอบรมและการวิจัย ต่อมาจึงได้เปลี่ยนชื่อเป็น สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (National Institute of Development Administration: NIDA)

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและหลักการประเมินผลเชิงคุณภาพ Balanced Scorecard การศึกษาแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่าแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันฯ มีจุดเริ่มต้นมาจากพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัววราหารที่ 9 ที่ว่า ต้องนำความรู้และคุณธรรม มาสร้างปัญญา สร้างจิตสำนึก และความรับผิดชอบต่อสังคม ประเทศชาติ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สถาบันฯ จึงได้นำมาใช้เป็นปรัชญา โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อยกระดับสถาบันการศึกษาของประเทศ มีการกำหนดยุทธศาสตร์เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม เป็น 1 ใน 7 ยุทธศาสตร์หลักของสถาบันฯ เนื่องจากในช่วงนั้นความรับผิดชอบต่อสังคม ถือเป็นแนวทางการดำเนินงานหนึ่งที่ภาครัฐ และภาคเอกชนให้ความสำคัญ และยังเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดของการประเมินคุณภาพสถาบันการศึกษา ดังที่หัวหน้ากลุ่มงานสื่อสารองค์กรและกิจกรรมเพื่อสังคมของสถาบันฯ ท่านหนึ่ง ได้ให้ข้อมูลว่า “เมื่อทางสถาบันฯ มีการปรับเปลี่ยนผู้บริหารในสมัยอธิการบดี ศาสตราจารย์ ดร. สมบัติ ชำรงธัญวงศ์ ส่งผลให้มีการกำหนดยุทธศาสตร์เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมเป็น 1 ใน 7 ยุทธศาสตร์หลักของสถาบันฯ ท่านได้หันมาให้ความสำคัญกับเรื่องของความรับผิดชอบต่อสังคม เนื่องจากในช่วงนั้นภาครัฐภาคและเอกชน มีการให้ความสนใจในงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดสำคัญของการประเมินคุณภาพสถาบันฯ” (การสัมภาษณ์หัวหน้ากลุ่มงานสื่อสารองค์กรและกิจกรรมเพื่อสังคมของสถาบันฯ, 12 พฤษภาคม 2558)

นอกจากนั้น สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ยังมีความสำคัญกับการพัฒนาที่ยั่งยืน เนื่องจากทางสถาบันฯ มีศูนย์ศึกษาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อดำเนินตามพระปณิธานของในหลวง ซึ่งในเรื่องของความยั่งยืนนั้น สถาบันฯ ได้เริ่มต้นดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ตั้งแต่การสร้างโครงสร้างของการบริการวิชาการ โดยที่สถาบันฯ มอบหมายให้รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนเป็นผู้ดูแลและมีการแต่งตั้งผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคมให้รับผิดชอบงานนี้โดยตรง จากนั้นจึงมีการกำหนดให้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เข้ามาอยู่ในงานสื่อสารองค์กร เป็นกลุ่มงานสื่อสารองค์กรและกิจกรรมเพื่อสังคม เพื่อให้กลุ่มงานนี้ได้ดูแลโครงการอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งทางสถาบันฯ ยังได้กำหนดให้แต่ละคณะ และหน่วยงานในสถาบันฯ กำหนดตัวแทนผู้ดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมประจำแต่ละหน่วยงานเพื่อเพิ่มการสร้างสรรค์กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและเพิ่มแรงสนับสนุนให้แก่การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมหลักของสถาบันฯ



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

การประเมินผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยหลักการ Balanced Scorecard ได้ผลการประเมินดังต่อไปนี้

มิติด้านการเงิน ประชุกต์เป็นประสิทธิผลทางการเงิน

ในแง่ของการเบิกจ่าย การใช้งบประมาณของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จะเป็นไปเป็นไปตามระเบียบของราชการ ที่จะต้องมีการเสนอโครงการ เสนอรายละเอียด วัตถุประสงค์ เป้าหมาย งบประมาณ เพื่อรับการอนุมัติเบิกจ่าย ไม่สามารถพลิกแพลงได้ นอกจากนั้นยังต้องมีการประเมินผลการดำเนินงานและทำรายงานสรุปในทุกๆ โครงการอีกด้วย ซึ่งผลการประเมินนั้น ได้รับการตอบรับอยู่ในเกณฑ์ดีมาโดยตลอด ดังที่เจ้าหน้าที่กลุ่มงานสื่อสารองค์กรและกิจกรรมเพื่อสังคมของสถาบันฯ ท่านหนึ่ง ได้ให้ข้อมูลว่า “ต้องเข้าใจว่างบประมาณภาครัฐไม่ได้หมายความว่า จะนำไปทำอะไรก็ได้ แต่จะจำกัดด้วยเรื่องของวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ เวลาทำโครงการจะเห็นว่า มีหลักการและเหตุผลในการทำจากพันธกิจ จากยุทธศาสตร์ข้อต่างๆ ซึ่งจะเชื่อมโยงกันทั้งหมด เพื่อไปตอบวัตถุประสงค์ของโครงการที่ตั้งมา และต้องตอบสนองเป้าหมายหรือพันธกิจที่สถาบันฯ ตั้งไว้ตลอด เพราะถ้าไม่ตอบสนอง ย่อมไม่ผ่านตั้งแต่การอนุมัติงบประมาณแล้ว” (การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กลุ่มงานสื่อสารองค์กรและกิจกรรมเพื่อสังคมของสถาบันฯ, 21 พฤษภาคม 2558)

ในแง่ของการดำเนินงาน พบว่า ในแต่ละโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์นั้น จะเลือกที่จะปฏิบัติตามความต้องการของชุมชนและให้ในสิ่งที่ทางสถาบันฯ สามารถให้ได้เป็นหลัก วิธีการเช่นนี้จะทำให้งบประมาณที่ใช้ สามารถตอบโจทย์ความต้องการได้ทั้ง 2 ฝ่าย ทั้งผู้ให้และผู้รับ และส่งผลให้สามารถควบคุมงบประมาณที่ใช้ได้ง่าย ดังที่เจ้าหน้าที่กลุ่มงานสื่อสารองค์กรและกิจกรรมเพื่อสังคมของสถาบันฯ ท่านหนึ่ง ได้ให้ข้อมูลว่า “เราจะเลือกตามกิจกรรมที่คิดว่าสามารถที่จะช่วยพัฒนาชุมชนให้เกิดความยั่งยืน มีการวางแผน สอบถามชุมชนเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง จากการตอบแบบสอบถาม” (การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กลุ่มงานสื่อสารองค์กรและกิจกรรมเพื่อสังคมของสถาบันฯ, 12 พฤษภาคม 2558)

มิติด้านลูกค้า ประชุกต์เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง พบว่า บุคลากรของสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ที่มีหน้าที่ดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีความพึงพอใจ และมีความภูมิใจที่ได้เข้าร่วมโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมต่างๆ ซึ่งเป็นเพราะได้รับรู้ถึงความรู้สึกของการเป็นผู้ให้ และสัมผัสได้ถึงความรู้สึกของผู้รับ แม้บางโครงการจะดำเนินการในวันหยุดก็ยังเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือ และพร้อมที่จะสนับสนุนโครงการเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง ดังที่ผู้ร่วมดำเนินโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมท่านหนึ่ง ได้ให้ข้อมูลว่า “กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมแบบไหน ผู้ดำเนินโครงการก็จะรู้สึกได้ถึงการเป็นผู้ให้ การที่ได้เห็นแววตาและรอยยิ้มของผู้รับ นั้นทำให้รู้สึกดีอย่างบอกไม่ถูก และถือเป็นการผ่อนคลายจากการทำงานได้อีกด้วย ฉะนั้นไม่ว่ากิจกรรมเหล่านี้จะจัดขึ้นเมื่อไร ก็พร้อมจะให้ความร่วมมืออยู่เสมอ” (การสัมภาษณ์ผู้ร่วมดำเนินโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม, 21 มิถุนายน 2558) แต่จะต่างกับบุคลากรบางส่วน ที่ไม่เคยเข้าร่วมโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมใดๆ เลย ก็จะไม่ได้รับความรู้สึกตรงนี้ และส่งผลให้บุคลากรเหล่านั้น ไม่พร้อมที่จะให้ความร่วมมือใดๆ กับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

สำหรับนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ เน้นอนว่านักศึกษาเหล่านี้ เป็นบุคคลที่ผ่านการพิจารณาแล้วว่า มีความเหมาะสมกับโครงการ พร้อมทั้งจะทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมทุกรูปแบบ ทำให้นักศึกษาเหล่านี้มีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังต้องการให้ทางสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์สร้างประโยชน์ให้แก่สังคมให้มากขึ้นกว่านี้ด้วย เนื่องจากนักศึกษาเหล่านี้ มีความเชื่อมั่นว่าสถาบันฯ มีศักยภาพมากพอที่จะสร้างโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ส่วนประชาชนในชุมชนที่เข้าร่วมกิจกรรมนั้น มีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก และพร้อมที่จะสนับสนุนและเข้าร่วมโครงการของทางสถาบันฯ อย่างต่อเนื่อง

มิติด้านกระบวนการภายใน ประยุกต์เป็นการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีข้อดีที่การมีหน่วยงานรับผิดชอบอย่างชัดเจน ควบคู่ไปกับการมีผู้บริหารที่มีหน้าที่รับผิดชอบความรับผิดชอบต่อสังคมดูแลอย่างใกล้ชิด ทำให้การดำเนินโครงการเป็นไปอย่างราบรื่น พร้อมทั้งมีแรงสนับสนุนจากตัวแทนเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน ทำให้มีความสมบูรณ์และเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น นโยบาย แผนงาน และโครงการในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมชัดเจน ด้วยความที่เป็นหน่วยงานราชการทำให้สิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องพื้นฐานในการดำเนินงานทุกๆ ด้านอยู่แล้ว ดังที่หัวหน้ากลุ่มงานสื่อสารองค์กรและกิจกรรมเพื่อสังคมของสถาบันฯ ท่านหนึ่งได้ให้ข้อมูลว่า “ทางสถาบันฯ ของเรามีศูนย์ศึกษาเศรษฐกิจพอเพียง ทำให้เราดำเนินตามพระปณิธานของในหลวง ซึ่งจะเน้นในเรื่องของความยั่งยืน การทำความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดความยั่งยืน โดยสถาบันฯ ได้มีการมอบหมายให้รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนเป็นผู้ดูแลและมีการแต่งตั้งผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคมให้รับผิดชอบงานนี้โดยตรง จากนั้นจึงมีการกำหนดให้งานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เข้ามาอยู่ในงานสื่อสารองค์กร กลายเป็นกลุ่มงานสื่อสารองค์กรและกิจกรรมเพื่อสังคม เพื่อให้กลุ่มงานนี้ได้ดูแลโครงการอย่างต่อเนื่อง” (การสัมภาษณ์หัวหน้ากลุ่มงานสื่อสารองค์กรและกิจกรรมเพื่อสังคมของสถาบันฯ, 12 พฤษภาคม 2558) ส่วนสุดท้ายคือ ความโปร่งใสและความตั้งใจจริงในการดำเนินโครงการ ซึ่งเป็นส่วนที่พิจารณาได้ยากที่สุด ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม โดยได้เข้าร่วมโครงการ เป็นหนึ่งในเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลโครงการ พบว่า การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันฯ นั้นมีความโปร่งใสมาก ทุกๆ สิ่ง ทุกๆ ขั้นตอนจะมีการประชุม แสดงความคิดเห็นร่วมกันเสมอ แต่ในแง่ของความตั้งใจจริงในการทำงานยังพบว่า เจ้าหน้าที่บางส่วนปฏิบัติงานได้ไม่เต็มที่ ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากความชำนาญและประสบการณ์ในการดำเนินการด้านกิจกรรมเพื่อสังคมของแต่ละบุคคลนั้นไม่เท่ากัน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์และความชำนาญสูงนั้นจะมีความตั้งใจมากกว่า แต่โดยรวมแล้วผู้ดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมล้วนมีพื้นฐานมาจากความสนใจทั้งสิ้น เป็นผลให้แม้เจ้าหน้าที่บางส่วนจะความตั้งใจน้อยกว่า แต่ยังสามารถสร้างประโยชน์ได้อย่างเป็นที่น่าสนใจ

มิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์จะเลือกที่จะใช้ผู้ที่มีประสบการณ์และความชำนาญในการดำเนินงานอยู่แล้ว ทำให้ในแง่ของการเรียนรู้บุคลากรเหล่านี้จะได้รับไปอย่างเต็มที่ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการชำนาญในการดำเนินงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์โครงการใหม่ๆ และในแง่ของการพบเจอผู้คน รับมือกับผู้คนที่หลากหลาย รวมถึงการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอีกด้วย ส่วนอาจารย์ที่เข้าร่วมโครงการนั้นจะเป็นไปตามความต้องการของแต่ละโครงการ ว่าต้องการการบริการวิชาการทางด้านใด และจึงเลือก



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

อาจารย์ที่ไปให้ความรู้ ซึ่งอาจารย์จะเป็นผู้สละเวลาสอนหรือเวลาส่วนตัวมาร่วมกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ในส่วนของนักศึกษายังคงมีไม่มากนักที่จะเข้าร่วมโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนใหญ่จะเข้าร่วมเพราะมีความตั้งใจที่อยากสร้างประโยชน์ให้แก่สังคมจริงๆ ทำให้ได้รับการเรียนรู้และพัฒนาไปอย่างเต็มที่

ในแง่ของความตระหนักหรือจิตสำนึก ผู้วิจัยมองว่า การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ยังไม่สามารถสร้างความตระหนักหรือจิตสำนึกให้แก่บุคลากรที่เข้าร่วมโครงการได้ เนื่องจากวิสัยทัศน์ของบุคลากรเข้าร่วมโครงการนั้น ล้วนมาจากความสมัครใจ นั้นหมายความว่า บุคลากรเหล่านั้น เป็นผู้ที่มีความตระหนัก และจิตสำนึกเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว การเข้าร่วมกิจกรรมของเขาเหล่านั้นจึงไม่ได้เปลี่ยนแปลงอะไร ตรงกันข้ามกับผู้ที่ไม่เคยเข้าร่วมโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเลย ก็ยังคงมีความตระหนักหรือจิตสำนึกในตัวบุคคลเท่าเดิมเช่นกัน ดังที่นักศึกษาเข้าร่วมโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมท่านหนึ่ง ได้ให้ข้อมูลว่า “กิจกรรมเหล่านี้ทำให้เรียนรู้เกี่ยวกับการทำเพื่อคนอื่น ทำเพื่อส่วนรวมมากขึ้น อยากทำเพื่อคนอื่นมากขึ้น ได้เรียนรู้การทำงานเป็นทีมและเป็นกิจกรรมที่ทำแล้ว ได้รับความภาคภูมิใจ จากการเห็นผลงานที่ทำได้อย่างเป็นชิ้นเป็นอัน และสามารถจับต้องได้” (การสัมภาษณ์นักศึกษาร่วมโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม, 20 มิถุนายน 2558)

การศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ที่รับผิดชอบโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยตรง นั้น มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน ได้แก่ ในแง่ของงบประมาณของทางสถาบันฯ มิให้ใช้จ่ายเพียงพอ แต่ถ้าพูดถึงความเหมาะสมของงบประมาณในแต่ละหน่วยงานได้รับ และการให้ความสำคัญด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ตามนโยบายของทางสถาบันฯ จะถือว่างบประมาณที่ได้ยังไม่เหมาะสมเท่าที่ควร อีกทั้งความต้องการของชาวบ้านส่วนใหญ่ที่ยังไม่เข้าใจกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ยังต้องการเป็นสิ่งของ หรือวัสดุ อุปกรณ์ที่สามารถจับต้องได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องใช้งบประมาณค่อนข้างสูง ทางสถาบันฯ นั้นให้ในด้านของการให้บริการวิชาการเป็นหลัก ทำให้มีการให้ความสนใจกับกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไม่มากนัก ในแง่ของจำนวนผู้รับผิดชอบโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของทางสถาบันฯ มีน้อยจนเกินไป กล่าวคือ มีผู้ร่วมดำเนินโครงการเพียงพอ เหมาะสม ซึ่งสามารถปรับใช้ได้ตามแต่ละโครงการ แต่ทุกๆ โครงการนั้นมีผู้รับผิดชอบทั้งหมดเพียงคนเดียว ซึ่งทำให้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมีความละเอียดรอบคอบน้อยลง เช่น การติดตามตรวจสอบโครงการบางโครงการ ที่จำเป็นต้องใช้เวลาในการเดินทาง หรือต้องมีการตรวจติดตามอย่างต่อเนื่อง ผู้รับผิดชอบเพียงคนเดียวจะไม่สามารถทำได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ในแง่การให้ความร่วมมือของอาจารย์สถาบันฯ ต่อความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นไปอย่างยากลำบาก เนื่องจากอาจารย์ทุกคนส่วนมากมีภาระในการสอนหนังสือเป็นหลัก ซึ่งมีเวลาว่างไม่ตรงกับกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของทางสถาบันฯ โดยมากอาจารย์ที่สามารถเข้าร่วมโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมได้นั้น มักจะเป็นอาจารย์ที่มีส่วนร่วมกับกิจกรรมเพื่อความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่องอยู่แล้ว ซึ่งเป็นอาจารย์ที่เห็นคุณค่าของความรับผิดชอบต่อสังคม และยินดีสละเวลาว่างส่วนตัวเพื่อเข้าร่วมโครงการ สุดท้ายสถาบันฯ มีการแต่งตั้งผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคม ทำหน้าที่ดูแลงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยตรง แต่มีการเปลี่ยนวาระในทุกๆ 3 ปี ซึ่งเป็นผลเสียต่อการดำเนินงานเพื่อความรับผิดชอบต่อสังคมบางโครงการที่ต้องการความต่อเนื่อง เนื่องจากบางโครงการนั้นมี



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

จุดประสงค์เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งต้องอาศัยการปลูกฝังความตระหนัก และจิตสำนึกด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง ดังที่เจ้าหน้าที่กลุ่มงานสื่อสารองค์การและกิจกรรมเพื่อสังคมของสถาบันฯ ท่านหนึ่ง ได้ให้ข้อมูลว่า “ผู้รับผิดชอบงานกิจกรรมเพื่อสังคมมีเพียงคนเดียว น้อยเกินไปถ้าเทียบกับผลการดำเนินงานที่สถาบันฯ ต้องการ ผู้รับผิดชอบในระดับสถาบันฯ คณะ สำนักต่างๆ ไม่มีผู้ที่ทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยตรงอย่างชัดเจน เมื่อคนน้อยก็ไม่สามารถทำอะไรได้มากกว่านี้ งบประมาณไม่เหมาะสม กับเป้าหมายหรือพันธกิจที่สถาบันฯ ตั้งไว้ และผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคมเองนั้น มีการเปลี่ยนวาระบ่อย ทุกๆ 3 ปี ทำให้อาจจะขาดการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในบางเรื่องนั้นต้องการความต่อเนื่อง” (การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กลุ่มงานสื่อสารองค์การและกิจกรรมเพื่อสังคมของสถาบันฯ, 21 พฤษภาคม 2558)

จากมุมมองของนักศึกษาผู้เข้าร่วมโครงการนั้น มีความเห็นที่แตกต่างออกไป พบว่า การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ยังไม่เข้มแข็งเท่าที่ควร นักศึกษาส่วนมากคาดหวังกับสถาบันการศึกษาในระดับสูง ว่าควรจะมีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมได้ดีกว่า และยิ่งใหญ่กว่านี้ เช่น คาดหวังการสร้างห้องสมุดมากกว่าการจัดเรียงหนังสือในห้องสมุด เป็นต้น นักศึกษาเหล่านี้มองว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการ ยังขาดประสบการณ์ในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ทำให้ทำได้เพียงการปรับใช้งบประมาณของสถาบันฯ ให้เข้ากับกิจกรรมที่ชาวบ้านต้องการ ขาดการริเริ่มสร้างสรรค์โครงการใหม่ๆ ที่สามารถก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน ดังที่นักศึกษาผู้ดำเนิน โครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันฯ ท่านหนึ่ง ได้ให้ข้อมูลว่า “กิจกรรมต่างๆ ที่ทางสถาบันฯ คิดมานั้น ยังไม่ค่อยเหมาะสมกับระดับของสถาบันฯ จริงอยู่ที่ไม่ว่าเราจะทำอะไรก็ได้ ให้ ผู้รับหรือชาวบ้านยอมดีใจอยู่แล้ว แต่เราควรจะทำให้เขาได้มากกว่านี้ อย่างตอนที่ผมไปออกค่ายอาสา นั้น เราสามารถสร้างสะพาน สร้างห้องสมุดได้เลยด้วยซ้ำ แต่ที่นี้ยังไม่สามารถทำสิ่งเหล่านั้นได้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ อาจจะไม่เคยทำอะไรแบบนี้มาก่อน หรือเป็นเจ้าหน้าที่ที่ถนัดงานบริหารมากกว่า งานปฏิบัติการ” (การสัมภาษณ์นักศึกษาผู้ดำเนิน โครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันฯ, 21 มิถุนายน 2558)

สำหรับแนวทางพัฒนาการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดนั้น ได้รับข้อเสนอแนะที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

1. ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ควรศึกษาข้อมูล วิธีการ รวมถึงการเข้าร่วมโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงานหรือองค์กรอื่นๆ ภายนอกสถาบันฯ ที่ประสบความสำเร็จ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับสถาบันฯ ต่อไป
2. อาจารย์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ควรจัดสรรเวลาให้กับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นประจำ เช่น การเปิดโอกาสให้ชาวบ้านสามารถปรึกษาหารือกับอาจารย์ได้ทางช่องทางต่างๆ หรือการเปิดการอบรมให้บริการวิชาการแก่ชาวบ้าน เป็นต้น ซึ่งอาจจะกำหนดเป็นอีกภาระหลักหนึ่งของอาจารย์ และสามารถนำมาใช้ในการประเมินอาจารย์ของสถาบันฯ
3. ควรจะริเริ่มโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ตามองค์ความรู้หลักของแต่ละคณะและหน่วยงาน เช่น สำนักบรรณสารการพัฒนาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีองค์ความรู้ในเรื่องของการจัดการระบบห้องสมุด ควรจัดตั้งโครงการเปิดโอกาสให้กลุ่มคนที่ต้องการให้สถาบันฯ เข้าไปจัดระเบียบ



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

ห้องสมุดให้ หรือคณะกรรมการพัฒนาสิ่งแวดล้อม มุ่งองค์ความรู้ในเรื่องของสิ่งแวดล้อม ทัศนียภาพ ควรจัดตั้งโครงการให้ความรู้แก่ชุมชนที่ต้องการปรับทัศนียภาพ หรือเสนอแนะแนวทางการป้องกันปัญหาจากภัยธรรมชาติ เป็นต้น ซึ่งโครงการเหล่านี้เป็นโครงการที่มีต้นทุนอยู่ที่องค์ความรู้ มิใช่เงินทุน

อภิปรายผลการวิจัย

ประสิทธิผลทางการเงิน

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นสถาบันการศึกษาระดับสูง ซึ่งถือเป็นองค์กรที่ไม่ได้หวังผลกำไรเป็นหลัก การใช้งบประมาณของสถาบันฯ จึงเป็นไปเป็นไปตามระเบียบของราชการ ที่จะต้องมีการเสนอโครงการ เสนอรายละเอียด วัตถุประสงค์ เป้าหมาย งบประมาณ เพื่อรับการอนุมัติเบิกจ่าย และมีการทำรายงานสรุปในทุกๆ โครงการอีกด้วย ซึ่งการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันฯ นั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจน ดูได้จากการดำเนินงานในแต่ละ โครงการที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน มีผู้รับผิดชอบโครงการอย่างชัดเจน และได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายในสถาบันฯ เสมอ อีกทั้งมีการติดตามผลการดำเนินงานให้สอดคล้องตามนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแผนงานที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ การประเมินผลโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมจะได้รับการตอบรับอยู่ในเกณฑ์ดีมาโดยตลอด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พานแก้ว อ้นสุทะ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริหารจัดการเชิงสมดุล (Balanced Scorecard) ของโรงเรียนบ้านใหม่โชคชัย อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย พบว่า การดำเนินงานของ โรงเรียนบ้านใหม่โชคชัย ดำเนินการตามแผนนโยบายการจัดการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงรายเขต 4 และน่านโยบายดังกล่าวลงสู่การปฏิบัติ ร่วมกับการกำหนดวัตถุประสงค์ แผนงาน ส่งผลให้การจัดการการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งได้แก่ บุคลากร นักศึกษา และประชาชนบริเวณใกล้เคียง จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตการแบบมีส่วนร่วมได้ผลสอดคล้องกันว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันฯ เป็นอย่างมาก เนื่องจากโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น คือการให้ประโยชน์แก่สังคมไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคนจึงได้รับความรู้สึกของการเป็นผู้ให้ เช่นเดียวกับผลการประเมินโครงการที่อยู่ในเกณฑ์ดีมาโดยตลอด ส่งผลให้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมได้รับการสนับสนุน สามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่น มีความต่อเนื่องและประสบผลสำเร็จ สอดคล้องกับผลการศึกษาของจุฑารัตน์ หงส์จินดา (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อการดำเนินงานระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001): กรณีศึกษา บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานของบริษัทฯ มีการให้ความร่วมมือและความพึงพอใจมากในการเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการด้านระบบ ISO 14001 ให้ประสบความสำเร็จ

การดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีความเชื่อมั่นในปรัชญาของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมาโดยตลอดทั้งในเรื่องของเศรษฐกิจพอเพียง และการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นหนึ่งในอีกหลายๆ



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

เรื่องที่สถาบันฯ ดำเนินการ นอกเหนือจากการเรียนการสอนที่เป็นกระบวนการหลักของสถาบันฯ เรียกได้ว่าบุคลากรทุกคนล้วนมีเข้าใจในเหตุและผลของการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เห็นได้จากมิติด้านลูกค้าหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีการสนับสนุนโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่เสมอ ผู้วิจัยพบว่า การดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนของนิคมฯ มีแนวโน้มที่จะพัฒนาไปในทิศทางที่ถูกต้องอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้จะเป็นเรื่องที่ระบุได้ยากว่าสามารถสร้างความยั่งยืนได้จริงหรือไม่ในอนาคต แต่อย่างไรก็ตามมีหลายๆ สิ่งที่สามารถนำมาสนับสนุนข้อสรุปนี้ได้ดังนี้ ในแง่ของขั้นตอนการดำเนินงานนั้น การกำหนดให้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์หลักของสถาบันฯ การมีผู้บริหารระดับสูงและหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลอย่างชัดเจน การมีผู้สนับสนุนและผู้เข้าร่วมโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการประเมินผลและตรวจติดตามผลการดำเนินงานอยู่เสมอ สอดคล้องกับผลการศึกษาของวีรศักดิ์ จันทะสงคราม (2549) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้ตนเองด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาฬสินธุ์ เขต 2 พบว่า ผู้บริหารต้องเป็นผู้นำบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ หรือคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือชาวบ้านในการประสานงาน เนื่องจากบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในสังคมไทยนั้นเป็นที่เคารพนับถือจากผู้คนในสังคม ดังนั้น ผู้บริหารที่ได้รับเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมจะสามารถระดมทรัพยากรจากชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมอยู่เสมอ

การเรียนรู้และการพัฒนา

จากการที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์นั้น เป็นสถาบันการศึกษาระดับสูงที่มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาไปสู่สถาบันการศึกษาระดับโลก การเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร จึงมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เช่น การฝึกอบรมหรือการให้ทุนการศึกษาต่อในระดับสูง อย่างไรก็ตามในส่วนของการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม การเรียนรู้และพัฒนาจะมุ่งเน้นไปที่การสร้างความรู้ความตระหนักและจิตสำนึกให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จะมีกลุ่มงานสื่อสารองค์กรและกิจกรรมเพื่อสังคม เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมต่างๆ ข้อดีคือมีผู้รับผิดชอบที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานดูแลอย่างใกล้ชิด และเกิดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน ข้อเสียคือผู้ดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมจะมีจำนวนไม่มาก และเป็นบุคคลเดิมที่ผ่านการดำเนินงานมาแล้วหลายครั้ง ส่งผลให้ความตระหนักและจิตสำนึกที่พัฒนาขึ้น ล้วนตกอยู่กับบุคคลเดิม ไม่สามารถขยายวงกว้างออกไปได้มากนัก ในมิตินี้จึงถือได้ว่าทางสถาบันฯ ยังสามารถเรียนรู้และพัฒนาด้านจิตสำนึกและความตระหนักให้เกิดแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้มากกว่านี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุไพรินทร์ นันทะลัย (2547) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูอุดรธานี จำกัด ด้วยเทคนิค Balanced scorecard พบว่า สหกรณ์ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ซึ่งเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการบริการที่เป็นเลิศ

ข้อเสนอแนะ

1. มิติด้านการเงิน: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ควรริเริ่มจัดสรรงบประมาณ เพื่อสนับสนุนโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของนักศึกษาจากสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาอื่นๆ บ้าง ซึ่งส่งผลให้



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

สถาบันฯ ได้รับประโยชน์ทั้ง 2 ทาง คือ 1) เป็นการศึกษาแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันอื่นๆ และสามารถนำแนวทางเหล่านั้นมาปรับใช้ให้เข้ากับสถาบันฯ เอง 2) เป็นการประชาสัมพันธ์สถาบันฯ ให้แก่นักศึกษาจากสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาอื่นๆ ซึ่งอาจส่งผลต่อการเข้าศึกษากับสถาบันฯ ในภายภาคหน้า

2. มิติด้านลูกค้า: ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์จะอยู่ในรูปแบบของ ผู้ให้ (บุคลากรและนักศึกษาสถาบันฯ) และผู้รับ (ชาวบ้านบริเวณใกล้เคียง) จึงถือได้ว่าการปฏิสัมพันธ์กันไม่มากนัก สถาบันฯ ควรพัฒนาการทำงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้เกิดความใกล้ชิดกันมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้เกิดความยั่งยืนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เนื่องจากชาวบ้านที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมสามารถนำประสบการณ์หรือความรู้ที่ได้รับไปต่อยอด พัฒนาชีวิตประจำวันของตนได้ในอนาคต

3. มิติด้านกระบวนการภายใน: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ควรส่งเสริมนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ทุกคณะและหน่วยงานต่างๆ มีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มขึ้น โดยการเพิ่มการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดสำคัญ ต่อการประเมินการดำเนินงานของคณะและหน่วยงานต่างๆ ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันฯ มีความหลากหลาย ทั้งในแง่ของรูปแบบการดำเนินงานและประโยชน์ที่สังคมจะได้รับ

4. มิติด้านการเรียนรู้และพัฒนา: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ควรจัดการฝึกอบรมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมให้แก่บุคลากรของสถาบันฯ อย่างทั่วถึง ซึ่งส่งผลให้บุคลากรของทุกคณะและหน่วยงาน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไปในทิศทางเดียวกัน พัฒนาจิตสำนึกและความตระหนักด้านความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงสามารถริเริ่ม โครงการและดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทสรุป

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์นั้น ถือได้ว่าสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้เป็นอย่างดี และยังประสบความสำเร็จในแง่ของการประเมินผลโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในทุกๆ โครงการ อย่างไรก็ดี การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันฯ ยังสามารถพัฒนาไปในทิศทางที่ดีกว่าเดิมได้อีกมากเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านประสิทธิภาพของการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน รูปแบบของการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่แตกต่าง และการมีส่วนร่วมในโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรของสถาบันฯ เป็นต้น ทั้งนี้ ความรับผิดชอบต่อสังคมสามารถพัฒนาต่อยอดไปได้อย่างไม่สิ้นสุด หมายความว่าส่วนใดที่ดีอยู่แล้ว ยังสามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้อีก รวมทั้งการดำเนินงานในแต่ละพื้นที่ที่มีความแตกต่างกัน จะส่งผลให้แนวทางการพัฒนาย่อมมีความแตกต่างไปด้วย ซึ่งผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันฯ สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 2



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

การประเมินผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยหลักการ Balance Scorecard

- | | |
|-------------------------|------------------------------|
| - มิตด้านการเงิน | - มิตด้านลูกค้า |
| - มิตด้านกระบวนการภายใน | - มิตด้านการเรียนรู้และพัฒนา |

มิตด้านการเงิน (ประสิทธิผล)

- มีการบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้
- สามารถจัดสรรงบประมาณได้เป็นอย่างดี
- ควรเพิ่มงบประมาณสำหรับการสนับสนุนโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้แก่สถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาอื่นๆ

มิตด้านกระบวนการภายใน (การดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน)

- ความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์หลักของสถาบันฯ
- นโยบาย แผนงานและโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีผู้บริหารและหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบอย่างชัดเจน
- มีการติดตาม ตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง และได้รับผลการประเมินโครงการในเกณฑ์ดีเสมอ
- ควรเพิ่มการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดสำคัญ ต่อการประเมินผลการดำเนินงานของคณะและหน่วยงานต่างๆ

มิตด้านลูกค้า (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (นักศึกษา ผู้นำชุมชนและชาวบ้าน) มีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก
- ควรพัฒนาการทำงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้เกิดความใกล้ชิดกันมากขึ้น เพื่อความยั่งยืนในอนาคต

มิตด้านการเรียนรู้และพัฒนา

- บุคลากรสามารถเรียนรู้และพัฒนา การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมได้จากการทำงานร่วมกันกับชาวบ้าน
- บุคลากรที่เข้าร่วมโครงการมีความตระหนักและจิตสำนึกที่ดีเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว
- ควรเพิ่มเติมการฝึกอบรมและให้ความรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้แก่บุคลากร
- ควรปรับเปลี่ยนหมุนเวียนบุคลากรผู้ดำเนินโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้ครอบคลุมทั่วถึงทุกหน่วยงาน

ภาพที่ 2 สรุปผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เอกสารอ้างอิง

- จุฬารัตน์ หงส์จินดา และจุฬารัตน์ ชมพันธุ์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อการดำเนินงานระบบมาตรฐานการจัดการ สิ่งแวดล้อม (ISO 14001): กรณีศึกษา บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน). วารสารการจัดการ สิ่งแวดล้อม. 10(1/2557)
- พานแก้ว อินสุทะ. (2553). การศึกษาคุณภาพการบริหารจัดการเชิงสมดุล (Balanced Scorecard) ของ โรงเรียนบ้านใหม่โชคชัย อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- พิพัฒน์ นนทนาธรณ์. (2553). การจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี: บริษัท ริงค์ บีคอนด์ บั๊คส์ จำกัด.
- วีรศักดิ์ จันทะสงคราม. (2549). การรับรู้ตนเองด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาฬสินธุ์ เขต 2. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2557). ประวัติ สพบ.. เกี่ยวกับนิด้า. สืบค้นเมื่อ 28 พฤศจิกายน 2557, จาก <http://www.nida.ac.th/th/index.php/nida-about/nida-about-1>
- สุไพรินทร์ นันทะลัย. (2547). การประเมินผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูอุดรธานี จำกัด ด้วยเทคนิค Balanced Scorecard. (ปัญหาพิเศษปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม