

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษากลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

ผู้ศึกษากำหนดให้ บริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด เป็นหน่วยในการศึกษาเกี่ยวกับกิจกรรมการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด โดยใช้ข้อมูลย้อนหลังเป็นเวลา 5 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548-2553 เพื่อพิจารณาใน 2 ประเด็น คือ

1. วิธีการกำหนดกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด ในช่วงเวลาที่ผ่านมา โดยเปรียบเทียบกับขั้นตอนการกำหนดกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมตามแนวคิดของสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (CSRI) ศูนย์พัฒนาธุรกิจตลาดทุน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 การค้นหาจุดร่วมระหว่างธุรกิจและสังคม ขั้นที่ 2 การจัดลำดับความสำคัญและเลือกประเด็นทางสังคม และขั้นที่ 3 การวางยุทธศาสตร์ซีเอสอาร์เชิงรุกและการจัดการ

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกำหนดกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด โดยเปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกประเด็นทางสังคมเพื่อการดำเนินกิจกรรมซีเอสอาร์ขององค์การธุรกิจ (สายทิพย์ โสรรัตน์: 2551) ประกอบด้วย ปัจจัยภายในองค์การจำนวน 15 ปัจจัย และปัจจัยภายนอกองค์การจำนวน 14 ปัจจัย

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการกิจกรรมที่มีลักษณะเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด จำนวน 19 ท่าน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2553) ประกอบด้วย กรรมการผู้จัดการ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ ผู้ประสานงานองค์การ และพนักงานระดับจัดการที่อยู่ในคณะทำงาน 4 ด้าน ดังนี้

1. คณะทำงานด้านมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001 Team) ประกอบด้วย ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ ผู้จัดการฝ่ายประกันคุณภาพ/วิจัยพัฒนา ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรม หัวหน้าฝ่ายผลิต และหัวหน้าฝ่ายบุคคล
2. คณะทำงานด้านมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001 Team) ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายจัดซื้อ หัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่คลังสินค้า หัวหน้าหน่วยทอด 2 และหัวหน้าหน่วยปั่น
3. คณะทำงานด้านมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS 18001 Team) ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายบุคคล รองหัวหน้าหน่วยอบ และหัวหน้าหน่วยทอด
4. คณะทำงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยด้านอาหาร (Food Safety Team) ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายจัดซื้อ หัวหน้าฝ่ายสินค้าคงคลัง หัวหน้าฝ่ายผลิต หัวหน้าหน่วยตัด หัวหน้าหน่วยอบ หัวหน้าหน่วยทอด 1 และหัวหน้าหน่วยปั่น หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์ และหัวหน้าฝ่ายระบบประกัน

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามความสะดวกของบริษัท ฯ โดยสัมภาษณ์บุคคลจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย บุคคลที่มีหน้าที่กำหนดกลยุทธ์ ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ฯ ในระดับองค์กร จำนวน 2 ท่าน คือ กรรมการผู้จัดการ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ (และเป็นหัวหน้าคณะทำงานทั้ง 4 ด้าน) และสัมภาษณ์ผู้ประสานงานองค์กร ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์และประสานงานกิจกรรมภายในบริษัท ฯ และกิจกรรมระหว่างบริษัท ฯ กับองค์กรอื่น ๆ

วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์บุคคลที่มีหน้าที่กำหนดกลยุทธ์ของบริษัท ฯ เพื่อศึกษาถึงวิธีการที่บริษัท ฯ ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ฯ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการกำหนดกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ฯ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์หาประเด็นสำคัญด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เปรียบเทียบกับแนวคิดที่เลือกใช้ในการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์หาประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับวิธีการกำหนดกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาเปรียบเทียบกับขั้นตอนการกำหนดกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมตามแนวคิดของสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (CSRI) ศูนย์พัฒนาธุรกิจตลาดทุน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

1) การค้นหาจุดร่วมระหว่างธุรกิจและสังคม เป็นการศึกษาว่าบริษัท ๆ มีการพิจารณาค้นหาจุดร่วมระหว่างธุรกิจและสังคมหรือไม่ และในการพิจารณาดังกล่าว บริษัท ๆ เลือกพิจารณาจากรายละเอียดของกิจกรรมในห่วงโซ่คุณค่า หรือพิจารณาจากรายละเอียดของประเด็นทางสังคมโดยคำนึงถึงอิทธิพลของสังคมที่มีต่อความสามารถในการแข่งขัน

2) การจัดลำดับความสำคัญและเลือกประเด็นทางสังคม เป็นการศึกษาว่าบริษัท ๆ มีการจำแนกประเด็นทางสังคมออกเป็นลักษณะใดบ้าง รวมถึงมีการจัดลำดับความสำคัญและเลือกประเด็นทางสังคมไว้อย่างไร

3) การวางยุทธศาสตร์ซีเอสอาร์เชิงรุกและการจัดการ เป็นการศึกษาว่าบริษัท ๆ มีการวางยุทธศาสตร์ซีเอสอาร์ในเชิงรับหรือเชิงกลยุทธ์ และบริษัท ๆ มีการจัดการอย่างไร

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์หาประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อการกำหนดกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกประเด็นทางสังคมเพื่อการดำเนินกิจกรรมซีเอสอาร์ขององค์กรธุรกิจ (สายทิพย์ โสรรัตน์: 2551) ประกอบด้วย ปัจจัยจากภายในองค์กรจำนวน 15 ปัจจัยและปัจจัยจากภายนอกองค์กรจำนวน 14 ปัจจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษา กลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด

ปัจจัยภายในองค์กร

- ปัจจัยที่ 1 ผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกิดจากผลการดำเนินงานขององค์กร
- ปัจจัยที่ 2 ผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากผลการดำเนินงานขององค์กร
- ปัจจัยที่ 3 ความเกี่ยวเนื่องกับบริบทขององค์กร ทั้งในเรื่องของนโยบาย เป้าหมาย และธุรกิจหลักขององค์กร (Core Business)
- ปัจจัยที่ 4 ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่ลงทุนในการทำ ซีเอสอาร์ ได้อย่างคุ้มค่า
- ปัจจัยที่ 5 ปัจจัยที่มีผลหรือมีอิทธิพลต่อความอยู่รอดขององค์กร
- ปัจจัยที่ 6 ความพร้อมด้านความเชี่ยวชาญและทีมงานของพนักงานในองค์กร
- ปัจจัยที่ 7 ความสนใจ กระตือรือร้นในการดำเนินกิจกรรมซีเอสอาร์ของพนักงาน
- ปัจจัยที่ 8 ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กร
- ปัจจัยที่ 9 การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของบริษัท
- ปัจจัยที่ 10 การลดความเสี่ยงในการดำเนินกิจการ
- ปัจจัยที่ 11 ปัญหาภายในองค์กร (สังคมภายใน)
- ปัจจัยที่ 12 ความพร้อมของทรัพยากรภายใน อันได้แก่ เงินทุนและเวลา
- ปัจจัยที่ 13 ความเห็นชอบ (Commitment) ของผู้บริหารและผู้ถือหุ้น
- ปัจจัยที่ 14 ความสามารถในการส่งเสริมภาพพจน์ขององค์กร
- ปัจจัยที่ 15 แนวคิดริเริ่ม และความสนใจของผู้บริหาร ในประเด็นต่าง ๆ ทางสังคม

ปัจจัยภายนอกองค์กร

- ปัจจัยที่ 1 ปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นในชุมชนรอบข้าง
- ปัจจัยที่ 2 ระดับความรุนแรงและเร่งด่วนของปัญหาทางสังคม
- ปัจจัยที่ 3 ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร
- ปัจจัยที่ 4 การลดความเสี่ยงจากกิจกรรมที่จะก่อให้เกิดการต่อต้านจากสังคม
- ปัจจัยที่ 5 ความชัดเจนในกลุ่มเป้าหมายที่กิจการจะทำซีเอสอาร์
- ปัจจัยที่ 6 อิทธิพลจากกิจการอื่น/ ลูกค้านที่เกี่ยวข้องภายในห่วงโซ่คุณค่า
- ปัจจัยที่ 7 คำแนะนำและการสนับสนุนของมูลนิธิ NGOs สมาคม หอการค้า
- ปัจจัยที่ 8 ความสนใจของสังคมโลกที่มีต่อประเด็นปัญหา
- ปัจจัยที่ 9 การสามารถทำกิจกรรมซีเอสอาร์ที่สอดคล้องกับกระแสพระราชดำริส และพระราชดำริ อันเนื่องมาจากลักษณะทางสังคมไทยที่มีความจงรักภักดีต่อสถาบันกษัตริย์
- ปัจจัยที่ 10 การประเมินประเด็นของกิจกรรมซีเอสอาร์ที่กิจการอื่น ๆ กระทำในแต่ละประเด็นมีจำนวนกิจกรรมมากน้อยแตกต่างกันเพียงใด
- ปัจจัยที่ 11 การไม่มีผลกระทบทางลบกับภาพพจน์ขององค์กร
- ปัจจัยที่ 12 ความคิดเห็นและความต้องการตามกระแสของสังคม
- ปัจจัยที่ 13 สื่อและวาระสำคัญของสาธารณชน
- ปัจจัยที่ 14 อิทธิพลจากสื่อมวลชน

วิธีการกำหนดกลยุทธ์ ความรับผิดชอบต่อสังคมของ บริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด

1. การค้นหาจุดร่วมระหว่างธุรกิจและสังคม
2. การจัดลำดับความสำคัญและเลือกประเด็นทางสังคม
3. การวางยุทธศาสตร์ซีเอสอาร์เชิงรุกและการจัดการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่จะนำมาประกอบการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) เป็นคำถามปลายเปิดและมีชุดคำถามสำหรับสัมภาษณ์ โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1) กรรมการผู้จัดการ โดยมีข้อมูลที่ต้องการคือ กลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ฯ วิธีการกำหนดกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ฯ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการกำหนดกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ฯ โดยมุ่งเน้นกลยุทธ์ระดับองค์กร

1.2) ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ ในฐานะหัวหน้าคณะทำงานทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย คณะทำงานด้านมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001 Team) คณะทำงานด้านมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001 Team) คณะทำงานด้านมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS 18001 Team) และคณะทำงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยด้านอาหาร (Food Safety Team) โดยมีข้อมูลที่ต้องการคือ แนวทางการดำเนินงานเพื่อสนองต่อกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ฯ ซึ่งคณะทำงานแต่ละด้านกำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานแก่หัวหน้าแผนกต่าง ๆ ในห่วงโซ่แห่งคุณค่าขององค์กรจะใช้เป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่กับหน้าที่หลัก

1.3) ผู้ประสานงานองค์กร โดยมีข้อมูลที่ต้องการคือ ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ฯ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ เอกสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัย และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งรายงานประจำปีและเอกสารของบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด ย้อนหลังเป็นเวลา 5 ปี เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548-2553 เพื่อนำมาเป็นแนวคิดพื้นฐานในการศึกษา โดยมีข้อมูลที่ต้องการ คือ แนวคิด/ทฤษฎีเกี่ยวกับกลยุทธ์ แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ฯ และกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ฯ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งมีการกำหนดคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) เป็นแนวทางของคำถามที่ต้องการสัมภาษณ์ (Interview Guide) ไว้ล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและใช้เป็นแนวทางในการกำหนดประเด็น โดยมีคำถามสำหรับสัมภาษณ์บุคคล 3 ท่าน ตามประเด็นที่ต้องการศึกษา ดังนี้

1. คำถามสำหรับสัมภาษณ์ กรรมการผู้จัดการของบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด ประกอบด้วยประเด็นเกี่ยวข้องกับ 1) ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ ในมุมมองของบริษัท ฯ 2) กลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ฯ 3) วิธีการกำหนดกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ฯ 4) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกำหนดกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ฯ โดยมีแนวทางคำถามและข้อมูลที่ต้องการดังนี้

คำถาม ท่านคิดว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ หรือ ซีเอสอาร์ คืออะไร สิ่งที่ต้องการ ข้อความที่เกี่ยวกับ ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ หรือ ซีเอสอาร์ ในมุมมองของบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด

คำถาม ท่านคิดว่าบริษัท ฯ และสังคมมีความสัมพันธ์ต่อกันอย่างไร สิ่งที่ต้องการ ข้อความที่กล่าวถึงความสัมพันธ์หรือความเชื่อมโยงระหว่างบริษัท ฯ กับสังคม เพื่อนำมาวิเคราะห์การค้นหาคู่ร่วมระหว่างธุรกิจและสังคม

คำถาม ในช่วงเวลา 5 ปีที่ผ่านมา บริษัท ฯ ได้ให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านใดบ้าง สิ่งที่ต้องการ ข้อความที่กล่าวถึงกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่บริษัท ฯ ให้ความสำคัญในช่วงเวลา 5 ปีที่ผ่านมา เพื่อวิเคราะห์การวางยุทธศาสตร์ซีเอสอาร์ของบริษัท ฯ จำแนกออกเป็นกิจกรรมซีเอสอาร์เชิงรับและซีเอสอาร์เชิงกลยุทธ์

คำถาม ทางบริษัท ฯ ได้ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใดบ้าง และในแต่ละกลุ่มนั้น ทางบริษัท ฯ ได้มุ่งเน้นเรื่องใดเป็นพิเศษบ้าง สิ่งที่ต้องการ ข้อความที่กล่าวถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่บริษัท ฯ ให้ความสำคัญรวมถึงกิจกรรมที่บริษัท ฯ ตอบสนองต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม เพื่อนำมาวิเคราะห์การค้นหาคู่ร่วมระหว่างธุรกิจและสังคม

คำถาม ทางบริษัท ฯ มีขั้นตอนการพิจารณากำหนดเป็นกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างไร

สิ่งที่ต้องการ ข้อความที่กล่าวถึงขั้นตอนการกำหนดเป็นกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ฯ เพื่อวิเคราะห์หาวิธีการกำหนดเป็นกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ฯ

คำถาม บริษัท ฯ ได้จัดลำดับความสำคัญของด้านต่าง ๆ อย่างไร และเพราะเหตุใด บริษัท ฯ จึงเลือกที่จะดำเนินการในด้านต่าง ๆ เหล่านี้

สิ่งที่ต้องการ ข้อความที่กล่าวถึงการจัดลำดับความสำคัญประเด็นทางสังคม พร้อมทั้งเหตุผลที่บริษัท ฯ เลือกประเด็นทางสังคมนั้นมาดำเนินการ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดลำดับความสำคัญและเลือกประเด็นทางสังคมมาดำเนินการของบริษัท ฯ

คำถาม ปัจจัยภายใน ที่ท่านใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อกำหนดกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ฯ มีปัจจัยใดบ้าง อย่างไร

สิ่งที่ต้องการ ข้อความที่กล่าวถึงปัจจัยภายใน ที่ใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อกำหนดกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อการกำหนดกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ฯ

คำถาม ปัจจัยภายนอก ที่ท่านใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อกำหนดกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ฯ มีปัจจัยใดบ้าง อย่างไร

สิ่งที่ต้องการ ข้อความที่กล่าวถึงปัจจัยภายนอก ที่ใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อกำหนดกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการกำหนดกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ฯ

คำถาม บริษัท ฯ ได้มอบหมายใครหรือฝ่ายใด เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ฯ

คำถาม ทางบริษัท ฯ ได้ทำการวัดผลหรือประเมินผลการดำเนินกิจกรรมอย่างไร และผลการประเมินที่ได้เป็นอย่างไร

สิ่งที่ต้องการ ข้อความที่กล่าวถึงการนำกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมไปสู่การปฏิบัติ เพื่อนำมาวิเคราะห์วิธีการจัดการกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ฯ

2. คำถามสำหรับสัมภาษณ์ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการของบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด ประกอบด้วยประเด็นเกี่ยวข้องกับ 1) ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ ในมุมมองของบริษัท ฯ 2) กลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ฯ และการดำเนินงานของคณะทำงานทั้ง 4 ด้าน โดยมีแนวทางคำถามและข้อมูลที่ต้องการดังนี้

คำถาม ท่านคิดว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ หรือ ซีเอสอาร์ คืออะไร
สิ่งที่ต้องการ ข้อความที่เกี่ยวกับ ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ หรือ ซีเอสอาร์ ในมุมมองของบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด

คำถาม ท่านคิดว่า ทิศทางหรือแนวทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ฯ คืออะไร

สิ่งที่ต้องการ ข้อความที่กล่าวถึงทิศทางหรือแนวทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ฯ ที่ถูกถ่ายทอดมายังผู้ปฏิบัติ

คำถาม ในช่วงเวลา 5 ปีที่ผ่านมา บริษัท ฯ ได้ให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านใดบ้าง

คำถาม ท่านคิดว่า บริษัท ฯ ได้กำหนดนโยบายหรือแนวทางปฏิบัติที่จะสนับสนุนเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ อย่างไร

คำถาม คณะทำงานแต่ละด้าน (ประกอบด้วย ด้านมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ, ด้านมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม, ด้านมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย และด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยด้านอาหาร) มีหน้าที่หรือมีแนวทางการดำเนินงานอย่างไร เกิดประโยชน์อย่างไรบ้าง และใครเป็นผู้ได้รับประโยชน์ดังกล่าว

คำถาม ท่านคิดว่า ในอนาคตบริษัท ฯ จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยน หรือมีการจัดตั้งคณะทำงานในด้านใดเพิ่มเติมหรือไม่ เพราะเหตุใด

สิ่งที่ต้องการ ข้อความที่กล่าวถึงกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่บริษัท ฯ ให้ความสำคัญ และนโยบายหรือแนวทางปฏิบัติที่สนับสนุนด้านต่าง ๆ ในช่วงเวลา 5 ปีที่ผ่านมา รวมถึงหน้าที่หรือมีแนวทางการดำเนินงานของคณะทำงานแต่ละด้าน เพื่อวิเคราะห์การวางยุทธศาสตร์ซีเอสอาร์ของบริษัท ฯ จำแนกออกเป็นกิจกรรมซีเอสอาร์เชิงรับและซีเอสอาร์เชิงกลยุทธ์ และวิธีการจัดการกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ฯ

คำถาม ท่านคิดว่า กิจกรรมซีเอสอาร์เหล่านี้สนับสนุนกลยุทธ์ของบริษัท ฯ ในระดับต่าง ๆ อย่างไร

สิ่งที่ต้องการ ข้อความที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมกับกลยุทธ์ ในระดับต่าง ๆ ของบริษัท ฯ

3. คำถามสำหรับสัมภาษณ์ ผู้ประสานงานองค์กรของบริษัท ฯ ประกอบด้วยประเด็นเกี่ยวข้องกับ 1) ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ ในมุมมองของบริษัท ฯ 2) กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ฯ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยมีแนวทางคำถามดังนี้

คำถาม ท่านคิดว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ หรือ ซีเอสอาร์ คืออะไร
สิ่งที่ต้องการ ข้อความที่เกี่ยวกับ ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมของ
 ธุรกิจ หรือ ซีเอสอาร์ ในมุมมองของบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด

คำถาม ทางบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใดบ้าง และใน
 แต่ละกลุ่มนั้น ทางบริษัทฯ ได้มุ่งเน้นเรื่องใดเป็นพิเศษบ้าง

สิ่งที่ต้องการ ข้อความที่กล่าวถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญ
 รวมถึงกิจกรรมที่บริษัทฯ ตอบสนองต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม เพื่อนำมาวิเคราะห์การ
 ค้นหาจุดร่วมระหว่างธุรกิจและสังคม

คำถาม ในช่วงเวลา 5 ปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อ
 ต่อสังคมในด้านใดบ้าง

สิ่งที่ต้องการ ข้อความที่กล่าวถึงกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญ
 ในช่วงเวลา 5 ปีที่ผ่านมา เพื่อวิเคราะห์การวางยุทธศาสตร์ซีเอสอาร์ของบริษัทฯ
 จำแนกออกเป็นกิจกรรมซีเอสอาร์เชิงรับและซีเอสอาร์เชิงกลยุทธ์

คำถาม ท่านคิดว่า กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมภายในองค์กรและภายนอก
 องค์กร มีกิจกรรมใดบ้าง มีที่มาอย่างไร กิจกรรมดังกล่าวมีประโยชน์อย่างไร และใครเป็นผู้ได้รับ
 ประโยชน์

สิ่งที่ต้องการ ข้อความที่กล่าวถึงกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่บริษัทฯ ทั้ง
 ภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ที่มา ประโยชน์ และกลุ่มเป้าหมายของแต่ละกิจกรรม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทนิธิฟู๊ดส์ จำกัด เป็นการศึกษา
 เชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เมื่อผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงนำข้อมูลที่ได้มา
 วิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากบทสัมภาษณ์ เพื่อหาประเด็น
 สำคัญที่เกี่ยวข้องกับวิธีการกำหนดกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯ เปรียบเทียบกับ
 ขั้นตอนการกำหนดกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมตามแนวคิดของสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม
 (CSRI) ศูนย์พัฒนาธุรกิจตลาดทุน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน เพื่อ
 สรุปเป็นวิธีการกำหนดกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯ โดยมีแนวทางในการ
 วิเคราะห์ ดังนี้

1) การค้นหาจุดร่วมระหว่างธุรกิจและสังคม เป็นการพิจารณาสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของบริษัท ฯ ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก โดยเปรียบเทียบกับแบบจำลองการกำหนดกิจกรรมซีเอสอาร์ตามแนวคิดของ Porter และ Kramer (2006) โดยการพิจารณาสภาพแวดล้อมภายในบริษัท ฯ จะเปรียบเทียบกับกำหนดกิจกรรมซีเอสอาร์โดยพิจารณาจากรายละเอียดของกิจกรรมในห่วงโซ่คุณค่า ซึ่งแบ่งออกเป็นกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน ส่วนการพิจารณาสภาพแวดล้อมภายนอกบริษัท ฯ จะเปรียบเทียบกับแบบจำลองปัจจัยทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อการแข่งขันขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านทรัพยากรในชุมชน ปัจจัยด้านกฎเกณฑ์ที่ควบคุมการแข่งขันในอุตสาหกรรม ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตของชุมชนและปัจจัยด้านความพร้อมของอุตสาหกรรมสนับสนุน โดยนำข้อมูลการพิจารณาสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของบริษัท ฯ ที่ได้มาวิเคราะห์หว่าบริษัท ฯ เลือกพิจารณาจากรายละเอียดของกิจกรรมในห่วงโซ่คุณค่า หรือเลือกพิจารณาจากรายละเอียดของประเด็นทางสังคมโดยคำนึงถึงอิทธิพลของสังคมที่มีต่อความสามารถในการแข่งขัน เพื่อสรุปว่าบริษัท ฯ มีการพิจารณาค้นหาจุดร่วมระหว่างธุรกิจและสังคมอย่างไร

2) การจัดลำดับความสำคัญและเลือกประเด็นทางสังคม เป็นการวิเคราะห์หว่าบริษัท ฯ มีการจำแนกประเด็นทางสังคมออกเป็นลักษณะใดบ้าง มีการจัดลำดับความสำคัญต่อประเด็นทางสังคมนั้นไว้อย่างไร รวมถึงวิเคราะห์หว่าบริษัท ฯ พิจารณาเลือกประเด็นทางสังคมใด ๆ เพื่อดำเนินการอย่างไร โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์หาประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กร ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกประเด็นทางสังคมเพื่อการดำเนินกิจกรรมซีเอสอาร์ขององค์กรธุรกิจ (สายทิพย์ โสรรัตน์: 2551) เพื่อสรุปเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการกำหนดกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด โดยหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกประเด็นทางสังคมเพื่อการดำเนินกิจกรรมซีเอสอาร์ขององค์กรธุรกิจ ประกอบด้วย ปัจจัยภายในองค์กร 15 ปัจจัย ได้แก่ การพิจารณาผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกิดจากการดำเนินการขององค์กร, การพิจารณาผลการดำเนินการขององค์กรที่มีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อสิ่งแวดล้อม, ความเกี่ยวเนื่องกับบริบทขององค์กร ทั้งในเรื่องของนโยบาย เป้าหมาย และธุรกิจหลักขององค์กร (Core Business), ความสามารถใช้จ่ายทรัพยากรที่ลงทุนในการทำซีเอสอาร์ได้อย่างคุ้มค่า, ปัจจัยที่มีผลหรือมีอิทธิพลต่อความอยู่รอดขององค์กร, ความพร้อมด้านความเชี่ยวชาญและทีมงานของพนักงานในองค์กร, ความสนใจและความกระตือรือร้นในการดำเนินกิจกรรมซีเอสอาร์ของพนักงาน, ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กร, การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของบริษัท, การลดความเสี่ยงในการดำเนินการ, ปัญหาภายในองค์กร (สังคมภายใน), ความพร้อมของทรัพยากรภายใน อันได้แก่ เงินทุนและเวลา, ความ

เห็นชอบ (Commitment) ของผู้บริหารและผู้ถือหุ้น, ความสามารถในการส่งเสริมภาพพจน์ขององค์กร และแนวคิดริเริ่มและความสนใจของผู้บริหารในประเด็นต่าง ๆ ทางสังคม ส่วนปัจจัยภายนอกองค์กร 14 ปัจจัย ได้แก่ ปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นในชุมชนรอบข้าง, ระดับความรุนแรงและเร่งด่วนของปัญหาทางสังคม, ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร, การลดความเสี่ยงจากกิจกรรมที่จะก่อให้เกิดการต่อต้านจากสังคม, ความชัดเจนในกลุ่มเป้าหมายที่กิจการจะทำซีเอสอาร์, อิทธิพลจากกิจการอื่น/ ลูกค้าที่เกี่ยวข้องภายในห่วงโซ่คุณค่า, คำแนะนำและการสนับสนุนของมูลนิธิ NGOs สมาคม และ/หรือหอการค้า, ความสนใจของสังคมโลกที่มีต่อประเด็นปัญหา, การสามารถทำกิจกรรมซีเอสอาร์ที่สอดคล้องกับกระแสพระราชดำริสและพระราชดำริ อันเนื่องมาจากลักษณะทางสังคมไทยที่มีความจงรักภักดีต่อสถาบันกษัตริย์, การประเมินประเด็นของกิจกรรมซีเอสอาร์ที่กิจการอื่น ๆ กระทำในแต่ละประเด็น มีจำนวนกิจการมากน้อยแตกต่างกันเพียงใด (การกระจายไปลงทุนในปัญหาอย่างทั่วถึง), การไม่มีผลกระทบทางลบกับภาพพจน์ขององค์กร, ความคิดเห็นและความต้องการตามกระแสของสังคม, สื่อและวาระสำคัญของสาธารณะ และอิทธิพลจากสื่อมวลชน

3) การวางยุทธศาสตร์ซีเอสอาร์เชิงรุกและการจัดการ เป็นพิจารณากิจกรรมซีเอสอาร์ของบริษัท ฯ เปรียบเทียบกับแนวคิดของ Porter และ Kramer (2006) ที่จำแนกออกเป็นซีเอสอาร์เชิงรับ (Responsive CSR) คือ กิจกรรมซีเอสอาร์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมเพียงฝ่ายเดียว ซึ่งองค์กรอาจจะไม่ได้รับประโยชน์จากกิจกรรมดังกล่าว และซีเอสอาร์เชิงกลยุทธ์ (Strategic CSR) คือ กิจกรรมซีเอสอาร์ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและทำให้ความได้เปรียบเชิงแข่งขันขององค์กรเพิ่มขึ้นในเวลาเดียวกัน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ว่าบริษัท ฯ มีการวางยุทธศาสตร์ซีเอสอาร์เชิงรับ (Responsive CSR) หรือซีเอสอาร์เชิงกลยุทธ์ (Strategic CSR) นอกจากนี้ยังเป็นการวิเคราะห์ว่าบริษัท ฯ มีแนวทางในการจัดการยุทธศาสตร์เหล่านี้อย่างไรบ้าง

สถานที่ในการดำเนินและเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลคือ บริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 21/6 หมู่ 2 ตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ 50120

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนกันยายน 2553 – เดือนมิถุนายน 2554 โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนเมษายน 2554