

ความพึงพอใจของชุมชนต่อแผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
กรณีศึกษากลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง

COMMUNITIES' SATISFACTION TOWARD CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY PLAN
CASE STUDY OF MAPTAPHUT COMPLEX, RAYONG PROVINCE



เลขหมู่.....
เลขทะเบียน 129921
วัน,เดือน,ปี...4...ส.ค...2557

b. 12599142
i.

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

วิทยาลัยการบริหารและการจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อ พ.ศ. 2555 นั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**COMMUNITIES' SATISFACTION TOWARD CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY PLAN
CASE STUDY OF MAPTAPHUT COMPLEX RAYONG, RAYONG PROVINCE**



**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN BUSINESS MANAGEMENT
ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE**

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่ในช่องทางอื่น
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2012



COPYRIGHT 2012

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้งานที่อาคารเรียนเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของชุมชนต่อแผนการดำเนินงานด้าน ความรับผิดชอบต่อสังคม กรณีศึกษา กลุ่มนิคม อุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง
นักศึกษา	นายณัฐวุฒิ หัตถกรรม
รหัสนักศึกษา	53641152
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2555
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เจริญวิริยะพันธ์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของชุมชนต่อแผนจังหวัดระยองการดำเนินงานด้านความ
รับผิดชอบต่อสังคม กรณีศึกษา กลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง มี
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของชุมชนต่อแผนการดำเนินงานด้านความ
รับผิดชอบต่อสังคม โดยการศึกษาจากโครงการชมรมอภิบาลสิ่งแวดล้อม (โครงการดาวเขียว) และ
โครงการจ้างเหมาบริการศูนย์กระจายข่าวด่วน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากตัวอย่าง
ทั้งสิ้น 250 คน สรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 40 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับ
ปริญญาตรี อาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 30,000 ขึ้นไป ผล
การศึกษาความพึงพอใจโครงการชมรมอภิบาลสิ่งแวดล้อม (โครงการดาวเขียว) พบว่ามีความ
พึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ช่วยพัฒนา/ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมของชุมชนให้ดีขึ้น
เจ้าหน้าที่มีอธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์และได้มีส่วนร่วมในการตรวจประเมิน สำหรับความต้องการ
ของชุมชนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อโครงการนี้ โดยภาพรวมอยู่ใน
ระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ปรับปรุงโครงสร้างของทีมงานในการตรวจเยี่ยมโรงงาน ประชาสัมพันธ์
ผลการตรวจเยี่ยมต่อชุมชน และจัดมาตรฐานในการตรวจเยี่ยมโรงงาน สำหรับความพึงพอใจของ
ชุมชนที่มีต่อกิจกรรมโครงการจ้างเหมาบริการศูนย์กระจายข่าวด่วนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
ได้แก่ สถานที่/พื้นที่ในการติดตั้งสถานี มีความสะดวกต่อคนในชุมชนในการแจ้งเรื่องร้องเรียน
รูปแบบของระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย และมีส่วนร่วมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีกับ
ชุมชน สำหรับความต้องการของชุมชนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อ
โครงการนี้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีความต้องการใน 3 ลำดับแรกคือ มีความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่สามารถนำออกเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต้องการให้เจ้าหน้าที่ทำการตอบกลับโดยเร็ว เมื่อมีการแจ้งเหตุ และต้องการให้มีการอบรมให้ความรู้ด้านระบบของศูนย์กระจายข่าวควมรวมทั้งต้องการให้มีการทดสอบระบบอย่างต่อเนื่อง

จากการศึกษามีข้อเสนอแนะคือ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ควรให้ความรู้ความเข้าใจต่อชุมชนในเรื่องกิจกรรมที่ดำเนินการอยู่ และให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับ CSR และการประชาสัมพันธ์ถึงบทบาทหน้าที่ของนิคมอุตสาหกรรมให้ชุมชนรู้จักมากขึ้น รายงานผลการตรวจเยี่ยมต่อชุมชน พร้อมทั้งเพิ่มช่องทางในการการสื่อสารในการแจ้งเหตุเดือคร้อน ราคาคงของชุมชนต่อผู้ประกอบการ/โรงงาน ส่วนความต้องการของชุมชน คือ สร้างความมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ มาตรการการตรวจเยี่ยมโรงงานให้เป็นรูปธรรม และจัดทำขั้นตอนปฏิบัติในการรับแจ้งเหตุ รวมถึงกำหนดบทบาทหน้าที่ผู้รับผิดชอบและแจ้งต่อชุมชนให้รับทราบ และทดสอบระบบของสถานีข่าวควมอย่างต่อเนื่อง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Title	Satisfaction of community towards action plan of social responsibility; case study of a group for Industrial Factory Inspection in the Map Ta Phut Area , Rayong province
Students	Mr. Nattawut Hattagrur
Student ID	53641152
Degree	Master of Business Administration
Major	Business Administration
Year	2012
Advisor	Associate Professor Sirijanya Kuawiriyapan
Co-Advisor	Associate Professor Dr. Kulkunya Napompech

ABSTRACT

The purposes of this research were to study satisfaction and needs of the community towards action plan of social responsibility; case study of a group for Industrial Factory Inspection in the Map Ta Phut Area. By studied from Environmental governance project (Green Star project) and Emergency broadcast news center project, collecting data from random example of people total 250. This research also use questionnaire and the result of case study is as follow:

The outcome of mostly sample are female have more 40 years old; status married; bachelor's degree; have own business and have salary more than 30,000 bath. The overall image of satisfaction's Environmental governance project (Green Star project) was high level such as develop/improve social environment, the officer have good relationship and participate in evaluation. For the community needs of this project about social responsibility management, The overall image also high level such as improvement organize of working group for industrial factory inspection, information provision and disclosure of evaluation result to the community and manage factory inspection standard. Moreover, the overall image of satisfaction's Emergency Broadcast news center project was high level such as location/settle station areas have convenience for complaint in community, communication network system and good relationship of community with understanding. For the community needs of this project about social responsibility management, the overall image also high level by ranking in community needs

were the officer can reply immediately when have an accident, have training in emergency broadcast news center system and also included continue-testing system.

The suggestion of this research, I-EA-T should be giving knowledge and reinforce comprehension about operation management to community; be precedence to develop staffs concern with CSR and publicize about Roles & Responsibilities as well-known; report of visiting community and also increase channel for inform communication. In addition, the needs of community were support to inspect community participation; to concrete industrial factory inspection standard; to manage procedure of inform when have an accident and also to determine roles & responsibilities; acknowledge to inform community and continue-testing system of emergency broadcast news center.



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษารองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ ที่ได้สละเวลา ให้คำปรึกษา แก้ไขและช่วยเหลือเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาที่ศึกษา จึงขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม และรองศาสตราจารย์อมรศรี ดันพิพัฒน์ กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำแนะนำและคำปรึกษา ตลอดจนช่วยชี้แนะข้อบกพร่อง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ศึกษาเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณพี่ ๆ และเพื่อน ๆ ร่วมชั้นเรียนในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ให้คำแนะนำ ให้กำลังใจและให้ความร่วมมือตลอดมา รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยการบริหารและจัดการที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และให้คำแนะนำมาโดยตลอด

นอกจากนี้ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาอิสระครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณทุกท่านที่มีอากล่าวนามได้ครบถ้วนในที่นี้ ที่ได้มีส่วนช่วยเหลือและสนับสนุนในการทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี

ณัฐฤดี หัตถกรรม

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	I
ABSTRACT	III
กิตติกรรมประกาศ	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	IX
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	2
1.5 นิยามศัพท์.....	3
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	4
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ.....	7
2.3 การวัดและประเมินผลการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม.....	8
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.5 วิธีดำเนินการวิจัย.....	12
บทที่ 3 การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยและแผนแม่บทการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ...	16
3.1 การพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศ.....	16
3.2 การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.....	17
3.3 กลุ่มนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่มาบตาพุด (Map ta phut Complex).....	18
3.4 แผนแม่บทการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม.....	22
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	25
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	25

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2 ความพึงพอใจของชุมชน ที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรตาม ตามแผนแม่บทการแสดงด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) เฉพาะ กลุ่มนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่มาบตาพุด.....	28
4.3 ความต้องการของชุมชน ต่อการดำเนินด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กรณีศึกษากลุ่ม นิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง.....	32
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	35
5.1 สรุปผลการศึกษา	35
5.2 ข้อเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปใช้.....	36
บรรณานุกรม.....	38
ภาคผนวก.....	40
ภาคผนวก แบบสอบถาม	41
ประวัติผู้เขียน.....	47

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	25
4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ.....	26
4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส	26
4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	26
4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ.....	27
4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	27
4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการซื้อ	28
4.8 การรับทราบข่าวสารข้อมูลกิจกรรมเพื่อสังคม	28
4.9 การเข้าร่วมโครงการธรรมภิบาลสิ่งแวดล้อม(โครงการดาวเขียว)	28
4.10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามท่านเคยเข้าร่วม โครงการจ้างเหมาบริการ ศูนย์กระจายข่าวด่วน.....	29
4.11 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของชุมชนที่มีต่อกิจกรรมใน โครงการธรรมาภิบาล สิ่งแวดล้อม(โครงการดาวเขียว)	30
4.12 ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของความพึงพอใจของชุมชนที่มีต่อกิจกรรมใน โครงการจ้าง เหมาบริการศูนย์กระจายข่าวด่วน.....	31
4.13 ค่าเฉลี่ยและระดับของความต้องของชุมชนที่มีต่อกิจกรรมใน โครงการธรรมาภิบาล สิ่งแวดล้อม(โครงการดาวเขียว).....	32
4.14 ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของความต้องการของชุมชนที่มีต่อกิจกรรมในโครงการจ้าง เหมาบริการศูนย์กระจายข่าวด่วน	33

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ชนิดของตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	8
3.1 แผนที่แสดงที่ตั้งของกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด	22
3.2 รูปแบบสถานีข่าวด่วน	24



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากภาวะวิกฤตการณ์น้ำและความผันผวนของตลาดการเงินระหว่างประเทศ ตั้งแต่ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2520 - 2524) ส่งผลให้รัฐบาลเร่งหาแนวทางเพื่อการพัฒนาพลังงานทดแทน เช่น ก๊าซธรรมชาติ และเพิ่มการใช้ประโยชน์จากแหล่งพลังงานอื่น ๆ จากแหล่งพลังงานภายในประเทศ เช่น ถิกไนต์ พลังน้ำ รวมทั้งการดำเนินมาตรการประหยัดพลังงาน และปรับโครงสร้างการพัฒนาการผลิต แนวทางของรัฐดังกล่าวได้ก่อให้เกิดปัญหาการกระจุกตัวของอุตสาหกรรมอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งทำให้เกิดปัญหาความแออัดและปัญหาสังคมเมือง ต่อมารัฐบาลได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5 โดยกำหนดแนวทางดำเนินการเร่งรัดพัฒนาเขตอุตสาหกรรมในบริเวณชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก ประกอบด้วยพื้นที่ 3 จังหวัด คือ ชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นแหล่งที่ตั้งของอุตสาหกรรมขั้นพื้นฐานอุตสาหกรรมและก๊าซธรรมชาติจากอ่าวไทย ซึ่งจะใช้เป็นวัตถุดิบป้อนอุตสาหกรรมปิโตรเคมีและอุตสาหกรรมปิ๋ยเคมี นอกจากนี้ยังส่งเสริมนิคมอุตสาหกรรมในภูมิภาค รวมทั้งสำรวจความเป็นไปได้แถบฝั่งทะเลอื่น ๆ เพื่อใช้เป็นเขตอุตสาหกรรมพื้นฐานและอุตสาหกรรมต่อเนื่อง

ในปี พ.ศ. 2531 จังหวัดระยองได้รับการกำหนดให้เป็นพื้นที่เมืองอุตสาหกรรม ภายใต้โครงการพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก (Eastern Seaboard Program) และการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดหาที่ดิน เพื่อใช้เป็นสถานที่ก่อสร้างโรงงานอุตสาหกรรม รวมทั้งจัดตั้งเขตนิคมอุตสาหกรรม ใช้ชื่อว่า นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด โดยรัฐบาลได้มอบให้ กนอ. ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ ปัจจุบันนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ได้เป็นฐานการผลิตที่สำคัญของประเทศสำหรับอุตสาหกรรมประเภทปิโตรเคมี เคมีภัณฑ์ เหล็ก โลหะ และ โรงกลั่นน้ำมัน โดยมีการร่วมดำเนินงานของเอกชนในการขยายจากนิคมอุตสาหกรรมเดิม ทำให้พื้นที่ขยายจาก 8,000 ไร่ เป็น 20,000 ไร่ การพัฒนาโดยอยู่รวมกลุ่มอุตสาหกรรม ทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพประหยัดต้นทุนการผลิตและขนส่ง ส่งผลให้ผู้ประกอบการไทยสามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก จากการพัฒนาภาคอุตสาหกรรมในพื้นที่อย่างรวดเร็ว ทำให้ประสบกับปัญหาการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย อาทิ ผลกระทบด้านคุณภาพอากาศ ปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ การขาดแคลนทรัพยากรน้ำ ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลให้เกิดการเรียกร้องจากประชาชนให้มีการดำเนินการเอกสารเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตเห็นไปใช้ประโยชน์ด้านการศึกษา ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แก้ไขปัญหอย่างเป็นระบบ และการมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

กนอ. ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงได้จัดทำแผนงาน/โครงการ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมชุมชนในนิคมอุตสาหกรรมต่าง ๆ ทั่วประเทศ ร่วมกับผู้พัฒนา นิคมผู้ประกอบการ สถานศึกษา ชุมชน หน่วยงานราชการและเอกชนที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ เพื่อกำหนด ทิศทางการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่องและเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสร้างภาพลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรอบนิคมอุตสาหกรรมในเชิงบูรณาการและได้จัดทำแผนแม่บทการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) เฉพาะกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด ประกอบด้วยด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย จากการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยการดำเนินงานตามแผนแม่บท ทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจของชุมชนต่อการดำเนินงานดังกล่าว เพื่อนำมาปรับใช้ในการวางแผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของชุมชนต่อแผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมกรณีศึกษากลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง
2. เพื่อศึกษาความต้องการของชุมชนต่อการดำเนินด้านความรับผิดชอบต่อสังคมกรณีศึกษากลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของชุมชนต่อแผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กรณีศึกษากลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง
2. เพื่อนำปัญหา และความต้องการของชุมชน มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน
3. เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์และสร้างภาพลักษณ์อันดีของกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

1. การศึกษาครั้งนี้ ได้ดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของชุมชนต่อแผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด ตามแผนแม่บทการแสดง ความรับผิดชอบต่อสังคม โดยศึกษาเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ในโครงการต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.1 โครงการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนในการตรวจสอบและกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมในนิคมฯ โดยมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง คือ โครงการชมรมอภิบาลสิ่งแวดล้อม (โครงการดาวเขียว)

1.2 โครงการเพิ่มศักยภาพการป้องกันและเพิ่มความปลอดภัยของนิคมอุตสาหกรรม โดยมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง คือ โครงการจ้างเหมาบริการศูนย์กระจายข่าวด่วน

2. ขอบเขตการเลือกตัวอย่างโดยเลือกชุมชนทั้งหมด 25 ชุมชน ตามแผนแม่บทการแสดง ความรับผิดชอบต่อสังคม เฉพาะกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

1.5 นิยามศัพท์

1. กลุ่มนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่มาบตาพุด (Map ta phut Complex) ตั้งอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองมาบตาพุด เทศบาลตำบลบางฉาง เทศบาลเมืองมาบข่า ประกอบไปด้วยสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม ดังนี้ สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมผาแดง สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมเหมราชตะวันออก (มาบตาพุด) สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมเอเชีย สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล และสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด

2. ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การดำเนินการกิจกรรมตามแผนตามแผนแม่บทการแสดง ความรับผิดชอบต่อสังคม เฉพาะกลุ่มนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่มาบตาพุด ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย 2. ด้านสังคม 3. ด้านสุขภาพ และ 4. ด้านเศรษฐกิจชุมชน ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

3. การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) หมายถึง นิคมอุตสาหกรรมเป็นพื้นที่ที่จัดเตรียมไว้ให้โรงงานอุตสาหกรรมเข้าไปอยู่รวมอย่างเป็นสัดส่วน ซึ่งจะทำให้การจ้ดระบบการใช้ที่ดินของประเทศ เพื่อการประกอบอุตสาหกรรมเป็นระเบียบ แบบแผน เพื่อสอดคล้องกับการวางผังเมือง ทั้งนี้เป็นการรักษาและส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม การป้องกันและบรรเทาอุบัติเหตุ อุบัติภัย ที่เกิดจากอุตสาหกรรม และสามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. โครงการชมรมอภิบาลสิ่งแวดล้อม (โครงการดาวเขียว) หมายถึง โครงการที่ให้ภาคประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรม โดยทำการเข้าตรวจสอบการดำเนินงานของโรงงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับชุมชน ท้องถิ่น หน่วยงานภายนอกในการกำกับดูแลโรงงานในนิคมอุตสาหกรรม

5. โครงการจ้างเหมาบริการศูนย์กระจายข่าวด่วน หมายถึง โครงการจัดตั้งศูนย์กระจายข่าว เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมชุมชน โดยรอบพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด และให้ชุมชนได้แจ้งเหตุร้องเรียนผ่านศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ดำเนินการตรวจสอบเหตุการณ์ต่าง ๆ อย่างทันท่วงที โดยมีเป้าหมาย คือ มีศูนย์สถานีกระจายข่าวด่วนประจำโดยรอบกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด จำนวน 30 จุด ซึ่งติดตั้งอยู่ใน 27 ชุมชน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับอาจารย์ทางเพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้วยการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของชุมชนต่อแผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กรณีศึกษากลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้จากการค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดูดยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว ได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation) (Wolman, 1973)

ความพึงพอใจจากการสรุปของวิรุฬ พรรณเทวี (2542 : 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

คณิต ดวงหัตถ์ (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น (Good, 1973 : 320) สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะ ทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่าง ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น กิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น (Good. 1973 : 320)

ศิริวรรณ เจริญรัตน์ และคณะ (2541) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจของลูกค้าว่าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคลจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์ตามผลิตภัณฑ์ และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคลจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์ และความรู้สึกในอดีตของผู้ซื้อ นักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) การสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total quality) คุณค่าเกิดจากการแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive differentiation)

Kotler (1997) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการความหวังของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความหวังของลูกค้า (Expectations) ซึ่งพิจารณาว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการหลังการขายนาน้อยเพียงใด ถ้าได้รับสินค้าและบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความประทับใจ ส่งผลให้ลูกค้ากลับไปซื้อผลิตภัณฑ์หรือไปใช้บริการซ้ำอีก โดยแบ่งระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้เป็น 2 ระดับ คือ สามารถตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของลูกค้าได้ และสามารถตอบสนองความคาดหวังในการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

ความพึงพอใจของผู้บริโภคและความตั้งใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค มีโครงสร้างที่แตกต่างกัน โดยที่ความพึงพอใจมี 2 มิติ คือ ความรู้และอารมณ์ความรู้สึก ส่วนความต้องการซื้อซ้ำนั้นมีมิติของเอกสารนี้ พฤติกรรมร่วมอยู่ด้วย โดยปกติผู้บริโภคจะซื้อซ้ำ เมื่อสินค้าหรือบริการสามารถทำงานได้หรือมีไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณลักษณะตามที่ต้องการ แต่คุณลักษณะของสินค้าและบริการตามที่ต้องการอาจไม่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจได้ (Ostrom and Lacobucci. 1995 ; Mittal, Ross and Baldasre. 1998)

ในธุรกิจบริการความพึงพอใจของลูกค้ามักจะได้รับอิทธิพลจากคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานให้บริการและลูกค้า เช่น พนักงานสุภาพและให้เกียรติลูกค้า พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่อบอุ่น พนักงานให้ความเป็นมิตร พนักงานให้ความเอาใจใส่และยอมให้เวลาเพื่อทำความรู้จักลูกค้า ซึ่งหมายถึงท่าทางและท่าทีของพนักงานบริการที่แสดงต่อลูกค้า เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าและพฤติกรรมการเป็นลูกค้าประจำ ดังนี้ (ปราณี คุเจริญไพศาล และ นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2545)

1. ความพึงพอใจมีความสำคัญเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารและผู้บริหารงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก ความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการและตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดี มีคุณภาพ ตรงกับความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้น มีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ขึ้นอยู่กับลักษณะของการบริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติ การบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน ย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงาน อย่างเต็มความสามารถอันจะนำมา ซึ่งคุณภาพของการบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้กิจการบริการ ประสบความสำเร็จในที่สุด

2.1.2 การวัดความพึงพอใจ

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี

ดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคล ทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ มาสโลว์ เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคล ในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตได้รับความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่ากระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ มาสโลว์ โดยเชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” (Wanting animal) และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจ และเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วจะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ

มาสโลว์ กล่าวว่าความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิด และความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ

มาสโลว์ เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปไว้เป็นลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs)
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)
3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and love needs)
4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem needs)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้ภายในเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs)

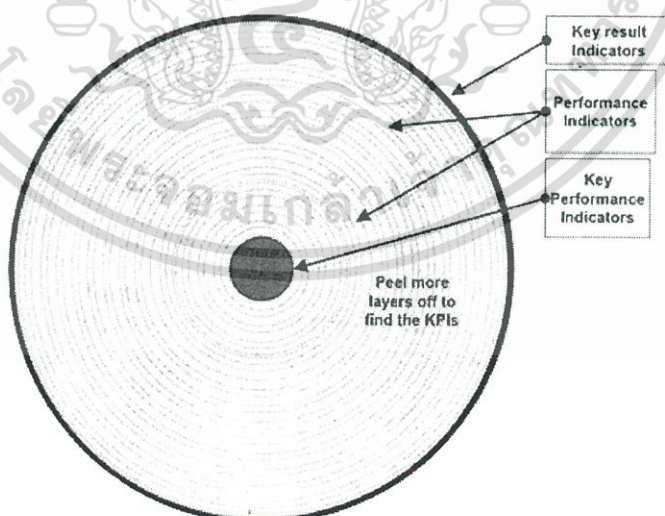
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

2.3 การวัดและประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม

สาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การดำเนินงาน CSR ขององค์กรไม่ประสบผลสำเร็จ คือ การใช้ตัวชี้วัดที่ไม่ถูกต้องในการวัดผลการดำเนินงาน CSR หรือมีการเลือกตัวชี้วัดที่ไม่เหมาะสมและไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานโดยทั่วไป ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานสามารถแบ่งได้ 3 ชนิด (David Parmenter, 2010) คือ

1. Key Result Indicators (KRIs) เป็นตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์หลัก ที่บ่งบอกถึงสิ่งที่เป็นผลจากการดำเนินงานในแต่ละมุมมอง
2. Performance Indicators (PIs) เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ที่บ่งบอกถึงสิ่งที่จะต้องดำเนินการ
3. Key Performance Indicators (KPIs) เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก ที่บ่งบอกถึงสิ่ง ซึ่งส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานที่ต้องดำเนินการ



ภาพที่ 2.1 ชนิดของตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

ที่มา : (David Parmenter, 2010)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวอย่างของตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์หลัก (KRIs) ได้แก่ ความพึงพอใจของชุมชนรอบโรงงาน ซึ่งเป็นผลจากการดำเนินงานขององค์กรในหลาย ๆ ด้านประกอบกัน เช่น การดูแลของเสียที่ปล่อยออกมาจากโรงงาน มิให้เกินเกณฑ์มาตรฐานจนอาจก่อความเดือดร้อนรำคาญแก่ชุมชน การร่วมทำกิจกรรมในชุมชนอย่างต่อเนื่อง หรือการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ ฉะนั้น การใช้ KRIs เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ซึ่งมาจากหลายปัจจัย อาจไม่สามารถปรับปรุงหรือจัดการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมในกระบวนการงานสำคัญ ๆ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของชุมชนได้ในทุกปัจจัย

ตัวอย่างของตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (PIs) ได้แก่ ค่ามาตรฐานของเสียที่ปล่อยออกจากโรงงาน จำนวนกิจกรรมที่โรงงานเข้ามีส่วนร่วมร่วมกับชุมชน และระดับการรับรู้ข่าวสารของชุมชน และในบรรดาตัวชี้วัดผลการดำเนินงานข้างต้น ตัวชี้วัดที่ส่งผลกระทบต่อชุมชนหากโรงงานไม่ดำเนินการ และจัดเป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (KPIs) ได้แก่ ค่ามาตรฐานของเสียที่ปล่อยออกจากโรงงาน

คุณลักษณะของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ดี ควรจะต้องเป็นตัวชี้วัดที่สมเหตุสมผล (Valid) คือ มีผลใช้การได้ สามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจน (Informative) คือ ไม่ซับซ้อนและไม่ยากต่อการทำความเข้าใจ สามารถวัดได้จริง (Practical) คือ มีความเหมาะสมกับองค์กร ไม่ใช่ต้นทุนการวัดที่สูงเกินไป เป็นที่น่าเชื่อถือ (Credible) คือ มีผลเป็นที่ยอมรับ พร้อมต่อการตรวจสอบและพิสูจน์ และสามารถไว้วางใจได้ (Reliable) คือ บิดเบือนได้ยาก และมีความคงเส้นคงวาสูง

นับตั้งแต่เดือนเมษายน 2550 เป็นต้นมา หนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ และมูลนิธิกองทุนการศึกษาเพื่อการพัฒนา (EDF) ได้ร่วมกันทำโครงการวิจัยกรอบตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ ที่มีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อค้นหากรอบชี้วัดที่เหมาะสมกับการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ในบริบทแบบไทย ๆ ในวันที่เริ่มมีมาตรฐานการทำ CSR ออกมามากมายในระดับสากล ประกอบด้วย 10 แนวทางสู่ความสำเร็จสำหรับกรอบที่ใช้ในการชี้วัดและประเมินผลการดำเนินงานและพัฒนา CSR ในองค์กรนั้น อนันตชัย กล่าวไว้ว่า กรอบตัวชี้วัด CSR ที่เชื่อว่าหากองค์กรที่ดำเนินการตามกรอบนี้แล้วนั้น จะทำให้การดำเนินการ CSR ในองค์กรมีความยั่งยืนในระยะยาวนั้น แบ่งเป็น 10 ประเด็น ประกอบด้วย

1. การนำองค์กร ของผู้นำระดับสูงที่จะทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างยั่งยืน โดยมองตั้งแต่การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยมและพันธะสัญญา และการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ รวมไปถึงบรรยากาศเพื่อส่งเสริมและการปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ไปจนถึงธรรมาภิบาลในองค์กร

2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ โดยมีการจัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบในการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยเน้นให้เกิดการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนขององค์กร รวมถึงการจัดทำเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม การวางแผนการจัดการความเสี่ยง และการถ่ายทอดกลยุทธ์ลงสู่การปฏิบัติ

3. ลูกค้าและตลาด โดยมองว่าองค์กรควรจะกำหนดความรับผิดชอบต่อลูกค้า คู่แข่งและตลาด การสร้างผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่าให้กับลูกค้าและตลาด เช่น การดูแลและคุ้มครองผู้บริโภค การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการกับผู้บริโภคอย่างถูกต้องและเหมาะสม การสนับสนุนคู่ค้าที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

4. สิ่งแวดล้อม องค์กรควรจัดการ ได้แก่ การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมภายใน องค์กรและสังคม

5. การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ โดยมุ่งที่จะเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงองค์ความรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร รวมไปถึงการถ่ายทอดความรู้ต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

6. ทรัพยากรบุคคล ควรมีการปฏิบัติต่อบุคลากรขององค์กร โดยคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน การจ้างงานสิทธิและการมีส่วนร่วมของพนักงาน การพัฒนาและส่งเสริมพนักงาน

7. การสื่อสาร โดยมองไปที่การสื่อสารทั้งในมิติของภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

8. การจัดการกระบวนการ ซึ่งเป็นการจัดการกระบวนการสร้างคุณค่าของผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้าขององค์กรอย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการจัดการผลกระทบจากธุรกิจ การจัดการของเสีย (Waste management) การจัดการทรัพยากร การพัฒนาและออกแบบกระบวนการ เพื่อลดผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อม

9. ภาครัฐและสังคม การดำเนินการตามระเบียบและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม โดยปฏิบัติตามกฎหมาย การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม รวมไปถึงการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างองค์กร

10. ผลลัพธ์ โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ของการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมด้านต่าง ๆ ขององค์กร ผลลัพธ์ทางสังคมแบ่งเป็นด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ขณะที่ผลลัพธ์ขององค์กร ด้านลูกค้าและตลาด สิ่งแวดล้อม ทรัพยากรบุคคล ด้านการสื่อสารความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และด้านกระบวนการดำเนินธุรกิจ (ประชาชาติธุรกิจ, 2550)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธงชัย สวัสดิ์การ (2530) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในชุมชนเมืองพบว่าสำหรับประเทศไทยแล้ว โดยทั่วไปปัจจัยที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อสภาพความเป็นอยู่ คือ ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมชุมชน ความพึงพอใจต่อสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ความพึงพอใจต่อที่ตั้งความสะดวกสบายในการติดต่อชุมชน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์ ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม ในหน่วยที่พักอาศัย และความพึงพอใจต่อเพื่อนบ้าน โดยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลสำคัญที่สุด คือความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมชุมชน รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในหน่วยที่พักอาศัยที่ตั้ง ความสะดวกในการติดต่อชุมชนบริการ สาธารณูปโภค สาธารณูปการ และความพอใจต่อเพื่อนบ้านตามลำดับ

ศรัณย์ทร ชุตินา (มปป) ทำการศึกษาเรื่องการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิดและหลักการด้านการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งโอกาสและกลยุทธ์การทำธุรกิจธนาคารโดยการใช้แนวคิดด้าน ซีเอสอาร์ โดยวิธีการวิจัยเชิงพรรณนา ศึกษาจากข้อมูลธนาคารพาณิชย์ที่รวบรวมและเผยแพร่ โดยธนาคารแห่งประเทศไทย และข้อกำหนด กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ รวมถึงข้อมูลและงานวิจัยขององค์กรระหว่างประเทศ เช่น World Bank, OECD และรายงานเผยแพร่ด้าน ซีเอสอาร์ ของธนาคารต่าง ๆ ผลการวิจัยพบว่าในการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมหรือการทำซีเอสอาร์ในธุรกิจ ธนาคารพาณิชย์นั้น ไม่มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานแน่นอน ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติเฉพาะของแต่ละองค์กร ซึ่งแตกต่างกันไปไม่ว่าจะเป็น โครงสร้างองค์กร เป้าหมายการทำธุรกิจ ผลการดำเนินงาน อย่างไรก็ตามในการทำซีเอสอาร์ นั้น สามารถทำได้ในทุกขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจ แต่ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรที่จะสามารถประสานความสมดุลระหว่างการกำกับดูแล มิติภายใน และการให้ความช่วยเหลือดูแล และรับผิดชอบต่อมิติภายนอกอย่างผสม ข้อเสนอแนะสำหรับการทำ ซีเอสอาร์ ควรริเริ่มและดำเนินการภายใต้การนำของผู้บริหารระดับสูง และมุ่งใจให้ผู้เกี่ยวข้องทุกระดับได้มีส่วนร่วมในขั้นตอนดำเนินการ การวางแผนในระดับผู้บริหารองค์กร ปรับ โครงสร้างองค์กรให้มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบการทำ ซีเอสอาร์ โดยตรง กำหนดเนื้อหาที่จะดำเนินการ วิธีการ แนวทางในการถ่ายทอดพันธกิจขององค์กร ตลอดจนวิธีการกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของการทำซีเอสอาร์จัดทำ รายงาน ซีเอสอาร์ เพื่อติดตาม ตรวจสอบผลการดำเนินงานประเมินผลการดำเนินงาน ปรับปรุงแผน และขยายการทำซีเอสอาร์ ออกไปในวงกว้าง

พิพัฒน์ ยอดพฤติการและคณะ (2549) ทำการศึกษากการพัฒนาซีเอสอาร์ ในกระบวนการบริหารจัดการองค์กรธุรกิจระยะที่ 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะ องค์ประกอบ และเครื่องมือสำหรับการ พัฒนา โดยได้รวบรวมและดำเนินการศึกษาข้อมูลกิจกรรมซีเอสอาร์ในสถานประกอบการจำนวน 7 แห่ง ประกอบด้วยวิสาหกิจไทย 4 แห่ง ได้แก่ บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด บริษัท อมรินทร์พรีน ดิงแอนพับลิชซิง จำกัด (มหาชน) บริษัท จุลใหม่ไทย จำกัด ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) และวิสาหกิจที่มีบริษัทแม่อยู่ในต่างประเทศ 3 แห่ง ได้แก่ บริษัท พานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด บริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้คือ กิจกรรมที่วิสาหกิจส่วนใหญ่ร้อยละ 87

ของกิจกรรมที่ได้ศึกษา ทั้งหมด เป็นกิจกรรมที่ดำเนินด้วยวิธีการทำบุญสุนันทาทาน ไม่ว่าจะเป็นใด ๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Corporate Philanthropy) การอาสาสมัครเพื่อชุมชน (Community Volunteering) หรือการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (Socially Responsible Business Practices) ซึ่งเข้าข่ายการดำเนินกิจกรรมโดยใช้ทรัพยากรในองค์กรเป็นหลักสำหรับการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มวิสาหกิจไทยกับกลุ่มวิสาหกิจที่มีบริษัทแม่อยู่ในต่างประเทศ ไม่พบความแตกต่างในการดำเนินงานที่เป็นเหตุให้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคภายใต้ บริบทของสังคมไทยจากเรื่องสัจจะของวิสาหกิจแต่อย่างใด ซึ่งถึงแม้ว่าวิสาหกิจที่มีบริษัทแม่อยู่ในต่างประเทศจะนำตัวแบบในการออกแบบและพัฒนากิจกรรมซีเอสอาร์ ซึ่งถือว่าเป็นภูมิปัญญาจากภายนอก แต่จากการศึกษาพบว่า สามารถประยุกต์เชื่อมโยงเข้ากับภูมิปัญญาท้องถิ่น ในการแก้ไขเหตุทางสังคมได้อย่างสอดคล้องเหมาะสม ยังใช้ตัวแบบภูมิปัญญาท้องถิ่นในการออกแบบและพัฒนากิจกรรมซีเอสอาร์สำหรับการศึกษาเรื่องเครื่องมือสำหรับ การพัฒนาซีเอสอาร์ ในกระบวนการธุรกิจ และกระบวนการธุรกิจภายใต้หลักการ Balanced Scorecard ได้นำไปสู่การคิดค้นมุมมองใหม่เพิ่มเติม 4 ด้าน ได้แก่ มุมมองนอกเหนือด้านการเงิน (Non-Finance) มุมมองด้านสังคม (Social) มุมมองด้านกระบวนการภายนอก (External Processes) และมุมมองด้านศีลธรรม (Morality) นอกเหนือจากมุมมองดั้งเดิม 4 ด้าน ที่ประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน (Finance) มุมมองด้านลูกค้า (Customers) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Processes) และมุมมองด้านการเรียนรู้ (Learning) ซึ่งมุมมองใหม่ทั้ง 4 ด้านใน CSR Balanced Scorecard จะมุ่งไปที่การพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่ "ดี" ซึ่งจะสัมพันธ์กับการสร้างความยั่งยืน (Sustainability) ของธุรกิจ โดยมีศีลธรรมเป็นฐานรองรับ ในขณะที่มุมมองเดิมจะมุ่งไปที่การพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่ "เก่ง" ซึ่งจะสัมพันธ์กับการเสริมสร้างการเจริญเติบโตของธุรกิจโดยมีการเรียนรู้เป็นฐานรองรับ ซึ่งข้อสรุปสำคัญ 3 ประการ คือ ประการแรก การออกแบบและพัฒนา กิจกรรมซีเอสอาร์ที่ให้คุณค่าอย่างแท้จริง ควรจะต้องเริ่มต้นจากภายใน โดยมีจุดเริ่มต้นมาจาก มุมมองด้านศีลธรรม ประการที่สอง กิจกรรมซีเอสอาร์ที่มีประสิทธิภาพจะต้องสามารถเชื่อมร้อยเข้า ในกระบวนการธุรกิจได้อย่างเป็นเนื้อเดียว และประการที่สาม กิจกรรมซีเอสอาร์ที่มีประสิทธิผล จะต้องเชื่อมโยงไปสู่กลุ่มเป้าหมายในมุมมองด้านสังคม เสมือนลูกค้ายิ่งหนึ่งขององค์กร

2.5 วิธีดำเนินการวิจัย

2.5.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ให้กลุ่มตัวอย่าง เพื่อสอบถามถึงความพึงพอใจของชุมชนต่อแผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเก็บข้อมูลจากชุมชน โดยรอบนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง ตามโครงการจ้างเหมาบริการศูนย์กระจายข่าวด่วน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมข้อมูล จากการค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งหน่วยงานรัฐ และเอกชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ธุรกิจ วารสารต่างๆ บทความวิทยานิพนธ์ รายงานงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

2.5.2 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม(Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของชุมชนต่อแผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) กรณีศึกษากลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง

ส่วนที่ 3 ความต้องของชุมชนต่อแผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) กรณีศึกษากลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง

2.5.3 การกำหนดประชากรและขนาดตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ชุมชนตามโดยรอบนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง โครงการจ้างเหมาบริการศูนย์กระจายข้าวด้วน ซึ่งติดตั้งศูนย์กระจายข้าวด้วนอยู่ในชุมชน จำนวน 25 ชุมชน มีประชากร 36,420 คน ประกอบด้วย

- | | |
|------------------------------|----------------------------------|
| 1. ชุมชนบ้านบน | 15. ชุมชนห้วยโป่งใน-สะพานน้ำท่วม |
| 2. ชุมชนตากวน-อ่าวประดู่ | 16. ชุมชนห้วยโป่ง 1 |
| 3. ชุมชนเกาะกอก-หนองแดงแม่ | 17. ชุมชนตลาดห้วยโป่ง |
| 4. ชุมชนหนองบัวแดง | 18. ชุมชนชากลูกหญ้า |
| 5. ชุมชนโชคหิน | 19. ชุมชนหนองหวายโสม |
| 6. ชุมชนเขาไผ่ | 20. ชุมชนเจริญพัฒนา |
| 7. ชุมชนสำนักกะบาก | 21. ชุมชนชอยคีรี |
| 8. ชุมชนตลาดมาบตาพุด | 22. ชุมชนแผ่นดินไทย |
| 9. ชุมชนชอยร่วมพัฒนา | 23. ชุมชนเนินกระปรอก |
| 10. ชุมชนวัดโสภณ | 24. ชุมชนวัดประทุมมิตรบำรุง |
| 11. ชุมชนวัดมาบตาพุด | 25. ชุมชนพูน |
| 12. ชุมชนมาบยา | |
| 13. ชุมชนเนินพยอม | |
| 14. ชุมชนมาบข่า-สำนักอ้ายงอน | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากจำนวน ประชากร 36,420 คน จาก 25 ชุมชม สามารถคำนวณขนาดตัวอย่างระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 7 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

N = จำนวนประชากรที่ทราบค่า

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้ (allowable error)

ได้ขนาดตัวอย่าง = 203 คน

2.5.4 วิธีการลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาใช้วิธีการลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากชุมชนที่มีศูนย์กระจายข่าวด้านติดตั้งอยู่ จำนวน 25 ชุมชม กำหนดชุมชนละ 10 คน หลังจากนั้นผู้ศึกษาได้ลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความสะดวกและยินดีในการตอบแบบสอบถาม โดยลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมสัมมนาการใช้ศูนย์กระจายข่าวด้าน จำนวน 250 ตัวอย่าง

2.5.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ วิเคราะห์แบบพรรณนา โดยการวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลด้านความพึงพอใจและความต้องการ โดยกำหนดความพึงพอใจและความต้องการเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การใช้หลักเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

คะแนน	5	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	มาก
คะแนน	3	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	น้อย
คะแนน	1	หมายถึง	น้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความถี่ ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาโดยใช้สูตรการคำนวณระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(5 - 1)}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ดังนั้น การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความต้องการ ในการอภิปรายผล ดังนี้

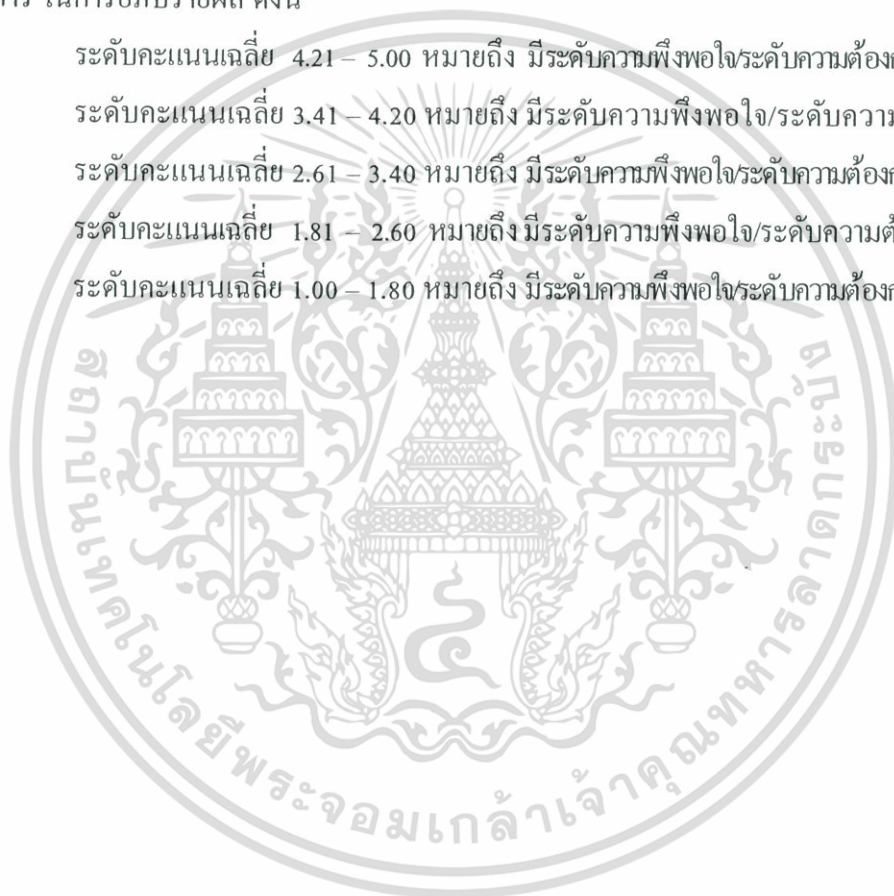
ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจระดับความต้องการมากที่สุด

ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจ/ระดับความต้องการมาก

ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจระดับความต้องการปานกลาง

ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจ/ระดับความต้องการน้อย

ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจระดับความต้องการน้อยที่สุด



การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยและแผนแม่บทการแสดงความ ความรับผิดชอบต่อสังคม

3.1 การพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศ

อุตสาหกรรมและแหล่งงานสำคัญทางเศรษฐกิจ โดยส่วนใหญ่มักจะตั้งในเขตเมืองใหญ่หรือเมืองสำคัญๆ (World Bank. 2008) ในประเทศไทยพบว่าแหล่งอุตสาหกรรมที่สำคัญจะตั้งในแถบกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (Glassman. 2001) ส่งผลให้การพัฒนาเศรษฐกิจในช่วง 3 ทศวรรษที่ผ่านมา รัฐยังไม่สามารถแก้ปัญหาความยากจนและการกระจายได้ในชนบทได้ (Glassman. 2007) ผลจากวิกฤตเศรษฐกิจของโลกในช่วงปี พ.ศ. 2551 - 2552 ที่ผ่านมามีผู้ว่างงานในภาคอุตสาหกรรมมากขึ้น (World Bank. 2009) ทำให้เกิดมีการอพยพแรงงานจากในเมืองกลับสู่ถิ่นฐานเดิม อันเนื่องมาจากได้เพิ่มแรงกดดันต่อทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งเกิดจากการแข่งขันแย่งที่ทำกิน ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ได้ทำให้เกิดปัญหาทางสังคมสูงขึ้น เช่น เด็กเร่ร่อน แรงงานเด็ก โสเภณี อาชญากรรมและการฆ่าตัวตายมีอัตราสูงขึ้น การพัฒนาประเทศไทยได้ให้ความสำคัญ โดยเน้นการพัฒนาทางด้านอุตสาหกรรม นับตั้งแต่หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา โดยการพัฒนาดังกล่าวประสบความสำเร็จในด้านการผลิตโดยแสดงในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นในผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) และมูลค่าการส่งออก แต่ในแง่ของที่ตั้งของอุตสาหกรรมที่เกิดขึ้นดังกล่าวกลับพบว่ามีมีการกระจายตัวของโรงงานอุตสาหกรรมไปสู่ภูมิภาคน้อยมาก ในขณะที่นับตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 3 (พ.ศ.2515-2519) เป็นต้นมา รัฐได้วางนโยบายและออกมาตรการต่าง ๆ เพื่อจูงใจให้มีการลงทุนในภูมิภาคผ่านทางสถาบันต่าง ๆ ที่จัดตั้งขึ้นทั้งสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (IFCT) และการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) เป็นต้น

ในปี พ.ศ.2531 จังหวัดระยองได้รับการกำหนดให้เป็นพื้นที่เมืองอุตสาหกรรม ภายใต้โครงการพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก (Eastern Seaboard Program) และ กนอ. ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดหาที่ดิน เพื่อใช้สถานที่ก่อสร้างโรงงานอุตสาหกรรม รวมทั้งจัดตั้งเขตนิคมอุตสาหกรรม ใช้ชื่อว่า นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด โดยรัฐบาลได้มอบให้ กนอ. ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ ปัจจุบันนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดได้เป็นฐานการผลิตที่สำคัญของประเทศสำหรับอุตสาหกรรมประเภทปิโตรเคมี เคมีภัณฑ์ เหล็กและโลหะ โรงกลั่นน้ำมัน โดยในเชิงพื้นที่มีการร่วมมือกับ

เอกสารนี้ออกขึ้นในการขยายนิคมอุตสาหกรรม ทำให้พื้นที่ขยายจาก 8,000 ไร่ เป็น 20,000 ไร่ การพัฒนาทำ
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้มีการรวมกลุ่มอุตสาหกรรมให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพ ประหยัดต้นทุนการผลิตและขนส่ง ส่งผลให้ผู้ประกอบการไทยสามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก จากการพัฒนาภาคอุตสาหกรรมในพื้นที่อย่างรวดเร็วจนนำไปสู่การรวมกลุ่มของกลุ่มอุตสาหกรรมในพื้นที่ ทำให้ประสบกับปัญหา การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย อาทิ ผลกระทบด้านคุณภาพอากาศ ปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ การขาดแคลนทรัพยากรน้ำ ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลให้เกิดการเรียกร้องจาก ประชาชนให้มีการดำเนินการแก้ไขปัญหอย่างเป็นระบบ และการมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร

3.2 การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวง อุตสาหกรรม ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2522 เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่พัฒนาและจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรม จัดพื้นที่สำหรับโรงงานอุตสาหกรรมให้เข้าร่วมกันอย่างมีระบบและมีระเบียบ และเป็นกลไกของ ภาครัฐในการกระจายการพัฒนาอุตสาหกรรมออกไปสู่ภูมิภาค โดยมี "นิคมอุตสาหกรรม" เป็นเครื่องมือดำเนินการ ดังนี้ 1. การสร้างสมดุลของการพัฒนานิคมอุตสาหกรรม เพื่อความอยู่ ร่วมกันของภาคอุตสาหกรรมสังคม ชุมชนและสิ่งแวดล้อม 2. การสร้างพัฒนาสินค้าและบริการที่ เป็นเลิศที่มีลักษณะเฉพาะของอุตสาหกรรมบนฐานแนวคิดเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ 3. การส่งเสริม การพัฒนานิคมอุตสาหกรรม บนฐานความคิดเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ เพื่อรองรับประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน(AEC) เป็นศูนย์กลางการลงทุนของภูมิภาคอาเซียน 4. การปฏิรูปองค์กรสู่ ความเป็นเลิศมุ่งผลสัมฤทธิ์และมีธรรมาภิบาล 5. การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศด้วยทุนมนุษย์ และองค์ความรู้ และ 6. การสร้างความมั่นคงทางการเงิน

3.2.1 ปรัชญา ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

1. Integrity : ยึดมั่น ในเกียรติยศและศักดิ์ศรี - ซื่อสัตย์ต่อตนเอง ลูกค้า และองค์กร
2. Excellence-Achievement : มุ่งสู่ความสำเร็จที่เป็นเลิศ - มีความเป็นมืออาชีพ บริการ ที่เป็นเลิศ โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน
3. Tributary : ก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมโดยรวม - มีความแบ่งปัน เกื้อกูลและเอื้อ ออาทรในการอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืนกับชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

3.2.2 วิสัยทัศน์ ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

เป็นองค์กรนำ ประสาน สร้างเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ ที่มีคุณภาพและความยั่งยืน ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิต เพื่อสมรรถนะการแข่งขันในระดับ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา หรืออ้างถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2.3 พันธกิจ ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

1. ประเทศ : เป็นฐานการผลิตและบริการ ในรูปแบบเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ เพื่อสร้างความเจริญเติบโตในภาคอุตสาหกรรมและบริการของประเทศที่เชื่อมโยงการเป็นศูนย์กลางการลงทุนของภูมิภาคอาเซียน
2. สังคม/ชุมชน : สร้างความสมดุลในการพัฒนานิคมฯ จากการมีส่วนร่วมและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อสร้างการเจริญเติบโตร่วมกันของภาคอุตสาหกรรม สังคมและชุมชน ให้มีความผาสุกของสังคม คุณภาพชีวิตที่ดี และมีมาตรฐานสิ่งแวดล้อม
3. ผู้พัฒนา/ผู้ประกอบการ : พัฒนานิคมฯ และการบริการให้เอื้อต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบการภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ
4. องค์กร : พัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และมีธรรมาภิบาลพร้อมความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว
5. พนักงาน : พัฒนาศักยภาพของพนักงานสู่ความเป็นผู้เชี่ยวชาญ พร้อมสร้าง ความมั่นใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้อยู่ในระดับรัฐวิสาหกิจชั้นนำ

3.2.4 บทบาทของนิคมอุตสาหกรรม

1. เป็นกลไกของรัฐในการกระจายอุตสาหกรรมและความเจริญไปสู่ภูมิภาค
2. เป็นกลไกของรัฐในการรักษาและส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม อันเกิดจากภาคอุตสาหกรรม
3. เป็นกลไกของรัฐในการป้องกันและบรรเทาอุบัติภัยอันเกิดจากอุตสาหกรรม
4. เป็นกลไกของรัฐในการจัดระบบและระเบียบการใช้ที่ดินในพื้นที่เฉพาะและเป็นส่วนหนึ่งของการวางผังเมืองตลอดจนการใช้ที่ดิน
5. เป็นกลไกของรัฐในการส่งเสริมสนับสนุนอุตสาหกรรมทั่วไป และอุตสาหกรรมเพื่อการส่งออก รวมถึงอุตสาหกรรมพื้นฐาน

3.3 กลุ่มนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่มาบตาพุด (Map ta phut Complex)

ตั้งอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองมาบตาพุด เทศบาลตำบลบางฉาง เทศบาลเมืองมาบข่า ประกอบไปด้วย 1. นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด 2. นิคมอุตสาหกรรมผาแดง 3. นิคมอุตสาหกรรมเหมราชตะวันออก (มาบตาพุด) 4. นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย 5. นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล และท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด มีรายละเอียด ดังนี้

1. นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ก่อตั้งในปี พ.ศ. 2532 ตั้งอยู่ที่ นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด เลขที่ 1 ถนน ไอ – หนึ่ง ตำบลมาบตาพุด อำเภอเมือง จังหวัดระยอง 21150 โทรศัพท์ 0-3868-3930-9

เอกสารนี้เผยแพร่โดยสำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ นครโฮจิมินห์ ประเทศเวียดนาม โทรศัพท์ 0-3868-3941 website: www.mtpic.com พื้นที่โครงการประกอบด้วย ระบุเนื้อที่ทั้งหมดค่าไม่ต่ำกว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10,215 ไร่ เขตอุตสาหกรรมทั่วไป 7,092 ไร่ เขตที่พักอาศัย 1,490 ไร่และพื้นที่สาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก 627.25 ไร่ ระยะทางจากสถานที่ต่าง ๆ ประกอบด้วย กรุงเทพฯ 190 กิโลเมตร สนามบินดอนเมือง 120 กิโลเมตร จังหวัดระยอง 25 กิโลเมตร ท่าเรือมาตาพุด 1 กิโลเมตร และสนามบินอู่ตะเภา 24 กิโลเมตร สิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ระบบน้ำประปา ได้แก่ แหล่งน้ำดิบ : อ่างเก็บน้ำดอกกรายและสามารถจ่ายน้ำได้ 15,300 ลูกบาศก์เมตร/ไร่/วัน ระบบไฟฟ้า ได้แก่ ความสามารถจ่ายไฟฟ้า 50 เมกกะโวลต์-แอมแปร์และแรงดันไฟฟ้า 115/22 กิโลโวลต์ ระบบโทรศัพท์ จำนวน 6,720 คู่สาย และระบบบำบัดน้ำเสีย ใช้ระบบ Activated Sludge มีเนื้อที่ 13-3-26.16 ไร่ สามารถกำจัดน้ำเสียได้ 4,000 ลูกบาศก์เมตร/วัน ปัจจุบันมีจำนวนโรงงานที่อยู่ภายในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาตาพุดทั้งสิ้น 76 แห่ง ประกอบด้วยกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมี กลุ่มอุตสาหกรรมปิ๋ยและผลิตภัณฑ์เคมี กลุ่มอุตสาหกรรมเหล็ก กลุ่มอุตสาหกรรมด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น ไฟฟ้า ก๊าซ และกลุ่มอุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมัน

2. นิคมอุตสาหกรรมผาแดง จัดเป็นพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมที่ร่วมดำเนินงานกับผู้พัฒนา โดยบริษัท ผาแดง พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้พัฒนาก่อตั้งในพ.ศ. 2535 ตั้งอยู่ที่ 15 ถนนผาแดง นิคมอุตสาหกรรมผาแดง ต.มาตาพุด อ.เมือง จ.ระยอง 21150 โทรศัพท์ : 0-3868-3318-20 โทรสาร : 0-3868-3364 พื้นที่โครงการ ประกอบด้วย เนื้อที่ทั้งหมด 540 ไร่เขตอุตสาหกรรมทั่วไป 497 ไร่ และพื้นที่สาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก 42.74 ไร่ ระยะทางจากสถานที่ต่าง ๆ ประกอบด้วยกรุงเทพฯ 190 กิโลเมตร สนามบินดอนเมือง 120 กิโลเมตร จังหวัดระยอง 25 กิโลเมตร ท่าเรือมาตาพุด 1 กิโลเมตร สนามบินอู่ตะเภา 24 กิโลเมตร สิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ระบบน้ำประปา ได้แก่ แหล่งน้ำดิบ อ่างเก็บน้ำดอกกรายและสามารถจ่ายน้ำได้ 15,300 ลูกบาศก์เมตร/ไร่/วัน ระบบไฟฟ้า ได้แก่ความสามารถจ่ายไฟฟ้า 50 เมกกะโวลต์-แอมแปร์และมีแรงดันไฟฟ้า 115/22 กิโลโวลต์ ระบบโทรศัพท์ จำนวน 6,720 คู่สาย และระบบบำบัดน้ำเสียใช้ระบบ Activated Sludge ความสามารถกำจัดน้ำเสียได้ 4,000 ลูกบาศก์เมตร/วัน ปัจจุบันมีจำนวนโรงงานที่อยู่ภายในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาตาพุดทั้งสิ้น 4 แห่ง ประกอบด้วยกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตแคลเซียม เพื่อผลิตสังกะสีออกไซด์และกรดกำมะถัน และกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมี

3. สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมเหมราชตะวันออก(มาตาพุด) จัดเป็นพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมที่ร่วมดำเนินงานกับผู้พัฒนา โดย บริษัท เหมราชพัฒนาที่ดิน จำกัด (มหาชน) เป็นผู้พัฒนา ก่อตั้งขึ้นใน พ.ศ. 2532 ตั้งอยู่ที่ 18 ถนนปภกรณ์สงเคราะห์ราษฎร์ ตำบลห้วยโป่ง อำเภอดอนเมือง จังหวัดระยอง 21150 โทรศัพท์ : 0-3868-3303-4 โทรสาร : 0-3868-3963 พื้นที่โครงการ ประกอบด้วย เนื้อที่ทั้งหมด 2,500.52 ไร่ เขตอุตสาหกรรมทั่วไป 1,901.80 ไร่ และพื้นที่สาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก 598.72 ไร่ ระยะทางจากสถานที่ต่าง ๆ ประกอบด้วย กรุงเทพฯ 155 กิโลเมตร จังหวัดระยอง 18 กิโลเมตร จังหวัดชลบุรี 70 กิโลเมตร พัทยา 45 กิโลเมตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เพื่อการประชาสัมพันธ์ มิใช่สัญญาใด ๆ ในเชิงพาณิชย์หรือใช้ในการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สนามบินคอนเมือง 175 กิโลเมตร สนามบินสุวรรณภูมิ 145 กิโลเมตร สนามบินอุตะเถา 25 กิโลเมตร ท่าเรือมาบตาพุด 2 กิโลเมตร และท่าเรือแหลมฉบัง 55 กิโลเมตร สิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ระบบน้ำประปา ได้แก่ อ่างเก็บน้ำดอกกราย อ่างเก็บน้ำหนองปลาไหล จำนวนโรงงานผู้ใช้น้ำ 25 ราย ปริมาณการใช้น้ำประปา 242,162.52 ลูกบาศก์เมตร/เดือน และปริมาณการใช้น้ำดิบ 1,310,632.00 ลูกบาศก์เมตร/เดือน ระบบไฟฟ้า ได้แก่ มีโรงงานไฟฟ้ากำลังผลิตขนาด 50 เมกกะวัตต์ แรงดันไฟฟ้า 115/22 กิโลโวลต์ ระบบโทรศัพท์ จำนวน สายตรง 1,700 – 3,000 คู่สาย และระบบบำบัดน้ำเสีย แบบตะกอนเร่ง มีความสามารถกำจัดน้ำเสียได้ 30,000 ลูกบาศก์เมตร/วัน ปริมาณน้ำเสีย 310,449.59 ลูกบาศก์เมตร/เดือน ปัจจุบันมีโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 53 แห่ง โดยกลุ่มอุตสาหกรรมกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ อุตสาหกรรมปิโตรเคมี อุตสาหกรรมผลิตเหล็กในขั้นกลางและขั้นปลาย อุตสาหกรรมผลิต ประกอบ ดัดแปลง ซ่อมแซมแผงวงจรและชิ้นส่วนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนและประกอบรถยนต์และ อุตสาหกรรมที่ทำหน้าที่ส่งเสริมการผลิต

4. นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย จัดเป็นพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมที่ร่วมดำเนินงานกับผู้พัฒนา โดย บริษัท นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย จำกัด เป็นผู้พัฒนาก่อตั้งขึ้นใน พ.ศ. 2544 ตั้งอยู่ที่ สำนักงาน นิคม : เลขที่ 9 หมู่ 2 ตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง 21103 โทรศัพท์ 0-3868-9123-5 โทรสาร 0-3868-9092 และสำนักงานขาย : เลขที่ 49 อาคารเอเชียเสริมกิจ ซอยพิพัฒน์ ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 โทรศัพท์ 0-2231-5800 โทรสาร 0-2231-5933 พื้นที่โครงการ ประกอบด้วย เนื้อที่ทั้งหมด 3,220 ไร่ เขตอุตสาหกรรมทั่วไป 2,591 ไร่ เขตที่พักอาศัย/พาณิชย์ 12 ไร่ เขตพื้นที่สีเขียวและแนวกันชน 335 ไร่ และพื้นที่สาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก 282 ไร่ ระยะทางจากสถานที่ต่าง ๆ ประกอบด้วย สนามบินคอนเมือง 190 กิโลเมตร สนามบินสุวรรณภูมิ 150 กิโลเมตร ชลบุรี 110 กิโลเมตร พัทยา 45 กิโลเมตร และระยอง 25 กิโลเมตร สิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ระบบน้ำประปา ได้แก่ ระบบน้ำดิบ บริษัทจัดการและพัฒนาทรัพยากรน้ำภาคตะวันออก จำกัด (มหาชน) ปริมาณที่ได้รับทั้งนิคมฯ 172,000 ลูกบาศก์เมตร/วัน สามารถผลิตได้โดยเฉลี่ย 40 ลูกบาศก์เมตร/วัน/ไร่ ระบบน้ำประปา : การประปาส่วนภูมิภาค ปริมาณที่ได้รับทั้งนิคมฯ 3,800 ลูกบาศก์เมตร/วัน สามารถผลิตได้โดยเฉลี่ย 7 ลูกบาศก์เมตร/วัน/ไร่ ระบบไฟฟ้า ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และบริษัทโกลด์ เอสพีพี 3 จำกัด มีโรงงานไฟฟ้า กำลังการผลิตขนาด 130 เมกกะวัตต์ สามารถจ่ายไฟฟ้าได้โดยเฉลี่ย 50 กิโลวัตต์/ไร่ ระบบโทรศัพท์ ใช้ระบบการสื่อสารของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และระบบบำบัดน้ำเสีย มีลักษณะ Gravity Flow โดยรวบรวมน้ำเสียเบื้องต้น ไปบำบัดที่ส่วนกลาง แบบตะกอนเร่ง ปัจจุบันมีอยู่ 15 แห่ง โดยส่วนใหญ่เป็นโรงงานประเภทผลิตพลาสติกและเคมีภัณฑ์

5. สำนักงานนิคมอุตสาหกรรม อาร์ ไอ แอล ก่อตั้งในปี พ.ศ. 2544 ตั้งอยู่ที่ 88 ถนนทางหลวงสาย 3191 ตำบลมาบตาพุด อำเภอมะขาม จังหวัดระยอง โทรศัพท์ 0-3868-9123-5 โทรสาร ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

0-3868-9092 พื้นที่โครงการ ประกอบด้วย เนื้อที่ทั้งหมด 1,736 ไร่ และวางแนวทางขนส่งผลิตภัณฑ์ ระยะ 2.5 กิโลเมตร เชื่อมระหว่างนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด กับนิคมอุตสาหกรรมอาร์ไอแอล ระยะทางจากสถานที่ต่าง ๆ ประกอบด้วย สนามบินคอนเมือง 180 กิโลเมตร สนามบินสุวรรณภูมิ 140 กิโลเมตร ชลบุรี 100 กิโลเมตร พัทยา 35 กิโลเมตร และระยอง 15 กิโลเมตร สิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ระบบน้ำประปา ได้แก่ ระบบน้ำดิบ : บริษัท จัดการและพัฒนาทรัพยากรน้ำภาคตะวันออก จำกัด (มหาชน) และปริมาณที่ได้รับทั้งหมด 34.3 ล้านลูกบาศก์เมตร/ปี ระบบโทรศัพท์ ใช้ระบบการสื่อสารของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และระบบบำบัดน้ำเสีย แบบตะกอนเร่ง มีความสามารถกำจัดน้ำเสียได้ 4,000 ลูกบาศก์เมตร/วัน ปัจจุบันมีอยู่ 6 แห่ง ประกอบด้วย กลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ชั้นกลางและชั้นปลายและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น ไฟฟ้า ก๊าซ

6. สำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด ปีที่ก่อตั้งพ.ศ. 2547 ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 1 ถนนไอ-หนึ่ง ตำบลมาบตาพุด อำเภอเมือง จังหวัดระยอง 21150 โทรศัพท์ 0-3868-3305-8 โทรสาร 0-3868-3309 พื้นที่โครงการ ท่าเรืออุตสาหกรรม แบ่งตามลักษณะการลงทุน ได้ 2 ประเภท ได้แก่

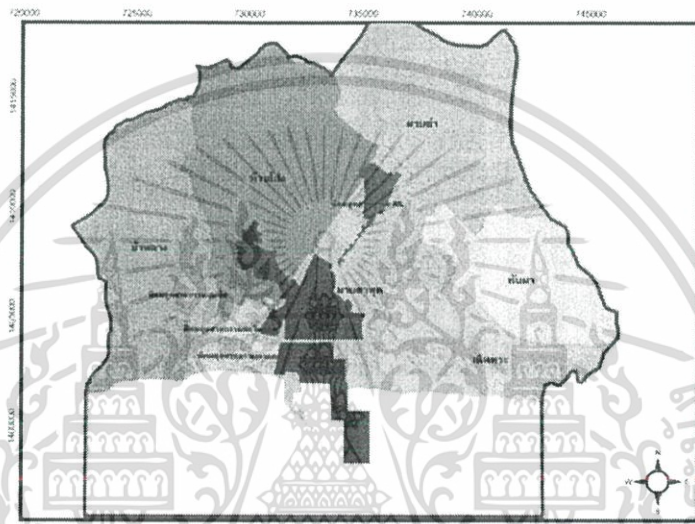
6.1 ท่าเรือสาธารณะ (Public Berths) หมายถึงท่าเรือที่ไม่จำกัดจำนวนผู้ใช้บริการ ก่อลงทุนก่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานรวมทั้งท่าเทียบเรือให้ประกอบด้วยท่าเทียบเรือทั่วไป บริษัท ไทยพรอสเพอริตี เทอร์มินอลจำกัด (TPT) ได้รับสิทธิการบริหารจัดการท่าเรือเป็นระยะเวลา 30 ปี และท่าเทียบเรือสินค้าเหลว บริษัท ไทยแท็งก์เทอร์มินัลจำกัด (TTT) ได้รับสิทธิการบริหารจัดการท่าเรือเป็นระยะเวลา 30 ปี

6.2 ท่าเรือเฉพาะกิจ (Specific Berth) เป็นท่าที่จำกัดจำนวนผู้ใช้บริการเฉพาะในกลุ่มของผู้ประกอบการเท่านั้น โดยเอกชนหรือผู้ประกอบการจะต้องลงทุนก่อสร้างท่าเทียบเรือและสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานเองทั้งหมดผู้ลงทุนท่าเทียบเรือเฉพาะกิจมีทั้งสิ้น 10 ราย ประกอบด้วย บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (NFC) บริษัท ท่าเรือระยอง จำกัด (RBT) บริษัท สตาร์ ปิโตรเลียม รีไฟน์นิ่ง จำกัด (SPRC) บริษัท ปตท.อะโพลิติกส์และการกลั่น จำกัด(มหาชน) (PTTAR) บริษัท มาบตาพุดแท็งก์เทอร์มินัล จำกัด (MTT) บริษัท โกลว์ เอสพีที 3 จำกัด (GLOW SPP3) บริษัท บีแอลซีพี เพาเวอร์ จำกัด (BLCP) บริษัท พีทีที แอลเอ็นจี จำกัด (PTTLNG) บริษัท พีทีที แท็งก์ เทอร์มินัล จำกัด (PTT TANK) และบริษัท ระยอง เทอร์มินัล จำกัด (RTC) ระยะทางจากสถานที่ต่าง ๆ ประกอบด้วย ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด มีระยะทางจากกรุงเทพ 185 กิโลเมตร โดยตั้งอยู่บริเวณชายฝั่งทะเลของอ่าวไทยช่วงระหว่างอำเภอสัตหีบกับจังหวัดระยอง ซึ่งรายล้อมไปด้วยภูมิประเทศอันเอื้ออำนวยต่อการประกอบการอุตสาหกรรม มีสิ่งอำนวยความสะดวก โดยให้บริการเรือสินค้า เพื่อความปลอดภัยสูงสุด ประกอบไปด้วยเรือลากจูง เรือนำร่อง เรือรับเชื้อเพลิง เรือตรวจการณ์ ทู่นเครื่องหมายความการเดินเรือ ไฟนำร่อง ไฟส่องท่าเทียบเรือ และมี

เอกสารที่หน่วยงานราชการ เพื่อความสะดวกในการติดต่อด้านเอกสารต่าง ๆ หน่วยงานราชการที่มีบนฝั่ง ไม่ว่าจะเป็นกรมใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประกอบด้วย สำนักงานศุลกากร มีหน้าที่จัดเก็บภาษีตรวจตราเรือและสินค้าทั้งขาออกและขาเข้า สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง โดยชาวต่างประเทศที่ต้องการเข้าประเทศไทยจะต้องรับการสัมภาษณ์ โดยเจ้าหน้าที่กองตรวจคนเข้าเมือง ณ ที่ทำการที่ทำเรือที่เรือจอดเทียบอยู่ และสำนักงานตรวจกักกันโรค มีหน้าที่หลักในการตรวจเรือสินค้าตรวจหาโรคติดต่อ ฉีดวัคซีนให้ลูกเรือ และคนบนเรือ ตรวจดูแลความสะอาดของท่าเทียบ

ทั้งนี้ กลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 แผนที่แสดงที่ตั้งของกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด
ที่มา : (เทศบาลมาบตาพุด, 2555)

3.4 แผนแม่บทการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

3.4.1 หลักการและเหตุผล

โดยในปี 2552 กนอ. ได้มีแผนแม่บทแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย 2) ด้านสังคม 3) ด้านสุขภาพ 4) ด้านเศรษฐกิจชุมชน และ มีการปรับปรุงครั้งที่ 2 เมื่อปี 2554 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน โดยมีแผนงาน โครงการ วัตถุประสงค์และเป้าหมายในแต่ละด้านไว้อย่างชัดเจน โดย กนอ. จัดทำแผนแม่บทการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ปี 2555-2557 ดังนี้

1. ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

1.1 โครงการอนุรักษ์และรักษาระบบนิเวศน์ทางน้ำ

1.2 โครงการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนในการตรวจสอบและกำกับดูแล

ด้านสิ่งแวดล้อมในนิคมฯ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1.3 โครงการสื่อสารและเผยแพร่การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและ CSR.
- 1.4 โครงการอนุรักษ์/รักษาทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย
- 1.5 โครงการยกระดับคุณภาพสิ่งแวดล้อมของนิคมฯ และทำเรื่องฯ
- 1.6 โครงการเพิ่มศักยภาพการป้องกันและเพิ่มความปลอดภัยของนิคมฯและทำเรื่องฯ
2. ด้านสังคม
 - 2.1 โครงการจัดระเบียบการคมนาคมและการใช้พื้นที่ส่วนกลางภายในนิคมฯ
 - 2.2 โครงการพัฒนาการศึกษาชุมชน
 - 2.3 โครงการรณรงค์ต่อต้านยาเสพติดและลดอาชญากรรม
 - 2.4 โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมการพัฒนาชุมชน
 - 2.5 โครงการส่งเสริมการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างถิ่น
 - 2.6 โครงการส่งเสริมการรักษาขนบธรรมเนียมประเพณีและการเสริมสร้างความสัมพันธ์ในท้องถิ่น
 - 2.7 โครงการเพื่อสาธารณกุศลและสังคมสงเคราะห์
3. ด้านสุขภาพ
 - 3.1 โครงการรณรงค์/ส่งเสริม และให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัย และโภชนาการแก่พนักงานในนิคมฯ และชุมชน
 - 3.2 โครงการสนับสนุนด้านกีฬาและการออกกำลังกายให้กับพนักงานและชุมชน
4. ด้านเศรษฐกิจชุมชน
 - 4.1 โครงการส่งเสริมอาชีพ และยกระดับ/สนับสนุนสินค้าชุมชน
 - 4.2 โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวท้องถิ่นเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมในนิคม
 - 4.3 โครงการใช้พื้นที่นิคมฯ เพื่อประโยชน์ของชุมชน
 - 4.4 โครงการจัดตั้งสหกรณ์ชุมชน

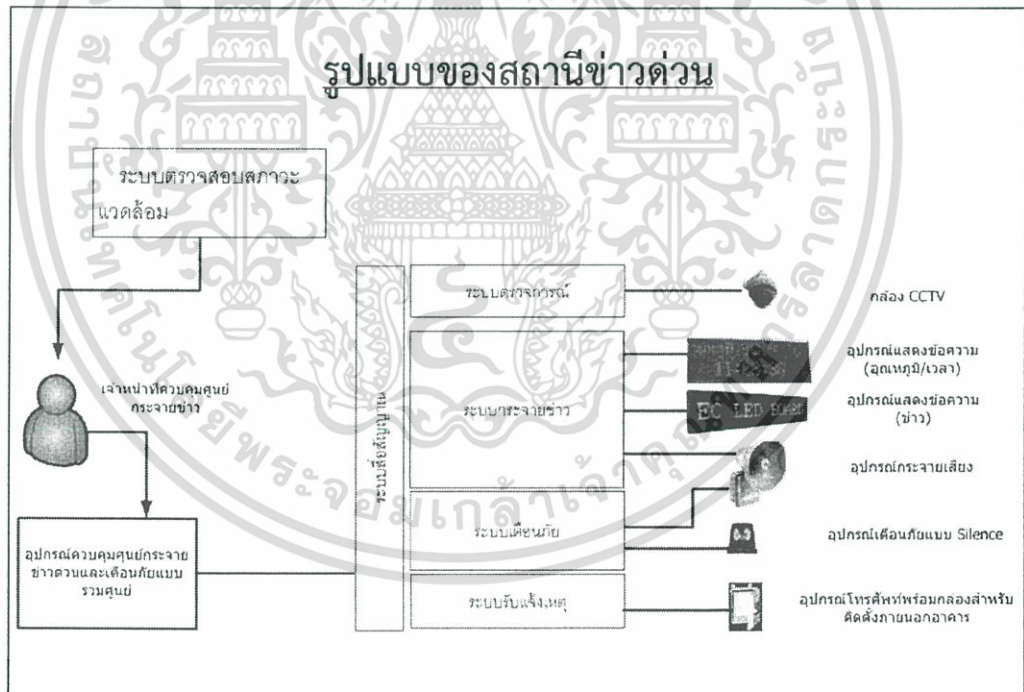
3.4.2 โครงการธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม (โครงการดาวเขียว)

กนอ. ร่วมกับชุมชนรอบพื้นที่มาบตาพุดและบ้านฉางจัดทีมเข้ามาตรวจสอบข้อมูล และเข้าตรวจเยี่ยมโรงงานรายไตรมาสและมีเกณฑ์ประเมินและให้รางวัลธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อมหรือรางวัลธงขาวดาวเขียวแก่ผู้ประกอบการที่มีผลการประเมินมีโรงงานอยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม ตามการดำเนินการ “โครงการธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม(โครงการดาวเขียว)” โดยมีความวัตถุประสงค์เพื่อให้ภาคประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรม โดยตรวจประเมินให้เป็นไปตามแผนลดและขจัดมลพิษ และให้สอดคล้องกับแผนแม่บทการแสดงความรักรับผิดชอบต่อสังคม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4.3 โครงการจ้างเหมาบริการศูนย์กระจายข่าวด่วน

กนอ. ดำเนินงานภายใต้โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยบริเวณพื้นที่มาบตาพุด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบเฝ้าระวังด้านสิ่งแวดล้อมและตอบโต้ภาวะฉุกเฉินในพื้นที่มาบตาพุด และบริเวณใกล้เคียง โดย กนอ. ได้ตระหนักดีถึงการรับรู้ข่าวสารที่ถูกต้องของประชาชนในชุมชน โดยรอบพื้นที่กลุ่มนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง จึงได้จัดตั้งโครงการจ้างเหมาบริการศูนย์กระจายข่าวด่วน เพื่อกระจายข้อมูลข่าวสารด้านความรู้ ความปลอดภัยและการเตือนภัย เพื่อเป็นการสื่อสารกับประชาชนรอบ ๆ นิคมอุตสาหกรรม ดังนั้น กนอ. จึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการสร้างศูนย์กระจายข่าวด่วนและเตือนภัย กลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด จำนวน 30 สถานี โดยศูนย์กระจายข่าวด่วน ประกอบด้วย 1. ระบบกระจายสัญญาณเสียง 2. ระบบป้ายประชาสัมพันธ์และแสดงเวลาอุณหภูมิแบบ Outdoor 3. ระบบเสียงสัญญาณไซเรนเตือนภัย 4. ระบบกล้องวงจรปิด 5. ระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย และระบบไฟแสดงสถานะ การแจ้งเตือน



ภาพที่ 3.2 รูปแบบสถานีข่าวด่วน
ที่มา : (นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด. 2555)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของชุมชนต่อแผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กรณีศึกษากลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของชุมชนต่อแผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จากตัวอย่าง จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของชุมชนต่อแผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) กรณีศึกษากลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง

ส่วนที่ 3 ความต้องการของชุมชนต่อการดำเนินด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กรณีศึกษากลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 เพศ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 49.2 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	127	50.8
ชาย	123	49.2
รวม	250	100.0

4.1.2 อายุ

กลุ่มตัวอย่างมีอายุอยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 122 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 และอายุระหว่าง 25-30 ปี จำนวน 53 คน ร้อยละ 21.2 จะพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุของการทำงาน (ตารางที่ 4.2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	14	5.6
25-30 ปี	53	21.2
31-40 ปี	61	24.4
มากกว่า 40 ปี	122	48.8
รวม	250	100.0

4.1.3 สถานภาพสมรส

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่รวมกันมีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	93	37.2
สมรส/อยู่รวมกัน	115	46.0
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	42	16.8
รวม	250	100.0

4.1.4 ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	70	28.0
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	144	57.6
สูงกว่าปริญญาตรี	36	14.4
รวม	250	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1.5 อาชีพ

กลุ่มตัวอย่าง ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการและพนักงานบริษัทเอกชนในจำนวนใกล้เคียงกัน คือ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 และจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 สาเหตุที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ เนื่องจากจะมีเวลาในการเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ได้โดยไม่กระทบต่อการทำงาน และบริษัทเอกชนในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมมาตาพุดได้แก่ หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับของหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะ (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประกอบธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ	54	21.6
พนักงานบริษัทเอกชน	52	20.8
อาชีพอิสระ เช่น แพทย์ หนายความ สถาปนิก	48	19.2
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	40	16.0
ข้าราชการ	37	14.8
นักศึกษา	19	7.6
รวม	250	100.0

4.1.6 รายได้ต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป จำนวนมากที่สุด 94 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 และรองลงมามีรายได้ในช่วง 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 สอดคล้องกับอายุและอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	45	18.0
10,001 - 20,000 บาท	31	12.4
20,001 - 30,000 บาท	80	32.0
ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป	94	37.6
รวม	250	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 ความพึงพอใจของชุมชน ที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ตามแผนแม่บทการแสดงด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) เฉพาะกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด

4.2.1 การรับทราบข่าวสารข้อมูลกิจกรรมเพื่อสังคม

กลุ่มตัวอย่างรับทราบข่าวสารข้อมูลกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสังคม จากเจ้าหน้าที่นิคมอุตสาหกรรม จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 รองลงมา คือวารสารนิคมอุตสาหกรรม จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 ซึ่งการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม กนอ. ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ กนอ. ประสานงานแจ้งโดยตรงกับตัวแทนชุมชน และแจ้งเตือนก่อนเริ่มกิจกรรมทุกครั้ง (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 การรับทราบข่าวสารข้อมูลกิจกรรมเพื่อสังคม

การสื่อสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่นิคมฯ	83	33.2
วารสารนิคม	48	19.2
หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	48	19.2
ผู้นำชุมชน	39	15.6
หอกระจายข่าวคว้น	16	6.4
ป้ายประชาสัมพันธ์	12	4.8
แผ่นพับประชาสัมพันธ์โครงการ	4	1.6
รวม	250	100.0

4.2.2 การเข้าร่วมโครงการชมรมภบาลสิ่งแวดล้อม(โครงการดาวเขียว)

กลุ่มตัวอย่างเคยเข้าร่วมโครงการชมรมภบาลสิ่งแวดล้อม(โครงการดาวเขียว) มากกว่า 2 ครั้ง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 เนื่องจากการตั้งชุมชนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในพื้นที่โดยรอบนิคมอุตสาหกรรมกรรม จึงทำให้กลุ่มเป้าหมายผู้เข้าร่วมโครงการขยายพื้นที่ออกไป (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 การเข้าร่วมโครงการชมรมภบาลสิ่งแวดล้อม(โครงการดาวเขียว)

การเข้าร่วมโครงการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เข้าร่วม 1 ครั้ง	42	16.8
เข้าร่วม 2 ครั้ง	39	15.6
เข้าร่วมมากกว่า 2 ครั้ง	91	36.4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ทางการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

การเข้าร่วมโครงการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยเข้าร่วม	78	31.2
รวม	250	100

4.2.3 ท่านเคยเข้าร่วมโครงการจ้างเหมาบริการศูนย์กระจายข่าวด่วน

กลุ่มตัวอย่างเคยเข้าร่วมโครงการจ้างเหมาบริการศูนย์กระจายข่าวด่วน มากกว่า 2 ครั้ง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมา เคยเข้าร่วม 2 ครั้ง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 เนื่องจากการติดตั้งสถานีข่าวด่วน จะได้รับความเห็นชอบจาก 3 ภาคส่วนคือ ชุมชน ผู้ประกอบหน่วยงานภาครัฐ(เทศบาล กนอ.) และใช้เวลาในการสำรวจพื้นที่ติดตั้งเป็นระยะเวลา 2 ปี จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างเข้าร่วมเป็นจำนวนมาก (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 การเข้าร่วมโครงการจ้างเหมาบริการศูนย์กระจายข่าวด่วน

การเข้าร่วมโครงการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เข้าร่วม 1 ครั้ง	35	14.0
เข้าร่วม 2 ครั้ง	75	30.0
เข้าร่วมมากกว่า 2 ครั้ง	87	34.8
ไม่เคยเข้าร่วม	53	22.2
รวม	250	100.0

4.2.4 ความพึงพอใจของชุมชนที่มีต่อกิจกรรมในโครงการธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม (โครงการดาวเขียว)

ความพึงพอใจของชุมชนที่มีต่อกิจกรรมในโครงการธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม (โครงการดาวเขียว) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้าน ปรากฏว่ามีความพึงพอใจในระดับมากทุกรายการ โดยรายการใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ช่วยพัฒนา/ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมของชุมชนให้ดีขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย มนุษย์สัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ย 3.97 และอันดับที่ 3 การมีส่วนร่วมในโครงการในการตรวจประเมิน ค่าเฉลี่ย 3.95 เนื่องจากการมีส่วนร่วมในการตรวจประเมินโรงงานนั้น เป็นการแสดงข้อมูลการดำเนินงานของผู้ประกอบการด้านต่าง ๆ ให้รับทราบ โดยเฉพาะด้านบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็น น้ำที่ระบายออกจากโรงงาน ที่มาของกลิ่น หรือสารเคมีที่ใช้ในโรงงานที่ก่อให้เกิดอันตราย ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานของโรงงานอย่างปลอดภัย และมี

ประสิทธิภาพได้รับมาตรฐานสากล และทำให้ผู้บริหาร พนักงาน เจ้าหน้าที่ดูแลส่วนงานต่างๆ และเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบเวลาให้ขงการเชิงนี้เพื่อการวิจัยเท่านั้น เมื่อผู้เฒ่าเห็นเสียเปรียบของตนการค่าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชุมชน ได้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งแสดงถึงความโปร่งใสในการตรวจสอบ ความสำเร็จของผู้บริหาร ในการร่วมดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อมร่วมกัน โดยเฉพาะชุมชนที่อยู่บริเวณพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของชุมชนที่มีต่อกิจกรรมใน โครงการธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม(โครงการดาวเขียว)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับของความพึงพอใจ
ช่วยพัฒนา/ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมของชุมชนให้ดีขึ้น	4.02	มาก
เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย มนุษย์สัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเอง	3.97	มาก
การมีส่วนร่วมในโครงการในการตรวจประเมิน	3.95	มาก
ผู้บริหารและพนักงานของนิคมฯ มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม	3.92	มาก
เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรม	3.92	มาก
มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการสร้างความเข้าใจและการสร้างความสนิทสนมกับชุมชน เพื่อให้ได้ข้อมูลและปัญหาของชุมชน	3.88	มาก
มีส่วนสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีกับชุมชน	3.87	มาก
มีการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง	3.85	มาก
ชุมชนได้มีโอกาสการเรียนรู้ร่วมกัน ระหว่าง ภาคประชาชนกับภาคอุตสาหกรรม	3.83	มาก
เจ้าหน้าที่มีความสามารถประสานงานการจัดกิจกรรม	3.83	มาก
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ต่อผู้เข้าร่วมดำเนินกิจกรรม	3.80	มาก
ความโปร่งใส ในการแสดงข้อมูลต่างๆ ต่อสาธารณชน	3.74	มาก
ความรู้ความเข้าใจต่อการตรวจสอบการดำเนินการของโรงงานของ กนอ.	3.73	มาก
ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม	3.73	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2.5 ความพึงพอใจของชุมชนที่มีต่อกิจกรรมในโครงการจ้างเหมาบริการศูนย์กระจายข่าว

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของชุมชนที่มีต่อกิจกรรมในโครงการจ้างเหมาบริการศูนย์กระจายข่าวค่อนข้างดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้าน ปรากฏว่ามีความพึงพอใจในระดับมากทุกรายการ โดยรายการใน 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่/พื้นที่ในการติดตั้งสถานี มีความสะดวกต่อคนในชุมชนในการแจ้งเรื่องร้องเรียน ค่าเฉลี่ย 4.11 รูปแบบของระบบระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย ค่าเฉลี่ย 3.87 และมีส่วนสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีกับชุมชน ค่าเฉลี่ย 3.82 ซึ่งสถานติดตั้งสถานีข่าวค่อนข้างดี ทางชุมชนจะเป็นผู้กำหนดสถานี จึงทำให้มีความสะดวกในการใช้งาน รวมถึงระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย เป็นระบบที่มีเสถียรภาพมากที่สุด และมีความรวดเร็วในการสื่อสาร (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของความพึงพอใจของชุมชนที่มีต่อกิจกรรมในโครงการจ้างเหมาบริการศูนย์กระจายข่าว

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับของความพึงพอใจ
สถานที่/พื้นที่ในการติดตั้งสถานี มีความสะดวกต่อคนในชุมชนในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	4.11	มาก
รูปแบบของระบบ โทรศัพท์ผ่านเครือข่าย	3.87	มาก
มีส่วนสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีกับชุมชน	3.82	มาก
เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรม	3.82	มาก
รูปแบบของระบบ โทรศัพท์ผ่านเครือข่ายเมื่อเกิดสาธารณภัยต่าง ๆ	3.80	มาก
รูปแบบการกระจายสัญญาณเสียง ของสถานีข่าวด่วน	3.77	มาก
รูปแบบของระบบเสียงสัญญาณไซเรนเตือนภัย เมื่อเกิดสาธารณภัยต่าง ๆ	3.76	มาก
มีการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง	3.72	มาก
มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการสร้างความเข้าใจและการสร้างความสนิทสนมกับชุมชน เพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการและปัญหาของชุมชน	3.71	มาก
รูปแบบของระบบป้ายประชาสัมพันธ์และแสดงเวลาฉุกเฉิน	3.70	มาก
ความโปร่งใส ในการแสดงข้อมูลต่างๆต่อสาธารณชน	3.68	มาก
ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ชุมชน	3.68	มาก
การมีส่วนร่วมในการกำหนดจุดติดตั้งสถานีกระจายข่าวด่วน	3.66	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

การเข้าร่วมโครงการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชุมชนได้มีโอกาสการเรียนรู้ร่วมกัน ระหว่าง ภาคประชาชนกับภาคอุตสาหกรรม	3.64	มาก
รูปแบบของระบบไฟแสดงสถานะ การแจ้งเตือน เมื่อเกิดภัยสาธารณภัยต่าง ๆ	3.61	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76	มาก

4.3 ความต้องการของชุมชน ต่อการดำเนินด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กรณีศึกษา กลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง

4.3.1 โครงการธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม (โครงการดาวเขียว)

ความต้องการของชุมชนที่มีต่อกิจกรรมใน โครงการธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม (โครงการดาวเขียว) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาความต้องการเป็นรายด้านปรากฏว่ามีความต้องการในระดับมากทุกรายการ โดยรายการใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ปรับปรุงโครงสร้างของทีมงานในการตรวจเยี่ยมโรงงาน ค่าเฉลี่ย 3.93 เนื่องจากโครงสร้างการตรวจเยี่ยมโรงงานจะประกอบด้วยผู้แทนชุมชนและเจ้าหน้าที่รัฐ (เทศบาล กนอ. และสาธารณสุข) โดยชุมชนมีผู้แทนจำนวนน้อย รองลงมา คือ ประชาสัมพันธ์ผลการตรวจเยี่ยมต่อชุมชน ค่าเฉลี่ย 3.92 เนื่องจากเมื่อการตรวจเยี่ยมโรงงานแล้วเสร็จ ทาง กนอ. จะประชาสัมพันธ์ เพียงครั้งเดียวและไม่แจ้งต่อชุมชนที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการ อันดับที่ 3 คือ จัดมาตรฐานในการตรวจเยี่ยมโรงงาน ค่าเฉลี่ย 3.91 (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและระดับของความต้องของชุมชนที่มีต่อกิจกรรมในโครงการธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม(โครงการดาวเขียว)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับของความต้องการ
ปรับปรุงโครงสร้างของทีมงานในการตรวจเยี่ยมโรงงาน	3.93	มาก
เพิ่มการประชาสัมพันธ์ ผลการตรวจเยี่ยมต่อชุมชน	3.92	มาก
จัดมาตรฐานในการตรวจเยี่ยมโรงงาน	3.91	มาก
เพิ่มตัวแทนชุมชนในการตรวจเยี่ยมโรงงาน	3.88	มาก
เพิ่มระยะเวลาในการตรวจเยี่ยมโรงงาน	3.87	มาก

มีการอบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง 3.76 เพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสเรียนรู้ร่วมกันระหว่างภาคประชาชนกับภาคอุตสาหกรรม เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับผู้ที่ได้เข้าไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

การเข้าร่วมโครงการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของชุมชน ต่อผู้ประกอบการ/โรงงาน	3.61	มาก
มีคำตอบแทนที่เหมาะสม	3.54	มาก
มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการสร้างความเข้าใจ ให้ข้อมูล สอบถามความต้องการ และรับฟังปัญหาของชุมชนต่อการ ตรวจเยี่ยม	3.54	มาก
เพิ่มช่องทางการในการแจ้งเหตุเดือดร้อน ราคาของ ชุมชนต่อผู้ประกอบการ/โรงงาน	3.29	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72	มาก

4.3.2 โครงการจ้างเหมาบริการศูนย์กระจายข่าว

ความต้องการของชุมชนที่มีต่อกิจกรรมใน โครงการจ้างเหมาบริการศูนย์กระจายข่าว
ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 เมื่อพิจารณาความต้องการเป็นราย
ด้าน ปรากฏว่ามีความต้องการในระดับมากทุกรายการ โดยรายการใน 3 อันดับแรก ได้แก่มี
เจ้าหน้าที่ทำการตอบกลับ เมื่อมีการแจ้งเหตุ ค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งการแจ้งตอบกลับจากเจ้าหน้าที่เป็น
การสื่อสาร 2 ทาง จึงอาจทำให้มีความสับสนกับชุมชนในการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ล่าช้าบ้าง
รองลงมา คือ มีการอบรม/ให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 3.75 และอันดับที่ 3 มีการทดสอบระบบ
อย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 3.70 เนื่องจากระบบของศูนย์กระจายข่าวด้านเป็นระบบที่ทันสมัยและเป็น
ของแปลกใหม่ที่ติดตั้งในชุมชน รวมถึงการทดสอบระบบอย่างต่อเนื่อง เป็นการแสดงว่าระบบ
สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา(ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของความต้องการของชุมชนที่มีต่อกิจกรรมใน
โครงการจ้างเหมาบริการศูนย์กระจายข่าวด้าน

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับของต้องการ
มีเจ้าหน้าที่ทำการตอบกลับ เมื่อมีการแจ้งเหตุ	3.80	มาก
มีการอบรม/ให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง	3.75	มาก
มีการทดสอบระบบ อย่างต่อเนื่อง	3.70	มาก
ใช้งานสะดวก สบาย ง่ายต่อการใช้งาน	3.65	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

การเข้าร่วมโครงการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพิ่มจำนวนสถานี	3.64	มาก
เพิ่มการกระจายเสียงให้ครอบคลุมพื้นที่	3.64	มาก
มีปรับปรุงให้การกระจายเสียง ให้มีความชัดเจน	3.62	มาก
ปรับปรุงรูปลักษณะ ให้มีความสวยงาม	3.61	มาก
ไม่ก่อให้เกิดความรำคาญ	3.57	มาก
ปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน	3.56	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65	มาก



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของชุมชนต่อแผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กรณีศึกษากลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของชุมชนต่อแผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการศึกษาจากโครงการธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม (โครงการดาวเขียว) และโครงการจ้างเหมาบริการศูนย์กระจายข่าวด่วน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากตัวอย่างทั้งสิ้น 250 คน สรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปี สถานภาพสมรส/อยู่ร่วมกัน การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ และมีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป การเข้าร่วมโครงการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม ในกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมโครงการที่بن้อง ซึ่งเป็นโครงการที่ช่วยเหลือเด็กที่อยู่โดยรอบชุมชน มีการบริจาคสิ่งของพัฒนาโรงเรียน สนับสนุนทุนการศึกษา และร่วมทำกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนที่อาศัยอยู่ และรองลงมาคือโครงการดาวเขียว เป็นโครงการธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อมที่ให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมในนิคมฯ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรมโครงการนี้มากกว่า 2 ครั้ง

สำหรับกิจกรรมโครงการธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม (โครงการดาวเขียว) นั้น เป็นโครงการที่ให้ภาคประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของโรงงานที่ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม โดยการเข้าตรวจสอบการดำเนินงานของโรงงาน เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับชุมชน ท้องถิ่น และหน่วยงานภายนอก ในการกำกับดูแลโรงงานในนิคมอุตสาหกรรม ซึ่งความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมในโครงการดาวเขียว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจตามลำดับปัจจัยเป็นรายด้าน พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อโครงการในด้านช่วยพัฒนา/ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมของชุมชนให้ดีขึ้น เนื่องจากการมีส่วนร่วมในการตรวจประเมินโรงงานนั้น เป็นการแสดงข้อมูลการดำเนินงานของผู้ประกอบการด้านต่างๆให้รับทราบ โดยเฉพาะด้านบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมไม่ว่าจะเป็น น้ำที่ระบายออกจากโรงงาน ที่มาของกลิ่น หรือสารเคมีที่ใช้ในโรงงานที่ก่อให้เกิดอันตราย ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานของโรงงาน อย่างไรก็ตาม ยังขาดการมีส่วนร่วมของชุมชนในการตรวจสอบการดำเนินงานของโรงงาน อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูลการดำเนินงานของโรงงาน โดยเฉพาะด้านบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรมโครงการนี้มากกว่า 2 ครั้ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ในการค้า
ดำเนินงานของโรงงาน อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูลการดำเนินงานของโรงงาน โดยเฉพาะด้านบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรมโครงการนี้มากกว่า 2 ครั้ง

พนักงาน เจ้าหน้าที่ดูแลส่วนงานต่าง ๆ และชุมชน ได้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งแสดงถึงความโปร่งใสในการตรวจสอบ ความใส่ใจของผู้บริหาร ในการร่วมดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อมร่วมกัน โดยเฉพาะชุมชนที่อยู่บริเวณพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมมาตาพุด สำหรับความต้องการของชุมชนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อโครงการนี้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่นกัน เมื่อพิจารณาถึงความต้องการของชุมชนตามลำดับปัจจัยเป็นรายด้านแล้วพบว่า ความต้องการระดับมากใน 3 อันดับแรก คือ ต้องการให้การปรับปรุงโครงสร้างของทีมงานในการตรวจเยี่ยมโรงงาน รองลงมา คือ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ผลการตรวจเยี่ยมชุมชนและจัดมาตรฐานในการตรวจเยี่ยมโรงงาน เนื่องจากแผน โครงสร้างการตรวจเยี่ยมโรงงานนั้นต้องประสานกันหลายส่วนงาน ประกอบด้วย ผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่รัฐ (เทศบาล/ กนอ./ สาธารณสุข) และผู้แทนชุมชน ทำให้การเข้าตรวจเยี่ยมแต่ละครั้งมีการปรับเปลี่ยนแผน โครงสร้างเสมอ รวมถึงผู้แทนชุมชนมีจำนวนน้อย และขาดความต่อเนื่องในการเข้าร่วมตรวจเยี่ยมโรงงานด้วย จึงควรมีการจัดมาตรฐานในการตรวจเยี่ยม โรงงาน และทำการประชาสัมพันธ์ผลการตรวจเยี่ยมโรงงานต่อชุมชนให้รับทราบโดยทั่วถึง

สำหรับโครงการจ้างเหมาบริการศูนย์กระจายข่าวเป็นอีกแผนงานหนึ่งที่ กนอ.ดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อเป็น โครงการเพิ่มศักยภาพการป้องกันและเพิ่มความปลอดภัยของนิคมอุตสาหกรรม เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทุกชุมชน โดยรอบพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมมาตาพุด ชุมชนสามารถแจ้งเหตุร้องเรียนผ่านศูนย์เฝ้าระวังควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม และดำเนินการตรวจสอบเหตุการณ์ต่าง ๆ อย่างทันที่และรวดเร็ว ซึ่งจากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจของชุมชนที่มีต่อกิจกรรม โครงการจ้างเหมาบริการศูนย์กระจายข่าวด่วนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจตามลำดับปัจจัยเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจ ระดับมากใน 3 อันดับแรก คือ ด้านสถานที่/พื้นที่ ในการติดตั้งสถานี นั้นมีความสะดวกต่อคนในชุมชนในการแจ้งเรื่องร้องเรียน และรูปแบบของระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย โดยการใช้งานระบบไฟเบอร์ออฟติกในการสื่อสารนั้นเป็นระบบที่ทันสมัยและมีความรวดเร็วในการสื่อสาร ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมและมีส่วนสร้างความสัมพันธ์ ความเข้าใจอันดีกับชุมชนอีกด้วย สำหรับความต้องการของชุมชนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อโครงการนี้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่นกัน เมื่อพิจารณาถึงความต้องการของชุมชนตามลำดับปัจจัยเป็นรายด้านแล้ว พบว่ามีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ทำการตอบกลับโดยเร็ว เมื่อมีการแจ้งเหตุ และต้องการให้มีการอบรมให้ความรู้ด้านระบบของศูนย์กระจายข่าวด่วนรวมทั้งต้องการให้มีการทดสอบระบบอย่างต่อเนื่อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของชุมชนต่อแผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กรณีศึกษากลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด ผู้ศึกษาได้มีข้อเสนอแนะต่าง ๆ ดังนี้

1. การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ควรให้ความรู้ความเข้าใจต่อชุมชนในเรื่องกิจกรรมที่ดำเนินการอยู่ รวมถึงการใช้งานสถานีข่าวด่วน จะต้องมีการสร้างเครือข่ายในการเรียนรู้ ให้ชุมชนได้มีโอกาสการเรียนรู้ร่วมกัน ระหว่างภาคประชาชนกับภาคอุตสาหกรรม และให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการถ่ายทอดความรู้แก่กันและกัน
2. กนอ. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับ CSR ให้มีความสามารถในการทำงานในการสื่อสาร จากภาษาทางเทคนิคให้เป็นภาษาที่ง่าย ๆ ต่อการเข้าใจ เป็นต้น
3. จากการศึกษาที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากทุกรายการ ทั้งสองโครงการ ทำให้ทราบว่าชุมชนมีความต้องการในเชิงการรับทราบข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้น ในด้านการเพิ่มช่องทางการในการแจ้งเหตุเดือดร้อน ราคารายของชุมชนต่อผู้ประกอบการ/โรงงาน เช่น โทรศัพท์จากสถานีข่าวด้วยทางโทรศัพท์พื้นฐาน โดยเพิ่มคู่สาย วิทยุสื่อสารในระบบต่าง ๆ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางในการสื่อสาร และสร้างเครือข่ายในการแจ้งเหตุ และอธิบายถึงบทบาทหน้าที่ของนิคมอุตสาหกรรมให้ชุมชนรู้จักมากขึ้น พร้อมทั้งผลการตรวจเยี่ยมชมต่อชุมชน อาทิ เช่น เชิญรับฟังผลการตรวจเยี่ยมชมป้ายผลการผลการตรวจเยี่ยมในบริเวณชุมชน ออกข่าวผลการผลการตรวจเยี่ยม และประชาสัมพันธ์การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของประกอบการและ กนอ.
4. เน้นการสร้างควมมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ในการจัดมาตรการตรวจเยี่ยม โรงงานให้เป็นรูปธรรม รวมถึงให้ความรู้และอบรม มาตรการตรวจเยี่ยม โรงงานที่จัดทำขึ้น ให้แก่ผู้แทนชุมชนอื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง
5. กนอ. ควรสร้างกลไกในการรับแจ้งเหตุและการทดสอบระบบ ให้เป็นระบบและเป็นมาตรฐานสากล พร้อมทั้งแจ้งต่อชุมชนให้รับทราบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าระบบพร้อมใช้เสมอในเวลาเกิดเหตุ อุบัติเหตุ/อุบัติเหตุ

บรรณานุกรม

กุลนรี มีแก้ว. 2551. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อนิตยสารสตรีของสตรีวัยทำงาน.

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สื่อสารมวลชน), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด. โครงการจ้างเหมาบริการ
สถานีข่าวด่วน

คณิต ดวงหัตถ์. 2537 สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ใน

เขตเมืองและเขตชนบท ของจังหวัดขอนแก่น. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ธีรพันธ์ โล่ห์ทองคำ. 2544. Strategic IMC: กลยุทธ์สื่อสารการตลาดแบบครบวงจร.

กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ออฟเซ็ทคริสเชียน.

พิพัฒน์ ยอกพฤติการณ์ และคณะ. 2549. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่อง การพัฒนา CSR. ใน

กระบวนการบริหารจัดการองค์ธุรกิจ ระยะที่ 1:การศึกษาคุณลักษณะ องค์ประกอบ และ
เครื่องมือสำหรับการพัฒนา. กรุงเทพฯ : สถาบัน ไทยพัฒนา

วาลี ทองเวต. 2550 การประเมินความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานเลขานุการ คณะพยาบาล
ศาสตร์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ภนิดา ชัยปัญญา. 2541 ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับ

โครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์

มหาบัณฑิต สาขาส่งเสริมการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์. เชียงใหม่ :มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ราชราชบัณฑิตยสถาน. 2546. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊ค
พับลิเคชั่นส์จำกัด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ละคณะ 2549. การวิจัยการตลาด ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ บริษัท ธรรมสาร จำกัด

ศรัณย์ทร ชูติมา. มปป. การดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility).

[Online] Available HTTP : <http://www.thaindc.org/files/5585.pdf>

[2552, สิงหาคม]

ศูนย์บริการวิชาการสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA).2551 ผลการศึกษาโครงการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บริการในนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม

ต่อการให้บริการของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และการศึกษาทัศนคติของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ชุมชนโดยรอบนิคมอุตสาหกรรมเกี่ยวกับการสนับสนุนนิคมอุตสาหกรรม
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2554 ผลการศึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจ
และทัศนคติของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม :
ฉบับสมบูรณ์.2554

ปราณี คูเจริญไพศาล และนงลักษณ์ วิรัชชัย. 2545. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ ความพึงพอใจของ
ลูกค้าในฐานะผลที่ตามมาของความพึงพอใจในงานของผู้จำหน่าย/พนักงานขายตรงใน
ระบบตลาดหลายชั้น. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

สถาบันไทยพัฒนา 2554 เปิดตัวข่ายงานทรัพยากรภัยพิบัติ (Disaster Resource Network).

เลือกตัวชีวิตดี มีชัยไปกว่าครึ่ง [Online] Available HTTP :

<http://thaicsr.blogspot.com/2011/01/blog-post.html>

สนทนา นรินทร์. 2552 Corporate Social Responsibility-CSR [Online] Available HTTP :

<http://www.oknation.net/blog/print.php?id=478216>

อนันตชัย ยูรประถาม. 2550. CSR : พลังบริหารธุรกิจยุคใหม่หนทางสู่ความมั่งคั่งอย่างมีคุณธรรม.

กรุงเทพฯ: กองบรรณาธิการประชาชาติธุรกิจ สำนักพิมพ์มติชน.

Parmenter, 2010. Key Performance Indicators : Developing, Implementing, and Using Winning
KIPs, John Wiley & Sons, Inc

Good, c. V. (Ed.). 1973. Dictionary of education 3rd ed. New York: McGraw-Hill.

Philip, Kotler.1991. Marketing Management. (7th edition), New Jersey: Prentice-Hall. Inc.

_____. 2000. Marketing Management. The Millennium Edition. New Jersey:

Prentice Hall, Upper Saddle River.

Schiffman,Leon G,Kanuk and Leslie Lazar.2006. Consumer Behavior. 5th ed. New Jersey

:Prentice-Hall

Michael E. Porter and Mark R. Kramer 2006. Strategy and Society The link between

Competitive Advantage and Corporate Social Responsibility. Harvard

Business Review.

Kotler, Philip. 1997. Marketing Management : analysis, planning, implementation, and

control. 9th ed. Upper Saddle River . N.J : Prentice Hall International.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามถึงความพึงพอใจของชุมชนต่อแผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
กรณีศึกษากลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของชุมชนต่อแผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กรณีศึกษากลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด ข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในแผนดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

กรุณาเติมคำและทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ท่านต้องการเลือกที่ตรงกับความจริงและเหมาะสมกับท่านมากที่สุด

1.1 เพศ

หญิง

ชาย

1.2 อายุ

ต่ำกว่า 25 ปี

25 – 30 ปี

31 – 40 ปี

มากกว่า 40 ปี

1.3 สถานภาพสมรส

โสด

สมรส / อยู่ด้วยกัน

หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 อาชีพ

นักศึกษา

ข้าราชการ

พนักงานบริษัทเอกชน

ประกอบธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ

อาชีพอิสระ เช่น แพทย์ ทัศนิก ความ สถาปนิก ฯลฯ

อื่นๆ (โปรดระบุ)

1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

10,001 – 20,000 บาท

20,001 – 30,000 บาท

30,001 บาทขึ้นไป

1.5 โครงการที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมในกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด โครงการใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เอกสารนี้ เป็นโครงการดาวเขียวหรือการใช้ เป็นโครงการศูนย์กระจายข่าวด่วน เป็นโครงการที่ปันน้ำองการค่า
ไม่ต่ำกว่า โครงการปลูกป่าชายเลน นี้โครงการไตรภาคีถึงเจ้าของ เป็นโครงการที่ปันน้ำไปใช้

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของชุมชน ที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ตามแผนแม่บทการแสดงด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) เฉพาะกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด

2.1 ท่านรู้จักกิจกรรมเพื่อสังคม ของนิคมฯ จากสื่อใด กรุณาตอบเป็นหมายเลขเรียงลำดับจากมากไปน้อย

- วารสารนิคม ป้ายประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่นิคมฯ แผ่นพับประชาสัมพันธ์โครงการ
..... วิทยุชุมชน หอกระจายข่าวด่วน หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ผู้นำชุมชน

2.2 ท่านเคยเข้าร่วมโครงการชมรมภีบาลสิ่งแวดล้อม(โครงการดาวเขียว)

- เข้าร่วม 1 ครั้ง เข้าร่วม 2 ครั้ง เข้าร่วมมากกว่า 2 ครั้ง
 ไม่เคยเข้าร่วม อื่นๆ

2.3 ท่านเคยเข้าร่วมโครงการจ้างเหมาบริการศูนย์กระจายข่าวด่วน

- เข้าร่วม 1 ครั้ง เข้าร่วม 2 ครั้ง เข้าร่วมมากกว่า 2 ครั้ง
 ไม่เคยเข้าร่วม อื่นๆ

2.4 ความพึงพอใจของชุมชนที่มีต่อกิจกรรม

ชี้แจง : โปรดระบุเครื่องหมาย ในช่อง ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. โครงการชมรมภีบาลสิ่งแวดล้อม(โครงการดาวเขียว)					
1) การมีส่วนร่วมในโครงการในการตรวจประเมิน					
2) มีการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง					
3) ความโปร่งใส ในการแสดงข้อมูลต่างๆ ต่อสาธารณชน					
4) ความรู้ความเข้าใจต่อการตรวจสอบการดำเนินการของโรงงานของ กนอ.					
5) ช่วยพัฒนา/ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมของชุมชนให้ดีขึ้น					
6) มีส่วนสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีกับชุมชน					
7) ชุมชนได้มีโอกาสการเรียนรู้ร่วมกันระหว่าง ภาคประชาชนกับภาคอุตสาหกรรม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับจรรยาบรรณในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8) ผู้บริหารและพนักงานของนิคมฯ มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม					
9) เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อผู้เข้าร่วมดำเนินกิจกรรม					
10) เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย มนุษย์สัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง					
11) เจ้าหน้าที่มีความสามารถประสานงานการจัดกิจกรรม					
12) เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรม					
13) ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม					
14) มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการสร้างความเข้าใจและการสร้างความสนิทสนมกับชุมชน เพื่อให้ได้ข้อมูลและปัญหาของชุมชน					
2. โครงการจ้างเหมาบริการศูนย์กระจายข่าวด่วน					
1) การมีส่วนร่วมในการกำหนดจุดติดตั้งสถานีกระจายข่าวด่วน					
2) มีการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง					
3) ความโปร่งใส ในการแสดงข้อมูลต่างๆ ต่อสาธารณชน					
4) ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ชุมชน					
5) มีส่วนสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีกับชุมชน					
6) ชุมชนได้มีโอกาสการเรียนรู้ร่วมกันระหว่าง ภาคประชาชนกับภาคอุตสาหกรรม					
7) เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรม					
8) รูปแบบของระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย					
9) สถานที่/พื้นที่ในการติดตั้งสถานี มีความเหมาะสมเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า สะดวกต่อคนในชุมชนในการแจ้งเรื่องร้องเรียนไม่วาทกรรมใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10)รูปแบบการกระจายสัญญาณเสียง ของสถานีข่าวควน					
11)รูปแบบของระบบป้ายประชาสัมพันธ์และแสดงเวลาอุณหภูมิ					
12)รูปแบบของระบบเสียงสัญญาณไซเรนเตือนภัย เมื่อเกิดภัยสาธารณภัยต่างๆ					
13)รูปแบบของระบบไฟแสดงสถานะ การแจ้งเตือน เมื่อเกิดภัยสาธารณภัยต่างๆ					
14) รูปแบบของระบบ โทรศัพท์ผ่านเครือข่าย เมื่อเกิดสาธารณภัยต่าง ๆ					
15) มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการสร้างความเข้าใจและการสร้างความสนิทสนมกับชุมชน เพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการและปัญหาของชุมชน					

ส่วนที่ 3 ความต้องการของชุมชนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กรณีศึกษากลุ่มนิคม

อุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง

3.1 ความต้องการของชุมชนที่มีต่อกิจกรรม

ชี้แจง : โปรดระบุเครื่องหมาย ในช่อง ที่ตรงกับต้องการของท่านมากที่สุด

ปัจจัยด้าน	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1) <u>โครงการธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม(โครงการดาวเขียว)</u>					
1. เพิ่มตัวแทนชุมชนในการตรวจเยี่ยมโรงงาน					
2. เพิ่มระยะเวลาในการตรวจเยี่ยมโรงงาน					
3. ค่าตอบแทนที่เหมาะสม					
4. การอบรม/ให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง					
5. จัดมาตรฐานในการตรวจเยี่ยมโรงงาน					
6. ปรับปรุงโครงสร้างของทีมงานในการตรวจเยี่ยมโรงงาน					
7. ประชาสัมพันธ์ ผลการตรวจเยี่ยมต่อชุมชน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามเผยแพร่ข้อมูล และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยด้าน	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. ช่องทางการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของชุมชนต่อผู้ประกอบการ/โรงงาน					
9. ช่องทางการในการแจ้งเหตุเดือดร้อนรำคาญของชุมชนต่อผู้ประกอบการ/โรงงาน					
10. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการสร้างความเข้าใจให้ข้อมูล สอบถามความต้องการ และรับฟังปัญหาของชุมชนต่อการตรวจเยี่ยม					
2) โครงการจ้างเหมาบริการศูนย์กระจายข่าวด่วน					
1. เพิ่มจำนวนสถานี					
2. ปรับปรุงรูปลักษณะ					
3. ปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน					
4. ใช้งานสะดวก สบาย ง่ายต่อการใช้งาน					
5. ไม่ก่อให้เกิดความรำคาญ					
6. การทดสอบระบบ อย่างต่อเนื่อง					
7. ปรับปรุงให้การกระจายเสียง ให้มีความชัดเจน					
8. การกระจายเสียงให้ครอบคลุมพื้นที่					
9. การอบรม/ให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง					
10. เจ้าหน้าที่การตอบกลับ เมื่อมีการแจ้งเหตุ					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ดังนี้

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูง ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านเพื่อตอบแบบสอบถามนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นายณัฐวุฒิ หัตถกรรม
วันเดือนปีเกิด	6 สิงหาคม พ.ศ. 2523
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	4 ซอยรามคำแหง 195 ถนนรามคำแหง เขตมีนบุรี แขวงมีนบุรี กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2547 วิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิศวกรรมไฟฟ้ากำลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ประสบการณ์ทำงาน	2547 วิศวกรโครงการ, ผู้จัดการโครงการ บริษัท แม็กซ์ วอเตอร์ อินเตอร์เทค จำกัด 2551-ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ วิศวกร ระดับ 6 กองปฏิบัติการสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย กลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้