

CSR กับการทำนุ บำรุงพนักงาน

วิสาหกิจที่ภาพลักษณ์ดี แต่กลับบีบคั้น ขูดรีด
แรงงานลูกจ้าง ไม่ว่าจะเป็นคนงานโรงงาน พนักงาน
ธนาคาร ฯลฯ ก็แสดงว่าวิสาหกิจนั้นยังไม่มี CSR จริง

วิสาหกิจที่นำมาเป็นตัวอย่างนี้ เป็นวิสาหกิจในธุรกิจภาคบริการที่
ผู้เขียนเป็นประธานกรรมการบริหาร โดยวิสาหกิจนี้ได้จ่ายโบนัสให้พนักงาน
เมื่อคราวครบรอบปีงบประมาณเมื่อเดือนเมษายน 2552 ในขณะที่แทบจะไม่มี
วิสาหกิจที่ปรึกษาอสังหาริมทรัพย์ในแวดวงเดียวกันจ่ายโบนัส

เรื่องนี้มองได้ทั้งในแง่ของการบริหารวิสาหกิจให้ทำกำไรได้อย่างไร
ในภาวะวิกฤติ แต่ในที่นี้เลือกนำเสนอในแง่มุมมองของ CSR เพราะความ
รับผิดชอบต่อสังคมประการหนึ่งของวิสาหกิจก็คือความรับผิดชอบต่อลูกจ้าง

หรือพนักงาน นอกเหนือจากความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ต่อลูกค้า ต่อชุมชน
โดยรวม ต่อสังคมโดยรวม และต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น

จ่ายโบนัส

บจก.เอเจนซี ฟอร์ เรียลเอสเตท แอฟแฟร์ส (AREA: Agency for
Real Estate Affairs) เป็นศูนย์ข้อมูล วิจัยและประเมินค่าอสังหาริมทรัพย์ที่มี
ฐานข้อมูลที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทยและครอบคลุมการดำเนินงานใน
ประเทศอาเซียนด้วย ในขณะนี้มีเพื่อนร่วมงาน (พนักงาน) อยู่ทั้งหมด 125
คนที่ปฏิบัติงานสำนักงานใหญ่และสาขาในภูมิภาค

AREA มีเพื่อนร่วมงาน 101 คนที่ทำงานมาครบ 1 ปีจนได้รับโบนัส
ประจำปีเฉลี่ยคนละ 1.5 เดือน หรือรวมเป็นเงินประมาณ 3.5 ล้านบาท ซึ่ง
ถือเป็นประเพณีทุกปีนับตั้งแต่ก่อตั้ง AREA เมื่อปี 2534 ที่จ่ายโบนัสปีละครั้ง
และปรับเปลี่ยนเงินเดือนปีละ 2 ครั้ง แม้ในช่วงวิกฤติปี 2540 และ 2552 ก็ตาม

ถ้า AREA จะอ้างผลปฏิบัติการของวิสาหกิจส่วนมากในวงการ
เดียวกัน ซึ่งไม่สามารถจ่ายโบนัสได้ คณะผู้บริหารก็อาจ 'ฉ้อฉล' เพื่อน
ร่วมงานโดยจ่ายโบนัสแต่น้อย เพราะก่อนถึงเวลาจ่ายโบนัส ก็มีการสำรวจ
ความเห็นของเพื่อนร่วมงานซึ่งต่างก็เข้าใจ และไม่ได้เรียกร้องอะไรเป็น
พิเศษในสถานการณ์เช่นนี้

วิธีในการ 'ฉ้อฉล' เพื่อนร่วมงานนั้นทำได้ไม่ยาก ด้วยอาศัยการ 'ตี
หน้าเศร้า เล่าความเท็จ' (หรือความจริงบางส่วน) ยิ่งถ้าทำตัวเป็นคนธรรมะ
ธรรมโมได้ยิ่งดูน่าเชื่อถือ และตบท้ายด้วยคำหวานที่สัญญาว่าจะพิจารณาจ่าย
ให้ในปีถัดไปแทน ด้วยการ 'ฉ้อฉล' เช่นนี้ ก็อาจจ่ายโบนัสน้อยกว่านี้โดย
อาจประหยัดได้เป็นล้านบาท เอาไปเปลี่ยนเป็นรถหรู ๆ หรือเสพสุขทางอื่น
อย่างไรก็ตาม AREA ก็ยังจ่ายโบนัสในสัดส่วนเดิม เพราะเรามี CSR ที่แท้ที่
มุ่งรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมงานซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่สำคัญยิ่งเช่นกัน

ทำไมจึงจ่ายโบนัสได้

หากวิสาหกิจนี้มีระบบสวัสดิการขั้นดีสำหรับผู้บริหาร มีรถหรู
ประจำตำแหน่ง อยู่กินราวกับเจ้าขุนมูลนายใหญ่โต พร้อมค่าใช้จ่ายด้านการ
บันเทิง โอกาสที่จะมีโบนัสให้พนักงานก็คงจะน้อย อย่างไรก็ตามสำหรับ

กิจการ (กึ่ง) ผูกขาดหลายแห่ง ซึ่งสามารถทำกำไรได้มหาศาลด้วยต้นทุนที่ต่ำมากในการขุดค้นทรัพยากรธรรมชาติ ก็อาจมีระบบสวัสดิการที่ทรูเลิศได้ โดยยังมีการจ่ายโบนัสอย่างงามเช่นกัน

สำหรับ AREA ปรากฏตัวเลขการประกอบการในปีงบประมาณ 2551-52 นี้ว่า ปริมาณงานของเรายังไม่ได้ลดลง ทั้งนี้เพราะได้รับความเชื่อถือจากผู้ให้บริการ โดย AREA เป็นที่ปรึกษาที่ไม่เป็นนายหน้าและไม่พัฒนาที่ดินเอง ทั้งนี้เพื่อความเป็นกลางทางวิชาชีพ และยังคงลงทุนพัฒนาระบบงานต่าง ๆ จนสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาจากตัวเลขผลการประกอบการกลับพบว่า รายได้ลดลง ต้นทุนเพิ่มขึ้นและแน่นอนว่ากำไรสุทธิก็ย่อมลดลงด้วย แต่ก็ยังจ่ายโบนัสเพราะไม่อาจโกงเพื่อนร่วมงาน และถือว่าเพื่อนร่วมงานเป็นทรัพยากรสำคัญที่เราต้องดูแลให้ดีที่สุด AREA เชื่อว่า 'ยิ่งให้ ยิ่งได้' และ 'ทำดีได้ดี' ข้อนี้ไม่ใช่การ 'อมพระมาพูด' แต่เป็นเรื่องจริงจากการลงทุนกับเพื่อนร่วมงานนั่นเอง

เพื่อนร่วมงานของเราสำคัญจริง

วิสาหกิจทั้งหลายมักจะบอกว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าที่สุดของวิสาหกิจตน แต่ส่วนมากคำกล่าวดังกล่าวเป็นเพียงคำหวานเสียมากกว่า วิสาหกิจประเภทโรงงาน บัณฑิตการผลิตหลัก ไม่ใช่พนักงาน แต่เป็นเครื่องจักรกลต่างหาก ถ้าเป็นสถาบันการเงิน บัณฑิตการผลิตหลักก็คือเงิน (ต่อเงิน) พนักงานเป็นเพียงฟันเฟืองเล็ก ๆ ที่จะ 'จ้างออก' เมื่อไหร่ก็ได้ ถ้าเป็นบริษัทพัฒนาที่ดิน บัณฑิตการผลิตหลักอยู่ที่อสังหาริมทรัพย์ พนักงานเป็นเพียงปัจจัยเล็ก ๆ เช่นกัน

แต่สำหรับวิสาหกิจในสาขาบริการ พนักงานเป็นบัณฑิตการผลิตหลัก AREA จึงต้องจัดฝึกอบรมเพื่อนร่วมงานทั้งองค์กรปีละ 2 ครั้ง จัดอบรม-สอบสัปดาห์เว้นสัปดาห์ ส่งไปเรียนนอก ส่งไปเรียนต่อปริญญาโท ส่งไปอบรมภายนอก ฯลฯ เพื่อเคี่ยวเข็ญให้มีความสามารถเพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงไม่มีเพื่อนร่วมงานประเภท 'แก่เพราะกินข้าว เฒ่าเพราะอยู่นาน' หนทางที่วิสาหกิจจะเจริญได้ ก็คือการ 'เกาะโอบอุ้ม' ตามการพัฒนาของเพื่อนร่วมงานนั่นเอง ถ้าพวกเขาไม่พัฒนา โอกาสที่วิสาหกิจจะก้าวไปข้างหน้าคงลำบาก

ทำอะไรให้เพื่อนร่วมงานบ้าง

เพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงขออนุญาตแจกแจงให้เห็นว่า AREA ได้ลงทุนอะไรกับเพื่อนร่วมงานบ้าง เช่น

- เงินฝากให้พนักงาน (3% ของเงินเดือน) ปีละประมาณ 648,000 บาท
- บริการเครื่องดื่มและเครื่องสันทนาการ ปีละประมาณ 240,000 บาท
- เงินช่วยเหลือคลอดบุตร แต่งงาน บวช (คนละ 4,000 บาท) ปีละประมาณ 60,000 บาท
- ทุนการศึกษาบุตรเพื่อนร่วมงาน (คนละ 5,000 บาท) ปีละประมาณ 150,000 บาท
- การจัดงานวันเกิด ปีละประมาณ 96,000 บาท
- การจัดท่องเที่ยวที่ AREA จ่ายให้ ปีละประมาณ 250,000 บาท
- การสัมมนาประจำปี (2 ครั้งต่อปี) ปีละประมาณ 500,000 บาท
- การศึกษา ดูงานทั้งใน-ต่างประเทศ ปีละประมาณ 400,000 บาท
- รางวัลพนักงานดีเด่นรายเดือนและปี ปีละประมาณ 64,000 บาท
- การประชุม 2 สัปดาห์ต่อครั้งตลอดปี ปีละประมาณ 325,000 บาท
- งบประมาณสนับสนุนการท่องเที่ยว ปีละประมาณ 150,000 บาท

เงินจำนวนประมาณ 2.8 ล้านบาทที่จ่ายไปนี้ นอกจากทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีให้แล้ว ยังถือเป็นการลงทุนเพื่อหวังผลตอบแทน (ไม่ใช่การ 'ทำดีโดยไม่หวังผลตอบแทน') ให้เพื่อนร่วมงานมีความแตกต่างและทำให้วิสาหกิจสามารถ 'ฝากผีฝากไข้' กับพวกเขาได้อีกด้วย

สรุป

อาจกล่าวได้ว่า CSR กับพนักงานนั้น หัวใจสำคัญไม่ใช่อยู่ที่การชวนพนักงานไปบำเพ็ญประโยชน์ แต่อยู่ที่การทำงานนำร่องพวกเขาให้เติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมกับวิสาหกิจของเรา การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในส่วนที่เกี่ยวกับพนักงานในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญนั้น จึงเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ หากพนักงานของวิสาหกิจไต่ตัวย่ำอยู่กับที่ทั้งที่ทำงานโดยสุจริตและไม่สุรุ่ยสุร่ายหรือโศคร้ายมา 10-20 ปี ในขณะที่วิสาหกิจนั้นกลับเติบโตใหญ่ไพศาล ก็อาจอนุมานได้ว่าวิสาหกิจนั้นยังขาด CSR นั่นเอง