

# 10

## รายงาน ผล CSR

จะอย่างไรให้สังคมได้รับทราบว่า วิสาหกิจของเรามี CSR สิ่งที่ใช้สื่อสารได้ดีที่สุดก็คือการจัดทำรายงานหรือเอกสารเผยแพร่เพื่อให้สังคมหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ร่วมกันตรวจสอบว่า วิสาหกิจนั้น ๆ ได้ดำเนินการตามที่เขียนประกาศไว้หรือไม่

### ความจำเป็น

ในการนำ CSR มาใช้ในองค์กร สมควรจัดทำรายงานให้ชัดเจน เพราะจะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย กล่าวคือ

1. กระตุ้นให้วิสาหกิจกำหนดนโยบายและกิจกรรมอย่างเป็นรูปธรรม
2. ทำให้ทุกส่วนในวิสาหกิจได้รับความตั้งใจ โครงการและการดำเนินการด้าน CSR ของวิสาหกิจ และจะได้ร่วมมือกันถูกทาง

3. กระตุ้นให้ตรวจสอบการดำเนินการด้าน CSR อย่างกว้างขวางตามนโยบายและแผนที่นำเสนอไว้

4. ถือเป็นการสร้างความแตกต่างจากวิสาหกิจทั่วไปที่ไม่มีนโยบายนี้ เป็นการสร้างชื่อเสียงอันจะส่งผลกระทบต่อการค้าในธุรกิจต่อไป

5. เป็นการตอกย้ำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับวิสาหกิจได้รับทราบและร่วมมือในการเสริมสร้าง CSR ขององค์กร

ดังนั้น การการจัดทำรายงานให้เรียบร้อยอย่างมืออาชีพ ชัดเจนและเป็นจริง จึงเป็นคุณค่าต่อทุกฝ่าย

### คำประกาศจริยธรรม

การที่วิสาหกิจหนึ่งมีคำประกาศจริยธรรม (Code of Business Conducts and Practices) ย่อมแสดงนัยแต่แรกว่า เป็นวิสาหกิจที่มี CSR มุ่งรับผิดชอบต่อลูกค้า ลูกค้า ชุมชน และสังคม

จะสังเกตได้ว่าวิสาหกิจที่มี CSR มากยังมีคำประกาศจริยธรรมที่ละเอียดและเป็นรูปธรรมชัดเจน ไม่ใช่ในลักษณะสวยหรู กล่าวลอย ๆ แต่ขาดตัววัดที่ชัดเจน ดังนั้นความน่าเชื่อถือของวิสาหกิจจึงอยู่ที่คำประกาศจริยธรรมที่เหมาะสม

วิสาหกิจขนาดใหญ่ในประเทศไทย มักกำหนดจริยธรรมและมาตรฐานการประกอบธุรกิจไว้ชัดเจน เมื่อกรณีนี้อาจมีปัญหาเกี่ยวกับลูกค้าหรือผู้ให้บริการ จะได้ใช้เป็นแนวทางในการตรวจสอบต่อไป

ในที่นี้ขอแนะนำกรณี **เทสโก้ โลตัส** ในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกที่รู้จักกันทั่วประเทศมาเป็นกรณีศึกษา ที่ผ่านมามีองค์กรพัฒนาเอกชน หรือ เอ็นจีโอ (Non-governmental Organization) บางแห่งตั้งคำถามเกี่ยวกับวิสาหกิจนี้ แต่วิสาหกิจนี้กลับมี **‘ประกาศจริยธรรมและธรรมเนียมปฏิบัติ’**<sup><1></sup> อย่างเปิดเผยและนำออกเผยแพร่อย่างกว้างขวาง เพื่อให้สาธารณชนได้รับรู้และร่วมตรวจสอบ

ในประกาศนี้มีการแจกแจงอย่างละเอียด ถึงความมุ่งมั่นของวิสาหกิจ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งธรรมเนียมปฏิบัติที่มุ่งให้ความสำคัญแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- เทสโก้ โลตัส จะไม่ดำเนินการใดที่จะมีผลให้การชำระเงินใด ๆ

แก่ลูกค้าต้องลำซาออกไป

- เมื่อลูกค้าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขสำหรับการซื้อขายสินค้าหรือบริการครบถ้วนแล้ว เทสโก้ โลตัสต้องชำระเงินให้แก่ลูกค้ารายนั้นไปภายในกำหนดเวลาที่ตกลงกันไว้ทุกครั้ง
- เทสโก้ โลตัส จะคิดค่าใช้จ่ายหรือกำหนดส่วนลดต่าง ๆ จากลูกค้าได้ก็ต่อเมื่อได้รับความเห็นชอบจากลูกค้ารายที่เกี่ยวข้องก่อนแล้วเท่านั้น

ในที่นี้คงไม่อาจวิจารณ์หรือประเมินผลค่าประกาศดังกล่าว แต่อย่างน้อยการที่ได้ประกาศไว้ชัดเจน ซึ่งวิสาหกิจอื่นในธุรกิจเดียวกันก็อาจยังไม่ได้ดำเนินการ ก็เป็นการแสดงความบริสุทธิ์ใจและเป็นประเด็นที่ผู้เห็นต่างสามารถนำไปตรวจสอบต่อไป การประกาศจริยธรรมและธรรมเนียมปฏิบัติที่ชัดเจน อย่างรายละเอียดเช่นนี้ จึงจำเป็นสำหรับวิสาหกิจที่มุ่งหวังความโปร่งใสและมี CSR

### รายงานการตรวจสอบ

ประกาศจริยธรรมหรือข้อกำหนดตาม CSR ต่าง ๆ นั้น จะไม่ใช่เพียงปรากฏอยู่บนกระดาษ ต้องดำเนินงานจริง ซึ่งจะปรากฏในรายงานตรวจสอบการดำเนินงาน ดังนั้น จึงควรรายงาน ตรวจสอบ การควบคุมคุณภาพ (Quality Controls) เป็นระยะ ๆ

รายงานการตรวจสอบประกอบด้วย

1. รายการที่จะตรวจสอบ
2. เกณฑ์การวัดผล
3. การรายงานผลการตรวจสอบ
4. การรายงานการติดตามผล
5. การรายงานการสรุปและประเมินผล
6. ช่องทางการเผยแพร่รายงานแก่สาธารณะหรือผู้มีส่วนได้ส่วน

เสียในธุรกิจของวิสาหกิจนั้น ๆ

### รายงานกรณีศึกษา

ความสำเร็จในการมี CSR ไม่ว่าจะ เป็นในด้านสิทธิมนุษยชน

มาตรฐานแรงงาน สิ่งแวดล้อม และการไม่ยอมรับการโกงกิน-สินบน ควรบันทึกไว้เพื่อเป็นกรณีศึกษา เป็นตัวอย่าง และเป็นการประกาศเกียรติคุณทำดีไปในตัวด้วย กรณีศึกษาดังกล่าวอาจเป็นการนำเสนอตามหลักการข้อใดข้อหนึ่งในจำนวน 10 ข้อตามบทที่ 3 กรณีศึกษาเหล่านี้อาจเป็น

1. กรณีแห่งความสำเร็จ (Best Practices) ในการรณรงค์เรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับ CSR

2. กรณีที่เป็นบทความ สาธิตความรู้ที่วิเคราะห์การตัดสินใจ การรับ-ให้ของขวัญ การให้โดยเสนาหาในการได้รับการอำนวยความสะดวก การพัฒนาฝีมือแรงงาน การแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมในสถานประกอบการของวิสาหกิจ ฯลฯ

### รายงานประจำปี

รายงานประจำปีเป็นรายงานแสดงความก้าวหน้าในการปฏิบัติตาม CSR ซึ่งอาจแสดงไว้เป็นส่วนหนึ่งในรายงานประจำปีของการดำเนินงานของวิสาหกิจหรือเป็นรายงานประจำปีด้าน CSR ที่แยกไว้ต่างหากก็ได้ รายงาน CSR ประจำปี จะสร้างประโยชน์ต่อวิสาหกิจนั้น ทำให้ผู้เกี่ยวข้องมั่นใจในบริการ ผู้ที่มาสมัครงานก็ยินดีจะ 'ฝากผีฝากไข้' ทำงานกับวิสาหกิจที่มี CSR นั้น

ในที่นี้ การจัดทำรายงานประจำปี นำเสนอแล้วตาม the Communication on Progress (COP) <2> ของ UN Compact ซึ่งระบุว่าควรประกอบด้วย

1. คำมั่นเชิงนโยบาย โดยถือเป็นคำประกาศหรือคำนำของผู้บริหารสูงสุดของวิสาหกิจที่ให้คำมั่นว่าจะนำพาวิสาหกิจในทางที่ยึดถือ CSR ตลอดไป รวมถึงการสรุปภาพรวมให้เห็นว่าการมี CSR ช่วยส่งเสริมวิสาหกิจของตนอย่างไร และมีแผนและนโยบายอะไรบ้างในการดำเนินงานด้าน CSR ต่อไปในอนาคต เป็นต้น

2. กิจกรรมที่ได้ดำเนินการ ตามหลักการ 10 ประการของ UN Global Compact โดยรายงานเฉพาะกิจกรรมตามหลักการเฉพาะข้อที่ได้ปฏิบัติ ไม่จำเป็นต้องรายงานหมดทุกข้อ อย่างไรก็ตามควรรายงาน

กิจกรรม โครงการ หรือวิธีการที่เป็นรูปธรรม

3. การรายงานผลการดำเนินการ โดยมีข้อมูลสถิติแสดงผลการเปลี่ยนแปลงในแต่ละปี เช่น ประหยัดพลังงานได้มากขึ้น การร้องเรียนลดลง การทุจริต และประพฤตินิยมขอลดน้อยลงในสัดส่วนที่เปอร์เซ็นต์ เป็นต้น

4. แผนการหรือสิ่งที่คาดว่าจะดำเนินการในปีต่อไปเพื่อให้วิสาหกิจของตนมี CSR มากยิ่งขึ้น

### ข้อแนะนำการจัดทำรายงาน

ในการจัดทำรายงานต่าง ๆ ข้างต้นนั้น มีข้อแนะนำดังนี้:

1. เขียนเฉพาะเรื่องจริงเท่านั้น ไม่ 'ใส่สี' หรือ 'ใส่ไข่' ให้เกินจริง ไม่พึงทำให้ผู้อ่านซึ่งอาจเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือสังคม เห็นรายงานข้างต้นเป็นเพียงการ 'โฆษณาชวนเชื่อ' เท่านั้น

2. เขียนด้วยภาษาที่อ่านง่าย กระชับ ชัดเจน ไม่ซับซ้อน ในกรณีอ้างอิง ให้ระบุแหล่งข้อมูลให้ชัดเจนและตรวจสอบความถูกต้องด้วย

3. ในกรณีที่จัดพิมพ์ ไม่ควรจัดพิมพ์ราคาแพง เพราะจะเป็นการสะท้อนภาพลักษณ์ที่ฟุ่มเฟือย มากกว่าจะทำให้วิสาหกิจนั้นดูน่าเชื่อถือ

### การเผยแพร่รายงาน

รายงานด้าน CSR ขององค์กรควรได้รับการเผยแพร่อย่างกว้างขวาง ช่องทางการเผยแพร่สำคัญได้แก่

1. การจัดพิมพ์เป็นรูปเล่มรายงาน  
2. การเผยแพร่ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ไปถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ลูกค้า คู่ค้า ส่วนราชการ หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น

3. การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของวิสาหกิจของตน หรือฝากไว้ในเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องอื่น

4. การสัมมนาหรือการแถลงข่าวเกี่ยวกับการดำเนินงานด้าน CSR เพื่อการเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชนต่าง ๆ

วิสาหกิจควรพยายามเผยแพร่รายงานต่าง ๆ ด้าน CSR ออกไปให้กว้างขวางและต่อเนื่องที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะนอกจากเป็นการประกาศให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้แล้ว ยังถือเป็นการร่วมรณรงค์ส่งเสริม CSR

ต่อสังคมทั่วไปด้วย

โดยสรุปแล้ว รายงาน CSR ควรจัดทำอย่างดีและเผยแพร่เพื่อยืนยันพันธกิจในการสร้างสรรค์ CSR ของวิสาหกิจ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีโอกาสตรวจสอบ และเพื่อให้ธุรกิจของวิสาหกิจมีชื่อเสียงว่ามี CSR ที่แท้จริงนั่นเอง

รายงาน CSR ทำเพื่อสะท้อนความตั้งใจจริงและเพื่อความโปร่งใสที่ตรวจสอบได้ของวิสาหกิจ

### อ้างอิง

<1> จริยธรรมและธรรมเนียมปฏิบัติของเทสโก้ โลตัส คู่มือที่

<2> โปรตุเกสรายละเอียด COP ได้ที่