

คุณธรรมแทน CSR ได้ไหม?

คุณธรรมและจริยธรรมเป็นคำเรี้นหูที่ใคร ๆ ก็อยากพูดหรือฟังเพราะทำให้รู้สึกว่าจะอบบอวลไปด้วยความดีงาม ทำให้ทั้งผู้พูดและผู้ฟังดูดี แต่เราไม่อาจมุงายกับสิ่งฉาบหน้า เพราะบางคนอาจอ้างคุณธรรมเพื่อละเมิดกฎหมาย

การเปลี่ยนคนด้วยศาสนา

โดยทั่วไปมีการรณรงค์ให้ประชาชนยึดมั่นในศาสนา งบประมาณเพื่อการรณรงค์นี้อาจสูงขึ้น กิจกรรมรณรงค์อาจมากขึ้น แต่การเข้าถึงศาสนากลับน้อยลง การนี้ผู้เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ศาสนาพุทธอาจโทษกระแสโลกาภิวัตน์เป็นแพะรับบาป แต่สิ่งที่ควรจุกคิดก็คือการโทษปัจจัย

ภายนอกเช่นนี้อาจทำให้ละเลยการตรวจสอบว่าการรณรงค์ที่ใช้งบประมาณมากมายนั้นอาจขาดการวางแผนที่ดี ดำเนินการขาดประสิทธิภาพ และไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงจนกลายเป็นความสูญเปล่าไปหรือไม่

การยกศาสนาหรือความดีมานำเสนอนั้น คนที่ได้ดีเพิ่มขึ้นอาจไม่ใช่คนฟังแต่เป็นคนพูด ที่อย่างน้อยก็ได้หน้า ได้ภาพลักษณ์ดี ยิ่งถ้าพูดหรือสรรหาคำคมได้ประทับใจเพียงใด ยิ่งได้ผลเพียงนั้น ในวงการศาสนา พระที่มีน้ำเสียงการเทศน์ที่ไพเราะ หรือมีโวหารดี ก็มักเป็นที่นิยมของญาติโยม การนี้แสดงว่าเรายังยึดติดอยู่ในเปลือกหรือรูปแบบมากกว่าแก่นหรือสาระ

ควรอธิบายบนฐานความจริง

การอธิบายเรื่องการทำดีนั้น แทนที่จะเอาความเชื่อทางศาสนามาอ้างอิง เราควรอธิบายโดยอาศัยความเป็นจริง เช่น ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า นั้นไม่ใช่การทำดีตามที่บัญญัติในหลักศาสนาหรือเพราะกลัวตกนรก แต่ต้องทำในภาคบังคับตามกฎหมาย คือหากไม่ซื่อสัตย์ ฉ้อโกงลูกค้า ก็อาจถูกลูกค้าฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายได้ ทำให้เสียชื่อเสียง ความเชื่อถือหมดไป การทำงานอย่างซื่อสัตย์จึงทำให้ธุรกิจยั่งยืน ลูกค้าต้อนรับและเติบโตต่อไป ด้วยบริการหรือสินค้าที่มีคุณภาพสมราคา การอธิบายเช่นนี้จะเข้าใจได้ง่าย และชัดเจนโดยไม่ต้องอาศัยบทบัญญัติของศาสนาใดมากกล่าวอ้าง

เราต้องการ 'คนดี' แต่จะรู้ได้อย่างไรว่าใครดี บ้างก็วัดความดีของพนักงานด้วยการถามว่า "รักแม่ไหม" ถ้ารักก็แสดงว่าเป็นคนดี การวัดแค่นี้คงใช้ไม่ได้เพราะคงหาคนที่ไม่รักแม่ได้ยาก คนที่ไม่รักก็คงยังอาจโกหกได้ ส่วนคนที่บอกว่าไม่รัก ก็อาจไม่ใช่คนแล้ว แต่อาจมีเหตุผลบางประการ เช่น ไม่เคยพบหน้าแม่ หรือแม่ทอดทิ้ง ฯลฯ ดังนั้นการที่เราจะตีตราว่าใครดีหรือไม่ดีจึงอาจไม่เป็นธรรม

อย่าอ้างความดีโดด ๆ

การที่พนักงานระดับล่างในบริษัทหนึ่งย้ายไปสู่บริษัทคู่แข่งที่ ให้ค่าจ้างสูงกว่าเล็กน้อย แต่ต่อมาย้ายกลับบริษัทเดิม เราอาจตีความได้ว่าบริษัทเดิมนั้นมีความดีหรือของดีบางประการ ซึ่งสามารถตีค่าได้ว่าคุ้มที่จะย้ายกลับ เช่น มีสวัสดิการที่ดีกว่า มีสภาพแวดล้อมที่อบอุ่นดีหรือมีสิ่งชดเชย

ที่ไม่ใช่เงิน ดังนั้น การลงทุน (ใช้เงินและแรงงาน) ทำกิจกรรมผูกใจพนักงาน จึงเป็นเสมือนการจ่ายค่าจ้างในอีกรูปแบบหนึ่ง และไม่ใช่การทำดีลอย ๆ

การมัดใจพนักงานด้วยสวัสดิการที่ไม่ใช่ตัวเงินจะได้ผลโดยเฉพาะกับพนักงานระดับล่างที่มีทางเลือกไม่มากนัก แต่หากมีวิสาหกิจเทียบเคียง โลกค้าจ่ายค่าตอบแทนมากกว่าอย่างชัดเจน สวัสดิการที่ไม่ใช่ตัวเงินก็คงรั้งไว้ไม่อยู่ ส่วนกรณีพนักงานระดับกลางหรือระดับสูง สวัสดิการที่ไม่ใช่ตัวเงินคงไม่มีความหมายนักเพราะในวงการธุรกิจมักมีการซื้อตัวพนักงานระดับนี้ด้วยค่าตอบแทนที่สูงกว่าอยู่บ่อย ๆ

การโฆษณากับการทำดี

ในบางครั้ง การโฆษณาอาจไม่ใช่มุ่งนำเสนอการขายสินค้าโดยตรง แต่เป็นการสร้างภาพลักษณ์ของวิสาหกิจ โดยการรณรงค์ส่งเสริมการทำ ความดี (บริษัทน้ำเมาก็ชอบใช้วิธีนี้) โดยเฉพาะในสมัยนี้อาจเน้นการ เทิดพระเกียรติในหลวง การโฆษณาเช่นนี้เหมาะกับสินค้าหรือยี่ห้อซึ่งมีคน รู้จักกว้างขวางพอสมควรแล้ว แม้การโฆษณาเช่นนี้อาจไม่มีผลต่อการเร่ง ยอดขายในระยะสั้น แต่ก็ช่วยสร้างความภักดีต่อยี่ห้อในระยะยาวซึ่งถือเป็นการลงทุนที่มีผลตอบแทนที่แน่นอน

เราจะตีค่าการโฆษณานี้เป็นการทำความดีโดด ๆ คงไม่ได้เพราะถ้า เป็นการบริจาคโดยไม่ได้ผลตอบแทน ผู้ถือหุ้นอาจเสียหายได้ (เว้นแต่ได้รับ ฉันทานุมัติจากผู้ถือหุ้นทั้งหลาย) การบริจาคที่ทำเพื่อหวังความสุขใจของ เจ้าของหรือผู้ถือหุ้นใหญ่ ควรเป็นการบริจาคจากเงินรายได้ของคนเหล่านี้ โดยตรง จะเป็นกุศลมากกว่า และไม่ถือเป็นการเบียดเบียนผู้ถือหุ้นอื่น

ต้องปกป้องผู้บริโภค

ในสังคมธุรกิจปัจจุบัน มีผู้ประกอบการรายใหญ่เอาเปรียบผู้บริโภค สร้างปัญหาสังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเท่ากับการละเมิดกฎหมายอยู่ทุกวัน โดยเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกลับเอาเอาหูไปนาตาไปไว้ เราจึงควรรณรงค์ไม่ให้ ทำผิดกฎหมาย ไม่ใช่สักแต่รณรงค์ให้คนทำความดี

ยิ่งกว่านั้น เราควรรณรงค์ให้ประชาชนรู้จักปกป้องและหวงแหนสิทธิ ของตนเองตามกฎหมายและไม่เฉยชาต่อการกระทำผิดกฎหมายของผู้อื่นที่

ส่งผลกระทบต่อตนเอง ชุมชน และสังคม การเพิกเฉยหรือละเลยต่อหน้าที่ยังถือ เป็นอาชญากรรมอย่างหนึ่งด้วย และยังเป็นการเอื้อประโยชน์ต่อผู้หา ประโยชน์โดยมิชอบ และไม่ตระหนักว่าค่าใช้จ่ายในการแก้ปัญหามากกว่า การป้องกันหลายเท่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือ ชีวิตมนุษย์ซึ่งสร้างคนใหม่มา ทดแทนคนเก่าไม่ได้ รัฐบาลที่เพิกเฉยเช่นนี้เท่ากับเป็นรัฐบาลที่อยู่ข้าง อาชญากรหรือเป็นหัวหน้าอาชญากรเสียเอง

คุณธรรม จริยธรรมและกฎหมาย

คุณธรรม จริยธรรม และกฎหมายถือเป็นเนื้อเดียวกัน แยกออกจาก กันไม่ได้ ขัดกันไม่ได้ ย่อมไม่มีภาวะที่ 'ถูกกฎหมายแต่ผิดจริยธรรม' หรือ 'มีคุณธรรมแต่ละเมิดกฎหมาย' สิ่งที่ถูกตองก็คือ 'ถูกกฎหมายคือมีจริยธรรม และคุณธรรม' และ 'มีคุณธรรมต้องปฏิบัติตามกฎหมาย' ส่วนการทำบุญถือ เป็นการอาสาบำเพ็ญประโยชน์ หรือการเสียสละตามกำลังตามใจสมัคร ไม่ใช่กะเกณฑ์ และเป็นสิทธิของผู้ที่จะทำบุญโดยเฉพาะว่าจะทำหรือไม่

คำพูดที่ว่า 'เราควรใช้คุณธรรมและจริยธรรมนำหน้า' นั้นฟังดูดี แต่ต้องระวังถูกหลอกหลวง สมัยนี้มีผู้คนมากมายที่ 'หน้าเนื้อใจเสือ' อาศัย การทำดีฉาบหน้าเพื่อปกปิดการทำผิดกฎหมายของตน ทางที่ดีเราพึงสังวร ไว้ก่อนว่า คนที่พูดถึงความดีงามบ่อยหรือมากเป็นพิเศษนั้นอาจมีเลศนัย บางประการ เพราะโดยทั่วไปคนทำดีจริงๆ มักถ่อมตน ไม่ 'ยกหาง' ตัวเอง

เริ่มต้นที่การปฏิบัติตามกฎหมาย

กรณีที่กฎหมายมีช่องโหว่อยู่บ้าง เราก็ควรแก้ไขกฎหมายให้ ทันสมัยอยู่เป็นระยะ ๆ หากไม่แก้ไขข้อกฎหมาย ก็เท่ากับส่งเสริมการทำผิด กฎหมาย เปิดช่องโหว่อยู่รำไป เช่น ในวงการประเมินค่าทรัพย์สิน มีการจัด สอบและจัดการศึกษาให้บริษัทประเมินอย่างจริงจัง ซึ่งเป็นการทำได้ดีใน ระดับหนึ่ง แต่ช่องโหว่ที่ไม่ได้แก้ก็คือ การปล่อยให้บริษัทมหาชนว่าจ้าง บริษัทประเมินกันเอง ซึ่งย่อมมีโอกาสประเมินตามใจชอบ อันอาจทำให้ ประชาชนผู้ถือหุ้นเสียประโยชน์ได้ นี่จึงเป็นตัวอย่างที่ชัดเจนว่าหากเรา 'ปลื้ม' กับการทำดีในระดับหนึ่ง (จัดสอบและจัดการศึกษา) แต่ละเลย สาระสำคัญคือ การอุดช่องโหว่ ก็เท่ากับเราเปิดโอกาสให้เกิดการฉ้อฉล

เราจะหวังให้กฎหมายสมบูรณ์แบบ ไร้ช่องโหว่คงไม่ได้ บางคนอาจอาศัยช่องโหว่ของกฎหมายเพื่อหาผลประโยชน์ใส่ตัวบ้าง แต่กรณีนี้ก็เกิดขึ้นได้น้อยมาก และคงต้อง 'ยกประโยชน์ให้เจ้าเลย' ไป เพราะกฎหมายไม่ได้กำหนดไว้ จึงไม่ถือเป็นความผิด และกฎหมายทั้งหลายก็มักไม่มีผลย้อนหลัง อย่างไรก็ตามปัญหาส่วนมากที่เกิดขึ้นก็คือ การที่ผู้รักษากฎหมายร่วมมือตีความกฎหมายอย่างบิดเบี้ยวเพื่อฉ้อฉลมากกว่า เช่น การสร้างอาคารพาณิชย์ในพื้นที่ที่ต้องห้ามบางบริเวณตามผังเมือง ด้วยการหลีกเลี่ยงไปสร้างเป็นบ้านเดี่ยวที่ดูคล้ายอาคารพาณิชย์โดยแต่ละหลังห่างกันแค่คืบเดียว กรณีเช่นนี้ถือว่ามีผิดกฎหมายชัดเจน แต่ผู้รักษากฎหมายคงตีความล่งเดช หรือ 'เอาหูไปนา เอาตาไปไร่' มากกว่า

ข้อพึงสังวรประการสำคัญก็คือเราจะให้ใครมาละเมิดกฎหมายที่มีอยู่ไม่ได้ หากไม่ก็จะเป็นการยอมรับอาชญากรรม ดังนั้น เราจึงต้องเริ่มต้นที่การทำให้ถูกต้องตามตัวบทกฎหมายที่มีอยู่ก่อนเพื่อยึดถือปฏิบัติตามกติกาสอบธรรมฉบับเดียวกัน ผู้ไม่ยึดถือกฎหมาย ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ย่อมไม่มีคุณธรรมหรือมีจริยธรรม เพราะการละเมิดกฎหมายเป็นการล่วงเกินหรือเอาเปรียบบุคคลอื่น เป็นการสร้างความเดือดร้อนให้สังคมโดยรวม

กฎหมายเอื้อมือถึงไหม

เมื่อเร็ว ๆ นี้ในประเทศไทยมีข่าวชนมขบเคี้ยวยี่ห้อหนึ่ง เอาของเล่นใส่ในถุงด้วย ปรากฏว่าเด็กเอาของเล่นไปเคี้ยว ทำให้ป่วย ต้องนำส่งโรงพยาบาลไป 2 ราย แต่เจ้าของขนมขบเคี้ยวนั้นก็ไม่ได้เก็บขนมดังกล่าวออกจากตลาดเพื่อป้องกันปัญหาซ้ำแต่อย่างใด ทั้งนี้อาจอ้างว่าในซองที่ใส่ของเล่นไว้ต่างหากนั้นมีคำเตือนไว้แล้ว แม้จะเขียนไว้ขนาดเล็กก็ตาม ดังนั้น จึงไม่ใช่ความผิดของเจ้าของขนม และไม่มีข้อกฎหมายใดไปเอาผิดเจ้าของขนมดังกล่าวได้

แต่ในยุโรป เกิดเหตุมีเด็กเล่นพิเรนทร์กลืนของเล่นชิ้นใหญ่เข้าไป และติดคอตาย ปรากฏว่าบริษัทผลิตของเล่นนั้นเก็บของเล่นดังกล่าวทั้งหมดทันที แม้ของเล่นนั้นจะได้ผ่านการรับรองคุณภาพแล้วก็ตาม บางคนจึงอาจตีความว่าบริษัทฝรั่งมีความรับผิดชอบ แม้ไม่ได้ทำผิดกฎหมายก็ตาม

เราควรทำความเข้าใจเหตุการณ์ข้างต้นใหม่ กรณีที่เกิดในประเทศ

ไทย ถือได้ว่าบริษัทขนมดังกล่าวทำผิดกฎหมายอย่างชัดเจนในข้อหา 'ประมาททำให้ผู้อื่นได้รับบาดเจ็บ (สาเหตุหรือไม่ก็ตาม) หรือถึงแก่ความตาย (ถ้ามี)' เพราะการนำของเล่นไปใส่ในซองขนม เขียนข้อความเล็ก ๆ (ซึ่งหากไม่สังเกตอาจไม่ทราบ) ว่าเป็นคำเตือน ถือเป็นความประมาท หากไม่ประมาทก็คงต้องเขียนไว้ข้างซองขนมเลย (แต่เจ้าของบริษัทขนมอาจไม่ยินดีเพราะทำให้เสียพื้นที่โฆษณา)

อาจมีช่องโหว่ในกรณีที่คณะกรรมการอาหารและยาของไทย ยังไม่รื้อมาตรฐานใหม่ ๆ ของของเล่นหรือของกิน จึงไม่ได้ระบุไว้ในกฎหมาย เช่น กรณีเด็กกินเยลลี่แล้วไปอุดหลอดลมตาย <1> จึงไม่ได้กำหนดมาตรฐานรองรับไว้ในเรื่องขนาดขนม ฉลาก หรืออื่น ๆ แต่ผู้เสียหายก็ยังสามารถฟ้องร้องได้อยู่ดี และเจ้าหน้าที่ของรัฐในฐานะผู้ดูแลประโยชน์ของประชาชนก็สมควรช่วยเหลือผู้บริโภคเช่นกัน ดังนั้นการไม่ทำผิดกฎหมายจึงเป็นประเด็นสำคัญของการรับผิดชอบต่อสังคม อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ระบบตรวจสอบที่เข้มแข็ง

เราคงเคยได้ข่าวผู้จัดการธนาคารบางแห่ง โกงธนาคารของ ตัวเอง เป็นเงินนับร้อยล้านบาทไปเล่นพนันบอล กรณีช่องโหว่อย่างนี้บางครั้งจับได้ยาก แม้จะเป็นสถาบันการเงินที่มีกฎระเบียบที่เข้มงวดก็ยังมีปัญหาได้ ทั้งนี้ เพราะถ้าคนตั้งใจจะโกง ก็อาจโกงได้ส่วนหนึ่ง แต่หากพยายามป้องกันอาจจะป้องกันไม่ได้ทั้ง 100% แต่ก็ทำให้อีก 99% ปลอดภัยได้

กรณีผู้ประเมินค่าทรัพย์สินจะโกง เช่น ไปขอรับเงินจากลูกค้าที่ประเมิน ก็อาจเกิดความเสียหายเพียงรายเดียว หรือกรณีผู้ประเมินร่วมกับลูกค้าโกงสถาบันการเงิน ความเสียหายก็ยังจำกัดวงอยู่เช่นกัน แต่ที่ผ่านมามาสถาบันการเงินที่เลิกกิจการไปในช่วงวิกฤติเศรษฐกิจ ปี 2540 นั้น เกิดจากการปล่อยกู้ไปโดยไม่ได้ประเมินด้วยซ้ำ เพียงเพื่อให้สามารถปล่อยกู้ให้เครือญาติหรือนักการเมือง <2> สถาบันการเงินนั้น จึง 'เจ๊ง' ไป

ดังนั้น รัฐบาล สถาบันการเงิน สมาคมวิชาชีพ บริษัทประเมินต่างต้องจัดตั้งระบบตรวจสอบที่เข้มแข็งเพื่ออุดรูรั่วต่าง ๆ ให้ได้ เราจะปล่อยให้ผู้บริหารแบงก์โกงแบงก์ตัวเอง หรือผู้ประเมินรับสินบนอยู่ทุกวันไม่ได้

สรุปย่อ ทำถูกกฎหมายคือทำดี

การที่เราไม่โกงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเรา ไม่ว่าจะเป็นผู้ถือหุ้น คู่ค้า คู่แข่ง ลูกค้า สังคมในสำนักงาน โรงงาน หรือโครงการอสังหาริมทรัพย์ของเรา ตลอดจนการไม่ทำร้ายสังคมโดยรวม ถือได้ว่าเรามีจริยธรรมและเราไม่ทำผิดกฎหมาย การที่เราโกงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียข้างต้น ย่อมเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายไปพร้อมกัน ไม่ว่าจะเป็นกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎหมายอาญา กฎหมายผังเมือง และกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ฯลฯ

การที่เราทำถูกต้องตามกฎหมาย ก็คือการที่เรามุ่งหวังจะคงอยู่อย่างยั่งยืน เข้าทำนอง 'ซื้อกินไม่หมด คดคิดไม่นาน' โดยเคร่งครัด ในทางตรงกันข้ามหากเราจะละเมิดกฎหมาย เราก็อาจติดคุกหรือเสียค่าปรับ หรือทั้งจำทั้งปรับ รวมทั้งการเสียชื่อเสียง ทำให้ยี่ห้อของสินค้าของเราด้อยค่าลง การทำถูกต้องตามกฎหมายจึงไม่ใช่การอาสาบำเพ็ญประโยชน์ ไม่ใช่การทำตามคำสอนทางศาสนา แต่เป็นกติกา ต้องไม่หลีกเลียง และถือเป็นการลงทุนสำคัญประการหนึ่งในการสร้างมูลค่าให้แก่ชื่อเสียงของกิจการของเราด้วย

อย่าลืมว่า ความดี จริยธรรมและคุณธรรม ไม่ใช่สิ่งแปลกแยกไปจากการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

อ้างอิง

<1> โปรดอ่านข่าว 'จุดเยลลี่ดับแล้วหลายราย'

<2> โปรดอ่าน

ทำดีเพื่อ ละเลย CSR?

นี่คือกลยุทธ์ 'ซันเทพ' ที่อ้างการทำดี แต่ขาดความรับผิดชอบต่อสังคม ขาด CSR ที่แท้

ท่านเคยสงสัยไหม ทำไมหนอพวกคุณหญิงคุณนายทำงานแจกของสงเคราะห์สังคมมาร่วม 50 ปีแล้ว ปัญหาสังคมก็กลับยิ่งหนัก มีการรณรงค์เรื่องปลูกป่าหรือเรื่องสิ่งแวดล้อม แต่สิ่งต่าง ๆ กลับยิ่งเลวร้ายลง พื้นที่ป่าปลูกใหม่เทียบไม่ได้เลยกับป่าที่ถูกทำลาย ปัจจุบันเราเดาะเรียกการทำดีทำนองนี้เสียเท่ว่า CSR ซึ่งมักเป็นไปแบบ 'ลูบหน้าปะจมูก' แต่ที่เลวร้ายไปกว่านั้นก็คือ บ่อยครั้งกลับเป็นการทำดีเพื่อปกปิดความชั่ว-ปกป้องคนชั่ว

ความรับผิดชอบต่อหรือ Responsibility คือพันธกิจที่ต้องปฏิบัติ ละเลยไม่ได้ หากไม่ถือเป็นการละเมิดซึ่งย่อมมีโทษตามกฎหมายแรงงาน