

สิ่งท้าย: ควรเป็นธรรม

การใช้การตลาดเชิงสถาบันนี้ ผู้ใช้ก็ควรใช้แต่เพียงระดับ 'พอดี' หรือ 'พอเพียง' อย่าให้ 'เกินงาม' เพราะการอาศัยเส้นสายหรือเกาะสถาบันหากินจนร่ำรวยล้นฟ้าในนั้น ในแง่หนึ่งถือเป็นการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม จนอาจพัฒนาเป็นอาชญากรรมทางเศรษฐกิจอย่างหนึ่ง

การที่เราควรทำการค้าอย่างเป็นธรรม หรือรัฐควรระบบการค้าอย่างเป็นธรรมนั้น ก็เพื่อผลประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นที่ตั้งเพื่อให้สามารถได้ใช้บริการสินค้าและบริการที่มีคุณภาพในราคาที่สมเหตุสมผล ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีการแข่งขันที่เป็นธรรมในแวดวงธุรกิจเท่านั้น

การที่วิสาหกิจขนาดใหญ่หลายแห่งพยายามโยงกิจกรรมส่งเสริมการขายเป็นกิจกรรม CSR นั้น บางครั้งก็อาจเป็นภาพที่ทับซ้อนกันไม่สนิท เพราะเป็นกลยุทธ์เพื่อการส่งเสริมการขายมากกว่า วิสาหกิจที่ทำ CSR หรือแม้แต่ผู้บริโภคจึงควรรู้เท่าทันกิจกรรมเหล่านี้

เราควรพยายามแยกแยะกิจกรรม CSR กับการส่งเสริมการขายเคลือบคุณธรรมให้ชัดเจน

อ้างอิง

<1> โปรดอ่านเพิ่มเติมที่ "รายงานสุขภาพเรื่องสมอง และระบบประสาท กับหลักการพื้นฐานด้านชีววิทยา" ของสถานีวิทย Voice of America: <http://www.voanews.com/thai/2009-04-01-voa1.cfm>

ภาค 5

ก้าวต่อไป ของ CSR

ในขณะนี้ มีกระแสการบิดเบือน CSR ให้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาด การ 'ทำดีเอาหน้า' ทำดีแบบ 'ลูบหน้าปะจมูก' 'ทำดีเพื่อปกปิดความผิด' ฯลฯ เราจึงควรช่วยประสานกันสร้างเครือข่าย CSR ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคมโดยแท้

อย่าพวยเรือให้โจรหนึ่ง อย่าให้โจรพวยเรือให้เราหนึ่ง



ที่มา: ภาพจากเว็บไซต์ http://www.ips.cz/uploads/Handcuffed_to_Money.jpg

CSR, อาสาทำดี ใหม่ตีใหม่

วิสาหกิจและบุคคลต่างสนใจทำดีเพื่อส่วนรวม แต่บางทีก็กลับกลายเป็นโทษ การอาสาทำดีรูปแบบไหนบ้างที่จะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม และน่าจะนำไปปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินการ CSR ด้านบำเพ็ญประโยชน์บ้าง

ไม่ถ้านักที่จะทำดี ให้ได้ดีกับผู้รับจริง ๆ ทำไปแล้วก็อาจไม่ได้ผลต่อส่วนรวมสมดังความมุ่งหวัง การทำดีต่อสังคมในรูปแบบที่เป็นอยู่มักเป็นเพียงการ 'ลูปหน้าปะจมูก' และไม่ได้ส่งผลดีอย่างยั่งยืนต่อผู้รับ แต่ผู้ให้ต่างหากที่มักจะได้ดี ยกตัวอย่างเช่น

1. การสร้างบ้านหลังเล็ก ๆ ให้คนจนไม่ถึง 100 หลัง ซึ่งคงเป็นเงิน

การเปรียบเทียบระหว่างธุรกิจที่เสียภาษี 10 ล้าน แต่บริจาคเพียง 1 แสนบาท (1% ของกำไรซึ่งคูณด้วยตระหนี่) กับธุรกิจที่กำไร 1 ล้าน แต่ก็บริจาค 1 แสนบาท (10% ของกำไรซึ่งคูณด้วยใจกว้าง)

โดยนัยนี้เราจึงคงพอเห็นได้ว่า การทำดีเอาหน้านั้นเป็นเช่นใด การทำดีเช่นนี้ ไม่ได้ก่อโภคผลใดให้กับสังคม นอกจากการ 'ได้หน้า' ของคนทำดีเป็นสำคัญ ในการทำดี 'เอาหน้า' นั้น CEO ควรเป็นผู้ควักเงินออกเอง ไม่ใช่ไป 'โต' จากคู่ค้า (Suppliers) และไม่ควรเอาเงินปันผลที่พึงได้ของผู้ถือหุ้นโดยเฉพาะรายย่อยไปทำดีเอาหน้าให้กับตัว CEO เอง

ธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและมี CEO ที่บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น นอกจากจะเสียภาษีถูกต้องและเป็นจำนวนมากเพื่อนำมาพัฒนาประเทศแล้ว ธุรกิจเหล่านี้ยังไม่เป็นภาระให้รัฐบาลต้องเอาเงินภาษีอากรมาโอบอุ้มอีกต่างหาก

เราคงเคยเห็นวิสาหกิจขนาดใหญ่ที่เซ็ดหน้าซูดตาหรือได้รับรางวัลมากมายด้าน 'ความรับผิดชอบต่อสังคม' กลับ 'ล้มบนฟูก' รัฐบาลต้องตั้งกองทุนมาฟื้นฟูต่าง ๆ นานา ธุรกิจหลายแห่ง หลายแขนง รัฐบาลก็ต้องเอาเงินภาษีอากรไปอุดหนุน เช่น ช่วยค่าน้ำมัน ช่วยประกันราคา ช่วยรับซื้อสินค้า ฯลฯ บางแห่งถึงขนาดนัดหยุดให้บริการจนประชาชนเดือดร้อนทุกหย่อมหญ้า นอกจากธุรกิจเหล่านี้จะขาดความรับผิดชอบต่อสังคมแล้วยังเป็นปัญหาและสร้างภาระให้กับสังคมด้วยหรือไม่

ดังนั้นธุรกิจที่ทำกำไรมาก เสียภาษีมาก จึงมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมเป็นอย่างมาก ธุรกิจถือเป็น 'กระดูกสันหลัง' ของความรับผิดชอบต่อสังคม เพราะหากไม่มีธุรกิจทำหน้าที่เสียภาษี มาหล่อเลี้ยงประเทศแล้วประเทศไทยก็คงตกต่ำไม่ต่างจากประเทศหลายแห่งในทวีปอาฟริกา ที่มีแต่คนจนมานั่งรอเศษซากความช่วยเหลือจากองค์กรการ สหประชาชาติเท่านั้น

เราจึงควรทำความเข้าใจความรับผิดชอบต่อสังคมในอีกมิติหนึ่งว่า ธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสังคมสูงสุด (ด้วยการเสียภาษีถูกต้อง) ก็คือธุรกิจที่ทำกำไรสูงสุด (โดยไม่ได้โกง) นั่นเอง!

หลักสิบล้านบาท แล้วเชิญอดีตประธานาธิบดีของประเทศไทยมาเปิดงานใหญ่โต ซึ่งอาจสิ้นเปลืองงบประมาณไปพอ ๆ กัน การนี้หากนำเงินไปสร้างบ้านให้คนไร้บ้านอยู่อาศัยแบบชั่วคราวคงคุ้มค่ามากกว่า

2. การรณรงค์กันมาซึ่งจักรยานกันยกใหญ่ นัยเพื่อให้ตระหนักถึงภัยโลกร้อน แต่ก่อนฉากนี้จะเกิดขึ้น 'ตาราหน้ากล้อง' ทั้งหลายและผู้ติดตามคงซีรดยนต์คั่นงามเปลืองน้ำมันกันมามากมาย

3. การบริจาคเพื่อถ่ายรูปกับ 'ผู้มีบุญ' เพื่อเอาไว้ชู้คนหรือประดับบารมีของคนให้

4. การบริจาค ทำบุญหรือทำทานเพราะเมื่อคืนฝันร้าย!

5. การปลูกป่ากันครึกโครม ทั้งที่ได้ผลไม่มาก ในขณะที่ในปีหนึ่ง ๆ ป่ากลับถูกทำลายไปมากมาย

แม้การทำดีข้างต้นจะไม่ได้มีผลดีกับผู้รับมากนัก แต่ก็มีคนทำต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะถือเป็นกิจกรรมสร้างเครือข่าย-ต่อยอดธุรกิจ หรือ 'ตกเบ็ด' หรือมีโอกาสดำเนินการนำหน้ามเหสีสามัญชนทั่วไป นอกจากนี้ยังอาจเป็นการทำเพื่อปกปิดความผิดหรือมีประโยชน์แอบแฝง เป็นต้น

นอกเหนือจากการอาสาทำดีในรูปแบบกิจกรรมแบบน่ารัก ๆ ด้วยการปลูกป่า ซึ่งจักรยานลดโลกร้อน ช่วยเหลือเด็ก ช่วยเรื่องการศึกษา ฯลฯ โดยไม่ไปขวางทางใจหรือทางโกงแล้ว ยังมีกิจกรรมทำดีในรูปแบบใหม่ ๆ ซึ่งอาจถือเป็นการเติมเต็มการทำประโยชน์ต่อสังคมที่ผู้สนใจ CSR ในด้านการอาสาทำดี สามารถนำไปใช้ได้:

1. 'สงเคราะห์ขอทาน' ในประเทศไทยของเรามีขอทานมากมาย ทั้งคนไทยและต่างชาติ ไทยมีขอทานมากกว่าเวียดนามเสียอีก บางหมู่บ้านพบชาวบ้านมีอาชีพขอทานกันเป็นจำนวนมาก การให้ทานอาจเป็นบาป เพราะมีเด็กถูกจับมาบังคับขอทานมากมาย บางรายถูกทำร้ายจนพิการ วิสาหกิจที่มีสำนึกต่อส่วนรวม ควรส่งเสริมให้ส่วนราชการหรือองค์กรพัฒนาเอกชนกวาดจับขอทานส่งสถานสงเคราะห์ของทางราชการ หรือวิสาหกิจที่ดี อาจลงทุนสร้างสถานสงเคราะห์ขึ้นมาช่วยฝึกอาชีพเพื่อประโยชน์ของขอทาน และสังคมโดยรวม การนี้ยังอาจช่วยอาชญากรรมแอบแฝงอีกด้วย

2. 'ตรวจตราพระ (ปลอม)' ประเทศไทยเป็นเมืองพุทธ ชาวพุทธที่รักศาสนาควรตระหนักว่า พระ (ปลอม) ที่เที่ยวไป 'โปรดสัตว์' รับทรัพย์นั้น

สร้างความมัวหมองให้กับศาสนา ที่ผ่านมามีบางหมู่บ้านยกโขยงกันบวชเพื่อหารายได้ การตรวจตราพระ (ปลอม) เช่นนี้ จะเป็นการช่วยจรโลงศาสนา และปิดช่องทางทำมาหากินของมิถุนาชีพ เรายังอาจช่วยรณรงค์ต่อสู้กับความผิดวิชาของศาสนา เช่น พิธีไสยศาสตร์ที่ไม่ใช่กิจของสงฆ์ เป็นต้น

3. 'รายงานการบุกรุกทำลายป่า' ป่าของไทยเราถูกทำลายทุกวัน คุณสืบ นาคะเสถียร ยอมตายเพื่อพิทักษ์ป่า นับเป็นการสละชีพเพื่อชาติโดยแท้ แต่ต่อให้ตายอีกนับสิบ 'สิบ' ป่าก็ยังร่อยหรอลงทุกวัน หากไม่มีใครมาอาสารายงานการบุกรุกทำลายป่า ข้อนี้อาจมีอันตราย จึงทำได้ด้วยการอาสาวิเคราะห์จากภาพถ่ายดาวเทียม หรืออาจร่วมกันบริจาคเงินจ้าง 'มืออาชีพ' ไปสำรวจ แล้วรายงานต่อสังคม คงช่วยปรามการบุกรุกป่าได้ชะงัด

4. 'รักษาคูคลอง-ด้านการบุกรุกได้สะพาน' ใน กทม. มี 'คนจน' บุกรุกได้สะพานริมคลอง คาดว่ามีไม่เกิน 200 แห่ง หรือราว ๆ 6,000 ครอบครัว รวมจำนวนคนก็คงไม่เกิน 24,000 คน คนเหล่านี้ไม่ควรทิ้งขว้างทางน้ำหรือสร้างมลพิษ แต่จะไล่โดยขาดมนุษยธรรมไม่ได้ ต้องจัดหาที่อยู่ให้เหมาะสม เราจึงควรมีอาสาทำดี ช่วยทำหน้าที่คอยตรวจตรา อย่าวให้ใครมาเอาสมบัติของแผ่นดินไปครอบครองเป็นของส่วนตัวอีก

5. 'วิพากษ์ละครน้ำเน่า' ละครน้ำเน่าที่มอมเมาความคิดของประชาชน ให้มุ่งเสพสุขส่วนตัว บูชาเงิน ซื่อจกดา สงสารตัวเอง แก้ก้น ดีหน้าเศร้า เล่าความเท็จ ฯลฯ เราจึงควรเอาประเด็นความคิดของละครน้ำเน่า มาวิพากษ์และเผยแพร่ให้ชาวบ้านได้รับรู้ เป็นการให้ความรู้กับภาคประชาสังคม ไม่ปล่อยให้ความคิด 'น้ำเน่า' มามีอิทธิพลในสังคม การทำเช่นนี้ยังเป็นการช่วยส่งเสริมให้เกิดการผลิตละคร 'น้ำดี' ที่มีสาระในตลาดอีกด้วย

6. 'สอบทานสื่อบิดเบือน' ที่ผ่านมามีสื่อบางส่วนใช้ปากกาเป็นอาวุธทิ่มแทงคนอื่น หรือหาผลประโยชน์ การรายงานข่าวของสื่อก็อาจขาดความรับผิดชอบ หรือขึ้นอยู่กับสังกัดทางการเมือง สื่อเหล่านี้เป็นพิษภัยต่อประชาชน เราจะอาศัยองค์กรของสื่อเองมาตรวจสอบกันเอง ก็คงจะยาก เข้าทำนอง 'แมลงวันย่อมไม่ตอมแมลงวัน' เราจึงควรมีอาสาทำดีคอยปรามสื่อ ซึ่งการนี้ยังจะช่วยยกระดับมาตรฐานวิชาชีพสื่อได้อีกทางหนึ่งด้วย

7. 'คุ้มครองผู้บริโภค' เราควรมาอาสาช่วยคุ้มครองผู้บริโภค เช่น ควรมีอาสาพิทักษ์ประโยชน์ผู้ซื้อบ้าน ช่วยให้คำปรึกษา ช่วยให้ความรู้คนซื้อ

ทิศทาง CSR นานาชาติ

ในแวดวง CSR นานาชาติ เขาคูยอะไรกัน เพื่อให้เราเห็นความเคลื่อนไหว และไม่ถูกปิดล้อมโดยนัก CSR ที่มองเฉพาะแง่มุมการอาสาทำดี

ในระดับนานาชาตินั้น เรามีทิศทางการพัฒนา CSR กันอย่างไรบ้าง ทั้งนี้เป็นผลจากการที่ผู้เขียนได้มีโอกาสไปนำเสนอบทความหลายครั้ง จึงนำเสนอไว้เพื่อให้เห็นทิศทางและแนวโน้มในอนาคต

การตีความ CSR

เรามาร่วมกันที่เรื่องหลักการก่อนว่าเขาคิดความ CSR อย่างไร อาจกล่าวได้ว่าเป็นที่ยอมรับกันทั่วโลกว่าลำพังการแจก การเป็นอาสาสมัคร การ

บ้านเพื่อไม่ให้ถูกเจ้าของโครงการเอาเปรียบ เป็นต้น ในประเทศไทยก็มีอาสาทำดีประเภทนี้น้อยมาก แสดงว่าเรายังไม่เห็นความสำคัญของผู้บริโภค นัก แต่สำหรับมูลนิธิด้านเด็ก สตรี กลับมีกันจนนับไม่ถ้วน

8. 'ตรวจสอบโฆษณาหลอกลวง' อาสาสมัครประเภทนี้ควรมุ่งตรวจสอบโฆษณาหลอกลวง เช่น การโฆษณาที่โกหกว่าสระผมด้วยแชมพูยี่ห้อนี้แล้ว เส้นผมจะดำขึ้นในเวลาอันรวดเร็ว หรือซักผ้าด้วยผงซักฟอกยี่ห้อนี้แล้ว ผ้าจะขาวราวเอาสีขาวทา ทั้งนี้ยังอาจรวมถึงการรณรงค์ไม่ให้มีการโฆษณาหรือถ่ายแบบปกสิ่งพิมพ์ที่โป้-เปลือยจนเกินงาม เป็นต้น

9. 'รับปรึกษาปัญหาจิตใจ' บางครั้งบางคนถึงขนาดคิดฆ่าตัวตายหรือฆ่าผู้อื่น อันทำให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก บางครั้งคนในสังคมยังขาดความรักและความอบอุ่นอีกมาก ผู้สนใจอาสาทำดี อาจหาทางเปิดศูนย์ให้คำปรึกษาทั้งต่อหน้าหรือทางโทรศัพท์ หรือออกไปพบปะกับบุคคลที่มีปัญหา รวมทั้งเด็กเร่ร่อน ฯลฯ

10. 'ต่อสู้กับความคิดไสยศาสตร์' คนไทยจำนวนมากงมงายกับการขอเลขมาแทงหวย หรือมีความคิดไสยศาสตร์มากมาย ซึ่งตรงข้ามกับพุทธศาสตร์ และเป็นการบั่นทอนความเจริญก้าวหน้า วิสาหกิจที่ก้าวหน้าควรช่วยกันส่งเสริมความคิดที่เป็นวิทยาศาสตร์ รู้จักหาทางอธิบายและแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ บนพื้นฐานที่เป็นจริง การให้การศึกษากับประชาชน เช่นนี้จึงเป็นอีกกิจกรรมหนึ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ถ้าประเทศไทยมีอาสาทำดีข้างต้นนี้ สังคมคงมีสุขกว่านี้ วิสาหกิจที่มุ่งส่งเสริมการทำดี จึงควรหันมาทำดีเชิงสร้างสรรค์เช่นนี้ ซึ่งจะเป็นผลดีต่อสังคม และเป็นผลบุญต่อทั้งผู้ทำดีเองด้วย ท่านที่สนใจ CSR ในแง่การบำเพ็ญประโยชน์ในรูปแบบใหม่ ๆ นี้ ก็เชิญได้ ไม่สงวนลิขสิทธิ์

ถือว่า 'Knowledge Is Not Private Property'