

CSR ที่แท้ เป็นอย่างไร

ในภาคแรกนี้ จะเป็นการนำเสนอให้ชัดเจนว่า CSR ที่แท้คืออะไรกันแน่ ประโยชน์ของการทำ CSR แบบแผน CSR ในโลกนี้ แนวทางการทำ CSR ในวิสาหกิจ และการจัดทำรายงานเกี่ยวกับ CSR อันเป็นการนำเสนอให้ครบถ้วนในภาคนี้

ยิ่งให้ ยิ่งได้



ที่มา: จากเว็บไซต์ <http://www.ineedmotivation.com/blog/wp-content/uploads/2008/04/money.jpg>

CSR ที่แท้จริง

ความหมายของ CSR ที่แท้จริงเป็นอย่างไรกันแน่ เรามาดูว่าทั่วโลกเขาให้คำจำกัดความอย่างไรกันบ้าง

ความหมายของ CSR

องค์การเพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมแห่งสหประชาชาติ (UNIDO) <1> ให้ความหมายของ CSR (Corporate Social Responsibility) หรือ ความรับผิดชอบต่อสังคมของวิสาหกิจ ว่าเป็นแนวคิดการจัดการ ที่มุ่งให้ วิสาหกิจผสมผสานการดำเนินธุรกิจกับความห่วงใยด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลาย

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี <2> ให้คำจำกัดความว่า CSR เป็น แนวคิดที่องค์กรแสดงความรับผิดชอบต่อผลกระทบจากการประกอบกิจการ

ของตนต่อผู้ถือหุ้น ลูกจ้าง ลูกค้า คู่ค้า ชุมชน และผู้ที่มีส่วนได้ ส่วนเสียอื่น รวมทั้งสิ่งแวดล้อม และพันธกิจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนี้ อาจเกินเลยกว่าที่กฎหมายกำหนด คือหมายรวมถึงการทำดีตามใจสมัครด้วยก็ได้ (แต่ต้องไม่ละเลยการปฏิบัติตามกฎหมาย)

องค์กร CSR Network <3> ก็ให้ความหมายที่ใกล้เคียงกันว่า หมายถึงการที่องค์กรธุรกิจดำเนินการตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยเคร่งครัด การมี CSR ย่อมแสดงถึงความรับผิดชอบ โปร่งใสและเชื่อถือได้ไม่เพียงต่อลูกค้าและนักลงทุน แต่ยังรวมถึงลูกจ้าง คู่ค้า ชุมชน ราชการที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง และสังคมโดยรวม

รัฐบาลแห่งสหราชอาณาจักร <4> เห็นว่า CSR เป็นความร่วมมือของภาคธุรกิจต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธุรกิจเองและป้องกันความสูญเสีย CSR อาจเป็นกิจกรรมด้านอาสาสมัคร แต่อย่างน้อยต้องปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด (ไม่ใช่ละเมิดกฎหมายแต่มาทำบุญหรือเป็นอาสาสมัคร)

สำหรับองค์กร CSR ของ สิงคโปร์ <5> ซึ่งภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคองค์กรการกุศล ร่วมกันจัดตั้งขึ้น ให้ความหมายของ CSR ที่การดำเนินการที่ดีและมีมาตรฐานของวิสาหกิจในด้านการประกอบการสังคมและสิ่งแวดล้อม

สามระดับของ CSR

อาจกล่าวได้ว่า CSR แบ่งออกเป็น 3 ระดับสำคัญดังนี้:

1. ระดับที่กำหนดตามกฎหมาย (Hard Laws) เช่น กฎหมายแพ่ง กฎหมายอาญา กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายอาคารและผังเมือง ฯลฯ การไม่ทำตามถือเป็นการละเมิดต่อบังเจกบุคคล กลุ่ม ชุมชนหรือความสงบสุขของสังคม ถือเป็นการอาชญากรรม องค์กรที่มี CSR ต้องปฏิบัติตามกฎหมายโดยเคร่งครัด

2. ระดับที่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณหรือจริยธรรม ซึ่งถือเป็น "ข้อกฎหมายอย่างอ่อน (Soft Laws)" ข้อนี้หากไม่ปฏิบัติ อาจไม่ถึงขนาดติดคุกหรือถูกศาลสั่งปรับ แต่อาจถูกพักใบอนุญาตหรือกระทั่งถูกไล่ออกจากวงการ ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ เช่น วงการผู้ประเมินค่าทรัพย์สิน วงการแพทย์

วงการวิศวกร และวงการนายหน้า ฯลฯ

3. ระดับอาสาสมัคร เช่น เป็นผู้อุปถัมภ์ ผู้บริจาค ผู้อาสาทำดีในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งต่อบุคคล กลุ่ม ชุมชนหรือสังคมโดยรวม สิ่งเหล่านี้จะทำหรือไม่ก็ได้ ไม่ได้มีกำหนดไว้ แต่หากทำดี สังคมก็จะยกย่องและชื่นชม

ธุรกิจที่มี CSR จึงขาดเสียมิได้ที่ต้องดำเนินการตามข้อ 1 เพื่อคุ้มครองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะผู้บริโภคตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ต้องทำตามข้อ 2 เพื่อการเป็นวิสาหกิจที่มีการกำกับดูแล กิจการที่ดีสร้างความแข็งแกร่งให้แก่ตราขายี่ห้อสินค้าเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ และควรทำตามข้อ 3 ซึ่งถือเป็นการตลาดอย่างอ่อน ๆ (Soft Marketing) เพื่อการสร้างภาพลักษณ์ และถือเป็นการตลาดต่อวิสาหกิจและผู้เกี่ยวข้องในการทำดีนั้น

เนื้อหาของ CSR

ดังนั้น CSR ที่แท้ย่อมหมายถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของวิสาหกิจ โดยนัยนี้

1. ความรับผิดชอบต่อ (responsibility) ย่อมเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ไม่ทำย่อมหมายถึงการละเมิดกฎหมาย

2. ความรับผิดชอบนี้ต้องดำเนินการต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลาย ตั้งแต่ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ลูกจ้าง คู่ค้า ลูกค้า ชุมชนที่วิสาหกิจนั้นตั้งอยู่ สังคม และสิ่งแวดล้อมโดยรวมทั้งหมด

3. ประเด็นหลักเกี่ยวกับ CSR ได้แก่ ธรรมาภิบาล การจัดการสิ่งแวดล้อม ความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาตรฐานด้านแรงงาน แรงงานสัมพันธ์ ชุมชนสัมพันธ์ ความเท่าเทียมทางสังคม สิทธิมนุษยชน การต่อต้าน และไม่ร่วมกับการติดสินบนหรือทุจริต เป็นต้น

4. ส่วนที่วิสาหกิจใดจะทำบุญ ทำดีเกินหน้าที่รับผิดชอบ ถือเป็นการอาสาสมัคร การบำเพ็ญประโยชน์ เป็นกิจที่สมควรดำเนินการเพื่อแสดงความใจกว้างและทำให้สังคมชื่นชม ส่งผลดีต่อธุรกิจ ถือเป็นการตลาดอย่างอ่อน ๆ

5. แต่หากมุ่งเน้นการทำดี (เอาหน้า) แต่ขาดความรับผิดชอบต่อสังคมละเมิดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลาย ไม่พึงถือเป็น CSR แต่ถือเป็นการหลอกลวง และตบตาประชาชน

6. วิสาหกิจจำเป็นต้องมี CSR ทำให้การดำเนินดีขึ้น เพราะ CSR

นำมาซึ่งความสามารถในการแข่งขัน และลดความเสี่ยงทางธุรกิจ เพื่อให้
วิสาหกิจยั่งยืน ดังนั้น CSR จึงไม่ใช่เน้นที่การให้หรือการบริจาค แต่เป็นการ
ลงทุนที่วิสาหกิจนั้น ๆ พึงกระทำนั่นเอง

วิสาหกิจควรจะเริ่มทำ CSR ก็ควรทำให้ถูกต้องตามทำนองคลอง
ธรรม ไม่ใช่ทำเพียงตามกระแส หรือทำในลักษณะที่หลอกลวง

มี CSR แม้อย่างไรก็ตาม

แม้อย่างไรก็ตามวิสาหกิจที่วิสาหกิจพากันตั้งงบประมาณ CSR
(ซึ่งเข้าใจในความหมายแคบเพียงการอาสาทำดี) แต่เรากลับยิ่งควรทำ
CSR เพราะ CSR ที่แท้ที่หมายถึงความรับผิดชอบต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จะ
เป็นเครื่องช่วยฝ่าวิกฤติเศรษฐกิจได้

อย่างไรในแวดวงธุรกิจจะสั่งห้ามทรัพย์สินในท่ามกลางวิกฤตินั้น การค้า
ขายของสั่งห้ามทรัพย์สินย่อมผิดเคือง ในยามนี้เราจึงยิ่งต้องมี CSR ซึ่งก็คือการ
มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เพื่อครองใจและรักษาลูกค้า และเพื่อเพิ่มจำนวน
ลูกค้าผู้ซื้อบ้านให้มากขึ้นจากการที่เรามีความรับผิดชอบต่อลูกค้า คู่ค้า ของ
เรานั้นเอง

ถ้าเราดำเนินธุรกิจโดยไม่ละเมิด ไม่โกงลูกค้า และยึดถือมาตรฐาน
จรรยาบรรณการประกอบธุรกิจ หรือจรรยาบรรณวิชาชีพ (ในกรณีวิสาหกิจ
ให้บริการวิชาชีพ เช่น สถาปนิก วิศวกร ผู้ประเมินค่าทรัพย์สิน เป็นต้น)
วิสาหกิจของเราก็จะได้รับความเชื่อถือและสามารถยืนฝ่าวิกฤติเศรษฐกิจให้
ผ่านพ้นไปได้ ในทางปฏิบัติก็คือ ถ้าเราเป็นวิสาหกิจพัฒนาที่ดิน ต้องทำ
สัญญาประกันเงินดาวน์กับลูกค้า ให้ลูกค้าไว้วางใจ ในขณะที่วิสาหกิจอีก
หลายแห่งไม่ยินดีทำ หากเราทำ ก็เท่ากับว่าเราเป็นตัวเลือกที่ดีกว่า

ในทางตรงกันข้าม ถ้าเราถือหลักประหยัดแบบไม่ลืมหูลืมตา จน
กลายเป็น 'เสียน้อย เสียมาก เสียยาก เสียง่าย' เราก็จะเสียลูกค้าไป และยัง
ถ้าเราขาด CSR โดยมีพฤติกรรม 'ด้านได้ อาย-อด' หรือทำธุรกิจแบบ 'โกง
ไป โกงมา' แทนที่จะเป็นแบบ 'ตรงไปตรงมา' ธุรกิจของเราก็จะประสบกับ
ความวิบัติ ถูกฟ้องร้องและล้มละลายในที่สุด จะสังเกตได้ว่า ในปัจจุบันนี้
สคบ. ได้ออกมาระบุว่าสั่งห้ามทรัพย์สินถือเป็นสินค้าที่มีผู้ร้องเรียนมากที่สุด
ดังนั้นเราจึงต้องมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างเคร่งครัด

โดยสรุปแล้ว การทำ CSR จึงไม่ใช่การ 'สร้างภาพ' ไม่ใช่การทำ
'ผักชีโรยหน้า' ไม่ใช่การ 'ทำบุญเอาหน้า' ไม่ใช่การสร้างภาระให้กับ
วิสาหกิจ แต่เป็นการลงทุนที่สำคัญที่จะทำให้วิสาหกิจสามารถฝ่าวิกฤติ แต่
กลับเติบโตอย่างแข็งแรง มีจังหวะก้าวมั่นคงในอนาคต และช่วยลดความ
เสี่ยงต่อความล้มเหลวจนสามารถอยู่ยั่งยืนอยู่ในภายภาคหน้า และที่สำคัญก็
คือ การอยู่อย่างสร้างสรรค์ อยู่อย่างมีเกียรติ

อย่าลืมว่า CSR คือหน้าที่ ใช้อาสา

อ้างอิง