

ทำ CSR มีแต่ได้กับได้

ทำไมเราจึงควรทำ CSR หรือ ทำ CSR ไปทำไม ทั้งหมดนี้ย่อมมีเหตุผลที่แจ่มชัด และการทำนี้ย่อมเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย ไม่ใช่เพียงเพื่อได้ทำดี ทำบุญ แต่ทำแล้วผู้ทำได้ดี 'ทำดี ได้ดี' แน่นนอน

ในโลกนี้ มีผู้ประกอบการไม่น้อย ที่ต้องดิ้นรนหากินด้วยการหลอกลวง ระดับที่ต่ำที่สุดก็คือการทำธุรกิจที่ผิดกฎหมาย ถือเป็นมิจฉาชีพ เป็นอาชญากรรมในรูปแบบต่าง ๆ ระดับถัดมาก็คือพวกธุรกิจ 'สีเทา' ที่หมิ่นเหม่ต่อกฎหมายและศีลธรรมของประชาชน ระดับที่สามก็เป็นการประกอบธุรกิจทั่วไป ธุรกิจทั้งสองระดับแรก คงไม่อาจถามหา CSR ได้ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ไม่รับผิดชอบต่อสังคมอยู่แล้ว

ในการประกอบธุรกิจทั่วไป ป่อยครั้งจะพบผู้ประกอบการโกงหรือประพฤติมิชอบเมื่อมีโอกาส ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความเคยชินหรืออาจต้องดิ้นรนเพื่อความอยู่รอดในระยะ 'ตั้งไข่' ของธุรกิจ หรือธุรกิจไม่แข็งแรง ยิ่งหากนึกถึงการบริจาค การอาสาสมัครและการทำดีต่อส่วนรวม เราก็ไม่อาจคาดหวังจากวิสาหกิจเหล่านี้ได้

การดำเนินธุรกิจในลักษณะนี้ไม่ยั่งยืน จะพบความวิบัติในบั้นปลายที่แสนสิ้น อาจถูกดำเนินคดีทั้งทางแพ่งและอาญา หรือไม่ก็น่าอดสู ใต้แต่ 'หลอกลวงเขากิน' ไปเรื่อย ๆ โดยไม่พบความเจริญหรือความภาคภูมิใจ และยังเป็นบาปกรรมอย่างแท้จริงต่อทั้งตนเอง ลูกหลาน วงศ์ตระกูล

ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่วิสาหกิจที่มุ่งหวังจะเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน ต้องมี CSR การมี CSR นั้น มีแต่ได้กับได้ (Win - Win) อย่างแน่นอน ในที่นี้แจกแจงไว้ถึง 8 ข้อดังนี้:

1. เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน

เรามาดูเริ่มต้นที่ผลประโยชน์ทางธุรกิจโดยตรงกันให้ชัด ๆ และไม่ 'กระมิดกระเมี้ยน' ไม่อ้อมค้อม กล่าวคือ ในเชิงการแข่งขันนั้น ธุรกิจต่าง ๆ มักแข่งกันที่คุณภาพ ราคา การส่งเสริมการขาย และทำเล ฯลฯ ส่วนการมีหลักประกันสินค้าหรือบริการ และการทำดีต่อผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย (ทั้งลูกค้า คู่ค้า ลูกจ้าง คู่ค้า ลูกค้า สังคม และสิ่งแวดล้อมในรูปแบบการต่าง ๆ) ก็เป็นการแข่งขันในอีกมิติหนึ่งที่จะช่วยให้เราขายสินค้าได้มากขึ้น หรือทำให้วิสาหกิจของเรามีขีดความสามารถในการแข่งขันมากขึ้น ขีดความสามารถนี้พัฒนาจากระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ ไปจนถึงระดับนานาชาติ

ในปัจจุบัน ทุกฝ่ายต่างตระหนักถึงความสำคัญของการมีพฤติกรรมที่ดีงามของวิสาหกิจ ชื่อเสียงและคุณภาพการของวิสาหกิจเป็นปัจจัยที่มีความจำเป็นยิ่งขึ้นในการประกอบธุรกิจอย่างยั่งยืน ดังนั้น การมี CSR จึงเป็นกุญแจแห่งความสำเร็จที่ขาดไม่ได้

2. สร้างมูลค่าเพิ่ม

การมี CSR ก่อให้เกิดความเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทั้งหลาย การแข่งขันห้าหันทางธุรกิจแบบ 'ตาต่อตา ฟันต่อฟัน' ถูก

มองว่าไม่สุภาพ ป้าเถื่อน แสดงนัยของความไม่น่าเชื่อถือต่อผู้ประกอบการ
อย่าง 'ล่อนจ้อน' ดังนั้นกลยุทธ์ที่ทุกฝ่ายได้ประโยชน์ (win-win) จึงถูก
นำมาใช้แทนที่การแข่งขันแบบเดิม ๆ ที่โหดร้าย

การดำเนินธุรกิจที่ขาดความรับผิดชอบต่อ 'ด้านใต้ อยาย-อด' มุ่งแต่เอา
เปรียบคนอื่น ย่อมไม่ได้รับความน่าเชื่อถือ และอ่อนไหวต่อการถูกทำลาย
โดยธุรกิจที่ประกอบอย่าง 'สัมมาอาชีพ' ด้วยเหตุนี้ ธุรกิจที่มี CSR จึงทำให้
ผู้ถือหุ้นได้ประโยชน์ (ไม่ใช่เพียงได้หน้า) กล่าวคือ ทำให้ราคาหุ้นดี ไม่
ตกต่ำ แต่กลับมีมูลค่าเพิ่มขึ้นเสมอ

3. เพิ่มรายได้

การที่วิสาหกิจของเราปฏิบัติดีต่อลูกค้า เช่น จัดหาวัตถุดิบให้อย่าง
เป็นธรรม ไม่จำเป็นต้องคิดสินบนฝ่ายจัดซื้อ จ่ายค่าบริการตรงเวลา และไม่
ประวิงเวลาซึ่งจะทำให้ลูกค้าเสียหาย ฯลฯ ย่อมสร้างความน่าเชื่อถือต่อ
วิสาหกิจนั้น ย่อมมีวิสาหกิจอื่นสนใจเป็นลูกค้าด้วยมากยิ่งขึ้น และด้วยการ
แข่งขันอย่างเป็นธรรมนี้ เราจึงได้รับสินค้าและบริการในราคาถูกกว่าและเป็น
ธรรมต่อทุกฝ่าย นอกจากนี้ยังทำให้มีลูกค้าเพิ่มขึ้นทำให้มีรายได้เพิ่มเช่นกัน

ยิ่งกว่านั้น ในวิสาหกิจที่มีความปรารถนาดีและมีกิจกรรมบำเพ็ญ
ประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม พนักงานที่มีโอกาสทำความดี ย่อมศรัทธา
ผู้บริหารของวิสาหกิจนั้น ๆ การสร้างนิสัยทำดีจึงใจให้ได้พนักงานที่ดี มีน้ำใส
ใจจริง ไม่เอาเปรียบผู้อื่น การที่วิสาหกิจเป็นที่ชุมนุมของคนดี มีความรักและ
ปรารถนาดีต่อกัน ย่อมมีพลังสร้างสรรค์ที่เปี่ยมประสิทธิภาพ

บรรยากาศการทำงานในหมู่คนดี ๆ ย่อมดีไปด้วย โดยไม่ต้องปวด
หัวกับการแก่งแย่ง การเล่นการเมืองภายในวิสาหกิจ หรืออาการ 'ฝ่าน้อง
พี่น้อง ชายเพื่อน' วิสาหกิจที่มีคนดีมีน้ำใจอยู่ร่วมกัน ย่อมช่วยลดต้นทุน
และถือเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ การมี CSR จึงไม่ใช่ภาระ แต่กลับ
ช่วยพัฒนาวิสาหกิจให้มีรายได้เพิ่มขึ้นต่างหาก

4. ลดความเสี่ยงของธุรกิจ

ธุรกิจที่โปร่งใส มี CSR ย่อมตัดสินใจทำธุรกิจอย่างเป็นธรรม ลด
ความเสี่ยงที่จะกระทำผิดกฎหมาย ดังนั้น ตลาด ผู้บริโภค และลูกค้า จึงยินดี

ต้อนรับ และเมื่อนาคตกจะเป็นสิ่งที่ไม่แน่นอน แต่การทำธุรกิจให้ถูกต้อง
ตั้งแต่เริ่มแรก ความเสี่ยงต่าง ๆ ก็จะน้อยลง และไม่ต้องยกย่อนหรือ
วางแผนสลับซับซ้อนเพื่อเอาเปรียบลูกค้า

ธุรกิจที่มีโอกาสทำให้ชุมชนโดยรอบวิตกกังวลต่อการก่อปัญหาด้าน
สังคมและสิ่งแวดล้อม ก็ยังสามารถประสบความสำเร็จและลดความเสี่ยงจาก
การถูกต่อต้านได้ด้วยการตื่นตัวทำ CSR คือสร้างความโปร่งใสและทำความ
เข้าใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลายอย่างต่อเนื่อง ชัดเจน ตรวจสอบได้ และ
ด้วยความปรารถนาดีจริง ๆ

การทำ CSR ด้านสิ่งแวดล้อม จึงไม่ใช่เพียงไปทำตัวน่ารักกับ
ชุมชน นำสิ่งของไปให้ ไปจัดกิจกรรมแบบ 'ลูบหน้าปะจมูก' หรือไปอุปถัมภ์
งานการกุศลหรืองานราชการด้านสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ การทำเช่นนี้ไม่ได้
ช่วยลดความเสี่ยงของธุรกิจ การป้องกันความเสี่ยงทำได้ตั้งแต่แรกโดยการ
ลงทุนด้วยความรับผิดชอบต่อ และรักษาหลักการนี้ไว้อย่างเคร่งครัดต่างหาก

นอกจากนี้เบี่ยงประกันความเสี่ยงสำหรับธุรกิจที่มี CSR ย่อมลดลง
ไปด้วย โดยกรณีนี้ใช้สำหรับวิสาหกิจที่ประกอบกิจการวิชาชีพที่ต้อง
รับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการโดยตรง เช่น บริษัทประเมินค่าทรัพย์สินที่มี CSR
ย่อมมีความเสี่ยงน้อยกว่า ทำผิดพลาดน้อยกว่า เบี่ยงประกันสำหรับธุรกิจก็จะ
ลดลงตามไปด้วย

5. เข้าถึงแหล่งทุนยิ่งขึ้น

วิสาหกิจที่มี CSR ย่อมได้รับความเชื่อถือจากการประเมินของ
แหล่งทุน ทำให้มีโอกาสหาเงินกู้หรือทุนมาต่อยอดธุรกิจได้มากขึ้นและ
สะดวกกว่าธุรกิจ 'สีเทา' ที่มีการบริหารและจัดการที่ไม่น่าเชื่อถือและ มี
ความเสี่ยงทางธุรกิจ

ยิ่งกว่านั้น วิสาหกิจที่ประกอบธุรกิจที่เน้นการลงทุนในโครงการที่
มุ่งรับผิดชอบต่อชุมชนหรือสังคม มักจะหาแหล่งเงินกู้ได้ง่าย นอกจากผู้กู้จะ
ศรัทธาผู้บริหาร และเชื่อถือวิสาหกิจดังกล่าวแล้ว การให้กู้แก่ธุรกิจเหล่านี้ยัง
แสดงวิสัยทัศน์และความมุ่งมั่นของแหล่งเงินกู้ ที่ช่วยส่งเสริมธุรกิจที่
รับผิดชอบต่อสังคมอีกด้วย

ยิ่งกว่านั้นนักลงทุนยังสนใจร่วมทุนกับวิสาหกิจที่มี CSR ดังนั้นหุ้นของบริษัทมหาชนในตลาดหลักทรัพย์ที่มี CSR ย่อมได้รับความไว้วางใจจากนักลงทุนมากกว่า และมีมูลค่าหุ้นสูงกว่าวิสาหกิจอื่นที่ไม่มีนโยบายและการปฏิบัติด้าน CSR ที่ชัดเจน

6. ประสิทธิภาพสูงขึ้น

วิสาหกิจจะมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเมื่อมี CSR ประสิทธิภาพนั้นพิจารณาจากความสามารถในการเพิ่มผลผลิต ในขณะที่ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด CSR ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพได้เพราะมุ่งเน้นการรักษาสิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรอย่างได้ประโยชน์สูงสุด ทั้งการนำกลับมาใช้ใหม่ และใช้ซ้ำ (reuse และ recycle)

ด้วยจิตสำนึกห่วงใยสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด สินค้าและบริการของวิสาหกิจที่มี CSR จึงได้รับการต้อนรับมากขึ้น มีทุนไปสร้างสรรค์สินค้าและบริการใหม่ ๆ หรือสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์หรือบริการ

7. สร้างทุนมนุษย์

นอกเหนือจากเงินทุน เครื่องจักร และอสังหาริมทรัพย์แล้ว บุคลากรยังเป็นทรัพยากรและปัจจัยการผลิตสำคัญของวิสาหกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิสาหกิจภาคบริการ บุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด ทุนมนุษย์จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

วิสาหกิจที่มี CSR ที่ไม่ต้อง 'ปล้น' หรือ 'โกง' เขากิน ไม่ต้องดิ้นรนทำทุกวิถีทางเพื่อให้ได้เงินโดยไม่คำนึงถึงความผิดชอบชั่วดี ย่อมเป็นที่อยู่ของทรัพยากรบุคคลที่ดีที่รู้จักการใส่ใจ รู้จักการทำงานเป็นหมู่คณะ และมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาทักษะความรู้ ทรัพยากรบุคคลเหล่านี้แหละที่จะพัฒนาให้วิสาหกิจนั้นเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป

8. สร้างตราสินค้า

ยี่ห้อหรือตราสินค้านั้น แม้เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่ก็มีมูลค่าในตัวมันเอง อย่างเช่นยี่ห้อของโค้กอาจคิดเป็นเงินสูงถึง 2.4 ล้านล้านบาท <1>

ยี่ห้อที่สะท้อนชื่อเสียงที่ดีของกิจการนั้นสามารถใช้ใจลูกค้าใหม่ให้มาใช้บริการ และที่สำคัญที่สุดก็คือการรักษาลูกค้าเก่าให้ภักดีต่อยี่ห้อสินค้านั้น ๆ ต่อไปนาน ๆ

การที่มี CSR ย่อมแสดงถึงความแตกต่างจากคู่แข่งทางธุรกิจเพราะยี่ห้อของสินค้าที่ขาด CSR หรือมีกิจกรรม CSR ที่ไม่ชัดเจน ย่อมมีมูลค่าน้อยกว่า การเสริมสร้างมูลค่าของตราสินค้า (Brand Value) จึงเป็นผลมาจากการทำ CSR โดยตรง

การมี CSR ยังทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดียิ่ง ๆ ขึ้นระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง ระหว่างลูกจ้างด้วยกันเอง และระหว่างวิสาหกิจกับชุมชน สังคม โดยรอบ รวมทั้งหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง เป็นการเสริมสร้างตราที่ยี่ห้อสินค้าอย่างยั่งยืนเป็นที่เชื่อถือ และทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลายอุดหนุนสินค้าและบริการของวิสาหกิจ และร่วมกันดูแล ปกป้องวิสาหกิจนั้น ๆ ให้อยู่ในร่องในรอยที่ถูกต้องด้วย

นี่คือเหตุผลหลัก 8 ประการที่วิสาหกิจที่ดีสมควรเข้าร่วมเป็นสมาชิกในแวดวง CSR ของแต่ละประเทศ การมี CSR ย่อมทำให้วิสาหกิจที่เกี่ยวข้องมีแต่ 'ได้กับได้' เท่านั้น โอกาสการสูญเสียหรือความเสี่ยงจะลดลงเป็นเงาตามตัว

การทำ CSR จึงไม่ใช่การ 'สร้างภาพ' ไม่ใช่การทำ 'ผักชีโรยหน้า' ไม่ใช่การ 'ทำบุญเอาหน้า' ไม่ใช่การสร้างภาระให้กับวิสาหกิจ แต่เป็นการลงทุนที่สำคัญที่จะทำให้ธุรกิจสามารถเติบโตแข็งแรง มีจังหวะก้าวอย่างมั่นคงในอนาคต ช่วยลดความเสี่ยงต่อความล้มเหลว สามารถอยู่ยั่งยืนในภายภาคหน้า และที่สำคัญก็คือ การอยู่อย่างสร้างสรรค์ อยู่อย่างมีเกียรติ ไม่ได้ไปปล้นใครกิน หรือตลบตะแลงเพื่อความอยู่รอดอย่างไร้ศักดิ์ศรี

อย่าลืม 'ยิ่งให้ ยิ่งได้'

อ้างอิง

<1> โปรดดูรายละเอียดได้ที่