



มาตรฐานโลก CSR 26000



เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2553
ได้มีประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม
ฉบับที่ 4272 (พ.ศ.2553) เรื่อง
กำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์
แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม
ตามมาตรฐานโลก CSR 26000
ในหนังสือนี้จึงนำมาตรฐานโลกนี้
มาวิเคราะห์ให้เห็นชัด ข้อเขียนในส่วนนี้
จึงคัดลอก และดัดแปลงมาจากส่วนหนึ่ง
ของมาตรฐานฉบับดังกล่าว





เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2553 ได้มีประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม ฉบับที่ 4272 (พ.ศ.2553) เรื่องกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์ แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐานโลก CSR 26000 ในหนังสือนี้จึงนำมาตรฐานโลกนี้มาวิเคราะห์ให้เห็นชัด ข้อเขียนในส่วนนี้จึงคัดลอกและตัดแปลงมาจากส่วนหนึ่งของมาตรฐานฉบับดังกล่าว

1.1 หลักการความรับผิดชอบต่อสังคม

หลักการของความรับผิดชอบต่อสังคม มอก. 26000-2553 หรือ ISO 26000 : 2010 ประกอบด้วย ความรับผิดชอบต่อสังคม (ACCOUNTABILITY) ความโปร่งใส (TRANSPARENCY) การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (ETHICAL BEHAVIOR) การเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (RESPECT FOR STAKEHOL



DER INTERESTS) การเคารพต่อหลักนิติธรรม (RESPECT FOR THE RULE OF LAW) การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล (RESPECT FOR INTERNATIONAL NORMS OF BEHAVIOR) และการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (RESPECT FOR HUMAN RIGHTS)

ความรับผิดชอบต่อสังคม

วิสาหกิจควรมีความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับผลกระทบจากวิสาหกิจที่มีต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม โดยหลักการนี้วิสาหกิจควรยอมรับให้มีการตรวจสอบอย่างละเอียดรวมทั้งยอมรับต่อภาระหน้าที่ในการสนองตอบต่อการถูกตรวจสอบอย่างละเอียดนี้

การที่วิสาหกิจมีความรับผิดชอบต่อสังคมจะช่วยทำให้เกิดผลดีทั้งต่อวิสาหกิจและต่อสังคม ระดับของความรับผิดชอบต่อสังคมอาจมีการผันแปรไปตามขอบเขตและอำนาจหน้าที่ในการตอบสนอง ดังนั้น วิสาหกิจที่มีอำนาจหน้าที่ที่สำคัญ จึงควรระมัดระวังเป็นอย่างมากในการที่จะตัดสินใจต่อเรื่องใด ๆ รวมทั้งระมัดระวังในประเด็นที่อาจจะมองข้ามด้วย นอกจากนี้ ความรับผิดชอบต่อสังคมยังครอบคลุมถึงการยอมรับเป็นผู้รับผิดชอบต่อกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดจากการทำงานขึ้น โดยมีการ กำหนดมาตรการที่เหมาะสมในการแก้ไขสิ่งที่ผิดพลาดนั้น และดำเนินการปฏิบัติการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด ทั้งนี้อาจหมายรวมถึงการประกันทางวิชาชีพ (INDEMNITY INSURANCE)



โดยสรุปแล้ววิสาหกิจ ควรมีความรับผิดชอบต่อผลกระทบจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ของวิสาหกิจต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ โดยเฉพาะผลกระทบด้านลบที่มีนัยสำคัญ และต่อการดำเนินการเพื่อการป้องกันผลกระทบด้านลบที่ถูกมองข้าม หรือเกิดขึ้นโดยไม่ได้ตั้งใจเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก

ความโปร่งใส

กล่าวคือวิสาหกิจควรมีความโปร่งใสในการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม วิสาหกิจควรมีการเปิดเผยอย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน รวมทั้งระดับในการชี้แจงที่มีการระบุถึงเหตุผล และมีความเพียงพอเกี่ยวกับนโยบาย การตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ที่วิสาหกิจรับผิดชอบต่อ รวมทั้งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

โดยสรุปแล้ว วิสาหกิจควรมีความโปร่งใส ที่เกี่ยวกับ

- วัตถุประสงค์ ลักษณะ และสถานที่ตั้งของการดำเนินการต่างๆ ของวิสาหกิจ
- คุณลักษณะของผลประโยชน์ต่างๆ ที่กำกับดูแลวิสาหกิจ
- ลักษณะของการตัดสินใจ การนำไปใช้ และการทบทวน รวมทั้งการกำหนดบทบาท ความรับผิดชอบต่อ การตรวจสอบได้ และอำนาจหน้าที่ในวิสาหกิจ

- มาตรฐานต่างๆ และเกณฑ์กำหนดซึ่งวิสาหกิจใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม

- ผลการดำเนินงานที่มีความเกี่ยวข้องกับประเด็นต่างๆ ที่มีนัยสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคม

- แหล่งที่มาของเงินทุน จำนวน และการนำไปใช้

- ผลกระทบที่ทราบและที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ของวิสาหกิจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งเกณฑ์ และขั้นตอนการดำเนินการที่ใช้ในการชี้แจง การคัดเลือก และการสานสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านั้น

อย่างไรก็ตามความโปร่งใสนี้ไม่ครอบคลุมถึงความลับทางธุรกิจ สูตร ส่วนผสม หรือสิ่งที่เป็นมูลค่ากิจการของวิสาหกิจ



การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

วิสาหกิจควรปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม พฤติกรรมของวิสาหกิจควรอยู่บนพื้นฐานของการมีค่านิยมที่เกี่ยวกับความซื่อสัตย์ ความเท่าเทียม และความยุติธรรม ค่านิยมเหล่านี้ยังหมายรวมถึงข้อกังวลสำหรับคน สัตว์ และสิ่งแวดล้อม และความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ของวิสาหกิจ ต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิสาหกิจควรมีการส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม อย่างจริงจัง โดย

- การชี้บ่งและกำหนดค่านิยมและหลักการต่างๆ ของวิสาหกิจ

- การจัดทำและดำเนินการตามโครงสร้างการบริหารที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมภายในวิสาหกิจ รวมทั้งในกระบวนการตัดสินใจและการมีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นๆ

- การชี้บ่ง การปรับ และการประยุกต์ใช้มาตรฐานการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมอย่างเหมาะสมเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย และกิจกรรมของวิสาหกิจ



- การกระตุ้นและการส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตามมาตรฐานของการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

- การกำหนดและสื่อสารเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมอันเป็นที่คาดหวังจากผู้กำกับดูแลวิสาหกิจ บุคลากร ผู้ส่งมอบ ผู้รับเหมา และเจ้าของ และผู้จัดการตามความเหมาะสม และยังรวมถึง กลุ่มที่มีโอกาสสร้างผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อค่านิยม วัฒนธรรม ความยุติธรรม ยุทธศาสตร์ และการ ดำเนินการของวิสาหกิจ และบุคคลใดก็ตามที่ดำเนินงานในนามของวิสาหกิจในขณะที่ยังคงมีการอนุรักษ์ ของวัฒนธรรมท้องถิ่น



- การป้องกัน หรือการแก้ไขการเกิดผลประโยชน์ทับซ้อนที่สามารถจะนำไปสู่การปฏิบัติอย่างไม่มีจริยธรรมตลอดทั่วทั้งวิสาหกิจ

- การกำหนดและรักษาไว้ซึ่งกลไกในการกำกับดูแลและการควบคุมต่างๆ เพื่อคอยเฝ้าติดตามให้การสนับสนุนและการบังคับให้เกิดการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

- การกำหนดและรักษาไว้ซึ่งกลไกในการให้ความช่วยเหลือในการทำรายงานเกี่ยวกับการปฏิบัติอย่างไม่มีจริยธรรมโดยปราศจากความหวาดกลัวจากการถูกข่มขู่

- การให้ความสำคัญและดำเนินการในสถานการณ์ต่างๆ ที่พบว่ายังไม่มีข้อกำหนดกฎหมายและระเบียบต่างๆ ของท้องถิ่น หรือมีข้อขัดแย้งกันกับการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

- การกำหนดและประยุกต์ใช้มาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลเกี่ยวกับการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมเมื่อมีการทำวิจัยในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์

- การเคารพต่อสวัสดิภาพของสัตว์ หากมีผลกระทบต่อชีวิตและการคงอยู่รวมทั้งการจัดสภาพที่มีความเหมาะสมในการเลี้ยงดู การเพาะพันธุ์ การผลิต การขนส่ง และการใช้สัตว์



การเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โดยหลักการคือ วิสาหกิจควรเคารพ พิจารณา และตอบสนองต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของวิสาหกิจ ถึงแม้ว่าวัตถุประสงค์ของวิสาหกิจอาจจะมีข้อจำกัดเพียงทำเพื่อตอบสนองผลประโยชน์ของเจ้าของสมาชิก ลูกค้า หรือสมาคมที่วิสาหกิจสังกัด อย่างไรก็ตาม สิทธิการเรียกร้องและผลประโยชน์ของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลอื่นๆ ควรได้รับการพิจารณาด้วย เนื่องจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเหล่านี้ต่างถือว่าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของวิสาหกิจ

วิสาหกิจควรดำเนินการ

- ชี้แจงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของวิสาหกิจ
- ให้ความสำคัญ และระมัดระวังเกี่ยวกับผลประโยชน์ รวมทั้งสิทธิทางกฎหมายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตอบสนองต่อข้อกังวลต่างๆ ที่ได้แสดงไว้
- ให้ความสำคัญว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่มสามารถมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญกับการดำเนินการต่างๆ ของวิสาหกิจ
- ประเมินและพิจารณาถึงการสร้างความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการติดต่อ การสานสัมพันธ์และการมีอิทธิพลกับวิสาหกิจ
- คำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับความคาดหวังของสังคมที่กว้างขวางออกไป และการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมถึงลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับวิสาหกิจ





- พิจารณามุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจ หรือจากกิจกรรมของวิสาหกิจ ถึงแม้ว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้จะไม่มีบทบาทอย่างเป็นทางการในการกำกับดูแลวิสาหกิจ หรือไม่ได้ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์เหล่านี้ก็ตาม

การเคารพต่อหลักนิติธรรม

โดยนัยนี้วิสาหกิจควรยอมรับว่าการปฏิบัติตามหลักนิติธรรมเป็นสิ่งที่บังคับให้ต้องทำ หลักนิติธรรมถือว่ากฎหมายเป็นสิ่งสูงสุด ซึ่งเป็นแนวคิดที่ว่าไม่มีบุคคล หรือวิสาหกิจใดที่จะอยู่เหนือกฎหมายได้ และรัฐบาลก็ต้องเคารพกฎหมายเช่นเดียวกัน หลักนิติธรรมจะแตกต่างจากการใช้อำนาจตามอำเภอใจ

หลักนิติธรรมโดยทั่วไปจะเกี่ยวกับการกำหนดกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่างๆ ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร มีการเผยแพร่ต่อสาธารณชน และมีการนำไปบังคับใช้อย่างเท่าเทียมกันและอย่างยุติธรรมตามขั้นตอน การดำเนินการที่กำหนดไว้ ในบริบทของความรับผิดชอบต่อสังคม การเคารพต่อหลักนิติธรรม หมายถึง วิสาหกิจต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดต่างๆ ที่วิสาหกิจเกี่ยวข้องทั้งหมด ซึ่งก็หมายความว่าวิสาหกิจควรระมัดระวังต่อกฎหมายและข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีการแจ้งให้ทุกคนที่เกี่ยวข้อง ในวิสาหกิจได้รับทราบถึงความรับผิดชอบในการคอยเฝ้าติดตามและมีการดำเนินการตามมาตรการต่างๆ ที่กำหนด





วิสาหกิจควรดำเนินการ

- ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายทั้งหมดที่ครอบคลุมถึงการดำเนินการของวิสาหกิจ ถึงแม้ว่ากฎหมายและข้อกำหนดต่างๆ เหล่านั้นจะไม่มีกำบังข้อใดอย่างเหมาะสมก็ตาม
- มั่นใจว่าหน่วยงานที่วิสาหกิจมีความสัมพันธ์มีการดำเนินการต่างๆ ตามกรอบของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ติดตามเพื่อให้ได้รับทราบถึงข้อกำหนดที่ต้องรับผิดชอบทั้งหมด
- ทบทวนถึงการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดต่างๆ ที่วิสาหกิจเกี่ยวข้องตามช่วงระยะเวลาที่กำหนด

การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล

วิสาหกิจควรเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล ในขณะที่ยังคงยึดมั่นกับหลักการของการเคารพต่อหลักนิติธรรม โดย

- ในสถานการณ์ที่กฎหมาย หรือการดำเนินการตามกฎหมายยังไม่พอเพียงสำหรับการปกป้องสิ่งแวดล้อม หรือ

สังคมได้ วิสาหกิจควรผลักดันให้เกิดการเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากลเป็นอย่างน้อย

- ในประเทศที่พบว่ามีความหมาย หรือการดำเนินการตามกฎหมายขัดแย้งกันกับการปฏิบัติตามแนวทางของสากล วิสาหกิจควรผลักดันให้เกิดการเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากลให้กว้างขวางที่สุดเท่าที่จะทำได้
- ในสถานการณ์ที่กฎหมาย หรือการดำเนินการตามกฎหมายมีความขัดแย้งกันกับการปฏิบัติตามแนวทางของสากล และหากไม่ได้ปฏิบัติตามการปฏิบัติตามแนวทางของสากลเหล่านี้แล้วจะส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรง วิสาหกิจควรทบทวนลักษณะของความสัมพันธ์ และกิจกรรมต่างๆ ในกรอบของกฎหมายนั้นเท่าที่ทำได้ และอย่างเหมาะสม
- วิสาหกิจควรพิจารณาถึงโอกาสและช่องทางต่างๆ ในกฎหมายเพื่อชักชวนวิสาหกิจและหน่วยงานที่กำกับดูแลด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อการขจัดปัญหาข้อขัดแย้งใดๆ
- วิสาหกิจควรหลีกเลี่ยงการร่วมการกระทำผิดกับวิสาหกิจอื่นในการดำเนินการต่างๆ ที่ไม่เป็นไปตามการปฏิบัติตามแนวทางของสากล

การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน

วิสาหกิจควรเคารพต่อสิทธิมนุษยชน และให้การยอมรับถึงความสำคัญและความเป็นสากลของ สิทธิมนุษยชน โดยวิสาหกิจควรดำเนินการ

- เคารพและส่งเสริมสิทธิต่างๆ ที่ระบุไว้ในกฎหมายระหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (INTERNATIONAL BILL OF HUMAN RIGHTS) หากทำได้

- เคารพต่อความเป็นสากลของสิทธิต่างๆ เหล่านี้ว่าสามารถนำไปปรับใช้ได้ในทุกประเทศ ทุกวัฒนธรรม และทุกสถานการณ์

- ในสถานการณ์ที่สิทธิมนุษยชนไม่ได้รับการปกป้อง วิสาหกิจควรดำเนินการให้เกิดการเคารพสิทธิมนุษยชน และหลีกเลี่ยงการได้มาซึ่งผลประโยชน์จากสถานการณ์ต่างๆ ดังกล่าว

- ในสถานการณ์ที่กฎหมาย หรือการบังคับใช้กฎหมายยังไม่มีความเหมาะสมต่อการปกป้องสิทธิมนุษยชน ขอให้ยึดถือหลักการของการเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล



ประเด็นในภาคปฏิบัติจะเกี่ยวข้องกับธรรมาภิบาล (ORGANIZATIONAL GOVERNANCE) - สิทธิมนุษยชน (HUMAN RIGHT) การปฏิบัติด้านแรงงาน (LABOUR PRACTICES) สิ่งแวดล้อม (ENVIRONMENT) การปฏิบัติที่เป็นธรรม (FAIR OPERATING PRACTICES) ประเด็นด้านผู้บริโภค (CONSUMER ISSUES) และการมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน (COMMUNITY INVOLVEMENT AND DEVELOPMENT) นั่นเอง

ธรรมาภิบาล

เป็นระบบที่วิสาหกิจใช้ในการตัดสินใจ และการดำเนินงานตามที่ได้ตัดสินใจไป เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของวิสาหกิจ และถือว่าเป็นกลไกหลักของวิสาหกิจทุกประเภท เนื่องจากธรรมาภิบาลจะถูกนำไปใช้เป็นกรอบ ในการตัดสินใจภายในวิสาหกิจ



ธรรมาภิบาลเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการช่วยให้วิสาหกิจมีความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจ และการดำเนินการต่างๆ และยังช่วยให้เกิดการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคม ให้เกิดขึ้นทั่วทั้งวิสาหกิจ รวมทั้งหน่วยงานอื่นๆ ที่วิสาหกิจมีความสัมพันธ์ด้วย อาจกล่าวได้ว่า ภาวะผู้นำก็เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดธรรมาภิบาลที่มีประสิทธิผล ไม่เพียงแต่การตัดสินใจเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการสร้างแรงจูงใจให้แก่ลูกจ้างในการปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม และมีการบูรณาการ ความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ในวัฒนธรรมของวิสาหกิจ

ทุกวิสาหกิจต่างมีกระบวนการและโครงสร้างในการตัดสินใจ ในบางกรณีจะอยู่ในรูปแบบที่เป็นทางการ มีความสลับซับซ้อน และเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบต่างๆ และในทางกลับกันอาจอยู่ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งจะเกิดจากวัฒนธรรมและค่านิยมต่างๆ ของวิสาหกิจ ดังนั้นวิสาหกิจทุกแห่งจึงควรกำหนด กระบวนการ ระบบโครงสร้าง หรือกลไกต่างๆ ที่จะทำให้สามารถนำหลักการและวิธีปฏิบัติต่างๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคมมาประยุกต์ใช้ได้

สิทธิมนุษยชน

มนุษย์ทุกคนพึงมีสิทธิเนื่องมาจากการเกิดมาเป็นมนุษย์ สิทธิมนุษยชนแบ่งได้เป็น 2 ประเภท กล่าวคือ ประเภทแรกเกี่ยวข้องกับสิทธิการเป็นพลเมืองและสิทธิทางการเมือง ตัวอย่างเช่น สิทธิของการมีชีวิตและเสรีภาพ ความเท่าเทียมกันทางกฎหมาย และเสรีภาพในการแสดงออก และประเภทที่ 2 เกี่ยวข้องกับสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ตัวอย่างเช่น สิทธิในการทำงาน สิทธิในการเข้าถึงอาหาร มาตรฐานด้านสุขภาพ สิทธิในการศึกษา และความปลอดภัย ทางสังคม

มาตรฐาน หรือแนวปฏิบัติต่างๆ ของศีลธรรม กฎหมาย หรือแนวคิดต่างๆ ล้วนมีพื้นฐานจากทฤษฎีที่ว่า สิทธิมนุษยชน ย่อมอยู่เหนือกฎหมาย หรือวัฒนธรรม ประเพณี ความสำคัญของสิทธิมนุษยชน ได้รับการเน้นย้ำไว้โดยประชาคมระหว่างประเทศในหลักของกฎหมายระหว่างประเทศว่าด้วย สิทธิมนุษยชน และเครื่องมือที่สำคัญของสิทธิมนุษยชน ยิ่งไปกว่านั้น วิสาหกิจจะได้รับประโยชน์จากระเบียบกติกาสังคมและความร่วมมือระหว่างประเทศดังกล่าว หากสามารถทำให้สิทธิและเสรีภาพเกิดขึ้นได้จริง



ในส่วนนี้ ขอนำแนวทางของ UNITED NATIONS COMPACT มาอธิบายให้ชัดเจนดังนี้:

1. ความเท่าเทียมกันในแง่ศักดิ์ศรีและสิทธิของมนุษย์ (ในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับธุรกิจของเรา) ที่จะละเมิดไม่ได้ ทั้งด้านชาติพันธุ์ สีผิว เพศ ภาษา ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง ภูมิภาค ชนชั้น ทรัพย์สิน ฯลฯ

2. ชีวิตและการปลอดภัยจากการกดขี่ ขูดรีด เอารัดเอาเปรียบ การทารุณทั้งทางร่างกายหรือจิตใจ ตามที่ได้รับ ความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม

3. เสรีภาพของบุคคล สิทธิความเป็นส่วนตัว หรือต่อการถือครองทรัพย์สิน การยึดถือความเชื่อต่างๆ รวมถึง การชุมนุม อย่างสงบโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และไม่ละเมิด สิทธิของผู้อื่น

4. สิทธิในเชิงเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ซึ่งรวมถึง การมีงานทำ การจ้างงานอย่างเป็นธรรม เท่าเทียมโดยไม่แบ่งแยก รวมทั้งการมีสิทธิรวมตัวเป็นสหภาพแรงงาน เพื่อปกป้องผลประโยชน์ในหมู่ลูกจ้าง เป็นต้น

การมี CSR จึงต้องเคารพสิทธิมนุษยชนซึ่งเป็นแนวคิดพื้นฐานสากลที่ได้รับการยอมรับกันทั่วโลก และ

ปฏิบัติทั้งภายในวิสาหกิจและในกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง โดย นัยนี้ วิสาหกิจที่มี CSR จึงต้อง:

1. ดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบของกฎหมายโดยเคร่งครัด เพราะสังคมหรือวิสาหกิจที่ยึดหลักสิทธิมนุษยชนย่อมมีเสถียรภาพและมีสภาพแวดล้อมที่เป็นคุณต่อธุรกิจนั้นๆ

2. การใส่ใจสิทธิผู้บริโภคในด้านต่างๆ รวมทั้งการรับรู้ข่าวสาร

3. การขยายผลด้านสิทธิมนุษยชน ต่อคู่ค้าที่เป็นผู้จัดหาวัตถุดิบและบริการ โดยมุ่งส่งเสริมให้คู่ค้าร่วมปฏิบัติตามหลักการนี้ด้วย

4. เคารพสิทธิของลูกจ้างโดยเคร่งครัด เพื่อให้การบริหารธุรกิจเป็นไปอย่างราบรื่น และสร้างสรรค์

สิ่งที่วิสาหกิจจะสามารถดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมได้แก่ :

1. การประกาศนโยบายด้าน “สิทธิมนุษยชน” ภายในวิสาหกิจ



2. การพัฒนาระบบการจัดการด้านความปลอดภัย และสุขภาพแก่พนักงาน เช่น น้ำดื่มสะอาด และจัดสภาพแวดล้อมที่ดี เป็นต้น

3. การจัดอบรมพนักงาน ให้ตระหนักถึงเรื่องสิทธิมนุษยชนที่จะมีผลต่อการประกอบกิจการ

4. ประเมินผลและพัฒนากิจกรรมส่งเสริมศักยภาพ และศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ของพนักงานเป็นระยะ ๆ

วิสาหกิจพึงระวังการละเมิดสิทธิมนุษยชนทั้งทางตรง เช่น เป็นผู้ละเมิดสิทธิมนุษยชนของพนักงานหรือของชุมชน โดยรอบ หรือเป็นในลักษณะที่ได้ประโยชน์จากการละเมิดสิทธิมนุษยชน เช่น การรับแรงงานผิดกฎหมายมาทำงาน เพื่อให้ตนมีต้นทุนที่ต่ำกว่า รวมถึงการวางเฉยต่อการละเมิดพรกเล่นพวก เลือกที่รักมักที่ชังภายในวิสาหกิจอีกด้วย

การปฏิบัติด้านแรงงาน

ในส่วนด้านแรงงานก็คล้ายกับที่ปรากฏใน UN GLOBAL COMPACT โดยแรงงานสร้างสรรค์โลก เราต้องยกย่องการใช้แรงงาน ให้เกียรติและปฏิบัติต่อลูกจ้างอย่างเป็นธรรม วิสาหกิจที่มี CSR จึงต้องเชิดชูการใช้แรงงานและผู้ใช้แรงงานในทุกระดับในฐานะปัจจัยการผลิต และในฐานะของความเป็นมนุษย์ที่เท่าเทียมกัน

คนทั่วไปอาจมองการก่อตั้งสภาพแรงงานเป็นเรื่องรุนแรง น่ากลัว น่าหงุดหงิด ฯลฯ แต่การยอมให้พนักงานได้มีสิทธิและเสียงในการแสดงออกนี้ ทำให้เกิดความเข้าใจและนับถือกัน ลดช่องว่างระหว่างลูกจ้างและนายจ้าง เราต้องมองในแง่ดีว่าการรวมตัวของพนักงานย่อมก่อให้เกิดพลังสร้างสรรค์ ช่วยเพิ่มพูนรายได้ และเสริมสร้างประสิทธิภาพแรงงานมากกว่าการให้พนักงานไปเสพสุขชั่วคราวจากการติดยาเสพติดหรือการพนัน

การที่พนักงานมีพลังการต่อรอง ย่อมทำให้เขามีเกียรติและศักดิ์ศรีที่จะพัฒนาตนเอง นายจ้างจะคาดหวังให้ลูกจ้างมองตนเป็น “คุณพ่อแสนดี” ที่ยินดีตอบสนองแก่ลูกจ้างโดยไม่จำเป็นต้องเรียกร้องไม่ได้ เราต้องเชื่อถือพลังสามัคคีของบุคคลและมติของ “มหาชน” มากกว่าปัจเจกบุคคลใดโดยเฉพาะ

หากนายจ้างไม่ได้มุ่งหวังที่จะขูดรีดหรือเอาเปรียบลูกจ้างแล้ว ก็ยังไม่ต้องกลัวพลังการต่อรองของลูกจ้าง และยิ่งหากนายจ้างให้สวัสดิการตามสมควร (ในด้านความปลอดภัย ค่าจ้าง วันลา การจ่ายเงินล่วงเวลา การรักษาพยาบาล ฯลฯ) บางทีการก่อตั้งสหภาพแรงงานอาจไม่ใช่สิ่งจำเป็นหรืออยู่ในห่วงค้ำนึ่งของลูกจ้างด้วยซ้ำไป เพราะลูกจ้างก็ต้องมีต้นทุนในการก่อตั้งเพื่อผลประโยชน์ของตนเช่นกัน

สิ่งที่จะสามารถดำเนินการได้อย่างเป็นรูปธรรม ได้แก่:

1. การจัดหาสถานที่ ให้พนักงานได้มีโอกาสพบปะ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านแรงงาน และให้มีกระบวนการร้องเรียนอย่างเหมาะสมเมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรม

2. การใช้ข้อเรียกร้องและการเจรจาต่อรองของลูกจ้างเป็นแนวทางในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน ให้ลูกจ้างมีประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น

3. การจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างอย่างสร้างสรรค์ต่อเนื่องเพื่อลดช่องว่าง และเพิ่มศักยภาพในการทำงาน





สำหรับประเด็นการบังคับใช้แรงงาน แรงงานเด็ก หรือแรงงานทาสนั้น ถือเป็นการขูดรีดแรงงาน เป็นการเอาเปรียบทางกฎหมายต่อบุคคลและเป็นการทำความเสียหายต่อประเทศชาติมักเกิดขึ้นในวิสาหกิจที่เป็นโรงงาน การใช้แรงงานที่ไม่เต็มใจ หรือแม้แต่การ “ทำงานขุดดอก (เบียด)” เช่นนี้ย่อมทำให้ประสิทธิภาพงานต่ำ แม้ค่าจ้างอาจจะต่ำ แต่ก็ส่งผลต่อต้นทุนที่สูงขึ้นในทางด้านอื่น และเสี่ยงต่อการเสียชื่อเสียงและการกระทำผิดกฎหมาย นายจ้างหรือเจ้าของวิสาหกิจพึงตระหนักว่า ลูกจ้างมีสิทธิที่จะทำงานต่อหรือลาออกจากงานได้ตามกฎหมาย จะไปบังคับใช้แรงงานไม่ได้ ระยะเวลาในการร่วมงานของลูกจ้างขึ้นอยู่กับความสามารถของนายจ้างเองในการดึงดูดให้ลูกจ้างร่วมงานอยู่ต่อได้นานและสร้างสรรค์เพียงใด

งานที่มีคุณภาพและมีปริมาณมากขึ้น มักได้มาจากแรงงานที่เต็มใจทำงานเป็นอันดับแรก การที่นายจ้างกระทำผิดกฎหมายด้วยการบังคับใช้แรงงานหรือใช้แรงงานเด็กราคาถูก อาจทำให้นายจ้างต้อง “ได้ไม่คุ้มเสีย”

วิสาหกิจที่มี CSR ต้องไม่กีดกันการจ้างงาน อาชีพ และความก้าวหน้าในการทำงานโดยพิจารณาจากชาติพันธุ์ สีผิว เพศ ภาษา ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง ภูมิภาค หรือชนชั้น เป็นต้น การกีดกันนี้อาจเกิดขึ้นได้ตั้งแต่การไม่จ้างแรงงานหญิงหรือจ้างในราคาถูกพิเศษในไร่นา จนถึงธุรกิจคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยที่อาจกีดกันหรือเลือกปฏิบัติต่อพนักงานตามสถาบันที่จบมาหรือภูมิภาคเดิม

การไม่กีดกันหรือเลือกปฏิบัติก็คือการที่ลูกจ้างได้รับการคัดเลือกหรือส่งเสริมให้เติบโตในหน้าที่การงานตามความสามารถในงาน โดยหลักแล้ว ธุรกิจไม่เพียงกีดกันแรงงาน เพราะเราควรคัดเลือกกันตามความสามารถที่จะหนุนช่วย



ธุรกิจกันมากกว่า ดังนั้นจึงควรกำหนดเงื่อนไขการจ้างงาน
 อย่างเป็นธรรม ให้พนักงานได้รับค่าตอบแทนตามศักยภาพ
 เครื่องวัดว่าวิสาหกิจใดปฏิบัติต่อลูกจ้างอย่าง
 เหมาะสมหรือไม่ ก็ดูที่การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน
 อย่างเคร่งครัด การยินดียช่วยเหลือหากลูกจ้างไม่ได้รับความ
 เป็นธรรม หรือการไม่อาศัยช่องโหว่ของกฎหมายเอาเปรียบ
 ลูกจ้าง

นอกจากนี้ วิสาหกิจยังพึงส่งเสริมให้ลูกจ้างได้มี
 โอกาสที่เท่าเทียมกันในการพัฒนาทักษะ การศึกษาต่อเนื่อง
 หรือการศึกษาในสถาบันการศึกษาชั้นสูงเพิ่มขึ้น การทำนุ
 บำรุงลูกจ้างเช่นนี้ ย่อมจะทำให้เกิดประสิทธิภาพการผลิต
 สูงขึ้น ส่งผลดีต่อวิสาหกิจในที่สุด

สิ่งแวดล้อม

การทำร้ายสิ่งแวดล้อมถือเป็นอาชญากรรมที่กระทำ
 ต่อส่วนรวมจากการประกอบธุรกิจที่ขาดความรับผิดชอบและ
 แสดงถึงการลักขโมยทรัพยากรสาธารณะเพื่อประโยชน์ตน
 ธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมจึงไม่อาจทำร้าย
 สิ่งแวดล้อม และส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อม การทำร้าย
 สิ่งแวดล้อมยังถือเป็นการสร้างต้นทุนที่สูงขึ้น เพราะเมื่อถูก
 จับได้ย่อมต้องถูกปรับหรือเสียชื่อเสียง ไม่เชื่อดี ทำให้สูญเสีย
 ความสามารถในการแข่งขัน



ประเด็นสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมที่พึงตระหนักได้แก่
 การทำลายความหลากหลายทางชีวภาพ มีขยะและขยะพิษ
 เพิ่มขึ้น และระบบนิเวศน์ถูกทำลาย ทำให้เกิดมลพิษใน
 อากาศ น้ำ และในพื้นดิน นำไปสู่การสูญสิ้นของทรัพยากร
 ที่จำเป็นสำหรับมนุษย์

ประเด็นที่พึงดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม มีตั้งแต่การ
 ป้องกันความเสียหาย การหยุดทำลายสิ่งแวดล้อม การแก้ไข
 ปัญหาและชดใช้ความเสียหายจากการก่อปัญหาเหล่านั้น
 แต่การป้องกันเป็นวิธีที่ดีที่สุดเพราะหากสร้างปัญหาจนเกิด
 มลพิษแล้ว ภาวลักษณะของวิสาหกิจจะเสียหายจนเกิน
 เยียวยาได้





สิ่งที่สามารถดำเนินการในด้านสิ่งแวดล้อมได้แก่

1. ศึกษาผลกระทบต่องสิ่งแวดล้อม (EIA หรือ ENVIRONMENTAL IMPACT ASSESSMENT) เพื่อประเมินผลกระทบในทางลบ การหาทางปรับสมดุลด้านสิ่งแวดล้อม และแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ เป็นต้น
2. ใช้เทคโนโลยีที่รักษาหรือเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากที่สุด ซึ่งเป็นการลงทุนเพื่อประสิทธิภาพการผลิตในระยะยาวและชื่อเสียงของกิจการ
3. ลด ละ และเลิกการใช้เครื่องจักรหรือเทคโนโลยีที่ส่งผลร้ายต่องสิ่งแวดล้อม
4. ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพที่สุดเพื่อทำร้ายสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด และสูญเสียน้อยที่สุด
5. หลีกเลี่ยงการผลิตสินค้าที่เป็นพิษต่องสิ่งแวดล้อม และทำให้ลูกค้าไม่ปลอดภัย
6. สร้างระบบที่มีประสิทธิภาพและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในการบำบัดของเสีย
7. ให้ความรู้และส่งเสริมลูกค้าหรือผู้จัดหาวัตถุดิบหรือบริการให้ตระหนักและดำเนินการรักษาสังแวดล้อมเช่นเดียวกัน

8. ทำความรู้อและความเข้าใจในด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ติดกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลาย ตั้งแต่ผู้ถือหุ้น ลูกค้า ชุมชน และสังคมโดยรวม

9. มีมาตรการและแผนฉุกเฉินเพื่อแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการของวิสาหกิจ โดยเฉพาะในกรณีโรงงาน



หน่วยราชการที่เกี่ยวข้องยังคงควรเพิ่มมาตรการด้านกฎหมายอย่างต่อเนื่องให้ทันการเปลี่ยนแปลงเพื่อการรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดช่องโหว่ให้น้อยที่สุด มาตรการภาครัฐต้องมีบทลงโทษผู้กระทำผิด และส่งเสริมให้กำลังใจแก่วิสาหกิจที่ดำเนินการถูกต้อง เช่น การลดภาษีการค้า เป็นต้น

นอกจากนี้พลังทางสังคมยังสามารถช่วยกระตุ้นให้ผู้เกี่ยวข้องช่วยกันป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อม เช่น สถาบันการเงินตระหนักไม่อำนวยความสะดวกให้วิสาหกิจที่ทำลายสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการรวมกลุ่มอาสาสมัครพิทักษ์สิ่งแวดล้อมในชุมชน และในเมือง เป็นต้น

การปฏิบัติที่เป็นธรรม

การปฏิบัติที่เป็นธรรมเกี่ยวข้องกับการนำหลักจริยธรรมไปใช้กับวิสาหกิจอื่น การปฏิบัติที่เป็นธรรมนี้ ยังรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างวิสาหกิจกับหน่วยงานของรัฐ ระหว่างวิสาหกิจกับวิสาหกิจ รวมทั้งระหว่างวิสาหกิจกับหุ้นส่วน ผู้ส่งมอบ ผู้รับเหมา ลูกค้า คู่แข่ง และสมาคมต่างๆ ที่วิสาหกิจเป็นสมาชิก

ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม การปฏิบัติที่เป็นธรรมเกี่ยวข้องกับแนวทางที่วิสาหกิจใช้ในการสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับวิสาหกิจอื่น ๆ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ต่างๆ ที่ติดตามที่ต้องการ ซึ่งผลลัพธ์ต่างๆ ที่ดี



ดังกล่าวสามารถบรรลุได้ด้วยความเป็นผู้นำ และการส่งเสริมให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้างภายใต้ขอบเขตอิทธิพลของวิสาหกิจ

การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันการทุจริต วิสาหกิจควร

- ชี้บ่งความเสี่ยงต่างๆ ของการทุจริต รวมถึงการประยุกต์ใช้ปรับปรุงนโยบายและวิธีการปฏิบัติต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริต และการข่มขู่บังคับ

- มั่นใจในความเป็นผู้นำและเป็นแบบอย่างในการต่อต้านการทุจริต และมีความมุ่งมั่น ส่งเสริม และไม่ละเลยในการดำเนินการตามนโยบายการต่อต้านการทุจริต

- สนับสนุนและฝึกอบรมลูกจ้างและตัวแทนต่างๆ ของวิสาหกิจในความพยายามที่จะกำจัดการให้สินบน และการทุจริต รวมทั้งให้สิ่งจูงใจในการดำเนินการตามข้างต้น

- ยกกระดับของความตระหนักของลูกจ้าง ตัวแทน ผู้รับเหมา และผู้ส่งมอบต่างๆ เกี่ยวกับการทุจริต รวมทั้งวิธีในการจัดการกับเรื่องนี้

- มั่นใจว่าการจ่ายค่าตอบแทนให้ลูกจ้างและตัวแทนต่างๆ ของวิสาหกิจเป็นไปอย่างเหมาะสม และมีการดำเนินงานต่างๆ ที่ชอบด้วยกฎหมายเท่านั้น

- จัดทำและรักษาไว้ซึ่งระบบที่มีประสิทธิผลในการดำเนินการกับการทุจริต

- ส่งเสริมให้ลูกจ้าง คู่ค้า ตัวแทน และผู้ส่งมอบต่างๆ ของวิสาหกิจรายงานการฝ่าฝืนการปฏิบัติตามนโยบายของวิสาหกิจ และการปฏิบัติที่ไม่มีจริยธรรมและความยุติธรรม โดยการพัฒนากลไกที่ช่วยให้การรายงาน และการติดตามผลการดำเนินงานที่ปราศจากความหวาดกลัวการแก้แค้นในภายหลัง



- แจ้งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดกฎหมายอาญา ต่อหน่วยงานที่มีอำนาจในการบังคับใช้กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง ให้ได้รับทราบตามความเหมาะสม

- ทำงานเพื่อต่อต้านการทุจริต โดยการสนับสนุนให้หน่วยงานอื่นๆ ที่วิสาหกิจมีความสัมพันธ์ให้มีการนำแนวปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตที่คล้ายคลึงกันไปใช้ด้วย

ประเด็นด้านผู้บริโภค

วิสาหกิจต่างๆ ที่นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการต่อผู้บริโภค และลูกค้าต่างๆ ย่อมมีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคและลูกค้าเหล่านั้น ความรับผิดชอบต่างๆ ประกอบด้วย การให้ความรู้และสารสนเทศที่ถูกต้อง มีการใช้สารสนเทศ ด้านการตลาดและกระบวนการในการทำข้อตกลงที่มีความยุติธรรม โปร่งใส และมีประโยชน์ สนับสนุนการบริโภคอย่างยั่งยืน และการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงได้จากทุกภาคส่วน รวมทั้งตอบสนองอย่างเหมาะสมต่อผู้ที่ด้อยโอกาส และผู้ที่เสียเปรียบ คำว่าผู้บริโภค หมายถึงปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มคนต่างๆ ที่ใช้ประโยชน์จากผลลัพธ์ที่มาจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ของวิสาหกิจ โดยไม่จำเป็นต้องหมายความว่าผู้บริโภคจะต้องจ่ายเงินเพื่อ ผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ เท่านั้น

ความรับผิดชอบต่างๆ ยังมีความเกี่ยวข้องกับการลดความเสี่ยงต่างๆ ให้เหลือน้อยที่สุดที่มาจากการใช้ผลิตภัณฑ์และการได้รับการบริการ ตลอดทั้งการออกแบบการผลิต การแจกจ่าย การให้สารสนเทศ บริการสนับสนุนต่างๆ และขั้นตอนการดำเนินงานในการถอน และเรียกคืนผลิตภัณฑ์ หลายๆ วิสาหกิจมีการร้องขอ หรือรวบรวมข้อมูลที่เป็นส่วนบุคคล และมีความรับผิดชอบในการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภคดังกล่าว

การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารกับผู้บริโภค วิสาหกิจควร

- ไม่เข้าร่วมในการปฏิบัติใดๆ ที่หลอกลวง ทำให้เข้าใจผิด ข้อโกงหรือไม่เป็นธรรม ไม่ชัดเจนหรือ คลุมเครือ ซึ่งรวมไปถึงการละเลยในการแจ้งสารสนเทศที่สำคัญ

- การอนุญาตให้มีการแบ่งปันข้อมูลที่โปร่งใส ซึ่งจะทำให้เกิด การเข้าถึงและการเปรียบเทียบตัวเลือกโดยผู้บริโภคที่ง่ายขึ้น

- ชี้บ่งการโฆษณาและการตลาดอย่างชัดเจน

- เปิดเผยราคาต้นทุนและภาษี ข้อตกลงและเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์และบริการ (รวมทั้งอุปกรณ์เสริมที่จำเป็นสำหรับการใช้) และค่าจัดส่งเมื่อมีการเสนอสินเชื่อให้แก่ผู้บริโภคควรให้รายละเอียด ของอัตราดอกเบี้ยรายปีที่แท้จริง และอัตราค่าปรับกรณีชำระไม่ตรงเวลาที่กำหนด (APR) ซึ่งรวมถึงค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวนเงินที่ต้องชำระ จำนวนงวดที่ต้องชำระและวันครบกำหนดของงวดการชำระเงิน



- ยืนยันการแสดงผลงานข้อเท็จจริงตามที่กล่าวอ้างของผลิตภัณฑ์และบริการ โดยการให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงตามที่ลูกค้าร้องขอ

- ไม่ใช่ข้อความ สื่อทางเสียง หรือรูปภาพ ที่เป็นการปลุกฝังความเชื่อที่ผิดๆ เกี่ยวข้องกับเพศ ศาสนา เชื้อชาติ การด้อยความสามารถ หรือความสัมพันธ์ส่วนบุคคล

- มีการพิจารณาถึงการโฆษณาและการตลาดเพื่อประโยชน์สูงสุดสำหรับกลุ่มผู้ด้อยโอกาส รวมทั้งเด็ก และไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นการทำลายผลประโยชน์ของกลุ่มผู้ด้อยโอกาสข้างต้น

- ให้สารสนเทศที่สมบูรณ์ ถูกต้อง สามารถเข้าใจได้ และสามารถเปรียบเทียบอย่างเป็นทางการได้ หรือใช้ภาษาที่ใช้กันทั่วไป ณ จุดขาย และเป็นไปตามกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้



- คุณลักษณะต่างๆ ที่สำคัญของผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งผลิตภัณฑ์ด้านการเงิน และการลงทุน หากเป็นไปได้ควรคำนึงถึงวงจรชีวิตทั้งหมด

- คุณลักษณะหลักต่างๆ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่ใช้วิธีทดสอบที่เป็นมาตรฐาน และหากเป็นไปได้ มีการเปรียบเทียบ เช่น กับสมรรถนะโดยเฉลี่ย หรือแนวปฏิบัติที่ดีเลิศ การให้สารสนเทศดังกล่าวควรมีข้อจำกัดในสถานการณ์ที่เห็นว่ามีเหมาะสมและนำไปปฏิบัติได้ และจะช่วยเหลือผู้บริโภคต่างๆ



- คุณลักษณะต่างๆ ด้านสุขภาพและความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์และบริการ ตัวอย่างเช่น การใช้ที่อาจก่อให้เกิดอันตราย วัสดุและสารเคมีอันตรายที่มีอยู่ในผลิตภัณฑ์หรือที่ถูกปลดปล่อยออกมาจากผลิตภัณฑ์ในระหว่างวงจรชีวิตสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ

- ไม่กำหนดเงื่อนไขไว้ในข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม เช่น การยกเว้นในการรับผิดชอบที่ไม่เป็นธรรม สิทธิในการเปลี่ยนแปลงราคาและเงื่อนไขแต่เพียงผู้เดียว การผลักภาระความเสี่ยงของการล้มละลายไปสู่ผู้บริโภค หรือกำหนดระยะเวลาในข้อตกลงที่ยาวนานเกินไป และหลีกเลี่ยงพฤติกรรมทำให้ยืมแบบเอาเปรียบ เช่น อัตราการให้เครดิตที่ไม่สมเหตุสมผล

- ให้สารสนเทศที่ชัดเจนและเพียงพอเกี่ยวกับราคา คุณสมบัติด้านการใช้งาน เงื่อนไข ข้อตกลง ค่าใช้จ่าย ระยะเวลาของสัญญา และระยะเวลาในการยกเลิก

การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน

วิสาหกิจต่างๆ ล้วนมีความสัมพันธ์กับชุมชนที่วิสาหกิจเหล่านั้นตั้งอยู่ ความสัมพันธ์นี้ควรมีพื้นฐานจากการมีส่วนร่วมของชุมชน ซึ่งจะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาชุมชน ในการมีส่วนร่วมของชุมชนทั้งโดยปัจเจกบุคคล หรือสมาคมต่างๆ เพื่อส่งเสริมแนวคิด การยึดผลประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง (PUBLIC GOOD) จะช่วยสร้างความแข็งแกร่งให้แก่ประชาสังคม วิสาหกิจที่มีการสานสัมพันธ์กับชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างน่าเชื่อถือจะสามารถสะท้อนและเพิ่มความเข้มแข็งให้กับค่านิยมด้านประชาธิปไตยและประชาชน

ชุมชนหมายถึง แหล่งอาศัยที่อยู่กันมา หรือสถานที่ตั้งของชุมชนในพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ต่าง ๆ รวมทั้งในบริเวณใกล้เคียงของสถานที่ตั้งของวิสาหกิจ หรืออยู่ในบริเวณพื้นที่ที่รับผลกระทบจากวิสาหกิจ อาณาบริเวณและสมาชิกของชุมชนที่ได้รับผลกระทบต่าง ๆ จากวิสาหกิจจะขึ้นอยู่กับบริบท และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง จะขึ้นอยู่กับขนาดและลักษณะของผลกระทบต่าง ๆ เหล่านั้นด้วย อย่างไรก็ตาม คำว่าชุมชน โดยทั่วไปแล้วยังหมายถึง กลุ่มของประชาชนที่มีคุณลักษณะเฉพาะที่เหมือนกัน ยกตัวอย่างเช่น ชุมชนที่มี ช้อกั้วลในประเดันใด ๆ โดยเฉพาะอีกด้วย

การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน ทั้งสองเรื่องนี้ต่างล้วนเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาอย่างยั่งยืน การมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นการดำเนินการที่มากกว่าการชื้อบ่ง และการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการ ดำเนินการต่าง ๆ ของวิสาหกิจ แต่จะรวมไปถึงการสนับสนุน และการสร้างความสัมพันธ์ภายในชุมชน ที่เหนือสิ่งอื่นใด การมีส่วนร่วมของชุมชนยังเป็นการวางรากฐานของการรับรู้ถึงค่านิยมของชุมชนด้วย ดังนั้นการมีส่วนร่วมของชุมชนของวิสาหกิจจึงควรเกิดขึ้นจากการได้รับรู้ว่า วิสาหกิจเองก็คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของชุมชน และร่วมรับผลประโยชน์กับชุมชนด้วย

การที่วิสาหกิจมีส่วนช่วยสนับสนุนชุมชนโดยการพัฒนาชุมชนจะสามารถช่วยยกระดับสภาพความเป็นอยู่ของชุมชนให้ดียิ่งขึ้น การพัฒนาดังกล่าวเป็นที่เข้าใจโดยทั่วไปว่าเป็นการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชากร การพัฒนาชุมชนจะไม่ใช้กระบวนการที่คงที่ ยิ่งไปกว่านั้นการพัฒนาชุมชนอาจเป็นกระบวนการที่ทำเป็นระยะยาวที่ส่งผลที่แตกต่างหรือขัดแย้งกับผลประโยชน์ก็ได้ คุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์และ วัฒนธรรมจะมีผลทำให้



ชุมชนแต่ละแห่งมีความเป็นเอกลักษณ์และจะส่งผลกระทบต่อสิ่งต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น ในอนาคตด้วย ดังนั้นการพัฒนาชุมชนจึงเป็นผลของลักษณะต่าง ๆ ด้านสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม รวมทั้งจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของแรงผลักดันต่าง ๆ ทางสังคมที่เกี่ยวข้อง ด้วย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชนอาจมีผลประโยชน์ที่แตกต่างกัน รวมทั้งอาจมีความขัดแย้งในผลประโยชน์ต่าง ๆ ด้วย การมีความรับผิดชอบร่วมกันจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการส่งเสริมให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ร่วมกัน

ตามกรอบเป้าประสงค์ของการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (MILLENNIUM DEVELOPMENT GOALS-MDGS) ขององค์การสหประชาชาติ ที่สนับสนุนการมีส่วนร่วมของวิสาหกิจนั้น ได้แก่

1. การขจัดความยากจนและความหิวโหย
2. เด็กทุกคนได้รับการศึกษาในระดับประถมศึกษา
3. การส่งเสริมความเท่าเทียมกันด้านเพศ และการส่งเสริมบทบาทสตรี
4. การลดอัตราการตายของเด็ก
5. การพัฒนาสุขภาพของสตรีมีครรภ์
6. การต่อสู้กับโรค HIV/AIDS มาลาเรีย และโรคอื่น ๆ
7. การมั่นใจต่อสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน
8. การส่งเสริมความเป็นหุ้นส่วนเพื่อการพัฒนาในระดับประชาคมโลก

วิสาหกิจจึงควรมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน และให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของวิสาหกิจ กรอบของ MDGS นี้