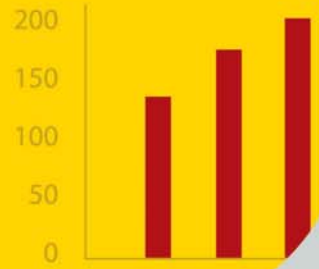


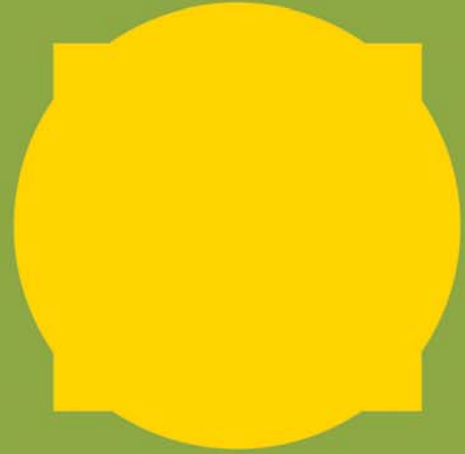
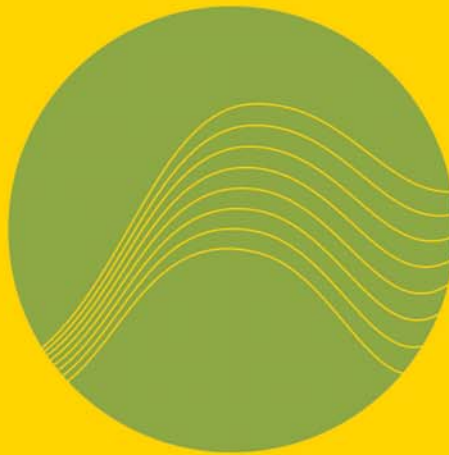
(เรื่องจากปก)



Cover Story



2,251,958
501,879
3,845,255





มิติใหม่ในการบริหารธุรกิจ



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิศักดิ์ ไกรสรสุธาสิณี
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ในระยะเวลาที่ผ่านมาไม่นานนี้ กระแสแนวคิดที่เรียกกันว่า “ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจต่อสังคม (Corporate Social Responsibility)” หรือ “CSR” ได้สร้างความตื่นตัวอย่างกว้างขวางไปทั่วทุกภูมิภาคของโลก จนกลายเป็นแนวโน้มว่า CSR กำลังถูกนำไปใช้ในการกำหนดทิศทางใหม่ ในการดำเนินธุรกิจ CSR จึงมิได้เป็นเพียงเรื่องผิวเผินที่ใช้ในการทำ ประชาสัมพันธ์สร้างภาพลักษณ์ หรือเป็นเพียงประเด็นให้ถกเถียง ด้านจริยธรรมในการทำธุรกิจ แต่ CSR เป็นเรื่องที่ว่าบริษัทต้องทำอะไร จึงพอจะแสดงได้ว่าทำธุรกิจอย่างเป็นธรรม และสามารถเติบโตร่วมกับสังคม และสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน

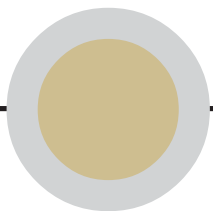
ทำไมธุรกิจจึงต้องให้ความสำคัญกับ CSR

การที่บริษัทชั้นนำในระดับโลกให้ความสำคัญต่อการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมนั้นอาจมาจากหลายสาเหตุ เช่น รัฐบาลในหลายประเทศมีแนวโน้มที่จะลดบทบาทหน้าที่ของตนเองลง แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นกับคนในสังคมทุกวันนี้กลับมีมากเกินกว่าที่ลำพังภาครัฐและองค์กรพัฒนาเอกชนจะสามารถป้องกันแก้ไขได้ ผู้คนจึงเริ่มมองว่าในเมื่อการดำเนินกิจการขององค์กรธุรกิจโดยเฉพาะบริษัทขนาดใหญ่ได้รับผลประโยชน์จากสังคมไปมาก ขณะเดียวกันก็ได้สร้างผลกระทบอย่างมากต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม บริษัทขนาดใหญ่เหล่านั้นจึงน่าจะใช้ศักยภาพและทรัพยากรของคนที่มียุ่เป็นจำนวนมากนั้นเข้าช่วยแบ่งเบาภาครัฐในการป้องกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งปัญหาที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัท เช่น คุณภาพของอากาศในชุมชนรอบบริเวณโรงงาน หรือแม้กระทั่งปัญหาที่ไม่ได้เกี่ยวข้องโดย

ตรงกับการดำเนินธุรกิจ เช่น ภัยธรรมชาติ เพราะยิ่งบริษัทมีขนาดใหญ่มากเท่าใดความคาดหวังของสาธารณชนที่จะพึงพิงบริษัทก็ยิ่งเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น แต่หากย้อนกลับมาพิจารณาภายในขอบข่ายของการดำเนินธุรกิจ สิ่งหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จต่อ CSR ไม่ได้คือเสียงจากลูกค้า กระแสการขาดความเชื่อถือของผู้บริโภคในความซื่อสัตย์สุจริตของธุรกิจได้ส่งผลถึงการลด ละ เลิก ซื้อสินค้าจากบริษัทที่ผู้บริโภคมองว่าไม่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและเอาเปรียบสังคม นอกจากนี้ผู้บริโภคยังเรียกร้องให้บริษัทต่างๆ มีความโปร่งใสมากขึ้นในการประกอบธุรกิจ กระแสที่กำลังทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะในยุโรปและสหรัฐอเมริกา นี้ จึงบีบบังคับให้บริษัทข้ามชาติขนาดใหญ่ต้องเพิ่มความระมัดระวังในเรื่องความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ซึ่งไม่เพียงการดำเนินงานภายในบริษัทของตนเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงบริษัทที่เป็นคู่ค้าที่เป็นบริษัทเล็กๆ ในประเทศกำลังพัฒนา



CSR



อีกด้วย เพราะหากบริษัทแห่งใดแห่งหนึ่งในห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ถูกมองว่าขาดความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม เช่น การกดขี่แรงงาน หรือการปล่อยน้ำเสียสู่แหล่งน้ำสาธารณะ ภาพลักษณ์ในแง่ลบของบริษัทนั้นอาจลามไปถึงบริษัทอื่นๆ ที่ทำธุรกิจร่วมกัน

อีกหนึ่งกระแสความตื่นตัวที่สำคัญนั้นมาจากนักลงทุนทั้งระดับสถาบันและรายย่อย ที่ต้องการลงทุนในบริษัทที่มีผลประกอบการที่ดีทั้งทางการเงิน ควบคู่ไปกับการดูแลสิ่งแวดล้อมและสังคม หรือที่เรียกกันว่า การลงทุนด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม (Socially Responsible Investment) ดังจะเห็นได้จากการจัดให้มีดัชนีพิเศษ เช่น FTSE4Good ในประเทศอังกฤษ และ Dow Jones Sustainability Index ในสหรัฐอเมริกา

ถึงแม้ผลวิจัยเท่าที่ผ่านมาแสดงให้เห็นได้เพียงว่าผลประกอบการของกลุ่มบริษัทมหาชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมนั้นมี “แนวโน้ม” ที่สูงกว่า และมั่นคงกว่า เมื่อเทียบกับบริษัทมหาชนโดยทั่วไป แต่ผลที่ตรงกันของการวิจัยมากมายก็คือ บริษัทที่ถูกจับได้ว่ามีความบกพร่องอย่างรุนแรงในเรื่องจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมต่างก็มีผลประกอบการทางธุรกิจที่ตกต่ำลงอย่างชัดเจน ดังนั้นการลงทุนด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากจะมาจากจิตสำนึกและจริยธรรมเพื่อประโยชน์ต่อสาธารณชนของผู้ลงทุนเองแล้วยังอาจมาจากความต้องการที่จะรักษาผลประโยชน์ของตนเอง (Enlightened Self Interest) ของนักลงทุนบางกลุ่มที่มองว่า CSR คือการลดความเสี่ยงทางธุรกิจได้เช่นกัน

หากพิจารณาประโยชน์อื่นๆ ที่บริษัทจะได้รับจากการทำ CSR นักวิชาการด้านการตลาด เช่น Phillip Kotler มองว่า CSR เป็นแนวทางใหม่ในการเพิ่มยอดขาย ส่วนแบ่งการตลาด และเสริมความแข็งแกร่งให้กับชื่อเสียงของตราสินค้าและองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลสำรวจทัศนคติของผู้บริหารระดับสูงจากบริษัทข้ามชาติชั้นนำของโลกทั้งในยุโรปและ

อเมริกา ที่เห็นว่า CSR จะทวีความสำคัญยิ่งขึ้นในการดำเนินธุรกิจภายในปี ค.ศ. 2009 และจะเป็นแรงสำคัญในการพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของมนุษย์และสิ่งแวดล้อมในอนาคต

แต่สิ่งที่จะเป็นแรงผลักดันให้องค์กรทุกประเภทและทุกระดับทั่วทุกภูมิภาคของโลกต้องให้ความสำคัญต่อ CSR คือการตัดสินใจเมื่อปี ค.ศ. 2002 ของ The International Organization for Standardization ที่ต้องการพัฒนาเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมขึ้นเป็นแนวทางปฏิบัติภายใต้มาตรฐานใหม่ที่เรียกว่า ISO 26000 : Social Responsibility โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในปี ค.ศ. 2008 จากที่กล่าวมาทั้งหมดนี้จึงเห็นได้ว่า CSR ไม่ใช่เป็นเพียงแค่กระแสแฟชั่นฉาบฉวยอย่างแน่นอน แต่...“ความรับผิดชอบต่อธุรกิจต่อสังคม (CSR)” คืออะไรกันแน่

ความหมายของ “ความรับผิดชอบต่อธุรกิจต่อสังคม (CSR)”

ตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมาได้มีผู้ให้คำจำกัดความของ CSR ไว้หลากหลาย ทำให้แนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อธุรกิจต่อสังคมนั้นมีความเข้าใจไขว่เขวไปมาก เช่น CSR เป็นเพียงการ “คืนกำไรสู่สังคม” ซึ่งมักทำในรูปแบบของการให้เพื่อสาธารณกุศล (Philanthropy) หรือการบริจาค (Donation) การตีความในลักษณะแคบๆ เช่นนี้จึงทำให้แนวคิด CSR แทบจะไม่แตกต่างจากการประชาสัมพันธ์สร้างภาพทั่วๆ ไป ทั้งๆ ที่หลักการที่เป็นหัวใจของ CSR มีความหมายที่ลึกซึ้งยิ่งกว่านั้น

ความรับผิดชอบต่อสังคมที่แท้จริงขององค์กรอยู่ที่การแสดงความรับผิดชอบต่อผลกระทบ โดยเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ในทุกขั้นตอนของกระบวนการดำเนินธุรกิจ โดยผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียนี้สามารถเป็นได้ตั้งแต่ผู้ถือหุ้น พนักงาน ชุมชน ลูกค้า คู่ค้า ไปจนถึงสังคมส่วนรวม ดังจะเห็นได้ชัดจากคำจำกัด

ความของคำว่า CSR จาก 2 สถาบันที่ได้รับการยอมรับและใช้กันอย่างแพร่หลายในภาคปฏิบัติ สถาบันหนึ่งในนั้นคือ The World Business Council for Sustainable Development ได้ให้คำนิยามของ CSR ไว้ว่าเป็น “ความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องขององค์กรต่อการปฏิบัติตามพันธสัญญาในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม เพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้าต่อการพัฒนาเศรษฐกิจพร้อมไปกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานและครอบครัว ตลอดจนชุมชนและสังคม”

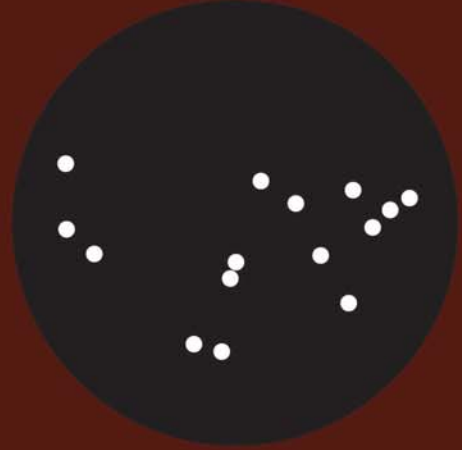
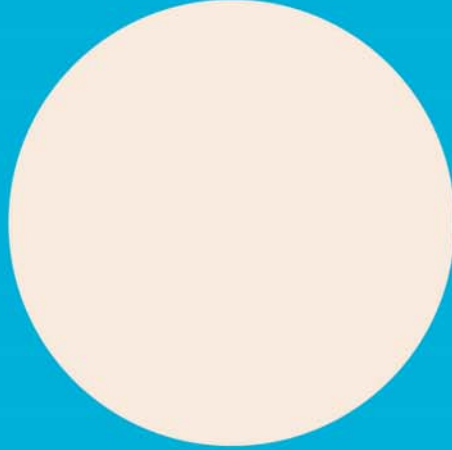
หากพิจารณาให้ดีจะพบว่าประเด็นสำคัญในคำนิยามนี้อยู่ที่การเน้นให้บริษัทปฏิบัติตามพันธสัญญา (Commitment) ที่บริษัทให้ไว้กับลูกค้า พนักงาน ในองค์กร ตลอดจนสาธารณชนในสังคม หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ การที่บริษัทต้อง “ทำ” ในสิ่งที่พูด และ “ทำ” อย่างต่อเนื่องในระยะยาว มิใช่เป็นแค่การจัดกิจกรรมฉาบฉวยเป็นครั้งคราวเท่านั้น

ส่วนอีกสถาบันหนึ่งที่ทำให้จำกัดความของ CSR ได้ชัดเจนก็คือ The European Commission โดยมอง CSR ว่าเป็น “แนวคิดที่ผสมผสานความใส่ใจต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไว้ในกระบวนการดำเนินธุรกิจและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้พื้นฐานการกระทำตามความสมัครใจ”

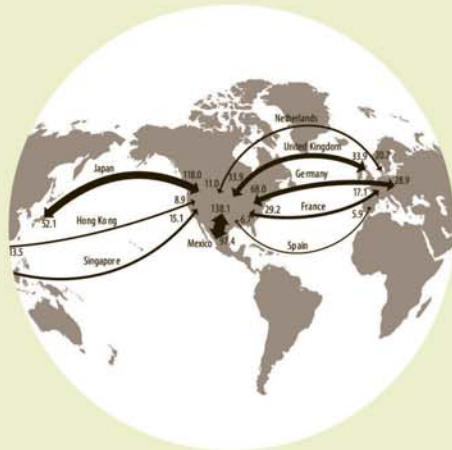
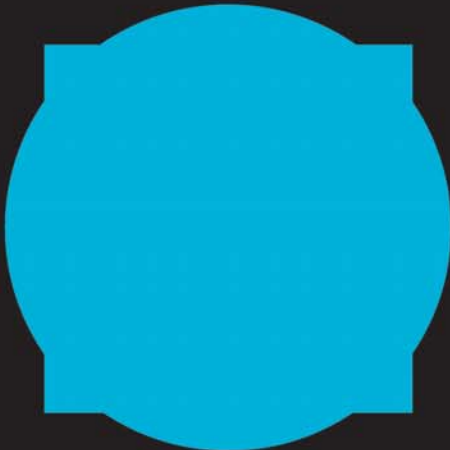
การเน้นให้บริษัทปฏิบัติตามพันธสัญญา (Commitment) ที่บริษัทให้ไว้กับลูกค้า พนักงานในองค์กร ตลอดจนสาธารณชนในสังคม หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ การที่บริษัทต้อง “ทำ” ในสิ่งที่พูด และ “ทำ” อย่างต่อเนื่องในระยะยาว มิใช่เป็นแค่การจัดกิจกรรมฉาบฉวยเป็นครั้งคราวเท่านั้น



Based on a grant announced in 2002, the National Cancer Institute



54.9%



คำจำกัดความที่สองนี้ชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมต้องปรากฏอยู่ในกระบวนการหลักในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ดังนั้น CSR จึงเป็นการกระทำที่มากกว่าข้อกำหนดกฎหมาย และเป็นการกระทำที่สะท้อนให้เห็นถึงการที่บริษัทให้ความสำคัญต่อ “ความเป็นธรรม” (Fairness) ยิ่งกว่า “ความชอบธรรม” (Legitimacy)

ด้วยเหตุนี้การดำเนินงานของบริษัทเพียงแค่มิผิดต่อกฎหมาย จึงยังไม่สามารถถือได้ว่ามีความรับผิดชอบต่อสังคม ในทางกลับกัน แม้บริษัทจะทำกิจกรรมสาธารณกุศล เช่น บริจาคเงิน ทุนการศึกษา หรือสิ่งของมากมายมหาศาลเพียงใด แต่หากยังมีขั้นตอนการทำธุรกิจที่ผิดกฎหมาย หรือเพียงแค่มิเจตนา “เล็ง” ด้วยการอาศัยช่องว่างทางกฎหมาย เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อธุรกิจ ก็ไม่สามารถถือได้ว่าบริษัทดังกล่าวมีความรับผิดชอบต่อสังคม

กล่าวโดยสรุปแล้ว การทำ CSR ก็คือการทำธุรกิจที่ไม่เอาเปรียบหรือเบียดเบียนผู้อื่นในสังคม ไม่ว่าจะ เป็นใครหรือเมื่อใดทั้งในปัจจุบันและอนาคต หลักการดังกล่าวของ CSR จึงไม่สนับสนุนการริบเร่งสร้าง ความเติบโตของธุรกิจ หรือการมุ่งแสวงหาผลกำไรสูงสุดโดยไม่คำนึงถึงผลกระทบต่อผู้อื่น แต่ CSR เป็นเครื่องมือใหม่ในการบริหารที่ได้รับความเชื่อมั่นว่าจะสามารถช่วยให้องค์กรธุรกิจดำเนินกิจการให้เจริญเติบโตได้อย่างมั่นคงไปพร้อมกับ ความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของผู้คนและความยั่งยืนของสังคม ซึ่งสอดคล้องกับทั้งหลักการเศรษฐกิจพอเพียงที่เริ่มปรากฏเด่นชัดขึ้นในประเทศไทย และหลักการของการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่ประเทศต่างๆ ทั่วโลกเห็นตรงกันว่าเป็นทั้งกระบวนการและเป้าหมายที่จะทำให้เกิดดุลยภาพทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้โลกมีทรัพยากรเพียงพอให้คนรุ่นหลัง ตลอดจนสิ่งมีชีวิตต่างๆ สามารถอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขได้ไปถึงในอนาคต

ประเด็นที่น่าสนใจต่อนี้ก็คือ “CSR” หรือการบริหารจัดการธุรกิจที่เรียกได้ว่ามีความรับผิดชอบต่อสังคมมีกระบวนการอย่างไรนั้น จะได้นำเสนอท่านผู้อ่านในตอนต่อไป

CSR:

New dimension of business operation

Assist. Prof. Dr. Suthisak Kraisornsuthasinee

Thammasat University's Faculty of Commerce and Accountancy

Recently, the concept of Corporate Social Responsibility (CSR) has been adopted worldwide. It seems that CSR is being used to make a new direction for properly running the business. CSR is not a trifling attempt to create a good image for the company or simply an arguable point over the morality in operating business. But CSR is involved with the concept of how the company runs its own business fairly and how it is able to grow side by side with society and environment in a more sustainable way.

Why business sectors play much attention to CSR?

Presently, many leading companies around the globe have adopted the concept of Corporate Social Responsibility as their golden rule. Many motivations get involved. Governments in many countries tend to decrease their role and responsibilities but social problems in their nation are beyond their capability to handle with them alone. Meanwhile, the private sectors can lend their helping hands. People view that many big companies take much advantage from society and concurrently create destructive impacts onto the natural environment and society as a whole. So these enterprises should use their potentials and resources to lessen the government's heavy burden by preventing possible problems including the problems caused by the companies themselves like air pollution in the community or even the indirect problems like natural disaster. The bigger the company the more expectation from the public.

If considering within the framework of business operation, one powerful voice that makes the company comes to realize the value of CSR comes from customers. A lack of consumer's reliability due to the company's dishonesty make consumers reduce, abstain, and finally stop buying commodities from those exploitative companies irresponsible for the natural environment. Besides, consumers also demand more transparency from the companies in running their business. In USA and Europe the concept of CSR gains much more popularity, thus forcing those international companies to be more careful when it comes to social responsibility. The concept of CSR is implemented not only in their company but it is also expanded to other small business partners in the developing countries. If one company in the Value Chain is considered irresponsible to society and environment like exploiting its workers or draining polluted water into public watercourse poor image of that company will certainly affect other copartners, too.

Investors from big organizations and small enterprises who want to invest in the high-profiled company that has financial stability and social and environmental responsibility known as Socially Responsible Investment also play a dynamic role in promoting CSR in many companies. Evidently, there are also the establishment of special indexes like FTSE4Good in Britain and Dow Jones Sustainability Index in USA.

Although the recent survey reveals that the performance of public companies that adhere to CSR is higher and more stable than other public companies the corresponding result of many researches shows that any companies irresponsible to society and the natural environment have obviously poor performance. So socially responsible investment must come from the entrepreneurs' own conscience and morality for the sake of the general public. Besides, it also stems from the Enlightened Self Interest of some investors who consider that CSR can help reduce business risks.

According to a marketing academic Phillip Kotler, CSR is the new way of increasing total sale of the company and marketing shares. It also strengthens the reputation of its brand-name and organization, in accordance with the survey derived from those Senior Executives from many world's leading international companies both in Europe and America who view that CSR will play more crucial role in business operation by 2009. Besides, it will serve as the driving force used to upgrade people's standard of living and improve the natural environment in the future.

But what serves as the driving force to encourage all kinds and all levels of organizations worldwide to pay more attention to CSR happened when the International Organization for Standardization made decision in 2002 in a bid to establish the guidelines for the CSR under the new standard known as ISO 26000 : Social Responsibility which is expected to be complete by 2008. In short, CSR is not merely a fad. But what is CSR?

The definition of CSR

Throughout the passage of time many people give different definitions to CSR, thus making the concept of CSR distorted tremendously. For example, many people understand that CSR simply involves the return of profit to society which can be done through the philanthropic activities or donation. This shallow interpretation makes the concept of CSR similar to the general PR or image-making activity. In fact, the main principle of CSR has more profound meaning than that.

The real social responsibility of the company is to show its responsibility to a group of stakeholders when it causes the environment and social problems. A group of stakeholders can be shareholders, staff, community, partners, and entire society. Two recognized definitions of CSR by two institutes including the World Business Council for Sustain-

able Development defines CSR as "the company's unwavering determination to stick to commitment of operating the business with morality in a bid to develop the country's economy and simultaneously upgrade standard of living of its staffs and their family including community and society."

If considering this definition more seriously we will find that the **important point of this definition focuses on the company's commitment to its clients, staff, general public, and society. It also implies that the company must do in what it said and do it continually in a long-run, not simply organizing image-making activities from time to time.**

The European Commission is the other institute that gives the clear definition of CSR. It regards CSR as "the concept that integrates the social and environmental responsibility into the business and the relation with a group of stakeholders which is based on their own freewill."

This second meaning makes a clear cut point that social responsibility must be found apparently in the main procedure of the organization in running its business. So **CSR is more than a law. It reflects the commitment of the company that pays more attention to Fairness than Legitimacy.**

Although the business is legal, it is not considered to be socially responsible. On the contrary, although the business sector often supports the charitable activities like providing scholarships to those needy students or donating many useful items to those in trouble, it runs the illegal business or has intention to avoid the law enforcement for the sake of its own business its charitable deeds are not considered socially responsible.

In conclusion, CSR involves the operation of business with no exploitation over other people, no matter who they are, or whenever it occurs, at present or in the future. **The principle of CSR doesn't support any business that wants to grow overnight or any selfish business that cares only for the making of maximum profit with no concern for other destructive results. However, CSR is the new tool that can help the commercial organizations run their own business with sustainable growth and meanwhile improve people's standard of living and strengthen society's sustainability** in accordance with the philosophy of self-sufficient economy apparently prevailing in Thailand and now the principle of self-sustainable development widely adopted in many countries. These two concepts serve as the procedure and target that can keep economy, society, and environment balanced, hence resulting in the sufficiency of natural resources preserved for the next generation. Then human and other livings can live together happily.

Subsequently, the next interesting point in the next part will feature about the procedure of CSR.