



คุณปรีดา เตียสุวรรณ

ประธานกรรมการ

บริษัท แพรนต้า จิวเวลรี่ จำกัด (มหาชน)

## การตลาดเพื่อสังคมกับกระแส CSR

CSR ที่เป็นที่อยู่ในขณะนี้อาจจะเกิดจากกระแสสังคมหรืออารยธรรมขององค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม แต่สำหรับ แพรนต้า จิวเวลรี่ แล้ว CSR ถือเป็น “วัฒนธรรมองค์กร” ที่ตระหนักเสมอว่าธุรกิจจะประสบความสำเร็จได้ต้องเกิดจากการแบ่งปันประโยชน์สุขต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (Stakeholders) ซึ่งไม่ได้หมายถึงเฉพาะผู้ถือหุ้น พนักงาน หรือพันธมิตรคู่ค้าทางธุรกิจเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม และประเทศชาติด้วย

“รู้จักนักคิด” ฉบับนี้ ได้รับเกียรติจากคุณปรีดา เตียสุวรรณ ประธานกรรมการ บริษัท แพรนต้า จิวเวลรี่ จำกัด (มหาชน) และอดีตประธานเครือข่ายธุรกิจเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม SVN Asia (Thailand) ผู้สร้างแบรนด์ของตนเองให้เป็นแบบอย่างที่ประสบความสำเร็จทั้งในทางธุรกิจ คู่ขนานไปกับความสำเร็จในการเดินแนวทางการสร้างสรรค์ความรับผิดชอบต่อสังคมและเศรษฐกิจพอเพียง มาร่วมแสดงทัศนะและแนวทางการทำ CSR อย่างไร จึงเรียกว่า win-win ทุกฝ่าย

### >>> นิยามความรับผิดชอบทางธุรกิจต่อสังคม

...ผู้บริหารธุรกิจจะต้องรับผิดชอบต่ออย่างชัดเจนต่อทรัพยากรที่เขาบริหาร หรือแปรรูปมาเป็นสินค้าหรือบริการให้แก่มวลชน ได้บริโภค ทรัพยากรที่สำคัญในโลกนี้แบ่งออกเป็นทรัพยากรที่มีชีวิต และทรัพยากรที่ไม่มีชีวิต หน้าที่ของผู้บริหารธุรกิจก็คือ การบริหารสิ่งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิตให้เกิดดุลยภาพขึ้นมา อย่างที่เรียกว่า “บริหารอย่างมีความรับผิดชอบ” ยกตัวอย่างเช่น สิ่งที่มีชีวิต ประการแรก เราทุกคนต่างรู้ว่าทรัพยากรเหล่านี้มีอยู่อย่างจำกัด และรู้ว่าโดยหลักแล้ว มนุษย์ทุกคนมีสิทธิ์ในทรัพยากรอย่างเท่าเทียมกัน ประการที่สอง ทรัพยากรเองมีความสำคัญในทุกกรณี ทุกอย่างมีความสำคัญเท่ากันหมด ซึ่งสิทธิ์การเท่าเทียมกันนั้นแสดงให้เห็นว่า คนที่ใช้ทรัพยากรมากกว่าย่อมมีหน้าที่ที่ต้องจ่ายภาษีสูงกว่า แต่เท่ากันยังไม่เพียงพอ เนื่องจากว่าทรัพยากรมีอยู่อย่างจำกัด และในหลายกรณีเมื่อทรัพยากรเสื่อมทรมาลง มันไปกระทบกับชีวิตคนอื่น เพราะฉะนั้นในเมื่อคุณเป็นผู้จัดการเป็นผู้ที่มีสิทธิ์และอำนาจในการใช้ทรัพยากรที่มี คุณจึงพึงมีหน้าที่ที่จะต้องมีความรับผิดชอบต่อความสมดุลในทรัพยากรนั้น สำหรับสิ่งที่มีชีวิต ความหมายของ CSR น่าจะอยู่ที่ว่า เมื่อคุณทำงานที่เกี่ยวข้องกับสิ่งมีชีวิตคือมนุษย์ ในที่นี้ถ้าแบ่งง่าย ๆ ได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า และผู้ร่วมค้า กลุ่มคนเหล่านี้ถือเป็นบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องอย่างลึกซึ้งกับธุรกิจ ภาษา CSR คนเหล่านี้คือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับคุณ ถือเป็น CSR ข้างใน ขณะที่สังคมและรัฐถือเป็น CSR ข้างนอก หน้าที่ของคุณก็คือการทำให้เกิดความสมดุลกับคนใน 6 กลุ่มนี้ คือ ต้องบริหารให้ win-win ในอุตสาหกรรมของคุณ ในสิ่งที่คุณทำอยู่ ทุกคนต้องมีส่วนได้แต่การได้นั้นย่อมไม่เท่ากัน แน่นนอนคนที่อยู่ภายในจะต้องได้มากกว่า เพราะเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง คุณต้องดูแล 4 กลุ่มแรกให้ดี จากนั้นจึงเจือจานออกไปข้างนอก

### >>> ความสำคัญของ CSR กับแนวทางการสร้างธุรกิจที่ยั่งยืน

...ถ้าคุณเอา CSR มาเป็นเครื่องมือทางด้านธุรกิจ นั่นถือว่าไม่ใช่ CSR แต่เป็นกุศโลบายทางการตลาด ซึ่งมันไม่ยั่งยืน เพราะคุณจะทำสิ่งที่คิดว่าจะรับผิดชอบต่อสังคมก็ต่อเมื่อสามารถ Communicate ไปยังผู้บริโภคให้ซื้อสินค้าคุณมากขึ้นเท่านั้น คุณจะจับเฉพาะสิ่งที่เป็นเรื่องฉาบฉวย สิ่งทีลึกลงไปคุณไม่สนใจ ยกตัวอย่างง่ายๆ เช่น เมื่อคุณสั่งฝ่ายประชาสัมพันธ์ของคุณว่าทำอะไรก็ได้ให้ลูกค้าเห็นว่าเราดี ประชาสัมพันธ์เขาก็มองออกแล้วว่าคุณเป็นผู้บริหารที่มีความคิดเพียงแค่ว่าหาประโยชน์จากภาพพจน์เหล่านี้เท่านั้น เขาก็ไม่นับถือคุณแล้ว สิ่งทั้งหลายที่กระทำไปสู่ออกนอกนั้น ทำยที่สุดสังคมก็จะรับรู้ ว่า บริษัทนี้มันมีแต่ภาพที่ออกมา ไม่ได้มีความจริงใจ ดังนั้นความจริงใจจึงสำคัญมาก เพราะเมื่อเป็นหน้าที่ คุณก็ต้องมีความจริงใจจริงใจกับทุกสิ่งทุกอย่าง เพราะถ้าคุณไม่ทำ ทั้งที่รู้ว่าเป็นหน้าที่ที่คุณต้องกระทำ คนที่เกี่ยวข้องกับคุณ โดยเฉพาะพนักงานของคุณเอง เขาก็จะรู้ว่าอุดมการณ์ของบริษัทคุณมันอยู่ที่ไหน

และถ้าเขามองว่าสิ่งที่คุณทำคือการหลอกกันไปวัน ๆ คุณก็ไม่มีทางได้พนักงานที่ดี คุณจะได้แต่พนักงานที่ฉาบฉวย และพร้อมทุกโอกาสที่จะคดโกงบริษัท แล้วคุณจะไปต่อสู้อับขององค์กรไหนที่เขามีความสามารถ มีพนักงานที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริงได้อย่างไร

### >>> สำหรับประเทศไทยทิศทางการดำเนินธุรกิจ เพื่อรับผิดชอบต่อสังคมจะเป็นไปในรูปแบบใด

...ดีมาก เมื่อเทียบกับสิบปีก่อนที่ผมเริ่มพูดถึงเรื่องนี้ ตอนนั้นผมมองไม่ค่อยเห็นทางเท่าไร ยอมรับว่าตอนนั้นผมมีความเห็นที่จะเรียกตัวเองว่านักธุรกิจ เพราะคนมักมองว่านักธุรกิจเป็นพวกที่เอาเปรียบ แต่พอเราเรียนรู้ประเด็นเริ่มแตกฉานขึ้นมา ที่สำคัญสิ่งที่เราพูดมันเริ่มตลกผิดหลักฐานเริ่มชัดขึ้นมา อย่างการคดโกงของบริษัทข้ามชาติ การคดโกงของผู้บริหาร ทุกอย่างเริ่มมีออกมาให้เห็นว่า ธุรกิจต่าง ๆ ที่วาดภาพไว้สวยหรู ถ้าไม่มี CSR อยู่ในจิตสำนึกแล้ว มันก็ไปไม่รอด ตรงนี้เริ่ม Support สิ่งที่เราคิด การพูดตอนหลังจึงมีน้ำหนัก และเริ่มเห็นการเปลี่ยนแปลงที่ดี ทำให้ผมแน่ใจว่า CSR จะเป็นตัวกำกับให้ธุรกิจเดินเข้าไปสู่เส้นทางการบริหารทรัพยากร โดยก่อให้เกิดผลประโยชน์และความสุขมวลรวมขึ้นแก่สังคมในท้ายที่สุด

### >>> ด้านผู้บริโภคให้ความสำคัญเรื่อง CSR มากน้อยเพียงไร

...ผมว่าเป็นขั้นตอนต่อไป ซึ่งผมต้องเรียนว่า การผลักดัน CSR ทุกวันนี้ไม่ได้มาจากผู้บริโภคเป็นบรรทัดฐานสักเท่าไร ส่วนมากแล้วจะมาจากองค์กรภาคประชาชน หรือที่เราเรียกกันว่า NGO เป็นคนที่ผลักดันขึ้นมา การเคลื่อนไหวนี้ก็เป็นที่ทราบกันดีว่าหลังจากที่สงครามเย็นได้เลิกไปในสิ้นปี ค.ศ. 1991 ก็ถือเป็นศตวรรษใหม่ ตอนนั้นพลังของภาคประชาชนออกมาอย่างมหาดล อย่างการรวมตัวกันเพื่อแก้ไขปัญหาล้างแวล้อมที่ริโอเดอจาเนโร ในปี พ.ศ. 1992 การรวมตัวเหล่านี้ได้ผลักดันให้ธุรกิจเปลี่ยนทิศทางของตัวเอง อันนี้เป็นพลังสำคัญมากกว่าที่มากำหนดวิธีการทำงานของภาคธุรกิจ แต่ภาคผู้บริโภคผมว่ามันยังดัน เมื่อผู้บริโภคยังเป็นผู้รับไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะเกิดเหตุการณ์วิกฤตขึ้น อย่างปัญหาโลกร้อนที่ทุกวันนี้ทั้งที่คนตื่นตระหนกกันมาก แต่กระแสผู้บริโภคไม่เหมือนทางฝ่ายภาคประชาชนหรือภาคสังคม ผมคิดว่าขณะนี้กระแสผู้บริโภคที่ยอมจะยอมรับเฉพาะสินค้าที่มีคุณภาพ ไม่กระทบต่อทรัพยากรและความเป็นอยู่ของชาวโลกนั้นยังมีจำนวนไม่มาก

### >>> ปัญหาหรืออุปสรรคการดำเนินธุรกิจเพื่อรับผิดชอบต่อสังคม

...บ้านเราน่าจะอยู่ที่ระบบธุรกิจในประเทศ CSR ของต่างชาติตะวันตกจะเน้นหนักไปทางด้านสิ่งแวดล้อม เพราะเรื่องของการเมืองการปกครองค่อนข้างจะได้รับการแก้ไขป้องกันไปแล้ว ไม่ว่าจะปัญหาด้านการผูกขาดหรือการเอาเปรียบผู้บริโภค ขณะที่ปัญหาสิ่งแวดล้อมหรือสิ่งไม่มีชีวิต ถือเป็นสิ่งใหม่

สำหรับเขา และค้นพบว่ามันเป็นเรื่องที่สำคัญมาก ขณะที่ประเทศไทยหรือในแถบเอเชีย นอกจากปัญหาสิ่งแวดล้อม เรายังมีปัญหามาตรฐานสังคมธุรกิจและการเมือง อย่างที่เห็นทุกวันนี้การเมืองก็ยังไม่ลงตัว การผูกขาดสินค้ายังมีมากมาย การเอาเปรียบผู้บริโภคยังมีให้เห็น ซึ่งปัญหาเหล่านี้ไม่ค่อยมีในประเทศที่พัฒนา เพราะฉะนั้นการจะผลักดันกระบวนการ CSR ในเอเชีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทยจึงต้องมาดูมาตรฐานสังคมธุรกิจและภาคการเมืองก่อน เพราะตราบไคที่คุณมีสิทธิ์ผูกขาดทางธุรกิจแล้ว คุณจะไปสนใจผู้บริโภคหรือแรงงานในบริษัททำไม สิ่งที่คุณต้องสนใจดูแลก็มีเพียงผู้มีส่วนได้เสียพิเศษหรือคนที่ให้อำนาจคุณเท่านั้น เราจึงต้องพยายามเลิกสิ่งเหล่านี้ออกไป เพราะ CSR จะเกิดขึ้นในองค์กรที่มีการแข่งขันที่สมบูรณ์เท่านั้น

>>> **กระบวนการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯ**  
 ...เราทำมาตลอด มันเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม เพราะอย่างที่เรียนมาเราเริ่มจากข้างในคือภายในกับพนักงานเราก็ดูแลเขาอย่างดี เขามีสิทธิ์ในการที่จะมีชีวิต เราดูแลไปถึงครอบครัว การเรียน การศึกษา เพราะเราถือว่าเป็นหน้าที่ที่พึงกระทำ เราพยายามที่จะสร้างที่ทำงานให้เป็นเหมือนบ้านที่สอง

>>> **ข้อเสนอแนะสำหรับธุรกิจที่อยากหันมาทำ CSR**  
 ...ควรเริ่มจากข้างในหรือจาก Stakeholders ทั้ง 4 กลุ่ม คือ ผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า และผู้ร่วมค้า เพราะคุณได้ผลประโยชน์จากพวกเขา หลังจากนั้นเมื่อธุรกิจเริ่มมั่นคง คุณจึงเริ่มออกไปสู่สังคมภายนอก แต่อย่างไรก็ตาม ทุกสิ่งทุกอย่างที่พูดนั้น ผมสามารถเสนอเป็นแนวทางได้ แต่สิ่งสำคัญทุกคน ทุกหน่วยงานต้องปฏิบัติเอง



**Marketing for society and CSR trend Strategy to win-win situation both in business and social sectors**

CSR in today's society might originate from social fad or ethic of organization that is socially responsible. But for Pranda Jewelry Co., Ltd., CSR is a culture of organization. The company is always well aware that the thriving growth of the business must sprout from a sharing of happy benefits to all groups of stakeholders which include not merely shareholders, staffs, and business partners but communities, society, environment, and the country as well.

This monthly issue of Know the Thinker receives special privilege from Mr. Preeda Tiasuwan, president of Pranda Jewelry (Public) Co., Ltd. and former chairman of SVN Asia (Thailand) who outstandingly creates his own brand and rewardingly successes in implementing the socially responsible and sustainable economic scheme. He would share his perspectives on how to run the CSR crusade that can lead to the win-win situation for all concerned parts.

>>> **What is the definition of CSR in your point of view?**  
 ...It is obvious that business administrators must be responsible for resources they administer or process them into their products or services for the public consumption. Invaluable resources in this world are categorized into living resources and non-living ones. The duty of those CEOs is to wisely “execute” both living and non-living assets to bring a balance. This procedure is known as “responsible administration”. I would like to give some examples. Let's start with the non-living things. Firstly, we all know that the non-living resources are limited and irreplaceable and also realize that all humans have equal rights to access the natural resources. Secondly, resources are of great importance in all situations. Everything is equally important. And such equal rights demand that those who consume more resources than others must pay for higher taxes. But that is not enough. Due to the limited supplies of resources, in many cases when the resources are deteriorated they inevitably have an impact on other lives. So if you are the administrator who have the rights and power to use the all-out resources you must be responsible for keeping your resources balanced. As for the living resources, the meaning of CSR is a bit complicated. You have to deal with living things like human beings which can be easily divided into four groups including shareholders, staffs, customers, and partners. These groups of people are profoundly related with you. In terms of CSR, these individuals gain and loss with you. They are regarded as inside CSR while society and the state are considered the outside CSR. Your duty is to keep the relationships among these people balanced, meaning that you have to run your business in a win-win situation. All individuals must gain the benefits from what you are doing but what they gain is not equal. Undeniably, those insiders must receive more because they are the direct stakeholders. It is advisable for you to supervise these four groups attentively. Then you can share something to the outside people.

### >>> **The importance of CSR and the golden rule to reach sustainable business**

...If you use CSR as the tool for your business that is not an authentic CSR. It is simply a marketing strategy which is absolutely not sustainable. It is because you will be socially responsible only when you want to communicate with the consumers to buy your products more. You will touch only the superficial issues and ignore what lie deeply. For example, when you order your PR team to do anything to make your clients believe that your company is a good one those PR people will know immediately what kind of person you are. You are the executive who only take advantage of this image-making method. As a result, they will not respect you. What you have done to the outside community will eventually show who is the real you. People in society will be able to realize that your company has only the superficial images, not sincerity. So sincerity is so vital. If it is your duty you must take it seriously and sincerely in what you are doing. If you don't do it although you are well aware that it is your duty those related with you, your staffs in particular, will know right away what is the ideal of your company. And if they view that what you are doing is to daily defraud other people you will never have good staffs. You will have only insincere workers who are ready to betray your company when there is a chance. How can you compete with other highly efficient organizations in which their staffs are truly the integral parts of the corporation?

### >>> **CSR in Thailand will be developed in what way?**

...CSR in Thailand is developed in a very good way if compared to a past decade ago when I started talking about this matter. At the time I saw no bright hope for CSR in Thailand. I admitted that back then I felt ashamed of calling myself a businessman because most people always regarded the businessmen as the profiteers. But after I had learned more about CSR I became more versatile. More importantly, what have been said started to be more concrete. Evidences were more tangible such as the deceit of international companies and the corruption of the executives. Everything becomes clearer. Any businesses that always build a castle in the air can't survive if they have no CSR in their consciousness. This truth starts supporting what I have ever thought. My words become weightier. I see some positive changes. I am certain that CSR can control the business to administer resources in order to bring great benefits and gross happiness to Thai society eventually.

### >>> **Do consumers pay much or little attention to CSR?**

...I think that is the next step. Frankly speaking, the promotion of CSR in today's society doesn't completely result from the driving force of consumers. Mostly, it comes from the effort of NGO. This movement starts after the cold war ended in 1991, regarded as the new century. At the time, the power of people is mighty. The gathering to solve the environmental problems in 1992 in Rio de Janeiro stimulated businesses to change

their directions. This kind of power is more important than the working plan of business sector. But in the consumer arena, I think it is still in the deadlock as long as consumers are still the takers. It will be changed until the crisis happens such as the problems of global warming that make people more frightened. But consumer trend is not like that of the people or social sectors. I think now consumer trend that accepts only quality products that pose no harmful effect to our resources and well-beings is not much widespread.

### >>> **Any problems or obstacles of the CSR scheme**

...In Thailand the main problem is concerned with the business system itself. CSR in many countries is heavily focused on the environmental issue because the problems concerning about political and administrative systems have already been solved, whether the monopoly or the exploitation over consumers. While the environmental or non-living problems are something new to them. They just find that it is the very crucial thing. In Thailand and other Asian countries, apart from the environmental problems, we are still bombarded with countless problems, both in business society and political sectors. As we have seen at present, our political system is still unstable. Monopoly is still prevalent. The exploitation over the consumers is still touchable. These kinds of problems rarely find in the developed countries. So before pushing CSR in Asian countries, especially in Thailand, it is recommended to look back to our politics and social business sector first. As long as you still have the monopolistic right you won't have to care for consumers or your staffs. What you have to pay more attention are only your stakeholders or those who give you the power. Therefore, we try to get rid of this practice since CSR can be materialized only in the organization that has a complete competition.

### >>> **The procedures to establish the concept of social responsibility in your company**

...We do CSR all the time. It is the culture of our organization. As I have said we start from inside out. We take good care of our staffs. They have their rights to live a happy life. We also help their family. We support their kids' education. It is our deserved duty. We are trying to make our office to be their second home.

### >>> **Any suggestions for the businesses that want to adopt the CSR scheme**

...They should start inside, or from their four groups of stakeholders including shareholders, staffs, customers, and partners because you gain huge benefits from them. After your business is more stable you then can contribute more to society. However, what I have said are simply the guidelines. More importantly, all organizations must put them into real practice.