



CSR...

แนวทางดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

Corporate Social Responsibility (CSR) หรือแนวคิดในการผสมผสานกระบวนการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในขณะที่เดียวกันก็ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางธุรกิจ **The World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)** ได้ให้คำจำกัดความของ **CSR** ว่าคือ “ความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องขององค์กร ต่อการปฏิบัติตามพันธสัญญาในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมเพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้าต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ พร้อมไปกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานและครอบครัว ตลอดจนชุมชนและสังคม” ถือได้ว่า **CSR** เป็นประเด็นสำคัญที่หลายๆ องค์กรธุรกิจให้ความสำคัญ เพื่อประโยชน์ในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมไปถึงเป็นการสร้างสังคมให้เข้มแข็งได้อีกทางหนึ่ง

...เพื่อความเข้าใจในหลักการและแนวทางปฏิบัติของ CSR อย่างแท้จริง บริษัท แพลน ครีเอชั่นส์ จำกัด ได้จัดสัมมนาในหัวข้อ “ความจำเป็นที่ธุรกิจต้องรับผิดชอบต่อสังคม” โดยได้รับเกียรติจาก **ผศ. ดร.สุทธิศักดิ์ ไกรสรสุธาสินี** อาจารย์ภาควิชาการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นวิทยากรบรรยายหลักการของ CSR และแนวทางในการปฏิบัติที่เหมาะสม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาต่อไปในอนาคต **ดร.สุทธิศักดิ์** ได้ยกตัวอย่างถึงความจำเป็นที่หลายองค์กรธุรกิจต้องแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประเด็นแรก คือ **การเรียกร้องจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร** ที่ต้องการเห็นความโปร่งใสในการดำเนินงาน เช่น บริษัทมีนโยบายในการจัดการอย่างไรกับของเสียที่ได้จากกระบวนการผลิต มีการใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่าหรือไม่ ประเด็นที่ 2 **แรงกดดันจากผู้ถือหุ้นและนักลงทุน** ที่มีความสนใจในนโยบายด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจที่จะเลือกลงทุนหรือเรียกว่า **SRI (Social Responsibility Investment)** ประเด็นที่ 3 **ความสัมพันธ์ของคู่ค้า** ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจของประเทศกำลังพัฒนา ซึ่งส่วนมากเป็นบริษัทที่อยู่ใน Supply Chain ของบริษัทใหญ่ ดังนั้น จึงต้องมีการจัดการอย่างดีในด้านของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

การใช้แรงงานที่ถูกกฎหมาย และการดูแลความปลอดภัยของพนักงาน ซึ่งทำให้มีโอกาสในการขยายธุรกิจได้มากขึ้น ประเด็นที่ 4 **ความสนใจของลูกค้า** ในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การให้ข้อมูลรายละเอียดของสินค้าที่ถูกต้อง การดูแลพนักงาน สังคม และสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังมีอีกหลายประเด็นที่น่าสนใจ คือ บทบาทของภาครัฐในการช่วยเหลือและแก้ปัญหาสังคม การเรียกร้องจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การแข่งขันในตลาดแรงงาน และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO 26000 Social Responsibility) ที่คาดว่าจะใช้ในปี ค.ศ. 2009 เป็นต้น

...จากปัจจัยที่กล่าวมาทำให้เกิดความตื่นตัวขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนทั่วโลกในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น **ดร.สุทธิศักดิ์** ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า “การทำ CSR อย่างถูกต้องนั้น ต้องเป็นสิ่งที่สามารถเข้ามาปรับได้จริง ๆ ทั้งในด้านของสิ่งแวดล้อมและสังคม ในขณะที่เดียวกันก็ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เข้ามามีส่วนร่วม โดยทั้งหมดต้องเป็นการกระทำด้วยความสมัครใจ **CSR ไม่ใช่กฎหมาย แต่ CSR คือการทำเหนือกฎหมาย การที่จะบอกว่ามีความรับผิดชอบต่อสังคมไม่ใช่แค่การทำตามกฎหมาย แต่คือการทำเหนือกว่าที่กฎหมายบังคับ**”

...ดร.สุทธิศักดิ์ได้อธิบายถึงการเลือกประเด็นในการกำหนดเป้าหมายของการดำเนินงานเพื่อสังคมให้เหมาะสมกับความรู้และความเชี่ยวชาญของบุคลากรในองค์กร อาจหยิบยกปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะนั้น หรือประเด็นที่คนกำลังให้ความสนใจ เช่น ปัญหาโลกร้อน ปัญหาความยากจน ปัญหาประชากรเพิ่มขึ้น และปัญหาทางการศึกษา เป็นต้น สิ่งที่ต้องพิจารณาต่อไป คือ การหาแนวทางในการบรรเทาหรือแก้ไขปัญหานั้น ๆ ซึ่งกลยุทธ์ในการทำ CSR ตามแนวทางของ Kotler and Lee ผู้เชี่ยวชาญทางการตลาด ได้จัดไว้ 6 รูปแบบ คือ **1. ส่งเสริมประเด็นให้รับรู้ในวงกว้าง** คือ การที่บริษัทใช้ศักยภาพของตัวเองในการสนับสนุนประเด็นที่น่าสนใจต่อสังคม เช่น บริษัทไนกี้ ที่มีการส่งเสริมทางด้านของกีฬา โดยเข้าไปช่วยเหลือมูลนิธิแลนซ์ อาร์มสตรอง ในการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับโรคมะเร็ง **2. เชื่อมโยงประเด็นกับการทำการตลาด** คือ การนำรายได้ส่วนหนึ่งของบริษัทเข้าช่วยเหลือโครงการทางสังคม เช่น นำรายได้ส่วนหนึ่งสมทบทุนมูลนิธิหรือช่วยเหลือผู้ประสบภัย **3. ใช้การตลาดปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในสังคม** คือ กระบวนการที่ใช้การสื่อสารทางการตลาด เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนให้หันมาทำสิ่งดี ๆ ทั้งต่อตัวเองและสังคม เช่น การรณรงค์ให้คนที่ขับมอเตอร์ไซด์เปิดไฟเลี้ยว **4. การให้ในรูปแบบต่างๆ** ซึ่งเป็นวิธีที่ง่ายและสะดวกที่สุด เช่น การบริจาคสิ่งของหรือการมอบทุนการศึกษาให้แก่ผู้ด้อยโอกาส **5. อาสาสมัครทำงานช่วยเหลือชุมชน** เช่น การให้พนักงานเข้าไปสอนหนังสือเด็ก ๆ หรือการช่วยฝึกอบรมให้ความรู้เรื่องความปลอดภัยในชุมชน เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างชุมชนและองค์กรได้เป็นอย่างดี **6. การดำเนินธุรกิจ**

ด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ถือเป็นรูปแบบที่สำคัญที่สุดและเกี่ยวข้องกับธุรกิจโดยตรง เป็นการนำประเด็นทางสังคมและสิ่งแวดล้อมเข้ามาปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินธุรกิจ ซึ่งองค์กรใหญ่ ๆ หลายองค์กร ได้เลือกใช้แนวทางนี้ในการทำ CSR เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรได้เป็นอย่างดี

...ดร.สุทธิศักดิ์ให้ข้อคิดเพิ่มเติมว่า “ประโยชน์ที่หลายองค์กรธุรกิจจะได้รับจากการทำ CSR ก็คือ การเพิ่มยอดขาย เพิ่มความแข็งแกร่งของตราสินค้า เพิ่มความสนใจให้แก่ นักลงทุนและผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ยังสร้างความผูกพันกับลูกค้า (Brand Royalty) และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร (Brand Image) ปัจจัยของความสำเร็จในการทำ CSR มาจากความมุ่งมั่นของผู้นำองค์กร เพราะหากผู้นำไม่ได้ให้ความสำคัญกับตรงนี้อย่างจริงจัง การปรับเปลี่ยนองค์กรก็ไปได้อย่างยาก แต่ถ้าเรื่องสังคมและสิ่งแวดล้อมอยู่ในเลือดของผู้นำองค์กร ก็จะทำให้เรื่องนี้เป็นเรื่องที่จับต้องได้อย่างจริงจัง”

...นับตั้งแต่ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจและการตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อม ทำให้หลายองค์กรเริ่มต้นตัวกับทิศทางใหม่ในการพัฒนาธุรกิจให้มีความแข็งแกร่งและยั่งยืน (Sustainable Development) ที่มีใช่แค่เพียงการพัฒนาให้ป็นองค์กรที่เก่งเท่านั้น หากยังต้องดำเนินธุรกิจให้มีความดีอยู่ในตัว ซึ่งนอกจากผลประโยชน์ทางธุรกิจที่ได้รับแล้ว ยังต้องใส่ใจในผลประโยชน์ของส่วนรวมด้วย เพื่อสร้างความเท่าเทียมกันในสังคม และให้เกิดความสมดุลระหว่างมนุษย์กับธรรมชาติ เพียงเท่านั้นธุรกิจและสังคมก็พึ่งพาอาศัยกันได้ได้อย่างเป็นสุข

CSR...

the Guidance to Sustainable Business

Corporate Social Responsibility is the concept that integrates the operation of business with the social and environmental responsibility. Meanwhile, it also gives priority to those stakeholders. The World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) defines the meaning of CSR as “the consistent determination of organization to follow the business commitment with morality in order to develop the economy and improve the quality of life of staffs, their family, community and society”. CSR is deemed as the main point widely acceptable by many organizations since it is instrumental in creating a brand image, promoting sustainable development, and strengthening society.

...For better understanding about the principles and guidelines of CSR, Plan Creations Co., Ltd., then organized the seminar on **“The Necessity of Corporate Social Responsibility”** with **Assist. Prof. Dr. Suthisakdi Kraisornsuthasinee**, a lecturer of Department of Marketing, Thammasat University’s Faculty of Commerce and Accountancy as the guest speaker offering more viewpoints about the principle of CSR and suitable practicability that can lead to future development. Dr. Suthisakdi cited several examples to show that why many organizations must be responsible for society and environment. The first reason is related with **the demands from those stakeholders** who want to see the transparency of the business. For example, they want to know how the organization manages with the wastes released from manufacturing process. Or does the organization use the natural resources worthily? The second reason involves **the pressure from shareholders and investors** who are interested in the social and environmental policy which serves as the major criteria for their Social Responsibility Investment (SRI). The third point concerns about **the relationships between the partners** considered the vital factor in operating business in many developing countries and most of businesses are under the Supply Chain of the big companies. So it is necessary to establish the systematic management of purchasing and hiring procedures, legal labor, and staffs’ safety which can lead to the expansion of business. The fourth issue is relevant to customers’ interest in the organizations’ CSR such as the distribution of accurate details of their commodities, the supervision of their staffs, society, and environment. Besides, there are still more interesting issues such as the role of government sector in helping and solving the social problems, the requests from those stakeholders, the competition in labour market, and the standard concerning about social responsibility (ISO 26000 Social Responsibility) expected to be effective by 2009.

...The above-mentioned factors have stimulated a myriad of private and government sectors to be more alert to the environmental and social responsibilities. Dr. Suthisakdi added that “The proper implementation of CSR must be truly applicable both in the social and environmental parts. Meanwhile, it also gives priority to those stakeholders so they can participate in the operation of business. All processes must be done voluntarily. **CSR is not the law. But it is done beyond the law. To be responsible is not merely abiding by the law but it must be done beyond the legal enforcements.**”

...Dr. Suthisakdi explained further about the selection of issues in order to determine the mission of social operation suitable to knowledge and expertise of the personnel in the organization. Problems existing at that time or other hot issues like Global Warming, poverty, increased population, and educational problems can be taken more seriously. The next consideration is to find the solution or guidance

to relieve or settle the pending problems. Strategies in doing CSR according to the principles of Kotler and Lee, the marketing specialists, can be categorized into six patterns. **The first one is to widely publicize the issue.** It involves the process of enhancing the efficiency of organization to promote the interesting issues among the public. For example, Nike has once supported sport activity by lending a helping hand to Lance Armstrong Foundation through the dissemination of cancer news. **The second one is the connection of the issues with the marketing scheme.** This means that parts of proceeds will go towards the foundation’s fund or support those disaster victims. **The third one is to apply the marketing strategy to change people’s behaviors.** This process involves the making use of marketing communication to modify or change people’s behaviors so they can do the good things for themselves and society such as the campaign among those motor-cyclists to wear the helmet and open the lights. **The fourth one is related with various types of giving** which is the easiest and most convenient method such as donating things or granting scholarships to those underprivileged students. **The fifth one is to produce volunteers to help the communities** such as encouraging staffs to teach children or provide knowledge on community’s safety. Through these activities, good relationships between community and organizations can be well established. **The sixth one is to operate the business with social responsibility** which is regarded as the most important step directly related with the business. It involves the integration of social and environmental issues with the organization which can be later used to improve and modify the operation of business. Many big companies have adopted this guideline to do their CSR in order to show their social responsibility and create brand image to the organization.

...Dr. Suthisakdi added that “The benefits that many organizations will receive from doing CSR include the increased sale and strengthened brand name. Besides, it also attracts investors and shareholders. More importantly, it also establishes brand royalty and brand image. The main factor leading to successful CSR comes from the leaders’ determination. If they pay no attention to CSR it is rather difficult to reconstruct the entire structure of organization. But if the social and environmental issues are in their blood, CSR will be more tangible.”

...Since the economic crunch and the trend of environmental awareness, many organizations are more alert to the new direction aimed at the sustainable development. To be the excellent organization is no longer enough. The company must have intrinsic goodness. Apart from benefits gleaned from the business, the organization must do care for the public interests in order to maintain social equality and preserve the balance between human and nature. With these concerns, business sectors and society can enjoy the happy symbiosis together.