

DNA CSR

แบบไทยๆ ตามกระแสโลก

บทที่ 7

แนวทางการดำเนินงานตามหลักการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

ดร.วรพรรณ เอื้ออากรณ์

ข้อ อาทกฉบับที่แล้ว

การ จัดหาแนวทางการดำเนินงานทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในประเทศไทยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับบริบทของสังคมไทยควรประกอบด้วย 10 ปัจจัยดังต่อไปนี้ (“เปิดผลวิจัย CSR...”, 2550)

1. กรอบการทำงานต้องมาจากผู้นำองค์กรที่ตระหนักถึงการทำงานเพื่อสังคมในแนวทางการสร้างหน่วยงานให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมจากองค์กรภายใน สร้างพันธะสัญญาทางจริยธรรมด้วยความโปร่งใสทั้งกระบวนการทำงาน และการตรวจสอบต่างๆ

2. ควรมีการวางกลยุทธ์ และแผนการปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงแผนการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในแผนการทำงานในแต่ละขั้นตอน เพื่อให้เกิดความยั่งยืน และมีการจัดกิจกรรมที่มีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด

3. องค์กรธุรกิจต้องสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม และสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า คู่ค้า คู่แข่ง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร โดยสามารถเปิดเผยข้อมูลโปร่งใสทั้งในด้านการใช้สินค้า และบริการ เพื่อจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

4. ต้องมีกระบวนการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องเริ่มจากการจัดการที่ดีจากภายในองค์กรเองก่อน

เมื่อระบบภายในมีความเข้มแข็งก็จะสามารถปรับใช้กับภายนอกได้ดี

5. เพื่อสร้างความก้าวหน้าให้องค์กร จึงต้องมีการจัดการความรู้ทางด้าน “ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร” ที่เป็นระบบ เพื่อใช้พัฒนา และยกระดับการทำงานในขั้นต่อไป

6. องค์กรต้องปฏิบัติตามพันธกิจภายในองค์กรโดยคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน ส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิต คำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงานของภายในต่อสังคมโดยรอบอย่างเท่าเทียมเป็นธรรม

7. ควรมีการสื่อสารกระบวนการความคิดในการทำงานเพื่อสังคมภายในองค์กรให้กับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีระบบแบบแผน เพราะเมื่อการดำเนินงานภายในมีประสิทธิภาพแล้วต้องมีการสื่อสารไปยังสาธารณะชนภายนอกให้รับรู้ เพื่อที่จะสามารถนำแนวคิดมาปรับใช้ในชีวิตประจำวัน และยังเป็นการขยายผลแนวคิดที่มีประสิทธิภาพสู่สังคมภายนอกอีกด้วย

8. องค์กรจะต้องมีการจัดกระบวนการสร้างคุณค่าของผลิตภัณฑ์ และบริการแก่ลูกค้าขององค์กรอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยพัฒนาการทำงานให้เกิดผลกระทบกับสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด

9. สร้างความร่วมมือกับพันธมิตรทั้งภาครัฐ และเอกชน เพื่อให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับศักยภาพ ความรู้ที่องค์กรมีพันธมิตรอยู่ รวมทั้งยังเป็นการสร้างเครือข่ายการทำงานเพื่อสังคมในประเทศให้มีความเข้มแข็งอีกด้วย

10. มุ่งเน้นผลลัพธ์ของการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งด้านองค์กรที่ต้องวางแผนในระยะยาว และคำนึงถึงผลลัพธ์ทางสังคมที่มีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร และชุมชน โดยรอบให้เป็นแผนระยะยาว เพื่อให้สิ่งที่ได้จากการดำเนินงานมีความยั่งยืน

สรุปได้ว่า สำหรับแนวปฏิบัติในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร แบ่งได้เป็น 8 หัวข้อ ดังนี้

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี
2. การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม
3. การเคารพสิทธิมนุษยชน และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม
4. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค
5. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม
6. การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม
7. นวัตกรรม และการเผยแพร่นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม
8. การจัดทำรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ **แนวทางการดำเนินงานตามหลักการความรับผิดชอบต่อสังคม มีรายละเอียดดังนี้** (ซีเอสอาร์เทียบกับซีเอสอาร์แท้ ตัวอย่าง, 2549: ย่อหน้าที่ 1)

1. พิจารณาถึงประโยชน์ของกิจกรรมที่ได้รับว่าตกอยู่กับสังคมหรือองค์กรมากกว่ากัน และท่านในฐานะผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในสังคมทั้งระดับใกล้ และไกลควรที่จะสนับสนุนกิจกรรมนั้นหรือไม่

2. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรจะต้องเกิดขึ้นจากการอาสาหรือสมัครใจยินดีในการดำเนินกิจกรรมด้วยตัวเอง มิใช่เกิด

จากความจำเป็นที่จะต้องปฏิบัติตามหน้าที่ ตามระเบียบข้อบังคับทางกฎหมาย ตามจารีตหรือบรรทัดฐานของสังคมนั้นๆ กิจกรรมใดที่ต้องเป็นไปตามหน้าที่ (Duty) ตามกฎหมาย (Law) หรือตามมาตรฐาน (Standard) กิจกรรมนั้นไม่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบต่อสังคม

3. การดำเนินกิจกรรมโดยใช้ทรัพยากรภายในองค์กร (Corporate-driven CSR) เป็นการแบ่งประเภทความรับผิดชอบต่อสังคมตามทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรม โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กรเป็นหลัก เช่น องค์กรบริจาคเงินที่ได้จากกำไรในกิจการหรือบริจาคสินค้าและบริการของบริษัทเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยสึนามิ หรือนำพนักงานลงพื้นที่เพื่อเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัย เป็นการเสียสละทรัพยากรด้านเวลา หรือเป็นการลงแรง เป็นต้น

นอกเหนือจากการลงเงินหรือให้เป็นสิ่งของตามปกติทั่วไป และถ้าหากพิจารณาโดยยึดที่ตัวกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process) ยังสามารถจำแนกออกเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมที่อยู่ในกระบวนการทางธุรกิจ (CSR-in-process) ความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งแยกต่างหากจากกระบวนการทางธุรกิจที่เกิดขึ้นภายหลัง (CSR-after-process) และความรับผิดชอบต่อสังคมเสมือนเป็นกระบวนการทางธุรกิจ (CSR-as-process)

4. การดำเนินกิจกรรมโดยใช้ทรัพยากรภายนอกองค์กร (Social-driven CSR) เป็นการดำเนินกิจกรรมโดยใช้ทรัพยากรนอกองค์กร (Social-driven CSR) เป็นหลัก เช่น การเชิญชวนให้ลูกค้าซื้อสินค้าและบริการของบริษัทในช่วงเวลาการรณรงค์โดยบริจาครายได้จากการขายสินค้า และบริการส่วนหนึ่งต่อทุกๆ การซื้อแต่ละครั้งให้แก่หน่วยงานหรือมูลนิธิต่างๆ เป็นการระดมเงินบริจาคจากการซื้อของลูกค้า และมอบหมายให้ผู้อื่นที่มีไชน์งานในองค์กรลงแรงช่วยเหลือในพื้นที่ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การจำแนกกิจกรรม (Activity) ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรสามารถพิจารณาได้ในหลายมิติ ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่ใช้ในการอ้างอิง อาทิ การจำแนกโดยวิธีการดำเนินการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเชิงกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง การจำแนกโดยยึดที่ตัวกระบวนการทางธุรกิจ การจำแนกโดยพิจารณาที่เจตนารมณ์แห่งการกระทำ การจำแนกตามทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน การจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบ การจำแนกตามการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจำแนกโดยคำนึงถึงมิติปัญหาทางสังคม การจำแนกตามประเด็นปัญหาทางสังคม การจำแนกตามประเภทกิจกรรม และการจำแนกโดยใช้เกณฑ์ผลประโยชน์เป็นที่ตั้ง

