

แนวทางการดำเนินธุรกิจ/องค์กรเพื่อสังคม

ดร.พิพัฒน์ ยอดพฤติการ

การดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ (Corporate Social Responsibility: CSR) มิได้จำกัดว่า กิจการที่กล่าวถึงจะต้องเป็นองค์กรหรือหน่วยงานที่อยู่ในภาคธุรกิจเท่านั้น ในอดีตที่ผ่านมา ภาครัฐเองก็ได้เคยตราพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งทำให้ส่วนราชการต่างๆ ต้องพัฒนาการปฏิบัติราชการโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

ส่วนราชการต่างๆ ถือเป็นองค์กรที่มีพันธกิจหลักในการบริหารกิจการบ้านเมืองด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมที่ตั้งอยู่แล้ว ทั้งยังเป็นหน่วยงานที่ตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยไม่แสวงหาผลกำไร ซีเอสอาร์ในภาครัฐจึงมิใช่เรื่องใหม่หรือหลักการบริหารบ้านเมืองแนวใหม่แต่ประการใด แต่เป็นเรื่องที่ข้าราชการทุกคนต้องตระหนักและสำนึกได้เองว่าตนเองมีบทบาทและความรับผิดชอบต่อสังคมในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ตลอดเวลา

เรื่องของความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility: SR) สำหรับหน่วยงานของรัฐ จึงถือเป็นบทบาทขั้นพื้นฐานที่พึงมีนับตั้งแต่วันแรกของการก่อตั้งหน่วยงาน หน่วยงานของรัฐถือเป็นผู้มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมและความเชี่ยวชาญในงานดังกล่าว อีกทั้งสมควรที่จะดำรงบทบาทเป็นเจ้าภาพงานให้แก่ภาคอื่นๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานอีกด้วย

ในส่วนของภาคธุรกิจเอกชน หากพูดถึงเรื่องของการดูแลรับผิดชอบต่อสังคม จะพบว่าในสมัยหนึ่ง นักธุรกิจเคยตั้งคำถามทำนองว่า “ธุรกิจไปยุ่งเกี่ยวอะไรกับเรื่องดูแลสังคม มันเป็นเรื่องของภาครัฐเขามิใช่หรือ” หรือที่แข็งกร้าวหน่อย ก็คงกล่าวว่า “ธุรกิจมีหน้าที่ในการแสวงหากำไร ใครที่คิดจะช่วยเหลือสังคม ก็ไปตั้งมูลนิธิไป”

แต่ในยุคสมัยนี้ เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นเรื่องที่องค์กรธุรกิจไม่สามารถปฏิเสธว่าไม่ใช่บทบาทของตัวได้อีกต่อไป นักธุรกิจกลับยอมรับบทบาทของการช่วยเหลือเกื้อกูลสังคม ไปพร้อมๆ กับการดำเนินธุรกิจเพื่อแสวงหากำไร ภายใต้บริบทของซีเอสอาร์ หลายองค์กรธุรกิจมีการตั้งหน่วยงาน เพื่อดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมขึ้นเป็นการเฉพาะ กระทั่งถึงการตั้งตำแหน่งผู้รับผิดชอบต่อสังคมด้านซีเอสอาร์ขึ้นในองค์กรให้ทำหน้าที่ “เจ้าหน้าที่บริหารความรับผิดชอบต่อประจําองค์กร” (Corporate Responsibility Officer: CRO) เพื่อทำหน้าที่ขับเคลื่อนภารกิจเพื่อสังคมอย่างเต็มเวลา

เมื่อพิจารณาซีเอสอาร์ตามบทบาทและความเกี่ยวข้อง องค์กรสามารถใช้แนวทางการดำเนินธุรกิจควบคู่กับการดูแลสังคม ที่เรียกว่า CSR-after-process คือ การดำเนินกิจกรรม (activities) ขององค์กรธุรกิจที่แสวงหากำไร เพื่อสร้างให้เกิดประโยชน์แก่สังคมในด้านต่างๆ โดยกิจกรรมที่ดำเนินการนั้นมักแยกต่างหากจากการดำเนินธุรกิจที่เป็นกระบวนการ (process) หลักของกิจการและเกิดขึ้นภายหลัง เช่น การแก้ไขเยียวยาชุมชนที่ได้รับผลกระทบทางมลพิษจากการประกอบการ การแจกจ่ายสิ่งของช่วยบรรเทาสาธารณภัย การเป็นอาสาสมัครช่วยบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ซึ่งกิจกรรมเพื่อสังคมเหล่านี้มักเป็นกิจกรรมที่อยู่นอกเหนือเวลาทำงานตามปกติ

แนวทางการดำเนินธุรกิจที่ผนวกเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไว้ด้วยกัน เรียกว่า CSR-in-process คือ การดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมที่อยู่ในกระบวนการทำงานหลักของกิจการ หรือเป็นการทำธุรกิจที่หากำไรอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การป้องกันหรือกำจัดมลพิษในกระบวนการผลิตเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อชุมชน การ

ในส่วนของภาคประชาสังคมเอง ก็สามารถดำรงบทบาทที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ที่เรียกว่า CSR-as-process หรือเป็น “กิจการเพื่อสังคม” เพื่อให้แตกต่างจากสองจำพวกข้างต้นที่เป็นบทบาทขององค์กรธุรกิจ ซึ่งก็คือ บรรดามูลนิธิ องค์กรสาธารณประโยชน์ หรือองค์กรพัฒนาเอกชน ที่ดำเนินงานโดยไม่แสวงหากำไรให้แก่ตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ เป็นหน่วยงานที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อยังประโยชน์ให้แก่สังคมในทุกกระบวนการของกิจการ

อย่างไรก็ดี กิจการเพื่อสังคมในความหมายเต็มของ CSR-as-process นั้น มีข้อแตกต่างจากหน่วยงานที่เรียกตัวเองว่า องค์กรที่ไม่มีวัตถุประสงค์หากำไร (non-profit organization) ตรงที่หน่วยงานที่ไม่หากำไร อาจอยู่ในสภาพที่ไม่มีกำไรให้ทั้งแก่ตนเองและแก่สังคม อันเนื่องมาจากการขาดกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

แต่สถานะของกิจการเพื่อสังคมนั้น เกิดจากการผสมผสานอุดมการณ์ในแบบนักพัฒนาสังคมเข้ากับการบริหารจัดการในแบบผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นการผนวกจุดแข็งระหว่างแผนงานของภาคประชาสังคมกับกระบวนการที่มีประสิทธิภาพของภาคธุรกิจ ในอันที่จะสร้างให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สังคมโดยรวม

ขณะเดียวกันกิจการก็สามารถอยู่รอดได้ด้วยการพึ่งพาการดำเนินงานของตนเอง แทนการสนับสนุนจากแหล่งทุนภายนอกหรือได้รับการอุดหนุนจากภาษีของประชาชน เรียกว่า เป็นองค์กรที่หากำไรให้แก่สังคม (social profit organization) โดยที่เจ้าของกิจการเหล่านี้ มักเรียกตัวเองว่า เป็นผู้ประกอบการสังคม (social entrepreneur)

การที่องค์กรที่ไม่มีวัตถุประสงค์หากำไรในรูปแบบเดิม อาศัยทุนสนับสนุนจากการบริจาคที่ดี หรืออาศัยทุนอุดหนุนจากเม็ดเงินภาษีที่ดี ถือว่าเป็นการใช้ทรัพยากรจากสังคมทางหนึ่ง ซึ่งหากดำเนินงานโดยขาดประสิทธิภาพหรือขาดความรับผิดชอบต่อสังคมแล้ว ย่อมต้องได้รับการตำหนิมากกว่าองค์กรที่หากำไรให้แก่ตนเองเป็นเท่าตัว เพราะนอกจากจะเป็นการถือครองทรัพยากรทางสังคมโดยไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมแล้ว ยังเท่ากับเป็นการปิดโอกาสองค์กรที่ไม่หากำไรแห่งอื่นๆ ในการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรเหล่านี้เพื่อทำประโยชน์ให้แก่สังคมด้วย ถือเป็นค่าเสียโอกาส (opportunity cost) ที่คนในสังคมต้องร่วมกันจ่ายโดยไม่ก่อให้เกิดประโยชน์อันใดกลับคืนมาเลย

จะเห็นว่า ในปัจจุบันเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมไม่สามารถที่จะผลักดันให้เป็นภาระของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้ ภาครัฐและเอกชนต่างมีบทบาทของตัวในการทำหน้าที่ต่อสังคม ธุรกิจที่ไม่มีความรับผิดชอบต่อสังคมก็จะถูกตำหนิและกลายเป็นจำเลยของสังคม สูญเสียทั้งภาพลักษณ์และลูกค้าอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ขณะที่หน่วยงานของรัฐซึ่งมีหน้าที่หลักในการบริการสังคมส่วนรวมอยู่แล้ว หากปฏิบัติงานโดยขาดความสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม หรือปล่อยให้เรื่องซีเอสอาร์เป็นหน้าที่ของธุรกิจฝ่ายเดียว ย่อมต้องได้รับการตำหนิและจำเป็นต้องรีบทบทวนบทบาทของตนเองเสียใหม่ว่า ปณิธาน วิสัยทัศน์ และพันธกิจของหน่วยงานท่านเขียนไว้ว่าอย่างไร