



วารสาร ไทยเภสัชนิพนธ์

ปีที่ 4 ฉบับที่ 3 เดือนกุมภาพันธ์ 2552 (หน้า 1-24)

บทความพิเศษวิชาการ สำหรับการศึกษาต่อเนื่องทางเภสัชศาสตร์ (on-line)



การทบทวนวรรณกรรมของความรับผิดชอบต่อสังคม และตัวอย่างกรณีศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคม

Review of corporate social responsibility (CSR) and case of CSR activity in Pharmaceutical business

ภญ.ช่อทิพย์ แยมประชา¹, ภก.ผศ.ดร. บุรินทร์ ต. ศรีวงษ์²

¹ผู้จัดการแผนกทะเบียนยาต่างประเทศ (เอเชียแปซิฟิก) บริษัท เบซินส์ เฮลท์แคร์ เอส เอ

²ภาควิชา เภสัชกรรมชุมชน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศิลปากร

รหัส 1-000-SPU-000-0902-01

จำนวน 2.0 หน่วยกิตการศึกษาต่อเนื่อง

วันที่รับรอง: 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552

วันที่หมดอายุ: 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. เข้าใจที่มาของการพัฒนาที่ยั่งยืนเพื่อนำไปสู่ความตระหนักถึงการรับผิดชอบต่อสังคม
2. ทราบนิยามต่างๆของการรับผิดชอบต่อสังคม
3. ทราบถึงวิธีปฏิบัติของบริษัทยาในการรับผิดชอบต่อสังคม

บทคัดย่อ

ที่ผ่านมาการเจริญเติบโตของธุรกิจหนึ่งๆ มาจากการพัฒนาองค์กรให้มีความ “เก่ง” อยู่ในตัว แต่เมื่อเวลาผ่านไปโลกได้ตระหนักแล้วว่า แท้จริงแล้วการพัฒนาองค์กรให้มีความ “ดี” อยู่ในตัว จะก่อให้เกิดความยั่งยืนของธุรกิจนั้นๆ และ CSR ก็เป็นแนวความคิดของธุรกิจเพื่อพัฒนาให้เป็นองค์กรที่ดี เพื่อให้เกิดความยั่งยืนของทั้งธุรกิจเอง รวมถึงสังคม และสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR-Corporate Social Responsibility) หมายถึง การดูแลรักษาไม่เฉพาะในส่วนที่เป็นกิจการ แต่ยังแผ่ขยายกว้างออกไปครอบคลุมในส่วนที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดที่อยู่โดยรอบกิจการด้วยเงื่อนไขของ คุณธรรม ความรับผิดชอบต่อสังคมให้ความสำคัญกับ “คุณภาพ” ของการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจว่าสำคัญมากกว่า “อัตรา” การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งแนวคิดนี้ทำให้เกิดการพัฒนาของธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ก่อนหน้านี้เรามักเห็นกิจกรรม CSR มากมายบางธุรกิจเช่น เหล้า บุหรี่ หรือที่เรียกว่าธุรกิจบาปเพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีขึ้นของบริษัทในองค์กรรวม ในปัจจุบันเราจะเห็นกิจกรรม CSR เพิ่มขึ้นมากมายในแทบทุกธุรกิจรวมถึงธุรกิจยาก็ได้มีการทำกิจกรรม CSR ในหลายรูปแบบและได้รับรางวัลจากสถาบันเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมหลายสถาบัน

คำสำคัญ Corporate Social Responsibility, Sustainability, Corporate Citizen, Corporate Governance, Pharmaceutical business

ความสัมพันธ์ของธุรกิจกับสังคมและความยั่งยืน

แนวคิดและทฤษฎีทางธุรกิจที่ได้รับการปลูกฝังและถ่ายทอดสู่องค์กรโดยส่วนใหญ่ ล้วนมุ่งเน้นการเจริญเติบโตของบริษัท และการพัฒนาให้เป็นองค์กรที่เก่ง ตัวอย่างทฤษฎี ได้แก่

- Boston Matrix (BCG 1970) สำหรับการกำหนดความสำคัญและการสร้างความสำเร็จในผลิตภัณฑ์¹
- Five Forces (Porter's 1980) และ Diamond Model (Porter's 1990) สำหรับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เป็นต้น¹

แต่ปัจจุบันเราเริ่มเห็นว่าสิ่งแวดล้อม สังคม และธุรกิจแท้จริงแล้วมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ธุรกิจเริ่มมีการเห็นความจำเป็นของสมดุลระหว่างสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ รวมถึงมีการบังคับใช้กฎหมายต่างๆ เช่นการใช้แรงงานเด็ก, การทำลายสิ่งแวดล้อม จึงทำให้ธุรกิจต้องให้ความสำคัญกับคำว่าพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable development) และถือเป็นรากฐานของความรับผิดชอบต่อธุรกิจต่อสังคม (CSR) ในเวลาต่อมา เพื่อให้เกิดความเข้าใจว่าทำไมแนวความคิดเรื่องการพัฒนาที่ยั่งยืนจึงเกี่ยวข้องกับรากฐานของการรับผิดชอบต่อธุรกิจต่อสังคมเราต้องเข้าใจในแนวความคิด "การพัฒนาอย่างยั่งยืน"



ภาพที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ของสังคม สิ่งแวดล้อมและเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อแนวความคิดการพัฒนาที่ยั่งยืนจากแนวคิดของ John Elkington ผู้เขียนหนังสือ "Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business" (1997)

การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development)

ที่มาของการพัฒนาที่ยั่งยืน

เป็นเวลานานกว่า 2 ศตวรรษแล้วที่มนุษย์ทราบ ว่า โลกนี้เป็นระบบปิดที่มีทรัพยากรจำกัดและโลกมีเพียงใบเดียว การพัฒนาอย่างยั่งยืนคือการที่สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับสิ่งแวดล้อมและโลก เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเผ่าพันธุ์มนุษย์ จะอยู่รอดต่อไปในอนาคต การพัฒนาอย่างยั่งยืนไม่ใช่เรื่องใหม่ วัฒนธรรมมากมายในประวัติศาสตร์มนุษย์ รวมทั้งวัฒนธรรมชุมชนใน

หลายพื้นที่ ได้มองเห็นความจำเป็นของการสร้างความสมดุลระหว่างสิ่งแวดล้อม สังคม และ เศรษฐกิจ เพื่อให้โลกและสังคมสามารถอยู่ได้อย่างมั่นคงยาวนาน ²

จากรายงานของ Ryoichi Yamamoto ³ ได้อธิบายความเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงของโลกในหนึ่งวินาทีได้อย่างน่าทึ่ง เพียงแค่หนึ่งวินาทีเราพบว่า พื้นที่ป่าไม้ลดลง 5,100 ตารางเมตร พื้นที่เหมาะแก่การเพาะปลูกหายไป 2,300 ตารางเมตร, มีการปลดปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ออกมาในชั้นบรรยากาศถึง 390,000 ลูกบาศก์เมตร, ประชากรเพิ่มขึ้น 2.4 คน (200,000 คนต่อวัน) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อโลก นอกจากนี้กิจกรรมของมนุษย์ที่ผ่านมาโดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรม ได้ก่อให้เกิดการเพิ่มขึ้น ของก๊าซเรือนกระจก (Green House Gases : GHG) ซึ่งมีผลโดยตรงต่ออุณหภูมิของโลกที่ทำให้เพิ่มขึ้นด้วย จนทำให้เกิดปรากฏการณ์ที่เรียกกันว่าการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศหรือภาวะโลกร้อน (Global Warming) นอกจากนี้ Ryoichi Yamamoto ยังได้ประมาณการว่าในปี 2016 อุณหภูมิของโลกสูงขึ้น 1.5°C จนกระทั่งในปี 2070 อุณหภูมิของโลกจะสูงขึ้นถึง 4°C ซึ่งส่งผลกระทบมากมายต่อสภาวะแวดล้อม ภูมิอากาศ และการดำรงชีวิตในอนาคต การที่มีการรณรงค์เกี่ยวกับสภาวะโลกร้อน ทำให้ภาคธุรกิจต้องแสดงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนในอนาคต

นิยามของการพัฒนาที่ยั่งยืน

รากฐานแนวคิด "การพัฒนาอย่างยั่งยืน" คือการรณรงค์ห้ามใช้ ดีดีที (DDT-dichlorodiphenyl trichloroethane) ในปี 1972 ซึ่งเริ่มต้นมาจากการที่หนังสือเรื่อง "Silent Spring" ⁴ โดย Rachel Carson ตีพิมพ์ครั้งแรก ปี 1962 ตีแผ่ผลกระทบของยาฆ่าแมลง DDT ต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้วยข้อมูลที่หนักแน่นน่าเชื่อถือ ทำให้นำไปสู่การประกาศแบน DDT ดังกล่าว สำหรับนิยามที่คนนิยมอ้างอิงมากที่สุดของ "การพัฒนาอย่างยั่งยืน" มาจาก "รายงานบรุนด์ท์แลนด์ 1987" -the Brundtland Report ⁵ โดยรายงานดังกล่าว ระบุว่า

"Development that meets the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their own needs" "การพัฒนาอย่างยั่งยืน หมายถึงวิถีการพัฒนาที่สามารถตอบสนองความต้องการของปัจจุบัน โดยไม่ลดทอนความสามารถของคนรุ่นหลัง ในการตอบสนองความต้องการของพวกเขา"

นิยามการพัฒนาที่ยั่งยืนของ พระธรรมปิฎก(ประยุทธ์ ปยุตโต)

"การพัฒนาที่ยั่งยืน คือ การพัฒนาที่สนองความต้องการของปัจจุบันโดยไม่ทำให้ประชาชนรุ่นต่อไปในอนาคตต้องประนีประนอมยอมลดความสามารถของเขาในการที่จะสนองความต้องการของเขาเอง" ⁶

4 ปีที่ 4 ฉบับที่ 3 เดือนกุมภาพันธ์ 2552

อาจกล่าวได้ว่าเป้าหมายของการพัฒนายังยั่งยืนไม่ได้อยู่ที่อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ หากอยู่ที่การปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชากรโลก ในทางที่ไม่เพิ่มระดับการใช้ทรัพยากรธรรมชาติจนเกินศักยภาพของธรรมชาติ ที่จะผลิตมันให้มนุษย์ใช้อย่างไร้ขีดจำกัด

แนวคิดการพัฒนายังยั่งยืนรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว ในปี 1992 การประชุมสุดยอดแห่งโลก (Earth Summit) ในกรุงริโอ เดอ จาเนโรในบราซิล นำเค้าโครงของรายงานบรรทัดฐานดีไปสร้างสนธิสัญญาและแถลงการณ์เกี่ยวกับประเด็นหลักๆ ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น แผนกลยุทธ์ที่เรียกว่า "Agenda 21" ⁷ เพื่อใช้เป็นแผนที่สำหรับงานด้านสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาในอนาคต

การพัฒนายังยั่งยืนได้ถูกให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง เห็นได้อย่างชัดเจนจากรายงานการพัฒนาคน (Human Development Report) ⁸ ประจำปี ค.ศ.1996 ของเครือข่ายเพื่อการพัฒนาระดับโลก แห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Programme หรือ ENDP) ระบุว่า "คุณภาพ" ของการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสำคัญกว่า "อัตรา" การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ

ความรับผิดชอบของธุรกิจต่อสังคม (CSR)

ที่มาของความรับผิดชอบของธุรกิจต่อสังคม

จากปัญหาต่างๆ ที่โลกและประชากรได้รับผลกระทบจากภาคอุตสาหกรรม ทำให้ธุรกิจตระหนักถึงสังคมและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ทำให้เกิดการเพิ่มขึ้นของการใส่ใจต่อการรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ซึ่งเห็นได้จากการรวบรวมข้อมูลของนิตยสาร Fortune โดยเก็บข้อมูลจากบริษัทชั้นนำ 500 บริษัทพบว่าเมื่อปี 1977 มีจำนวนบริษัทน้อยกว่า 50% ที่มี CSR แต่เมื่อนิตยสาร Fortune เมื่อปลายทศวรรษ 1990 พบว่ามีบริษัทมากกว่า 90% ที่มี CSR และมีการรายงานเรื่อง CSR ในรายงานประจำปี ⁹

คำนิยามของ Corporate Social Responsibility (CSR)

- Philip Kotler & Nancy Lee-2005 ¹⁰

- Corporate Social Responsibility is a commitment to improve community well-being through discretionary business practices and corporate resources
- พันธกิจในการปรับปรุงชุมชนให้ดีขึ้นด้วยบทเรียนทางธุรกิจและการให้ในสิ่งที่มีองค์กรมี

- **BSR (Business of Social responsibility) ¹¹**
 - O Operating a business in a manner that meet or exceeds the ethical, legal, commercial, and public expectations
 - O การดำเนินธุรกิจ โดยตอบสนองความคาดหวังของศีลธรรม กฎหมาย หลักการค้า และสาธารณะ
- **WBCSD (World Business Council for Sustainable Development) ¹²**
 - O Business' commitment to contribute to sustainable economic development, working with employee, their families, the local community and society at large to improve their quality of life
 - O ความมุ่งมั่นหรือพันธสัญญาขององค์กรธุรกิจในการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยยึดหลักจริยธรรมในการบริหารองค์กร ทั้งการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงาน
- **European Commission ¹²**
 - O A concept whereby companies integrate social and environmental concerns in their business operations and in their interaction with their stakeholders on a voluntary basis."
 - O แนวคิดที่บริษัทผสานความห่วงใยต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไว้ในกระบวนการดำเนินธุรกิจ และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย ภายใต้พื้นฐานของการกระทำโดยสมัครใจ
- **สถาบันไทยพัฒน์ ประเทศไทย ¹³**
 - O CSR คือ การดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กรที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งในระดับใกล้ (ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับองค์กรเช่น ลูกค้า, คู่ค้า, ครอบครัว พนักงาน ชุมชนท้องถิ่นที่องค์กรตั้งอยู่) และระดับไกล (ผู้มีส่วนร่วมกับองค์กรทางอ้อม เช่นคู่แข่งทางธุรกิจ ประชาชนโดยทั่วไป) ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรภายนอกองค์กร ในอันที่จะทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข

ความหมายของCSR ¹⁴

Corporate Social Responsibility (CSR) เป็นเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า บรรษัทภิบาล ซึ่งถือเป็นหลักการที่มุ่งสร้างให้องค์กรมี "ภูมิคุ้มกันที่ดี" ในการดำเนินธุรกิจด้วยความสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม ในฐานะพลเมืองบริษัท (Corporate Citizen) ความแตกต่างของบรรษัทภิบาล (Corporate Governance) และบรรษัทภิบาล (Corporate Social Responsibility) ที่จริงแล้วทั้ง 2 คำเป็นคุณธรรมในการดำเนินธุรกิจ

หลักการที่มักถูกอ้างถึงคือ ธรรมชาติของธุรกิจ ซึ่ง บรรษัทภิบาล (Corporate Governance) หรือการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งถือเป็นหลักการเบื้องต้นที่มุ่งสร้างให้องค์กรมีความ "ดี" อันเป็นรากฐานแห่งความยั่งยืนของกิจการ นอกเหนือจากการบริหารกิจการ เพื่อให้้องค์กรมีความ "เก่ง" และนำไปสู่การเจริญเติบโตของกิจการ หากพิจารณาตามศัพท์ที่ประกอบ บรรษัทภิบาล มาจากคำว่า บรรษัท + อภิ (แปลว่า เฉพาะ ข้างหน้า ยิง) + บาล (แปลว่า การปกครอง การรักษา) หมายถึง การกำกับดูแลกิจการให้เจริญรุ่งเรืองอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเงื่อนไขของความถูกต้องโปร่งใส การมีจริยธรรมที่ดี โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียในกิจการเป็นหลัก

บรรษัทภิบาล หมายถึง การดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กร ที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระดับใกล้และไกล ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจากภายนอกองค์กร ในอันที่จะทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข หากพิจารณาตามศัพท์ที่ประกอบ บรรษัทภิบาล มาจากคำว่า บรรษัท + บริ (แปลว่า ทั้งหมด ออกไป โดยรอบ) + บาล หมายถึง การดูแลรักษาไม่เฉพาะในส่วนที่เป็นกิจการ แต่ยังแผ่ขยายกว้างออกไปครอบคลุมในส่วนที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด ที่อยู่โดยรอบกิจการ ด้วยเงื่อนไขของคุณธรรมและการคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทั้งในและนอกกิจการอย่างเท่าเทียมกัน อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนของกิจการในระยะยาว

การวิวัฒนาการของความรับผิดชอบของธุรกิจต่อสังคมในระดับโลกและผลลัพธ์ที่ได้⁹

1. Social responsibilities of Businessmen: The 50s & 60s. : ในปี 1953 หนังสือ Social Responsibility of Businessman ได้ออกวางจำหน่าย ซึ่งมีการกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับสังคม โดยได้มีการรวบรวมความคิดเห็นจากหลายอุตสาหกรรม รวมถึงนักสังคมวิทยาเกี่ยวกับเรื่องนี้ เป็นการมุ่งเน้นปรัชญาและสังคมในการทำธุรกิจจะไม่เน้นถึงเน้นผลที่ได้รับ
2. "Stock holder interest and the corporation's role in social policy" by Henry Wallic and John McGowan เป็นการมุ่งเน้น Enlightened Self-Interest: The 70s ในปี 1970 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างหลวม ๆ ระหว่าง การรับผิดชอบต่อสังคมกับประสิทธิภาพทางการเงินของบริษัท
3. "A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance," by Archie Carroll (1979) "The Evolution of the Corporate Social Performance Model," by S. Wartick and P. Cochran (1985) "Corporate Social Performance Revisited," by Donna Wood (1991) รูปแบบจะมุ่งเน้นบริษัท สังคมและประสิทธิภาพ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันชัดเจนมากขึ้นระหว่าง การรับผิดชอบต่อสังคมกับประสิทธิภาพทางการเงินของบริษัท

4. Strategic Management: A Stakeholder Approach, by R. Edward Freeman (1984)
 “A Stakeholder Framework for Analyzing and Evaluating Corporate Social Performance,” by Mac Clarkson (1995) “Instrumental Stakeholder Theory: A Synthesis of Ethics and Economics,” by Thomas M. Jones (1995) “Beyond Greening: Strategies for a Sustainable World,” by Stuart Hart (1997) รูปแบบจะมุ่งเน้นการเข้าหาผู้ถือหุ้นและการจัดการเชิงกลยุทธ์ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันชัดเจนมาก สามารถปฏิบัติได้จริงและได้เปรียบในเรื่องการแข่งขัน การรับผิดชอบต่อสังคมกับประสิทธิภาพทางการเงินของบริษัท

เหตุการณ์สำคัญที่ทำให้ธุรกิจตระหนักถึงการรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น

- a. 1992 Earth Summit in Rio - a coalition of WBCSD-เป็นการประชุมครั้งแรกที่กรุงริโอเดอจาเนโร เป็นการจุดกระแสให้ประเทศต่างๆทั่วโลก ตื่นตัวกับทิศทางใหม่ของการพัฒนาที่ยั่งยืนซึ่งหมายความว่าบริษัทต้องสนใจในประเด็นปัญหาสังคมอื่นๆด้วย ไม่ใช่มุ่งแต่ทำกำไรสูงสุดเพียงอย่างเดียว¹⁵
- b. 1995 Shell's Nigeria - กล่าวกันว่าน้ำมันไนจีเรียเป็นน้ำมันที่มีคุณภาพสูงระดับมาตรฐานโลก เพราะมีค่าซัลเฟอร์ต่ำและสามารถสกัดได้น้ำมันมากหลังจากการกลั่น ในช่วงปี 1990 ชาวพื้นเมืองไนจีเรียคือชาวเผ่า Ogoni ได้ร่วมมือกับนักเคลื่อนไหวเพื่อสิ่งแวดล้อมชื่อดังชาวไนจีเรีย Ken Saro-Wiwa รำพรบ. Movement of the Survival of the Ogoni People (MOSOP) ซึ่งเป้าหมายที่ปราศรัยโจมตีอยู่ที่กลุ่มบริษัทน้ำมัน Shell ซึ่งถูกโจมตีว่าการสำรวจน้ำมันนำความสูญเสียชีวิตแก่แผ่นดิน ทำให้เกิดฝนกรด สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ รวมถึงระบบนิเวศถูกทำลาย การโต้แย้งในเรื่องอื่น ๆ ก็ยังคงดำเนินมาเรื่อย ๆ ระหว่างกลุ่มนักเคลื่อนไหวกับ Shell จนกระทั่ง วันที่ 10 พ.ย. 1995 Ken Saro-Wiwa ถูกประหารชีวิต ซึ่งการกระทำนี้ก่อให้เกิดวิกฤตการณ์อันยิ่งใหญ่ในบริษัท Shell คือการคว่ำบาตรน้ำมันเชลล์ และผลิตภัณฑ์อื่นๆ ไปทั่วโลก เช่น World Bank ได้ยกเลิกเงินกู้และเงินลงทุน จำนวน 160 ล้าน US\$ ในโครงการกำชาธรรมชาติของ Shell ในไนจีเรีย และ ประเทศแคนาดาปฏิเสธสัญญาการซื้อน้ำมันเบนซินกับ Shell ทั้ง ๆ ที่มีการเสนอราคาต่ำ หลังจากนั้น Shell ลงทุนมากมายเพื่อแก้ไขภาพลักษณ์ที่จนกระทั่งปี 1998 พบว่า Shell ใช้เงินมากกว่า £20 million เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือขึ้นมาใหม่¹⁶
- c. ปี 1999 ในการประชุม World Economic forum ที่ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ นายโคฟี อานัน อธิบดีเลขาธิการสหประชาชาติ ได้เรียกร้องให้องค์กรธุรกิจ

แสดงความเป็นพลเมืองดีของโลกในทุกที่และทุกๆ ประเทศที่ตนอยู่โดยเสนอเป็น The UN global compact ซึ่งแบ่งเป็น 3 หมวดหลัก คือ หมวดสิทธิมนุษยชน มาตรฐานแรงงาน และสิ่งแวดล้อม และได้มีการประกาศเรื่องนี้อย่างเป็นทางการที่ สำนักงานใหญ่ขององค์การสหประชาชาติ ที่กรุงนิวยอร์กในปี 2000

- d. ปี 2000 กระแสของ CSR เริ่มแรงขึ้น เมื่อ OECD (Organization for Economic Co-operation and Development) ซึ่งเป็นองค์กรของประเทศที่ร่ำรวยที่สุดของโลก ได้ออกแนวปฏิบัติสำหรับบริษัทข้ามชาติ (guidelines for MNE"s - revision 2000) เพื่อสร้างความร่วมมือและพัฒนาเศรษฐกิจ ที่มีความสำคัญระดับโลก ได้ออกแนวปฏิบัติให้มี CSR สำหรับบริษัทข้ามชาติ และยังเสนอให้บริษัทข้ามชาติ ติดต่อกับลูกค้ากับคู่ค้าทั่วโลกที่มี CSR เท่านั้น¹⁷
- e. 2001 the collapse of Enron- ในปี 2000 Enron เป็นบริษัทอันดับ 7 ของ Fortune 500 โดยมียอดขายปีละ 101,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ (เท่ากับกว่าครึ่งหนึ่งของ GDP ประเทศไทยหรือประมาณเกือบ 4 เท่าของงบประมาณไทย) ในเดือนธันวาคมปี 2001 Enron ขอพึ่งศาลในการเป็นบริษัทล้มละลาย ซึ่งเกิดจากการฉ้อฉลและโกงบัญชีของสองผู้บริหาร- Kenneth Lay และ Jeff Skilling จากเหตุการณ์นี้ ทำให้เกิดกระแสการต่อต้านขึ้นอย่างมากและทำให้เกิดกฎหมายในการเอาผิดกับ CEO (Sarbanes-Oxley Law) ในปี 2002 กล่าวคือ CEO ต้องรับผิดชอบด้านอาญา ถ้าบัญชีของบริษัทผิดพลาด กฎหมายฉบับนี้ทำให้ CEO ตื่นตัวกับความถูกต้องของรายงานการเงินและบัญชียิ่งขึ้น วงการปราบปรามนักธุรกิจฉ้อฉลของสหรัฐอเมริกา ถือว่า Enron คือ เหตุการณ์ 9/11 ของตลาดการเงิน ทำให้ประชาชนตระหนักยิ่งขึ้นในเรื่องธรรมาภิบาลของบริษัทเอกชน¹⁸

กิจกรรมของความรับผิดชอบต่อธุรกิจต่อสังคม

ศ.ฟิลิป คอตเลอร์ แห่งมหาวิทยาลัยนอร์ทเวสเทิร์น และแนนซี ลี อาจารย์สมทบแห่งมหาวิทยาลัยวอชิงตัน และมหาวิทยาลัยซีแอตเติล ได้จำแนกรูปแบบของความรับผิดชอบต่อธุรกิจต่อสังคมเป็น 6 กิจกรรม¹⁰ ได้แก่

1. การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม (Cause Promotion) เป็นการจัดหาเงินทุน วัสดุสิ่งของ เพื่อแสดงความห่วงใยต่อปัญหาทางสังคมนั้น องค์กรธุรกิจอาจริเริ่มและบริหารงานส่งเสริมนั้นด้วยตนเอง หรือร่วมมือกับองค์กรหนึ่งองค์กรใด
2. การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม (Cause-Related Marketing) เป็นการอุดหนุนหรือการบริจาครายได้ส่วนหนึ่งจากการขายผลิตภัณฑ์เพื่อช่วยเหลือหรือร่วมแก้ไขประเด็นปัญหาทางสังคมจำเพาะหนึ่งๆ ซึ่งมักมีช่วงเวลาที่จำกัดแน่นอน

3. การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม (**Corporate Social Marketing**) เป็นการสนับสนุนการพัฒนาหรือการทำให้เกิดผลจากการรณรงค์เน้นที่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Behavior Change) เป็นหลัก

4. การบริจาคเพื่อการกุศล (**Corporate Philanthropy**) เป็นการช่วยเหลือปัญหาทางสังคมโดยตรง ในรูปของการบริจาคเงินหรือวัตถุสิ่งของ

5. การอาสาช่วยเหลือชุมชน (**Community Volunteering**) เป็นการสนับสนุนหรือจูงใจให้พนักงาน คู่ค้าร่วมสละเวลาและแรงงานในการทำงานให้แก่ชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่และเพื่อตอบสนองต่อประเด็นปัญหาทางสังคมที่องค์กรให้ความสนใจหรือห่วงใย

6. การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (**Socially Responsible Business Practices**) เป็นการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจอย่างพินิจพิเคราะห์ทั้งในเชิงป้องกันด้วยการหลีกเลี่ยงการก่อให้เกิดปัญหาทางสังคม หรือในเชิงร่วมกันแก้ไขด้วยการช่วยเหลือเยียวยาปัญหาทางสังคมนั้นๆ

การจำแนกกิจกรรมข้างต้น หากพิจารณาตามตระกูลของความรับผิดชอบต่อสังคม จะพบว่ากิจกรรม 3 ชนิดแรก เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทางการพูด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเป็นการสื่อสารการตลาดที่เข้าข่ายการดำเนินกิจกรรมโดยใช้ทรัพยากรนอกองค์กรเป็นหลัก (Social-driven CSR) ส่วนกิจกรรม 3 ชนิดหลัง เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทางการกระทำ หรือเป็นการดำเนินกิจกรรมขององค์กรโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กรเป็นหลัก (Corporate-driven CSR)

CSR สามารถสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรธุรกิจได้อย่างไรจากมุมมองของ "ฟิลิป คอตเลอร์"

(ถอดความโดย ผศ.สุทธิศักดิ์ ไกรสรสุธาสิณี อาจารย์จากภาควิชาการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์การบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)¹⁹

ประการที่ 1 เชื่อว่าจะสามารถเพิ่มยอดขาย และเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดได้ บริษัทไหนที่ไม่มีความรับผิดชอบต่อสังคมไม่ได้ทำให้ยอดขายตกเพียงแต่บริษัทที่สนใจในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม จะทำให้ยอดขายเสมอตัวหรือดีขึ้น ขณะที่คนที่ไม่สนใจในเรื่องนี้จะเสียประโยชน์

ประการที่ 2 เชื่อว่าจะช่วยในเรื่องการสร้างความแข็งแกร่งในเรื่องการวางตำแหน่งของแบรนด์ ตัวอย่างเพื่อให้เรื่องนี้ชัดเจนคือบริษัทน้ำมันขนาดใหญ่ในอังกฤษอย่าง BP ถึงขนาด

กับการปรับเปลี่ยนชื่อย่อของบริษัทจาก "British Petroleum" บริษัทน้ำมันแห่งอังกฤษมาเป็น "Beyond Petroleum" ซึ่งเป็นมากกว่าแค่บริษัทน้ำมันธรรมดา

ประการที่ 3 เป็นการสร้างภาพลักษณ์องค์กรให้ดีขึ้น โดยประเด็นนี้ยังเป็นที่วิพากษ์วิจารณ์กันมาก แต่มีข้อสรุปบทหนึ่งชัดเจนว่า อย่างน้อยที่สุดความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อสร้างภาพลักษณ์ก็ยิ่งดีกว่าบริษัทที่ไม่ได้ทำ

ประการที่ 4 ช่วยลดต้นทุนให้บริษัทจากเหตุผลหลายเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นความสามารถในการรักษาพนักงานที่มีความสามารถในองค์กร หรือการลดปริมาณสารพิษ จากกระบวนการผลิต ซึ่งเท่ากับว่าเป็นการลดต้นทุนในการบำบัด

ประการที่ 5 จะทำให้บริษัทอยู่ในความสนใจของผู้ลงทุนในตลาดและนักวิเคราะห์มากยิ่งขึ้น ดูจากที่ผ่านมามีแนวโน้มที่ชัดเจนขึ้นเป็นพิเศษสำหรับบริษัทที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

ในสายตาของ "คอตเลอร์" ยังเชื่อมั่นเป็นความท้าทายของบริษัท ในการทำ CSR อย่างแรกที่ต้องคำนึงถึงก็คือ การเลือกประเด็นว่าจะทำอะไร ต่อมา หากคิดว่าการหาประเด็นเป็นเรื่องที่ยาก ควรหาประเด็นเป็นที่นิยมในขณะนั้น จากนั้นคือการนำเสนอประเด็นและการนำมาปฏิบัติ หัวใจสำคัญที่ขาดไม่ได้คือ "การประเมินผล" ซึ่ง "คอตเลอร์" เชื่อว่าการประเมินผลนั้นเป็นหัวใจสำคัญที่สุดที่จะช่วยเหลือสังคมไปสู่ความยั่งยืนอย่างแท้จริง

การพัฒนาที่ยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคมในประเทศไทย

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

1. การพัฒนาที่ยั่งยืน

ในประเทศไทยหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาที่ยั่งยืนคือ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) หรือ สภาพัฒน์²⁰

2. ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)

ในประเทศไทย คณะทำงานส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทจดทะเบียน คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.) ได้เป็นรับผิดชอบจัดทำแนวทางบอกปัดการดำเนินงานที่มีเป้าหมายด้านธุรกิจควบคู่ความรับผิดชอบต่อสังคมสามารถแบ่งได้เป็น 4 ชั้น²¹ ดังนี้

ขั้นที่ 1 Mandatory Level : ข้อกำหนดตามกฎหมาย (Legislation) หมายถึง การที่ธุรกิจมีหน้าที่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายแรงงาน การจ่ายภาษี เป็นต้น

ขั้นที่ 2 Elementary Level : ประโยชน์ทางเศรษฐกิจ (Economic Profit) หมายถึง การที่ธุรกิจคำนึงถึงความสามารถในการอยู่รอดและให้ผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้น ซึ่งในขั้นนี้ธุรกิจควรหมั่นตรวจสอบว่ากำไรที่ได้นั้นต้องมีกำไรซึ่งเกิดจากการเบียดเบียนสังคม

ขั้นที่ 3 Preemptive Level : จรรยาบรรณทางธุรกิจ (Business Code of Conduct) หมายถึง การที่ธุรกิจสามารถสร้างผลกำไรแก่ผู้ถือหุ้นได้ในอัตราที่เหมาะสมและผู้ประกอบธุรกิจได้ใส่ใจเพื่อให้ประโยชน์ตอบแทนแก่สังคมมากขึ้น โดยเฉพาะสังคมที่อยู่รอบข้างที่มีความคาดหวังว่าจะได้รับการดูแลหรือเอาใจใส่จากผู้ประกอบธุรกิจ

ขั้นที่ 4 Voluntary Level : ความสมัครใจ (Voluntary Action) หมายถึง การดำเนินธุรกิจควบคู่กับการปฏิบัติตามแนวทาง CSR ด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ถูกเรียกร้องจากสังคมแต่อย่างใด ซึ่งในขั้นนี้ การประกอบธุรกิจอยู่บนพื้นฐานของการมุ่งประโยชน์ของสังคมเป็นสำคัญและการดำเนินการ CSR ในส่วนนี้สมควรได้รับการยกย่องชื่นชมจากสังคมอย่างแท้จริง

ทั้งนี้ คณะทำงานส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทจดทะเบียน คณะกรรมการการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.) ได้กำหนดว่าธุรกิจต้องดำเนินการตามเกณฑ์ในขั้นที่ 1 เป็นอย่างน้อย ส่วนการดำเนินการในขั้นต่อไปให้ขึ้นกับความพร้อมของธุรกิจแต่ละแห่งที่แตกต่างกันไป โดยหลักสำคัญของการปฏิบัติตามแนวทาง CSR ควรอยู่บนหลักพอประมาณที่ธุรกิจต้องไม่เบียดเบียนตนเอง และขณะเดียวกันก็ต้องไม่เบียดเบียนสังคม

สำหรับแนวปฏิบัติในเรื่อง CSR ตามหลักการของคณะกรรมการการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.) แบ่งได้เป็น 8 หัวข้อ ดังนี้

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี-เป็นการจัดให้มีระบบบริหารจัดการอย่างรู้หน้าที่ มีความรับผิดชอบต่อจัดการอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจต่อผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน ผู้มีส่วนได้เสีย และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ซึ่งนำไปสู่ความเติบโตและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนของธุรกิจ
2. การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม-การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรมย่อก่อให้เกิดความเชื่อมั่นกับผู้เกี่ยวข้อง อันจะส่งผลดีต่อกิจการในระยะยาว ทั้งนี้ ธุรกิจ

ควรถือปฏิบัติตามแนวทางเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการดำเนินธุรกิจ โดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์อื่นที่อาจได้มาจากการดำเนินงานที่ไม่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม

3. การเคารพสิทธิและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม-ทรัพยากรบุคคล เป็นปัจจัยสำคัญของธุรกิจในการสร้างมูลค่าเพิ่มและเพิ่มผลผลิต ดังนั้น ธุรกิจควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขในการทำงาน ให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี และได้มีโอกาสแสดงศักยภาพ ตลอดจนได้รับโอกาสในการฝึกฝนและเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน
4. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค-สินค้า และ/หรือ บริการของธุรกิจไม่ควรก่อให้เกิดความเสียหายหรืออันตรายต่อผู้บริโภค ทั้งนี้ ธุรกิจควรปรับปรุงมาตรฐานของสินค้า และ/หรือ บริการให้มีความเป็นสากลและให้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ รวมทั้งควรพัฒนาสินค้า และ/หรือ บริการเพื่อเป็นประโยชน์ในการช่วยแก้ไขปัญหาของสังคมด้วย
5. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม-ชุมชนและสังคมที่เข้มแข็ง และมีการพัฒนาที่ยั่งยืน มีความสำคัญยิ่งในฐานะเป็นปัจจัยเอื้อต่อการดำเนินงานของธุรกิจ ดังนั้น ธุรกิจควรจัดกิจกรรมทางสังคม และ/หรือ มีส่วนร่วมในการส่งเสริมความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและสังคมที่ได้รับผลกระทบจากกระบวนการผลิตสินค้า และ/หรือ บริการของธุรกิจโดยการแสดงตัวเป็นพลเมืองที่ดีของชุมชนนั้น พร้อมกับคิดค้นวิธีการที่จะลดและหยุดผลกระทบในทางลบต่อชุมชนและสังคม ที่เกิดจากกระบวนการดำเนินงานของธุรกิจให้ที่สุด
6. การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม-การเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรโลก บวกกับปัจจัยความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ก่อให้เกิดมลภาวะทั้งทางน้ำ อากาศ ขยะ สารพิษ ฯลฯ ซึ่งส่งผลให้เกิดภาวะโลกร้อนตามมาโดยภาวะโลกร้อนดังกล่าวจะกระทบต่อมนุษย์และระบบนิเวศต่อไป ดังนั้นธุรกิจจึงมีหน้าที่ในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตมนุษย์ด้วยการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อม โดยถือว่าการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมเป็นหน้าที่ร่วมกันของทุกคน
7. การเผยแพร่นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม- ในการดำเนินธุรกิจสามารถนำแนวคิด CSR มาประยุกต์ผสมผสานปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้เข้ากับการวางแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจได้อย่างกลมกลืน โดยการพัฒนาความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์การดำเนินงานด้าน CSR และนำมาปรับใช้ คิดค้นให้เกิดนวัตกรรมในธุรกิจที่สามารถสร้างประโยชน์สูงสุดทั้ง ต่อธุรกิจและสังคมไปพร้อม ๆ กัน (innovative business)
8. การจัดทำรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม-ธุรกิจควรให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลที่สะท้อนให้เห็นการปฏิบัติตามแนวทาง CSR ที่กล่าวมาอย่างครบถ้วน โดยข้อมูลที่เปิดเผยนี้นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย (stakeholders) ทุกฝ่ายแล้ว ยังช่วยในการสอบทานให้ธุรกิจทราบได้ว่า ได้ดำเนินการในเรื่อง CSR ตรงกับเป้าหมายที่วางไว้

วิเคราะห์รูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคม

สาเหตุที่ทำให้ CSR ในประเทศไทยไม่ประสบความสำเร็จ

เนื่องจากการดำเนินการด้าน CSR ในประเทศไทย ส่วนใหญ่จะเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ต่อไปนี้ ข้อมูลจากการวิเคราะห์ของ ศ.ดร.เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์²²

1. **เพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร** องค์กรที่ทำ CSR ด้วยเหตุผลนี้ ส่วนใหญ่จะเน้นการทำการกิจกรรมในรูปแบบของการจัด event ต่าง ๆ เช่น การแจกของให้ผู้ประสบภัย การให้ทุนการศึกษาแก่เด็กยากไร้ การจัดระดมทุนเพื่อช่วยซื้ออุปกรณ์การศึกษาให้เด็กในชนบท เป็นต้น โดยจะเน้นการประชาสัมพันธ์ว่า ภารกิจได้ทำการกิจกรรมเพื่อสังคมผ่านสื่อต่าง ๆ ควบคู่ไปด้วย แต่เมื่อกิจกรรมสิ้นสุดถือเป็นการเสร็จสิ้นภารกิจ ปัญหาสังคมไม่ได้รับการแก้ไขอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
2. **เพื่อพัฒนาชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และตราสินค้า(Brand) ขององค์กร** การดำเนินงาน CSR ด้วยแรงจูงใจในลักษณะนี้ มีจุดประสงค์คล้ายกับข้อแรก แต่แตกต่างกันที่ ประเภทหลังจะเน้นการดำเนินกิจกรรมที่ต่อเนื่องมากกว่า มักเป็นโครงการในระยะยาว เพื่อหวังผลที่จะได้รับในระยะยาว เช่น โครงการเน้นการให้ทุนการศึกษาและให้บัณฑิตกลับไปทำงานพัฒนาท้องถิ่นของตน เป็นต้น ซึ่งบริษัทก็จะได้ทั้งการประชาสัมพันธ์ และการเข้าไปช่วยเหลือ หรือแก้ปัญหาบางอย่างในสังคม โครงการในลักษณะนี้ให้ประโยชน์ต่อเนื่องมากกว่าในลักษณะแรก แต่ก็ยังไม่ได้มีกลไกที่รับประกันความต่อเนื่องในระยะยาวของกิจกรรม
3. **เพื่อลดความเสี่ยงในการทำธุรกิจ** มักเป็นองค์กรที่การดำเนินธุรกิจอาจส่งผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมค่อนข้างสูง ลักษณะกิจกรรม CSR มักจะดำเนินการในพื้นที่ที่บริษัทตั้งอยู่หรือดำเนินงานอยู่ เช่น การบริจาคเงินให้ชุมชน การจัดทำโครงการพัฒนาชุมชน การพัฒนาอาชีพของชาวบ้านในชุมชน การฟื้นฟูสภาพแวดล้อมในชุมชน การจ้างคนในชุมชนให้ทำงานในโครงการที่บริษัทริเริ่มขึ้น เป็นต้น

แนวโน้มของการรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของประเทศไทยในปี 2552²³ โดยสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสถาบันไทยพัฒน์

แนวโน้มการทำ CSR ปี 2552 องค์กรภาคธุรกิจปรับตัวรับวิกฤต ใช้ “คน” และ “ความคิดสร้างสรรค์” เป็นทรัพยากรหลัก กิจกรรม CSR จากแนวคิดของ ECO-CONSCIOUS จะขยับมาสู่แนว SOCIAL CONCERN เพื่อปรับประสิทธิภาพคนในองค์กร และปรับปรุงกระบวนการงานเพื่อปรับรูปแบบผลิตภัณฑ์ให้เป็นมิตรกับสังคม รวมถึงรับมือกับกฎหมายใหม่เกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัย นอกจากนี้การเกิดระบบมาตรฐาน ISO 26000²⁴ ที่ว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (SR: Social Responsibility) ซึ่งถือเป็นมาตรฐานใหม่ของ ISO ดังนั้นในปีนี้ ภาพลักษณ์ของ CSR ในประเทศไทยจึงจะยิ่งชัดเจนมากขึ้น โดย ISO 26000 เป็นแนวความคิด

ที่กล่าวถึงความรับผิดชอบต่อสังคมที่ไม่จำกัดเฉพาะองค์กรภาคธุรกิจ แต่ยังหมายถึงความรับผิดชอบต่อองค์กรต่างๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐ หรือภาคประชาสังคม โดยในปีที่ผ่านมาเริ่มมีการเผยแพร่มาตรฐานนี้มากขึ้น ซึ่งสามารถสร้างความตื่นตัวให้กับองค์กรจำนวนมากในประเทศไทย แม้ว่าในเบื้องต้นมาตรฐานที่ว่าจะเป็นเพียงแนวปฏิบัติ โดยกล่าวถึงหลักพึงปฏิบัติ 7 ประการ ได้แก่ ผู้บริโภค (Consumer Issues), การกำกับดูแลกิจการ (Organization Governance), การปฏิบัติต่อพนักงาน (Labor Practices), สิทธิมนุษยชน (Human Right), สิ่งแวดล้อม (Environment), การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (Fair Operation Practices) และการพัฒนาสังคม (Community Involvement/Social Development)

กรณีศึกษาCSR ในธุรกิจยา

ธุรกิจยาเป็นธุรกิจที่มีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง เช่นในปี 2006 มีการจ่ายยามูลค่าถึงกว่า 600 พันล้านยูโรในตลาดสหรัฐอเมริกา ทั้งๆที่เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อสังคม แต่หากมองในแง่ของการสื่อสารประชาสัมพันธ์ บริษัทายังคงประชาสัมพันธ์ในเพียงในแง่ของความปลอดภัยของตัวยา ข้อสงสัยเกี่ยวกับการตลาดของยา ปัญหาราคาสูง และการคุ้มครองสิทธิบัตรยา ซึ่งทำให้ประชากรถึง 1 ใน 3 ของโลกที่ไม่สามารถเข้าถึงยาที่จำเป็นได้ แต่ในความเป็นจริงยังมีปัญหามากมายที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมยาเช่นการปลดปล่อยสารเคมี ของเสีย สารพิษซึ่งบริษัทยาควรต้องตระหนักเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ในไม่กี่ปีมานี้มีบริษัทยาหลายแห่งที่เริ่มให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้นรวมถึงการมีส่วนร่วมในองค์กรการกุศลต่างๆ และร่วมลดราคายารวมถึงต่ออายุการอนุญาตใช้ยาในประเทศที่กำลังพัฒนา²⁵

บริษัทยาที่ถูกจัดเป็นอันดับหนึ่งในความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับโลก

1. **Astra Zeneca: จัดอันดับโดย The Ethical Investment Association UK:**
Astra Zeneca²⁶

การจัดอันดับของบริษัทที่มีประสิทธิภาพในการรับผิดชอบต่อสังคมสูงสุด 10 อันดับโดย The Ethical Investment Association UK เป็นดังต่อไปนี้

1) AstraZeneca UK 2) Bayer Germany 3) Degussa Germany 4) ICI UK 5) Norsk Hydro Norway 6) BASF Germany 7) Henkel Germany 8) Umicore Belgium 9) Diageo UK 10) BT Group UK	โดยใช้หลักการต่อไปนี้ในการประเมิน • ความเป็น บรรษัทภิบาล (Corporate governance) • ลูกจ้าง (โอกาสที่เป็นธรรม, สุขภาพและความปลอดภัย, ความมั่นคงของสถานะการจ้างงาน, สภาพแรงงาน, การพัฒนาความรู้) • สังคม (การปกป้องสิทธิมนุษยชนในประเทศกำลังพัฒนา, การจ้างงานที่เป็นธรรม, ความสัมพันธ์กับลูกค้าและคู่ค้า, กิจกรรมทางสังคม) • สิ่งแวดล้อม (พันธสัญญาในด้านสิ่งแวดล้อมและผลที่ได้รับ, การใช้ทรัพยากรหรือพลังงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม).
--	---

ดำเนินการประเมินผลโดย Ethical Investment Research Service (EIRIS) โดยมีการรับผิดชอบการสำรวจโดย Newsweek Japan

2. Novartis จัดอันดับโดย The Dow Jones Sustainability Indexes : Novartis ²⁷

ในรายงานประจำปีดัชนีวัดความมั่นคงดาวโจนส์ ซึ่งรายงานเมื่อ วันที่ 18 กันยายน 2551 ผลสำรวจนี้จัดทำขึ้นโดย SAM (Sustainable Asset Management) ซึ่งทำการประเมินรายงานด้านความยั่งยืนและผลประกอบการของบริษัทชั้นนำกว่า 1,100 ในปีนี้บริษัทโนวาติส ได้ถูกจัดอันดับให้เป็นสุดยอดด้านธุรกิจสุขภาพ โดยมีการประเมินจาก 3 ด้านคือเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม ที่ผ่านมา โดยผู้นำในแต่ละกลุ่มธุรกิจเป็นดังนี้

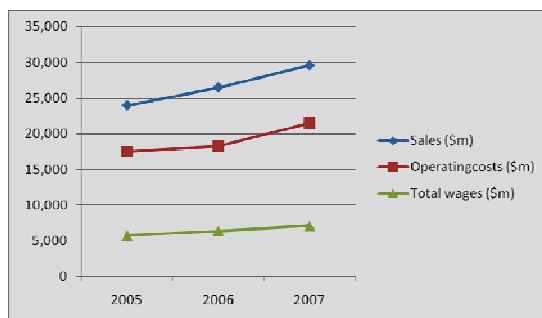
Adidas (Personal & Household Goods) Air France-KLM (Travel & Leisure) ANZ Banking Group (Banks) BASF (Chemicals), BMW (Automobiles) BT Group (Telecommunications) ENI (Oil & Gas) Grupo Iberdrola (Utilities) Holcim (Construction & Materials)	Investimentos Itau (Financial Services) Kingfisher (Retail) Land Securities (Real Estate) <u>Novartis (Health Care)**</u> Pearson (Media) Swiss Re (Insurance), TNT (Industrial Goods & Services) Unilever (Food & Beverage) Xstrata (Basic Resources). Intel (Technology)
--	---

The Dow Jones Sustainability Indexes (DJSI) ได้ทำการวิเคราะห์จากสภาพเศรษฐกิจของบริษัท, ประสิทธิภาพทางสิ่งแวดล้อมและสังคม, การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง, ภาพลักษณ์, มาตรฐานการจัดการ และ ภาคแรงงาน

เปรียบเทียบรูปแบบการทำ CSR ของ Astra Zeneca บริษัทอันดับหนึ่งในด้านประสิทธิภาพของ CSR 2007 กับ Novartis บริษัทอันดับหนึ่งด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในรายงานประจำปีดัชนีวัดความมั่นคงดาวโจนส์ ปี 2008/2009

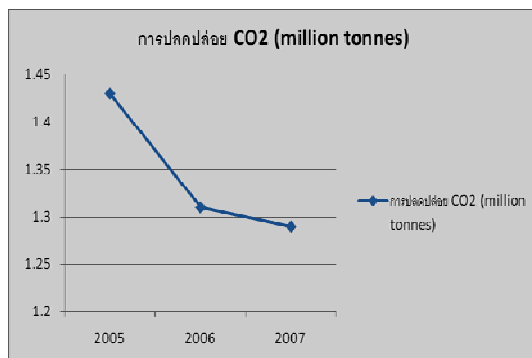
1. **AstraZeneca UK** ²⁸ สรุปจาก Corporate responsibility performance (สมรรถนะของการรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท) ย้อนหลัง 3 ปี ในเว็บไซต์ของกลุ่มบริษัท Astra Zeneca

ด้านเศรษฐกิจโดยรวม 3 ปี (2005-2007)(\$m)



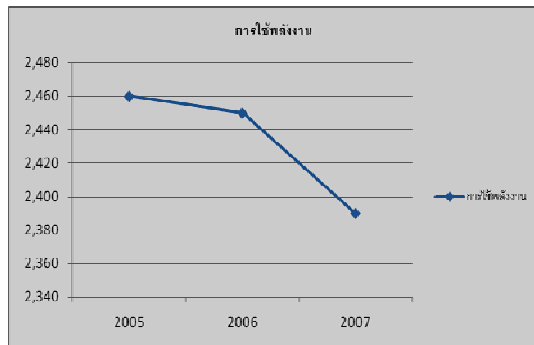
ยอดขายจากปี 2005 ถึง 2007 เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานและค่าจ้างก็เพิ่มขึ้นด้วย

ด้านสิ่งแวดล้อม - Greenhouse gases



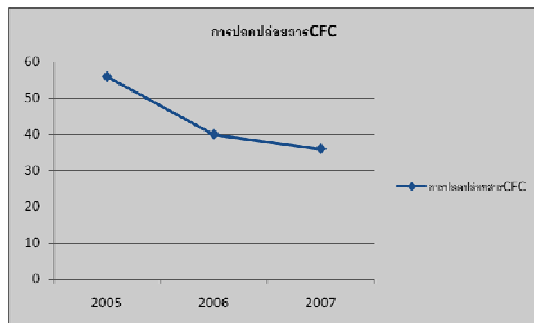
กลุ่มบริษัท Astra Zeneca มีการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ออกสู่สภาพแวดล้อมลดลง

ด้านสิ่งแวดล้อม – Energy



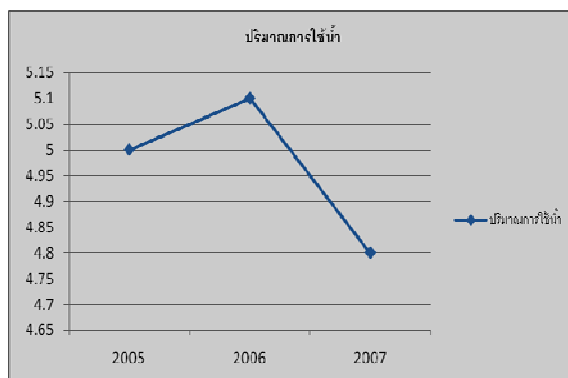
ในช่วงเวลา 3 ปี กลุ่มบริษัท Astra Zeneca มีการใช้พลังงานลดลง

ด้านสิ่งแวดล้อม - CFCs



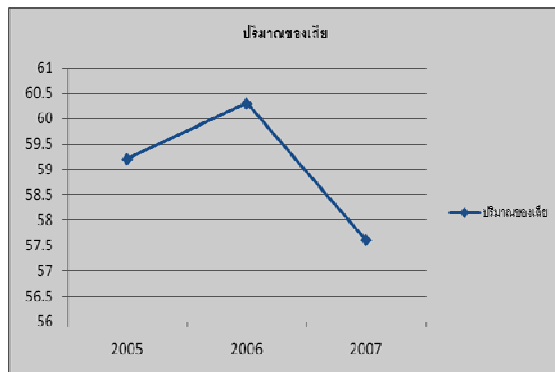
Total Ozone Depletion Potential
ในช่วงเวลา 3 ปี กลุ่มบริษัท Astra Zeneca มีการปลดปล่อยสาร CFC ที่ทำลายชั้นบรรยากาศลดลง

ด้านสิ่งแวดล้อม – Water



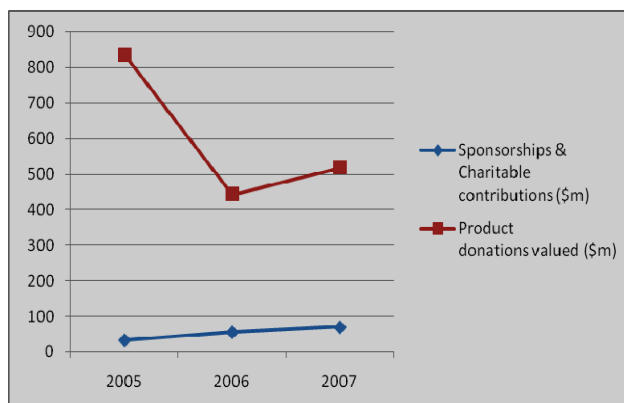
ในช่วงเวลา 2005-2006 การใช้น้ำของ
กลุ่มบริษัท Astra Zeneca เพิ่มขึ้น แต่
ในช่วงปี 2006-2007 ประหยัดการใช้น้ำ
ลงอย่างมาก

ด้านสิ่งแวดล้อม – Waste



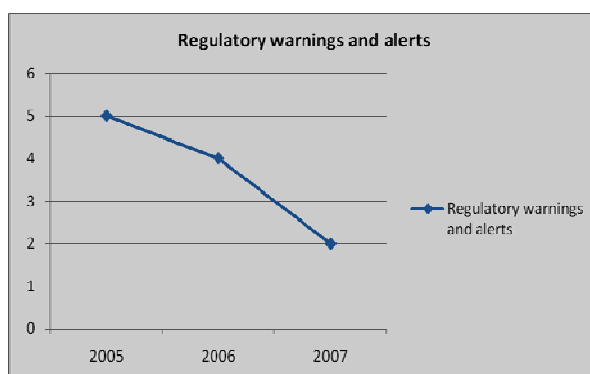
ในช่วงเวลา 2005-2006 ปริมาณการปลดปล่อยของเสียของกลุ่มบริษัท Astra Zeneca เพิ่มขึ้น แต่ในช่วงปี 2006-2007 ปริมาณการปลดปล่อยของเสียลดลงอย่างมาก

ด้านสังคม - Community Support (\$m)



ในช่วงเวลา 2005-2006 กลุ่มบริษัท Astra Zeneca ลดการบริจาคยาและเพิ่มขึ้นเล็กน้อยในช่วงปี 2006-2007 ในขณะที่การสนับสนุนช่วยเหลือในมูลนิธิต่างๆ ค่อยๆ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ - Safety, health and environment



ในช่วงเวลา 3 ปี กลุ่มบริษัท Astra Zeneca ได้รับคำเตือนเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎข้อบังคับลดลงอย่างต่อเนื่อง

2. Novartis สรุปจาก Novartis Corporate citizenship review 2007 (รายงานความรับผิดชอบต่อสังคมประจำปีของบริษัท ปี 2007) ²⁹

โนวาร์ตีสให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคมใน 4 หัวข้อหลักคือ ผู้ป่วย, คุณธรรมในการดำเนินธุรกิจ, สังคม และสิ่งแวดล้อม

- A. ผู้ป่วย เช่น ในปี 2007 โนวาร์ตีสบริจาคเงินกว่า 755 ล้านดอลลาร์สหรัฐไปยังองค์การอนามัยโลกและองค์กรอื่นๆทำให้ผู้ป่วยมากกว่า 33.6 ล้านคนเข้าถึงยามากขึ้น หรือการที่โนวาร์ตีสได้บริจาคยารักษาโรคเรื้อรังและวัคซีนโรคให้กับประเทศกำลังพัฒนา รวมถึงการขยายยารักษาโรคมาเลเรียในราคาที่ไม่มีกำไร การลดราคายารักษาโรคมาเลเรีย 1 ใน 3 ในแอฟริกาเพื่อให้เกิดการเข้าถึงยามากขึ้น
- B. การดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักจริยธรรม เช่นการบริหารจัดการขนส่งสินค้าและ คู่ค้า หรือ จัดตั้ง Public affairs office ขึ้นในหลายๆประเทศ เพื่อเจรจาต่อรองกับภาครัฐ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ป่วยมากที่สุด รวมถึงการริเริ่มก่อตั้งมูลนิธิสัตว์ขึ้น
- C. พนักงานและชุมชนในบริษัท โดยจัดให้มีการส่งเสริมด้านคุณภาพและความปลอดภัย มีการจัดทำนโยบายป้องกันอุบัติเหตุและการจัดการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน
- D. สิ่งแวดล้อม เช่น ลดการใช้พลังงาน, ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ นโยบายการใช้รถประหยัดพลังงาน

เอกสารอ้างอิง

- 1) BCG Matrix and Porter's Five Force (Online). Available at <http://www.decide-guide.com/BCG-matrix.html> (15 July 2008)
- 2) สถิติ อาชวานันทกุล. คอลัมน์ ล่องคลื่นโลกาภิวัตน์ หนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ ปีที่ 31 ฉบับที่ 3987. 27 มีนาคม 2551
- 3) Ryoichi Yamamoto (2007, May 12). Recent Activities on Eco-Innovation in JAPAN. International Research Center for Sustainable Materials Institute of Industrial Science, The University of Tokyo, Tokyo, JAPAN Hitachi-EU Symposium, Paris, France.
- 4) The Story of Silent Spring (Online). Available at <http://www.nrdc.org/health/pesticides/hcarson.asp> (15 July 2008)
- 5) Brundtland Report (Online). Available at http://www.ace.mmu.ac.uk/eae/Sustainability/Older/Brundtland_Report.html (15 July 2008)
- 6) เครือข่ายความรู้เรื่อง CSR (Online). Available at <http://www.tei.or.th/tbcds/csr/> (4 มิถุนายน 2008)
- 7) แผนปฏิบัติการ 21 (Online). Available at <http://infofile.pcd.go.th/mgt/Agenda21.pdf> (20 สิงหาคม 2008)

- 8) Economic Growth and Human Development. Human Development Report 1996 (Online). Available from <http://hdr.undp.org/en/reports/global/hdr1996/> 10 July 2008
- 9) Lee Min Dong Paul. Theory of Corporate social responsibility: Its Evolutionary path and the road ahead. International Journal of management reviews. Volume 10 Issue 1, Pages 53 – 73.
- 10) Philip Kotler and Nancy Lee. Corporate Social Initiatives: Six option for doing good”, Corporate Social Responsibility, New Jersey, John Wiley & Sons. 2005
- 11) BSR-Business for Social Responsibility. (Online). Available at <http://www.bsr.org/> (20 กรกฎาคม 2008)
- 12) การเสริมสร้างคุณค่าขององค์กรด้วย CSR โดย สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย (Online). Available at http://www.sme.go.th/cms/c/document_library/ (20 มิถุนายน 2008)
- 13) CSR คืออะไร โดยสถาบันไทยพัฒน์ (Online). Available at http://thaicrs.blogspot.com/2006/03/blog-post_20.html (20 มิถุนายน 2008)
- 14) รู้จัก CSR โดยสถาบัน ธุรกิจเพื่อสังคม (Online). Available at <http://www.csri.or.th/knowledge-csr-definition> (20 กรกฎาคม 2008)
- 15) The Rio Declaration (Online). Available at <http://www.worldsummit2002.org/index.htm?http://www.worldsummit2002.org/guide/riodeclar.htm> (15 August 2008)
- 16) Behind the shine, the other shell report 2003 (Online). Available at http://www.foe.co.uk/resource/reports/behind_shine.pdf (15 August 2008)
- 17) ศิริชัย สาครรัตนกุล (2548, 14 กรกฎาคม). CSR กับ SRI คืออะไรในคอลัมน์ระดมสมอง หนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ ปีที่ 29 ฉบับที่ 3705
- 18) Behind the Enron scandal (Online). Available at <http://www.time.com/time/2002/enron/> (15 August 2008)
- 19) สุทธิศักดิ์ ไกรสรสุธาสินี (2548, 4 กรกฎาคม). “มุมมองของ “ฟิลิป คอตเลอร์” ที่มีต่อ CSR” CSR in movement หนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ 3702: 29
- 20) การพัฒนาที่ยั่งยืน โดย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (Online). Available at <http://www.nesdb.go.th> (20 กรกฎาคม 2008)
- 21) การกำกับดูแลกิจการ โดย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (Online). Available at <http://www.sec.or.th/CG/> (20 กรกฎาคม 2008)
- 22) CSR ในประเทศไทยส่วนใหญ่ยังไกลจากความยั่งยืน โดย ศ.ดร.เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (Online). Available at <http://www.oknation.net/blog/kriengsak/2007/09/21> (20 กรกฎาคม 2008)

- 23) ทิศทางและวิสัยทัศน์ CSR ปี 52 โดยสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม ตลาดหลักทรัพย์ (Online). Available at <http://thaicsr.blogspot.com/2009/02/blog-post.html> (16 กุมภาพันธ์ 2009)
- 24) จัปตา ISO 26000 ความรับผิดชอบต่อสังคม (Online). Available at http://www.sec.or.th/investor_edu/info_media/article/manager/manager003_260350.pdf (4 กรกฎาคม 2008)
- 25) CSR: Pharmaceutical (Online). Available at reportonbusiness.com (25 August 2008)
- 26) Top 10 CSR performing Companies (Online). Available at <http://www.ethicalinvestment.org.uk/modules.php?name=News&file=article&sid=39> (15 August 2008)
- 27) Announce results of Dow Jones Sustainability Indexes Review (Online). Available at [http://www.sustainability-indexes.com/djsi_pdf/news/Press Releases /SAM_PressReleases_080904_Review08.pdf](http://www.sustainability-indexes.com/djsi_pdf/news/Press_Releases/SAM_PressReleases_080904_Review08.pdf) (15 August 2008)
- 28) Astra Zeneca Performance summary (Online). Available at <http://www.astrazeneca.com/article/511621.aspx> (1 September 2008)
- 29) Novartis Corporate citizenship review 2007. (Online). Available at <http://www.corporatecitizenship.novartis.com/index.shtml> (18 September 2008)

คำถาม

1. แนวคิดของการพัฒนาที่ยั่งยืน ประกอบด้วยความสัมพันธ์จาก
 - 1) สิ่งแวดล้อม สังคม มนุษย์
 - 2) สิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ
 - 3) ศาสนา สังคม เศรษฐกิจ
 - 4) สิ่งแวดล้อม สังคม วัฒนธรรม
 - 5) สิ่งแวดล้อม การพัฒนา เศรษฐกิจ
2. นิยามที่ว่า วิธีการพัฒนาที่สามารถตอบสนองความต้องการของปัจจุบัน โดยไม่ลดทอนความสามารถของคนรุ่นหลัง ในการตอบสนองความต้องการของพวกเขา คือนิยามเรื่องอะไรและที่มาจากแห่งใด
 - 1) CSR โดย European Commission
 - 2) CSR โดย สถาบันไทยพัฒน์
 - 3) CSR โดย Philip Kotler & Nancy Lee
 - 4) Sustainable Development โดย พระธรรมปิฎก(ประยุทธ์ ปยุตโต)
 - 5) Sustainable Development โดย รายงานบรุนด์ท์แลนด์ 1987
3. ข้อใดคือรากศัพท์ภาษาไทยของ Corporate Social Responsibility (CSR)
 - 1) บรรษัทภิบาล
 - 2) พลเมืองบรรษัท
 - 3) บรรษัทภิบาล
 - 4) บริการชุมชน
 - 5) ชรรมาภิบาล
4. รูปแบบใดคือกิจกรรมCSR แบบ การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม (Corporate Social Marketing) ตามการจำแนกของ ศ.ฟิลิป คอตเลอร์
 - 1) เป็นการสนับสนุนการพัฒนาหรือการทำให้เกิดผลจากการรณรงค์เน้นที่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Behavior Change)
 - 2) การช่วยเหลือปัญหาทางสังคมโดยตรง ในรูปของการบริจาคเงินหรือวัสดุสิ่งของ
 - 3) การสนับสนุนหรือจูงใจให้พนักงาน คู่ค้าร่วมสละเวลาและแรงงานในการทำงานให้แก่ชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่และเพื่อตอบสนองต่อประเด็นปัญหาทางสังคมที่องค์กรให้ความสนใจหรือห่วงใย
 - 4) การจัดหาเงินทุน วัสดุสิ่งของ เพื่อแสดงความห่วงใยต่อปัญหาทางสังคมนั้น องค์กรธุรกิจอาจริเริ่มและบริหารงานส่งเสริมด้วยตนเอง หรือร่วมมือกับองค์กรหนึ่งองค์กรใด

- 5) การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจอย่างพินิจพิจารณาทั้งในเชิงป้องกันด้วยการหลีกเลี่ยงการก่อให้เกิดปัญหาทางสังคม หรือในเชิงร่วมกันแก้ไขด้วยการช่วยเหลือเยียวยาปัญหาทางสังคมนั้นๆ
5. กิจกรรมใดเป็น Social-driven CSR
 - 1) การบริจาคเพื่อการกุศล (Corporate Philanthropy)
 - 2) การอาสาช่วยเหลือชุมชน (Community Volunteering)
 - 3) การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (Socially Responsible Business Practices)
 - 4) การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม (Cause Promotion)
6. ในประเทศไทย หน่วยงานใดที่รับผิดชอบ CSR
 - 1) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.)
 - 2) คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.)
 - 3) หน่วยงานกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.)
 - 4) หน่วยงานกองทุนให้กู้ยืมที่ผูกกับรายได้ในอนาคต (กรอ.)
 - 5) กระทรวงพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม
7. ข้อใดไม่ใช่ข้อกำหนดตามกฎหมาย (Legislation) ของกิจกรรมCSRในประเทศไทย
 - 1) การจ่ายภาษี
 - 2) การแสดงคำเตือนที่สินค้า
 - 3) อาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน
 - 4) การคุ้มครองผู้บริโภค
 - 5) คุ้มครองสวัสดิภาพแรงงาน
8. ISO 26000 ที่ว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (SR: Social Responsibility) ในประเทศไทยเริ่มใช้เมื่อใด
 - 1) 2548
 - 2) 2549
 - 3) 2550
 - 4) 2551
 - 5) 2552
9. ข้อใดเป็นวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯ
 - 1) การเรียกเก็บยาที่มีปัญหาคืน
 - 2) การลดราคาและการบริจาคยา
 - 3) ส่งเสริมปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในการผลิตยา
 - 4) การจัดโครงการให้ความรู้เกี่ยวกับยาโดยร่วมมือกับมูลนิธิต่างๆ
 - 5) ถูกทุกข้อ

10. บริษัทยาใดได้ถูกจัดเป็นอันดับหนึ่งด้านความยั่งยืนและผลประกอบการโดย The Dow Jones Sustainability Indexes ในธุรกิจด้านธุรกิจสุขภาพซึ่งประกาศเมื่อวันที่ 18 กันยายน 2551

- 1) Astra Zeneca
- 2) Pfizer
- 3) Novartis
- 4) Organon
- 5) GSK