

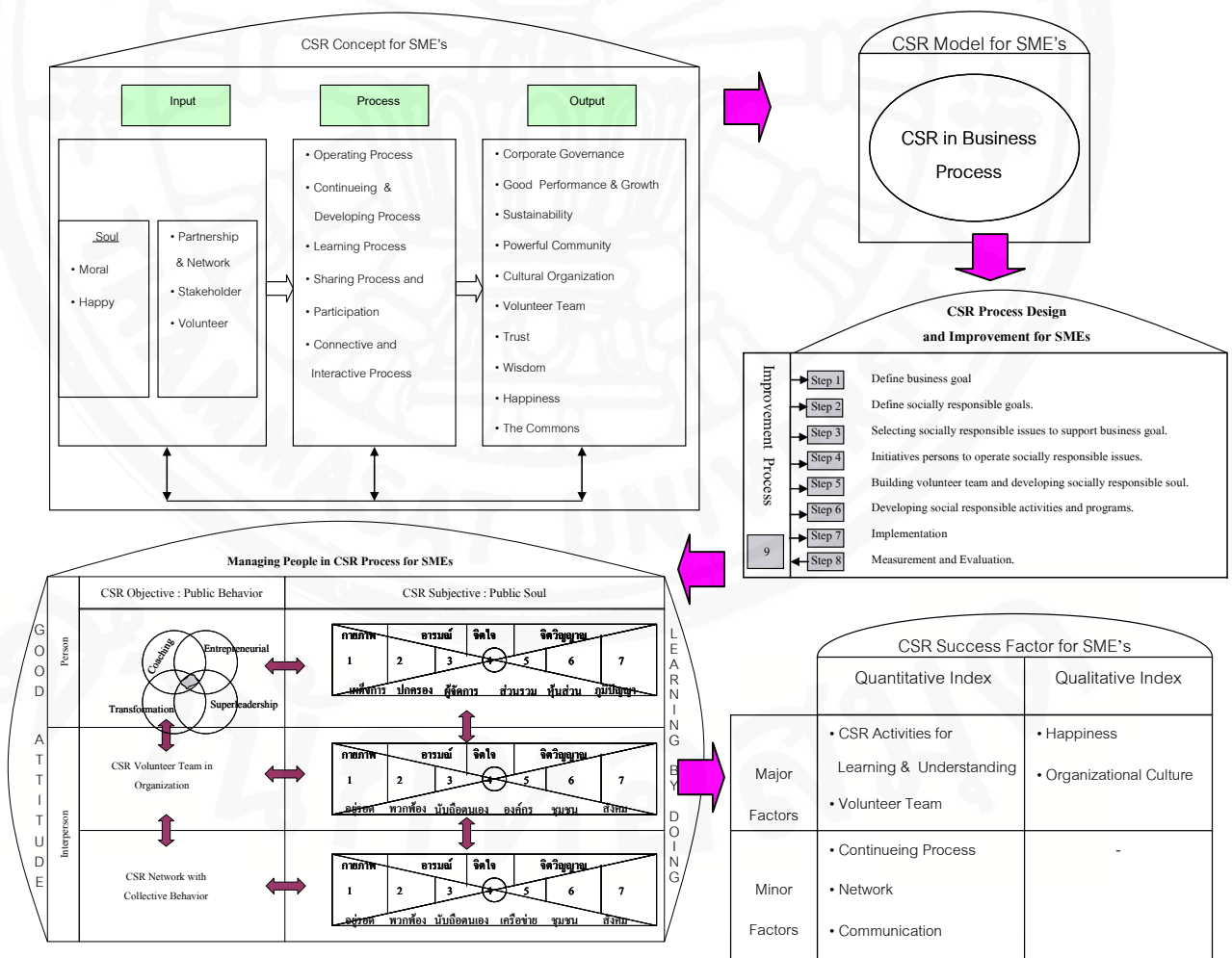
สรุปและเสนอแนะ

6.1 บทสรุป

วิสาหกิจกับความรับผิดชอบต่อสังคม สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ภาพที่ 6.1

แสดงภาพรวมของวิสาหกิจกับความรับผิดชอบต่อสังคมของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน



จากภาพที่ 6.1 แสดงให้เห็นภาพรวมของวิสาหกิจกับความรับผิดชอบต่อสังคม ที่มีผลต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนจะประกอบด้วยแนวคิดวิสาหกิจกับสังคม รูปแบบและกระบวนการ ตลอดจนการพัฒนาบุคลากร ความเข้าใจและทัศนคติ ของผู้นำองค์กรในฐานะผู้ริเริ่มและผลักดันให้เกิดแนวคิดทั้งองค์กร ตลอดจนปัจจัยชี้วัดความสำเร็จของแนวคิด ภายใต้แนวความคิดวิสาหกิจกับความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการกระทำจากส่วนลึกของจิตใจที่ไม่เป็นไปตามกระแสนิยมจากภายนอก เป็นเรื่องคุณธรรมและความสุขที่จะช่วยเหลือผู้ที่เกี่ยวข้อง พันธมิตรและเครือข่ายทุกระดับ ภายใต้การทำงานด้วยความสมัครใจด้วยกระบวนการดำเนินงานที่ต่อเนื่องและพัฒนา มีกระบวนการเรียนรู้ภายใต้กระบวนการปันส่วนและการมีส่วนร่วมตลอดจนกระบวนการเชื่อมโยงและปฏิสัมพันธ์กันจากภายนอกสู่ภายใน และจากภายในสู่ภายนอก ทำให้เกิดการยกระดับจิตสำนึกเพื่อการพัฒนา ส่งผลให้เกิดกลไกกำกับดูแลผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสังคมและมีผลต่อการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ก่อให้เกิดชุมชนเข้มแข็งทำงานร่วมกันอย่างสันติและเกื้อกูลระหว่างวิสาหกิจกับชุมชนและสร้างวัฒนธรรมองค์กรเป็นผู้ให้แก่สังคม และเป็นบรรทัดฐานของสังคมในที่สุด ก่อให้เกิดการรวมตัวของอาสาสมัครเพื่อสังคม รวมทั้งส่งเสริมปัญญาน้ำอันเกิดจากกระบวนการเรียนรู้และการทำงานร่วมกัน นำไปสู่การสร้างสรรคสิ่งใหม่ตลอดจนเสริมสร้างการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ย่อมนำมาซึ่งความสุขและความรู้สึกในการเป็นเจ้าของสังคมร่วมกัน ด้วยแนวคิดดังกล่าวส่งผลให้รูปแบบวิสาหกิจกับความรับผิดชอบต่อสังคมที่เหมาะสมที่ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จะอยู่ในรูปแบบกระบวนการธุรกิจที่มีความสัมพันธ์กับลักษณะอุตสาหกรรม ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ นโยบายและวิสัยทัศน์ของผู้นำองค์กร ที่มีการใช้ทรัพยากรภายในองค์กร โดยองค์กรเป็นผู้ดำเนินการด้วยรูปแบบที่สอดคล้องต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน จึงนำไปสู่การออกแบบกระบวนการธุรกิจที่สอดคล้องกับแนวคิดภายใต้การกำหนดเป้าหมายความรับผิดชอบต่อสังคมสอดคล้องกับเป้าหมายธุรกิจ วิสัยทัศน์ และภารกิจ เนื่องจากรูปแบบอยู่ในกระบวนการธุรกิจนั่นเอง ด้วยแนวคิดที่กำหนดจะต้องมีผู้ริเริ่มและผลักดันให้นำไปปฏิบัติภายใต้ที่อาสาสมัครและการพัฒนากิจกรรม รวมทั้งโปรแกรมความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการธุรกิจ เมื่อนำไปปฏิบัติจะมีการวัดผลตลอดจนปรับปรุงเพื่อพัฒนา ภายใต้ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารระดับสูง เป็นผู้ริเริ่มและผลักดันที่สำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน ต้องมีความเข้าใจวิสาหกิจกับความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างแท้จริงจากประสบการณ์ ภายใต้การปฏิบัติงานและมีลักษณะเป็นผู้นำที่ให้คำปรึกษากล้าตัดสินใจสู่การเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่ดี ตลอดจนสามารถสร้างองค์กรให้มีผู้นำทุกระดับให้มีทัศนคติที่ดีต่อแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมและมีพฤติกรรมเป็นต้นแบบจากการปฏิบัติในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ก่อให้เกิดการพัฒนายกระดับจิตของพนักงาน พันธมิตร

เครือข่าย และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ภายใต้กระบวนการเรียนรู้การปันส่วน การเชื่อมโยงและมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ส่งผลให้เกิดความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน โดยมีการวัดผลความสำเร็จจากการนำแนวคิดไปปฏิบัติ คือ ปัจจัยทางด้านความสุข วัฒนธรรมองค์กร ความต่อเนื่องของโครงการ เครือข่ายและการสื่อสารที่ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ ทั้งหมดนี้คือภาพรวมของแนวคิดรูปแบบ กระบวนการ การบริหารทรัพยากรบุคคลและความเข้าใจทัศนคติของผู้นำองค์กร ตลอดจนการวัดผลของความสำเร็จ

จากภาพรวมดังกล่าวได้กล่าวไว้แล้วเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับกรณีศึกษาในต่างประเทศอย่างเช่นสหรัฐอเมริกา พบว่ามี 6 ประเภท (Kotler and Lee; 2005) รูปแบบที่มีลักษณะสอดคล้องกับงานวิจัยคือ Socially Responsible Business Practices โดยรูปแบบนี้ในสหรัฐอเมริกาให้นิยามว่า “องค์กรปรับปรุง ควบคุมกระบวนการธุรกิจ และการลงทุนที่สนับสนุนกิจกรรมทางสังคมที่ช่วยพัฒนาชุมชนให้ดีขึ้น รวมทั้งป้องกันสภาพแวดล้อมเป็นการกระทำที่ไม่ใช่เกิดจากข้อกำหนดทางกฎหมายหรือเกณฑ์ที่องค์กรการค้าได้ประกาศ” (คำว่าชุมชน (Community) ถูกตีความไว้กว้างหมายถึง พนักงานขององค์กร คู่ค้า หน่วยงานต่างๆ ส่วนคำว่าเป็นอยู่ดีขึ้น (Well Being) หมายถึง สุขภาพดี ประกอบด้วย ทั้งทางร่างกายและอารมณ์)

จะเห็นได้ว่าประเด็นสำคัญที่เหมือนกันคือ องค์กรปรับปรุงและควบคุมกระบวนการธุรกิจ และการลงทุนที่สนับสนุนกิจกรรมทางสังคมที่ช่วยพัฒนาชุมชนให้ดีขึ้นด้วยความสมัครใจ ภายใต้ประเภทกิจกรรมที่อยู่กระบวนการธุรกิจ เช่น การเลือกผู้ผลิตและบรรพบุรุษที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ความโปร่งใสของข้อมูลเรื่องสินค้า วัตถุดิบ และแหล่งกำเนิด การปรับปรุงกระบวนการผลิตสินค้าและสังเกตว่าประเภทของกิจกรรมมักจะเกี่ยวข้องกับกระบวนการธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่มีลักษณะกิจกรรมจะอยู่ในกระบวนการธุรกิจที่แตกต่างกันตามลักษณะอุตสาหกรรม ประเภทผลิตภัณฑ์และบริการรวมทั้งนโยบายของบริษัท ที่สหรัฐอเมริกาได้มีการสำรวจองค์กรที่มีแนวโน้มได้รับผลจากความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การลดต้นทุน เพิ่มความเชื่อมั่นต่อชุมชน ลูกค้ายกกลุ่มเป้าหมายและสร้างพันธมิตรทางการค้า ตลอดจนเพิ่มพูนความเป็นอยู่ของพนักงานและสร้างความพอใจ เมื่อเปรียบเทียบกรณีศึกษาในประเทศจะเห็นได้ว่ามีผลเช่นเดียวกันกับต่างประเทศ เช่น การลดต้นทุน เพิ่มความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าและชุมชน (คำแสด) การสร้างพันธมิตรทางการค้าและเพิ่มพูนความเป็นอยู่ของพนักงานตลอดจนสร้างความพอใจ (อิมเม็กซ์ และ วีพีพี) จะเห็นได้ว่ารูปแบบที่รับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการธุรกิจ (CSR in Business Process) ไม่ว่าจะอยู่ในอุตสาหกรรมประเภทใดหรือธุรกิจประเภทใดภายใต้ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ต่างกัน ส่วนใหญ่จะให้ผลเหมือนกัน

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกรณีศึกษาของไทยกับต่างประเทศ กรณีศึกษาศตวรรษที่ 21 และ วีพีพี พบว่ามีลักษณะธุรกิจให้บริการร้านกาแฟและจำหน่ายเมล็ดกาแฟเหมือนกัน สตาร์บัคส์เปิดโอกาสให้ผู้ปลูกกาแฟร่วมกับกลุ่มเอ็นจีโอ ผลิตเมล็ดกาแฟที่มีคุณภาพและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ทำให้ลูกค้าสนับสนุนผลิตภัณฑ์และบริการของสตาร์บัคส์เพิ่มสูงขึ้น เป็นเหตุให้เกิดความภูมิใจแก่พนักงานและหุ้นส่วน บริษัททุ่มเทอย่างจริงจังในการรักษาคุณภาพผลิตภัณฑ์และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ผลแห่งความสำเร็จของสตาร์บัคส์ เป็นเพราะการเลือกประเด็นทางสังคมในกระบวนการออกแบบธุรกิจ (Process Design) โดยการริเริ่มเชื่อมโยงกับธุรกิจที่เกี่ยวข้อง มีการสื่อสารที่ทำให้เกิดความเข้าใจแก่สาธารณะ เมื่อพิจารณาวีพีพีของประเทศไทยก็มีลักษณะรูปแบบและกระบวนการคล้ายกันมาก คือ ให้การสนับสนุนเกษตรกรผู้ปลูกกาแฟที่มก้อย จังหวัด เชียงใหม่ และมีเป้าหมายเพื่อผลิตเมล็ดกาแฟให้มีคุณภาพเช่นกัน จากกรณีศึกษาศตวรรษที่ 21 และ วีพีพี จะเห็นได้ว่ารูปแบบการดำเนินกิจกรรมในกระบวนการธุรกิจ เรื่องวิสาหกิจกับความรับผิดชอบต่อสังคม จะไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมและวิสาหกิจ เช่นเดียวกับสตาร์บัคส์หรือวีพีพีจะได้มีแนวทางในการนำแนวความคิดไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อไป

สำหรับปัจจัยความสำเร็จโดยรวมของสหรัฐอเมริกาจะพิจารณาปัจจัยที่วัดได้ เช่น ความรับผิดชอบต่อสังคมมาจากการปรับปรุงในกระบวนการทางธุรกิจอย่างแท้จริง ไม่ใช่การประชาสัมพันธ์ มีการออกแบบกระบวนการโดยเจ้าของกิจการและผ่านกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ มีการสื่อสารตรงไปตรงมาต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุงความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่องให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร ต้องสร้างความน่าเชื่อถือเป็นที่ไว้วางใจ จะเห็นได้ว่าเกณฑ์การวัดความสำเร็จในกรณีศึกษาของสหรัฐอเมริกาแตกต่างจากกรณีศึกษาที่เป็นตัวอย่างในประเทศไทย โดยปัจจัยของสหรัฐอเมริกาคำนี้ถึงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ในขณะที่ประเทศไทยจะเน้นเรื่องความสุข จะเห็นได้ว่าทางตะวันตกจะให้ความสำคัญในเรื่องกระบวนการ (Process) ในขณะที่ทางตะวันออกจะเห็นความสำคัญของจิตใจ (Soul)

6.2 ข้อเสนอแนะ

ในการแก้ปัญหาความอ่อนแอในระบบและขาดศักยภาพในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในระบบเศรษฐกิจเสรีทางการค้า (FTA) เพื่อทำให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ด้วยแนวคิดวิสาหกิจกับความรับผิดชอบต่อสังคม ควรมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนที่สามารถสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภายใต้โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันในระบบเศรษฐกิจเสรีทางการค้า โดยการสร้างความรู้ ความเข้าใจให้เกิดขึ้นกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้วยวิธีการออกแบบการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Learning by

Doing) ภายใต้การสร้างเครือข่ายวิสาหกิจที่เข้มแข็งบนการอาสาสมัครเต็มใจช่วยเหลือมากกว่า ผลประโยชน์ทางธุรกิจ มีการเชื่อมโยงเครือข่ายอย่างแท้จริง ที่ก่อให้เกิดความร่วมมืออย่างเต็มใจ มากกว่าการใช้แนวคิดคลัสเตอร์ (Cluster) อย่างประเทศอิตาลี เพราะอยู่ในบริบท (Context) ที่แตกต่างกันในแต่ละพื้นที่จะต้องมีการประชาสัมพันธ์บนโครงการที่เป็นรูปธรรมให้มีความจริงจังต่อการนำไปใช้ภายใต้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่สำคัญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการพัฒนาตนเองเข้าสู่แนวคิดวิสาหกิจกับความรับผิดชอบต่อสังคมก่อนที่จะเผยแพร่สู่สาธารณะชนมิฉะนั้นแนวคิดที่ดีไม่สามารถนำมาใช้ในประเทศไทยได้ นอกจากนี้บทบาทสำคัญของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนอกจากจะเป็นผู้ริเริ่มแล้ว ต้องเป็นผู้ผลักดันให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเกิดจิตสำนึกการเป็นผู้ให้แก่สังคมอย่างแท้จริง

ในส่วนของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมควรนำแนวคิดไปดำเนินการในกระบวนการธุรกิจของตนเองได้ทันทีไม่ว่าจะเป็นการดูแลพนักงาน การผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ เป็นต้น เพราะไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมเนื่องจากอยู่ในกระบวนการและสะสมประสบการณ์ให้ความรู้เพิ่มพูน พร้อมจะนำไปใช้อย่างต่อเนื่องก่อให้เกิดการอยู่ร่วมกันอย่างไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความร่วมมือร่วมใจเพื่อสร้างประสิทธิภาพขององค์กรและสังคมควบคู่กันไปอย่างมีความสุขด้วยกลไกสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและมีการพัฒนาตนเองของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะเป็นพลังในการเสริมสร้างให้เกิดความเข้มแข็ง และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อแก้ไขปัญหาและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อให้แนวคิดวิสาหกิจกับความรับผิดชอบต่อสังคมมีทั้งประสิทธิภาพและมีคุณธรรมควบคู่กันไป เป็นกระแสหลักในการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งมีผลต่อระบบเศรษฐกิจไทย

สำหรับการประยุกต์ใช้แนวคิดในองค์กรและหน่วยงานต่างๆ ควรดำเนินการสร้างความเข้มแข็งจากภายในสู่ภายนอก โดยเริ่มจากองค์กรเป็นอันดับแรกภายใต้ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้ริเริ่มและผลักดันแนวคิดนี้ให้เกิดขึ้นและนำไปปฏิบัติในองค์กร เมื่อทุกฝ่ายได้มีความรู้ความเข้าใจเกิดวัฒนธรรมองค์กร ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารระดับสูงจะต้องเปลี่ยนแปลงบทบาทของตนเองเป็นเพียงผู้ผลักดันและปล่อยให้กลุ่มอาสาสมัครที่มีความเข้าใจในแนวคิดเป็นผู้ริเริ่มนำความคิดเข้าสู่ระบบขององค์กรและคัดเลือกแนวคิดที่ดีและนำไปปฏิบัติ เมื่อองค์กรสามารถสร้างความเข้มแข็งจึงจะขยายสู่ชุมชนรวมทั้งสังคมใกล้และไกลต่อไป แต่อย่างไรก็ดีในการสร้างกิจกรรมเพื่อรองรับแนวคิดวิสาหกิจกับความรับผิดชอบต่อสังคมนอกจากจะมีกิจกรรมที่อยู่ในกระบวนการธุรกิจเป็นหลัก ซึ่งสัมพันธ์กับวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กรจะก่อให้เกิดกิจกรรมที่ต่อเนื่องระยะยาวแล้ว องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมในระยะสั้นที่อยู่ในหรือนอกกระบวนการธุรกิจ

เพื่อเสริมสร้างการนำแนวคิดวิสาหกิจเพื่อสังคมมาใช้ทั้งนี้แล้วแต่นโยบายและความเห็นชอบจาก
ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารระดับสูงขององค์กรนั่นเอง



ชำนาญกหอสมุด