

บทที่ 4

สรุป ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

อาจารย์ประจวบ อินออด นักวิชาการทางด้านการศึกษาได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ไว้ว่า "การประชาสัมพันธ์ก็คือ ความรับผิดชอบต่อสังคม"¹

ในสังคมทุกวันนี้ หน่วยงานต่างๆ ได้นำการประชาสัมพันธ์มาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างภาพลักษณ์ให้กับหน่วยงาน โดยการใช้ที่นั่นอาจนำการประชาสัมพันธ์ไปใช้ในทางที่ไม่ค่อยจะถูกนัก เช่น ในขณะนี้มีการรณรงค์เรื่องสิ่งแวดล้อมกันมาก หน่วยงานต่างๆ ก็พยายามที่จะแก้ปัญหาหรือเป็นสมาชิกในโครงการเพื่อสิ่งแวดล้อมต่างๆ ซึ่งมีมากในปัจจุบัน แล้วทำการประชาสัมพันธ์ออกข่าวเพื่อแสดงว่าตนเองนั้น (หมายถึงหน่วยงาน) มีความรับผิดชอบต่อสังคมเช่นกัน ผู้เขียนมิได้หมายความว่า โครงการเพื่อสิ่งแวดล้อมต่างๆ นั้นไม่ดี ผู้เขียนตั้งใจมากที่ทุกคนจะร่วมมือกันอย่างจริงจังเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง มิได้ใช้เป็นเครื่องมืออย่างที่กล่าวมา

การที่จะกล่าวได้ว่าหน่วยงานนั้นเป็นหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างแท้จริงนั้น (ในที่นี้ผู้เขียนหมายถึงหน่วยงานธุรกิจ) จะต้องตรงตามทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคม คือ

1. ผลผลิตสินค้าที่เป็นผลประโยชน์ต่อสังคม (Social product)
2. จำหน่ายจ่ายแจกสินค้าในราคาสมควรที่ประชาชนจะซื้อหาได้ (Social price)
3. มีกำไรเพียงพอที่จะอยู่ในสังคมได้โดยไม่เดือดร้อน (Social profit)

เรามาพิจารณาว่า บริษัทแอมเอ็ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งผู้เขียนใช้เป็นกรณีศึกษา นั้น จะตรงตามทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคมมากน้อยเพียงไร

¹ ประจวบ อินออด, อ่างแล้วหน้าเดียวกัน.

แอมเวย์ ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคหลายประเภทด้วยกัน ตั้งแต่ผลิตภัณฑ์ในครัวเรือน ผลิตภัณฑ์ที่ทะนุถนอมความงาม ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง เครื่องประดับ ผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ทันสมัย จนถึงผลิตภัณฑ์กาแฟ ซึ่งผลิตภัณฑ์เหล่านี้เป็นสินค้าที่ผู้บริโภคใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันทั้งนั้น ก็นับว่าเป็นสินค้าที่ตอบสนองความต้องการผู้บริโภค

และที่สำคัญ ผลิตภัณฑ์ของแอมเวย์นับตั้งแต่การผลิต กระบวนการต่างๆ ที่ใช้การผลิต แอมเวย์คำนึงถึงปัญหาสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นปัญหาที่ร้ายแรงในโลกปัจจุบัน ดังเห็นได้จากผลิตภัณฑ์ของแอมเวย์เพื่อสิ่งแวดล้อม

- ผลิตภัณฑ์ที่ย่อยสลายตัวได้ทางชีวภาพ
- ผลิตภัณฑ์สูตรเข้มข้น
- ผลิตภัณฑ์ปลอดจากสารคลอโรฟลูโอโรคาร์บอน
- เลิกการใช้สัตว์เป็นตัวอย่างทดลองผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์เหล่านี้ผลิตขึ้นมาโดยมีส่วนช่วยในการสร้างประโยชน์ให้แก่สังคม กล่าวคือ ไม่เป็นตัวสร้างปัญหาให้กับสิ่งแวดล้อม และอีกประการหนึ่ง แอมเวย์จะมีแผนกวิจัยสินค้าโดยเฉพาะเพื่อพัฒนาคุณภาพของสินค้าและไม่ต้องการให้สินค้านั้นเป็นตัวปัญหาของสังคม

ส่วนในด้านราคาของสินค้านั้น อาจกล่าวได้ว่าราคาสินค้าของแอมเวย์นั้นค่อนข้างแพงถ้าเทียบกับสินค้าที่หืออื่น แต่ถ้าพิจารณาถึงคุณภาพและปริมาณความเข้มข้น ผลิตภัณฑ์ของแอมเวย์มีคุณสมบัติดังกล่าวนี้นี้ ดังพิสูจน์ได้จากสินค้าของแอมเวย์จะเป็นสูตรเข้มข้น เพื่อลดปริมาณการใช้ของผู้บริโภคทำให้ส่งผลถึงปริมาณการซื้อของผู้บริโภคด้วย และเป็นผลดีต่อสิ่งแวดล้อม เนื่องจากบรรจุภัณฑ์ที่ไม่ใช้แล้วและจำเป็นต้องทิ้งมีน้อยลง

ประการสุดท้าย มีกำไรเพียงพอที่จะอยู่ในสังคมโดยไม่เดือดร้อน ช้อนคงไม่เป็นปัญหาสำหรับแอมเวย์ เนื่องจากแอมเวย์เป็นบริษัทธุรกิจขายตรงขนาดใหญ่ มีตัวแทนจำหน่าย 2 แสนกว่าคนในประเทศไทย แอมเวย์จึงมีลูกค้ามากมายทั่วประเทศ แต่ประเด็นที่น่าพิจารณาคือ โครงสร้างองค์กรของแอมเวย์

นับว่าเป็นการสร้างงานให้กับประชาชนที่เดียว เนื่องจากว่าวิธีการขายเป็นแบบการขายตรงแบบหลายระดับ ตัวแทนจำหน่าย 1 คน สามารถสร้างองค์กรของเขาเองได้ โดยขึ้นตรงกับบริษัทใหญ่ในการซื้อผลิตภัณฑ์ ตัวแทนจำหน่าย 1 คนนี้จะชวนบุคคลใดเป็นตัวแทนจำหน่าย จะชวนกี่คนก็ได้ หรือใช้วิธีคนหนึ่งชวนอีกคนหนึ่งไปเรื่อยๆ และตั้งเป็นศูนย์จำหน่ายแอมเวย์ที่ภูมิภาคนั้นๆ

ทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคม จะต้องเริ่มตั้งแต่หัวใจของการดำเนินธุรกิจนั้น มิใช่เป็นเพียงกระทำกิจกรรมบางอย่าง และอ้างว่ามีความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนแอมเวย์นั้นก็มีการกระทำเพื่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน เพื่อเป็นการสนองนโยบายของผู้บริหารที่ต้องการจะแก้ไขปัญหาล้างแอมเวย์ในปัจจุบันเป็นกิจกรรมที่เสริมบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม นอกเหนือไปจากหัวใจของการดำเนินธุรกิจซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคม

ปัญหาและอุปสรรค (สัมภาษณ์คุณฉวีรัตน์ ตั้งเลิศไพบุลย์, ACCOUNT EXECUTIVE, 15 กุมภาพันธ์ 2536)

1. เรื่องการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหน่วยงานส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานราชการ ระบบการทำงานเป็นไปอย่างมีขั้นตอน ทำให้การดำเนินงานบางอย่างค่อนข้างช้า ต้องคอยติดตามงานอยู่ทุกกระเสาะ และโครงการส่วนใหญ่ที่หน่วยงานเหล่านี้เสนอมักเป็นโครงการทั่วๆ ไป ไม่น่าสนใจ
2. ระยะเวลา ลुक้า (บริษัทแอมเวย์) ต้องการโครงการที่ผู้จำหน่ายมีส่วนร่วมได้ ซึ่งในหลายๆ โครงการที่มีการเสนอเข้ามา จะต้องคัดเลือกโครงการที่ผู้จำหน่ายมีส่วนร่วมได้ มิฉะนั้นลुक้าจะไม่สนใจ
3. โครงการส่วนใหญ่เป็นโครงการที่หน่วยงานเสนอเข้ามา จะไม่มีรายละเอียดในโครงการ และบางครั้งในการทำงานเราจะก้าวข้ามมากไม่ได้

ข้อเสนอแนะ (สัมภาษณ์คุณฉวีรัตน์ ตั้งเลิศไพบุลย์, ACCOUNT EXECUTIVE, 15 กุมภาพันธ์ 2536)

1. ให้มีส่วนร่วมมากขึ้นในการดำเนินโครงการ และควบคุมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของบริษัท

2. บริษัทแอมเวย์ มีผู้จำหน่ายเป็นจำนวนมาก จึงสามารถใช้ผู้จำหน่ายเป็นสื่อกลางในการรณรงค์สร้างจิตสำนึกให้แก่ลูกค้าและกลุ่มคนต่างๆ ได้

3. การอบรมตัวแทนจำหน่าย ควรสอดแทรกความรู้ทางด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เหล่าผู้นำถ่ายทอดความรู้ไปยังกลุ่มคนต่างๆ



ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

**กฤษณ์มุก
กนกวรรณ**

ปัจจุบันจำนวนขยะซึ่งเป็นพลาสติกมีปริมาณมากขึ้น นับว่าทำให้เกิดผลเสียต่อสิ่งแวดล้อมทั้งทางน้ำ ทางอากาศ และพื้นดิน เนื่องจากพลาสติกไม่สามารถย่อยสลายได้ ทำให้แม่น้ำลำคลองเน่าเหม็น ก่อระบายน้ำอุดตัน และถ้าหากเผาทำลายพลาสติกเหล่านี้ก็จะทำให้เกิดก๊าซพิษขึ้น

ตามที่ทางบริษัทแอมเวย์ มีมาตรการ 3 ชั้น เพื่อส่งเสริมการนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) นับว่าเป็นกระบวนการที่ดีเป็นการลดจำนวนพลาสติกลง แต่การรีไซเคิลเป็นกระบวนการที่มีต้นทุนในการผลิตสูง และต้องเสียเวลาในการผ่านกรรมวิธีการฆ่าเชื้อ ซึ่งอาจทำให้บรรจุภัณฑ์มีรอยร้าวขึ้นได้ มีวิธีการหนึ่งซึ่งน่าจะพิจารณานำมาทดลองใช้ นั่นคือ การรีฟิล (Refill) คือ การนำบรรจุภัณฑ์หมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ ด้วยการนำบรรจุภัณฑ์เปล่ากลับมาเติมผลิตภัณฑ์เพื่อให้ซ้ำอีก เป็นหนึ่งในวิธีช่วยเหลือสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะช่วยในการประหยัดพลังงาน วัตถุดิบ และลดปัญหาขยะจากบรรจุภัณฑ์ได้อย่างได้ผล