



# ความรับผิดชอบต่อสังคม ของผู้ประกอบการ

ได้อ่านเรื่อง “ต้องปฏิรูปที่จิตสำนึก” ของคุณลม เปลี่ยนทิศ ที่ลงในหนังสือพิมพ์ “ไทยรัฐ” เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 8 เมษายน 2553 แล้วทำให้เกิดความรู้สึกร่วม รู้สึกอยากแสดงความคิดเห็นและตั้งข้อสังเกตหลายๆ แบบที่น่าจะสะท้อนถึงจิตสำนึกของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่สามารถสร้างปัญหาและความไม่เป็นธรรมต่อสังคมหรือส่วนรวม หรือมีผลต่อการสร้างสันติสุขให้แก่สังคมโดยรวม

คุณลม เปลี่ยนทิศยกตัวอย่างกรณีของนักกอล์ฟชั้นนำของโลกคือ ไทเกอร์ วูดส์ ผมอยากยกอีกตัวอย่างหนึ่งของเพื่อนผมที่เป็นคนไทยไปอยู่อเมริกามาสิบกว่าปีแล้ว สองปีที่แล้วผมไปเยี่ยมเพื่อนผมและครอบครัวนี้ที่อเมริกาตามคำเชิญ เย็นวันหนึ่งเขาขับรถพาผมไปทานข้าวเย็นนอกบ้าน ขับรถไปถึงสี่แยกหนึ่งซึ่งไม่มีสัญญาณไฟ เขาชะลอรถและหยุด ผมแปลกใจที่เขาไม่ขับต่อข้ามสี่แยกไป เพราะรถว่างมีเพียงรถอีกคันหนึ่งจอดรออยู่อีกถนนหนึ่งของสี่แยก ผมบอกเพื่อนว่ารถว่างไปได้เลย เพราะเห็นว่ารรถอีกคันหยุดรออยู่ เพื่อนผมบอกว่าต้องให้รถคันนั้นไปก่อน เพราะเขามาถึงสี่แยกก่อน เรา นี่คือจิตสำนึกของคนไทยที่ไปอยู่อเมริกา รับผิดชอบต่อสังคมที่มีวินัย มีจิตสำนึกเคารพกฎกติกาที่สังคมเขาสร้างไว้ เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของคนใช้รถใช้ถนน

ขอยกอีกตัวอย่างหนึ่งของจิตสำนึกของการมีวินัยเคารพกฎหมายของคนญี่ปุ่นที่ผมพบเห็นเมื่อ 20 ปีก่อน เย็นวันหนึ่ง หลัง

จากเสร็จสิ้นการดูงาน ผมออกจากโรงแรมเพื่อไปเดินเล่นที่ชินจูกุ เดินผ่านถนนสายเล็กๆ เห็นไม่มีรถมาเลยกำลังจะก้าวลงถนนเพื่อข้าม เห็นคนญี่ปุ่น 2 คนยืนรอข้ามถนน แต่ไม่ข้ามทั้งๆ ที่รถว่าง ผมเลยต้องชะงักถอยเท้ากลับขึ้นฟุตบาท มองไปที่สัญญาณไฟ จึงเข้าใจดีว่าสัญญาณไฟคนข้ามยังเป็นสีแดง นี่คือวัฒนธรรมของความมีวินัยที่ทำลายล้างความมั่งคั่งโดยสิ้นเชิง

พูดถึงความรับผิดชอบต่อสังคมหรือต่อส่วนรวม ต้องเรียนว่าคุณลม เปลี่ยนทิศบอกว่า เป็นเรื่องที่ภาคธุรกิจเอกชนกำลังตื่นตัวและพยายามปฏิรูปจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ (Corporate Social Responsibility หรือ CSR) เป็นเรื่องจริง เป็นกระแสควบคู่กับเรื่องของบรรษัทภิบาลที่ดี (Good Corporate Governance หรือ GCG)

ผมเคยเรียนในบทความก่อนๆ แล้วว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ (CSR) คือ การทำมาค้าขายที่แสวงหากำไรภายใต้

การปฏิบัติตามกฎหมาย คำขายอย่างมีจริยธรรม และแบ่งปันกำไร เสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้มวลมนุษยชาติ จะโดยการทำบุญกุศลหรือดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมหรือสร้างกิจกรรมอื่นใดก็ตาม ที่รักษาหรือเพิ่มพูนคุณภาพชีวิตของคน ยังมีคนเข้าใจผิดคิดว่า CSR ไม่รวมถึงการปฏิบัติตามกฎหมาย ผมเห็นว่าการปฏิบัติตามกฎหมาย เป็นพื้นฐานของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมที่สำคัญยิ่ง เพราะกฎหมายเป็นกฎที่สร้างโดยสังคมเพื่อกำกับดูแลพฤติกรรมของคนในสังคมให้เกิดความสันติสุข ทุกวันนี้มีตำรา บทความ และข้อเขียนต่างๆ มากมายเกี่ยวกับ CSR และ GCG ซึ่งหาอ่านทำความเข้าใจได้เองมากมาย ที่อยากพูดถึงต่อไปคือ CSR ของอีกรุ่นหนึ่ง คือกลุ่มผู้บริโภค ซึ่งผมขอเรียกว่า “**ความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้บริโภค**” (Consumer Social Responsibility)

ทั้งเรื่อง GCG และ CSR ล้วนเน้นที่พฤติกรรมและการปฏิบัติของผู้ประกอบการ จนทำให้อาจเข้าใจผิดคิดว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่ ควบคุมไม่ได้ ทำอะไรโดยเสียงกฎหมาย เอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคหรือผู้บริโภคเป็นส่วนใหญ่ ผมกลับคิดว่ามีผู้ประกอบการอีกจำนวนมากมายังไม่ได้เป็นเช่นนั้น ตรงกันข้ามมีผู้ประกอบการจำนวนมากน้อย ถูกผู้บริโภคเอารัดเอาเปรียบ ถูกความมั่งง่ายของผู้บริโภคสร้างภาระต้นทุนจนทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคอื่นๆ และสร้างปัญหาหรือมลภาวะต่อส่วนรวม

ขอยกตัวอย่างของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการโรงแรมหรือรีสอร์ทตามต่างจังหวัด เฉพาะที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวให้ท่านผู้อ่านช่วยพิจารณาว่านี่คือการเอารัดเอาเปรียบและขาดความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวมหรือไม่ เวลาเราไปจองโรงแรมที่พัก ทุกโรงแรมจะระบุจำนวนคนพักต่อห้อง เช่น 2 คนต่อห้อง พักเพิ่มต้องเสริมเตียงและเสียดูเปลี่ยเสริม นักท่องเที่ยวบางคนไปพักมากกว่า 2 คนแต่แจ้งเพียง 2 คน เพราะอยากประหยัดค่าใช้จ่าย บางโรงแรมอาจไม่เข้มงวด ใช้วิธีคุมทางอ้อมโดยการคิดค่าห้องพักอาหารเช้าให้เพียง 2 คน หากคนพักคิดให้ละเอียดรอบคอบจะเห็นว่าราคาห้องพักและอาหารเช้าการเข้าพักคือกติกาหรือกฎเกณฑ์ของโรงแรม การไม่แจ้งข้อมูลให้ชัดเจนจะถือว่าทำผิดกติกาได้หรือไม่?

นอกจากการเข้าพักโดยมีจำนวนคนเกินกว่าที่กำหนด แม้จะทานอาหารเช้าเพียง 2 คน แต่สร้างภาระค่าใช้จ่ายให้กับโรงแรมเพิ่มขึ้น เช่น ค่าน้ำที่ใช้อาบ (บางแห่งค่าน้ำจัดแพงมาก) ค่าเสื่อมของสถานที่และอุปกรณ์ที่เกิดจากการใช้ของคนจำนวนมากขึ้น เป็นต้น เมื่อต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายเพิ่ม เพื่อรักษาอัตรากำไรให้อยู่ได้ก็ต้องปรับราคาห้องพัก กลายเป็นคนที่ปฏิบัติตามกฎกลับต้องเสียดูเปลี่ยห้องพักมากขึ้น อยู่นี่ถือว่ายืดหยุ่นไหม? นักเที่ยวบางคน บางครอบครัว นอกจากจะไม่รักษากติกาแล้วยังไม่ให้ความร่วมมือในการประหยัดน้ำ ประหยัดไฟฟ้า รักษาความสะอาดของสถานที่ ความจริงเรื่องประหยัดเป็นเรื่องดี แต่ต้องไม่อยู่บนพื้นฐานของการทำผิดกติกาและสร้างความเดือดร้อนให้ผู้อื่น นอกจากเป็นความยินยอมของทั้งสองฝ่าย

ลองคิดกลับกัน ถ้าเราเป็นผู้ประกอบการเอง เราก็ต้องการให้ธุรกิจเราอยู่ได้ เราคงไม่ต้องการให้คนเอารัดเอาเปรียบ ไม่ต้องการให้ใครมาฆ่าตัวให้เราเสียหาย ผมเห็นว่าเรื่องเหล่านี้เป็นเรื่องของจิตสำนึก

“การที่คิดจะเอารัดเอาเปรียบเขาโดยไม่คำนึงถึงคนอื่นและผลกระทบอื่น มีโอกาสกลายเป็นติดนิสัยเอาเปรียบ เห็นแก่ได้ สุดท้ายกลายเป็นความโลภ โลมมากก็จะหลง กลายเป็นหาช่องทุจริต คดโกง ถ้าในสังคมมีคนแบบนี้มากขึ้น ก็จะมีสังคมที่เต็มไปด้วยความเอารัดเอาเปรียบ หาโอกาสทุจริต คดโกง นานไปกลายเป็นมะเร็งร้ายของสังคมไทย อนาคตลูกหลานเราก็จะลำบาก”

ซึ่งอาจจะเกิดจากการรู้เท่าไม่ถึงผลกระทบที่ตนกระทำ อาจเกิดจากความโลภ ชอบเอาเปรียบ เกิดจากความมั่งง่าย ชาดวินัย ถ้าคนในสังคมมีจิตสำนึก 2-3 กรณีหลัง ความน่าอยู่ สูงสุดของสังคมก็ไม่มีคนดีก็ต้องรับภาระอยู่ร่ำไป ถ้าเป็นอย่างนี้ก็ต้องปฏิรูปจิตสำนึกอย่างที่คุณลม เปลี่ยนทิศตอที่ย่ำ

มีนักเที่ยวอีกพวกไม่ปฏิบัติตามกฎกติกาของการรักษาความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว สร้างความสกปรก ทำลายสิ่งแวดล้อมร้ายกว่านั้นบางคนยังเบียดค่าผ่านทาง ค่าใช้บริการสถานที่อื่นๆ เช่น ห้องสุขา แต่กลับไปต่อว่านินทาว่าดูแคลสถานที่แย่มาก ลืมไปว่าเงินที่เก็บเพื่อแลกกับการใช้บริการต้องจ้างคนดูแล ต้องมีเงินบำรุงรักษาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่นี่ถือว่ามีจิตสำนึกเห็นแก่ตัว เห็นแก่ได้ฝ่ายเดียวหรือไม่? ชาดจิตสำนึกสาธารณะหรือไม่?

ตัวอย่างและข้อสังเกตที่ผมยกมาอาจดูจืดๆ ตื้นๆ แต่เจตนาต้องการให้แนวคิดที่ว่า การที่คิดจะเอารัดเอาเปรียบเขาโดยไม่คำนึงถึงคนอื่นและผลกระทบอื่น มีโอกาสกลายเป็นติดนิสัยเอาเปรียบเห็นแก่ได้ สุดท้ายกลายเป็นความโลภ โลมมากก็จะหลง กลายเป็นหาช่องทุจริต คดโกง ถ้าในสังคมมีคนแบบนี้มากขึ้น ก็จะมีสังคมที่เต็มไปด้วยความเอารัดเอาเปรียบ หาโอกาสทุจริต คดโกง นานไปกลายเป็นมะเร็งร้ายของสังคมไทย อนาคตลูกหลานเราก็จะลำบาก

ขอสรุปว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้บริโภคและความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่ากัน ต้องมีจิตสำนึกสาธารณะเหมือนกัน จะได้ค้าขาย เอื้อเพื่ออุดหนุนกันอย่างยั่งยืนมีความสุข อย่าเริ่มต้นเห็นแก่เล็กแก่น้อยจนกลายเป็นคนชอบโกงชอบเอาเปรียบ ซึ่งเป็นมะเร็งร้ายต่อสังคมไทย เหมือนบทกลอนที่ผมเก็บจากหนังสือพิมพ์ไทยรัฐเมื่อหลายสิบปีก่อน ดังนี้

หยดน้ำ ช้ำชาก จากผา	กระทบ ศิลา หลังไหล
ปีเดือน เคลื่อนผ่าน เลยไป	ปรากฏ ร่องใหญ่ ยาวครัน
เปรียบตั้ง ความชั่ว กลัวจิต	แม่เพียง น้อยนิด คิดฝัน
ปล่อยปละ ละไว้ นานวัน	เติบโตใหญ่ มหันต์ เห็นชัด <a href="#">M&amp;W</a>