

## DNA ' จิตอาสา

### ค่านิยมที่ ต้องเร่งสร้างในองค์กร

**\*\* ดร.พจน์ ใจชาญสุขกิจ**

นักสื่อสารกลยุทธ์แบบบูรณาการ

[dr.photj@gmail.com](mailto:dr.photj@gmail.com)

ในยุคที่สังคมมีความวุ่นวาย ธุรกิจสู่การแข่งขันที่ไร้รูปแบบ การก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ ทำให้องค์กรส่วนใหญ่มุ่งเน้นแต่การวางเป้าหมายธุรกิจและทำทุกสิ่งเพื่อให้บรรลุผลเหล่านั้นได้ แทนที่จะแข่งให้ชนะแบบชั่วคราว ชั่วคราว สลับกันแพ้ชนะ ท่ามกลางสงครามธุรกิจแบบปัจจุบัน จนบางครั้งหลงลืมการพัฒนาองค์กรเพื่อการเติบโตแบบยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างให้บุคลากรในองค์กรมีจิตใจที่ดีงาม มีคุณธรรม เกิดความรัก ห่วงใย สังคม มีการให้และแบ่งปัน เหล่านี้คือรากฐานที่ดีที่จะทำให้องค์กรเติบโตแบบยั่งยืนได้

### CSR ใน DNA ขององค์กร เพื่ออนาคตแบบยั่งยืน

องค์กรเป็นจำนวนมากที่ยังมองเรื่องการทำธุรกิจ กับการสร้างความมีส่วนร่วมที่สังคมเป็นคนละเรื่อง ต้องแยกออกจากกัน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวเป็นการดำเนินการที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ในกระบวนการที่สั้นเกินไป มองเพียงผลตอบแทนทางธุรกิจในระยะสั้นเท่านั้น จึงสนใจเพียงว่าองค์กรได้มีกระบวนการหรือดำเนินการเรื่อง CSR แล้ว หรือเมื่อทำ CSR แล้วองค์กรจะได้รับประโยชน์ตอบแทนหรือไม่ มากน้อยเพียงใด อย่างน้อยก็ต้องได้ชื่อเสียง หรือการประชาสัมพันธ์ สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กร

การที่จะทำให้องค์กรยั่งยืนอยู่ได้ ต้องก้าวออกจากกรอบความคิดเดิม นำองค์กรสู่วิสัยทัศน์ใหม่ที่เน้นความอยู่รอดทางธุรกิจควบคู่ไปกับการสร้างคุณค่า ด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมที่มาจาก DNA ของทุกอนุในองค์กร สิ่งที่เราควรสร้างให้เกิดเป็นรูปธรรมก็คือ การมีส่วนร่วมและการเข้าถึง CSR ที่ทุกส่วนในองค์กรสามารถให้กับสังคมได้

การสร้างให้ CSR อยู่ใน DNA ขององค์กร เป็นขั้นตอนสำคัญเพื่อสร้างมูลค่าของ CSR และให้ผลที่ยั่งยืนต่อองค์กร จึงเป็นขั้นกว่าของการทำดำเนินงานเพื่อสังคมในแบบเดิม

### แนวคิดเรื่องจิตอาสาขององค์กรธุรกิจที่มีต่อสังคม

ในขณะที่องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนในปัจจุบันต่างให้ความสนใจต่อการการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งโดยตรง เช่น การสร้าง แบบอย่างการปฏิบัติการที่ดี (best practice) ดำเนินกิจการแบบมีมาตรฐาน การทำงานด้วยจรรยาบรรณ หรือทางอ้อม เช่น ดำเนินโครงการที่องค์กรมีความสนใจ เป็นพิเศษเฉพาะเรื่อง เฉพาะด้าน ขณะที่สิ่งสำคัญ องค์กรควรสร้างจิตอาสาให้เกิดเป็นรูปธรรม นั่นก็คือ การมีส่วนร่วมของพนักงาน ที่ออกมาจากจิตใจ ซึ่งการมีส่วนร่วมนั้นไม่ใช่วิธีการเกณฑ์พนักงานมาเข้ากิจกรรมเป็นครั้งๆ ไป แต่เป็นการ สร้าง

ค่านิยม การมีส่วนร่วมด้วยจิตสำนึกทั้งกระบวนการทำงานปกติและทุกส่วนที่พนักงานในองค์กรสามารถให้กับสังคมได้

### แนวทางการ ดำเนินงานด้านสังคม / จิตอาสา ของพนักงาน

นอกจากการดำเนินงานตามภารกิจแล้ว องค์กร ยังต้องให้ความสำคัญ สำคัญถึงการมีส่วนร่วมของสังคม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรแบบคู่ขนานมาและถือเป็นหนึ่งในนโยบายหลัก เพื่อมุ่งสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อสังคม เพื่อให้เกิดการพัฒนาแบบยั่งยืน

#### เน้นการมีส่วนร่วมของพนักงานจิตอาสา

การที่ฝ่ายบริหารได้ ทำหน้าที่วางกรอบ การดำเนินงาน กำกับ ดูแลและประเมินผลการดำเนินงานด้านกิจกรรมเพื่อสังคม โดยมุ่งหวังที่จะให้สังคมและชุมชนได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสร้างความยั่งยืนให้เกิดขึ้นแก่ชุมชน รวมถึงการพัฒนาความรู้ มุ่งเน้น ไปที่การใช้ทรัพยากรและศักยภาพของ องค์กรในการสนับสนุนการดำเนินงาน ของหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร ภายใต้ลักษณะต่อขยายผล เปิดโอกาส ให้บุคลากรได้เข้าไปมีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผนงานและร่วมทำ ถือเป็น การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในองค์กร ให้พนักงานรู้จักการทำงานเพื่อสังคมในด้านต่างๆ กิจกรรมเพื่อสังคมของ องค์กรนั้นไม่ใช่งานเฉพาะของหน่วยงานใด หน่วยงานหนึ่ง หากแต่เป็นของพนักงานทุกคน ซึ่งกิจกรรม ควรจะครอบคลุมในหลายๆ เรื่อง พนักงานสามารถเลือกเข้าร่วมหรือริเริ่มได้ตามความถนัดและความชอบของแต่ละคน

#### วิธีการสร้างจิตอาสาภายในองค์กร

การมีส่วนร่วมของพนักงานในหลายครั้งเริ่มต้นจากการที่องค์กรต้องพยายาม โน้มน้าว ชักชวน พนักงานมาเข้าร่วมกิจกรรมให้ได้ หมดสมัยของการบังคับหรือ เกณฑ์ แต่หากองค์กรดำเนินงานด้วยการชักชวนอย่างต่อเนื่อง หรือเรียกได้ว่า โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการคิดและตัดสินใจในงาน มากขึ้น พนักงานจะ เริ่มมีความรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของกิจกรรม ความผูกพันกับองค์กรจะสูงขึ้น รวมทั้งการทำงานเป็นทีมข้ามฝ่ายต่างๆ จะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น พนักงานเห็นคุณค่าต่อการสร้างประโยชน์กับสังคม ที่ไม่ได้เกิดผลดีต่อองค์กรฝ่ายเดียว แต่เกิดกับตัวพนักงานด้วย ทั้งนี้เมื่อพนักงาน เข้าใจถึงมิติการช่วยเหลือและพัฒนาสังคมที่ดี การมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ทีมที่ดี เท่ากับเป็นการเปิดคุณค่าในตัวพนักงานและเป็นสิ่งที่จะอยู่ติดกับตัวต่อไป

#### ลดช่องว่างสร้างจิตอาสา

ที่ผ่านมา แต่ละองค์กรส่วนใหญ่ ได้กำหนดบทบาทในการขับเคลื่อน งานสังคม ให้แก่ส่วนงานในองค์กรที่แตกต่างกันออกไป ทำให้การดำเนินงาน ของแต่ละองค์กรมีจุดเน้นหนักที่แตกต่างกันตามภารกิจหลักของหน่วยงาน โดยมีข้อสังเกต ที่น่าสนใจได้แก่

- **บูรณาการงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์กรอย่างจริงจัง สอดคล้องให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ลดความซ้ำซ้อน และสร้างให้เกิดผลอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย**
- **การจับมือร่วมกันรับผิดชอบต่อสังคมในรูปแบบร่วมกันรับผิดชอบต่อสังคม** จากสถานะเศรษฐกิจ ที่ยังมีอัตราการขยายตัวค่อนข้างต่ำ ยังเป็นทางเลือกสำหรับองค์กรที่มีความถนัดแตกต่างกัน ที่ต้องการช่วยเหลือสังคม ควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจ พัฒนาการขององค์กรที่ร่วมมือกันดำเนินโครงการในลักษณะของการ องค์กรบางกลุ่มจะใช้ทรัพยากรร่วมที่มีอยู่ในเครือข่ายสร้างประโยชน์ให้แก่สังคมในนามของกลุ่ม ด้วยการสร้างประโยชน์ให้เกิดต่อสังคมมากขึ้น
- **สร้างบรรยากาศสำหรับการศึกษาเรียนรู้ การดำเนินงาน CSR พัฒนาขึ้นในระดับมาตรฐานสากล มีรูปแบบของการรายงานผลมีการเผยแพร่ การเรียนรู้ร่วมกัน ที่ครอบคลุมทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม แรงงาน และความรับผิดชอบต่อสินค้า บริการและสังคม โดย เน้นประสิทธิภาพทางการสื่อสารทั้งภายนอก และภายในองค์กรอย่างครบถ้วน**

### **CSR DNA จิตอาสาเกิดขึ้นได้กับองค์กรทุกขนาด**

ภาคธุรกิจควรทำความเข้าใจให้ถูกต้องว่า เรื่อง DNA จิตอาสา มิได้จำกัดอยู่กับองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ หรือต้องเป็นองค์กรที่มีสถานทางการเงินที่มั่งคั่ง หรือธุรกิจต้องมีผลกำไรเสมอไป องค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ก็สามารถสร้าง CSR DNA จิตอาสา ได้เช่นกัน ขึ้นอยู่กับลักษณะของธุรกิจ ขนาดของกิจการ และความพร้อมขององค์กร

แม้องค์กรหลายแห่งจะมีส่วนร่วมสำหรับแก้ไขประเด็นต่างๆ ทางสังคม ที่สามารถผสมผสานเข้ากับ กระบวนการทางธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ความมุ่งมั่นในการสร้าง DNA จิตอาสา นับเป็นอีกภารกิจที่ต้องเร่งสร้างให้เกิดขึ้นในองค์กรให้ได้

.....

**\*\* ดร.พจน์ ใจชาญสุขกิจ**  
**นักสื่อสารกลยุทธ์แบบบูรณาการ**