3 คุณภาพคน ครอบครัว การศึกษา ภารกิจซีเอสอาร์กลุ่มชิน

หลายคนอาจเคยได้เห็นภาพยนตร์โฆษณาชุด **"สานรัก : อาทิตย์ละครั้ง"** ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือเอไอเอส เพื่อส่งเสริมรณรงค์การใช้เวลาอย่างน้อยสัก 1 ครั้ง ใน 1 สัปดาห์ ร่วมกับคนในครอบครัวกันมาสักพักแล้ว และนานกว่า 9 ปี ที่สังคมไทยได้รับชมรายการโทรทัศน์ที่ชื่อ **"สานรัก คนเก่ง หัวใจแกร่ง"** ที่นำเสนอเรื่องราวของเด็กรักดี มีความมานะอดทนต่อสู้ฝ่าฟันกับทุกอุปสรรคในชีวิต เพื่อเติบใหญ่เป็นคนที่เป็นที่พึ่งของตนเองและครอบครัวได้

บางคนอาจได้ยินเรื่องราวการเข้าถึงการศึกษาของเด็กนักเรียนในพื้นที่ห่างไกลด้วยการเรียนผ่านดาวเทียมไทยคม ของบริษัท ไทยคม จำกัด (มหาชน) หรือบางครั้งอาจเคยเห็นหรือได้ยินแคมป์ที่ชื่อ **"สนุกคิดกับชินคอร์ป"** ของบริษัท ชิน คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กันมาบ้าง

ทั้งหมดนี้เป็นกิจกรรมเพื่อสังคมที่กลุ่มชินให้การสนับสนุน พัฒนา ต่อยอดกิจกรรมมาอย่างต่อเนื่องตลอด 10 ปีที่ผ่านมา หลายโครงการเป็นที่จดจำของคนในสังคม หลายกิจกรรมสร้างการเปลี่ยนแปลงในชีวิตให้กับเด็กหญิงเด็กชายจากหลากหลายพื้นที่

สมประสงค์ บุญยะชัย

บางโครงการเกิดขึ้นจากความตั้งใจทำดีของพนักงานในบริษัท และทั้งหมดทั้งมวลทุกโครงการ ทุกกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายใต้ร่มเงาของกลุ่มบริษัท **"สมประสงค์ บุญยะชัย"** ประธานกรรมการบริหาร บริษัท ชิน คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญคือ อยากให้กิจกรรมหรืองานเหล่านี้มีความยั่งยืน

"อย่ามาคิดกับผม เพราะวันหนึ่งผมก็ต้องเกษียณ อย่ามาทำเพราะเกรงใจผม แต่งานตรงนี้เป็นงานที่เราทำเพื่อประเทศของเราประเทศของคนทุกคน" สมประสงค์กล่าว

3 บริษัท 3 ทีมโครงการยั่งยืน

สมประสงค์บอกเล่าถึงเป้าหมายและหลักคิดในการทำงานซีเอสอาร์ของบริษัทในเครือชินว่า เกิดจากความตั้งใจให้เป็นการทำงานในระยะยาว และเป็นการแสดงถึงความสำนึกในการตอบแทนสังคม ดังนั้นโครงการที่ทำจึงต้องคิดถึงความยั่งยืน และไม่ว่าเวลาจะผ่านไปนานเท่าใด แนวคิดนี้ต้องยังถูกต้องเสมอ

เมื่อหลายปีก่อนกลุ่มชินได้คิดหาแกนหรือธีมของกิจกรรมเพื่อสังคมของแต่ละบริษัทในเครือออกมาได้ 3 เรื่อง ได้แก่ ชินคอร์ปเน้นเรื่องคุณภาพคน ผ่านคำขวัญที่ว่า **"คนไทยแข็งแรง ประเทศไทยแข็งแรง"** เอไอเอสเน้นเรื่องสถาบันครอบครัว เพราะถือเป็นหน่วยที่สำคัญที่สุดในการสร้าง **"พลเมือง"** ที่มาจากคำว่า พละ + เมือง หมายความถึงกำลังของเมือง หากครอบครัวดีย่อมสร้างให้เกิดพลเมืองที่ดีเอไอเอสจึงมีคำขวัญที่ว่า **"ครอบครัวแข็งแรง ประเทศแข็งแรง"**

บริษัท ไทยคม จำกัด (มหาชน) จะเน้นไปที่เรื่องการศึกษา ภายใต้คำขวัญ **"การศึกษาไทยแข็งแรง ประเทศไทยแข็งแรง"** และมีโครงการของบริษัทในชื่อ **"ไทยคิด ไทยคม"** ที่เกิดจากความคิดที่ว่า คนเราเกิดมานั้นเลือกเกิดไม่ได้ แต่สิ่งที่ทำให้คนที่เกิดมาไม่เหมือนกัน ไม่เท่ากัน

การทำซีเอสอาร์ ต้องทำด้วยความจริงใจ และเต็มใจ แล้วความรู้สึกของคนจะเกิดขึ้นและทำให้งานนั้นยั่งยืนได้

3 ภารกิจซีเอสอาร์

แต่มาเท่ากันได้ก็ด้วยการศึกษา ดังนั้นคนที่ได้รับการศึกษาก็มีโอกาสสร้างชีวิตของเขาได้ บริษัทจึงแจกจานไทยคมไปยังโรงเรียนต่าง ๆ ทำให้ครูดี ๆ วิชาความรู้ดี ๆ ไปถึงพื้นที่ห่างไกลได้

ภายใต้แกนเรื่องคุณภาพคน ชินคอร์ปได้มีโครงการ **"แคมป์สนุกคิดกับชินคอร์ป"** มาจนถึงปีที่ 10 ด้วยเจตนารมณ์ต้องการพัฒนาเยาวชน พามาเข้าค่าย ให้ความรู้ประสบการณ์ ไปดูงาน ดูพิพิธภัณฑ์ ได้เห็นได้สัมผัส ได้อยู่ร่วมกัน ผ่านไป 7 ปี มีเยาวชนร่วมโครงการ 3,500 คน และในปีที่ 8 จึงต่อยอดโครงการ จากการพาให้เยาวชนได้รู้จักประสบการณ์ของผู้รับมาสู่ประสบการณ์ของผู้ร่วมคิด ร่วมทำผ่านโครงการในปีที่ 8 ที่ชื่อ "เยาวชนพอดีโรงเรียนพอเพียง โดยร่วมกับคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (คปร.) สำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) และสภาพัฒน์

พร้อมกับการส่งเสริมให้เยาวชนไทยรักและภาคภูมิใจในภาษาไทยผ่านโครงการ "จินตนาการ สืบสาน วรรณกรรมไทย" ซึ่งดำเนินการมาแล้ว 4 ปี ด้วยวัตถุประสงค์ 4 ข้อ ได้แก่ 1) ต้องการให้เยาวชนไทยภูมิใจในภาษาไทย 2) สร้างการตระหนักรู้ว่าวรรณกรรมไทยเป็นสิ่งมีคุณค่าในหลายมิติ 3) สร้างจินตนาการ อ่านแล้วให้มาทำศิลปะ และ 4) ให้เยาวชนเกิดความรู้สึกถึงการทำงานให้สำเร็จ

ขณะที่ในส่วนของเอไอเอสมีโครงการสานรักที่แตกเป็นกิจกรรมมากมาย ทั้งให้ความรู้ กระตุ้นและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคน เช่น หลายปีก่อนรณรงค์เรื่องการกอด มาปีนี้รณรงค์เรื่องการใช้เวลาร่วมกับครอบครัวอาทิตย์ละครั้ง

แต่โครงการที่ "สมประสงค์" เล่าด้วยความภาคภูมิใจมากและเป็นโครงการก่อให้เกิดผลในการเปลี่ยนแปลงชีวิตของเด็กดีแต่ขาดโอกาสหลายคนให้ข้ามพ้นอุปสรรคต่าง ๆ ในชีวิตเติบโตขึ้นเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพได้ในชื่อโครงการ "สานรัก คนเก่ง หัวใจแกร่ง"

"ตอนนี้มีเด็กกว่า 400 คน ได้เปลี่ยนแปลงชีวิตตัวเองให้ดีขึ้น เป็นคนที่ประสบความสำเร็จทางการศึกษา มีเด็กที่อยู่ในโครงการนี้เรียนจบปริญญาตรีแล้ว 30 คน และบางคนได้มีโอกาสเรียนต่อในระดับปริญญาเอก

"มีคนหนึ่งชื่อ 'บุสรา' อยู่ที่นครปฐม แม่เป็นคนกวาดตลาดที่นครปฐม จบ ป.6 ก็คิดว่าคงไม่ได้เรียน แต่เป็นเด็กดี ครูจึงช่วยส่งเสียให้เรียนต่อมัธยม เอไอเอสไปเจอแกตอนเรียนมัธยมแล้ว บริษัทจึงส่งเสียจนเรียนจบปริญญาตรีศึกษาศาสตร์ ม.ศิลปากร ผมได้สัมภาษณ์เขา เขาบอกอยากเป็นครู ถามว่า ทำไมอยากเป็นครู เขาตอบว่า ชีวิตที่มาได้ขนาดนี้เพราะมีครู จนตอนนี้แกก็เป็นอาจารย์ สอบบรรจุเป็นอาจารย์ที่โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากรได้" เป็นเรื่องราวของเด็กคนหนึ่งจากอีกร้อยคนในโครงการที่สมประสงค์บอกว่า ภาคภูมิใจมาก และเป็นความภูมิใจของบริษัทด้วย

กิจกรรมสร้างการเปลี่ยนแปลง

ในทฤษฎีการทำซีเอสอาร์แล้วผลในขั้นสูงสุดของการทำงานด้านนี้อยู่ที่การสร้างผลกระทบหรือ Impact ต่อสังคม และโครงการสานรัก คนเก่ง หัวใจแกร่ง เป็นอีกหนึ่งโครงการที่น่าจะถูกจัดประเภทให้อยู่ในทำเนียบโครงการสร้างการเปลี่ยนแปลงต่อสังคมที่เห็นได้ชัดเจนอีกหนึ่งโครงการ เพราะนอกจากจะทำให้ชีวิตของเด็กหลายคนที่ผ่านโครงการนี้ได้ลืมตาอ้าปาก เป็นที่พึ่งของตนเองและครอบครัวได้แล้ว

เอไอเอสยังนำเรื่องราวของเด็กที่อยู่ในโครงการบางคนมาบรรจุอยู่ในรูปของวีซีดีจัดเผยแพร่แจกจ่ายให้กับโรงเรียน สถานพินิจ และหน่วยงานด้านเด็กและเยาวชนหลายแห่งมากกว่า 2 แสนชุดแล้ว

"มีเรื่องภาคภูมิใจอีกเรื่องคือ ซีดีเหล่านี้ได้เข้าไปถึงสถานพินิจ แล้วอธิบดีกรมพินิจคุ้มครองเด็กและเยาวชนมาบอกว่า ซีดีเหล่านี้ได้ช่วยทำให้เด็ก ๆ ในสถานพินิจได้คิดเร็วกว่าครูที่ไปสอน เด็กหลายคนเขียนบรรยายว่า เขามีความพร้อมมากกว่าเด็กที่มีเรื่องราวในซีดีตั้งเยอะ แล้วทำไมเขาถึงได้ทำให้พ่อแม่มีปัญหา เขาจึงมีปณิธานว่า จะไม่ทำอย่างนี้อีกแล้ว อันนี้ก็เป็นความภูมิใจของบริษัทนะ ว่านอกจากรูปธรรมที่เกิดขึ้นกับชีวิตของเด็กในโครงการ แต่เด็กอื่น ๆ ก็ได้รับด้วย ตอนนี้มีโรงเรียนดัง ๆ มีสตางค์ในกรุงเทพฯหลายแห่งขอซีดีไปเผยแพร่กับเด็ก ๆ ในโรงเรียนด้วยซ้ำ" สมประสงค์กล่าว

พนักงานชินกับกิจกรรมซีเอสอาร์

บริษัทในเครือต่างมีกิจกรรมเพื่อสังคมมากมายจนเป็นที่รับรู้รับทราบของคนในสังคม หรืออย่างน้อย ๆ จากการสำรวจกิจกรรมขององค์กรโดยหน่วยงานภายนอกที่ทำประจำทุกปีก็มีผลชี้ว่า คนในสังคมรู้จักแคมป์สนุกคิดกับชินคอร์ป โครงการสานรักคนเก่ง หัวใจแกร่ง หรือโครงการถังน้ำใจ แต่การทำซีเอสอาร์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร และเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์กรนั้นเป็นอย่างไร

สมประสงค์อธิบายความเกี่ยวโยงนี้ว่า จากปรัชญาการทำงานของพนักงานในเครือชินคอร์ป เราทำงานเพื่อคน 4 คน คนแรกคือ ผู้ใช้บริการหรือลูกค้า เพราะเขาเอาเงินมาให้เรา คนที่สองคือ ผู้ถือหุ้นและเจ้าหนี้ เพราะเขามีความไว้วางใจให้เราบริหารจัดการ เราก็ต้องทำให้ดีที่สุด ทำให้เกิดผลตอบแทนที่ดีที่สุด ลูกค้าดีย่อมก่อให้เกิดรายได้ที่ดี ก่อให้เกิดเงินปันผล ก่อให้เกิดความมั่นคงของบริษัท ก่อให้เกิดความสามารถในการชำระหนี้ ก่อให้เกิดเครดิต

คนที่สามคือ พนักงาน พนักงานไม่ได้เอาเงินมาให้บริษัท แต่พนักงานเอาเวลาในชีวิตมาให้บริษัท เวลาเป็นทรัพยากรที่เอากลับคืนไม่ได้ เพราะฉะนั้นบริษัทต้องมีภาระหน้าที่กับพนักงานที่สำคัญ 2 เรื่อง คือ ต้องมีค่าจ้าง แรงงาน สวัสดิการที่เป็นธรรม อันนี้มีหลักบริหารทรัพยากรบุคคลในการพิสูจน์ ส่วนที่สองคือ การฝึก ศึกษา พัฒนาและให้โอกาส "สมประสงค์" ยืนยันว่า เขาส่งเสริมคนในทุกวิชาชีพในบริษัท เพราะทุกวิชาชีพมีความสำคัญที่จะทำให้บริษัทเจริญ ไม่ใช่วิศวกรจะสำคัญกว่าบัญชี บัญชีจะดีกว่าฝ่ายบุคคล ฝ่ายบุคคลจะสูงกว่าประชาสัมพันธ์ เพราะแต่ละวิชาชีพมีความรู้ความสามารถที่จะส่งเสริมความรู้ได้จำกัด ดังนั้นจึงต้องทำงานร่วมกันช่วยกัน

แล้วถ้าคนใน 3 กลุ่มแรก บริษัทดูแลได้ดี บริษัทก็จะดำเนินกิจการไปได้ดี ส่วนคนที่ 4 ที่ต้องดูแลคือ ชาติและสังคม บริษัทจะคำนึงถึงความกตัญญูรู้คุณของแผ่นดิน บริษัทมีความเจริญก้าวหน้า พนักงานมีความมั่นคงในชีวิต ส่วนหนึ่งก็เกิดจากบุญคุณของประเทศชาติ เพราะฉะนั้นเราจึงต้องมีความกตัญญูกตเวทิตาต่อแผ่นดิน ซึ่งแสดงออกได้ 2 ด้าน คือ ด้านหนึ่งการทำตามกฎหมายเสียภาษี และอีกด้านคือ สำนึก และซีเอสอาร์ก็เข้ามาอยู่ที่ส่วนนี้

การเข้ามามีส่วนร่วมของพนักงานในงานซีเอสอาร์ของบริษัท ยกตัวอย่างเช่น โครงการถังน้ำใจของเอไอเอส ซึ่งสมประสงค์บอกว่า ผมจะพูดเสมอว่า ต้องขอบคุณพนักงานทุกคนที่ทำงานเป็นอย่างดี ทำให้บริษัทได้มีกำลังมาปลดเปลื้องความทุกข์ของประชาชน ซึ่งเป็นพี่น้องคนไทยของพวกเรา เพราะถ้าพนักงานทำงานไม่ดี บริษัทคงไม่สามารถมาทำเรื่องเหล่านี้ได้ ดังนั้นทุกคนจึงเป็นเจ้าของโครงการเหล่านี้

"แล้วมันมีผลที่กลับมาจากโครงการถังน้ำใจของบริษัทที่เราสัมผัสได้ เช่น เวลามีวิศวกรออกไปตามพื้นที่ต่าง ๆ ชาวบ้านเห็นรถติดป้ายเอไอเอสเข้าไป ชาวบ้านก็ต้อนรับ"

เกราะป้องกันองค์กร

4 ปีที่ผ่านมาความขัดแย้งทางการเมืองที่เกิดขึ้นส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในกลุ่มชินไม่ทางตรงก็ทางอ้อม หลายครั้งที่ต้องเผชิญกับการถูกบอยคอต การปล่อยข่าวและส่งผลต่อมุมมองนักลงทุนในตลาดหุ้น แต่หลายปัญหาก็ผ่านพ้นมาได้ด้วยหลักคิดของสมประสงค์ที่บอกว่า เราต้องเริ่มต้นด้วยการปฏิบัติที่ถูกต้องก่อน อย่างกรณีเมื่อ 4 ปีก่อนมีคนขอคืนซิมเอไอเอสหรือเผาซิมหน้าสำนักงานสาขา ผมก็บอกพนักงานว่าอย่าไปโกรธเขา แต่เราต้องรู้ก่อนว่า ที่เขาทำอย่างนั้นมีสาเหตุจากอะไร ถ้าเกิดจากการบริการของเราไม่ดี เราต้องรีบแก้ไข แต่ถ้าเขามาด้วยความเชื่อทางการเมือง ก็อย่าไปเถียงเขา เชิญเขาเข้ามาดื่มน้ำ นั่งก่อน แล้วเดี๋ยวเขาก็จะเบาลง

อีกทางหนึ่งต้องมีการสื่อสารสร้างความชัดเจน เราต้องอธิบายบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง การทำงานด้วยความจริงใจและจริงจังและปฏิบัติตามหลักการของกฎหมาย ข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์ฯ ในทางพระเขาว่า คนที่ประพฤติถูกในกรอบของศีลนั้นจะมีเกราะ เพราะศีลเปรียบเสมือนเกราะ ส่วนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมเหล่านี้อาจไม่ได้ทำให้เกิดผลโดยตรงกับบริษัท แต่ก็เป็นเกราะป้องกันที่ทำให้หลาย ๆ คนรู้สึกกับเราในแง่ดี แล้วเมื่อเราต้องพบกับความเข้าใจผิดก็ยังมีคนที่เข้าใจเรา และออกตัวชี้แจงให้เรา

แต่อย่างไรก็ตามสมประสงค์ยืนยันว่า ชินคอร์ปทำซีเอสอาร์เริ่มจากความเต็มใจ เขาให้ข้อคิดว่า เมื่อเราอยู่ในสังคม เราทำอยู่ 2 เรื่อง คือทำจากหน้าที่ กับทำจากความเต็มใจ หน้าที่คือปฏิบัติตามกฎหมายเสียภาษีทุกอย่างครบถ้วน แต่การทำด้วยความเต็มใจเหมือนขึ้นรถเมล์แล้วมีหญิงท้องขึ้นรถมา เราลุกให้นั่ง อันนี้กฎหมายไม่ได้กำหนด แต่เราลุกให้ด้วยความเต็มใจเพราะทำไปแล้ว เรามีความสุข มีปิติที่ได้ทำ แล้วไม่ไปคาดหวังหรือเรียกร้องอะไร หรือคิดว่าเขาจะคิดอย่างไรกับเรา

ดังนั้นการทำซีเอสอาร์ต้องทำด้วยความจริงใจและเต็มใจ แล้วความรู้สึกของคนจะเกิดขึ้นและทำให้งานนั้นยั่งยืนได้