
CH 5

Social Response Management



From this chapter study will make you aware

- ▶ 1. Various groups and social pressures which caused management changes
- ▶ 2. The steps of the social response model
- ▶ 3. Elements that are important for a business that will be effective in managing the social environment of the organization
- ▶ 4. Principles of practical response to corporate society under the current business environment
- ▶ 5. Business or society is able to assess the effectiveness of the organization's social strategy



1. Social Atmosphere of the organization

- ▶ Year period.prof. 1960 and year.prof. In 1970, business organizations in the United States had problems with the social environment of the organization. Which is full of opportunities for social response strategies Don't like
 - Consumer support Led by Mr Ralph Nader (Ralph Nader), which is against the car industry in the United States
 - Environmentalists have set to have “ World Day ” first rise during the year. Prof. 1970
 - Activists against the Vietnam War want the business to cancel the production of chemical weapons
 - African-American groups Have a personal claim Workers of all nationalities Trying to push for more work safety conditions



-
- ▶ Corporate Social Response (Corporate social responsiveness) is a process in which the company has defined social needs. By initiating from relevant parties or social actions of the organization Which will affect those involved Which can be explained in Table 5.1



ตารางที่ 5.1 (Contrast between corporate social responsibility, corporate social responsiveness and corporate citizenship)

| | ความรับผิดชอบ ต่อสังคมขององค์กร | การตอบสนองต่อ สังคมขององค์กร | ความเป็นพลเมือง ขององค์กร |
|--------------|--|---|---|
| จุดเริ่มต้น | ในช่วงปี พ.ศ. 2463-2472 | ในช่วงปี พ.ศ. 2503-2512 | ในช่วงปี พ.ศ. 2533-2542 |
| หลักการ | มีพื้นฐานจากหลักการ ความช่วยเหลือในรูปกองทุน และหลักการของผู้พิทักษ์ | ความต้องการเกิดขึ้นจากกลุ่ม ผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม จำนวนมาก | การสร้างความร่วมมือกับกลุ่ม ผู้ที่เกี่ยวข้อง |
| การมุ่งเน้น | ข้อกำหนดทางด้านศีลธรรมต่อ สังคมในภาพรวม | การตอบสนองที่เป็นไปได้ของ ธุรกิจต่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ธุรกิจ | การค้นหาโอกาสทางด้านธุรกิจ โดยผ่านหุ้นส่วน |
| การดำเนินการ | การรักเพื่อนมนุษย์ เป็นผู้ได้รับ ความไว้วางใจจากสาธารณะ | การจัดโครงการทางด้านสังคม | การจัดการทางด้านสังคมของ องค์กรและการดำเนินการทาง ด้านการเงิน |

-
- ▶ During the year.prof. 1990-1999 will focus on the practice of citizenship of the organization, which is called partnership of cooperation (Collaborative partnerships), where businesses are collaborating with key relevant groups such as representatives of government, community, or groups that have a special interest together
 - ▶ Corporate citizenship (Corporate Citizenhip), which means the business responsible to those involved, discussing business and social initiatives By creating partnerships of those involved As well as discovering business opportunities to achieve social strategy goals as well until the social and financial operations of the organization Principles of citizenship of the organization are shown in Figure 5.1



หลักการเกี่ยวกับความเป็นพลเมืองขององค์กร (Principles of corporate citizenship) การเป็นพลเมืองขององค์กรที่ดีนั้นจะมุ่งมั่นที่จะดำเนินการทางด้านธุรกิจทั้งหลายโดยคำนึงถึงหลักจริยธรรม มีความพยายามที่จะทำให้เกิดความสมดุลต่อความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ในขณะเดียวกันก็มีการปกป้องสิ่งแวดล้อม เพราะฉะนั้นหลักการของการเป็นพลเมืองขององค์กรจะประกอบไปด้วยสิ่งสำคัญ 8 ประการ ดังนี้

1. **พฤติกรรมของธุรกิจทางด้านจริยธรรม (Ethical business behavior)**
 - 1.1 การดำเนินธุรกิจโดยยึดความยุติธรรมและความซื่อสัตย์ ซึ่งมีความสัมพันธ์เกี่ยวกับผู้ที่เกี่ยวข้อง
 - 1.2 การตั้งมาตรฐานที่สูงของพฤติกรรมของพนักงานทั้งหมด
 - 1.3 มีการควบคุมจริยธรรมของผู้บริหารและคณะกรรมการในระดับผู้บริหารและคณะกรรมการ
2. **ความมุ่งมั่นต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง (Stakeholder commitment)**
 - 2.1 การมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด
 - 2.2 มีการริเริ่มโดยพูดความจริงกับผู้ที่เกี่ยวข้อง
 - 2.3 มีการพูดในสิ่งที่มีคุณค่าและเหมาะสม
3. **ชุมชน (Community)**
 - 3.1 ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและสังคม
 - 3.2 มีการลงทุนในสังคมที่องค์กรดำเนินการอยู่
4. **ผู้บริโภค (Consumers)**
 - 4.1 มีความเคารพหรือยอมรับสิทธิของผู้บริโภค
 - 4.2 เสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ
 - 4.3 มีการเสนอข้อมูลที่เป็นจริงและเป็นประโยชน์
5. **พนักงาน (Employees)**
 - 5.1 ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีลักษณะที่เป็นมิตรและเหมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน
 - 5.2 จัดการในเรื่องความรับผิดชอบทางด้านทรัพยากรมนุษย์
 - 5.3 การจัดการรางวัลในแง่ของให้หุ้น หรือระบบค่าจ้างสำหรับพนักงาน
 - 5.4 การสื่อสารที่มีความยืดหยุ่นและเปิดเผยตรงไปตรงมากับพนักงาน
 - 5.5 ลงทุนในการพัฒนาบุคลากร
6. **นักลงทุน (Investors)**
 - 6.1 ส่งเสริมผลตอบแทนทางการลงทุน
7. **เจ้าของปัจจัยการผลิต (Suppliers)**
 - 7.1 การค้าที่ยุติธรรมกับเจ้าของปัจจัยการผลิต
8. **การมุ่งมั่นต่อสิ่งแวดล้อม (Environment commitment)**
 - 8.1 แสดงความมุ่งมั่นต่อสิ่งแวดล้อม
 - 8.2 แสดงความมุ่งมั่นในการที่จะให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

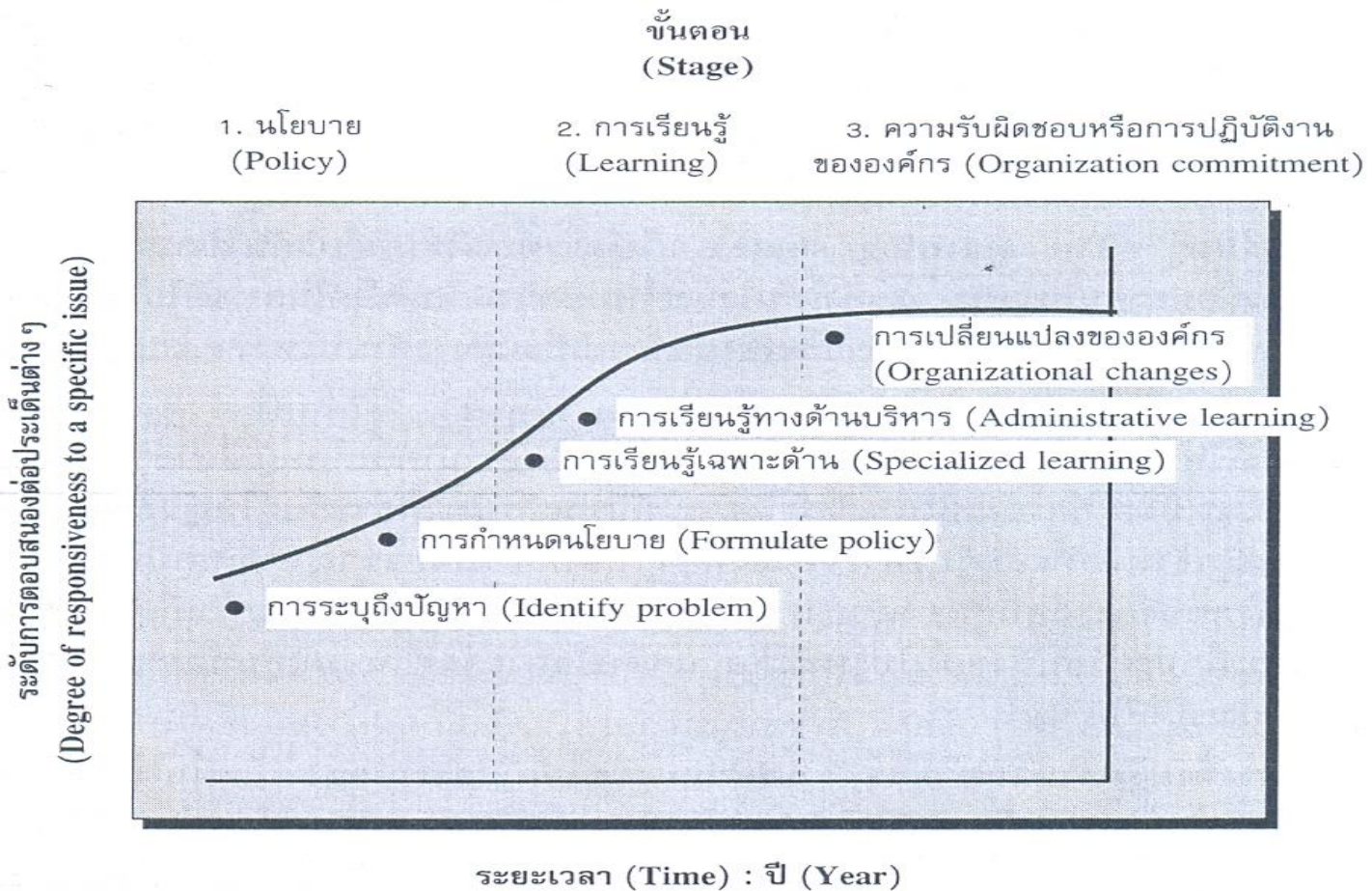
รูปที่ 5.1

(Principles of corporate citizenship)

2. Promoting social response

- ▶ Corporate Social Response Model (A model of corporate social responsiveness) The initial model of a large organization Which is effective in promoting social response policies Can be explained in Figure 5.2





รูปที่ 5.2

(A three-stage model of corporate social responsiveness)

▶ The model of corporate social response has 3 steps as follows

1. Policy steps (The policy stage)

2. The learning process (The learning stage) is as follows

2.1 Specialized learning (Specialized learning)

2.2 Management learning (Administrative learning)

3. Corporate responsibility or performance (The organizational commandment stage)



The structure for social policy (Framework for social policy) consists of the four important things as follows

- ▶ 1. Project focus with clear objectives (Concentrate action programs on limited objects)
- ▶ 2. Project focus related to company products and services (Concentrate action programs related to the firm's products or services)
- ▶ 3. Starting a project near home (Begin action programs close to home)
- ▶ 4. Facilitating employees (Facilitate employee action)



3. The process of being a socially responsible organization

- ▶ The nature of the organization that may easily face pressure from various groups. There are 5 things
 - ▶ 1. Large or a well-known organization Which is considered a big goal
 - ▶ 2. In the urban area and under the observation of media and social groups
 - ▶ 3. Produce consumer products Which is necessary to the public
 - ▶ 4. Produce goods and services that may cause harm or injury to users
 - ▶ 5. Is part of a large industry Which expects the organization's operations to meet public expectations



Being a social responsibility organization will involve 4 things as follows

1. Highest management philosophy (Top management philosophy)
2. Social response strategy (Social response strategy), with a focus on collaboration and solutions (Collaborative and problem-solving approach)
3. Structure of social response (Social responsive structure)
4. Management-related guidelines (Line manager involvement)



4. Guidelines for managing social response

- ▶ The basic principles of corporate social responsibility are divided into 2 things: (1) Fund Assistance Principles (The clarity principle) (2) Principle of the Guardian (Stewardship principle)
- ▶ Organizations that love human friends (Corporate philanthropy) is a new form of aid principles in the form of funds (Charity principle) Guardian Principles (Stewardship principle) occurs when the management of that organization recognizes that business and society must be related to each other andUp to each other



โครงการการช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ที่สำคัญ (Significant philanthropic contributions) การก่อตั้งขององค์กร โดยบุคคลหรือกลุ่มของธุรกิจนั้น แสดงให้เห็นถึงงานที่แสดงความรักเพื่อนมนุษย์ต่อสังคม ซึ่งมีตัวอย่างที่สำคัญ 4 ตัวอย่าง ดังนี้


1. นาย บิลล์ เกตส์ (Bill Gates) ซึ่งเป็นเจ้าของบริษัทไมโครซอฟต์พร้อมกับภรรยาของเขา คือ มิลินดา (Melinda) ได้มอบเงินจำนวน 22 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ ให้กับกองทุนบิล แอนด์ มิลินดา เกตส์ (Bill and Melinda Gates) ซึ่งกองทุนนี้จะช่วยเหลือในเรื่องของการฉีดวัคซีนและโครงการสุขภาพของเด็กระหว่างประเทศ

2. นาย จอร์จ โซรอส (George Soros) ซึ่งเป็นผู้บริหารทางด้านการลงทุน ได้มอบเงินจำนวน 2 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ ให้กับเครือข่ายของกองทุนโซรอส (Soros) ซึ่งจะสนับสนุนโครงการสุขภาพของเด็กและประชาชนทั่วไป ตลอดจนโครงการทางด้านวัฒนธรรมและศิลปะร่วมสมัย และการพัฒนาอุตสาหกรรมขนาดเล็ก

3. เท็ด เทิร์น (Ted Turner) ซึ่งเป็นผู้ก่อตั้งสำนักข่าวซีเอ็นเอ็น (CNN) ตลอดจนเป็นรองประธานของไทม์ วอร์เนอร์ (Time Warner) ได้บริจาคเงินจำนวน 1.5 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ ให้กับกองทุนสหประชาชาติ และกองทุนเทิร์นเนอร์ (Turner Foundation) ซึ่งสนับสนุนสุขภาพของเด็กระหว่างประเทศ ตลอดจนโครงการทางด้านสิ่งแวดล้อม

4. มาร์ทาร์ อาร์ อินแกรม (Martha R. Ingram) ซึ่งเป็นประธานของอุตสาหกรรมอินแกรม (Ingram) ซึ่งบริษัทได้บริจาคเงินจำนวนมากกว่า 300 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ให้กับมหาวิทยาลัยแวนเดอร์บิลท์ (Vanderbilt) สำหรับการวิจัยทางด้านโรคมะเร็ง ตลอดจนโครงการการมอบทุนการศึกษาทางด้านการศึกษา โครงการสำหรับโรงเรียนเปิดสอนธุรกิจและดนตรี

รูปที่ 5.3 (Significant philanthropic contributions)

-
- ▶ Corporate Award for Social Responsibility (Corporate awards for social responsibility) Committee of the Economic Council (CEP), an organization that oversees social behavior of large organizations. Support the award, which is called Council on Economic Priorities (CEP) consists of (1) Diversity Award as a distinction award (2) Global Ethics Award is a global ethics award (3) Employee Empowerment Award is an award for granting duties to employees (4) Environmental Stewardship Award is an award for environmental protection
-
- 

5. Corporate Social Work Monitoring (Corporate Social Audits)

- ▶ Today, social work audits are social and ethical audits. Which affects two businesses, (1) from the inside, with evaluations of actions from corporate missions in terms of objectives (2) from the outside by compare with the behavior of other organizations. And social norms
- ▶ Researchers have developed a process regarding social work audits (Social performance audit), also known as the company's scoring method (Corporate ratings approach) which there will be 20 principles developed by Kimda.Ventport (Kim Davenport), which is already mentioned in Figure 5.1, in which the form of inspection relates to the method of measuring the activities of the company in terms of social responsibility



Inspection standards (Audit standards) Standards used to monitor organizational operations have been developed by many organizations, such as the collaboration of environmentally responsible companies [Coalition for Environmentally Responsible Companies (CERES)] International Organizations Standardized 14001 [Organization for Standardization (ISO)] Institute for Social and Ethical Responsibility [Institute of Social and Ethical Accountability (ISEA)] or AA 1000



ตารางที่ 5.2 (Summary of audit standard characteristics)

| | การริเริ่มการทำรายงาน ระดับโลก (CERES Global Reporting Initiative) | องค์กรระหว่างประเทศ ว่าด้วยการมาตรฐาน 14001 (ISO 14001) | สถาบันความรับผิดชอบต่อ เกี่ยวกับสังคมและจริยธรรม (ISEA หรือ AA 1000) |
|---|---|---|--|
| เริ่มต้น (Origin) | (พ.ศ. 2540) | (พ.ศ. 2539) | (พ.ศ. 2542) |
| หลักการ (Focus) | มุ่งเน้นการสนับสนุนทางด้าน เศรษฐกิจ สังคม และ สิ่งแวดล้อม | เป็นมาตรฐานระบบการจัดการที่ เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่การออกแบบ การคัดเลือกวัตถุดิบ การผลิต การตลาด ไปจนถึงการทำลายสินค้า รวมทั้งพัฒนาการดำเนินการ ให้มีส่วนในการทำลายสิ่งแวดล้อม ให้น้อยที่สุด | การวัดคุณภาพ การตรวจสอบ และการรายงานทางด้าน จริยธรรมและสังคม |
| ผลประโยชน์ ของการ ตรวจสอบตนเอง (Self-reported benefits) | <ol style="list-style-type: none"> มีกลไกภายในเพื่อที่จะ ประเมินถึงนโยบายและการ ดำเนินการ ระบบที่มีประสิทธิภาพ เพื่อ เจรจากับผู้ที่เกี่ยวข้อง โครงสร้างเพื่อการมีส่วนร่วม และส่งเสริมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง | <ol style="list-style-type: none"> มีการระบุถึงพื้นที่สำหรับการลด พลังงาน ลดความเสี่ยงทางด้านสิ่งแวดล้อม การปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อบังคับ การได้รับรางวัลผู้นำทางด้าน สิ่งแวดล้อม การปกป้องสิ่งแวดล้อมและการลด ของเสีย การปรับปรุงความสัมพันธ์กับผู้ ที่เกี่ยวข้อง ได้รับอัตราการประกันที่ดีขึ้น ได้ประโยชน์ทางด้านการแข่งขัน | <ol style="list-style-type: none"> สนับสนุนความสัมพันธ์กับผู้ เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพในการดำเนินการ ที่แตกต่างกัน ในระดับโลก การสร้างการทำงานร่วมกันกับ ธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ เชื่อมโยงเครื่องมือการวางแผน กับโมเดลด้านคุณภาพ สร้างความรับผิดชอบต่อ สาธารณะ ส่งเสริมการดำเนินการทั้งหมด |

The End

