

บทคัดย่อ

รายงานโครงการเฉพาะบุคคลเรื่อง “การศึกษาการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานโยบายและการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยา รวมถึงปัญหาหรืออุปสรรคต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยา และเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาค้นคว้าเอกสาร (Documentary study) ได้แก่ รายงานความรับผิดชอบต่อสังคมประจำปี 2008-2009 เว็บไซต์ขององค์กร ข่าวและสื่อเฉพาะกิจเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) ผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับกลางที่มีหน้าที่กำหนดนโยบายและดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยาข้ามชาติที่มีชื่อเสียงและมีผลประกอบการที่โดดเด่นในประเทศไทย 2 บริษัท คือ บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) และบริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด รับนโยบายและแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมจากบริษัทต้นสาขาในต่างประเทศเกือบทั้งหมด ยกเว้นการปรับเปลี่ยนนโยบายหรือการดำเนินงานทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้เข้ากับสังคม และข้อจำกัดของกฎหมายในประเทศไทย ที่ไม่อนุญาตให้อุตสาหกรรมยาโฆษณาและประชาสัมพันธ์ซื้อขายสรรพคุณและการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายใด ๆ โดยตรงถึงผู้บริโภคก่อนได้รับการพิจารณาจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยาของทั้ง 2 บริษัท สามารถแบ่งออกเป็น 2 มิติใหญ่ ๆ นั่นคือ การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมภายในองค์กรด้วยการฝึกอบรมพนักงานให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพตามจริยธรรมและข้อกำหนดของบริษัทที่อยู่ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายและปฎิญญาว่าด้วยการขายและการตลาดของสมาคมวิจยและผลิตเภสัชภัณฑ์ หรือพีรมา (PReMA) เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียงของบริษัท และการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมภายนอกองค์กร ซึ่งมุ่งเน้นที่จะความช่วยเหลือทางด้าน “การศึกษา” “การพัฒนาคุณภาพชีวิตด้วยการสนับสนุนเงินหรือคำแนะนำในการประกอบอาชีพ” และ “การให้ความรู้เรื่องสุขภาพ” แม้ว่าบริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด จะดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมภายใต้มูลนิธิไฟเซอร์ ประเทศไทย เช่นเดียวกับบริษัท

ในวารตีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในนามองค์กรและมูลนิธิในวารตีส์เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน แต่ทั้ง 2 องค์กร เลือกที่จะดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกับพันธมิตร ได้แก่ องค์กรหรือมูลนิธิที่ไม่แสวงหากำไร บุคลากรทางแพทย์ ผู้ควบคุมกฎหมายหรือขอความร่วมมือจากสื่อมวลชน ซึ่งล้วนเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการเผยแพร่โครงการหรือกิจกรรมการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมสู่ประชาชนโดยไม่เอาผลประโยชน์มาเป็นแรงจูงใจ

อย่างไรก็ตามปัญหาหรืออุปสรรคต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยาทั้ง 2 บริษัทมีความคล้ายคลึงกัน คือ การขาดแคลนบุคลากรที่ทำหน้าที่สื่อสารการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมภายในองค์กรและภายนอกองค์กร และข้อจำกัดทางกฎหมายภายใต้การควบคุมของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ที่ไม่อนุญาตให้ธุรกิจยาโฆษณาและประชาสัมพันธ์ภาพหรือเนื้อหาใด ๆ ที่มีการระบุชื่อสินค้ายา อ้างอิงสรรพคุณที่แสดงให้เห็นคุณประโยชน์ของยานั้น ๆ นอกจากนี้ยังธุรกิจยายังการขาดอำนาจบริหารจัดการงบประมาณที่ต้องขออนุมัติและพิจารณาจากบริษัทสาขาหลักในต่างประเทศ เช่นเดียวกับการขาดการประเมินวัดผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเป็นระบบ ซึ่งปัญหาทั้งหมดส่งผลทำให้ธุรกิจยาขาดโอกาสในการปรับปรุง พัฒนาเผยแพร่หรือประชาสัมพันธ์กิจกรรมหรือโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมสู่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้กิจกรรมหรือโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นที่รับทราบไม่มากนัก เช่นเดียวกับการสร้างโอกาสการบอกต่อระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำหรับผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยา พบว่า ความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ความคิดเห็นเชิงบวก ซึ่งผู้สนับสนุนส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานภายในองค์กรและสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์หรือพีรมา (PReMA) ที่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยาโดยรวม ส่วนความคิดเห็นเป็นกลางส่วนใหญ่มาจากตัวแทนผู้ควบคุมกฎหมายจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และสื่อมวลชน ที่เห็นพัฒนาการการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยาแต่ในขณะเดียวกันต้องการให้ธุรกิจยาดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะกิจกรรมที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสุขภาพที่ดีแก่ประชาชนทั่วประเทศ สำหรับความคิดเห็นเชิงลบมาจากกลุ่มนักวิชาการและผู้บริโภคที่เสนอให้แก้ไขและปรับปรุงการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเฉพาะประเด็นความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคลในการทำหน้าที่สื่อสารความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร เช่นเดียวกับการส่งเสริมการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยาในเชิงรุกด้วยการสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ ให้หลากหลายและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เช่น เอกสารข้อมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมภายในองค์กร การให้ข้อมูลที่มีความทันสมัยและทันเหตุการณ์บนเว็บไซต์ขององค์กร และแม้ว่าธุรกิจยาในประเทศไทยจะทำการสื่อสารความรับผิดชอบต่อสังคมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างจำกัดเมื่อเทียบกับการดำเนินงานของบริษัทต้นสังกัดในต่างประเทศเนื่องจากข้อจำกัดของกฎหมายยาในประเทศไทย แต่ธุรกิจยาในประเทศไทยก็สามารถพัฒนาการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น พร้อมกับแสดงความจริงใจและโปร่งใสด้วยการมือกับหน่วยงานภาครัฐในการส่งเสริมการให้ความรู้เรื่องสุขภาพและการใช้ยาอย่างถูกต้องและเหมาะสม หรือแม้แต่การสนับสนุนและผลักดันให้มีการจัดตั้งองค์กรกลางที่ไม่แสวงหาผลกำไรภายใต้การดำเนินงานร่วมระหว่างหน่วยงานภาครัฐและธุรกิจยา เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลยาและการรักษาสุขภาพที่มีความน่าเชื่อถือและเป็นประโยชน์ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย