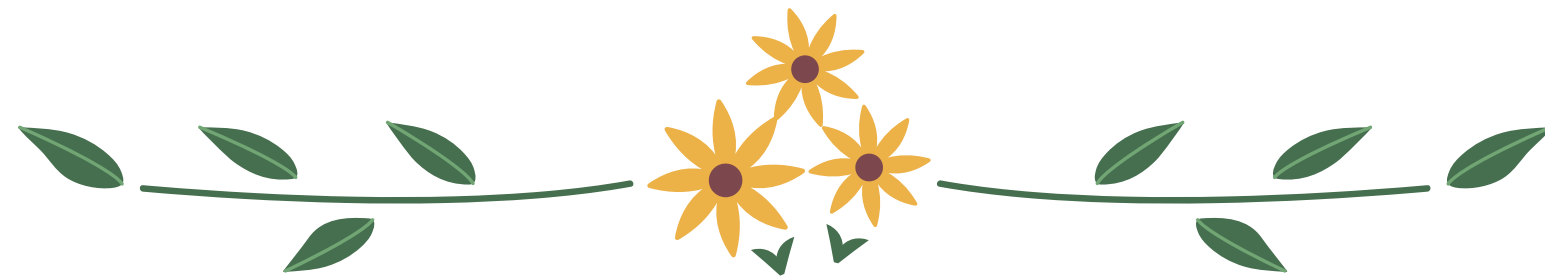


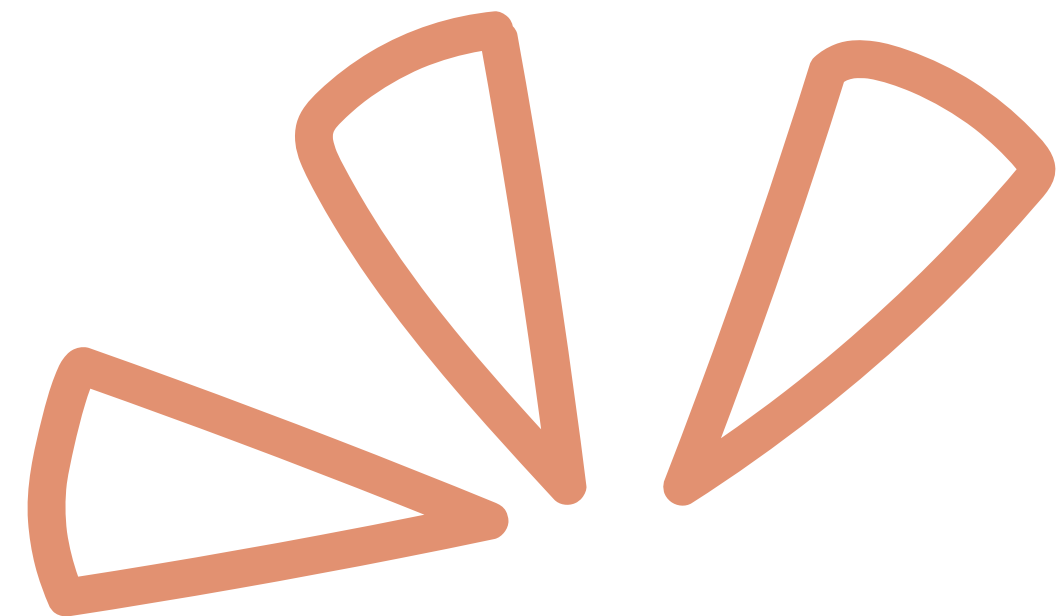
บทที่ 6

คุณธรรมจริยธรรม ในการบริการ



ความหมายของจริยธรรมในงานบริการ

คำว่า “**จริยธรรม (Ethical Rules)**” หรือ “**Code of Ethics**” คือ วิชาที่เกี่ยวข้องกับการกระทำและการฝึกปฏิบัติที่มุ่งเน้นจะปรับปรุงสวัสดิภาพของมนุษย์ ดังนั้น จริยธรรมเป็นประมวลกฎเกณฑ์ความประพฤติ หรือกฎเกณฑ์ข้อบังคับที่กำหนดขึ้นไว้เป็นแนวปฏิบัติสำหรับมนุษย์



จริยธรรมอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้



1. จริยธรรมในตัวบุคคล ได้แก่ คุณธรรมที่มีอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งบุคคลใช้ในการดำเนินชีวิต เช่น ความรอบคอบ ความกล้าหาญ การรู้จักประมาณ การมีความยุติธรรม ตลอดจนจริยธรรมที่เกี่ยวกับสุขภาพ เช่น รู้จักใช้เสรีภาพอย่างถูกต้อง การเคารพความคิดเห็นซึ่งกันและกัน จริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับความซื่อตรง หรือหลักการในการดำรงชีวิต





2. จริยธรรมในอาชีพ เป็นคุณธรรมหรือหลักปฏิบัติที่ผู้ประกอบอาชีพต่าง พึงยึดถือในการประกอบอาชีพของตน ผู้ประกอบอาชีพนั้น ๆ จำเป็นจะต้องมีจริยธรรม ไม่ว่าจะเป็นงานราชการหรือธุรกิจเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง วิชาชีพเฉพาะด้านที่มีผลกระทบต่อสวัสดิภาพหรือสิทธิของบุคคลทั่วไป เช่น แพทย์ ทนายความ นักสังคมสงเคราะห์ วิศวกร นักธุรกิจแขนงต่าง ๆ รวมทั้งธุรกิจด้านงานบริการ

การมีจริยธรรมในการให้บริการนับเป็นสาระสำคัญของการประกอบธุรกิจด้านการบริการหรือของผู้ให้บริการ เพราะงานบริการมีลักษณะพิเศษที่แตกต่างจากธุรกิจด้านอื่นๆ ที่สำคัญประการหนึ่งคือ ลักษณะการนำเสนอบริการในธุรกิจบริการจำเป็นจะต้องอาศัยบุคคลเป็นผู้นำเสนอโดยตรงต่อลูกค้าเป็นส่วนใหญ่

จริยธรรมในงานบริการเป็นหลักปฏิบัติที่มุ่งให้ผู้ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มุ่งสร้างพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยจิตสำนึกในบทบาทของการให้บริการ



เนื่องจากจริยธรรมมีความสำคัญและจำเป็นต่อการประกอบอาชีพต่าง ๆ ในบางอาชีพจึงได้มีการนำจริยธรรมที่ผู้ประกอบอาชีพหรือวิชาชีพนั้น ๆ พึงยึดถือปฏิบัติมารวบรวม และประมวลขึ้นเป็นแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ซึ่งเรียกว่า **“จรรยาบรรณ”** หรือ **“จรรยาวิชาชีพ”** ของอาชีพนั้น ๆ ซึ่งมีความหมายครอบคลุมถึงมาตรฐานคุณค่าแห่งความดีของการกระทำ หรือการแสดง พฤติกรรมของผู้ประกอบวิชาชีพนั้น ๆ เพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพนั้น ๆ ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามเป้าหมายโดยยึดหลักและมาตรฐานเดียวกันอีกทั้งยังเป็นการ ค้ำจุนครองสิทธิและผลประโยชน์ของประชาชนด้วย เช่น จรรยาบรรณของ แพทย์ จรรยาบรรณของนักสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

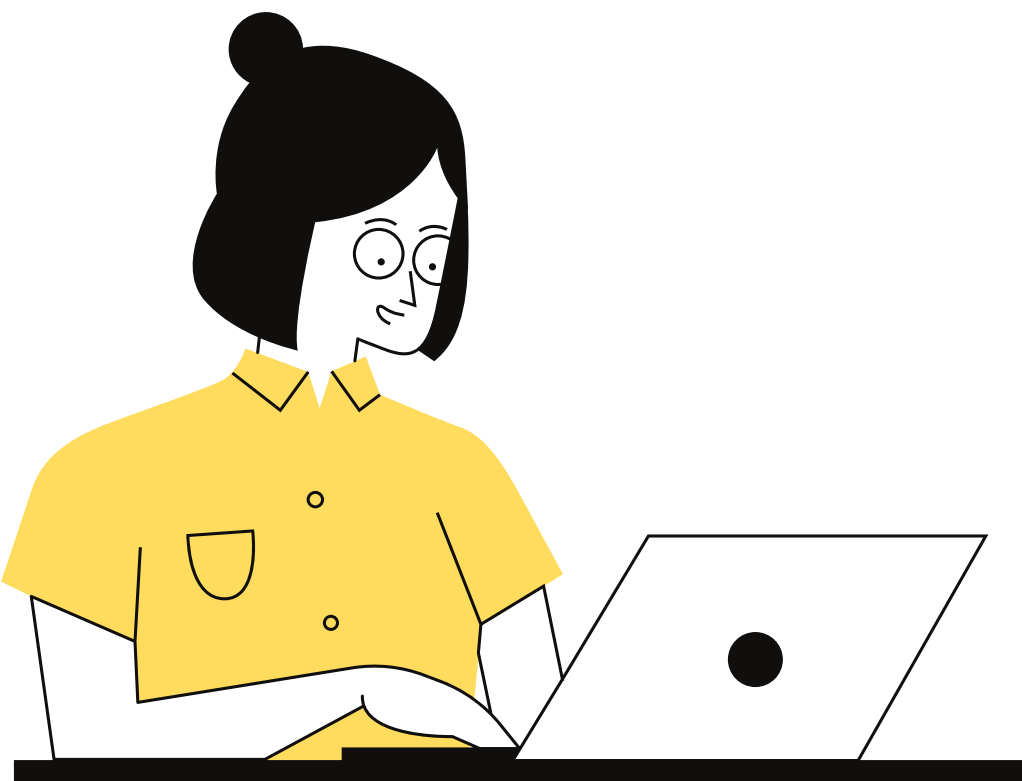




ในแง่ของธุรกิจ ซึ่งในการลงทุนในรูปของผลกำไรนั้น จำเป็นต้องมี
จรรยาบรรณเช่นกัน จรรยาบรรณธุรกิจโดยภาพรวมจึงหมายถึงมาตรฐาน
ในการผลิตสินค้าและการให้บริการ เพื่อผลตอบแทนตามคุณค่าของการ
ลงทุนโดยเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย ทั้งฝ่ายเจ้าของกิจการ ผู้บริหาร ผู้ร่วมงาน
ผู้บริโภค ผู้ให้บริการ ลูกค้า รัฐบาล และสังคม ซึ่งทุกฝ่ายต่างมีความ
สัมพันธ์เชิงเศรษฐกิจร่วมกัน

จรรยาบรรณวิชาชีพต่าง ๆ มีลักษณะแตกต่างจากกฎหมาย ดังนี้

- 1.จรรยาบรรณวิชาชีพเกิดจากความต้องการของกลุ่มที่อยู่ในวงวิชาชีพนั้น
- 2.จรรยาบรรณวิชาชีพเกิดจากความสมัครใจของผู้อยู่ในวิชาชีพ
- 3.จรรยาบรรณวิชาชีพเป็นอุดมคติที่สูงกว่าข้อบังคับของกฎหมาย



หลักจริยธรรมในงานบริการ

การดำเนินการธุรกิจบริการต้องยึดหลักความมีสำนึกและความรับผิดชอบ ต่อสังคม ผู้ให้บริการทุกคนทุกระดับต้องปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม โดยไม่ได้ปฏิบัติงานเพื่อหวังผลตอบแทนหรือกำไรเพียงอย่างเดียว การที่สังคมกำหนดให้ธุรกิจด้านงานบริการต้องแสดงบทบาทที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม เนื่องจากต้องการธุรกิจด้านบริการต่าง ๆ ในสังคม ดำเนินการไปในลักษณะที่เป็นการรักษาและคุ้มครองสิทธิและผลประโยชน์ของประชาชน มุ่งให้เกิดความเป็นธรรมขึ้นในสังคม ป้องกันไม่ให้เกิดการเอา รัดเอาเปรียบกันขึ้นในสังคม ซึ่งจะส่งผลให้สังคมเกิดความสงบสุขขึ้นในที่สุด

การกำหนดให้ธุรกิจให้ธุรกิจพึงแสดงบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม หรือการมีคุณธรรมและจริยธรรมนั้น ไม่ใช่การเพิ่มภาระแก่ธุรกิจแต่อย่างใด ตรงกันข้ามการแสดงบทบาทดังกล่าวกลับจะเป็นผลดีต่อธุรกิจบริการ เนื่องจากจะช่วยให้ธุรกิจบริการนั้น ๆ ดำเนินไปอย่างมีคุณภาพและเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า ทำให้มีผู้มาใช้บริการมากขึ้น และสามารถเอาชนะคู่แข่งชั้นอื่นๆ ได้ในที่สุด ซึ่งนับเป็นการแข่งขันกันในเรื่องคุณภาพของงานบริการนั่นเอง

การสร้างคุณภาพในงานบริการต่าง ๆ เจ้าของธุรกิจหรือผู้ให้บริการพึงยึดหลักจริยธรรมอย่างสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานกับฝ่ายใดหรือในบทบาทสถานการใดก็ตาม ซึ่งหลักจริยธรรมของผู้ให้บริการที่มีต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ลูกค้า ผู้ร่วมงาน คู่แข่งขัน หน่วยงานราชการ และต่อสังคมตามบทบาทดังนี้



จริยธรรมของ ผู้ให้บริการต่อลูกค้า

ผู้ให้บริการพึงปฏิบัติต่อลูกค้าโดยยึดหลักจริยธรรมดังนี้

1. พึงขายสินค้าและบริการในราคายุติธรรมมีกำไรตามส่วนที่เหมาะสมกับคุณภาพสินค้าและบริการ
2. พึงขายสินค้าและบริการให้ถูกต้องตามที่ตกลงกัน ทั้งจำนวน คุณภาพ ราคา และมีความรับผิดชอบตามภาระผูกพันของตน
3. พึงดูแลและให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ให้โอกาสเท่าเทียมกันที่จะซื้อสินค้าและรับบริการไม่ว่าในภาวะใด
4. พึงละเว้นการกระทำใด ๆ ที่จะควบคุมการตัดสินใจของลูกค้าในการซื้อหรือบริการ โดยใช้ความมีชื่อเสียงขององค์การตนมาเป็นเครื่องต่อรอง หรือสร้างเงื่อนไขกำหนดให้ลูกค้าต้องทำตาม

จริยธรรมของ ผู้ให้บริการต่อคู่แข่ง

การแข่งขันในธุรกิจบริการที่จะดำเนินไปอย่างสร้างสรรค์ได้นั้น เจ้าของธุรกิจหรือผู้ให้บริการพึงยึดหลักจริยธรรมบางประการที่จะปฏิบัติต่อคู่แข่งดังนี้

1. พึงละเว้นการการกลั่นแกล้ง ให้ร้ายป้ายสี หรือกับถ่มคู่แข่ง ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม หรือด้วยการข่มขู่และกีดกัน อันจะทำให้คู่แข่งเสียโอกาสอย่างไม่เป็นธรรม เช่น การขายตัดราคา การแย่งขายบริการเมื่อลูกค้าได้ตกลงใจที่จะซื้อบริการจากคู่แข่งกันแน่นอนแล้วหรือการเอาข้อมูลของคู่แข่งมาโดยมิชอบ
2. พึงให้ความร่วมมือในการแข่งขัน เพื่อสร้างสภาวะตลาดที่ดี เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการใหม่ ๆ รวมทั้งการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ และทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด หรือการแนะนำให้ลูกค้าไปใช้บริการของกิจการอื่น ๆ กรณีที่กิจการของตนไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ แม้ว่ากิจการที่แนะนำแก่ลูกค้านั้นจะเป็นคู่แข่งของตนก็ตาม

จริยธรรมของเจ้าของธุรกิจและผู้ให้บริการต่อพนักงานหรือผู้ร่วมงาน

การที่จะทำให้บุคลากรในธุรกิจบริการมีคุณภาพได้นั้น เจ้าของธุรกิจและผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อพนักงานหรือผู้ร่วมงานโดยยึดหลักจริยธรรม ดังนี้

1. เจ้าของธุรกิจพึงให้ค่าจ้างและผลตอบแทนแก่พนักงานที่เหมาะสมกับความสามารถและลักษณะ รวมทั้งการให้รางวัลเมื่อธุรกิจมีกำไรมากขึ้น
2. เจ้าของธุรกิจพึงเอาใจใส่ในสวัสดิการ สถานที่ทำงาน สภาพการทำงาน และความเป็นอยู่ของพนักงานให้ถูกสุขลักษณะ มีความปลอดภัย และจัดหาเครื่องป้องกันภัยอันอาจเกิดขึ้นในขณะทำงาน รวมทั้งดูแลสุขภาพของพนักงานให้เหมาะสมกับสภาพการทำงาน

3. เจ้าของธุรกิจพึงพัฒนาและให้ความรู้ เพื่อเพิ่มความชำนาญและประสิทธิภาพของพนักงาน ด้วยการให้การฝึกอบรม ให้ความรู้ และความเข้าใจในงานที่เขาทำ เป็นอย่างดี ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิผลของงานสำหรับธุรกิจบริการโดยตรง

4. เจ้าของธุรกิจพึงให้ความเป็นธรรมในการปกครอง และพิจารณาผลตอบแทนโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ให้โอกาสแก่พนักงานในการแสดงความสามารถเท่าเทียมกัน รวมทั้งให้พนักงานและผู้ร่วมงานทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นได้โดยเสรี

5. เจ้าของธุรกิจหรือพนักงานระดับหัวหน้างานพึงศึกษาและทำความเข้าใจกับลักษณะนิสัยใจคอ รวมทั้งความถนัดของพนักงานที่อยู่ภายใต้บังคับบัญชาแต่ละคน ซึ่งจะทำให้รู้ว่าใครเหมาะสมกับงานประเภทใด และจะทำอย่างไรให้เขาทำงานได้ดีที่สุด และพอใจกับงานที่เขาทำ เพราะงานกับคนที่เหมาะสมกันย่อมก่อให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพ

6. ผู้ให้บริการหรือพนักงานทุกคนในธุรกิจบริการ พึงให้ความเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคลและความสามารถของผู้ร่วมงาน และเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของแต่ละบุคคลไว้อย่างดี โดยไม่เปิดเผยให้บุคคลอื่นทราบหากไม่ได้รับอนุญาต

7. หัวหน้างานและผู้ให้บริการแต่ละคนพึงให้ความเชื่อถือและไว้วางใจแก่ผู้ร่วมงานทุกคนเมื่อมีโอกาส หัวหน้างานควรมอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ให้บริการทุกคนพึงให้การยอมรับต่อเพื่อร่วมงานทุกคนในฐานะที่เขาเป็นมนุษย์เหมือนกัน

8. ผู้ให้บริการพึงให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ร่วมงาน โดยให้ความช่วยเหลือเมื่อได้รับการร้องขอหรือเมื่อเห็นว่าจำเป็น ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวจากความเหมาะสม

9. เจ้าของธุรกิจพึงสนับสนุนให้พนักงานทุกคนได้ประพฤตินเป็นพลเมืองดี มีโอกาสทำประโยชน์ต่อสังคม

จริยธรรมของเจ้าของธุรกิจต่อสังคม

หลักจริยธรรมของเจ้าของธุรกิจบริการที่พึงมีต่อสังคมมีดังนี้

1. พึงละเว้นจากการประกอบธุรกิจบริการที่ทำให้สังคมเสื่อม ทั้งความเสื่อมของจิตใจและความเสื่อมทางศีลธรรม อันส่งผลให้สังคมขาดคุณภาพและสร้างค่านิยมที่ผิด เช่น การเปิดสถานบริการหรือดำเนินธุรกิจบริการอื่น ๆ ที่เป็นอบายมุข อาทิ แหล่งการพนัน การค้าประเวณี และการสนับสนุนและจัดหาเพื่อให้เกิดธุรกิจดังกล่าว เพราะเป็นสิ่งที่บั่นทอนศีลธรรมและความเจริญของสังคม

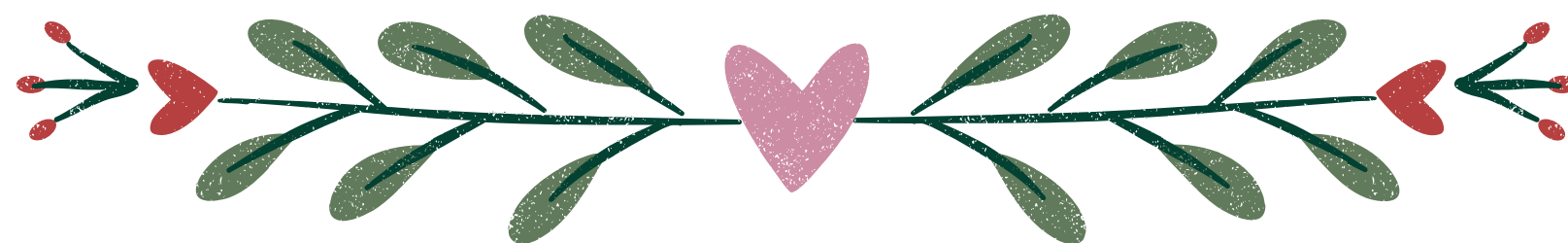
2. พึงละเว้นจากการประกอบธุรกิจบริการที่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การทำธุรกิจนำเที่ยวที่มุ่งให้นักท่องเที่ยวไปล่าสัตว์ป่า หรือการสร้างสถานที่พักในเขตป่าสงวนหรือรุกป่าทางน้ำสาธารณะ อันเป็นการทำลายธรรมชาติและผิดกฎหมายด้วย

3. พึงดูแลเอาใจใส่ต่อการประกอบธุรกิจของตน ในลักษณะเป็นการป้องกันมิให้เกิดมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม เช่น การจัดระบบระบบน้ำทิ้งที่ถูกต้อง การป้องกันน้ำเสียไม่ให้ไหลลงสู่แม่น้ำลำคลองหรือทะเล โดยมีเครื่องทำน้ำเสียให้เป็นน้ำดีก่อนระบายออกไปหรือนำกลับมาใช้ใหม่ การป้องกันเสียงและกลิ่นที่เป็นมลภาวะ การเก็บรักษา การขนส่งวัสดุมีพิษและวัตถุระเบิดให้เป็นไปตามกฎหมาย การระมัดระวังในการใช้ภาชนะบรรจุสารปนเปื้อน การมีวิธีกำจัดขยะที่ถูกต้อง รวมทั้งการติดตั้งระบบป้องกันอัคคีภัย อันเป็นการป้องกันภัยให้แก่กิจการของตนและชุมชน

4. พึงให้ความเคารพในสิทธิทางปัญญาของผู้อื่นหรือธุรกิจบริการอื่นๆ เช่น การไม่ลอกเลียนแบบทางความคิด และวิธีการ ในการบริการที่ผู้อื่นคิดขึ้นเป็นการเฉพาะ โดยไม่ได้รับอนุญาต

5. พึงให้ความร่วมมือกับทุกฝ่ายในชุมชน เพื่อการสร้างสรรค์สังคม โดยการสละเวลา กำลังกาย และกำลังทรัพย์ตามความเหมาะสมของตน เช่น การคิดอัตราค่าที่พักราคา พิเศษสำหรับกลุ่มบุคคลบางกลุ่ม เช่น นิสิตนักศึกษา คนพิการ หรือนักกีฬาทีมชาติที่ เข้ามาพักเพื่อเก็บตัวรอการแข่งขัน เป็นต้น

6. ในการดำเนินธุรกิจบริการ เจ้าของธุรกิจพึงให้ความสนใจในเรื่องการสร้างงานแก่ คนในชุมชนให้สอดคล้องกับศักยภาพของชุมชนนั้น ๆ อันจะสามารถทำให้ธุรกิจ ก้าวหน้า และยังทำให้สังคมมีคนที่มีคุณภาพ มีรายได้ และพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของ ตนเอง





Thank You