

บทที่ 3

จริยธรรมและความรับผิดชอบ
ต่อสังคมของธุรกิจ

ธุรกิจ (Business)

กิจกรรมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดการผลิตสินค้าและบริการ
โดยมีการซื้อขายแลกเปลี่ยนกัน
และมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการประโยชน์
หรือกำไรจากการกระทำกิจกรรมนั้น

ความสำคัญของธุรกิจ

มนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่เหมือนกันอยู่ 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ
ประเภทแรกเป็น**ความต้องการที่จำเป็นขั้นพื้นฐานต่อการดำรงชีวิต (Needs)**

ได้แก่ปัจจัย 4 คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค
ส่วนความต้องการอีกประเภทหนึ่งนั้น**เป็นสิ่งที่มนุษย์อยากมี (Wants)**

ตัวอย่างเช่น รถยนต์ โทรทัศน์ เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น

ดังนั้นธุรกิจจึงมีความสำคัญ

เพราะแหล่งผลิตสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์

วัตถุประสงค์ของธุรกิจ (Business Goals) ที่สำคัญมีดังนี้

เพื่อความมั่นคงของกิจการ เมื่อธุรกิจเริ่มดำเนินการขึ้น เจ้าของธุรกิจก็มีความประสงค์จะผลิตสินค้า หรือบริการเพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภค ต่อไปอย่างต่อเนื่องโดยไม่มีที่สิ้นสุด

เพื่อความเจริญเติบโตของธุรกิจ นอกจากความมั่นคงของกิจการแล้ว ธุรกิจยังต้องการที่จะเจริญเติบโตขึ้นเรื่อยๆ โดยการขยายกิจการให้ใหญ่ขึ้น มีสาขาเพิ่มขึ้น มีพนักงานเพิ่มขึ้นเพื่อให้เกิดความมั่นคงทั้งทางการเงินและฐานะทางสังคม



เพื่อผลประโยชน์หรือกำไร สิ่งที่จูงใจให้เจ้าของธุรกิจดำเนินธุรกิจ คือ กำไร ถ้าธุรกิจไม่มีกำไรกิจการนั้นก็ไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ การที่ธุรกิจจะมีกำไรได้นั้นคือ ต้องจำหน่ายสินค้าหรือได้รับค่าบริการ ในราคาสูงกว่าค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนที่ได้เสียไปในการผลิตสินค้าหรือบริการนั้น

เพื่อความรับผิดชอบต่อสังคม การดำเนินธุรกิจจะต้องคำนึงถึง จารีตประเพณี ศีลธรรมอันดีงามของสังคมด้วย ธุรกิจจะต้องไม่ดำเนินการ ที่ขัดต่อกฎหมายหรือขัดต่อประเพณี ศีลธรรมอันดีงามของสังคม ธุรกิจจะต้องคำนึงถึงผู้บริโภค คำนึงถึงสภาพแวดล้อม ต้องช่วยพัฒนาชีวิต และความเป็นอยู่ของสังคมให้ดีขึ้น เช่น การไม่ปล่อยน้ำเสียลงในแม่น้ำ ลำคลอง การไม่ผลิตสินค้าที่มีสารพิษตกค้าง การไม่ตัดไม้ทำลายป่า การไม่ก่อให้เกิดมลพิษ ฯลฯ

ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ

กิจกรรมในการประกอบธุรกิจ โดยทั่วไปปัจจัยพื้นฐาน ในการดำเนินธุรกิจมี 4 ประเภท ที่เรียกว่า 4 M ได้แก่

คน (Man) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะธุรกิจต้องอาศัยความคิดของคน เป็นผู้ดำเนินการหรือเป็นผู้จัดการ

เงิน (Money) เป็นปัจจัยในการดำเนินธุรกิจที่ต้องนำมาใช้ในการลงทุน ผู้ประกอบธุรกิจจึงต้องมีการวางแผนในการใช้เงินทุน และการจัดหาเงินทุนอย่างมีประสิทธิภาพ

วัสดุหรือวัตถุดิบ (Material) ในการผลิตสินค้าต้องอาศัยวัตถุดิบในการผลิตค่อนข้างมาก ผู้บริหารจึงต้องรู้จักการบริหารวัตถุดิบให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดต้นทุนด้านวัตถุดิบต่ำสุด อันจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรสูงสุดตามมา

วิธีปฏิบัติงาน (Method) เป็นวิธีการในการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจ ซึ่งต้องมีการวางแผนและควบคุม เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เกิดความคล่องตัว สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกกิจการ



ประโยชน์ของธุรกิจ

1. ผลิตสินค้าและบริการเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ในสังคม
2. ธุรกิจช่วยกระจายสินค้าจากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภค
3. ธุรกิจเป็นแหล่งตลาดแรงงาน
4. ธุรกิจเป็นแหล่งเพิ่มรายได้ให้แก่รัฐบาล
5. ธุรกิจช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

การแบ่งประเภทของธุรกิจสามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะคือ

1.แบ่งตามลักษณะการดำเนินงานกิจกรรมแบ่งได้ 3 ลักษณะคือ

1.1 กิจการเกี่ยวกับการให้บริการ (Service Firm) ธุรกิจประเภทนี้
ผลผลิตที่เกิดขึ้นคือการให้บริการเช่น ร้านซักรีด สถานรักษาพยาบาล
ร้านตัดผมและธนาคาร เป็นต้น

1.2 กิจการประเภทพานิชยกรรม (Merchandising Firms) เป็น
กิจการที่ไม่ได้เป็นผู้ผลิตสินค้าเองแต่จะซื้อสินค้ามาเพื่อที่จะสามารถ
ขายไปได้ทันทีเช่น ร้านขายของชำ ห้างสรรพสินค้า

1.3 กิจการผลิต (Manufacturing Firms) เป็นการผลิตสินค้าสำเร็จรูป
เปลี่ยนสภาพของวัตถุดิบและชิ้นส่วนต่างๆให้เป็นสินค้าสำเร็จรูป เช่น
บริษัทผลิตผลไม้กระป๋อง บริษัทผลิตรถยนต์ เป็นต้น

2.แบ่งตามรูปแบบของการประกอบการตามกฎหมาย

ซึ่งสามารถแบ่งตามได้ 3 ประเภทคือ

- 2.1 กิจการเจ้าของคนเดียว (Individual Proprietorship) เป็นกิจการขนาดเล็กเงินทุนไม่มากนัก เจ้าของกิจการเป็นผู้บริหาร คือเจ้าของกิจการต้องรับผิดชอบในหนี้สินของธุรกิจโดยไม่จำกัดจำนวนเมื่อธุรกิจต้องการเพิ่มทุนเพื่อขยายกิจการก็อาจทำได้ลำบากเป็นข้อเสียของธุรกิจประเภทนี้
- 2.2 ห้างหุ้นส่วนจำกัด (Partnership) เป็นธุรกิจซึ่งมีบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมกันเป็นเจ้าของโดยมีสัญญาเข้ากันเป็นหุ้นส่วนกำหนดเงื่อนไขต่างๆในการบริหารงานและแบ่งปันผลกำไรร่วมกันผู้เป็นส่วนหนึ่งคนใดจะได้รับการมอบหมายให้เป็นผู้บริหารห้างหุ้นส่วนสามารถแบ่งได้เป็นห้างหุ้นส่วนสามัญและห้างหุ้นส่วนจำกัด
- 2.3 บริษัทจำกัด (Limited Company) เป็นกิจการที่สร้างขึ้นด้วยการแบ่งเงินทุนเป็นหุ้นมีมูลค่าหุ้นละเท่าๆ กันผู้ถือหุ้นรับผิดชอบจำกัดเพียงไม่เกินจำนวนเงินที่คนยังส่งใช้ไม่ครบมูลค่าของหุ้นที่ตนถือคุณสมบัติของผู้ถือหุ้นไม่มีความสำคัญเมื่อผู้ถือหุ้นคนหนึ่งคนใดตายหุ้นที่ถืออยู่ก็สามารถจำหน่ายให้ผู้ลงทุนอื่นๆไปได้โดยไม่ต้องเลิกบริษัท



ความสัมพันธ์ระหว่าง จริยธรรมกับการรับผิดชอบต่อสังคมธุรกิจ

จริยธรรมในธุรกิจ (business ethics)

การนำหลักจริยธรรมทั่วไปมาใช้กับธุรกิจ

ผู้ที่อยู่ในวงธุรกิจจะต้องมีความผูกพันอยู่กับแนวคิด
หรือหลักของจริยธรรมอันเดียวกันกับที่สังคมยอมรับ

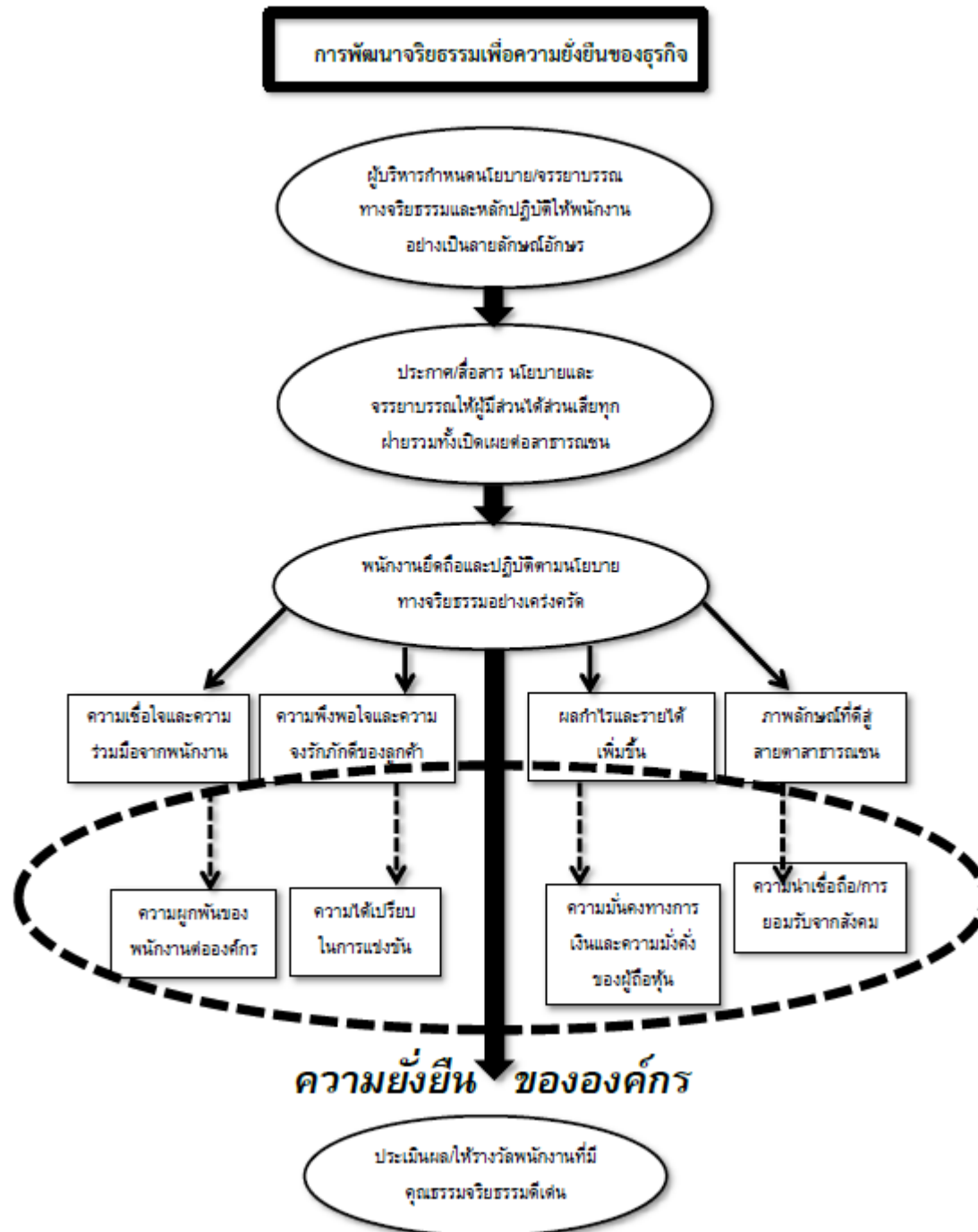
การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมกับธุรกิจ

จึงสามารถมองได้หลายมุมที่สำคัญ คือ การมองจริยธรรมในฐานะ
ที่เป็นตัวกระตุ้นผู้บริหารให้ความสนใจในความรับผิดชอบต่อสังคม

การพัฒนาจริยธรรมทางธุรกิจสู่องค์กร

การพัฒนาจริยธรรมในองค์กรจึงควรเริ่มจากผู้บริหารที่ต้องตระหนักและเห็นความสำคัญของการมีจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงานรวมทั้งเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติ ผู้นำและผู้บริหารองค์กรจึงต้องประพฤติตนตามกรอบจริยธรรม ซึ่งมีคุณลักษณะต่าง ๆ เช่น ความมีใจกว้าง การประพฤติงาม ความเสียสละ ความซื่อตรง ความอ่อนโยนไม่ข่มเหงด้วยอำนาจ มีความยุติธรรมในการปกครองคน การยึดถือจริยธรรมของผู้บริหารย่อมนำไปสู่สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของทั้งองค์กร

การพัฒนาจริยธรรมทางธุรกิจสู่องค์กร ธุรกิจจึงต้องมีการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน และต้องแน่ใจว่าผู้บริหารได้ให้ความสำคัญอย่างแท้จริงในการปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมให้บังเกิดขึ้นในองค์กร รวมทั้งมีการจัดทำคู่มือหรือระเบียบปฏิบัติที่เพื่อให้พนักงานทุกฝ่ายมีแนวปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันเพราะการตั้งเป้าหมายแต่เพียงอย่างเดียวแต่ไม่กำหนดวิธีการอาจทำให้พนักงานกำหนดวิธีการขึ้นเองโดยไม่ตระหนักถึงปัญหาด้านจริยธรรมหรือเกิดการนิ่งเฉยโดยไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการกระทำ



ความจำเป็นที่ต้องมีจริยธรรมในธุรกิจ

เพื่อความสามารถในการแข่งขัน

การเพิ่มผลผลิต

ความสัมพันธ์กับผู้ได้เสียและสาธารณชน

การออกกฎข้อบังคับของรัฐบาล

มีความห่วงใยในด้านสิ่งแวดล้อม

ธุรกิจที่มีจริยธรรมจะสามารถช่วยป้องกันไม่ให้อันตรายเกิดขึ้นแก่ชุมชน

ธุรกิจที่มีจริยธรรมจะช่วยปกป้องผู้ที่ทำงานให้กับธุรกิจนั้นๆ

พรนพ พุกกะพันธ์ (2543) ได้ให้ความหมายของจริยธรรมทางธุรกิจ (Business Ethics) ว่าเป็นมาตรฐานทางศีลธรรมและจริยธรรมโดยทั่วไปของบุคคลที่นำไปใช้กับธุรกิจเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ความไว้วางใจกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนั้น ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดมีความมั่นคงและยั่งยืนของธุรกิจในอนาคต และเป็นประเด็นซึ่งเกี่ยวข้องกับการค้นหาหลักปฏิบัติที่ดีงาม โดยเราสามารถประเมินได้จากความสัมพันธ์และผลกระทบของธุรกิจที่เกิดขึ้นต่อผู้คนและสิ่งแวดล้อม

จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้

- ด้านความซื่อสัตย์ (Honesty) ด้านความยุติธรรม (Justice)
- ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) ด้านความน่าเชื่อถือ (Trust)
- ด้านการเคารพสิทธิของบุคคล (Respect the Rights) และด้านการบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม (Environment) (ทยากรณ์ สุวรรณปักษ์, 2556)

จริยธรรมทางธุรกิจ (Business Ethics) เป็นองค์ประกอบพื้นฐานของการดำเนินธุรกิจ โดยการประพฤติตามหลักศีลธรรมอันดีงามเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนั้น ๆ ซึ่งมีความสำคัญในการช่วยเพิ่มคุณค่าและความเชื่อมั่นให้กับองค์กรอันจะส่งผลให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

การประกอบธุรกิจที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์และเคารพสิทธิของบุคคลอื่น ให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ตลอดจนมีการแบ่งปันผลประโยชน์ให้กับหุ้นส่วนทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรม ดำเนินงานต่าง ๆ โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก เป็นสิ่งที่จะช่วยให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ลูกค้าจะเกิดความเชื่อมั่น ไว้วางใจที่จะทำธุรกิจกับองค์กรและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งเป็นผลให้การดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น (ทยากรณ์ สุวรรณปักษ์, 2556) ภาพลักษณ์ที่ดีนั้นยังมีผลต่อตำแหน่งทางการค้าขององค์กร และความภักดีที่ผู้บริโภคมีต่อสินค้าและบริการ ความภักดีต่อสินค้าและบริการมีผลโดยตรงต่อยอดขายที่กระทบโดยตรงต่อผลกำไร จึงกล่าวได้ว่าจริยธรรมทางธุรกิจคือที่มาของรายได้และความมั่งคั่งของธุรกิจ (พิภพ วังเงิน, 2549)

ระดับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจ

การตัดสินใจและการกระทำต่างๆ ทางด้านการจัดการ

ได้เพิ่มการพิจารณาทางด้านสังคมเข้าไปด้วย

โดยถือว่า เป็นความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ

เป็นการแสดงออกของการบริหารที่มีจริยธรรม

ดังนั้นสิ่งที่สำคัญ คือ การพิจารณาว่าองค์การ

ควรมีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างไร

พิจารณาต่อไปว่าควรจะได้รับผิดชอบต่อสังคม

และแก้ปัญหของสังคมมากน้อยเพียงใด

ความรับผิดชอบที่ผู้บริหารควรมีต่อสังคม

- 1.ความรับผิดชอบทางเศรษฐกิจ ผลิตสินค้าและบริการตามที่ประชาชนต้องการและนำมาขายเพื่อให้เกิดกำไรแก่เจ้าของกิจการ
- 2.ความรับผิดชอบทางกฎหมาย เพื่อดำเนินกิจการไปตามครรลองครองธรรมของกฎหมายและกฎข้อบังคับต่างๆ
- 3.ความรับผิดชอบทางจริยธรรม การกระทำบางอย่างไม่ใช่สิ่งที่กฎหมายบังคับ ถ้าองค์กรไม่ทำก็ไม่ผิดกฎหมาย
- 4.ความรับผิดชอบในการใช้ดุลพินิจ ความรับผิดชอบในระดับนี้เป็นความสมัครใจของผู้บริหารองค์กรโดยตรง และขึ้นอยู่กับการตัดสินใจเลือกกระทำของของผู้บริหารแต่ละคน

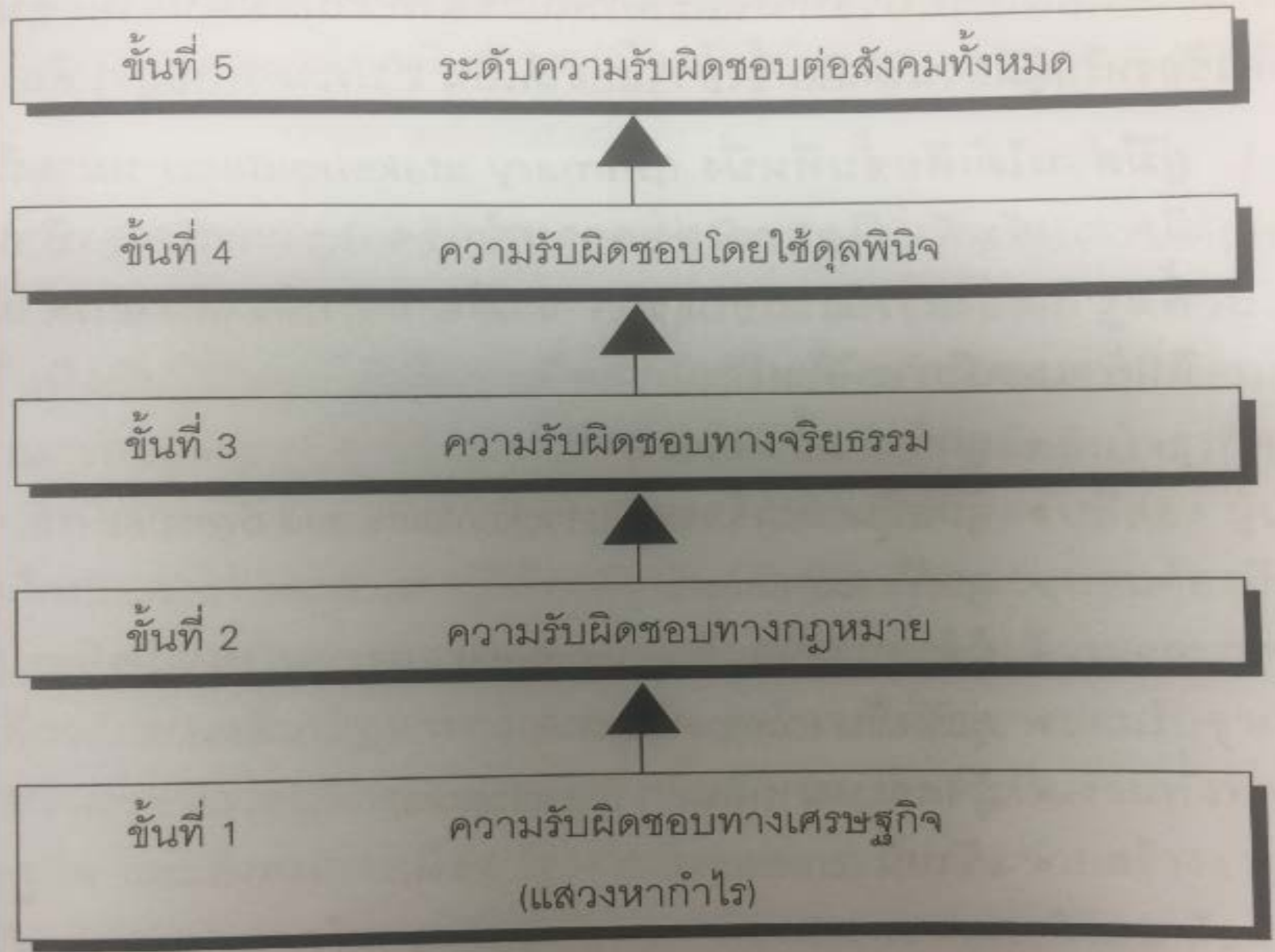
รูปที่ 3.1

ระดับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจ



รูปที่ 3.2

ระดับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ*



ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความสัมพันธ์กับธุรกิจ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียชั้นที่หนึ่ง หมายถึง ผู้ที่มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายพื้นฐานของการประกอบธุรกิจ ได้แก่

ลูกจ้าง

ผู้ถือหุ้นและเจ้าของ

ลูกค้า

ผู้จำหน่ายวัตถุดิบ

คู่แข่งชั้น

ผู้จัดจำหน่ายสินค้า

เจ้าหนี้

รูปที่ 3.3

ผู้มีส่วนได้เสียชั้นที่หนึ่งกับจริยธรรมในธุรกิจ

ผู้มีส่วนได้เสียชั้นที่หนึ่ง (Primary Stakeholders)





ผู้มีส่วนได้เสียชั้นที่สอง ความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับสังคมนั้นมีขอบเขตที่กว้าง เพราะยังมีผู้มีส่วนได้เสียทั่วไป บุคคล กลุ่ม ตลอดจนสถาบันอื่นๆ ที่ได้รับผลกระทบต่อการประกอบธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม

ชุมชนท้องถิ่น

รัฐบาล

สภาพแวดล้อมในระดับโลก

กลุ่มนักกรรณรงค์ในสังคม

สื่อมวลชน

การรับฟังความคิดเห็นของสาธารณชน

กลุ่มสนับสนุนธุรกิจ

<https://www.youtube.com/watch?v=8vrHzXKdsco>

รูปที่ 3.4

ผู้มีส่วนได้เสียชั้นที่สองกับกิจกรรมในธุรกิจ

ผู้มีส่วนได้เสียชั้นที่สอง (Secondary Stakeholders)



ข้อโต้แย้งเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ

ฝ่ายที่เห็นด้วยกับความรับผิดชอบต่อสังคม

ธุรกิจเป็นส่วนย่อยของสังคมและมีผลกระทบต่อวิถีความเป็นอยู่ของสังคม และต้องมีความรับผิดชอบที่จะช่วยจรรโลงสวัสดิภาพของสังคม เมื่อสังคมมีความรับผิดชอบต่อทุกคนที่เป็นสมาชิกของสังคม แล้วทำไมสมาชิกทั้งหลายทั้งผู้บริหารธุรกิจจะไม่รับผิดชอบต่อสังคม

ฝ่ายที่ไม่เห็นด้วยกับความรับผิดชอบต่อสังคม

ฟรีดแมน กล่าวว่า การบังคับให้ผู้บริหารต้องรับผิดชอบต่อสังคม เป็นเรื่องที่ผิดจริยธรรม

การบริหารธุรกิจมุ่งการสร้างกำไรสูงสุดเป็นสำคัญ

การรับผิดชอบต่อสังคมทำให้กำไรลดลง ผู้ถือหุ้นอาจไม่พอใจ

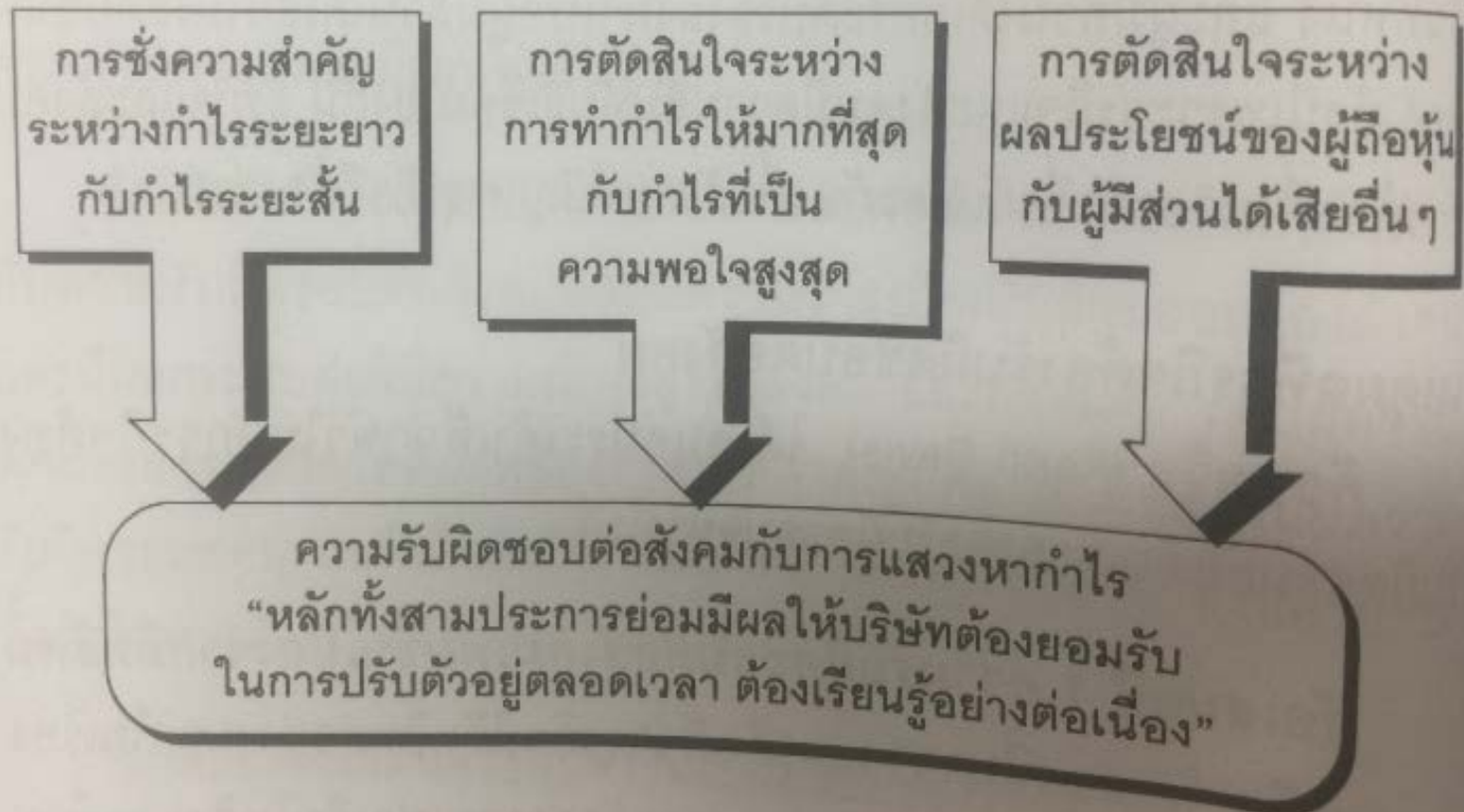
เหตุผลที่ธุรกิจต้องรับผิดชอบต่อสังคม

คีธ เดวิส (Keith Davis) ได้เสนอประเด็นดังนี้

1. ความรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มขึ้นเนื่องจากอิทธิพลของธุรกิจ
2. ธุรกิจจะดำเนินการเป็นระบบเปิดสองทาง โดยเปิดรับสิ่งที่เป็นแนวความต้องการจากสังคม และเปิดเผยวิธีการดำเนินงานให้สังคมได้รับรู้
3. การบริการ ผลผลิต หรือกิจกรรมที่จะเป็นผลเสียและผลดีต่อสังคม ต้องมีการคิดคำนวณอย่างถี่ถ้วนในการตัดสินใจจะดำเนินการ
4. ผลเสียต่อสังคมที่เกี่ยวกับแต่ละกิจกรรม ผลผลิตหรือบริการ จะต้องมีส่วนถึงผู้บริโภค
5. สถาบันทางธุรกิจในฐานะที่เป็นสมาชิกของสังคม

รูปที่ 3.7

ผลที่ธุรกิจจะได้รับจากความรับผิดชอบต่อสังคม





ผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมของธุรกิจ

หากธุรกิจไม่ให้ความสนใจในเรื่องความรับผิดชอบต่อ
จะมีผลกระทบโดยตรงกับสภาพแวดล้อมที่มีต่องาน คือ
ลูกค้าจะมีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อองค์การ

แรงงาน

คู่แข่งจะนำจุดอ่อนนี้มาโจมตีมาก
ผู้ผลิตวัตถุดิบอาจไม่ยอมให้ความร่วมมือ
หน่วยงานรัฐบาล

ตารางที่ 3.1
ขั้นตอนการดำเนินนโยบายการรับผิดชอบต่อสังคม*

ลำดับ ขั้นตอน	ผู้ปฏิบัติ					
	ผู้จัดการระดับสูง		ผู้เชี่ยวชาญ		ผู้จัดการแผนก	
	การดำเนินการที่ 1	การดำเนินการที่ 2	การดำเนินการที่ 1	การดำเนินการที่ 2	การดำเนินการที่ 1	การดำเนินการที่ 2
ขั้นตอนที่ 1	กำหนด นโยบายและ เผยแพร่	การตระหนักถึง ความรับผิดชอบต่อ สังคมของ บริษัท				
ขั้นตอนที่ 2	รวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับ ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อ สังคม	ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ	ออกแบบ ระบบข้อมูล	ประยุกต์ ระบบข้อมูล และให้ คำแนะนำ ด้านเทคนิค		
ขั้นตอนที่ 3	บรรลุข้อตกลงของสมาชิก ในส่วนความรับผิดชอบต่อสังคม		กระตุ้นการตอบสนอง		จัดการทรัพยากร และปรับปรุงการดำเนินงาน	

*ที่มา : ได้แนวคิดจาก Samuel C. Certo, *Modern Management*, p. 63.