

บทที่ 11

จริยธรรม

และการรับผิดชอบต่อผู้ประกอบการ

เนื้อหา

1. ความหมายของจริยธรรมทางธุรกิจ
2. จริยธรรมในการประกอบธุรกิจ
3. จริยธรรมของผู้ประกอบการธุรกิจ
4. ความรับผิดชอบต่อสังคม
5. แนวทางปฏิบัติของธุรกิจเพื่อให้เกิดจรรยาบรรณ

ความหมาย จริยธรรมทางธุรกิจ

จินตนา บุญบงการ (2554) จริยธรรมทางธุรกิจ หมายถึง มาตรฐานการผลิตสินค้าและ/หรือบริการ เพื่อตอบแทนตามคุณค่าของการลงทุน โดยเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย กล่าวคือ ทั้งเจ้าของกิจการ ผู้บริหาร ผู้ร่วมงาน ผู้บริโภค ผู้รับบริการ รัฐบาล และสังคม ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในเชิงเศรษฐกิจร่วมกัน

สมคิด บางโม (2558) จริยธรรมทางธุรกิจ หมายถึง กฎเกณฑ์ที่เป็นข้อพึงปฏิบัติในการประกอบธุรกิจนั่นเอง องค์ประกอบของจริยธรรมที่สำคัญที่กำกับพฤติกรรมของผู้ที่อยู่ในแวดวงธุรกิจ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต ความไว้วางใจ การรักษาคำพูด

สรุป จริยธรรมทางธุรกิจ หมายถึง การนำหลักจริยธรรม จรรยาบรรณทางธุรกิจ มาปรับใช้กับองค์กรธุรกิจ โดยจะให้ความสำคัญกับคุณค่าเชิงปทัสสถาน นอกเหนือไปจากการแสวงหากำไรสูงสุด ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญของธุรกิจ นั้นเพราะว่าระหว่างการดำเนินการนั้น องค์กรธุรกิจจะเผชิญหน้ากับปัญหาต่างๆซึ่งเหนือการควบคุมอยู่เสมอ จึงต้องนำหลักจริยธรรมมาใช้ในการตัดสินใจร่วมกันกับการการมุ่งหน้าแสวงหากำไร

แนวทางในการประกอบธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

- ❑ ไม่เอาัดเอาเปรียบและหลอกลวงลูกค้าเพื่อค้ากำไรเกินควร
- ❑ ไม่กดขี่ข่มเหงลูกจ้างพนักงานอย่างไร้มนุษยธรรม
- ❑ ไม่ลอกเลียนความคิด สินค้า ละเมิดลิขสิทธิ์ ตัดราคาแบบทุ่มตลาด
- ❑ ไม่กักตุนสินค้าเพื่อประโยชน์ของตนเอง โดยไม่คำนึงถึงความเดือดร้อนของผู้อื่น
- ❑ ไม่ควรลดราคาสินค้า หรือหน่วงเวลาการชำระเงินต่อผู้ขายวัตถุดิบหรือเจ้าหนี้
- ❑ ไม่ควรสร้างความเดือดร้อนแก่ชุมชนหรือสิ่งแวดล้อม
- ❑ ไม่ดำเนินงานในแนวทางที่ขัดแย้งต่อความมั่นคงของชาติหรือศีลธรรมอันดี

จริยธรรมของผู้ประกอบการธุรกิจ

1. จริยธรรมผู้ประกอบการธุรกิจต่อลูกค้า
2. จริยธรรมผู้ประกอบการธุรกิจต่อคู่แข่งชั้น
3. จริยธรรมผู้ประกอบการธุรกิจต่อหน่วยงานของราชการ
4. จริยธรรมผู้ประกอบการธุรกิจต่อพนักงาน
5. จริยธรรมผู้ประกอบการธุรกิจต่อสังคม
6. จริยธรรมผู้ประกอบการธุรกิจต่อผู้ถือหุ้น

จริยธรรมผู้ประกอบการธุรกิจต่อลูกค้า

- ▶ 1. ผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ รักษาคุณภาพให้ได้มาตรฐานตลอดเวลา
- ▶ 2. เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า และบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้องตามข้อเท็จจริง
- ▶ 3. การรับประกันสินค้า ภายใต้งบเงื่อนไขและเวลาอันเหมาะสม
- ▶ 4. ไม่ส่งมอบสินค้า และบริการให้แก่ลูกค้าทั้งรู้ว่า มีข้อบกพร่องเสียหาย
- ▶ 5. มีระบบตอบรับเรื่องราวเกี่ยวกับตัวสินค้าและบริการให้กับลูกค้า
- ▶ 6. รักษาความลับของลูกค้า ไม่นำมาใช้ประโยชน์ กับตนเอง ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ
- ▶ 7. ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้า ไม่สามารถปฏิบัติได้ แจ้งให้ลูกค้าทราบ

จริยธรรมผู้ประกอบการธุรกิจต่อคู่แข่งชั้น

- ▶ 1. ประพฤติปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี
- ▶ 2. ไม่ทำลายชื่อเสียงและกล่าวหาคู่แข่งทางการค้า
- ▶ 3. ไม่เข้าถึงสารสนเทศที่เป็นความลับของคู่แข่งชั้นด้วยวิธีการที่ไม่สุจริต

จริยธรรมผู้ประกอบการธุรกิจต่อหน่วยงานราชการ

1. การทำธุรกิจควรตรงไปตรงมา
2. ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายในการทำธุรกิจ
3. ละเว้นจากการติดสินบนเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการ
4. ไม่สนับสนุนข้าราชการทำทุจริต
5. ละเว้นการให้ของขวัญหรือของกำนัลแก่ข้าราชการ
6. มีทัศนคติที่ดีและมีความเชื่อถือต่อหน่วยงานราชการ
7. ให้ความร่วมมือเป็นพลเมืองที่ดี

จริยธรรมผู้ประกอบการธุรกิจต่อพนักงาน

- ▶ 1. ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรม รับผิดชอบ การปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน
- ▶ 2. สนับสนุนการพัฒนาความสามารถการทำงานระดับมืออาชีพ
- ▶ 3. การแต่งตั้ง โยกย้าย ให้รางวัล และการลงโทษพนักงานต้องกระทำด้วยความเสมอภาค
- ▶ 4. . ปฏิบัติต่อพนักงานบนพื้นฐานแห่งความยุติธรรม
- ▶ 5. ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย



- ▶ 6. บริหารงานโดยหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่ไม่เป็นธรรม
- ▶ 7. รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค
- ▶ 8. ส่งเสริมให้พนักงานเข้าใจในเรื่องจรรยาบรรณและบทบาทหน้าที่ของตนเอง
- ▶ 9. ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางในการทำงาน
- ▶ 10. ปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานอย่างเคร่งครัด

จริยธรรมผู้ประกอบการธุรกิจต่อสังคมส่วนรวม

- ▶ 1. เป็นผู้กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของประเทศ
- ▶ 2. สนับสนุนในกิจกรรมที่ก่อให้เกิดสาธารณประโยชน์ อาทิ การลดการใช้พลังงาน
- ▶ 3. ปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในบริษัทฯ
- ▶ 4. ไม่สนับสนุนกิจกรรมใดๆ ที่เป็นภัยต่อสังคม หรือขัดต่อศีลธรรมอันดีงาม
- ▶ 5. ให้ความร่วมมือ ปฏิบัติอย่างเคร่งครัดต่อ กฎหมาย และข้อบังคับของสังคม

จรรยาบรรณของผู้บริหารต่อผู้ถือหุ้น

- ▶ 1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม
- ▶ 2. ปฏิบัติหน้าที่อย่างมืออาชีพ ด้วยความรู้ ความชำนาญ ความมุ่งมั่น ด้วยความระมัดระวัง
- ▶ 3. รายงานสถานภาพขององค์กรสม่ำเสมอ ครบถ้วนตามความเป็นจริง
- ▶ 4. ไม่แสวงหาประโยชน์ให้ตนเอง และผู้ที่เกี่ยวข้องโดยใช้ข้อมูลขององค์กร
- ▶ 5. ไม่เปิดเผยข้อมูลลับขององค์กรต่อบุคคลภายนอก โดยเฉพาะคู่แข่ง
- ▶ 6. ผู้บริหารต้องไม่ดำเนินการในลักษณะก่อให้เกิดความขัดแย้งผลประโยชน์ต่อองค์กร

ความรับผิดชอบต่อสังคม

ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility: SR) หมายถึง ความรับผิดชอบต่อขององค์กร หรือผู้ประกอบการต่อผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจและกิจการ (รวมถึงผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการ) ขององค์กร ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ที่ปฏิบัติอย่างโปร่งใสและมีจริยธรรม

แนวทางการรับผิดชอบต่อสังคม

- ❖ การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม
- ❖ การเคารพสิทธิมนุษยชน
- ❖ การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
- ❖ ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค
- ❖ การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม
- ❖ ความรับผิดชอบต่อลูกค้าและลูกหนี้
- ❖ นวัตกรรมและการเผยแพร่ นวัตกรรม

แนวทางปฏิบัติของธุรกิจเพื่อให้เกิดจริยธรรม

1. จัดทำระเบียบข้อบังคับ การปฏิบัติหรือจรรยาบรรณที่พึงประสงค์ยอมรับขององค์กร
2. จัดให้มีการอบรมและสัมมนา เกี่ยวกับจรรยาบรรณทางธุรกิจกับบุคคลในองค์กรทุกระดับ
3. จัดให้มีโครงการยุติธรรมภายในองค์กรธุรกิจ เพื่อส่งเสริมการกระทำที่ถูกต้อง
4. จัดให้มีคณะกรรมการติดตามสอดส่องการปฏิบัติงาน ให้ถูกต้องตามจรรยาบรรณ
5. จัดให้มีระบบการตอบแทนหรือการให้รางวัล แก่ผู้ที่มีความประพฤติดี เหมาะสม

สรุป

จริยธรรม หรือ จรรยาบรรณ ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญขององค์ประกอบหนึ่งของการเพิ่มผลผลิต ผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการที่มีจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ย่อมได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากลูกค้า ผู้ถือหุ้น ผู้ขาย คู่แข่งขัน พนักงาน ข้าราชการและประชาชนทั่วไป ทำให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างยั่งยืน เพราะการเพิ่มผลผลิตโดยยึดหลักจริยธรรม จะไม่ก่อให้เกิดการเบียดเบียนผู้อื่นโดยไม่เป็นธรรม ทำให้ทุกฝ่ายได้รับผลประโยชน์ร่วมกันนำความสุขความเจริญมายังหน่วยงาน สังคมและประเทศชาติโดยส่วนรวม

จบการบรรยาย

เอกสารอ้างอิง

- กัตัญญู หิรัญญูสมบุญ (2563). **การจัดการธุรกิจขนาดย่อม** กรุงเทพฯ: ยูเพรส คอร์ปอเรชั่น
- จินตนา บุญบงการ. (2554). **จริยธรรมทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บรรจง รัตนเลิศ. (2555). **จรรยาบรรณของพนักงานขาย**. สืบค้นเมื่อ พฤษภาคม 2, 2564, จาก http://e-learning.e-tech.ac.th/learninghtml/7697/11_01_00.html.
- สมคิด บางโม. (2558). **จริยธรรมทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: เอส เค บুকส์.
- สาระดีดีดอทคอม. (2556). **จรรยาบรรณในการขาย (Ethics in Selling)**. สืบค้นเมื่อ พฤษภาคม 2, 2564, จาก <http://www.sara-dd.com>.
- สุदारัตน์ พิมลรัตนกานต์. (2564). **ธุรกิจและการเป็นผู้ประกอบการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- AIMukhlal, Amal. (2017). Technovestor: A Web-based Entrepreneur Matchmaking Tool. *International Journal of Management, Accounting & Economica*, 4(11), 1085-1105.

คำถามทบทวน

1. อธิบายความหมายของจริยธรรมทางธุรกิจ
2. จริยธรรมของนักธุรกิจต่อลูกค้า หมายถึง พร้อมยกตัวอย่างประกอบ
3. จริยธรรมของนักธุรกิจต่อคู่แข่งชั้น คืออะไร พร้อมยกตัวอย่างประกอบ
4. จริยธรรมของนักธุรกิจต่อหน่วยงานของราชการ สามารถกระทำได้ด้วยวิธีใดบ้างอธิบาย
5. อธิบายจริยธรรมของนักธุรกิจต่อพนักงาน พร้อมยกตัวอย่างประกอบ
6. จริยธรรมของนักธุรกิจต่อสังคม กระทำได้ด้วยวิธีใดบ้าง พร้อมยกตัวอย่างประกอบ
7. อธิบายความสำคัญของจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ ว่ามีความสำคัญอย่างไร
8. อธิบายแนวทางปฏิบัติของธุรกิจเพื่อให้เกิดการกระทำที่มีจรรยาบรรณ
9. จงอธิบายถึงคุณธรรมของพนักงานขาย ว่าควรเป็นเช่นไร
10. จริยธรรม และ จรรยาบรรณ มีความเหมือนและแตกต่างกันอย่างไร อธิบายมาให้เข้าใจ