

บทที่ 15

หลักจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

ขอบเขตของเนื้อหาเพื่อศึกษา

1. ความหมายของจริยธรรม
2. ความจำเป็นที่องค์กรต้องมีจริยธรรมเป็นยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจ
3. บทบาทของนักธุรกิจด้านจริยธรรม

การดำเนินธุรกิจในสมัยก่อนๆ ผู้ประกอบการมักจะมุ่งเน้นกำไร และผลประโยชน์ขององค์กรเป็นเป้าหมายสูงสุดเพียงอย่างเดียว แต่มักจะประสบปัญหาในบั้นปลาย เพราะการจะทำธุรกิจให้ราบรื่นเจริญยั่งยืนในระยะยาวได้นั้น ต้องตั้งอยู่บนแนวทางของจริยธรรม ความชอบธรรม การทำธุรกิจแสวงหากำไร โดยไม่คำนึงถึงความถูกต้อง ชอบธรรมกับผู้บริโภค สังคม สภาพแวดล้อมและประเทศชาติ ย่อมนำไปสู่ปัญหาการดำเนินธุรกิจโดยส่วนรวม เพราะถ้าสังคมอยู่ได้ สภาพแวดล้อมดี ธุรกิจก็ย่อมจะอยู่ได้

การปลูกฝังจิตสำนึก ให้นักธุรกิจดำเนินธุรกิจของตนในกรอบของการประพฤติปฏิบัติ ที่ไม่ผิดกฎหมาย ไม่ผิดศีลธรรม วัฒนธรรมอันดีของชาติ และไม่ดำเนินการใดๆ อย่างขาดคุณธรรม และไม่เอาใจเอาเปรียบบุคคลอื่น นักธุรกิจใดก็ตาม หากดำเนินธุรกิจอยู่ในกรอบที่เรียกว่า "จริยธรรมนักธุรกิจ" แล้ว ก็จะมีแต่ความเจริญรุ่งเรืองในระยะยาว เป็นความเจริญที่ทรงคุณค่า เป็นตัวอย่างที่ดีของคนรุ่นต่อไป

ดังนั้น การเข้าไปดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการจะต้องดำเนินการอยู่ภายใต้กรอบของจริยธรรม หรือจรรยาบรรณ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จอย่างมั่นคงในระยะยาว

15.1 ความหมายของจริยธรรม

จริยธรรม (Ethics) หมายถึง "ระเบียบแบบแผน ข้อบังคับ หรือจิตสำนึก ค่านิยม ที่คนในสังคมควรถือประพฤติปฏิบัติ"

สำหรับจริยธรรมหรือจรรยาบรรณ ในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ จึงหมายถึง "การดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ อย่างมีจิตสำนึก รับผิดชอบ และดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผน ข้อบังคับ หรือค่านิยมของคนในสังคมของประเทศนั้นๆ"

15.2 ความจำเป็นที่องค์กรต้องมีจริยธรรมเป็นยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจ

การที่ธุรกิจต้องเผชิญกับการแข่งขันอย่างหนักกับต่างประเทศ และการก้าวสู่ตลาดโลกที่ยากและไร้กฎเกณฑ์ ทำให้ธุรกิจต้องทำการโต้ตอบกับแรงกดดันดังกล่าว โดยการตั้งเป้าหมายไว้สูงส่งเหนืออื่นใด ส่งผลทำให้พฤติกรรมออกมาในรูปขู่เชิญว่าจะต้องทำให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จนบางครั้งทำให้ผู้จัดการหรือผู้บริหาร ที่มีความซื่อสัตย์เป็นพื้นฐาน ถูกผลักดันให้ประพฤติผิดจรรยาบรรณ

จะทําอย่างไรให้ธุรกิจแข่งขันกับคนอื่นได้ โดยที่ยังคงความซื่อสัตย์ และมีจริยธรรมได้ และพนักงานควรได้รับการปฏิบัติอย่างไร และเขาจะรู้สึกกับที่ทำงานของตนอย่างไร เพราะคนเราเมื่อมีความรู้สึกไม่ดีกับบริษัทของตน ก็จะหาหนทาง หาเหตุผลมาอ้างกับบริษัท เช่น โทษ มาบอกว่าป่วย ทั้งๆ ที่ไม่เป็นอะไรเลย หรือใช้โทรศัพท์โทรทางไกลคุยเรื่องส่วนตัว ใช้จ่ายส่วนตัวแล้วมาเบิกที่บริษัท เอาของใช้สำนักงานกลับไปใช้ที่บ้าน ขโมยตัวอย่างผลิตภัณฑ์ ซึ่งอาจจะไม่เป็นผลร้ายแรงต่อบริษัทก็ตาม แต่จะพอกพูน กลายเป็นปัญหาใหญ่ต่อไป

นอกจากนี้พนักงานบางคน มีพฤติกรรมขาดจริยธรรม เช่น เป็นคนฉ้อฉล มดเท็จ หลอกลวง โดยที่ความรู้สึกว่าไม่เห็นเป็นไร "ใครๆ เขาก็ทำกัน"

ผู้จัดการทุกคนจะต้องมีส่วนช่วยเสริมสร้างสภาพแวดล้อม โน้มน้าวพนักงานให้มีจริยธรรม คิดและประพฤติในสิ่งที่ถูกที่ควร เพราะองค์กรใดก็ตาม ถ้ายึดจริยธรรมเป็นนโยบายหลักขององค์กร กำหนดแนวปฏิบัติสำหรับพนักงานทุกคนต้องมีความซื่อสัตย์ รับผิดชอบต่อภาระที่กระทำของตน มีความซื่อตรงและเที่ยงธรรม ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้า คู่แข่ง ซัพพลายเออร์ สาธารณชน และแม้แต่ตัวพนักงานเอง คือ ไม่กระทำการใดๆ ขณะที่อยู่บริษัทหรือออกไปติดต่อธุรกิจของบริษัทข้างนอก จะต้องไม่ประพฤติปฏิบัติส่อเค้าของความไม่ถูกต้อง ผิดกฎหมาย ผิดศีลธรรม ทำให้ลูกค้าหรือบริษัทต้องเสียหาย

เพราะฉะนั้น องค์กรจำเป็นต้องมีจริยธรรมเป็นยุทธศาสตร์ นำพาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และเป็นหลักยึดมั่นสำหรับพนักงานยึดเป็นแนวทางปฏิบัติ

15.3 พลังแห่งจริยธรรม : ระดับสุดยอดของการบริหารธุรกิจ

บัญญัติ 5 ประการของ "พลังจริยธรรม" ของ ดร. นอร์แมน วินเชนต์ พิล กับ ดร. เดนเนซ บลองชาร์ด²¹ สามารถนำมาใช้ในการบริหารธุรกิจ ได้แก่

1. ความมุ่งหมาย
2. ความภาคภูมิใจ
3. ความอดทน
4. ความมานะบากบั่น
5. ความเข้าใจลึกซึ้งกว้างไกล

ความมุ่งหมาย

การกำหนดวัตถุประสงค์ หรือความตั้งใจกระทำต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่กำลังเผชิญอยู่ เช่นการซื้อตรงต่อชีวิต ประพฤติปฏิบัติตนด้วยความรู้สึกว่า ทำให้เราเป็นคนดี มีจริยธรรมที่มั่นคง ไม่ว่าในวันนี้หรือวันไหน ความมุ่งหมายในทางธุรกิจ คือการเลือกว่าเราจะเป็นคนทำธุรกิจแบบไหน การยึดมั่นในความมุ่งหมายของคนเราก็คือ การซื้อตรงต่อชีวิต ประพฤติตนด้วยความรู้สึกว่ามันทำให้เราดี วิธีที่ดีวิธีหนึ่งที่จะช่วยยึดมั่นในความมุ่งหมาย คือการใช้กระจกส่องตนเอง เราจะสามารถมองเห็นตัวเองในกระจกได้โดยไม่รู้สึกผิด ถ้าเราทำในสิ่งที่ถูกที่ควรจะมองเห็นตนเองได้อย่างสนิทใจ แต่ถ้าละเลยความมุ่งหมายไปทำในสิ่งที่ผิดๆ ก็จจะรู้สึกไม่ดีกับตัวเอง ไม่ว่าจะให้เหตุผลการกระทำของตนเองอย่างไร ก็จจะรู้สึกไม่สบายใจ

ความภาคภูมิใจ

ความภาคภูมิใจ หมายถึงความรู้สึกพึงพอใจจากสิ่งที่คุณได้ทำสำเร็จ การเชื่อมั่นในตัวเอง เคารพในความสามารถของตนเอง และมีความภาคภูมิใจในการทำความดี โดยไม่จำเป็นต้องการยอมรับจากคนอื่น คนที่มีความนับถือตนเองสูงมักมีความเข้มแข็งที่จะยืนหยัดทำสิ่งที่ถูกต้อง มีจริยธรรม สามารถ แม้จะมีแรงกดดันมหาศาลที่จะแปรเปลี่ยนเขาเป็นอย่างอื่น ๆ ถ้าเขาไม่มีความนับถือตนเอง เขาคงไม่ทำสิ่งที่ได้ทำไปแล้ว

ความนับถือตัวเองเป็นสิ่งสำคัญมาก มันจะเป็นพลังต่อย้ำความรู้สึกผิดชอบ ให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จ ที่จะนำพาให้เรามีชีวิตอย่างมีจริยธรรมได้

สำหรับบางคนที่มีความภาคภูมิใจผิดๆ เป็นพฤติกรรมที่มองเห็นตนเองเป็นเลิศกว่าคนอื่น เกิดจากที่มีภาพพจน์ความสำคัญตัวเองบิดเบือน ความคิดของเขาจะต้องดี งานของเขาจะต้องสำคัญกว่าของคนอื่น ซึ่งเกิดจากมีความภาคภูมิใจผิดๆ ทำให้ความมุ่งหมายของ

เขาเลอะเลือน โดยการสร้างภาพว่า "ฉัน" ใหญ่ ส่วน "แก" เล็กเสมอๆ และเมื่อเกิดความคิดเห็นแตกต่างกัน เขาต้องการชนะเสมอ ความหาเหตุผลอยู่เหนือให้ได้ แม้ต้องพูดเกินความจริง หรือเมื่อตัวเองทำผิดพลาด ก็จะทำทุกอย่างที่จะทำให้ตัวเองไม่รู้สึกว่าย่ำแย่ โดยจะไม่ยอมสูญเสียเกียรติภูมิ เช่น จะทำทุกวิถีทางเพื่อเพิ่มยอดขาย คือเข้าลักษณะเอาเด่นเข้าไว้ ไม่ว่าจะทำแบบไหน หรือแม้แต่การสนทนาธรรมดา เขาก็ยังชิงไหวชิงพริบตลอดเวลา คนที่มีความภาคภูมิใจแบบนี้ จะถูกแบ่งแยกออกจากผู้อื่น เพราะขาดความเจริญทางด้านจิตใจ ปิดกั้นตัวเองจากคำแนะนำหรือความคิดดีๆ จากผู้อื่น

ดังนั้น คนเราควรมีความภาคภูมิใจ มีความอ่อนน้อม ถ่อมตน พอประมาณจะทำให้ชีวิตมีความสุข และยืนหยัดอยู่ในสังคมเพื่อนฝูง ตลอดจนองค์กรที่ทำงานได้เป็นอย่างดี

ความอดทน

สิ่งสำคัญยิ่งต่อการสร้างพฤติกรรมที่มั่นคง ในเรื่องจริยธรรมก็คือความอดทน เหตุผลสำคัญประการหนึ่งของการประพฤติปฏิบัติที่มีขอบ ผิดกฎหมาย การออกนอกกลุ่มนอกทางเป็นเพราะเขาขาดความยึดมั่น เมื่อไม่มีความยึดมั่น เขาก็จะเริ่มหมดความอดทน ความอดทนในแง่บวก ก็เป็นอีกแง่มุมหนึ่งของความศรัทธาเชื่อมั่นที่มีพลัง มีบทบาทตลอดเวลาไม่ว่าอะไรจะเกิดขึ้นทุกอย่างจะดำเนินไปด้วยดี ถ้าเรารู้จักจัดการกับสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้น

การอดทนทำให้เรามองสิ่งรอบตัวแตกต่างออกไป โดยเราไม่จำเป็นต้องได้ทุกอย่างในทันที แต่จะทำในสิ่งที่ถูกต้อง แม้มันจะทำให้รู้สึกลำบากในช่วงแรก แต่จะส่งผลต่อเราในระยะยาวได้

ความมานะบากบั่น

หมายถึงการรักษาความตั้งใจที่คิดไว้ และกระทำอย่างสอดคล้องกับหลักการที่นำทางชีวิต โดยการประพฤติถูกต้องตลอดเวลา ไม่ใช่ทำตามสะดวก โดยจะต้องยึดมั่นต่อความมุ่งหมาย แม้จะมีความยากลำบากต่อการประพฤติจริยธรรม แต่ก็จะต้องตั้งใจทำอย่างสม่ำเสมอ อาย่ายอมแพ้ และอย่าย่อท้อต่ออุปสรรค มีความแน่วแน่ และพากเพียร ซึ่งจะทรงอนุภาพเหนือสิ่งอื่นใด

ความเข้าใจที่ลึกซึ้งกว้างไกลหรือการมีทัศนคติ



ภาพที่ 16 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักการทั้ง 5 ของพลังแห่งจริยธรรม

จากภาพวงล้อจะเห็นได้ว่า ทัศนคติลึกซึ้งกว้างไกล จะเป็นศูนย์กลางสำหรับตรวจสอบหลักการอีก 4 ข้อ

การที่คนเราขาดทัศนคติและความเข้าใจลึกซึ้ง กว้างไกล จะทำให้ชีวิตขาดความสมดุล ตัวตนของมนุษย์มี 2 ตัวตน คือ "ตัวตนภายนอก" กับตัวตน "ภายใน" ตัวตนภายนอกจะมุ่งแต่เรื่องงาน มุ่งเน้นทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วง ตัวตนภายใน มีหน้าที่ไตร่ตรองและครุ่นคิด มุ่งความสนใจไปที่คุณค่า และความหมายต่างๆ เพื่อค้นหาสัจธรรมในชีวิต ชีวิตที่มีความสมดุล จะทำให้เราดำเนินชีวิตอย่างมีหลักจริยธรรม คล่องจองกับความมุ่งหมายที่วางไว้ในชีวิต คนจำนวนไม่น้อย ที่ส่วนใหญ่วนเวียนกับ "ธุรกิจ" ต่างๆ ในชีวิตจนจะกลายเป็นเครื่องจักร ที่ทำงานเป็นกิจวัตรตามตารางเวลาโดยขาดคบไฟ นำทางว่าชีวิตควรดำเนินไปเพื่ออะไร และอย่างไร ควรหาเวลาเพื่อเตรียมตัวอย่างเรียบร้อย สำหรับการไตร่ตรองเรื่องต่างๆ เช่น การเดินทางไกล เป็นช่วงเวลาที่ดีมากสำหรับการไตร่ตรองใคร่ครวญสิ่งต่างๆ เพื่อบันทึกความรู้สึกของตนเอง เพราะการมีเวลาตามลำพังสำหรับบันทึกความคิดเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ มันทำให้เราเดินไปสู่เป้าหมายได้ ควรรู้จักไตร่ตรองสิ่งต่างๆ จะช่วยให้ปัญหาต่างๆ กลายเป็นเรื่องไม่ซับซ้อนจนเกินแก้ "ปัญหาทุกปัญหาสามารถแก้ไขได้" ถ้าเรามีเวลาอยู่เรื่อยๆ ขบคิด คิดค้น คำแนะนำ ประกอบขึ้นเป็นทัศนคติที่ถูกต้องได้

การใช้บัญญัติ 5 ประการ แห่งพลังจริยธรรม ช่วยให้การตัดสินใจถูกต้อง และฉับไวยิ่งขึ้น ทำให้มีความอดทนมากขึ้น การใช้เครื่องมือตรวจสอบจริยธรรม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติ ทัวไปในแผนก และผลแห่งการเปลี่ยนแปลงนี้ ทำให้มีการเตรียมพร้อมที่ดี ที่จะแก้ปัญหาที่ยุ่งยากที่สำคัญได้

การนำหลักการทั้ง 5 ข้อไปปรับใช้ในองค์กรย่อมต้องมีอุปสรรค แต่อย่างไรก็ดีจะต้องผลักดัน และปรับใช้ให้ได้ แม้จะขาดแรงสนับสนุน เราก็ต้องมุ่งมั่น แม้ว่าจะมีการแข่งขันกันทางธุรกิจอย่างเอาเป็นเอาตาย ต่างฝ่ายต่างใช้กลยุทธ์หลายรูปแบบ เพื่อเอาชนะคู่แข่งให้ได้ มีทั้งการแข่งขันอย่างยุติธรรม และขาดจริยธรรม ทำอย่างไรจึงจะดำเนินธุรกิจหรือปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมเช่นนี้ โดยยึดหลักจริยธรรมด้วย คำตอบก็คือ องค์กรสามารถสร้างสภาพแวดล้อมโน้มนำสู่พฤติกรรมที่มีจริยธรรมได้ โดยผู้จัดการทุกคนมีส่วนสำคัญ ที่จะช่วยให้บริษัทสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมที่ดี ให้คนคิดและประพฤติอย่างมีจริยธรรมได้

หลัก 5 ข้อแห่งพลังจริยธรรมนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้ ในข้อแรก "ความมุ่งหมาย" ในองค์กร ผู้บริหารระดับสูงจะต้องเป็นตัวอย่างที่ดี แก่พนักงานระดับล่างถัดมา ประพฤติตามหลักจริยธรรม มีความซื่อสัตย์ สร้างบรรยากาศที่จรรโลงจริยธรรม สร้างภาพแห่งความรักด้วยจิตวิญญาณของตนเอง ซึ่งหนทางที่มีคุณค่าต่างๆ ต่อองค์กรจะแทรกซึมผ่านจากระดับสูง ไปยังระดับล่างเอง ในที่สุดก็จะเป็นจิตวิญญาณของบริษัทนั้นๆ การประพฤติอย่างมีจริยธรรม ขึ้นอยู่กับจิตวิญญาณ เมื่อเรารักษาคุณค่าของตัวเอง ยึดมั่นความมุ่งหมายในชีวิต รวมทั้งรักษาภาพพจน์บุคคลแบบที่เราต้องการจะเป็น จิตวิญญาณเป็นเครื่องนำทางคนในองค์กร จิตวิญญาณเปรียบเสมือนกับความหวัง จินตภาพและความมุ่งหมายของผู้บริหารระดับสูงในการทำธุรกิจ ในเรื่องเกียรติภูมิขององค์กร เป็นเครื่องสะท้อนถึงความรู้สึกของคนในองค์กรที่เราทำงานอยู่ ความรู้สึกทางลบต่อองค์กร เป็นรากเง้าของการประพฤติกที่ไม่มีการยาบรณ การสร้างเกียรติภูมิขององค์กร จะต้องสร้างความรู้สึกที่ดีกับตัวเองของคนในองค์กรนั้นๆ ก่อน คือเริ่มจากข้างใน ต้องสร้างคนให้มีความนับถือตัวเองก่อน องค์กรจึงจะเข้มแข็งมั่นคงได้ เช่นเมื่อเขาทำดีควรยกย่อง สรรเสริญ ประกาศให้ทุกคนในองค์กรได้รับรู้ ไม่ควรรอเวลา ควรสอดส่องดูแลคนที่ทำความดี ไม่ใช่ คอยจับผิดคน ความนับถือตนเองที่เพิ่มพูน และเกียรติภูมิขององค์กร จะส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมและการตัดสินใจอย่างมีจริยธรรม สิ่งที่ควรปฏิบัติก็คือ ผู้บริหารควรมีระบบการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานย้อนกลับให้พนักงานรับรู้ทุกวัน แทนการรอคอยที่จะมีการ

ประเมินผลเป็นทางการ ระบบตรวจสอบการทำงานควรมีเป้าหมายแจ่มชัด มีมาตรฐานการทำงานที่ประเมินได้ ผู้จัดการต้องสนับสนุน รับผิดชอบ อำนวยความสะดวก กระตุ้นให้พนักงานให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายให้ได้ พนักงานก็เช่นเดียวกัน ก็ควรให้ผู้บังคับบัญชาได้รับรู้ว่าเราชื่นชมเขา ควรแก้ไขปฏิกิริยาตอบโต้ในทางลบที่มีต่อนาย ผู้เป็นนายต้องเอาใจใส่ดูแล ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน ในเรื่อง "ความอดทน" สามารถนำมาปรับใช้ในองค์กรได้ ความอดทนกับความถึงการเชื่อถือในคุณค่า และความเชื่อมั่นของตนเองว่า ถูกต้องเสมอมา ในเรื่องการบริหารหมายถึง แง่มุมทางธุรกิจที่ปฏิบัติมานาน เช่นคุณภาพของสินค้าและบริการ สายสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรและลูกค้า สำหรับพนักงานหมายถึง การทุ่มเทการทำงานให้ดี ยึดมั่นในเป้าหมายขององค์กร ดำเนินนโยบายการปฏิบัติงานของ องค์กรอย่างใกล้ชิด การไม่อดทนรอคอยผลสำเร็จ ผลนั้นอาจไม่ยั่งยืน เช่นถ้าเราอยากย่อระยะทาง หรือประหยัดค่าใช้จ่ายในการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ หรือไม่เอาใจใส่ต่อผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานหรือลูกค้า มองแต่สิ่งใกล้ตัว อาจจะทำให้องค์กรประสบ ความล้มเหลวได้ และในที่สุดเมื่อลูกค้าค้นพบว่าสินค้าของเราไม่มีคุณภาพ เขาจะไม่ซื้อ สินค้าอื่นๆ ของบริษัทอีกต่อไป ผู้บริหารจะมีอิทธิพลมาก จะพบว่าผู้บริหารที่มีสไตล์การ บริหารไม่ได้มองการณ์ไกล ขาดวิสัยทัศน์กว้างไกล พนักงานก็จะไม่ได้รับการปฏิบัติที่ถูกต้อง เรียกการบริหารแบบนี้ว่าเป็น "การบริหารงานแบบนกนางนวล" คือมีอะไรผิดพลาด ก็จะซ้ำเติม ต่ำหนิ และผู้ที่ได้รับการต่ำหนิก็จะต่ำหนิระดับต่ำลงไปอีก ในที่สุดก็จะไปลงที่ลูกค้า ซึ่งก็คือทางไปสู่ความล้มเหลวขององค์กรนั้นๆ ความเสื่อมทรามทางจริยธรรม เกิดจากความไม่อดทน ที่จะไปถึงเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ การแก้ไขต้องใช้เวลาเพื่อที่จะบรรลุ สำหรับ "ทัศนคติที่ลึกซึ้งกว้างไกล" นั้นจะหมายถึง การที่องค์กรมีเวลาที่เพียงพอ ในการวางแผน การวิเคราะห์การปฏิบัติงานที่ผ่านมาในอดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นการวางรากฐานความสำเร็จในอนาคตไปในตัว รวมถึงการเลือกทางเลือกในการตัดสินใจ ทั้งนี้การวิเคราะห์ วางแผน และการตัดสินใจ ควรที่จะมีการอภิปราย ฟังความคิดเห็นของบุคคลที่เกี่ยวข้อง ก่อนที่จะมีการตัดสินใจด้วยตนเองในที่สุด และการตัดสินใจโดยฟังความคิดเห็นของผู้อื่นก่อนแล้ว จะเป็นการเสริมสร้างร่างกายและใจในการที่จะปฏิบัติตามแผนงานที่เลือกไว้ ทำให้ประสบผล สำเร็จได้โดยง่าย และได้รับการร่วมมือจากทุกฝ่าย เนื่องจากได้มีการตัดสินใจ วางแผน การวิเคราะห์งานร่วมกัน

แต่การจะพิจารณาสิ่งเหล่านี้ขึ้นมาในองค์กรได้ ก็มีหลักการสำคัญอยู่ 3 ประการ ประการแรกคือ การเตรียมทางธุรกิจ ได้แก่การรวบรวมข้อมูล ประมวลข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและการตัดสินใจ จากทุกฝ่ายให้มากที่สุด ขั้นตอนที่สอง หาข้อสรุปร่วมกันในรูปของคำถามที่ต้องตอบ ขั้นตอนที่สาม ให้แต่ละคนนั่งเงียบๆ รวบรวมสมาธิ เขาจะรู้สึกผ่อนคลาย มีสมองปลอดโปร่ง สามารถคบคิดคำตอบ และมีความสร้างสรรค์ใหม่ๆ ความขัดแย้งต่างๆ ในหมู่ผู้ร่วมงานก็จะหมดไป เวลาที่ใช้ในการนี้ อย่างน้อยปีละครั้ง หรือ 6 เดือนครั้ง

ในที่สุดนี้ การสร้างพลังแห่งจริยธรรมในองค์กร 5 ประการนี้ ไม่ใช่สิ่งที่สร้างเสร็จได้ในระยะเวลาอันสั้น การที่จะสร้างขึ้นนั้น และนำมาใช้ จะต้องมีความอดทน และมุ่งมั่น มีความเชื่อมั่น อย่างน้อยควรเริ่มที่ตัวเราก่อน แล้วขยายไปยังแผนกงานของเรา แล้วค่อยๆ เป็นไปดีกว่าที่จะมานั่งตำหนิติเตียนสิ่งที่ไม่ถูกต้อง โดยไม่ได้ทำอะไรเลย

การตรวจสอบจริยธรรม ความเฝ้าระวังของผลประโยชน์มหาศาล มีอิทธิพลต่อความรู้สึกผิดชอบชั่วดีของมนุษย์ สิ่งเหล่านี้ คือความขัดแย้งทางจริยธรรม ที่เกิดขึ้นในใจมนุษย์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของมนุษย์ว่าเขาควรจะไปทางใด สิ่งที่ดีที่สุดที่ควรกระทำคือ หาผู้ชี้นำ เพื่อเป็นการชี้แนะเสนอแนวทางในข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น เพื่อช่วยในการหาทางออกในกรณีที่เรามีความขัดแย้งในความคิด มีความคลุมเครือในเรื่องความถูก-ผิด เพราะบางครั้งคนเรามักจะทำอะไรลงไปผิดจริยธรรม ทั้งๆ ที่รู้ว่าผิด โดยอ้างว่าความผิดถูกมันเหลื่อมล้ำกัน จึงต้องมีการตรวจสอบจริยธรรม

15.4 เครื่องมือช่วยในการตรวจสอบจริยธรรม

เครื่องมือที่จะช่วยตรวจสอบความขัดแย้งทางจริยธรรมให้หมดไป ก็คือการตรวจสอบจริยธรรมของตนเอง โดยเริ่มจากการใช้คำถามในการตรวจสอบจริยธรรม 3 ข้อ เพื่อช่วยขจัดความคลุมเครือ ได้แก่

1) สิ่งที่ทำนั้นถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของบ้านเมืองหรือไม่ ขัดต่อนโยบายของบริษัทไหม ซึ่งในทางธุรกิจ คำว่าถูกต้องตามกฎหมาย ไม่ได้หมายความว่าถูกต้องทางแพ่ง หรือทางอาญาเท่านั้น แต่ต้องนำนโยบายของบริษัทมาพิจารณาร่วมด้วย ได้แก่กฎจรรยาบรรณ และนโยบายมาตรการการปฏิบัติงาน เช่นนโยบายของบริษัทระบุไว้ชัดเจนว่า พนักงานทุกคนต้องมีความซื่อสัตย์ ซื่อตรงต่อตนเองและต่อคู่แข่ง ต่อลูกค้า ฯลฯ

2) สมควรกระทำหรือไม่ คือการตัดสินใจนั้นเมื่อมองในระยะสั้นและระยะยาวแล้ว ยุติธรรมกับทุกฝ่ายหรือไม่ ได้ส่งเสริมสัมพันธ์อันดีกับคู่แข่งด้วยกันทั้งคู่หรือไม่ คือต้องตระหนักว่า การทำธุรกิจนอกจากจะกักตุนบริษัทตัวเองแล้ว จะต้องมีความกักตุนองการของเราด้วย การได้รับผลประโยชน์ในธุรกิจของตนโดยมิชอบ โดยการเอารัดเอาเปรียบคู่แข่ง เป็นสิ่งที่ไม่ยุติธรรม และสิ่งเหล่านั้นจะย้อนกลับมาหาเรา และฟาดฟันเราในที่สุด เพราะไม่มีทางที่เราจะเป็นสุขได้ ถ้าเราอยู่ในวงการที่มีแต่เรื่องยุ่งยาก ทำให้ลูกค้าไม่เชื่อถือ

3) ตัวเราจะรู้สึกอย่างไรต่อการตัดสินใจนั้นๆ เป็นคำถามที่มุ่งเน้นด้านอารมณ์ ความรู้สึกและมาตรฐานทางศีลธรรมของเราที่มีอยู่ เราจะเกิดความภาคภูมิใจ เกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่ภาคภูมิใจหรือไม่ หากเหตุการณ์เหล่านั้นถูกตีพิมพ์ลงในหนังสือพิมพ์ หรือถ้าครอบครัวรู้เรื่องนี้

สิ่งที่สำคัญในการส่งเสริมการมีจริยธรรมที่ดีก็คือ การเป็นตัวอย่งที่ดีให้แก่ลูกหลานหรือพนักงานของบริษัท คนที่รับผิดชอบฝึกอบรมจริยธรรม จะพบว่าการใช้คำถาม ตรวจสอบจริยธรรมอย่างสม่ำเสมอ ช่วยนำเราสู่แบบแผนการประพฤติที่ถูกต้อง ซึ่งจะกลายเป็นนิสัยได้ และยังเป็นแบบอย่างผู้นำที่ดี เป็นแบบอย่างที่ดีต่อคนรอบข้าง และลูกหลาน จะไม่คดโกง ปมปัญหาใหญ่ที่สุดของธุรกิจ จะทำอย่างไรให้ธุรกิจเจริญก้าวหน้าสู่คู่แข่งได้ ในขณะที่เดียวกันประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมไปด้วย

15.5 บทบาทของนักธุรกิจด้านจริยธรรม

มูลนิธิเพื่อสถาบันการศึกษาวิชาการจัดการแห่งประเทศไทย (INSTITUTE FOR MANAGEMENT EDUCATION FOR THAILAND : IMET) ได้เสนอจริยธรรมของนักธุรกิจ เพื่อเป็นหลักเกณฑ์ให้ประพฤติปฏิบัติ ในการดำเนินธุรกิจ โดยกำหนดตามบทบาทหลักๆ ดังนี้

15.5.1 บทบาทของนักธุรกิจที่มีต่อบุคคลภายในองค์กร

1) นักธุรกิจ ต่อพนักงาน

พนักงาน เป็นปัจจัยสำคัญในการประกอบธุรกิจ และเป็นทรัพยากรที่มีค่าของธุรกิจ การมีพนักงานที่ดี ฐานะ มีความซื่อสัตย์ ขยันขันแข็ง จะทำให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพในผลงาน ทำให้นักธุรกิจมีภาวะในการแก้ไขปัญหาน้อยลง และสามารถปฏิบัติงานด้านอื่นได้มากขึ้น นักธุรกิจที่ดีจะต้องศึกษาและมีความรู้ว่าจะบริหารพนักงาน

ให้มีความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น และทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ได้นานที่สุดได้
อย่างไร

นักธุรกิจจึงพึงปฏิบัติต่อลูกจ้างโดยยึดหลักดังต่อไปนี้:

- พึงให้ค่าจ้างและผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถ และ
ลักษณะงาน รวมทั้งการให้รางวัล เมื่อธุรกิจมีกำไรมากขึ้นหรือธุรกิจดีขึ้น
- พึงเอาใจใส่ในสวัสดิการ สถานที่ทำงาน สภาพการทำงานและ
สภาพความเป็นอยู่ของพนักงานให้ถูกสุขลักษณะ มีความปลอดภัย และจัดหาเครื่องป้องกัน
ภัยอันอาจเกิดในการทำงาน รวมทั้งดูแลสุขภาพของพนักงานให้เหมาะสมกับสภาพการ
ทำงานด้วย
- พึงพัฒนา ให้ความรู้เพื่อเพิ่มความชำนาญและประสบการณ์ของ
พนักงาน ด้วยการให้การฝึกอบรม ให้ความรู้ความเข้าใจในงานที่เขาทำเป็นอย่างดี ซึ่งจะ
เป็นการเพิ่มประสิทธิผลของงานสำหรับธุรกิจโดยตรง
- พึงให้ความเป็นธรรมในการปกครอง และพิจารณาผลตอบแทน
ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ให้โอกาสในการแสดงความสามารถเท่าเทียมกัน รวมทั้งให้สามารถ
ออกความคิดเห็นได้โดยเสรี
- พึงศึกษาและทำความเข้าใจกับ ลักษณะนิสัยใจคอ รวมทั้งความ
ถนัดของพนักงานแต่ละคน ซึ่งทำให้รู้ว่าใครเหมาะกับงานประเภทใด และจะทำอย่างไรให้
เขาทำงานดีที่สุด และพอใจกับงานที่เขาทำ เพราะงานกับคนที่เหมาะสมกัน ย่อมมีผลงานดี
กว่าเสมอ
- พึงเคารพสิทธิส่วนบุคคล และความสามารถของพนักงาน และ
เก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวไว้อย่างดี ไม่จ่ายแจกหรือเปิดเผยโดยไม่ได้รับอนุญาต
- พึงให้ความเชื่อถือไว้วางใจ มอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบ
เพิ่มขึ้น ให้ความยอมรับในฐานะที่เป็นมนุษย์เหมือนกัน
- พึงให้คำแนะนำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือเมื่อได้รับการร้องขอ
หรือเมื่อเห็นว่าจำเป็น ทั้งในเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัวตามความเหมาะสม
- พึงสนับสนุนให้พนักงานได้ประพฤติตนเป็นพลเมืองดี และมี
โอกาสทำประโยชน์ต่อสังคม

2) บทบาทของนักธุรกิจต่อผู้ลงทุน

บุคคลที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดของธุรกิจ มิใช่เพียงแต่ผู้บริหาร และพนักงานเท่านั้น ผู้ลงทุน เป็นกลุ่มบุคคลหนึ่งที่มีความสำคัญต่อธุรกิจ ในฐานะเป็น เจ้าของกิจการ นักลงทุนจำนวนมากไม่น้อย ที่มีสภาพเป็นมือใหม่ในวงการ นักธุรกิจจึงมีบทบาท สำคัญ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในโครงการต่างๆ จึงจำเป็นต้องแสดงบทบาทในแง่ ของความมีจริยธรรมต่อผู้ลงทุน ดังต่อไปนี้

- ฟังตำแหน่งธุรกิจอย่างระมัดระวัง เพื่อให้ธุรกิจสามารถทำกำไร และ จัดสรรจ่ายเป็นเงินปันผลตอบแทนแก่ผู้ลงทุนตามความเหมาะสม
- ฟังตำแหน่งธุรกิจให้เจริญก้าวหน้าสมกับความไว้วางใจ ที่ผู้ลงทุน มอบให้
- ฟังมีความจริงใจในการให้ข้อมูลข่าวสาร ที่ถูกต้องเป็นจริงแก่ผู้ลงทุน และสาธารณชน

15.5.2 บทบาทของนักธุรกิจที่มีต่อบุคคลภายนอกองค์การ

1) นักธุรกิจ ต่อลูกค้า

ลูกค้า เป็นกลุ่มบุคคลที่สำคัญที่สุด ที่ทำให้ธุรกิจดำเนินการได้ เป็น ผู้ซื้อสินค้า และใช้บริการทำให้มีรายได้ เพื่อการใช้จ่ายในการบริหารธุรกิจ และทำกำไร ตลอดจนสร้างความเจริญเติบโตในธุรกิจต่อไป ดังนั้นลูกค้าพึงได้รับการปฏิบัติต่ออย่าง ซื่อสัตย์ เป็นธรรม หากธุรกิจไม่สามารถรักษาลูกค้าของตนได้ ก็ไม่สามารถรักษาธุรกิจของ ตนไว้ได้เช่นกัน นักธุรกิจพึงปฏิบัติต่อลูกค้า ดังนี้ :

- ฟังขายสินค้าและบริการในราคายุติธรรม มีกำไรตามสัดส่วนที่ เหมาะสมกับคุณภาพสินค้า และบริการ
- ฟังขายสินค้าและบริการให้ถูกต้องตามจำนวน คุณภาพ ราคาที่ ตกลงกัน และมีความรับผิดชอบตามภาระผูกพันของตน
- ฟังดูแลและให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกที่ รักมักที่ชัง ให้โอกาสเท่าเทียมกันที่จะซื้อสินค้า และรับบริการไม่ว่าในสภาวะใด เช่นในภาวะ สินค้าขาดแคลน เป็นต้น
- ฟังละเว้นการกระทำใดๆ ที่จะควบคุมการตัดสินใจของลูกค้าใน การซื้อ หรือรับบริการ โดยใช้ความยิ่งใหญ่ขององค์กรของตนมาเป็นเครื่องต่อรอง หรือการ ซื้อขายโดยวิธีต่างตอบแทนกัน หรือสร้างเงื่อนไขกำหนดให้ลูกค้าต้องทำตาม

- ฟังละเว้นการกระทำใดๆ เพื่อให้สินค้ามีราคาสูงขึ้น โดยไม่มีเหตุผล เช่น การกักตุนสินค้า ปลอมข่าวอันเป็นเท็จ เพื่อให้ลูกค้าหลงเชื่อต้องซื้อหรือไม่ซื้อสินค้า ในสภาพที่ไม่เหมาะสมหรือไม่จำเป็น

- ฟังปฏิบัติต่อลูกค้า และให้บริการอย่างมีน้ำใจไมตรี มีอัธยาศัยที่ดีต่อกัน

2) นักธุรกิจ ต่อ คู่แข่งขัน

การแข่งขันจะกระตุ้นความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ และเป็นประโยชน์โดยตรงต่อผู้บริโภค การมีคู่แข่งชั้่นทำให้นักธุรกิจพยายามทำให้ธุรกิจของตนเจริญก้าวหน้า ได้เร็วกว่าเดิม ทำให้เกิดการตื่นตัว ปรับเปลี่ยนการผลิต การเสนอและปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการ ลดค่าใช้จ่ายเพื่อการแข่งขัน คู่แข่งขันจึงจำเป็นในการพัฒนาธุรกิจ การแข่งขันเป็นสิ่งพิสูจน์ความสามารถ การแข่งขันเป็นการสร้างสรรค์ มิใช่เพื่อทำลายซึ่งกันและกัน

นักธุรกิจจึงควรปฏิบัติต่อคู่แข่งชั้่นดังต่อไปนี้

- ฟังละเว้นจากการกลั่นแกล้ง ให้อภัยภัยพิบัติ ทั้บถม ไม่ว่าโดยตรงหรือทางอ้อม หรือด้วยการข่มขู่และกีดกัน อันจะทำให้คู่แข่งชั้่นเสียโอกาสอย่างไม่เป็นธรรม เช่น การขายตัดราคา การทุ่มสินค้าเข้าตลาด การแย่งขายเมื่อลูกค้าได้ตกลงใจที่จะซื้อจากคู่แข่งชั้่นแน่นอนแล้ว การเอาข้อมูลของคู่แข่งชั้่นมาโดยมิชอบ เป็นต้น

- ฟังให้ความร่วมมือในการแข่งขัน เพื่อสร้างสภาวะตลาดที่ดี เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวสินค้า หรือสร้างสรรค์สินค้า หรือบริการใหม่ๆ รวมทั้งการใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้เป็นประโยชน์สูงสุด โดยการวางแผนร่วมกัน ป้องกันการขาดแคลน และการหาแหล่งชดเชยหรือการหาวัสดุอื่นชดเชย เช่น ป่าไม้ เหมืองแร่ การประมง เป็นต้น

3) นักธุรกิจ ต่อ หน่วยงานราชการ

หน่วยงานราชการ เป็นหน่วยของสังคมหน่วยหนึ่ง ที่ทุกคนในชุมชนต้องมีการติดต่อในแง่ของรัฐกับพลเมืองของรัฐ หน่วยงานราชการเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารของรัฐต่อประชาชน เพื่อให้สังคมสามารถดำรงอยู่ได้อย่างสงบสุข ภายใต้ข้อบังคับของกฎหมาย เป็นการปกป้องผู้อ่อนแอจากผู้มีกำลัง เป็นการป้องกันการใช้กำลังในทางมิชอบด้วยหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ใช้อำนาจบริหาร เป็นธรรมดาที่บุคคลในชุมชนจะรู้สึกต่อต้านและไม่ยอมรับในเบื้องต้น หากผู้ใช้อำนาจนั้นมิได้ปฏิบัติตนให้เป็นที่ยอมรับนับถือ นักธุรกิจเองมัก

มีปัญหาเสมอ เมื่อต้องติดต่อกับหน่วยราชการ ซึ่งบางครั้งปัญหาที่เกิดขึ้นก็เนื่องจากความไม่เข้าใจในลักษณะการทำงานของมันและกัน บางครั้งนักธุรกิจเอง ก็ไม่เข้าใจหลักการและเหตุผลของรัฐ หรืออาจเป็นว่านักธุรกิจเองมีความรู้เฉพาะในเรื่องของตน ไม่ได้มองเห็นภาพรวมทั้งหมด ดังที่ข้อมูลราชการมีอยู่ และบ่อยครั้งปัญหาที่เกิดจากบุคคลผู้ปฏิบัติราชการหรือข้าราชการ ผู้ใช้อำนาจรัฐนั้น ได้ใช้อำนาจที่ตนได้รับมอบหมายในทางมิชอบ ซึ่งถือเป็นเรื่องเฉพาะบุคคลมิใช่รัฐ และบุคคลย่อมถูกเพิกถอนจากการใช้อำนาจนั้นได้หากใช้อำนาจอย่างไม่ถูกต้อง นักธุรกิจย่อมไม่ถือว่าข้าราชการกับรัฐเป็นสิ่งเดียวกัน เมื่อนักธุรกิจทุกคนมีความเข้าใจที่ถูกต้องต่อหน่วยราชการ ก็จะสามารถใช้หลักของจริยธรรม ในการดำเนินธุรกิจกับหน่วยราชการได้โดยง่าย ไม่เกิดความลำบากใจ และเดือดร้อนต่อตัวของนักธุรกิจ และต่อธุรกิจของตนเอง

นักธุรกิจจึงควรปฏิบัติต่อหน่วยราชการดังนี้:

- พึงทำธุรกิจกับหน่วยราชการอย่างตรงไปตรงมา ซื่อสัตย์สุจริต และเป็นธรรม มีอัธยาศัยไมตรีประหนึ่งลูกค้าทั่วไป
- พึงปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายในการทำธุรกิจ ทำบัญชีเสียภาษีให้รัฐอย่างถูกต้องตรงตามลักษณะของธุรกิจ ไม่เปิดโอกาสให้ข้าราชการประพฤติมิชอบในธุรกิจของตนเอง
- พึงละเว้นจากการติดสินบน ข้างวานข้าราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ตนในการประกอบธุรกิจใดๆ แม้ว่าธุรกิจนั้นจะไม่ผิดกฎหมายก็ตาม
- พึงละเว้นการให้ความร่วมมือ สนับสนุนการกระทำของข้าราชการที่มีต่อเจตนาทำการทุจริต ไม่ว่าในทางใดๆ แม้จะไม่เกี่ยวข้องเสียหายต่อธุรกิจของตนเองก็ตาม

4) นักธุรกิจ ต่อสังคม

สังคม เกิดจากการที่มีคนมาอยู่ร่วมกันโดยที่แต่ละคนมีหน้าที่ สิทธิ และเสรีภาพในฐานะที่เป็นพลเมืองเท่าเทียมกันตามกฎหมาย เนื่องจากคนในสังคมและบุคคลมีความแตกต่างกันโดยสถานะ อาชีพ ศาสนา เชื้อชาติ และความเชื่อในเรื่องต่างๆ การที่ทุกคนที่มีความแตกต่างเหล่านั้น จะสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข และพอใจในสภาวะความเป็นอยู่ตามสภาวะของตนนั้น ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจ จากทุกคนที่เป็นสมาชิกของสังคม ช่วยกันสร้างสรรค์สภาพแวดล้อม สภาพธรรมชาติ พัฒนาอนามัยสังคม

ทั้งทางวัตถุและจิตใจ มีการรับการให้อย่างสมดุลง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนอยู่นอกเหนือจากขอบเขตการบังคับของกฎหมายทั้งสิ้น

โดยที่นักธุรกิจเป็นสมาชิกของสังคม มีสังคมเป็นฐานการประกอบธุรกิจของตน ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงของสังคมย่อมกระทบต่อธุรกิจได้ นักธุรกิจจึงควรถือเป็นความรับผิดชอบในอันที่จะมีส่วนร่วมสร้างสรรค์สังคมให้เจริญก้าวหน้าต่อไป โดยมีหลักปฏิบัติดังต่อไปนี้

- พึงละเว้นจากการประกอบธุรกิจที่ทำให้สังคมเสื่อม ทั้งความเสื่อมของจิตใจ และความเสื่อมทางศีลธรรม อันส่งผลให้คนในสังคมขาดคุณภาพ และสร้างค่านิยมที่ผิด เช่น การเปิดแหล่งอบายมุข แหล่งการพนัน การค้าประเวณี การสนับสนุนและจัดหาเพื่อให้เกิดธุรกิจดังกล่าว รวมทั้งการหลีกเลี่ยงการทำธุรกิจ ที่สนับสนุนให้เกิดการทำผิดกฎหมาย เช่น การรับซื้อของโจร รับซื้อไม้เถื่อนเพื่อทำเฟอร์นิเจอร์ขาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งบั่นทอนศีลธรรมและความเจริญของสังคมทั้งสิ้น

- พึงละเว้นจากการประกอบธุรกิจที่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม เช่น การตัดไม้ทำลายป่า การทำไร่เลื่อนลอย การทำลายหน้าดินโดยขาดหลักวิชาการ การค้าสัตว์ป่าและของป่า การทำลายต้นน้ำลำธาร การรุกรานทางน้ำสาธารณะ หรือที่สาธารณะ เพื่อประโยชน์ส่วนตนเท่านั้น

- พึงละเว้นจากการให้ของขวัญ หรือของกำนัลใดๆ แก่ข้าราชการ เว้นแต่จะเป็นสิ่งของเล็กน้อย ที่คนส่วนใหญ่ให้กันตามประเพณีนิยม พึงระลึกว่าการแสดงไมตรีจิตต่อข้าราชการนั้น เพียงการให้ความร่วมมือ การปฏิบัติตามกฎหมาย และการมีน้ำใจต่อกันย่อมเป็นการเหมาะสมและเพียงพอแล้ว

- พึงให้ความร่วมมือกับหน่วยราชการในการทำตามหน้าที่พลเมืองดี ให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่สังคมและชุมชนอย่างแท้จริง ทั้งนี้รวมถึงการเสียสละเวลา สิ่งของ และปัจจัยต่างๆ ตามที่เหมาะสม

- พึงมีทัศนคติที่ถูกต้อง และมีความเชื่อต่อหน่วยราชการเป็นเบื้องต้น ไม่มีอคติหรือไม่พยายามหลีกเลี่ยงที่จะติดต่อกับ พึงเชื่อว่านักธุรกิจสามารถร่วมมือกับราชการ แก้ไขปัญหาที่มีอยู่ รวมทั้งป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้

- พึงให้ความเคารพในสิทธิทางปัญญาของผู้อื่นหรือธุรกิจอื่น ไม่ลอกเลียนแบบความคิด การผลิตลอกเลียนของต้นแบบของผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต

- ฟังให้ความร่วมมือกับทุกฝ่ายในชุมชนเพื่อการสร้างสรรค์สังคม โดยการสละเวลา กำลังกาย กำลังทรัพย์ ตามความเหมาะสมของตน

- ในการดำเนินธุรกิจ นักธุรกิจฟังให้ความสนใจในเรื่องการสร้างงานแก่คนในชุมชน ให้สอดคล้องกับศักยภาพของชุมชนนั้นๆ อันจะสามารถทำให้ธุรกิจก้าวหน้า และยังทำให้สังคมมีคนที่มีคุณภาพ มีรายได้และพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของตนเอง

- ฟังดูแลเอาใจใส่การประกอบกิจการของตน ป้องกันมิให้เป็นต้นเหตุก่อมลภาวะให้สิ่งแวดล้อมและสังคม เช่น การจัดการระบบระบายน้ำทิ้ง การป้องกันน้ำเสียที่จะไหลสู่แม่น้ำลำคลอง การป้องกันเรื่องเสียงและกลิ่น การเก็บรักษา ขนส่งวัสดุ มีพิษและวัตถุระเบิดให้เป็นไปตามมาตรการรักษาความปลอดภัย การระมัดระวังในการใช้ภาษาบรรจจุสารปนเปื้อน รวมทั้งระบบป้องกันอัคคีภัยอันเป็นการป้องกันภัยให้ชุมชนได้

บทสรุป

จริยธรรม (Ethics) หมายถึง "ระเบียบแบบแผน ข้อบังคับ หรือจิตสำนึก ค่านิยม ที่คนในสังคมควรถือประพฤติ ปฏิบัติ" สำหรับจริยธรรมหรือจรรยาบรรณ ในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ จึงหมายถึง "การดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ อย่างมีจิตสำนึก รับผิดชอบ และดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผน ข้อบังคับ หรือค่านิยมของคนในสังคมของประเทศนั้นๆ"

ความจำเป็นที่องค์กรต้องมีจริยธรรมเป็นยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจ องค์กรใดก็ตาม ถ้ายึดจริยธรรมเป็นนโยบายหลักขององค์กร กำหนดแนวปฏิบัติสำหรับพนักงานทุกคนต้องมีความซื่อสัตย์ รับผิดชอบต่อภาระกระทำของตน มีความซื่อตรงและเที่ยงธรรม ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้า คู่แข่ง ซัพพลายเออร์ สาธารณชน และแม้แต่ตัวพนักงานเอง คือ ไม่กระทำการใดๆ ขณะที่อยู่บริษัทหรือออกไปติดต่อธุรกิจของบริษัทข้างนอก จะต้องไม่ประพฤติปฏิบัติส่อเค้าของความไม่ถูกต้อง ผิดกฎหมาย ผิดศีลธรรม ทำให้ลูกค้าหรือบริษัทต้องเสียหาย ทำให้องค์กรจำเป็นต้องมีจริยธรรมเป็นยุทธศาสตร์ นำพาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และเป็นหลักยึดมั่นสำหรับพนักงานยึดเป็นแนวทางปฏิบัติ บัญญัติ 5 ประการของ "พลังจริยธรรม" ของ ดร. นอร์แมน วินเซนต์ พิล กับ ดร. เดนเนส บลอนด์ชาร์ต สามารถนำมาใช้ในการบริหารธุรกิจ ได้แก่ ความมุ่งหมาย ความภาคภูมิใจ ความอดทน ความมานะบากบั่น และความเข้าใจลึกซึ้งซึ่งกว้างไกล

เครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยให้ข้อขัดแย้งทางจริยธรรมหมดไป ก็คือการตรวจสอบจริยธรรมของตนเอง โดยเริ่มจากการใช้คำถามในการตรวจสอบจริยธรรม 3 ข้อ เพื่อช่วยขจัดความคลุมเครือ ได้แก่ (1) สิ่งที่ทำนั้นถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของบ้านเมืองหรือไม่ ขัดต่อนโยบายของบริษัทไหม (2) สมควรกระทำหรือไม่ คือการตัดสินใจนั้นเมื่อมองในระยะสั้นและระยะยาวแล้ว ยุติธรรมกับทุกฝ่ายหรือไม่ ได้ส่งเสริมสัมพันธ์อันดีกับคู่แข่งด้วยกันทั้งคู่หรือไม่ (3) ตัวเราจะรู้สึกอย่างไรต่อการตัดสินใจนั้นๆ เป็นคำถามที่มุ่งเน้นด้านอารมณ์ ความรู้สึกและมาตรฐานทางศีลธรรมของเรามีอยู่ เราจะเกิดความภาคภูมิใจ เกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่ภาคภูมิใจหรือไม่ หากเหตุการณ์เหล่านั้นถูกตีพิมพ์ลงในหนังสือพิมพ์ หรือถ้าครอบครัวรู้เรื่องนี้

บทบาทของนักธุรกิจด้านจริยธรรม มูลนิธิเพื่อสถาบันการศึกษาวิชาการจัดการแห่งประเทศไทย (INSTITUTE FOR MANAGEMENT EDUCATION FOR THAILAND : IMET) ได้เสนอจริยธรรมของนักธุรกิจ เพื่อเป็นหลักเกณฑ์ให้ประพฤติปฏิบัติ ในการดำเนินธุรกิจ โดยกำหนดตามบทบาทหลักๆ ดังนี้ (1) บทบาทของนักธุรกิจที่มีต่อบุคคลภายในองค์กร ได้แก่ นักธุรกิจต่อพนักงาน นักธุรกิจต่อผู้ลงทุน (2) บทบาทของนักธุรกิจที่มีต่อบุคคลภายนอกองค์กร ได้แก่ นักธุรกิจต่อลูกค้า นักธุรกิจต่อคู่แข่งชั้น นักธุรกิจต่อหน่วยราชการ และนักธุรกิจต่อสังคม

คำถามท้ายบท

1. คำว่า "จริยธรรม" มีความหมายว่าอย่างไร จงอธิบาย
2. เครื่องมือที่ใช้ตรวจสอบจริยธรรม มีอะไรบ้าง จงอธิบาย
3. ความจำเป็นที่องค์กรต้องมีจริยธรรมเป็นยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจ หมายความว่าอย่างไร จงอธิบายมาพอเข้าใจ
3. การดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ ผู้ประกอบการจะใส่ใจจริยธรรม หรือมีจรรยาบรรณ ในด้านใด และอย่างไรบ้าง จงอธิบายมาพอเข้าใจ