

บทที่ 2

ธุรกิจและสังคม

(Business and Society)

เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่า ธุรกิจมีอิทธิพลอย่างมากต่อชีวิตประจำวันและมีความจำเป็นต่อเศรษฐกิจ ในบทนี้จะได้พิจารณาถึงความรับผิดชอบต่อชีวิตความเป็นอยู่และการกินดีอยู่ดีของประชาชน ธุรกิจเป็นสถาบันทางสังคมสถาบันหนึ่ง ซึ่งมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม เมื่อไม่กี่ปีมานี้ เราคงได้พบกับคำว่า “ความรับผิดชอบต่อสังคม” ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกระจายความรับผิดชอบต่อสังคมไปยังชุมชนท้องถิ่นต่าง ๆ และการปฏิบัติในด้านจรรยาบรรณ แต่ทุกวันนี้ยิ่งมีส่วนเกี่ยวข้องมากยิ่งขึ้น เช่น การให้ข้อมูลหรือข่าวสารแก่ลูกค้ามากขึ้น และการบริการที่ดีขึ้น การจ้างคนงานและจัดช่องว่างหรือความแตกต่างในการจ้างงาน รวมทั้งการบำรุงรักษาทำความสะอาดสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

สิ่งแวดล้อมทางธุรกิจ

(Business Environments)

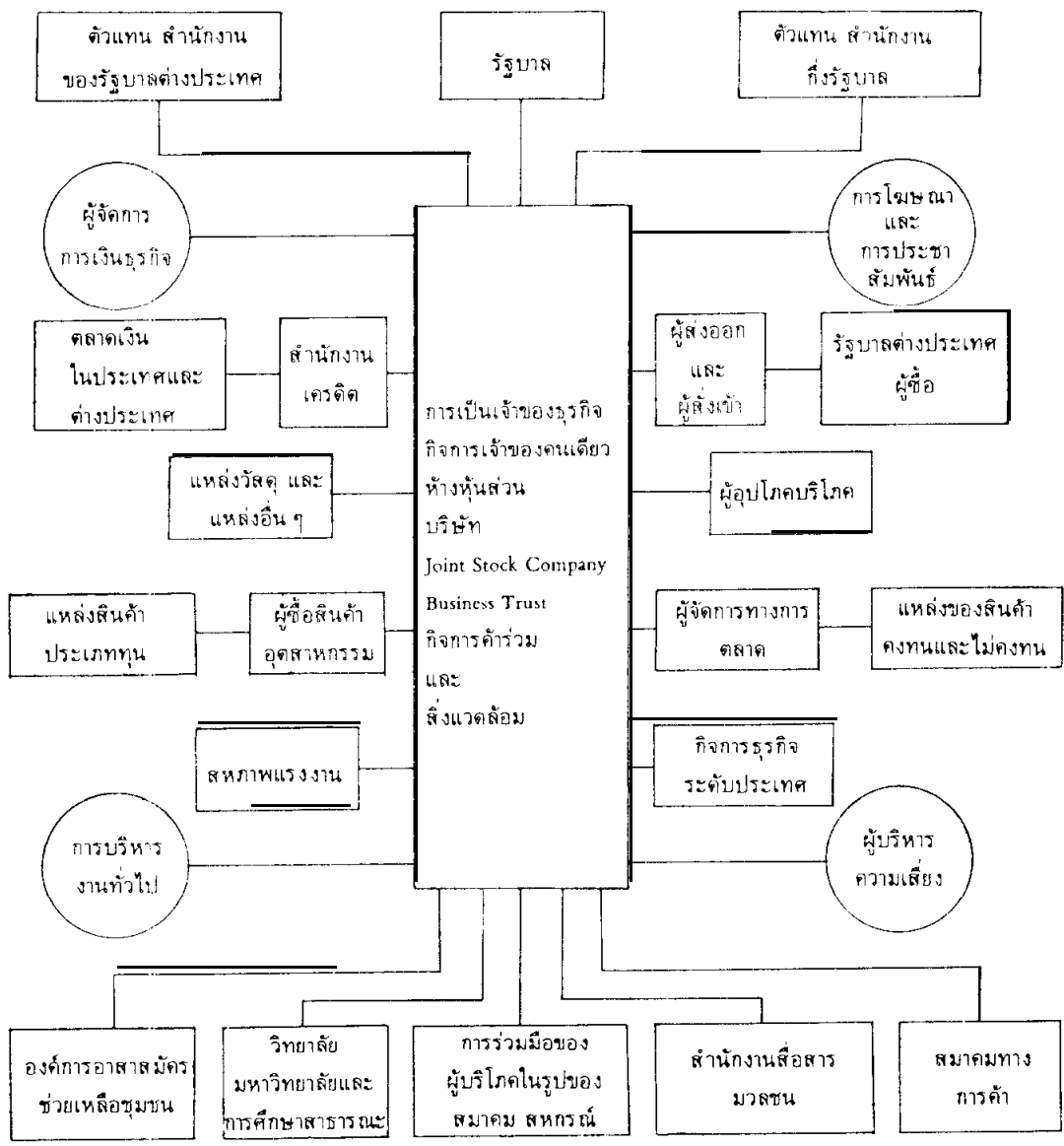
ธุรกิจเป็นทั้งตัวกำหนดและเป็นผลที่ได้รับจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อม ปัจจัยที่รวมตัวเป็นสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดและมีความเจริญรุ่งเรือง ธุรกิจจะต้องเปลี่ยนแปลงไปด้วย สิ่งแวดล้อมหมายถึง กลุ่มของพลังหรืออำนาจภายนอกซึ่งมีอิทธิพลต่อบุคคล ธุรกิจและชุมชน รวมทั้งจรรยาบรรณ กฎหมาย เศรษฐกิจ การเมือง สังคม และส่วนประกอบอื่น ๆ ซึ่งแต่ละอย่างมีอิทธิพลและเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน เรื่องทั้งหมดนี้จะได้กล่าวถึงในบทนี้ต่อไป

ธุรกิจสมัยใหม่ในสังคมที่ประกอบด้วยฝ่ายต่างๆ หลายฝ่าย (Modern Business in a Pluralistic Society) ทุกวันนี้ธุรกิจเป็นจุดรวมที่ทุกฝ่ายต่างให้ความสนใจเป็นอย่างมาก ความสนใจเหล่านี้เกิดขึ้นมาเพราะความสำคัญที่มีอยู่ในตัวของมันเอง แต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความสนใจของสาธารณชนด้วย ธุรกิจต้องขึ้นอยู่กับสาธารณชน เพราะสาธารณชนเป็นฝ่ายที่ซื้อสินค้าและบริการ ทัศนคติของสาธารณชนต่อธุรกิจมีผลกระทบต่อแนวทางปฏิบัติของธุรกิจ และการให้บริการ

รูป 2-1 แสดงถึงกลุ่มต่างๆ ซึ่งรวมกันเป็นสังคมที่ซับซ้อน สังคมที่ซับซ้อน คือ การรวมกันของกลุ่มต่างๆ ที่กระจายกันออกไป ซึ่งมีอิทธิพลต่อสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจ ในสังคมที่ซับซ้อนมีศูนย์กลางของอำนาจหรือพลังหลายศูนย์ บางศูนย์มีอิสระแต่บางศูนย์ก็ไม่เป็นอิสระ ธุรกิจและกลุ่มต่างๆ มีผลประโยชน์ร่วมกัน ธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อการที่จะต้องมีความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน และกลุ่มต่างๆ ซึ่งมีอิทธิพลต่อธุรกิจและรัฐบาลได้ช่วยกระจายอำนาจของธุรกิจและป้องกันมิให้ธุรกิจรวมอำนาจส่วนใดส่วนหนึ่งของสังคมไว้แต่ผู้เดียว มาตรการเหล่านี้ได้กระทำโดยการให้และการรับ การอ้อมขอมมากกว่าการโต้เถียงกัน สังคมที่ประกอบด้วยฝ่ายต่างๆ หลายฝ่ายแสดงถึงความพยายามของคนเพื่อสนองตอบความต้องการและความสนใจขององค์การหลาย ๆ ชนิด

ภาพพจน์ของธุรกิจ (The image of business) ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาสถาบันทางธุรกิจถูกโจมตีในหลาย ๆ ด้าน หนังสือพิมพ์ได้ให้ข่าวในเรื่องของความอื้อฉาวของธุรกิจ การติดสินบน การหลีกเลียงภาษี การโฆษณาเกินความเป็นจริง และการจ่ายค่าตอบแทนที่ผิดกฎหมาย ซึ่งมีธุรกิจเป็นจำนวนมากที่ถูกกล่าวหาอย่างร้ายแรงและถูกเจตนาร้ายเช่นนี้ ทำไมสิ่งเหล่านี้ถึงเกิดขึ้นได้ เป็นเพราะผู้นำของธุรกิจนั้นเป็นคนโลภ อยากรวย และพยายามทุกวิถีทางที่จะเพิ่มกำไรของธุรกิจตนให้มากยิ่งขึ้นหรืออย่างไร

การวิพากษ์วิจารณ์ธุรกิจไม่จำกัดเฉพาะเรื่อง เศรษฐกิจ ขวัญกำลังใจคนงาน จรรยาบรรณ และการเมืองเท่านั้น แต่รวมถึงสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่เสื่อมลงหรือเลวลงด้วย สารเคมี และน้ำเสียที่ถูกทิ้งลงไปในแม่น้ำลำคลองมากขึ้นทำให้น้ำเสีย วัสดุที่มีพิษและมีอันตรายก็ถูกฝังไว้ภายในโรงงานเป็นจำนวนมาก ทำให้สภาพแวดล้อมภายในโรงงานเลวลงไปด้วย ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาที่ธุรกิจจะต้องแก้ไข ปัญหาดังกล่าวทำให้เกิดคำถามดังนี้



รูป 2-1 ธุรกิจในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ อาจเรียกได้ว่าธุรกิจมีความเสี่ยงร่วมกันกับส่วนอื่น ๆ ในสังคม ความเสี่ยงนี้ไม่จำเป็นต้องหมายความว่า เป็นการขัดแย้งกันในอำนาจ แต่เป็นความพยายามเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของกลุ่มต่าง ๆ รวมถึงกิจการธุรกิจในตัวของมันเองด้วย

1. ธุรกิจจะต้องทำอะไรบ้าง เพื่อจะได้รับภาพพจน์ที่ดีในสายตาของสาธารณชน
 2. ขอบเขตความรับผิดชอบของธุรกิจมีอะไรบ้าง เพื่อปรับปรุงสภาพสิ่งแวดล้อมที่เป็นกายภาพ
 3. ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการพัฒนาสภาพสิ่งแวดล้อม ซึ่งทุก ๆ ฝ่ายจะต้องร่วมกันรวมทั้งรัฐบาล
 4. ธุรกิจจะสามารถสนองตอบภาระข้อผูกพันที่มีต่อสังคมได้อย่างไร
 5. กลุ่มต่าง ๆ ในสังคมจะต้องทำดีที่สุดได้อย่างไรเพื่อพัฒนาธุรกิจ
- เพื่อที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจ รัฐบาลและสาธารณชน บริษัทธุรกิจจึงควรมีหน่วยงานด้านประชาสัมพันธ์ขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดี ธุรกิจต้องตั้งใจฟังข่าวคราวของรัฐบาล และพบกับหน่วยงานของรัฐบาลที่เป็นผู้ออกระเบียบข้อบังคับ นอกจากนี้แล้วธุรกิจจะต้องรับฟังความเห็นจากลูกค้าและจัดหาข่าวสารให้มากยิ่งขึ้นแก่สาธารณชน ประชาสัมพันธ์ควรมีการติดต่อในลักษณะมีข้อมูลย้อนกลับ (two-way communication) ไม่ใช่ให้ข้อมูลหรือให้ข่าวสารแต่ฝ่ายเดียว

ลัทธิผู้บริโภคนิยม

(Consumerism)

ลัทธิผู้บริโภคนิยม เป็นความเคลื่อนไหวเพื่อให้ข่าวสารแก่ผู้บริโภคและปกป้องผู้บริโภคจากการปฏิบัติที่ไม่ดีของธุรกิจ การเคลื่อนไหวของผู้บริโภคมุ่งในเรื่องสินค้าที่ด้อยคุณภาพและเป็นอันตราย การกระทำที่ไม่ยุติธรรมของธุรกิจและการโฆษณาชวนเชื่อเกินความจริง ผู้บริโภคบางกลุ่มให้ความสนใจกับข่าวสารท้องถิ่น เช่น นโยบายด้านราคาของธุรกิจในท้องถิ่นนั้น แต่บางกลุ่มให้ความสนใจกับข่าวสารระดับชาติ เช่น ความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ ลัทธิผู้บริโภคนิยมเป็นเรื่องจริงของชีวิตธุรกิจในปัจจุบันและนักธุรกิจที่ละเลยหรือไม่สนใจต่อลัทธินี้ควรออกไปให้ห่างจากวงการธุรกิจปัจจุบัน ผู้บริโภคได้พัฒนาและให้ความสนใจต่อมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคของรัฐบาลยิ่งขึ้น ในประเทศไทยได้จัดให้มีคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อช่วยพิทักษ์ประโยชน์และสิทธิของผู้บริโภคโดยจัดตั้งเป็นหน่วยงานของรัฐบาลขึ้นตรงต่อสำนักนายกรัฐมนตรี

สิทธิต่าง ๆ ที่ผู้บริโภคควรมี ได้แก่

1. สิทธิในการซื้อขายแลกเปลี่ยนในธุรกิจอย่างยุติธรรมและซื่อสัตย์
2. สิทธิที่จะทราบข้อเท็จจริงและข้อมูลที่สมบูรณ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ผู้บริโภคปรารถนาจะซื้อ
3. สิทธิที่จะทราบอัตราดอกเบี้ยที่ธุรกิจคิดเอาจากผู้บริโภค
4. สิทธิที่จะทราบถึงรายได้ รายจ่าย และกำไรอย่างละเอียดของธุรกิจ ซึ่งผู้บริโภคต้องการที่จะซื้อหุ้น
5. สิทธิที่จะร้องเรียนในกรณีที่สินค้าไม่ได้มาตรฐานหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากธุรกิจ

นิเวศน์วิทยาและมลภาวะ

(Ecology and Pollution)

นิเวศน์วิทยา (Ecology) เป็นเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อม คุณภาพของสิ่งแวดล้อมได้เลวลงอย่างรวดเร็วเมื่อไม่กี่ปีมานี้เอง ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัย 3 ประการ ดังนี้

1. การรวมตัวของประชากรที่เพิ่มมากขึ้นหรืออยู่กันหนาแน่น
2. การพัฒนาและเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ
3. การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ

ประเภทต่าง ๆ ของมลภาวะ (Major Forms of Pollution)

มลภาวะคือ ความเสื่อมลงหรือเลวลงของสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติ ซึ่งเราอาศัยอยู่และทำงานอยู่ น้ำและอากาศซึ่งครั้งหนึ่งเคยสะอาด แต่ในปัจจุบันเป็นน้ำและอากาศเสียไปแล้ว ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 อย่างคือ

1. อากาศเป็นพิษ (Air pollution)
2. น้ำเสียเป็นพิษ (Water pollution)
3. ขยะที่ทับถมอยู่บนพื้นดิน (Solid-waste disposal)

ซึ่งแต่ละอย่างทำลายสภาพแวดล้อมที่ดีไป

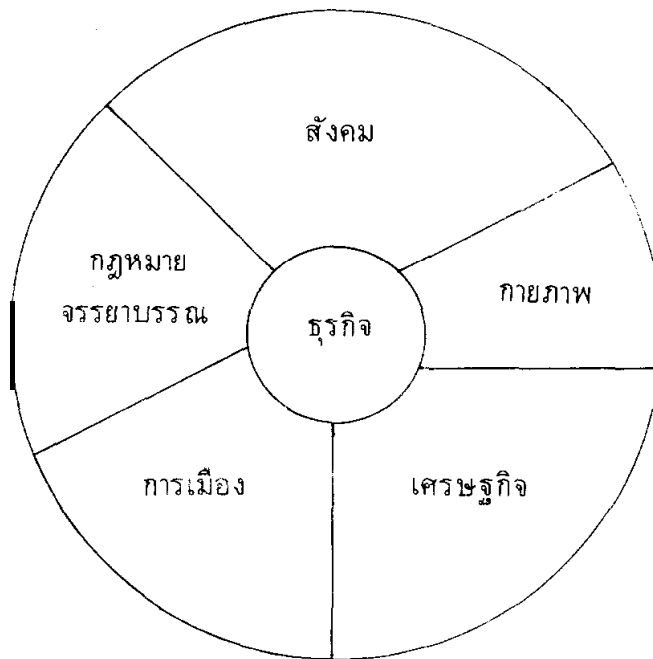
อากาศเสียหรืออากาศเป็นพิษ (Air pollution) ปกติแล้วในแต่ละวันคนเราหายใจสูดอากาศเข้าไปในร่างกาย 35 ปอนด์ต่อวัน ซึ่งเท่ากับ 6 เท่าของการรับประทานอาหารหรือดื่มน้ำโดยปกติ ประมาณ 50 เปอร์เซ็นต์ของมลภาวะมาจากการเผาไหม้ของเครื่องยนต์จากรถยนต์และยานพาหนะอื่น ๆ ประมาณ 25 เปอร์เซ็นต์มาจากการเผาไหม้ของแหล่งโรงงาน เช่น โรงงานผลิตพลังงาน และประมาณ 15 เปอร์เซ็นต์มาจากการขบวนการอุตสาหกรรม

อากาศเสียทำให้เกิดโรคเกี่ยวกับระบบการหายใจ และโรคหัวใจ ทำให้คนงานต้องเสียค่ารักษาพยาบาล สูญเสียค่าจ้างหรือได้รับค่าจ้างน้อยลง และประสิทธิภาพในการทำงานตกต่ำ

นอกจากนี้อากาศเป็นพิษทำให้ตัวอาคารสกปรก ร้อน เสียหายแก่ทรัพย์สินส่วนตัว เป็นอันตรายหรือทำให้เกิดความเสียหายต่อป่าไม้และพืชผล

น้ำเสียหรือน้ำเป็นพิษ (Water pollution) แหล่งที่ทำให้เกิดน้ำเสียมีอยู่มากมาย แหล่งสำคัญเกิดจากการดำเนินงานทางอุตสาหกรรม เทศบาลและการเกษตร ตลอดทั่วทั้งประเทศ การแผ่กระจายของน้ำเสียเกิดจากการใช้ปุ๋ยที่มีไนเตรดสูงและมากเกินไป การให้นิเตรดในน้ำและบนพื้นดิน ได้มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างมากเมื่อไม่กี่ปีมานี้ น้ำใต้พื้นดินหลายแห่งในปัจจุบันมีธาตุไนเตรดสูงกว่าที่ควรจะเป็น ข้อเท็จจริงในเรื่องนี้คือ ทำให้ปริมาณน้ำใต้พื้นดินสกปรกและเป็นไปได้ยากในการที่จะกรองให้บริสุทธิ์ การพัฒนาพลังงานนิวเคลียร์ทำให้เกิดมลภาวะแบบใหม่ขึ้น สารกัมมันตภาพรังสีของนิวเคลียร์เหลวที่เหลืออยู่ เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดโรคมะเร็งและโรคร้ายแรงอื่น ๆ ปัญหาในการกำจัดเศษกัมมันตภาพรังสีกลายเป็นปัญหาที่ยิ่งขึ้นที่จะแก้ไข เพราะในปัจจุบันไม่มีสถานที่ปลอดภัยพอที่จะเอาวัสดุที่เสียของพลังงานนิวเคลียร์ไปทิ้ง

มลภาวะเกิดจากวัสดุของเสียที่เป็นของแข็ง (Solid-waste disposal) สภาพแวดล้อมที่ไม่ดีไม่สามารถจำกัดเขตพื้นที่ไว้เฉพาะพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งเท่านั้น ประจักษ์พยานที่เห็นได้ชัดในกรณีนี้คือวัสดุของเสียในปัจจุบันที่มีอยู่เป็นจำนวนมากและแผ่กระจายไปทั่วทุกพื้นที่ ซึ่งมีที่เก็บวัสดุของเสียเพียง 3 แห่งเท่านั้นในสังคมคือ บนพื้นดิน ในน้ำและในอากาศ



รูปที่ 2-2 ผลกระทบกระทั่งซึ่งกันและกันของกิจการธุรกิจกับสภาพแวดล้อม

ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ จะทำอย่างไรกับวัสดุของเสียเหล่านี้ ทางออกง่าย ๆ คือ เผาทิ้งไป ซึ่งเป็นไปได้ยากเสียแล้วในเขตชุมชน เพราะทำให้เกิดควัน อากาศเป็นพิษซึ่งเป็นปัญหาเช่นกัน ซึ่งวัสดุของเสียบางอย่างไม่สามารถทำลายได้ง่าย ๆ เช่น กระจก ขวด ซึ่งต้องทำอะไรจะ ขจัดของที่ไม่ใช้แล้วเหล่านี้

การประหยัดโดยนำมาใช้ใหม่ (The Economics of Recycling) การนำเอาของเก่ามา เพื่อใช้ผลิตใหม่ เป็นสิ่งสำคัญของการประหยัดทางอุตสาหกรรมในทุกวันนี้เป็นการประหยัด พลังงาน ทำให้เกิดการสร้างงาน จัดหาแหล่งวัตถุดิบเสริมให้กับการผลิตและช่วยขจัดปัญหา ของขยะมูลฝอยที่เกลื่อนกลาดให้นำมาใช้เป็นประโยชน์ทางเศรษฐกิจต่อไป

ตัวอย่างเช่น การนำของเก่ามาผลิตใหม่ช่วยประหยัดได้ 95 เปอร์เซ็นต์ในการใช้ พลังงาน เพื่อผลิตอะลูมิเนียมจากสินแร่ ซึ่งเป็นการประหยัดวัตถุดิบที่มีค่าและลดจำนวนเงิน ลงทุนที่ต้องการ ค่าใช้จ่ายและต้นทุนที่ใช้หลอมกระจกอะลูมิเนียมที่ใช้แล้วเป็นเพียง 1 ใน 10 ของการถลุงและใช้เครื่องมือใหม่ หรือการนำกระดาษที่ใช้แล้วไปย่อย และต้มเปื่อยแล้วนำไป เข้าบวนการผลิตทำกระดาษขึ้นมาใหม่เป็นต้น

ปัจจุบันของเสียที่เป็นวัสดุ หรือที่เราเรียกว่าขยะคงจะไม่เป็นปัญหามากนัก เพราะได้มีกรรมวิธีกำจัดขยะที่เรียกว่า Mass burning เกิดขึ้น อันเป็นเทคนิคใหม่ ซึ่งขณะนี้ใช้กันอย่างแพร่หลายในหลายประเทศทั้งในสหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น บราซิล รัสเซียและยุโรปตะวันตก และในประเทศไทยกำลังจะนำกรรมวิธีนี้มาใช้ด้วยเช่นกัน ขั้นตอนในการกำจัดขยะมีดังนี้คือ เมื่อขยะถูกนำไปกองรวมกันในโรงงานกำจัดขยะเรียบร้อยแล้ว จะมีตัวจับผิดที่เรียกว่าสไปตเตอร์ส ซึ่งจะทำการเขี่ยวัตถุที่น่าจะเป็นอันตรายต่อเครื่องออกไป เช่น ถังน้ำมัน แล้วขยะก็เข้าสู่เครื่องทำให้แห้งและขยำขยะรวมกันเป็นก้อนใหญ่ราวน้ำหนัก 16 ปอนด์ แม้แต่รถยนต์นั่งคันดี ๆ ก็กลายเป็นลูกบอลได้อย่างง่ายดาย แล้วก็ก้อนขยะก็จะถูกหย่อนลงเตาเผา ซึ่งจะช่วยเขย่าก้อนขยะเหมือนลูกปิงปองกระดอนไปมาเพื่อให้แน่ใจว่าขยะจะเผาไหม้อย่างสนิท ในอุณหภูมิ 2,800 องศาฟาเรนไฮต์ความร้อนจากการเผาไหม้จะไปหมუნกัสน้ำไอน้ำ ซึ่งนั่นก็คือการผลิตกระแสไฟฟ้า ส่วนเศษที่เหลือจะถูกส่งไปตามสายพาน จะมีแม่เหล็กดูดเศษเหล็กออก อะลูมิเนียมที่เหลือก็อาจนำมาขายได้ ถ้าการขายค้มนับกับค่าเครื่องแยกอะลูมิเนียม แต่ตอนนี้เศษอะลูมิเนียม และเศษแก้ว รวมทั้งซีดีก็จะเหลือเป็น 5% จากกองขยะเดิม และคราวนี้ถึงจะถูกทิ้งเป็นขยะจริง ๆ ดังนั้นนอกจากจะได้กระแสไฟฟ้าแล้วเศษเหล็กก็ยังทำรายได้ให้กับการทำกำจัดขยะ และยิ่งกว่านั้นจะไม่มีก๊าซพิษจำพวกไดออกไซด์หลุดรอดออกมาเลย ซึ่งจะเห็นได้จาก โรงงานกำจัดขยะแห่งหนึ่งในโมนาโค มีชั้นบนเป็นคอร์ทเทนนิส และมีภัตตาคารอยู่ภายในอีกด้วย



ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจต่อสังคม (Social Responsibility of Business)

ในช่วงระยะเวลาไม่กี่ปีที่ผ่านมา สิ่งที่ได้รับ ความสนใจจากธุรกิจ รัฐบาล นักการเมือง และสาธารณชนมากยิ่งขึ้น คือ ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจต่อสังคม คนบางคนกล่าวว่าการกระทำของสังคม และปัญหาทางสังคมนี้ไม่ได้เป็นหน้าที่รับผิดชอบต่อสังคม แต่ก็ยังมีบุคคลอื่น ๆ เชื่อว่าปัญหาทางสังคมส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นมานี้ มีสาเหตุมาจากธุรกิจ และมีความคิดว่าธุรกิจควรจะได้ทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดในเรื่องนี้ นอกจากนี้ยังมีบางคนมีความเชื่อมั่นว่าธุรกิจทำให้เกิดภาวะการชะงักงัน การว่างงาน ภาวะเงินเฟ้อ และมลภาวะ

การที่ธุรกิจต้องเผชิญกับปัญหายุ่งยากเหล่านี้ จึงจำเป็นต้องมีการสนองตอบต่อความต้องการของกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ ในการที่จะกระทำบางอย่างเกี่ยวกับปัญหาทางสังคม ธุรกิจอาจต้องดำเนินการบางอย่างให้สอดคล้องและเป็นการสนับสนุนโครงการบางอย่างของรัฐบาล อย่างไรก็ตามถ้าธุรกิจใช้เงินมากเกินไปในการสนับสนุนเพื่อแก้ปัญหาทางสังคมแล้ว ก็อาจทำให้เกิดมีต้นทุนสูงในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของกิจการ และทำให้ส่งผลกระทบต่อกำไรของกิจการอีกด้วย ซึ่งทำให้ไม่สามารถจัดหาเงินทุนมาใช้สำหรับในการดำเนินงานหรือขยายการดำเนินงานในขั้นต่อไป

ความรับผิดชอบต่อสังคมและผลสนองตอบทางสังคม (Social Responsibility and Social Responsiveness)

จุดประสงค์ของธุรกิจคือการผลิตสินค้าและบริการตามที่สาธารณชนต้องการและ สาธารณชนมีความสามารถในการซื้อสินค้าและบริการนั้น ไม่ถือว่าเป็นงานของธุรกิจในการที่จะให้ความช่วยเหลือแก่โรงเรียนสาธารณะ ให้ความช่วยเหลือในด้านทางการศาสนา หรือให้ความคุ้มครองด้านความปลอดภัยแก่สาธารณชน แต่โดยสภาพความเป็นจริงแล้ว ธุรกิจจะต้องดำรงอยู่ภายใต้สภาวะสิ่งแวดล้อมรอบตัวเอง เช่นสภาวะแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี การเมือง และกฎหมาย ในการที่จะดำรงอยู่ภายใต้สิ่งแวดล้อมดังกล่าวนี้ ธุรกิจจำเป็นต้องพิจารณาถึงส่วนประกอบต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อกิจการธุรกิจเอง บางสิ่งบางอย่างที่ต้องทำนั้น เพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคมเดียวกัน บางอย่างเราทำไปด้วยความเต็มใจและตรงกับ ความพอใจของเราเอง บางอย่างเราทำไปก็เพราะเนื่องจากทางสังคม ทางกฎหมาย เป็นต้น

อีกนัยหนึ่งก็คือ เรามีการสนองตอบต่อสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวของเราเอง ธุรกิจก็ ต้องทำดังกล่าวนี้อีกเช่นเดียวกัน แต่วัตถุประสงค์ที่สำคัญของธุรกิจก็คือเหตุผลทางเศรษฐกิจ ความอยู่รอดได้ของธุรกิจขึ้นอยู่กับความสามารถที่จะปรับตัวเองได้ตามสภาวะสิ่งแวดล้อม ดังนั้นความรับผิดชอบต่อสังคม จึงจำเป็นต้องมีการสนองตอบทางสังคมด้วย

การที่จะมีการสนองตอบได้ ประการแรกสุดคือต้องทราบได้อย่างดีถึงสภาวะแวดล้อม ทางธุรกิจว่าคืออะไร กิจกรรมธุรกิจไม่สามารถคาดหวังที่จะสนองตอบต่อปัญหาใหม่ๆ ได้อย่าง รวดเร็วทันที่ทันใด ดังนั้นจึงต้องพัฒนาวิธีการที่จะคาดคะเนถึงสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ บริษัทที่ทราบ ถึงปัญหานี้ได้อย่างดี จะไม่รอจนกระทั่งสินค้าของตนล้าสมัย และยอดขายตกต่ำลง แต่จะมีการ ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และหาวิธีการเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ออกจำหน่ายอยู่ตลอดเวลา และไม่ควร ที่จะรอให้มีปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้นเสียก่อน โดยไม่มีการเตรียมการที่จะเผชิญกับปัญหานั้นแต่ อย่างใด

ธุรกิจสามารถรับใช้ตัวเองและสังคมได้อย่างไร (How Business Can Serve Itself and Society)

ธุรกิจทั้งหลายมีหน้าที่ต้องเชื่อฟังและปฏิบัติตามกฎหมาย กฎข้อบังคับและมาตรการ ต่าง ๆ ที่เข้มงวดของรัฐบาลช่วยให้ธุรกิจต้องใช้ความระมัดระวังอย่างมาก เพื่อไม่ให้เกิด ผลภาวะในแม่น้ำลำคลอง ทะเล หรือในมหาสมุทร และกระทำการต่าง ๆ อันอาจเกิดผลเสีย หายแก่สังคม นอกเหนือไปจากการเคารพเชื่อฟังกฎหมายแล้ว ธุรกิจสามารถทำสิ่งต่าง ๆ ได้อีก หลายอย่างซึ่งเกี่ยวกับผลประโยชน์ของสังคมเช่นเดียวกับผลประโยชน์ของตนเอง เป็นสิ่งที่คาด หวังกันว่า ธุรกิจจะสามารถรับใช้สาธารณชนได้อย่างดี และมีความสามารถในการดำเนินงาน อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยทำให้เศรษฐกิจมีความเจริญเติบโต ช่วยทำให้คนมีงานทำ และจ่าย ค่าจ้างให้อย่างยุติธรรม

เนื่องจากว่ากำลังแรงงานที่มีคุณสมบัติโดยมีความสามารถทางการศึกษา มีความ จำเป็นต่อธุรกิจเป็นอย่างมาก กิจกรรมธุรกิจอาจให้ความสนับสนุนทางการศึกษาโดยการให้ เงินช่วยเหลือโดยตรงต่อโรงเรียนในเขตชุมชนนั้น นอกจากนี้ยังอาจให้โอกาสแก่ลูกจ้างได้รับ การศึกษาและการฝึกอบรมในขั้นต่อไปอีกด้วย บริษัทอาจพบว่าจะมีผลดี ถ้าหากได้มีการจัดหา และฝึกอบรมบุคคลที่มีความพิการทางด้านร่างกายและจิตใจเพื่อให้บุคคลเหล่านี้ได้มีความสามารถ ในการประกอบอาชีพ การกระทำต่าง ๆ ดังกล่าวนี้นี้ไม่เพียงที่จะช่วยให้มีการผ่อนคลายภาวะการว่างงานเท่านั้น แต่ยังเป็นการช่วยทำให้กำลังแรงงานมีความสามารถและมีประสิทธิภาพอีกด้วย

บริษัทสามารถใช้ฐานะในการเป็นผู้นำโดยการให้ความช่วยเหลือทางการเงินเพื่อพัฒนาทำให้คุณภาพของชีวิตในชุมชนมีสภาพดีขึ้น เพราะว่าการมีภาวะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นหมายถึงการที่ลูกจ้างมีความพอใจมากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุผลเดียวกันนี้ จึงเป็นการดีที่สุดของบริษัทที่จะให้ความช่วยเหลือโดยการจัดหาและดำเนินการในด้านการรักษาพยาบาล การดูแลรักษาและสิ่งอำนวยความสะดวกในการพักผ่อนหย่อนใจ และสิ่งที่สำคัญอย่างมากที่ธุรกิจทั้งหมดต้องคำนึงถึงคือการสงวนรักษาทรัพยากรธรรมชาติเอาไว้

กิจการธุรกิจบางแห่งพบว่าจะมีประโยชน์อย่างมากแก่ธุรกิจเอง ถ้าหากให้ความสนใจต่อโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของกฎหมายและกฎข้อบังคับของรัฐบาล เช่นการจำกัดมลภาวะในอากาศซึ่งเกิดจากโรงงานของบริษัท กิจการอาจต้องเสียค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมากในการติดตั้งเครื่องมือควบคุมมลภาวะซึ่งเกิดจากโรงงาน แต่ประโยชน์ที่บริษัทได้รับถ้าหากประเมินมูลค่าเป็นจำนวนเงินได้ อาจมีมากกว่าการที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายไปในการติดตั้งเครื่องมือควบคุมมลภาวะเสียอีก การติดตั้งระบบกรองอากาศในอาคารสำนักงาน อาจต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงแต่ก็ได้รับประโยชน์ที่เกิดขึ้น เช่น ลดค่าใช้จ่ายประจำที่ต้องเสียไปในการทำความสะอาดสำนักงาน และสามารถรักษาสุขภาพของลูกจ้าง บริษัทซึ่งมีความเป็นผู้นำในการว่าจ้างและให้การฝึกอบรมต่อบุคคลที่ยังขาดความสามารถในการทำงาน หรือบุคคลที่ขาดการเหลียวแลจากสังคมจะช่วยให้เกิดความจงรักภักดีจากลูกจ้างและเกิดแรงจูงใจในการทำงานของลูกจ้างอีกด้วย

ความสามารถของธุรกิจในการแก้ปัญหาทางสังคม (The Application of Business Talents to the Solution of Social Problems)

เราไม่สามารถที่จะคาดหวังได้ว่า ธุรกิจจะช่วยแก้ปัญหาที่สำคัญของสังคมได้ทั้งหมด แต่มีการพูดถึงกันอย่างมากเกี่ยวกับการนำเอาความรู้ความสามารถของธุรกิจมาใช้ในการแก้ปัญหาทางสังคม คุณสมบัตินี้ของฝ่ายบริหารในทางธุรกิจนับว่ามีอยู่อย่างมาก เช่น ในเรื่องของการแข่งขัน บุคคลที่ประกอบกิจการธุรกิจมักจะเป็นผู้มีความคิดริเริ่มค้นพบสิ่งใหม่ๆ มีการระมัดระวังในต้นทุนค่าใช้จ่าย ให้ความสนใจต่อผู้บริโภค และโดยทั่วไปแล้วจะเป็นผู้ที่มีความฉลาดไหวพริบเป็นอย่างดี ถ้าหากว่านำเอาคุณสมบัติเหล่านี้มาช่วยหน่วยงานของรัฐบาลและมหาวิทยาลัย และต่อสังคมแล้ว เราก็อาจจะได้รับการมากขึ้นจากนักธุรกิจเหล่านี้โดยเสียค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่า

รัฐบาลยังได้ให้ความช่วยเหลือในรูปแบบต่าง ๆ แก่ธุรกิจ เพื่อกระตุ้นให้ธุรกิจได้มีส่วนร่วมในโครงการต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหาทางสังคม ธุรกิจอาจได้รับการขอร้องให้ช่วยในการฝึก

อบรมบุคคลที่ยังขาดความสามารถในการทำงาน ปรับปรุงแหล่งสลัม ให้เงินกู้เพื่อช่วยเหลือในการก่อสร้างบ้านพักอาศัย จัดทำโครงการกองทุนเบี้ยบำนาญให้ดียิ่งขึ้นเป็นต้น นอกจากนี้แล้วรัฐบาลยังควรร่วมมือกับธุรกิจบางแห่งโดยมีการทำงานร่วมกันในโครงการต่าง ๆ ที่สำคัญซึ่งเป็นการลงทุนและดำเนินการร่วมกันโดยทั้งรัฐบาลและธุรกิจ

สรุป

ธุรกิจเป็นทั้งตัวกำหนดและเป็นผลที่ได้รับจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อม มีความสนใจกันอย่างมากต่อธุรกิจ บางอย่างเป็นความสนใจเฉพาะตนแต่บางอย่างเป็นความสนใจของสาธารณชน

ในขณะที่สังคม เศรษฐกิจ การเมือง และอิทธิพลทางวัตถุเปลี่ยนแปลงไป ทำให้ธุรกิจต้องปรับปรุงกิจการตามการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้

ความต้องการหลักที่สำคัญของธุรกิจทุกวันนี้คือ สร้างภาพพจน์ที่ดีต่อสาธารณชน และได้รับการรับรองว่าเป็นสถาบันหนึ่งที่ได้รับการเชื่อถือจากสังคม

ลัทธิผู้บริโภคนิยมได้พัฒนาเพื่อได้รับข้อมูลที่มากขึ้น รวมถึงการพัฒนาด้านความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์และคุณภาพของผลิตภัณฑ์

ในการปรับปรุงด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้มีความห่วงใยกันเป็นอย่างมากในเรื่องอากาศและน้ำที่เป็นพิษวิเศษของเสียที่ทับถม และการสงวนทรัพยากรตามธรรมชาติอีกด้วย

รัฐบาลได้เข้ามามีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยการตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค รวมทั้งการออกกฎหมายควบคุมโรงงานในการขจัดอากาศและน้ำเสียอีกด้วย

ธุรกิจได้พยายามที่จะมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น ซึ่งสิ่งนี้ต้องใช้เวลาและมีความใช้จ่ายสูงมาก