

บทที่ 5

ความรับผิดชอบต่อสังคมและจริยธรรมทางธุรกิจ (Social Responsibility and Managerial Ethics)

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันอยู่ในสภาพยุ่งยากและสับสน ซึ่งมักจะได้รับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมต่างๆ และสิ่งแวดล้อมเหล่านี้บางครั้งจะมีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรพิจารณาภาวะแวดล้อมภายนอกดังต่อไปนี้

สภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ได้แก่ แรงงาน เงินทุน ระดับราคา นโยบายด้านการเงิน และภาษีของรัฐบาล รวมทั้งความต้องการของลูกค้า

สภาวะแวดล้อมทางเทคโนโลยี ได้แก่ เจคติ ความปรารถนา ความคาดหวัง ความเชื่อ และขนบธรรมเนียมของคนในสังคมนั้น

สภาพแวดล้อมทางการเมืองและกฎหมาย ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงความต้องการและความเชื่อมโยงทางสังคมบทบาทที่สำคัญของรัฐบาลต่อธุรกิจ และข้อจำกัดของกฎหมายทางด้านธุรกิจ

จากสภาพแวดล้อมเหล่านี้ ธุรกิจจะต้องมีการดำเนินการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น ในปัจจุบันสภาพทางสังคมภายนอกองค์กร มักจะหยิบยกปัญหาหรือประเด็นที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมมากล่าวกันอยู่เสมอ ดังนั้นในบทที่ 5 นี้ จะกล่าวในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) เป็นอันดับแรก

ความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้บริหาร



ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นการพิจารณาถึงผลกระทบของการกระทำขององค์กร หรือกิจการที่มีต่อสังคมนั้นอย่างจริงจัง ในทำนองเดียวกันการตอบสนองทางด้านสังคม (Social Responsiveness) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและนโยบายของกิจการที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางสังคมในทิศทางที่จะก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อสังคม ในการพิจารณาถึงความสัมพันธ์ที่เหมาะสมระหว่างกิจการหลายๆ กิจการกับสังคมไม่ใช่เรื่องง่าย และฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจมีข้อ ได้แย้งว่าธุรกิจจำเป็นต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างน้อยแค่ไหน แม้ว่าบางกลุ่มบอกว่าไม่ใช่เรื่องทางธุรกิจ แต่อีกหลายๆ กลุ่มก็กล่าวว่าเป็นเรื่องที่ทางธุรกิจจะต้องนำมาพิจารณาและดำเนินการควบคู่ไปกับการมุ่งแสวงหาผลกำไรสูงสุด ซึ่งเป็นเป้าหมายของการทำธุรกิจโดยทั่วไป อย่างไรก็ตามในปัจจุบันสามารถกล่าวได้ว่ามีบริษัทและองค์กรจำนวนมากได้ใช้ความพยายามอย่างจริงจังที่จะรักษาภาวะแวดล้อมให้มีประโยชน์ต่อบุคคล ชุมชน ธุรกิจ และสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้

ในประเด็นเศรษฐกิจ ความรับผิดชอบต่อสังคมก็คือ การทำให้กิจการในองค์กร มีกำไร มีรายได้ ทำอย่างไรให้บริษัทมีกำไรมากขึ้น

ในบริษัทจะมี "บรรษัทภิบาล" ซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลกิจการแบ่งเป็น 3 กลุ่ม (CEO)

1. Stock Holders (ผู้ถือหุ้น)
2. Board of Director (คณะกรรมการอำนวยการ) มีหน้าที่ในการอนุมัติแต่งตั้ง และถอดถอนผู้บริหารระดับสูง (ไม่มีหน้าที่ Management)
3. Top Managers/Top Management บริหาร แต่งตั้งพนักงาน (หน้าที่หลักคือ บริหาร)

ในประเด็นที่กล่าวว่าการรับผิดชอบต่อสังคมเป็นเรื่องขององค์กรธุรกิจหรือไม่ ในต่างประเทศโดยเฉพาะในสหรัฐอเมริกา มีนักวิชาการและผู้รู้ได้แสดงความคิดเห็นออกเป็น 2 กลุ่มคือ

กลุ่มแรกมีแนวความคิดแบบดั้งเดิม (Classical View) ให้ความเห็นว่าความรับผิดชอบต่อสังคมในการบริหารมีเพียงอย่างเดียว คือ ทำกำไรสูงสุด ซึ่งผู้สนับสนุนแนวคิดนี้คือ Milton Friedman นักเศรษฐศาสตร์ผู้ได้รับรางวัลโนเบล ซึ่งท่านผู้นี้มีข้อแย้งว่าความรับผิดชอบต่อสังคมในการบริหารงานของธุรกิจนั้นคือการทำให้ผู้ถือหุ้นพอใจที่สุด ในฐานะเป็นเจ้าของกิจการ และธุรกิจมี

หน้าที่เพียงอย่างเดียวคือ การแสวงหาผลกำไรสูงสุด การทำสิ่งอื่นๆ แสดงว่ากำลังกระทำในสิ่งที่ ผิดจากวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายทางธุรกิจไปแล้ว เช่น America, Europe

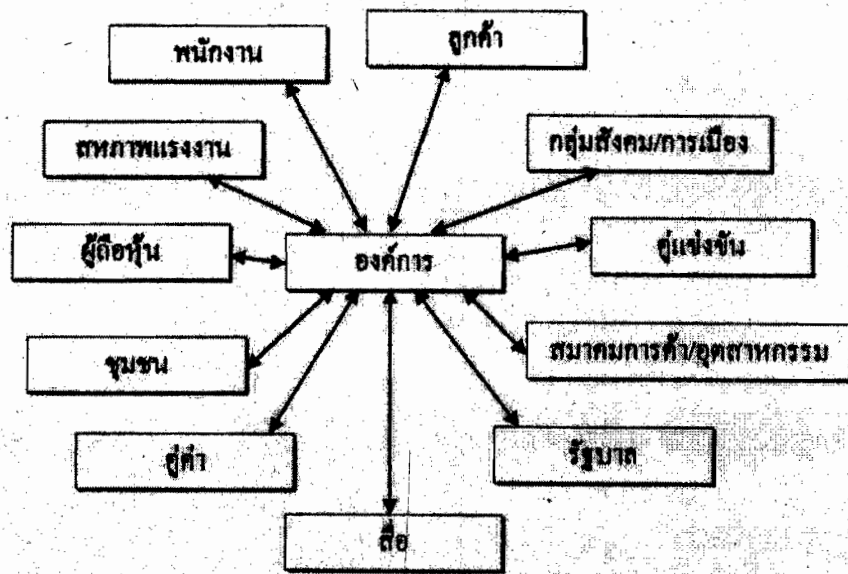
กลุ่มที่สองมีแนวความคิดทางเศรษฐกิจสังคม (Socioeconomic View) มีทัศนะว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมในการบริหารนั้น จะต้องมีการป้องกันและพัฒนาสวัสดิการทางสังคม ก่อนการทำกำไร เนื่องจากธุรกิจไม่ใช่หน่วยงานที่แยกจากสังคมหรือรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น เท่านั้น ธุรกิจควรที่จะเลือกเป้าหมายในการดำเนินการของตนให้ยืนยาวหรืออยู่รอดเสียก่อน (Survival) แล้วจึงจะแสวงหาผลกำไรตามมา ธุรกิจมองในระยะยาวไม่ใช่มุ่งแต่เพียงการทำกำไร ในระยะสั้นแต่เพียงอย่างเดียว

ในข้อโต้แย้งทั้งสองฝ่ายต่างก็มีเหตุผล แต่ในปัจจุบันการวิจัยที่เกิดขึ้นได้ชี้ให้เห็นว่า องค์การที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมจะได้เปรียบองค์การที่ไม่มีการแสดงออกของการรับผิดชอบต่อสังคมเลยไม่ว่าจะในด้านการดึงดูดทรัพยากรมนุษย์เข้าสู่กิจการ, ในด้านการมีภาพลักษณ์ที่ดี, การได้การค้ำจุนจากหน่วยงานของรัฐ ฯลฯ ปัจจุบันได้มีการกล่าวถึงการทำธุรกิจอย่างมีจริยธรรม ไม่เอาर्डเอาเปรียบผู้บริโภค ไม่โฆษณาเกินความจริง ไม่ขายสินค้าหรือผลิตสินค้าที่ไร้คุณภาพ ตลอดจนการป้องกันอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมต่างๆ มากขึ้น ซึ่งในเรื่องจริยธรรม เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่ ธุรกิจจะต้องพิจารณาครอบคลุมไปด้วย เพราะความเกี่ยวข้องกับการรับผิดชอบต่อสังคมกับ จริยธรรมมักจะควบคู่ไปด้วยกันเสมอ

จริยธรรม (Ethics) เป็นเรื่องการสำนึกผิดชอบชั่วดี (Recognition) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง กับกฎเกณฑ์ของความดีและความเลว รวมทั้งภาระหน้าที่ทางด้านศีลธรรม ที่ไม่เพียงแต่พิจารณา ถึงความอยู่เย็นเป็นสุขของตนเอง แต่ต้องคำนึงถึงเพื่อนมนุษย์อื่นด้วย ซึ่งได้แก่ จริยธรรมของแต่ละบุคคล Personal Ethics, จริยธรรมของนักบัญชี Accounting Ethics, และจริยธรรมในการ ดำเนินธุรกิจ/ทางธุรกิจ Business Ethics

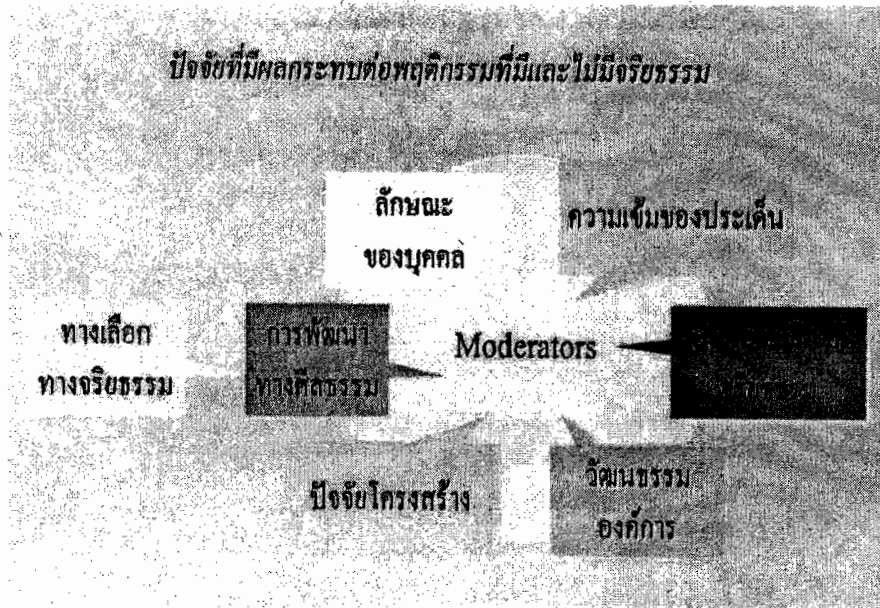
จริยธรรมทางธุรกิจ (Business Ethics) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการสะท้อนถึงค่านิยมใน กระบวนการตัดสินใจของธุรกิจ การตกลงนั้นมีผลต่อกลุ่มที่ได้รับประโยชน์ (Stakeholders) อย่างไร และผู้บริหารสามารถนำไปใช้ในการบริหารงานประจำวันได้อย่างไร การศึกษาทางด้าน จริยธรรมธุรกิจเราต้องดูด้านการผลิต การเงิน การตลาด ด้านทรัพยากรบุคคล

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร



ในเรื่องของจริยธรรมนี้ มีผู้เสนอแนะว่า วิธีการที่จะทำให้เราได้ทราบว่าการตัดสินใจของเราในฐานะของผู้บริหารนั้นถูกต้องตามหลักจริยธรรมหรือไม่นั้น เราจะต้องนำแนวคิดตามทฤษฎีต่อไปนี้ มาประกอบการพิจารณา ซึ่งได้แก่

1. ทฤษฎีอรรถประโยชน์ (Utilitarian Theory) คือ เน้นในเรื่องผลต่อส่วนรวม แผนงาน และการกระทำจะถูกประเมินโดยผลลัพธ์ที่จะมีผลต่อส่วนรวมหรือคนส่วนใหญ่ จะได้ประโยชน์มากกว่าผลประโยชน์ของใครคนใดคนหนึ่ง
2. ทฤษฎีสติธิ (Right Theory) คือ การกระทำหรือการตัดสินใจนั้น จะต้องไม่ละเมิดสิทธิของแต่ละคนเพราะคนทุกคนมีสิทธิขั้นพื้นฐานเท่าเทียมกัน เช่น เสรีภาพในความรู้สึกผิดชอบ เสรีภาพในการพูด และการแสดงออกภายใต้กรอบของกฎหมาย
3. ทฤษฎีความยุติธรรม (Justice Theory) การดำเนินการใดๆ จะต้องไม่เลือกปฏิบัติ, ให้ความยุติธรรมและความเสมอภาคแก่ทุกคน อาทิ หากใครก็ตามทำความผิดในลักษณะเดียวกันและในสภาพการณ์เหมือนกันจะต้องถูกดำเนินการทางวินัยเช่นเดียวกันกับทุกคน
4. Social Responsibility and Economic Performance

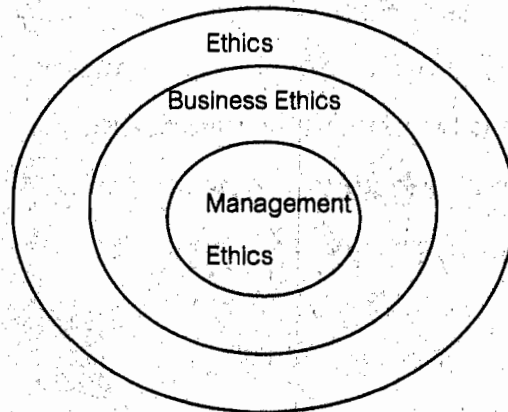


อย่างไรก็ตามในเรื่องจริยธรรมนี้มักจะต้องขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของแต่ละบุคคลเป็นปัจจัยอีกอันหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่มีจริยธรรม ได้แก่

1. ค่านิยม (Value) มุมมองของมนุษย์แต่ละคน ซึ่งเป็นข้อกำหนดพื้นฐานว่าจะไรผิดและถูกส่งเสริมความมีคุณค่าร่วมกัน การบริหารงานนั้นพยายามให้สมาชิกในองค์กรมีค่านิยมร่วมกัน
2. การยึดตนเองเป็นหลัก (Ego Strength) เป็นคุณสมบัติทางด้านบุคลิกภาพที่วัดความแข็งแกร่งของแต่ละคน ถ้ามีการยึดตนเองเป็นหลักอย่างมาก คนนั้นก็ทำตามที่ตนคิดว่าถูกหรือเป็นลักษณะของการเชื่อมั่นในตนเองจนกลายเป็นการหลงตัวเองไปก็ได้
3. การกำหนดวิถีชีวิต (Locus of Control) เป็นการวัดว่าคนๆ นั้น เชื่อว่าตนเองเป็นเจ้าของชีวิตของตนหรือเป็นคนกำหนดโชคชะตาของตนเอง การกำหนดวิถีชีวิตจะทำให้เราเห็นว่าคนแต่ละคนนั้น เขามองหลักการในเรื่องจริยธรรมอย่างไร เพราะบางคนจะเชื่อว่าตนเองเชื่อว่าสิ่งนี้ตนทำได้ดี ดังนั้นไม่ต้องมีใครมาคอยบงการเขาก็ทำได้ แต่บางคนอาจกลัวว่าผลที่ตนเองกระทำไปซึ่งอาจเป็นผลที่ไม่ดีนั้น เป็นเพราะผู้อื่น

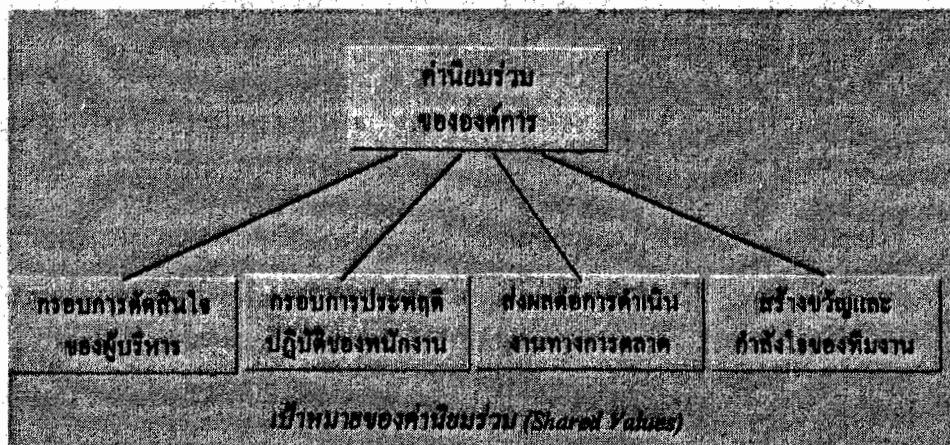
ไม่ใช่ตนเอง เพราะบุคคลเหล่านี้ไม่เชื่อมั่นในตนเอง และคิดว่าเป็นเพราะมีสาเหตุการณ์รอบด้านเป็นสิ่งดลบันดาลมากกว่า

4. Integrative social contracts theory (ทฤษฎีสัญญาทางสังคม)



การบริหารโดยยึดหลักค่านิยม (Value-based management)

เป็นวิธีการทางการจัดการ ซึ่งฝ่ายบริหารกำหนด สนับสนุนและปฏิบัติตามค่านิยมที่ยึดถือร่วมกัน โดยมีจุดประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจและปฏิบัติทางการจัดการ รวมทั้งความพยายามด้านการตลาดขององค์กร รวมทั้งเป็นแนวทางอันก่อให้เกิดน้ำใจไมตรีของทีม (Team Spirit) ในองค์กร ซึ่งเป็นรูปแบบของการพยายามสร้างควมมีจริยธรรมภายในองค์กร โดยนำเอาสิ่งที่คนในองค์กรมองร่วมกันว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องมาช่วยในการบริหารงาน ตัดสินใจ ฯลฯ



การบริหารสีเขียว (The Green of Management)

ในราวปลายปี 1960 จะเห็นได้ว่ามีเพียงไม่กี่คนได้ให้ความสนใจในผลลัพธ์ของสภาพแวดล้อมที่เป็นผลมาจากการตัดสินใจ และการกระทำของธุรกิจของเขา ปัญหาทางด้านนิเวศวิทยา (ecology) อย่างไรก็ตามแล้ว ค.ศ. 1960 จะเห็นได้ว่าองค์การธุรกิจได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องนี้และมีผู้รณรงค์มากขึ้น และได้เพิ่มจำนวนมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ทั้งนี้เป็นเพราะสภาพแวดล้อมที่เลวลงจากเดิมทำให้หลายคนหันมาตระหนักถึงการรักษาสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้น เช่น องค์การ กลุ่ม และแต่ละบุคคล ตระหนักในสิ่งนี้จึงเป็นการเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดระหว่างการตัดสินใจ และกิจกรรมขององค์การกับผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติที่เรียกกันว่า การบริหารสีเขียว ซึ่งหมายถึง การคำนึงถึงการบริหารงานที่จะต้องไม่ทำให้เกิดผลกระทบกับทรัพยากรธรรมชาติ หรือสภาพธรรมชาติไม่ว่าเรื่องใดๆ เพราะการขาดการยั้งคิดและบริหารงานหรือตัดสินใจอย่างผิดพลาดของธุรกิจมีก่าจะนำไปสู่ปัญหาต่างๆ ได้ อาทิ ปัญหาทรัพยากร ธรรมชาติที่กำลังจะสูญสิ้นไป ปัญหาอุณหภูมิของโลกที่ร้อนมากขึ้นจากอดีต ปัญหาอุบัติเหตุทางอุตสาหกรรม ตลอดจนปัญหาขยะที่มีพิษ จากความมั่งงายของโรงงานอุตสาหกรรม

คำถามท้ายบท บทที่ 5

1. เพราะเหตุใด นักบริหารจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) สิ่งนี้มีคุณและมีโทษต่อธุรกิจอย่างไรหรือไม่?
2. อธิบายแนวความคิดของ The Classical View และ The Socioeconomic View ต่อแนวความคิดของการรับผิดชอบต่อสังคม มาโดยละเอียด
3. Social Responsibility และ Social Responsiveness มีความแตกต่างกันอย่างไร และหากท่านเป็นผู้จัดการท่านจะยึดแนวทางอย่างไร?
4. การจัดการที่เรียกว่า Values-based Management นั้นมีความหมายเช่นใด และ นักบริหารควรคำนึงต่อสิ่งนี้ได้ด้วยการแสดงออกวิธีใดบ้าง
5. ท่านเข้าใจความหมายของ The Greening of Management อย่างไร สิ่งนี้สำคัญต่อการจัดการและการบริหารงานในปัจจุบันหรือไม่? เพราะเหตุใด
6. การตัดสินใจหรือการกระทำอย่างมีจริยธรรม จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบใดบ้าง? แต่ละองค์ประกอบมีความหมายเช่นไร?