

## บทที่ 5

### ความรับผิดชอบต่อสังคมและจริยธรรมทางธุรกิจ

#### (Social Responsibility and Managerial Ethics)

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันอยู่ในสภาพยุ่งยากและซับซ้อน ซึ่งมักจะได้รับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมต่างๆ และสิ่งแวดล้อมเหล่านี้บางครั้งจะมีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรพิจารณาสภาวะแวดล้อมภายนอกดังต่อไปนี้

สภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ได้แก่ แรงงาน เงินทุน ระดับราคา นโยบายด้านการเงินและภาษีของรัฐบาล รวมทั้งความต้องการของลูกค้า

สภาวะแวดล้อมทางเทคโนโลยี ได้แก่ เจตคติ ความปรารถนา ความคาดหวัง ความเชื่อ และขนบธรรมเนียมของคนในสังคมนั้น

สภาพแวดล้อมทางการเมืองและกฎหมาย ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงความต้องการและความเชื่อมโยงทางสังคมบทบาทที่สำคัญของรัฐบาลต่อธุรกิจ และข้อจำกัดของกฎหมายทางด้านธุรกิจ

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

#### ความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้บริหาร



ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นการพิจารณาถึงผลกระทบของการกระทำขององค์กรหรือกิจการที่มีต่อสังคมนั้นอย่างจริงจัง ในทำนองเดียวกันการตอบสนองทางด้านสังคม (Social Responsiveness) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและนโยบายของกิจการที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางสังคมในทิศทางที่จะก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อสังคม ในการพิจารณาถึงความสัมพันธ์ที่เหมาะสมระหว่างกิจการหลายๆ กิจการกับสังคมไม่ใช่เรื่องง่าย และฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจมีข้อโต้แย้งว่าธุรกิจจำเป็นต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากน้อยแค่ไหน แม้ว่าบางกลุ่มบอกว่าไม่ใช่เรื่องทางธุรกิจ แต่อีกหลายๆ กลุ่มก็กล่าวว่าเป็นเรื่องที่ทางธุรกิจจะต้องนำมาพิจารณาและดำเนินการควบคู่ไปกับการมุ่งแสวงหาผลกำไรสูงสุด ซึ่งเป็นเป้าหมายของการทำธุรกิจโดยทั่วไป อย่างไรก็ตาม

ในปัจจุบันสามารถกล่าวได้ว่ามีบริษัทและองค์การจำนวนมากได้ใช้ความพยายามอย่างจริงจังที่จะรักษาภาวะแวดล้อมให้มีประโยชน์ต่อปัจเจกชน ธุรกิจ และสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้

ในประเด็นเศรษฐกิจ ความรับผิดชอบต่อสังคมก็คือ การทำให้กิจการในองค์การ มีกำไร มีรายได้ ทำอย่างไรให้บริษัทมีกำไรมากขึ้น

ในบริษัทจะมี “บรรษัทภิบาล” ซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลกิจการแบ่งเป็น 3 กลุ่ม (CEO)

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

ในประเด็นที่กล่าวว่าการรับผิดชอบต่อสังคมเป็นเรื่องขององค์การธุรกิจหรือไม่ ในต่างประเทศโดยเฉพาะในสหรัฐอเมริกา มีนักวิชาการและผู้รู้ได้แสดงความคิดเห็นออกเป็น 2 กลุ่มคือ

กลุ่มแรกมีแนวความคิดแบบดั้งเดิม (Classical View) ให้ความเห็นว่าความรับผิดชอบต่อสังคมในการบริหารมีเพียงอย่างเดียว คือ ทำกำไรสูงสุด ซึ่งผู้สนับสนุนแนวคิดนี้คือ Milton Friedman นักเศรษฐศาสตร์ผู้ได้รับรางวัลโนเบล ซึ่งท่านผู้นี้มีข้อแย้งว่าความรับผิดชอบในการบริหารงานของธุรกิจนั้นคือการทำให้ผู้ถือหุ้นพอใจที่สุด ในฐานะเป็นเจ้าของกิจการ และธุรกิจมีหน้าที่เพียงอย่างเดียวคือ การแสวงหาผลกำไรสูงสุด การทำสิ่งอื่นๆ แสดงว่ากำลังกระทำในสิ่งที่ผิดจากวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายทางธุรกิจไปแล้ว เช่น America, Europe

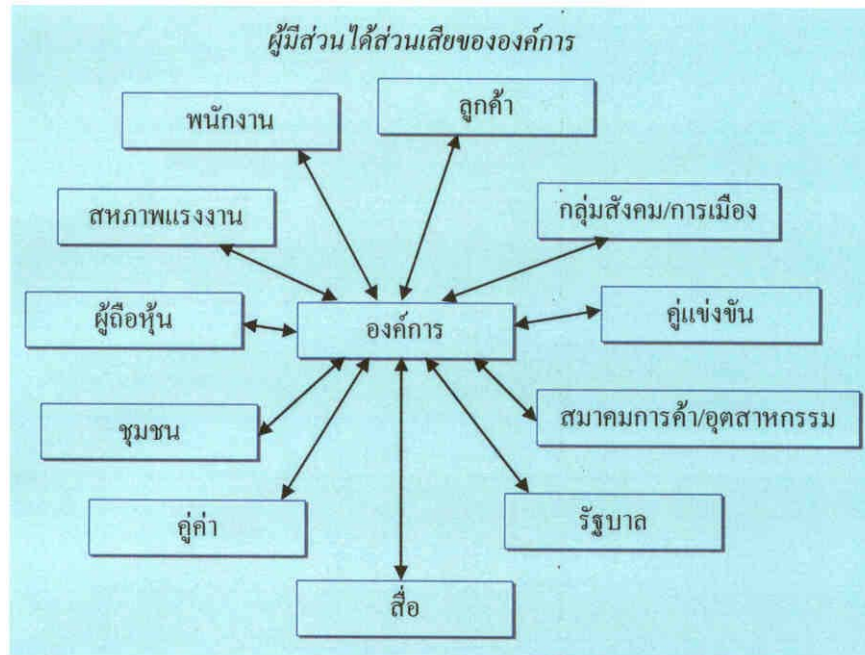
**กลุ่มที่สองมีแนวความคิดทางเศรษฐกิจสังคม (Socioeconomic View)** มีทัศนะว่าความรับผิดชอบต่อสังคมในการบริหารนั้น จะต้องมีการป้องกันและพัฒนาสวัสดิการทางสังคมก่อนการทำกำไร เนื่องจากธุรกิจไม่ใช่หน่วยงานที่แยกจากสังคมหรือรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นเท่านั้น ธุรกิจควรที่จะเลือกเป้าหมายในการดำรงกิจการของตนให้ยืนยาวหรืออยู่รอดเสียก่อน (Survival) แล้วจึงจะแสวงหาผลกำไรตามมา ธุรกิจมองในระยะยาวไม่ใช่มุ่งแต่เพียงการทำกำไรในระยะสั้นแต่เพียงอย่างเดียว

ในข้อโต้แย้งทั้งสองฝ่ายต่างก็มีเหตุผล แต่ในปัจจุบันการวิจัยที่เกิดขึ้นได้ชี้ให้เห็นว่าองค์การที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมจะได้เปรียบองค์การที่ไม่มีการแสดงออกของการรับผิดชอบต่อสังคมเลยไม่ว่าจะในด้านการดึงดูดทรัพยากรมนุษย์เข้าสู่กิจการ, ในด้านการมีภาพลักษณ์ที่ดี, การได้การค้ำจุนจากหน่วยงานของรัฐ ฯลฯ ปัจจุบันได้มีการกล่าวถึงการทำธุรกิจอย่างมีจริยธรรมไม่เอาไรต์เอาเปรียบผู้บริโภค ไม่โฆษณาเกินความจริง ไม่ขายสินค้าหรือผลิตสินค้าที่ไร้คุณภาพ ตลอดจนการป้องกันอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมต่างๆ มากขึ้น ซึ่งในเรื่องจริยธรรม เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่ธุรกิจจะต้องพิจารณารอบคอบไปด้วย เพราะความเกี่ยวข้องกับการรับผิดชอบต่อสังคมกับจริยธรรมมักจะควบคู่ไปด้วยกันเสมอ

**จริยธรรม (Ethics)** เป็นเรื่องการสำนึกผิดชอบชั่วดี (Recognition) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎเกณฑ์ของดีและความเลว รวมทั้งภาระหน้าที่ทางด้านศีลธรรม ที่ไม่เพียงแต่พิจารณา

ถึงความอยู่เย็นเป็นสุขของตนเอง แต่ต้องคำนึงถึงเพื่อนมนุษย์อื่นด้วย ซึ่งได้แก่ จริยธรรมของแต่ละบุคคล Personal Ethics, จริยธรรมของนักบัญชี Accounting Ethics, และจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ/ทางธุรกิจ Business Ethics

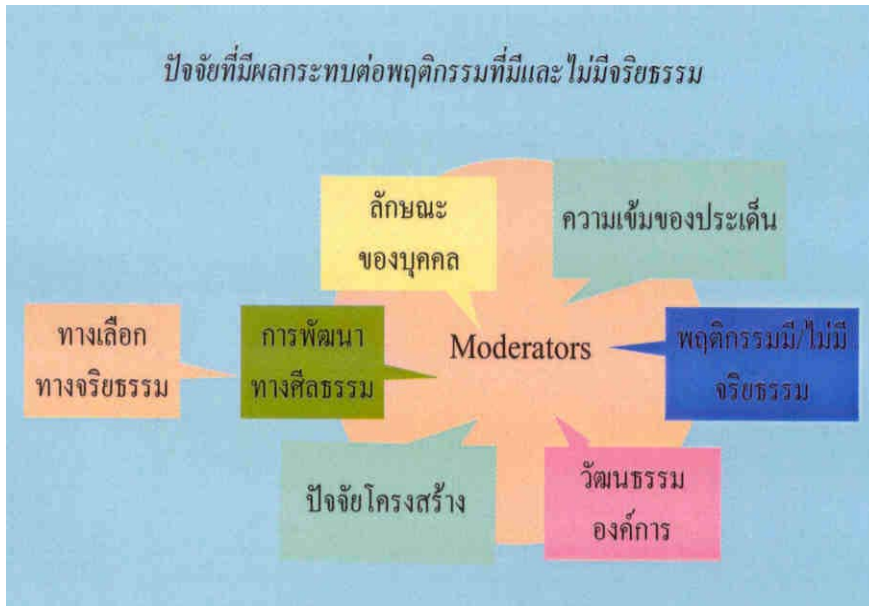
**จริยธรรมทางธุรกิจ (Business Ethics)** เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการสะท้อนถึงค่านิยมในกระบวนการตัดสินใจของธุรกิจ การตกลงนั้นมีผลต่อกลุ่มที่ได้รับประโยชน์ (Stakeholders) อย่างไร และผู้บริหารสามารถนำไปใช้ในการบริหารงานประจำวันได้อย่างไร การศึกษาทางด้านจริยธรรมธุรกิจเราต้องดูด้านการผลิต การเงิน การตลาด ด้านทรัพยากรบุคคล



ในเรื่องของจริยธรรมนี้ มีผู้เสนอแนะว่า วิธีการที่จะทำให้เราได้ทราบว่าการตัดสินใจของเราในฐานะของผู้บริหารนั้นถูกต้องตามหลักจริยธรรมหรือไม่นั้น เราจะต้องนำแนวคิดตามทฤษฎีต่อไปนี้ มาประกอบการพิจารณา ซึ่งได้แก่

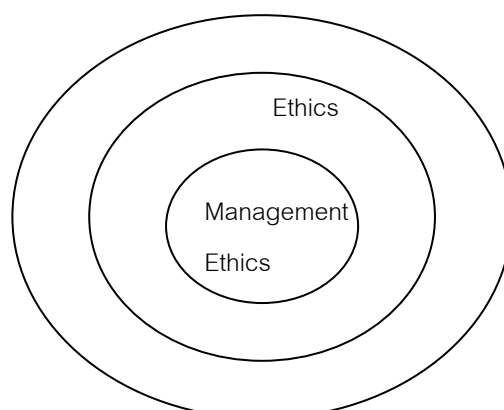
1. ทฤษฎีอรรถประโยชน์ (Utilitarian Theory) คือ เน้นในเรื่องผลต่อส่วนรวม แผนงาน และการกระทำจะถูกประเมินโดยผลลัพธ์ที่จะมีผลต่อส่วนรวมหรือคนส่วนใหญ่ จะได้ประโยชน์มากกว่าผลประโยชน์ของใครคนใดคนหนึ่ง
2. ทฤษฎีสัจธรรม (Right Theory) คือ การกระทำหรือการตัดสินใจนั้น จะต้องไม่ละเมิดสิทธิของแต่ละคนเพราะคนทุกคนมีสิทธิขั้นพื้นฐานเท่าเทียมกัน เช่น เสรีภาพในความรู้สึกรับผิดชอบ เสรีภาพในการพูด และการแสดงออกภายใต้กรอบของกฎหมาย
3. ทฤษฎีความยุติธรรม (Justice Theory) การดำเนินการใดๆ จะต้องไม่เลือกปฏิบัติ, ให้ความยุติธรรมและความเสมอภาคแก่ทุกคน อาทิ หากใครก็ตามทำความผิดในลักษณะเดียวกันและในสภาพการณ์เหมือนกันจะต้องถูกดำเนินการทางวินัย เช่นเดียวกันกับทุกคน

#### 4. Social Responsibility and Economic Performance



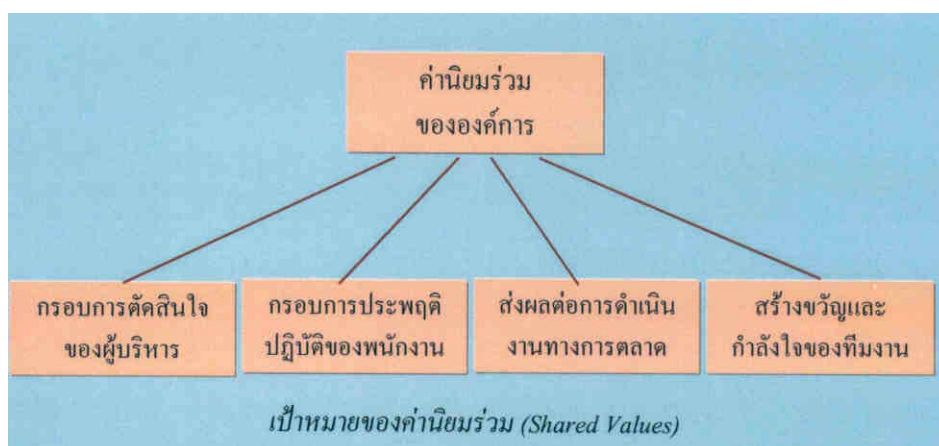
อย่างไรก็ตามในเรื่องจริยธรรมนี้มักจะตั้งขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของแต่ละบุคคลเป็นปัจจัยอีกอันหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่มีจริยธรรม ได้แก่

1. ค่านิยม (Value) มุมมองของมนุษย์แต่ละคน ซึ่งเป็นข้อกำหนดพื้นฐานว่าอะไรผิดและถูกส่งเสริมความมีคุณค่าร่วมกัน การบริหารงานนั้นพยายามให้สมาชิกในองค์กรมีค่านิยมร่วมกัน
2. การยึดตนเองเป็นหลัก (Ego Strength) เป็นคุณสมบัติทางด้านบุคลิกภาพที่วัดความแข็งแกร่งของแต่ละคน ถ้ามีการยึดตนเองเป็นหลักอย่างมาก คนนั้นก็จะทำตามที่ตนคิดว่าถูกหรือเป็นลักษณะของการเชื่อมั่นในตนเองจนกลายเป็นการหลงตัวเองไปก็ได้
3. การกำหนดวิถีชีวิต (Locus of Control) เป็นการวัดว่าคนๆ นั้น เชื่อว่าตนเองเป็นเจ้าของชีวิตของตนหรือเป็นคนกำหนดโชคชะตาของตนเอง การกำหนดวิถีชีวิตจะทำให้เราเห็นว่าคนแต่ละคนนั้น เขามองหลักการในเรื่องจริยธรรมอย่างไร เพราะบางคนจะเชื่อว่าตนเองเชื่อว่าสิ่งนี้ตนทำได้ดี ดังนั้นไม่ต้องมีใครมาคอยบงการเขาก็ทำได้ แต่บางคนอาจกล่าวว่าการกระทำไปซึ่งอาจเป็นผลที่ไม่ดีนั้น เป็นเพราะผู้อื่นไม่ใช่ตนเอง เพราะบุคคลเหล่านี้ไม่เชื่อมั่นในตนเอง และคิดว่าเป็นเพราะผีสิง เหตุการณ์รอบด้านเป็นสิ่งดลบันดาลมากกว่า
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 จะเห็นได้ว่าองค์กรธุรกิจได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องนี้และมีผู้รณรงค์มากขึ้น และได้เพิ่มจำนวนมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ทั้งนี้เป็นเพราะสภาพแวดล้อมที่เลวลงจากเดิมทำให้หลายคนหันมาตระหนักถึงการรักษาสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้น เช่น องค์กร กลุ่ม และแต่ละบุคคล ตระหนักในสิ่งนี้จึงเป็นการเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดระหว่างการตัดสินใจ และกิจกรรมขององค์กรกับผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติที่เรียกกันว่า การบริหารสีเขียว ซึ่งหมายถึง การคำนึงถึงการบริหารงานที่จะต้องไม่ทำให้เกิดผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติ หรือสภาพธรรมชาติไม่ว่าเรื่องใดๆ เพราะการขาดการยั้งคิดและบริหารงานหรือตัดสินใจอย่างผิดพลาดของธุรกิจมีกาจะนำไปสู่ปัญหาต่างๆ ได้ อาทิ ปัญหาทรัพยากร ธรรมชาติที่กำลังจะสูญสิ้นไป ปัญหาอุณหภูมิของโลกที่ร้อนมากขึ้นจากอดีต ปัญหาอุบัติเหตุทางอุตสาหกรรม ตลอดจนปัญหาขยะที่มีพิษ จากความมั่งคั่งของโรงงานอุตสาหกรรม

## 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 และนักบริหารควรคำนึงต่อสิ่งนี้ได้ด้วยการแสดงออกวิธีใดบ้าง
5. ท่านเข้าใจความหมายของ The Greening of Management อย่างไร สิ่งนี้สำคัญต่อการจัดการและการบริหารงานในปัจจุบันหรือไม่? เพราะเหตุใด
6. การตัดสินใจหรือการกระทำอย่างมีจริยธรรม จะต้องมีองค์ประกอบใดบ้าง? แต่ละองค์ประกอบมีความหมายเช่นไร?