

# การพัฒนาแนวทางปฏิบัติด้านจริยธรรมของนักธุรกิจในจังหวัดสงขลา

## Development of Ethical Business Practices in Songkhla Province

วิทวัส ดิษยะศริน สัตยารักษ์

Wittawat Didyasarin Sattayarak

ดร. อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์และศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

### Abstract

This research was aimed to develop guidelines on the ethics of businesspeople in Songkhla Province. The objective of this research was to study the overall current ethics practices of organizations and businesspeople, and also their opinions on the problems of the business ethics of organizations and the leaders. This study employs a mixed method to gather data from interviews with five small and medium sized entrepreneurs and from questionnaires from 120 small, medium and large sized entrepreneurs. The results of the study reveal that there is a relationship between the sizes of business and the practices of ethics regarding complaints, such as a telephone hotline, systematic control of and monitoring personnel's behaviors, etc. A policy to promote a person with strong virtues has a relationship with the size of the business with a significant level of 0.01 and with ethics regarding a clear policy of the company's ethical standards with a significant level of 0.05. Entrepreneurs reveal that the company has a deficiency in its ethical operation in the following top three areas: 1) taking care of environment, 2) the management and the products such as the lack of ethical leadership in conformance with ethical policy, and 3) The exaggerated advertisement and the tax structure. Most of entrepreneurs agree that the company should have its operations with business ethics in the high level. The most important issue they agreed with is dealing with customers fairly in terms of the quality of products, followed by compliance with law and official regulations. Specifically, they agreed that leaders must treat their customers fairly regarding price and volume of products, accurate and complete tax payments, punctual debt payments, and fair remuneration for employees and stakeholders. The issues moderately agreed with by the entrepreneurs are that the company should provide opportunities to its stakeholders to share ideas and methods to develop the organization regarding ethics and responsibility to society. The company also should encourage its employees to propose their ethical projects in ethical practices, disclose of important financial and social information, and participate in environmental development.

**Keyword:** *Development, ethics, businesspeople*

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางปฏิบัติด้านจริยธรรมของนักธุรกิจในจังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพรวมสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับแนวปฏิบัติด้านจริยธรรมขององค์กรและนักธุรกิจโดยทั่วไป ความเห็นต่อปัญหาการดำเนินการในจริยธรรมทางธุรกิจขององค์กรและผู้นำองค์กร โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed method) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์กับผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็กในจังหวัดสงขลา จำนวน 5 ราย และแบบสอบถามกับผู้ประกอบการขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็กในจังหวัดสงขลา จำนวน 120 ราย ผลที่ได้จากการศึกษา พบว่า ขนาดธุรกิจของสถานประกอบการกับการดำเนินงานจริยธรรมด้านการรับเรื่องร้องเรียน เช่น โทรศัพท์สายด่วน การควบคุม และติดตามตรวจสอบพฤติกรรมบุคลากรอย่างเป็นระบบ นโยบายส่งเสริมยกย่องบุคคลที่ทำคุณงามความดีมีความสัมพันธ์กับขนาดของธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสัมพันธ์กับจริยธรรมด้านนโยบายทางจริยธรรมที่ชัดเจน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สถานประกอบการมีความคิดเห็นว่าบริษัทมีความบกพร่องในการดำเนินงานด้านจริยธรรมในระดับน้อย และมีความบกพร่องมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ 1) การดูแลสภาพแวดล้อม 2) การบริหารจัดการและผลิตภัณฑ์ เช่น ภาวะผู้นำทางจริยธรรม ขาดนโยบายทางจริยธรรมที่ชัดเจน และ 3) การโฆษณาเกินจริงและด้านโครงสร้างภาษี นอกจากนี้ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นสอดคล้องกันว่า ควรมีการดำเนินการด้านจริยธรรมทางธุรกิจในระดับมาก โดยเห็นว่าประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมด้านคุณภาพสินค้า รองลงมาคือ การทำตามกฎหมาย กฎระเบียบของราชการในด้านต่างๆ ผู้นำต้องมีคุณธรรมจริยธรรมทางธุรกิจ การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมด้านราคาและปริมาณของสินค้า การจ่ายภาษีอากรอย่างถูกต้องครบถ้วน จ่ายหนี้สินอย่างครบถ้วนตรงเวลา กิจการให้ค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมต่อพนักงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง และประเด็นที่มีความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ กิจการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียร่วมออกความเห็นเสนอแนะวิธีการดำเนินการพัฒนาองค์กรด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม มีการส่งเสริมให้แก่พนักงาน ลูกจ้างเสนอโครงการด้านจริยธรรม เผยแพร่ข้อมูลสำคัญทางการเงิน ด้านสังคม และพัฒนาสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ

คำสำคัญ: การพัฒนา, จริยธรรม, นักธุรกิจ

### บทนำ

สังคมปัจจุบันมีการพัฒนาทางวัตถุเพื่อสนองตอบสังคมบริโภคนิยม ทำให้มนุษย์ได้รับความสะดวกสบายในการใช้ชีวิตได้ง่ายและเร็วขึ้น ขณะเดียวกันผลกระทบอันเกิดจากการพัฒนาด้วยน้ำมือมนุษย์ก็ถูกทำลายลงด้วยน้ำมือมนุษย์ด้วยเช่นเดียวกัน จนกลายเป็นปัญหาใหญ่ที่ส่งผลกระทบต่อให้เกิดความเสียหายอย่างมหาศาลทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ในที่สุดแต่ละภาคส่วนของสังคมจึงต้องหันกลับมาตระหนักถึงหนทางแก้ไข ซึ่งไม่อาจจะเลยหลักการของคุณธรรม จริยธรรม อันเป็นรากเหง้าเดิมของการอยู่ร่วมกันอย่างสงบของสิ่งมีชีวิตกับสิ่งแวดล้อมได้อย่างสมดุล จริยธรรมเป็นสิ่งที่ควรประพฤติปฏิบัติ โดยมีการวิเคราะห์แยกแยะความถูกต้อง ดีชั่วอย่างมีเหตุผล และมีมโนธรรมกำกับในการเลือกตัดสินใจกระทำสิ่งที่ดี ถูกต้อง และเหมาะสม จริยธรรมมีการเปลี่ยนแปลงไปตามปัจจัยและใช้เป็นหลักยึดเหนี่ยวที่เริ่มจากประเพณี กฎหมาย ศาสนา ปรัชญา และการใช้วิจารณญาณ เมื่อปัจจัยหนึ่งไม่สามารถควบคุมให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสันติสุขของสังคมได้ จึงเกิดการเปลี่ยนแปลงไปใช้ปัจจัยตัวอื่นเป็นหลักแทน การแสดงออกของพฤติกรรมด้านจริยธรรมประกอบด้วยความรู้ด้านเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม (กิ่งดาว จินดาเทวิน, 2555) จากอิทธิพลของกระแสโลกาภิวัตน์ รัฐและ

อำนาจธิปไตยมีความสำคัญลดลง กิจกรรมข้ามชาติ ข้ามพรมแดนมีมากขึ้น บริษัทข้ามชาติและองค์กรระหว่างประเทศมีบทบาทในด้านเศรษฐกิจและการค้า ปัญหาเศรษฐกิจและการค้าที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องระดับโลกมากขึ้น แต่หน่วยงานหรือองค์กรระดับโลกยังไม่มีการพัฒนาเพื่อรับมือกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้ การขาดองค์กรเช่นนี้รวมทั้งกฎเกณฑ์ที่จะใช้บังคับกับกิจกรรมทางเศรษฐกิจและการค้าระดับโลกที่ขาดประสิทธิภาพเป็นช่องว่างให้เกิดการเอาเปรียบ ผู้ที่มีความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจเอาเปรียบผู้ที่อ่อนแอกว่า ทำให้ระบบเศรษฐกิจเช่นนี้ขาดกฎเกณฑ์การควบคุมพฤติกรรมและขาดคนกลางที่ยุติธรรมคอยตัดสินข้อพิพาทและความขัดแย้ง (จินตนา บุญบงการ, 2550) องค์กรธุรกิจที่ดีมีความรับผิดชอบต่อประกอบด้วย การเป็นนักธุรกิจที่ดี มีวิธีการดี และเป็นองค์กรที่ดี ดังนั้น ธุรกิจที่มีจริยธรรมย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องและธุรกิจเองก็จะได้รับการยอมรับสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน (กิ่งดาว จินดาเทวิน, 2555) จริยธรรมในธุรกิจ หรือ business ethics เป็นการนำหลักจริยธรรมทั่วไปมาใช้กับธุรกิจ จริยธรรมในธุรกิจเป็นจริยธรรมที่ไม่แตกต่างไปจากจริยธรรมทั่วไป อะไรก็ตามที่สังคมถือว่าไม่ถูกต้อง เช่น การทุจริต ธุรกิจก็ต้องถือว่าไม่ถูกต้องเช่นกัน ธุรกิจไม่ควรกำหนดเอาเองว่าจะไร้ถูกอะไรผิดในด้านจริยธรรมเมื่อนำเอามาใช้กับธุรกิจ การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมกับธุรกิจ จึงสามารถมองได้จากหลายมุมที่สำคัญคือ การมองจริยธรรมในฐานะที่เป็นตัวกระตุ้นผู้บริหารให้ความสนใจในความรับผิดชอบต่อสังคม (จินตนา บุญบงการ, 2550) การที่ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจกลายมาเป็นประเด็นสำคัญ ที่องค์กรธุรกิจต้องนำมาพิจารณา เพราะความรู้สึกรู้สึกผิดของคนในสังคมที่มีส่วนผลักดันให้ขอบเขตความรับผิดชอบต่อสังคมขยายตัวออกไป ดังนั้น องค์กรธุรกิจที่จะดำรงอยู่ได้ในสังคม จึงต้องปกป้องและพัฒนาสังคมควบคู่กันกับการบรรลุเป้าหมายทางการเงิน คณะผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการพัฒนาแนวทางปฏิบัติด้านจริยธรรมของนักธุรกิจในจังหวัดสงขลา เพื่อให้องค์กรธุรกิจสามารถนำแนวทางปฏิบัติดังกล่าวไปใช้ในการดำเนินธุรกิจเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจที่มีผลต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรธุรกิจต่อไปในอนาคต

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การสร้างและการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมทางธุรกิจใ้้องค์กร โดยเฉพาะการบริหารของผู้นำที่ต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยมร่วม จรรยาบรรณทางวิชาชีพเพื่อการพัฒนาให้เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ยั่งยืนจากงานวิจัยของ แคบเตียน (Kaptein, 2010) ซึ่งให้เห็นแนวคิดทฤษฎีและการวัดประเมินคุณธรรมจริยธรรมองค์กร โดมิงเกสและคณะ (Dominguez et al, 2009) ให้ความสำคัญกับจรรยาบรรณทางวิชาชีพ (Code of Ethics) นอกจากนั้น งานวิจัยของ โปสนเนอร์ (Posner, 2010) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่สำคัญถือเป็นเป้าหมายองค์กร ซึ่งพบว่าคุณธรรมจริยธรรมระดับสูงของผู้บริหารมีความสำคัญมากกว่าในเชิงธุรกิจการทำกำไร รวมทั้งภาวะผู้นำและประสิทธิภาพขององค์กร ถึงแม้วัฒนธรรมในแต่ละประเทศที่แตกต่างกัน แต่การให้ความสำคัญกับจริยธรรมทางธุรกิจต่างก็ให้ความสำคัญมากขึ้นกว่าในอดีตที่ผ่านมา ถึงแม้ในรายละเอียดอาจมีบางประเด็นที่แตกต่างบ้าง เช่น งานวิจัยของ ซู และ โจแอนนาแลม (Siu and Joanna Lam, 2009) ที่ศึกษาพฤติกรรมผู้บริหารในฮ่องกง โดยให้ความสำคัญกับญาติ พี่น้อง และครอบครัว แต่ขณะเดียวกันก็ให้ความสำคัญกับจริยธรรมผู้บริหารในระดับสูงเช่นกัน

รัชนีกร สันคนาภรณ์ (2544) ศึกษาเรื่องจริยธรรมใ้้องค์กรธุรกิจไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานโยบายและแนวทางการบริหารจัดการจริยธรรมทางธุรกิจใ้้องค์กร ตลอดจนความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับจริยธรรม

ทางธุรกิจ ผลการศึกษาพบว่าผู้บริหารขององค์กรเล็งเห็นถึงความสำคัญของจริยธรรมหรือจรรยาบรรณทางธุรกิจ ถือว่าเป็นเรื่องพื้นฐานที่จำเป็นต้องมี สำหรับปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมการพัฒนาจรรยาบรรณทางธุรกิจและจริยธรรมของพนักงานให้ดีขึ้นนั้น ผู้บริหารระดับสูงของแต่ละองค์กรต่างก็มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาจรรยาบรรณทางธุรกิจและจริยธรรมในองค์กรอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้องค์กรยังมีกิจกรรมต่างๆ ที่ช่วยสนับสนุนและส่งเสริมจริยธรรมให้แก่พนักงานหรือบุคลากร มีการกำหนดขอบเขตการดำเนินงานที่ชัดเจน สิ่งที่พนักงานต้องรับผิดชอบหรือพึงกระทำต่อบทบาทหน้าที่ของตนเองต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อองค์กร ต่อผู้ถือหุ้น ต่อลูกค้า และต่อสังคม หากมีผู้ประพฤติละเมิดต่อนโยบายทางด้านจริยธรรมก็จะได้รับบทลงโทษ ส่วนประเด็นปัญหาที่พบบ่อยและรุนแรงที่สุดคือ ปัญหาทางการขัดกันเรื่องผลประโยชน์ระหว่างผลประโยชน์ส่วนตัวของพนักงานและผลประโยชน์ต่อองค์กร

การที่ต้องมีจริยธรรมในวิชาชีพธุรกิจจึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นมาก เพราะไม่ใช่เป็นเรื่องของความมีจริยธรรมของปัจเจกบุคคลเท่านั้น แต่สังคมเชื่อว่าองค์กรธุรกิจที่จ้างคนดีทำงาน คนที่มีค่านิยมด้านจริยธรรมอย่างจริงจัง จะเป็นสมาชิกในสังคมที่ดี และการจะดำเนินธุรกิจที่ดีนั้นต้องเป็นไปตามขบวนการตัดสินใจที่สอดคล้องกับปรัชญาขององค์กรธุรกิจ ค่านิยม คุณธรรมจริยธรรมของพนักงาน และผู้บริหารในองค์กรธุรกิจนั้น

ทวีศักดิ์ แก้วชวน (2549) ศึกษาเรื่องจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจของบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา: บริษัท ไอ บี เอ็ม (ประเทศไทย) จำกัด เป็นการศึกษาในเชิงเอกสาร และการสัมภาษณ์ฝ่ายที่ปรึกษาทางกฎหมาย ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรงในด้านการพัฒนาจริยธรรมขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับพนักงานและการดำเนินธุรกิจ ผลการศึกษาพบว่า บริษัท ไอ บี เอ็ม (ประเทศไทย) จำกัด ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมเป็นอย่างยิ่ง โดยมีการนำหลักจริยธรรมเข้าไปแทรกไว้ในทุกขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจ และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร มีการจัดทำหนังสือคู่มือจรรยาบรรณทางธุรกิจเพื่อใช้ในการยึดถือปฏิบัติ มีการดำเนินงานในหลายด้านเพื่อส่งเสริมและพัฒนาจริยธรรมให้แก่บุคลากร เช่น การจัดฝึกอบรมและให้คำปรึกษาด้านจริยธรรมแก่พนักงาน นอกจากนี้ ยังมีการวางมาตรการในการป้องกันและจัดการกับปัญหาจริยธรรมในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม ตลอดจนการมีผู้บริหารที่ให้การสนับสนุน ส่งเสริม และสร้างบรรยากาศทางจริยธรรมให้เกิดขึ้นในองค์กร

### วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed method) ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure interview) จากผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก จำนวน 5 ราย และแบบสอบถาม (Questionnaire) จากผู้ประกอบการขนาดใหญ่ จำนวน 1 ราย ขนาดกลาง จำนวน 36 ราย และขนาดเล็ก จำนวน 83 ราย ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เพื่ออธิบายถึงคุณลักษณะด้านจริยธรรมของนักธุรกิจ และใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการนำข้อมูลที่ได้จัดระเบียบหรือแบ่งประเภทไว้ และนำมาวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์ต่าง ๆ และหาคำตอบหรือข้อสรุป โดยมุ่งให้เห็นภาพรวมสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับแนวปฏิบัติด้านจริยธรรมขององค์กรและนักธุรกิจโดยทั่วไป ความเห็นต่อปัญหาการดำเนินการในจริยธรรมทางธุรกิจขององค์กรและผู้นำองค์กรในภาพรวม และความเห็นต่อการพัฒนาจริยธรรมทางธุรกิจ

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่ได้จากการสอบถามผู้ประกอบการเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานด้านจริยธรรมกับขนาดของธุรกิจ พบว่า ขนาดธุรกิจของสถานประกอบการกับการดำเนินงานจริยธรรมด้านการรับเรื่องร้องเรียน เช่น โทรศัพท์สายด่วน การควบคุม และติดตามตรวจสอบพฤติกรรมบุคลากรอย่างเป็นระบบ นโยบายส่งเสริมยกย่องบุคคลที่ทำคุณงามความดีมีความสัมพันธ์กับขนาดของธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสัมพันธ์กับจริยธรรมด้านนโยบายทางจริยธรรมที่ชัดเจน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความบกพร่องด้านคุณธรรมจริยธรรมทางธุรกิจในทัศนะของผู้ประกอบการ พบว่า สถานประกอบการมีความคิดเห็นว่าบริษัทมีความบกพร่องในการดำเนินงานด้านจริยธรรมในระดับน้อย และมีความบกพร่องมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ 1) การดูแลสภาพแวดล้อม 2) การบริหารจัดการและผลิตภัณฑ์ เช่น ภาวะผู้นำทางจริยธรรม ขาดนโยบายทางจริยธรรมที่ชัดเจน และ 3) การโฆษณาเกินจริงและด้านโครงสร้างภายใน นอกจากนี้ ผู้ประกอบการยังให้ความคิดเห็นต่อแนวปฏิบัติด้านจริยธรรมทางธุรกิจในทัศนะของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นสอดคล้องกันว่า ควรมีการดำเนินการด้านจริยธรรมทางธุรกิจในระดับมาก โดยเห็นว่าประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมด้านคุณภาพสินค้า รองลงมาคือ การทำตามกฎหมาย กฎระเบียบของราชการในด้านต่างๆ ผู้นำต้องมีคุณธรรมจริยธรรมทางธุรกิจ การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมด้านราคาและปริมาณของสินค้า การจ่ายภาษีอากรอย่างถูกต้องครบถ้วน จ่ายหนี้สินอย่างครบถ้วนตรงเวลา กิจการให้ค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมต่อพนักงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง และประเด็นที่มีความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ กิจการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียร่วมออกความเห็นเสนอแนะวิธีการดำเนินการพัฒนาองค์กรด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม มีการส่งเสริมให้แก่พนักงาน ลูกจ้างเสนอโครงการด้านจริยธรรม เปิดเผยข้อมูลสำคัญทางการเงิน ด้านสังคม และพัฒนาสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ และเมื่อให้ผู้ประกอบการจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมายองค์กรในทัศนคติของผู้ประกอบการพบว่า สถานประกอบการให้ความสำคัญกับจริยธรรมทางธุรกิจในประเด็นชื่อเสียงขององค์กรมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาให้ความสำคัญเท่าๆ กันใน 3 เรื่อง คือ ประสิทธิภาพขององค์กร องค์กรมีความมั่นคง และการทำกำไรสูงสุดให้องค์กร นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญในเรื่องคุณธรรมจริยธรรมของผู้นำ การเจริญเติบโตขององค์กร และประสิทธิผลขององค์กร คุณธรรมจริยธรรมของพนักงานในองค์กร และบริการสาธารณะ และเมื่อสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก จำนวน 5 ราย เกี่ยวกับการพัฒนาจริยธรรมนักธุรกิจในจังหวัดสงขลา พบว่า การทำธุรกิจระหว่างนักธุรกิจเอกชนด้วยกันมีความโปร่งใสและตรงไปตรงมาในการทำงาน ไม่มีเรื่องของผลประโยชน์แอบแฝงเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการทำธุรกิจร่วมกับภาครัฐมักมีปัญหาในเชิงธุรกิจเกี่ยวกับการคอร์รัปชันอยู่เป็นประจำ ซึ่งเป็นปัญหาของผู้ผู้นำในแวดวงข้าราชการและนักการเมืองในเรื่องการทุจริตคิดสินบน จนเกิดเป็นธรรมเนียมปฏิบัติที่ไม่โปร่งใส และส่งผลต่อคุณภาพของงานที่ส่งมอบไม่ได้มาตรฐานจริงตามเกณฑ์ที่วางไว้ เนื่องจากผู้ประกอบการมีความจำเป็นต้องลดมาตรฐานเพื่อลดต้นทุนในการผลิต เนื่องจากรายได้ส่วนหนึ่งถูกหักไปเพื่อเป็นค่าสินบน แต่ในมุมมองผู้ประกอบการเห็นว่านักการเมืองอาจมีผลต่อการดำเนินงานทางธุรกิจในแง่ของการพัฒนา เช่น กรณีนโยบายการพัฒนาสินค้าชุมชนหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ซึ่งเกิดจากการผลักดันนโยบายของนักการเมือง แต่ประเด็นปัญหาอยู่ที่ความไม่ต่อเนื่องของนโยบายรัฐบาล เมื่อเปลี่ยนรัฐบาลนโยบายดังกล่าวก็เปลี่ยนไป ผู้ประกอบการมีความเห็นว่า นโยบายภาครัฐ

สามารถกำหนดให้ผู้ประกอบการตระหนักในคุณธรรมจริยธรรมได้ ถ้าหากมีนโยบายที่ชัดเจน และผู้ประกอบการยินดีที่จะปฏิบัติตาม เช่น ประกันสังคม มาตรฐานอุตสาหกรรม ซึ่งผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังคงปฏิบัติตามกฎระเบียบดังกล่าว ยกเว้นเรื่องภาษีอากรที่ธุรกิจบางแห่งยังคงใช้ประโยชน์ทางภาษีที่ไม่โปร่งใสในการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ

### อภิปรายผล

เมื่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปโดยเน้นการพัฒนาทางวัตถุเพื่อสนองตอบสังคมบริโภคนิยม ทำให้มนุษย์ได้รับความสะดวกสบายในการใช้ชีวิตได้ง่ายและเร็วขึ้น ประกอบกับองค์กรธุรกิจในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการเจริญเติบโตควบคู่กับความยั่งยืนในอนาคต องค์กรธุรกิจยุคใหม่จึงต้องบริหารงานโดยคำนึงถึงจริยธรรม ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคด้วยการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ รับผิดชอบต่อพนักงานด้วยการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และรับผิดชอบต่อสังคมในการดูแลสิ่งแวดล้อม ตลอดจนดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส เมื่อจริยธรรมทางธุรกิจเข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น การพัฒนาแนวทางปฏิบัติด้านจริยธรรมของนักธุรกิจในจังหวัดสงขลาจึงเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา มีความตระหนักและใส่ใจต่อจริยธรรมทางธุรกิจ โดยมีการวางแผนโครงการด้านจริยธรรมที่กิจการคาดว่าจะดำเนินการในอนาคต เช่น การส่งเสริมด้านจริยธรรมให้กับพนักงานในองค์กร การส่งเสริมและยกย่องนักเรียนนักศึกษา ตลอดจนการให้ทุนการศึกษา การคืนกำไรให้กับสังคม โดยการช่วยเหลือด้านการศึกษาแก่เด็กยากจน การผลิตสินค้าที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การเปิดรับข้อร้องเรียนจากผู้บริโภค การเปิดศูนย์การเรียนรู้ให้กับคนในชุมชน มีความจริงใจให้กับลูกค้า และให้ผลตอบแทนกับพนักงานอย่างเป็นธรรม ส่วนการพัฒนาแนวทางปฏิบัติด้านจริยธรรมของนักธุรกิจในจังหวัดสงขลา พบว่า ผู้ประกอบการต้องการให้เกิดแนวทางปฏิบัติด้านจริยธรรมของนักธุรกิจในจังหวัดสงขลา เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนี้ 1) กำหนดให้มีการผลิตสินค้าและบริการที่เป็นธรรมแก่ผู้บริโภค 2) การกำหนดราคาขายต้องเป็นธรรมไม่เอาเปรียบผู้บริโภค 3) มีการควบคุมสินค้าให้มีคุณภาพและมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง 4) มีจริยธรรมในองค์กร 5) มีความจริงใจและซื่อสัตย์ต่อลูกค้า 6) ภาครัฐควรมีการดำเนินงานที่โปร่งใส จึงจะทำให้ธุรกิจเอกชนดำเนินการได้อย่างมีจริยธรรม

### เอกสารอ้างอิง

กิ่งดาว จินดาเทวิน. 2556. จริยธรรมทางธุรกิจ. (ออนไลน์). แหล่งที่มา:

[http://mng.uru.ac.th/mng/ebook/business\\_ethic\\_part1.pdf](http://mng.uru.ac.th/mng/ebook/business_ethic_part1.pdf). (วันที่ค้นข้อมูล: 26 มี.ค.2556).

จินตนา บุญบงการ. 2550. จริยธรรมทางธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: บริษัทด้านสุทธาการพิมพ์.

ทวีศักดิ์ แก้วยวน. 2549. จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจของบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา: บริษัท ไอ บี เอ็ม (ประเทศไทย) จำกัด. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนารัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนารัพยากรมนุษย์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

รัชนิกร สันคนาภรณ์. 2544. จริยธรรมในองค์กรธุรกิจไทย. ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนารัพยากรมนุษย์. คณะพัฒนารัพยากรมนุษย์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- Kaptein Muel. 2010. The Ethics of Organizations : A Longitudinal Study of the U.S. Working Population. Journal of Business Ethics. PP. 601-618.
- Dominguez, Luis R, Gallego-Alvarez Isabel and Garcia Sanchez, Isabel M. 2009. Corporate Governance and Codes of Ethics. Journal of Business Ethics. PP. 287-202.
- Posner, B. Z. “Values and the American Manager: A Three-Decade Perspective.” Journal of Business Ethics. PP. 547-465.
- Siu, Noel Y. M. and Lam, Kit-Chun J. 2009. A Comparative Study of Ethical Perceptions of Managers and Non-Managers. Journal of Business Ethics. PP. 167-183.