



# คุณค่าของ จรรยาบรรณธุรกิจ

ระยะแรกทีกล่าว “บรรษัทภิบาล” หรือ “ธรรมาภิบาล” เริ่มเป็นที่คุ้นหู คนทั่วไปมักจะนึกถึงคำว่า “จรรยาบรรณ” ไปด้วย เพราะเข้าใจว่าการมีบรรษัทภิบาลที่ดีก็คือ การทำอะไรก็ตามต้องมีจรรยาบรรณ ซึ่งมีความหมายเป็นที่เข้าใจโดยทั่วไปว่าเป็นการทำอะไรที่มีความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ไม่เอาเปรียบผู้อื่น อีกที่หนึ่งที่คนทั่วไปคุ้นเคยกับคำว่า จรรยาบรรณ ก็คือ บรรดาจรรยาบรรณของวิชาชีพต่างๆ เช่น วิชาชีพแพทย์ หนายความ วิศวกร นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ เป็นต้น คำว่า “จรรยาบรรณ” จึงมีความสำคัญต่อการประกอบอาชีพต่างๆ และต่อการสร้างบรรษัทภิบาลที่ดีเท่ากับการประกอบธุรกิจก็ควรจะต้องมีจรรยาบรรณด้วย แล้ว “จรรยาบรรณธุรกิจ” ที่แท้จริงคืออะไร? เกี่ยวข้องกับอะไรบ้าง?

## ความหมายของจรรยาบรรณธุรกิจ

ตามความเข้าใจของผมโดยอิงตามพจนานุกรม คำว่า “จรรยา” หรือ “จริยา” หมายถึง ความประพฤติหรือกิริยาที่ควรประพฤติปฏิบัติในหมู่คณะ ส่วนคำว่า “บรรณ” มีความหมายว่า หนังสือ ผมจึงเข้าใจว่า จรรยาบรรณ คือ แนวประพฤติปฏิบัติที่ทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร ในพจนานุกรม คำว่า “จรรยาบรรณ” หมายถึง “ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่างที่กำหนดขึ้นเพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้” ดังนั้น หากจะประยุกต์คำว่า “ประกอบอาชีพการงาน” เป็น “ประกอบธุรกิจ” จรรยาบรรณธุรกิจก็น่าจะมีความหมายว่าเป็นแนวประพฤติปฏิบัติ หรือประมวลความประพฤติที่จัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรได้

อีกคำหนึ่งที่ได้ยินบ่อยๆ ก็คือ จริยธรรมทางธุรกิจ ซึ่งน่าจะมีความหมายว่า แนวประพฤติปฏิบัติทางธุรกิจที่มีคุณธรรมหรือมีคุณงามความดี โดยทั่วไปแล้วแนวปฏิบัติในจรรยาบรรณเป็นแนวปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้อง (doing the right thing) จึงไม่แปลกใจที่บางครั้งมีการใช้คำว่า “จริยธรรมทางธุรกิจ” เลยไม่แน่ใจว่าเป็นเพราะภาษาอังกฤษมีการใช้ 2 คำ ซึ่งเป็นที่เข้าใจโดยทั่วไปว่ามีความหมายเดียวกันคือ “Code of Conduct” หรือ “Code of Business Conduct” และ “Code of Ethic” หรือ “Code of Business Ethic” สรุปแล้วผมว่า

ทั้งหมดน่าจะมีความหมายเดียวกัน คงไม่มีบริษัทไหนเขียนแนวประพฤติปฏิบัติเชิงใจรวในจรรยาบรรณให้พนักงานยึดถือใช้ปฏิบัติต่อไปนี้ผมจึงขออนุญาตใช้คำว่า “จรรยาบรรณธุรกิจ” กับเนื้อหาและเรื่องราวที่ผมจะนำเสนอต่อไป

## เมื่อไรในจรรยาบรรณธุรกิจ?

ในอดีต จรรยาบรรณของบริษัทส่วนใหญ่จะแฝงอยู่ในหมวด “วินัยของพนักงาน” ในระเบียบข้อบังคับการทำงาน น้อยบริษัทที่มีการจัดทำจรรยาบรรณเป็นลายลักษณ์อักษรและเป็นกิจจะลักษณะแยกออกมาต่างหากจากระเบียบการพนักงาน เมื่อ 6-7 ปีก่อนบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ เกือบ 500 บริษัท มีเพียงประมาณ 20% ที่มีการจัดทำจรรยาบรรณเป็นกิจจะลักษณะ ปัจจุบันมีถึง 90%

โดยทั่วไปแล้ว หลักของเนื้อหาในจรรยาบรรณธุรกิจมี 2 แนวทางคือ แนวทางปฏิบัติของพนักงานต่อองค์กรหรือบริษัท และต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) และแนวปฏิบัติของบริษัทต่อพนักงานและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น ขออนุญาตยกตัวอย่างเนื้อหาของจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทที่ถือว่ามีมาตรฐานดีมากกว่าบริษัทหนึ่งซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาหลัก 6 หมวด ดังนี้

### 1. พันธะต่อความซื่อสัตย์สุจริต

ส่วนนี้จะกล่าวถึงความสำคัญของจรรยาบรรณ ใครคือผู้ที่ต้องยึดถือปฏิบัติ ใครมีหน้าที่ควบคุมดูแลใครไม่ทราบไม่เข้าใจเนื้อหาในจรรยาบรรณ ควรติดต่อใครเพื่อให้ความกระจ่างและให้ความช่วยเหลือ ที่สำคัญมากในส่วนนี้คือ มีการตอกย้ำให้ทุกคนต้องทำในสิ่งที่ถูกต้อง

### 2. สุขภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม

เน้นเป็นหน้าที่ของบริษัทที่ต้องสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่ทำลายหรือบั่นทอนสุขภาพของพนักงาน ทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต มีมาตรการดูแลสุขภาพพนักงาน คำนึงความปลอดภัยของพนักงานทุกคนรวมถึงความปลอดภัยของบุคคลภายนอกที่มาติดต่อธุรกิจการงานกับบริษัท นอกจากนี้ ทั้งพนักงานและบริษัทต้องไม่สร้างมลภาวะอันมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและบุคคลภายนอก

เกี่ยวกับเรื่องนี้ผมมีความเห็นว่าธุรกิจอยู่ 2 ค่าย ค่ายหนึ่งพยายามทำธุรกิจให้มีกำไรมากๆ โดยดูแลสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงานเท่าที่จำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ใช้ความกดดันให้พนักงานผลิตผลงานโดยไม่สนใจสุขภาพจิตของพนักงาน อีกค่ายหนึ่งมีแนวคิดว่าคุณภาพที่ดีคือ ความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่และสร้างผลผลิตได้เต็มที่ จึงให้ความสำคัญต่อการดูแลสุขภาพพนักงาน เพราะเชื่อว่าได้ผลคุ้มค่ากว่า พนักงานมีขวัญกำลังใจดีกว่า ภาพพจน์บริษัทก็ดีกว่า ค่ายไหนดีกว่ากัน ช่วยตัดสินใจให้ด้วยครับ

### 3. พนักงาน

หมวดนี้เป็นเรื่องการให้ความสำคัญต่อพนักงาน ไม่มีการกีดกัน แบ่งแยกเพศ สีผิว ศาสนา ทุกคนมีโอกาสเติบโตก้าวหน้าเท่าเทียมกันภายในกฎกติกาความก้าวหน้าตามผลงานและความพร้อม ทั้งบริษัทและพนักงานต้องมีความเคารพซึ่งกันและกัน

บริษัทต้องให้ความสำคัญต่อความเป็นส่วนตัวและความลับของพนักงาน ต้องดูแลให้สถานที่ทำงานให้ปราศจากภัยคุกคามใดๆ ต่อทั้งพนักงานและผู้ติดต่อธุรกิจการงานกับบริษัท เช่น ภัยคุกคามทางเพศ เป็นต้น

พูดถึงการให้ความสำคัญต่อพนักงาน ต้องอนุญาตยกตัวอย่างจากคอลัมน์ “กายใจ” ในหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ ฉบับวันอาทิตย์ที่ 16 พฤศจิกายน 2551 “เจี๊หมวย” เจ้าของกิจการร้านขนมปังมีชื่อแห่งหนึ่งย่านบางลำพู ปีไหนขายดีมีกำไรมากเคยเบิกเงินเป็นล้านไปจ่ายโบนัสพนักงาน เจี๊หมวยคิดว่า “คนเราไม่ใช่จิ้งจอกจะกตัญญูแต่เฉพาะคนที่อยู่เหนือเราเท่านั้น ดอกผลกำไรของเรามาจากหยาดเหงื่อของคนงานทั้งนั้น ต้องรู้จักบุญคุณต้องกตัญญูเขาด้วย ชีวิตถึงจะเจริญ” ซึ่งใจดีไหมครับ คนจีนโบราณมักสอนว่าใครก็ตามที่ไม่รู้จักบุญคุณคน ใครคนนั้นไม่ควรคบค้าด้วย

#### 4. ผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจ

ส่วนนี้ประกอบด้วยการรับของขวัญหรือสิ่งของจากผู้ติดต่อซึ่งต้องกำหนดระเบียบให้ชัดเจนว่ากรณีใดที่รับได้หรือรับไม่ได้ เช่น เทศกาลปีใหม่ มูลค่าของของขวัญที่รับได้ต้องไม่เกินกี่บาท แม้จะมีการกำหนดมูลค่าไว้ไม่มาก ก็ยังมีแนวทางตัวอย่างของกรณีที่ไม่ควรรับหรือต้องไม่รับ เช่น ระบุไว้ชัดเจนว่าการรับสิ่งของใดๆ จากลูกค้า แม้ว่ามูลค่าจะไม่ผิดระเบียบ แต่หากมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจรายการค้าขายใดๆ ไม่ว่าจะปัจจุบันหรืออนาคต ต้องปฏิเสธการรับโดยเด็ดขาด เป็นต้น

ถัดไปเป็นแนวปฏิบัติเกี่ยวกับรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หลักการคือ การตัดสินใจรายการค้าขายใดๆ ต้องยึดผลประโยชน์บริษัทเป็นหลัก ไม่หาประโยชน์ใส่กระเปาะจากการใช้อำนาจหน้าที่หรือเอื้อประโยชน์ให้ผู้อื่นจนทำให้บริษัทเสียประโยชน์ โดยหวังผลมีเอี่ยวให้ตัวเองด้วย นอกจากนี้ ยังมีแนวปฏิบัติต่อสู้แข่งที่ตึงเครียดกติกากฎหมายการแข่งขันทางการค้าไม่ทำธุรกิจใดๆ ที่พัวพันกับการฟอกเงิน ตลอดจนแนวปฏิบัติในการค้าขายกับคู่ค้า (Supplier) คู่ค้าต้องปฏิบัติตามค้าขายกับบริษัทโดยเข้าใจจรรยาบรรณของบริษัท เช่น ไม่ติดสินบนพนักงานหรือผู้บริหารของบริษัท เป็นต้น

#### 5. ชุมชนและสังคม

กำหนดชัดเจนว่าไม่ยุ่งเกี่ยวกับกิจกรรมใดๆ ที่ต้องให้สินบนหรือเกี่ยวข้องกับคอร์รัปชัน เพราะถือว่าคอร์รัปชันเป็นศัตรูของการพัฒนาและความก้าวหน้าของมวลมนุษยชาติ ยึดมั่นในความโปร่งใสในการทำธุรกิจ ไม่ยุ่งเกี่ยวเรื่องการเมือง เคารพในขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมในชุมชนที่บริษัทมีธุรกิจการค้า ปฏิบัติตามกฎหมายท้องถิ่น และส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการช่วยพัฒนาชุมชน โดยคำนึงถึงเรื่องความขัดแย้งทางผลประโยชน์ด้วยสุดท้ายเป็นแนวปฏิบัติในการติดต่อสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกอื่นๆ เช่น สื่อ ผู้ถือหุ้น นักวิเคราะห์ นายหน้าธุรกิจหลักทรัพย์ เป็นต้น

#### 6. ทรัพย์สินของบริษัทและความซื่อสัตย์ทางการเงิน

แนวปฏิบัติในหมวดนี้เน้นเรื่องการผลิตข้อมูล รายงานต่างๆ

และบัญชีที่จะต้องมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ได้มาตรฐาน แนวปฏิบัติในการดูแลป้องกันและการใช้ทรัพย์สิน ซึ่งรวมถึงทรัพย์สินทางปัญญา เช่น ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์และลิขสิทธิ์อื่นๆ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลภายใน การรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูล

### จรรยาบรรณธุรกิจ : เครื่องมือสร้างบรรษัทภิบาลที่ดี

ประมวลจากเนื้อหาทั้งหมดข้างต้น เป็นที่ชัดเจนว่าแนวปฏิบัติทั้งหลายเป็นการให้ยึดถือปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้อง ถูกกฎหมาย มีจริยธรรม ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบรรษัทภิบาลที่ดีว่า ต้องประกอบธุรกิจตามกฎหมาย มีจริยธรรม คำนึงถึงสิทธิและผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้เกี่ยวข้อง นโยบายบรรษัทภิบาลที่ดีเน้นในเรื่องโครงสร้างและกระบวนการของการกำกับดูแล ซึ่งเหมือนกับมีรูปแบบแต่ไม่มีเนื้อหาสาระการปฏิบัติในเชิงลึกของแต่ละบุคคล จรรยาบรรณจึงเปรียบเสมือนสาระและเป็นเครื่องมือให้มีการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ให้เป็นไปตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณจึงมีคุณค่าต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มและความยั่งยืนของกิจการ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีจึงแนะนำให้ทุกบริษัทควรมีจรรยาบรรณเป็นลายลักษณ์อักษร มีแล้วต้องสื่อสาร ทำความเข้าใจและส่งเสริมให้ยึดมั่นและถือปฏิบัติ

### ภาควิชาธรรม

อาจมีผู้สงสัยจำนวนไม่น้อยที่เห็นว่า จรรยาบรรณมีไว้เหมือนมีคัมภีร์ประดับห้อง เหมือนศีลธรรมพูดกันเยาะเย้ยไม่เห็นมีใครสนใจ จะจำและปฏิบัติ แต่ในองค์กรธุรกิจ ผมเห็นว่าไม่ยึดถือไม่ได้ การไม่ปฏิบัติมีโอกาสเกิดผลกระทบต่อผลประโยชน์ ภาพพจน์ ชื่อเสียง และความยั่งยืน จึงขอส่งท้ายด้วยคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเรื่องนี้ (ไม่ใช่พระพุทธรูปเจ้าพระยา) ที่แนะนำวิธีป้องกันไม่ให้ประพฤติผิดจรรยาบรรณง่าย ๆ ไว้ 2 วิธี คือ

**วิธีแรก** สัญญาตนต่อไปนี้ให้ระมัดระวังอาจมีการประพฤติผิดจรรยาบรรณ ควรเตรียมวิธีป้องกันไว้เนิ่น ๆ

1. ใครๆ เขาก็ทำกันทั้งนั้น
2. ก็ไม่เห็นมีใครได้รับความเดือดร้อน
3. หมุกก็ยังเป็นหมุกวันยังค่ำ
4. อย่าทำตัวเป็นพระอรหันต์หน่อยเลย
5. เรื่องนี้รู้แค่เรา 2-3 คนเท่านั้นนะ
6. ทำครั้งนี้ครั้งเดียวก็แล้วกัน
7. ต้องหาวิธีอื่นให้ได้
8. วิธีนี้ได้ผลแน่นอน ถ้าคุณ... (แคใจถึงเท่านั้น)
9. ผมเดือดร้อนจริงๆ ไม่ทำผมไม่รอดแน่

**วิธีที่สอง** ตอบคำถาม 3 ข้อเหมือนจำคาถาก่อนตัดสินใจทำรายการทุกครั้ง

1. เรามีความซื่อสัตย์ในทุก ๆ เรื่องที่กำลังจะทำหรือไม่?
2. เรื่องที่กำลังทำ เป็นธรรมกับทุกฝ่ายหรือไม่?
3. เราได้รับผลประโยชน์ (หรือได้รับเงิน) มากเกินไปหรือไม่? (ถ้ารับไม่ได้แล้วไปรับ เท่าไหร่ก็ถือว่ามากเกินไปนะครับ) **M&V**