

รายงานการวิจัย

เรื่อง

“การศึกษาจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
ของนักธุรกิจในประเทศไทยเปรียบเทียบกับ
นักธุรกิจในประเทศสหรัฐอเมริกา”

ฉบับ ภาคผนวก

คณะผู้วิจัย

ศ. ดร.สมบูรณ์ ศาลยาชีวิน

รศ.ดร.อนุสรณ์ สิงห์ภักดี

ดร.บุษยา วีรกุล

รศ.วินิจ วีรยางกูร

สนับสนุนโดย

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

เมษายน 2541

สารบัญภาคผนวก

	หน้า
● แนวคิดเกี่ยวกับจรรยาบรรณ	1
-ความหมายและความสำคัญ	
-ประโยชน์ของจรรยาบรรณ	
-จรรยาบรรณทางธุรกิจกับกฎหมาย	2
● องค์ประกอบของจรรยาบรรณ	6
● การเสริมสร้างจรรยาบรรณในองค์กร	9
-ปัจจัยในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมของนักธุรกิจ	9
-การตรวจสอบการนำจรรยาบรรณไปใช้ในองค์กร	11
● ข้อเสนอแนะจรรยาบรรณสำหรับนักธุรกิจไทยยุคโลกาภิวัตน์	12
● กรณีศึกษา : การเสริมสร้างจรรยาบรรณของบริษัทธุรกิจในประเทศไทย	19
● ตัวอย่างจรรยาบรรณของสมาคมและองค์กรธุรกิจในประเทศไทยและในประเทศสหรัฐอเมริกา	29

#####

แนวคิดเกี่ยวกับจรรยาบรรณ

ความหมายและความสำคัญ

จรรยาบรรณ หมายถึง ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ บางทีก็เรียกสั้น ๆ ว่าจรรยาบรรณบ้าง จรรยาวิชาชีพบ้าง (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525) จรรยาบรรณเป็นเครื่องมือสื่อสารทางตรงที่เปิดเผยถึงเจตนา นโยบาย ความเชื่อพื้นฐานในเรื่องจริยธรรมขององค์กร จรรยาบรรณมีความสำคัญเพราะเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติวิชาชีพใช้สำหรับควบคุมความประพฤติและเป็นแนวปฏิบัติสำหรับเฉพาะกลุ่ม คนใช้วิชาชีพหนึ่ง ๆ

การที่อาชีพหนึ่ง ๆ จะได้รับการยอมรับและยกย่องว่าเป็นวิชาชีพนั้น จะต้องมียอดประกอบอย่างน้อย 4 ประการ คือ

- ก. การทำงานในอาชีพนั้นจะต้องใช้ความรู้ทางวิทยาการขั้นสูง
- ข. การทำงานในอาชีพนั้นต้องมีจรรยาบรรณและอุดมคติแห่งวิชาชีพ
- ค. การเข้าสู่อาชีพนั้นจะต้องผ่านกระบวนการคัดเลือกและการฝึกอบรมทางวิชาชีพอย่างมีระบบ
- ง. ต้องมีสมาคมวิชาชีพของตนเพื่อส่งเสริมและควบคุมมาตรฐานในการยอมรับเข้าสู่อาชีพและมาตรฐานในการปฏิบัติวิชาชีพ

ประโยชน์ของจรรยาบรรณ

จรรยาบรรณมีคุณประโยชน์ทั้งต่อผู้ประกอบวิชาชีพ ต่อผู้รับบริการและต่อสังคมส่วนรวมหลายประการดังนี้

(1) จรรยาบรรณสร้างความภูมิใจทั้งต่อผู้ประกอบวิชาชีพ นักบริหารธุรกิจย่อมต้องการให้สังคมยอมรับและยกย่องว่าอาชีพของตนก็มีความสำคัญมีเกียรติและศักดิ์ศรีสมควรได้รับการยอมรับว่าเป็นวิชาชีพ (Professional) หนึ่งเหมือนกันด้วย เพราะมีอุดมคติและหลักการแห่งวิชาชีพหรือมีจรรยาวิชาชีพนั่นเอง

(2) จรรยาบรรณช่วยให้ไม่ต้องทำตามคำสั่งที่ไม่ถูกต้องในกรณีที่นายจ้างหรือผู้บังคับบัญชาสั่งให้ผู้ปฏิบัติวิชาชีพกระทำการใด ๆ อันไม่ถูกต้องตามหลักแห่งจรรยาบรรณ ผู้ปฏิบัติวิชาชีพก็สามารถปฏิเสธไม่ทำตามได้ และลูกจ้างหรือผู้ใต้บังคับบัญชาที่ยึดหลัก

จรรยาบรรณในการปฏิบัติงานก็จะได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากคนทั่วไปอันจะส่งผลดีต่อองค์กรและหน่วยงานต่อไป

(3) ประโยชน์ของจรรยาบรรณต่อผู้ใช้บริการวิชาชีพคือทำให้ผู้มารับบริการกล้ามอบความไว้วางใจให้แก่ผู้ประกอบการวิชาชีพ ดูแลผลประโยชน์ของตน เช่น นักลงทุนที่ใช้บริการของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ และนายหน้าค้าหุ้น

(4) ประโยชน์ของจรรยาบรรณต่อสังคม คือ เมื่ออาชีพใดสามารถยกฐานะของตนเองขึ้นเป็นวิชาชีพ โดยสามารถควบคุมกันเองให้ปฏิบัติตามอุดมคติและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพได้ วิชาชีพนั้นก็กลายเป็นสถาบันที่มีประโยชน์และเป็นที่พึ่งแก่สังคมได้ และเมื่อวงการวิชาชีพใดควบคุมกันเองได้ รัฐก็สามารถเปลี่ยนจากการควบคุมมาเป็นการกำกับและส่งเสริมให้วิชาชีพนั้นทำประโยชน์ต่อสังคมมากที่สุด รัฐไม่จำเป็นต้องออกกฎหมายควบคุมให้มากเกินไปจนเกินกว่าที่จำเป็น เพราะการควบคุมกันเองของแต่ละวงการจะมีความยืดหยุ่นมากกว่าการถูกควบคุมโดยกฎหมายและทำให้เป็นการประหยัดงบประมาณของรัฐที่จะต้องนำมาใช้จ่ายในการตรวจสอบและควบคุมวงการนั้น (รุ่งธรรม ศุจิธรรมรักษ์ 2536 หน้า 42-53)

จรรยาบรรณทางธุรกิจกับกฎหมาย

ในการกำกับ ควบคุม และส่งเสริมผู้ประกอบการอาชีพทางธุรกิจให้มีจริยธรรมนั้น รัฐได้ออกกฎหมาย และพระราชบัญญัติพระราชกำหนด และได้จัดให้มีหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำกับดูแลเพื่อพิทักษ์ปกป้องผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจทุกฝ่าย ทั้งผู้บริโภค กรรมกร ลูกจ้าง แรงงาน เกษตรกร ชาวไร่ชาวนา ผู้ป้อนวัตถุดิบให้แก่บริษัทโรงงานอุตสาหกรรมการผลิต หัสนส่วนและนักลงทุนดูแลผลประโยชน์รายได้ของรัฐจากการเก็บภาษีอากร และผลกระทบจากธุรกิจต่อชุมชน สิ่งแวดล้อม หน่วยงานต่าง ๆ ที่ดูแลรับผิดชอบ เช่น

1. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

ซึ่งได้ออกพระราชบัญญัติเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ให้ผู้บริโภคมีสิทธิพื้นฐาน 4 ประการ คือ (1) สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ต้องเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าและบริการ (2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกซื้อสินค้าและบริการโดยไม่มีการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม (3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ และ (4) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหายเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ 1-3

2. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อ.ย.)

ซึ่งมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมคุณภาพและส่งเสริมมาตรฐานการผลิต การนำเข้าหรือส่งเข้ามาในราชอาณาจักร การจำหน่าย การโฆษณา อาหาร ยา เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย วัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิต ประสาท ยาเสพติดให้โทษ เครื่องมือแพทย์ และสารระเหย มีกฎหมายรองรับ และมีอนุสัญญาและข้อตกลงระหว่างประเทศออกมาหลายฉบับ

กฎหมายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม

มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของประเทศออกมาใน พ.ศ. 2535 หลายฉบับ เพื่อส่งเสริมและรักษาสิ่งแวดล้อม มีการจัดตั้งกองทุนเพื่อช่วยเหลือด้านสิ่งแวดล้อม และเพื่อจูงใจให้มีการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ให้มีการเปลี่ยนชื่อ กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและการพลังงาน เป็นกระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม จัดตั้งหน่วยงานดูแลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมใหม่ 3 หน่วยงาน คือ สำนักนโยบายและแผนสิ่งแวดล้อม กรมควบคุมมลพิษ และกรมส่งเสริมและพัฒนาสิ่งแวดล้อม และมีการกำหนดมาตรฐานมลพิษด้วยการจัดระบบบำบัดน้ำเสียและเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหามลพิษ

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.)

โดยมีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการด้านมาตรฐานผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างความเชื่อถือด้านคุณภาพให้แก่ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมที่ผลิตในประเทศ โดยการออกแบบมาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม นอกจากเพื่อเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศแล้วยังมีส่วนสำคัญในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนยังช่วยขจัดมลพิษด้วย สมอ. ได้ดำเนินการกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมหลายเรื่อง เช่นมาตรฐานน้ำมันเครื่องรถจักรยานยนต์ 1 จังหวะ มาตรฐานน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีประสิทธิภาพในการเผาไหม้ในเครื่องยนต์ ลดปริมาณเขม่าควัน คาร์บอนมอนนอกไซด์ และสารตะกั่ว ซึ่งมีส่วนช่วยลดมลพิษในอากาศ มาตรฐานผงซักฟอกเพื่อให้มีคุณสมบัติย่อยสลายทางชีวภาพได้ดี ป้องกันมลพิษทางน้ำ ฯลฯ

กระทรวงแรงงาน

ซึ่งได้จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2536 ได้ออกกฎหมายเพื่อคุ้มครองทั้งลูกจ้าง นายจ้าง และประชาชน มีพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายประกันสังคม

กระทรวงพาณิชย์

ซึ่งตั้งขึ้นมานานตั้งแต่ปี พ.ศ.2463 ได้ออกกฎหมายครอบคลุมการประกอบธุรกิจการค้าทุกประเภทอย่างกว้างขวาง ธุรกิจการผลิตภาคเกษตรกรรม การผลิตภาคอุตสาหกรรม และการประกอบธุรกิจประเภทบริการ ส่งเสริมธุรกิจทุกด้านให้มีความเจริญก้าวหน้า และให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้ประกอบการ และผู้บริโภค การกำกับนโยบายการค้าเสรี ควบคุมการตั้งราคาหรือปรับราคาสินค้าอุปโภคบริโภค ตรวจสอบพฤติกรรมของผู้ประกอบการค้า ติดตามความเคลื่อนไหวของราคาสินค้า

กองบังคับการสืบสวนคดีเศรษฐกิจ

กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง กรมตำรวจ

ทำหน้าที่สืบสวนการกระทำความผิดทางกฎหมายเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ เกี่ยวกับภาษีอากร ฝ่ายศุลกากร การส่งออก และการนำเข้า งานสืบสวนสอบสวน การกระทำความผิดทางอาญาเกี่ยวกับการเงิน และการธนาคาร บริษัทเงินทุน บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็ม ตัวเงิน การปลอมแปลงเงินตรา ดวงตราตัวเอกสารการเดินทาง ฯลฯ

การกระทำความผิดทางอาญาเกี่ยวกับการบัญชี ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน บริษัทมหาชน การประกันภัย การทำผิดทางลิขสิทธิ์เครื่องหมายการค้า ฯลฯ

ธนาคารแห่งประเทศไทย

มีบทบาทสำคัญในด้านการกำกับตรวจสอบดูแลธนาคาร โดยเน้นเรื่องส่งเสริมสร้างความมั่นคงให้กับธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ เพื่อป้องกันขาดสภาพคล่อง การกำกับสถาบันการเงิน บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทเงินทุน ฯลฯ ให้ดำเนินงานภายในขอบเขตของกฎหมาย ป้องกันการหลีกเลี่ยงกฎหมายของสถาบันการเงินทุกวิถีทาง เพื่อมิให้เป็นอันตราย

ต่อเงินฝากของประชาชน ควรควบคุมปรัวรรตเงินตรา การซื้อขายแลกเปลี่ยนโอนเงินตราต่างประเทศ และการส่งเงินออกนอกประเทศ

กลไกมาตรการต่าง ๆ ทางกฎหมายที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้นนับได้ว่าเป็นวิธีการควบคุมพฤติกรรมของนักธุรกิจจากภายนอก แต่จรรยาบรรณเป็นการควบคุมจากภายใน กฎหมายบัญญัติขึ้นมาโดยรัฐ เพื่อให้ธุรกิจปฏิบัติตาม แต่จรรยาบรรณเป็นการควบคุมจากภายในธุรกิจ เป็นเรื่องที่นักบริหารหรือนักธุรกิจ สมควรใจกระทำหรือสั่งการด้วยจิตสำนึกกว่าทำในสิ่งที่ถูกต้องเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายในธุรกิจ ผู้ที่ยึดกฎหมายตามอักษรโดยไม่เข้าใจหลักจริยธรรมที่เป็นพื้นฐานของกฎหมายนั้นอาจมีข้อผิดพลาดและประพัตติในแนวทางที่ขาดจริยธรรม เช่น เมื่อรัฐสั่งให้ลดราคารถยนต์ ก็มีบางบริษัทที่เอาอุปกรณ์แต่งเติมที่มีราคาออกเพื่อคงกำไรให้เท่าเดิม หรือบางบริษัทก็ใช้วิธีให้คนงานออกเพื่อลดต้นทุนการผลิต หรือเมื่อรัฐให้เก็บค่าแรงขั้นต่ำ บริษัทก็ทำตามโดยไม่ใส่ใจในสภาพแวดล้อมของชีวิตผู้ใช้แรงงาน เป็นต้น ผลกระทำเช่นนี้แม้จะถูกกฎหมายแต่อาจยอมรับไม่ได้ทางจริยธรรม

จรรยาบรรณทางธุรกิจมีลักษณะต่างจากกฎหมายทางธุรกิจ ดังนี้

1. จรรยาบรรณธุรกิจเกิดจากความต้องการของผู้บริหารและสมาชิกในแวดวงธุรกิจนั่นเอง ร่วมกันสร้างจรรยาบรรณสำหรับวิชาชีพของตนขึ้นมาควบคุมกันเอง มิใช่ข้อบังคับจากภายนอกคือจากรัฐเหมือนกฎหมาย เมื่อเกิดจากความต้องการและความยินยอมพร้อมใจของสมาชิก ซึ่งเป็นผู้ร่างระเบียบขึ้นมา ย่อมจะมีผลในการจูงใจให้ปฏิบัติตาม
2. จรรยาบรรณธุรกิจเกิดจากความสมัครใจของผู้ที่อยู่ในวิชาชีพธุรกิจ ร่วมกันสร้างจรรยาบรรณสำหรับธุรกิจของตนขึ้นมาควบคุมกันเอง ผู้ที่ไม่สมัครใจจะปฏิบัติตามจรรยาบรรณขององค์กร ก็สามารถทำได้โดยไม่เข้ามาทำงานในองค์กรนั้น หรือหยุดปฏิบัติวิชาชีพนั้น ๆ ซึ่งต่างจากกฎหมายเพราะทุกคนต้องปฏิบัติ
3. จรรยาบรรณเป็นอุดมคติที่สูงกว่าข้อบังคับของกฎหมาย กฎหมายเป็นข้อบังคับขั้นต่ำที่ทุกคนต้องปฏิบัติตาม จริยธรรมสำคัญ ๆ ที่กำกับพฤติกรรมของผู้ที่อยู่ในแวดวงธุรกิจ จะรวมถึงคุณธรรมเหล่านี้ ความซื่อตรง ความเป็นธรรม ความเชื่อถือ ความไว้วางใจได้ การรักษาสัญญา การให้เกียรติผู้อื่น ความจงรักภักดี ฯลฯ พฤติบัญญัติ (Codes of Conduct) ที่ประมวลไว้ในจรรยาบรรณจะกำกับด้วยหลักจริยธรรมดังกล่าว

4. จรรยาบรรณของนักธุรกิจจะถูกควบคุมกันเองภายในองค์กร/บริษัทธุรกิจนั้นๆ หรือควบคุมโดยสมาคมวิชาชีพ ในบางบริษัทจะมีคณะกรรมการที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลและให้คำแนะนำปรึกษา เมื่อมีปัญหาความขัดแย้งทางด้านจริยธรรมเกิดขึ้น การควบคุมกันเองของแต่ละวงการจะมีความยืดหยุ่นมากกว่าการควบคุมโดยกฎหมาย และจะทำให้ทราบถึงสาเหตุปัญหาของข้อบกพร่องทางจริยธรรมและนำไปสู่แนวทางที่จะดำเนินการเพื่อปรับปรุงแก้ไขกลไกต่างๆ เพื่อเสริมสร้างจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของจรรยาบรรณ

จรรยาบรรณจะเป็นการบ่งบอกถึงค่านิยมขององค์กร ภาระหน้าที่ข้อผูกพันของสมาชิกต่อองค์กร ต่อทุกๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบจากธุรกิจ เนื้อหาสาระที่ปรากฏในจรรยาบรรณของแต่ละองค์กรอาจจะแตกต่างกันตามประเด็นปัญหาจริยธรรมที่ต้องการเน้นย้ำในแต่ละประเภทขององค์กรธุรกิจ และแตกต่างกันตามกลุ่มเป้าหมายของผู้ใช้ทั้งจรรยาบรรณของสมาคมวิชาชีพ จรรยาบรรณของสมาคมการค้าจรรยาบรรณธุรกิจระหว่างประเทศ จรรยาบรรณของแต่ละบริษัทหรือองค์กรก็ยังมีรูปแบบแตกต่างกัน และใช้ชื่อต่าง ๆ กัน แต่ทั้งหมดต่างก็พยายามจะเปิดเผยถึงปรัชญา ค่านิยมขององค์กร และชี้แนะพฤติกรรมที่สมควรปฏิบัติและไม่สมควรปฏิบัติ

Webley (1992) ได้วางขอบเขตของเนื้อหาสาระที่ควรบรรจุในจรรยาบรรณในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

(1) เกี่ยวกับความสัมพันธ์กับลูกค้า การรักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลของลูกค้า การรักษาคุณภาพและความเชื่อมั่นของผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการ การให้ของกำนัลสำหรับลูกค้า ฯลฯ

(2) เกี่ยวกับความสัมพันธ์กับผู้ถือหุ้นและผู้ร่วมทุน การเปิดเผยข้อมูล การยินยอมให้ตรวจสอบ

(3) ความสัมพันธ์กับลูกจ้างพนักงาน สิทธิของลูกจ้าง หลักปฏิบัติต่อกันระหว่างลูกจ้างและนายจ้าง บางแห่งระบุเฉพาะลงไปถึงความรับผิดชอบของบริษัทในเรื่องสวัสดิการด้านสุขภาพ ความปลอดภัย การฝึกอบรม การวางแผนพัฒนาอาชีพ และแผนสวัสดิการภายหลังการออกจากงาน

ความสัมพันธ์กับผู้จำหน่ายวัตถุดิบ การจ่ายเงินตรงตามเวลา การจ่ายเงินพิเศษหรือของขวัญแก่ผู้จำหน่ายวัตถุดิบ

ความสัมพันธ์กับชุมชนในท้องถิ่นที่ธุรกิจตั้งอยู่ และนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม
ความสัมพันธ์กับบริษัทคู่แข่ง การโยกย้ายข้อมูลหรือการจ้างพนักงานของบริษัท
คู่แข่งกันให้เปิดเผยข้อมูลความลับของบริษัทคู่แข่งกัน

ประเด็นเกี่ยวกับการค้าระหว่างประเทศ การยอมรับวัฒนธรรมต่างชาติ
นโยบายการค้า ราคาค่าจ้างของท้องถิ่น และแนวคิดเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนของประเทศอื่น

แนวปฏิบัติในการหลอมรวมกิจการ (mergers) และการเข้ามารับผิดชอบ
ดำเนินการบริษัทที่จะต้องล้มเลิก (take overs)

แนวปฏิบัติทางการเงิน การบัญชีของผู้บริหาร และผู้จัดการของบริษัท

จรรยาบรรณและจริยธรรมของนักธุรกิจ เป็นหัวข้อเรื่องที่ได้รับการสนใจ มี
การศึกษาวิจัยกันมากในประเทศอังกฤษในช่วง 6-7 ปีที่ผ่านมาเอง บริษัทในประเทศอังกฤษ
ให้ความสนใจเพิ่มขึ้นกับเรื่องจรรยาบรรณและเป็นที่ยอมรับว่าการมีจรรยาบรรณจะช่วยให้เกิด
ผลประโยชน์ต่อธุรกิจ

Manley (1992) ทำการวิจัยกับผู้บริหารระดับสูงในบริษัทในประเทศอังกฤษและ
บริษัทข้ามชาติ 145 บริษัทพบว่ามีผลประโยชน์ 18 ประการ จากจรรยาบรรณที่มีความสัมพันธ์
กับความสำเร็จของธุรกิจ ซึ่งในจำนวนนี้รวมถึงเรื่องการชี้แนะแก่พนักงานให้เข้าใจถึงค่านิยม
และวัฒนธรรมขององค์กร อันจะทำให้สมาชิกได้ซึมซับค่านิยมร่วมกันของบริษัทโดยเฉพาะ
สำหรับผู้จัดการ นอกจากนี้ยังจะทำให้สมาชิกมีความเข้าใจชัดเจนในนโยบายของบริษัท และ
การรวมพลังเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของบริษัท การพัฒนาตั้งแต่ระดับล่างสุดของบุคลากรใน
องค์กร การรักษาคุณภาพยอดเยี่ยม การตระหนักถึงวัตถุประสงค์เป้าหมายของบริษัท และการ
ส่งเสริมระบบการค้าเสรีของประเทศอังกฤษ

ตัวอย่างรูปแบบและเนื้อหาสาระของจรรยาบรรณทั้งในระดับสมาคมวิชาชีพ
และจรรยาบรรณของบริษัท/องค์กรธุรกิจ ประเภทต่าง ๆ ของสมาคม บริษัทธุรกิจ/ในประเทศ
ไทยและในประเทศสหรัฐอเมริกา ได้แสดงไว้ในส่วนสุดท้ายของรายงานภาคผนวก ซึ่งประกอบ
ด้วย

จรรยาบรรณฉบับที่ 1 จริยธรรมนักธุรกิจ

จรรยาบรรณฉบับที่ 2 จรรยาบรรณนักการตลาด

จรรยาบรรณฉบับที่ 3 จรรยาบรรณเครือข่ายซีเมนต์ไทย

จรรยาบรรณฉบับที่ 4 จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจสินเชื่อ

จรรยาบรรณฉบับที่ 5 จรรยาบรรณสมาชิกตลาดหลักทรัพย์

จรรยาบรรณฉบับที่ 6 จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน)

จรรยาบรรณฉบับที่ 7 คู่มือการดำเนินงานบริษัทดุปองท์

จรรยาบรรณฉบับที่ 8 IBM : BUSINESS CONDUCT GUIDE

จรรยาบรรณฉบับที่ 9 DUPONT BUSINESS CONDUCT GUIDE

จรรยาบรรณฉบับที่ 10 APPLE COMPANY INC.

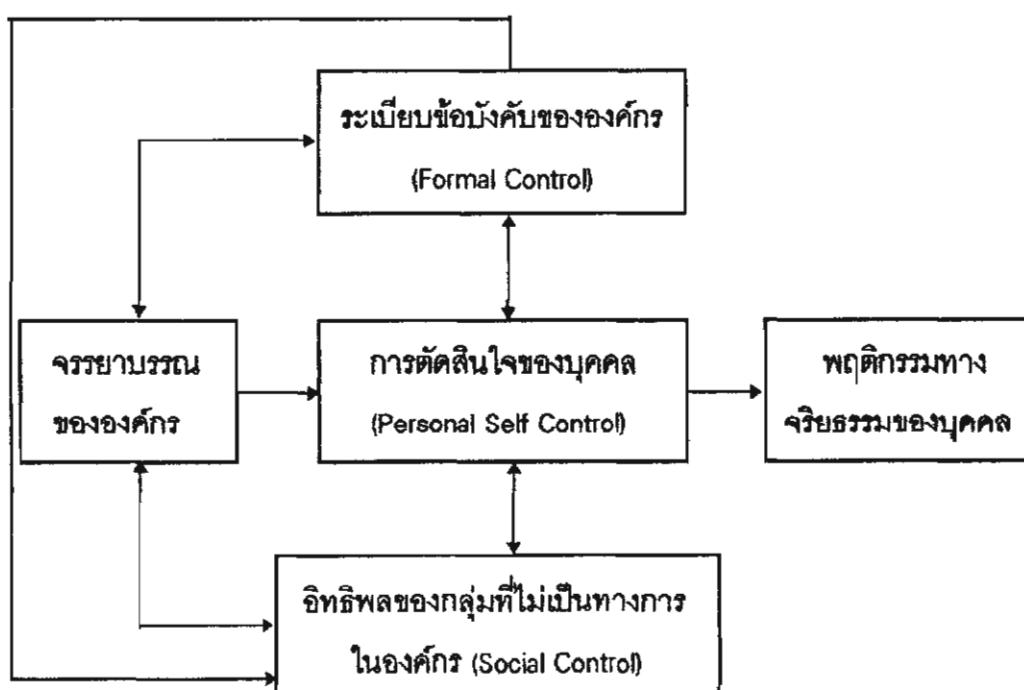
จรรยาบรรณฉบับที่ 11 QUAKU OATS COMPANY

การเสริมสร้างจรรยาบรรณในองค์กร (Enforcement)

ลำพังการจัดทำจรรยาบรรณไว้ให้ดี มีข้อมูลครบถ้วนตามองค์ประกอบของจรรยาบรรณ และแจกให้สมาชิกในองค์กร/บริษัททุกคนไปศึกษาทำความเข้าใจกับนโยบายปรัชญา ความเชื่อ อุดมการณ์ของบริษัทและข้อแนะนำต่าง ๆ ว่า อะไรควรปฏิบัติ ไม่ควรปฏิบัติ หรือต้องไม่ปฏิบัติ นั้นมิได้เป็นเครื่องประกันว่า สมาชิกในองค์กรทุกคนจะปฏิบัติตามด้วยความเห็นดีเห็นชอบ ก่อนที่จะนำจรรยาบรรณไปใช้กับสมาชิกในแต่ละองค์กรนั้นต้องไม่ลืมที่จะทำความเข้าใจกับบริษัทขององค์กร หรือสภาพแวดล้อมในองค์กรที่บุคคลปฏิบัติงานอยู่เดิม ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการยอมรับหรือไม่ยอมรับจรรยาบรรณ

ปัจจัยในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมของนักธุรกิจ

Smith and Johnson (1992) ได้จำแนกปัจจัยต่าง ๆ ภายในองค์กร ที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน และส่งผลต่อพฤติกรรมทางจริยธรรมของบุคคลในองค์กร คือ



ที่มา : Johnson, P. Cossell, c., & Smith, K. (1996) The management control of ethic:
the case of corporate codes. In K. Smith & P. Johnson

1. กฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร จัดอยู่ในมาตรการที่เป็นทางการ (Formal Control) เพื่อใช้ควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร ซึ่งในแต่ละองค์กรจะวางกฎระเบียบ คำสั่ง คำชี้แจง คู่มือการปฏิบัติงานไว้แล้ว และจรรยาบรรณก็จัดอยู่ในมาตรการที่เป็นทางการ อีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งต้องพิจารณาด้วยว่า ค่านิยมทางจริยธรรมที่เขียนไว้ในจรรยาบรรณนั้นสอดคล้องกับกฎระเบียบเดิม สอดคล้องกับปรัชญา อุดมการณ์ ขององค์กรหรือไม่ และมีการ ชำ้ ช้อนจนดูเป็นระเบียบหยาบหยาบมากเกินไปหรือไม่

2. บรรทัดฐานของสังคมในองค์กร (Social Control) อิทธิพลของผู้นำ สมาชิกผู้อาวุโส บุคคลผู้มีอิทธิพลทางสังคมหรืออิทธิพลของกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Group) บุคคลผู้ที่มีส่วนในการสร้างวัฒนธรรมขององค์กรหรือสืบทอดวัฒนธรรมของผู้ก่อตั้งองค์กร ในองค์กรหนึ่ง ๆ อาจจะมีกลุ่มที่ไม่เป็นทางการหลายกลุ่ม แต่ละกลุ่มก็มีบรรทัดฐานของกลุ่มเป็นกลุ่มอ้างอิง (Reference Group) ของสมาชิกในองค์กรหนึ่งอาจมีหลายบรรทัดฐาน สมาชิกในแต่ละกลุ่มที่ต้องการได้รับการยอมรับก็ต้องปฏิบัติตามค่านิยมบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงของตน จรรยาบรรณที่สร้างขึ้นมานี้ใหม่มีความสอดคล้องหรือขัดแย้งกับค่านิยมหรือบรรทัดฐานของกลุ่มหรือไม่

3. อำนาจและความสามารถในการตัดสินใจของแต่ละบุคคล (Personal Self Control) กฎระเบียบปฏิบัติจากแหล่งต่าง ๆ หากอยู่ในบรรทัดฐานเดียวกันมีค่านิยมสอดคล้องกันก็จะเป็นการเสริมซึ่งกันและกัน ถ้าไม่ตรงกันหรือสอดคล้องกันก็ต้องขึ้นอยู่กับการตัดสินใจ การประเมินผลของสมาชิกแต่ละบุคคลเอง ซึ่งอาจจะมีการเปรียบเทียบกันระหว่างข้อดีข้อเสีย ผลประโยชน์ที่เป็นรูปธรรม นามธรรม เพื่อที่จะเลือกปฏิบัติ และอาจจะมีการต่อต้าน หากเห็นว่ากฎระเบียบเหล่านั้นไม่ยุติธรรมเป็นการรักษาผลประโยชน์ของผู้วางระเบียบ การตัดสินใจจะทำตามไม่ทำตามอาจจะพิจารณาโดยยึดถือผลประโยชน์ที่ตนจะได้รับ แทนที่จะพิจารณาถึงการกระทำว่าผิดหรือถูกตามอุดมคติของจริยธรรมหรือไม่ การตัดสินใจทางจริยธรรมจึงต้องมีการฝึกอบรมอย่างมีขั้นตอนและต่อเนื่องเพื่อพัฒนาหรือยกระดับเหตุผลทางจริยธรรม (Moral Reasoning) ความสามารถในการตัดสินใจของบุคคลจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญมาก ตรงกับข้อสังเกตของ Phillips (1991) ที่ว่าถ้าแต่ละคนประพฤติดีองค์กรก็จะมีจริยธรรมที่ดี เพราะจริยธรรมในองค์กรคือการที่ทุกคนมีจริยธรรม แต่การที่คนจะทำตามแนวปฏิบัติในจรรยาบรรณมีหลายมูลเหตุ (1) ทำตามเพื่อหวังผลประโยชน์หรือรางวัลตอบแทน หรือไม่ต้องการให้ถูกทำโทษหรือเสียผลประโยชน์ พฤติกรรมเช่นนั้นจะไม่เกิดขึ้นอย่างถาวร (2) ทำตามเพื่อการยอมรับ

ของกลุ่มหรือเพื่อสนองความต้องการผูกพันทางอารมณ์กับบางคนโดยตนเองไม่มีความเข้าใจ หรือยังไม่เกิดซึมซับในคุณธรรม แต่อาจจะซึมซับเข้าไปภายในตนภายหลัง (3) การทำตาม เนื่องจากเห็นคุณค่าของจริยธรรมอย่างแท้จริงซึมซับในอุดมการณ์แห่งศีลธรรม

ดังนั้น ในการสร้างจรรยาบรรณ นักวิชาการด้านจริยศาสตร์ธุรกิจแนะนำว่าจะ บรรจุกิจกรรมประเพณีอะไรลงไป ต้องสะท้อนมาจากความรู้สึกการยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กร และขณะที่นักวิชาการบางท่านแนะนำว่าจรรยาบรรณ ต้องมีความชัดเจน ครอบคลุมข้อควรปฏิบัติ และข้อห้ามปฏิบัติ แต่นักวิชาการบางท่านตั้งข้อ สงเกตว่า ถ้ามีรายละเอียดของแนวปฏิบัติมากเกินไป และเฉพาะเจาะจงมีลักษณะเหมือนคำสั่งชี้แจงจะทำให้ขาดความยืดหยุ่น และนำไปใช้ไม่ได้ในสถานการณ์ที่ไม่ได้ระบุไว้ในคู่มือ ทำให้ สมาชิกบางคนอ้างได้ว่าอะไรที่ไม่ระบุไว้ในสถานการณ์นั้นก็อาจทำได้ Hyman et.al. (1990) เห็นว่าเป็นอันตราย ถ้ามีแต่กฎระเบียบที่จะต้องจดจำ และเชื่องพอง จะไม่ช่วยสร้างเสริม จริยธรรมให้พนักงานเลย และนอกจากจะคำนึงถึงวัฒนธรรมในองค์กรที่มีมานานแล้ว ต้องให้ ผู้ที่จะนำไปปฏิบัติรับรู้และแสดงความคิดเห็นด้วย และให้เข้าใจถึงเจตนาของผู้วางกฎระเบียบ จรรยาบรรณด้วย

การตรวจสอบการนำจรรยาบรรณไปใช้ในองค์กร

- สมาชิกมีความรู้สึกเป็นเจ้าของหรือมีส่วนร่วมในการสร้างจรรยาบรรณหรือไม่
- จะต้องมีการจัดระบบและวิธีการอะไรอีกบ้าง เพื่อให้จรรยาบรรณนั้นได้มีผลอย่างจริงจัง
- สภาพแวดล้อมและสังคมในองค์กรที่เป็นอยู่ได้เอื้ออำนวยต่อการนำจรรยาบรรณไปใช้กับสมาชิกมากน้อยเพียงไร
- สมาชิกในองค์กรมีการรับรู้และมีความเข้าใจในข้อความ มีเขียนไว้ในจรรยาบรรณเพียงไร และเห็นว่ามีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเขาเพียงไร
- ในสถานการณ์อย่างไรที่สมาชิกองค์กรจะไม่ปฏิบัติตามกฎจรรยาบรรณ

การตรวจสอบในหัวข้อดังกล่าวจะช่วยให้เข้าใจได้ว่าเพราะสาเหตุใด สมาชิกบางคนจึงแสดงพฤติกรรมที่มีจริยธรรมหรือไม่จริยธรรม

ข้อเสนอแนะจรรยาบรรณสำหรับธุรกิจไทยยุคโลกาภิวัตน์

ข้อสังเกต

จากตัวอย่างจรรยาบรรณที่ได้เสนอไว้ในส่วนสุดท้ายของรายงานเป็นจรรยาบรรณสำหรับสมาคม 2 ฉบับ คือ จรรยาบรรณสำหรับนักบริหาร นักจัดการทางธุรกิจ ซึ่งจัดทำโดยมูลนิธิเพื่อสถาบันการศึกษาวิชาการจัดการแห่งประเทศไทย (IMET) และอีกฉบับหนึ่งเป็นจรรยาบรรณสำหรับนักการตลาด ซึ่งจัดทำโดยสมาคมการตลาด ส่วนจรรยาบรรณฉบับอื่น ๆ เป็นจรรยาบรรณระดับองค์กร บริษัทบริหารธุรกิจประเภทต่าง ๆ ธุรกิจคอมพิวเตอร์ ธุรกิจสินเชื่อหลักทรัพย์ ธุรกิจธนาคาร ธุรกิจโรงงานอุตสาหกรรม ธุรกิจผลิตเคมีภัณฑ์

มีข้อสังเกตว่าในภาพรวมของจรรยาบรรณทั้งหมดจะประกอบด้วยเนื้อหาสาระสำคัญ 5 เรื่อง

- (1) ปรัชญาความเชื่อ คุณ德การณ์ ขององค์กรเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ
- (2) วัตถุประสงค์ เป้าหมายของธุรกิจ
- (3) หลักปฏิบัติต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง (Stakeholders) และต่อชุมชน สิ่งแวดล้อม
- (4) ตัวอย่างพฤติกรรมที่เป็นประเด็นปัญหาทางจริยธรรม
- (5) คำแนะนำการใช้จรรยาบรรณและการรายงาน

เมื่อตรวจสอบเนื้อหาสาระในจรรยาบรรณธุรกิจของประเทศไทยแล้วส่วนใหญ่จะมีเนื้อหาค่อนข้างครบถ้วนในหัวข้อที่ 3 และที่ 4 สำหรับเนื้อหาส่วนที่เป็นปรัชญา นโยบาย ขององค์กร คุณ德คติของการทำธุรกิจ มักจะไม่ได้รวมอยู่ในจรรยาบรรณ สำหรับคำแนะนำการใช้และการรายงานต่อใคร่ไม่มีปรากฏ (ยกเว้นบางจรรยาบรรณ) อาจจะเป็นเพราะว่าองค์กร บริษัทธุรกิจของไทยยังไม่มีหน่วยงานหรือกรรมการ หรือผู้ดูแลรับผิดชอบเรื่องพฤติกรรมทางจริยธรรมของสมาชิก และข้อสังเกตอีกประการหนึ่งในจรรยาบรรณของบริษัทไม่ได้รวมข้อควรปฏิบัติของผู้บริหาร ผู้จัดการระดับสูง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาจรรยาบรรณนักธุรกิจที่จัดทำโดยมูลนิธิเพื่อสถาบันการศึกษาวิชาการจัดการแห่งประเทศไทย (IMET) เห็นว่าจรรยาบรรณฉบับนี้เหมาะที่จะเป็นจรรยาบรรณสำหรับนักบริหาร นักจัดการธุรกิจโดยทั่วไป แต่ในจรรยาบรรณฉบับนี้ได้เสนอพฤติกรรมของนักธุรกิจที่พึงปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stackeholders) เพียงส่วนเดียว ยังขาดส่วนที่เป็นหลักการ ปรัชญา จุดมุ่งหมายของการทำธุรกิจ ซึ่งอาจจะเห็นว่าเป็นเรื่องที่นักธุรกิจทุกคนรู้ดีอยู่แล้ว

แต่ปัจจุบันนี้ธุรกิจได้เจริญรุดหน้าไปมาก มีการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนย้ายแรงงาน เงินลงทุน ผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยี ซึ่งทำให้ธุรกิจมีความเป็นโลกาภิวัตน์เพิ่มขึ้น ทั้งในด้านการจัดการ กิจกรรมและผลกระทบ และเนื่องจากธุรกิจเป็นองค์กรที่มีพลังอำนาจที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสังคมในทางที่ดีขึ้น ดังนั้นผู้บริหารนักวิชาการธุรกิจควรจะได้รับการเปลี่ยนแปลงและมีวิสัยทัศน์ในธุรกิจยุคโลกาภิวัตน์เพิ่มขึ้นด้วย ดังนั้นจึงควรที่จะเพิ่มเนื้อหาส่วนที่เป็นหลักการทั่วไป

ในส่วนที่เป็นหลักปฏิบัติต่อผู้เกี่ยวข้อง ควรจะมีข้อเสนอแนะการปฏิบัติต่อฝ่ายเจ้าของ ผู้ร่วมลงทุน ฝ่ายจำหน่ายวัตถุดิบ (Suppliers) และปัญหานักธุรกิจกับการเมือง ก็เป็นประเด็นสำคัญทางจริยธรรมในปัจจุบัน ควรจะมีการวางแผนปฏิบัติต่อเรื่องการเมืองด้วย

โครงร่างจรรยาบรรณนักธุรกิจไทยยุคโลกาภิวัตน์

คำนำ

หลักการทั่วไป

1. ความรับผิดชอบของธุรกิจ : นอกเหนือจากผู้ถือหุ้น (Shareholders) ก็ คือผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด (Stakeholders)
2. ผลกระทบของธุรกิจทางเศรษฐกิจและทางสังคม : การสร้างสรวนดกรรมเสริมสร้างความเป็นธรรมและการมีประโยชน์ต่อสังคมโลก
3. พฤติกรรมทางธุรกิจ : เปลี่ยนจากการอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย แต่ยังอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจ ซึ่งกันและกัน
4. เคารพกฎหมาย
5. การสนับสนุนการค้าร่วม
6. การดูแลสิ่งแวดล้อม
7. การหลีกเลี่ยงการกระทำที่ผิดกฎหมาย

หลักปฏิบัติต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง

1. ต่อลูกค้า (มีในตัวอย่างจรรยาบรรณฉบับที่ 1)
2. ต่อพนักงาน (มีในตัวอย่างจรรยาบรรณฉบับที่ 1)
3. ต่อเจ้าของ/ผู้ร่วมลงทุน
4. ต่อผู้จำหน่ายวัตถุดิบ

5. ต่อผู้แข่งขัน (มีในตัวอย่างจรรยาบรรณฉบับที่ 1)
6. ต่อหน่วยราชการ (มีในตัวอย่างจรรยาบรรณฉบับที่ 1)
7. ต่อระบบการเมืองในสังคม
8. ต่อสังคม/ชุมชน (มีในตัวอย่างจรรยาบรรณฉบับที่ 1)

รายละเอียดของหัวข้อที่เสนอแนะใหม่

หลักการทั่วไป

1. ความรับผิดชอบของธุรกิจ : นอกเหนือจากผู้ถือหุ้น (Shareholders) ก็คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด (Stakeholders)

คุณค่าของธุรกิจต่อสังคมก็คือ การสร้างความมั่นคง การก่อให้เกิดการจ้างงานการผลิตสินค้าและการบริการในตลาดที่ให้แก่ผู้บริโภคในราคาและคุณภาพที่เหมาะสม คุณค่าของธุรกิจนี้จะมีได้ก็ต่อเมื่อธุรกิจสามารถรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและควมมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพของตนเองไว้ได้ แต่การอยู่รอดเป็นจุดมุ่งหมายเพียงอย่างเดียวไม่ได้

ธุรกิจมีบทบาทในการปรับปรุงชีวิตของลูกค้า พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง (Stakeholders) ทุกคน ด้วยการแบ่งปันความมั่งมีที่ธุรกิจสร้างขึ้นมานั้นให้กับพวกเขาโดยทั่วกัน ผู้จำหน่ายวัตถุดิบ (Suppliers) และบริษัทคู่แข่งก็มีความคาดหวังเช่นกันว่า องค์การธุรกิจจะรักษาสัญญาทางการค้าด้วยความซื่อสัตย์และความยุติธรรม ในฐานะสมาชิกผู้มีความรับผิดชอบต่อชุมชน ประเทศชาติ ภูมิภาค และสังคมโลกที่ธุรกิจดำเนินการอยู่ ธุรกิจมีส่วนในการสร้างอนาคตของชุมชนทั้งหมดที่เกี่ยวข้องด้วย

2. ผลกระทบของธุรกิจทางเศรษฐกิจและทางสังคม : การสร้างสรรนวัตกรรม เสริมสร้างความเป็นธรรมและการมีประโยชน์ต่อสังคมโลก

ธุรกิจที่เกิดขึ้นในประเทศต่าง ๆ เพื่อพัฒนา ผลิตภัณฑ์ หรือ ขาย ควรมีส่วนในการสร้างสรรให้ประเทศนั้นมีความเจริญก้าวหน้า โดยการสร้างงานที่มีคุณค่าและช่วยเพิ่มกำลังในการซื้อของประชาชนในประเทศนั้น ธุรกิจควรมีส่วนในการส่งเสริมสิทธิมนุษยชน การศึกษา การรักษาพยาบาล และปัจจัยที่สำคัญอื่น ๆ ของประเทศที่ธุรกิจนั้นดำเนินการอยู่

ธุรกิจควรมีส่วนในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไม่ใช่เฉพาะต่อประเทศที่อาศัยอยู่เท่านั้น แต่ควรมีประโยชน์ต่อสังคมโลกในส่วนอื่น ๆ ด้วย โดยการให้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า มีการแข่งขันอย่างอิสระและเป็นธรรม และมีการคิดค้นเทคโนโลยีใหม่ๆ ในเรื่องวิธีการผลิตการขาย และการสื่อสาร

3. พฤติกรรมทางธุรกิจ : จากการไม่ละเมิดกฎหมายไปสู่การสร้างควมไว้วางใจ

ถึงแม้ว่ากฎหมายทางการค้ายังมีความจำเป็น แต่ธุรกิจก็ควรจะตระหนักด้วยว่าความจริงใจ ความซื่อสัตย์ ความตรงไปตรงมา การรักษาสัญญา และความเปิดเผย ไม่เพียงแต่ช่วยให้ธุรกิจมีความน่าเชื่อถือและความมั่นคงเท่านั้น แต่ยังช่วยให้การแลกเปลี่ยนทางการค้าเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นการค้าระหว่างประเทศ

4. การเคารพกฎ

เพื่อหลีกเลี่ยงการขัดแย้งทางการค้าและเพื่อส่งเสริมการค้าเสรี ความเท่าเทียมกันของเงื่อนไขต่าง ๆ ในการแข่งขัน และการปฏิบัติต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคน ธุรกิจควรเคารพกฎเกณฑ์ระหว่างชาติและของชุมชนที่ตั้งอยู่ และธุรกิจควรตระหนักว่าการกระทำบางอย่างถึงแม้ว่าจะถูกตามกฎหมาย แต่ก็อาจก่อให้เกิดผลเสียตามมาก็ได้

5. การสนับสนุนการค้าร่วม

ธุรกิจควรสนับสนุนระบบการค้าร่วมของ GATT/องค์การการค้าโลก และข้อตกลงระหว่างประเทศอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกัน ควรร่วมมือในความพยายามที่จะส่งเสริมความก้าวหน้าและความเปลี่ยนแปลงทางการค้าที่เหมาะสม และช่วยให้มีการผ่อนคลายมาตรการใด ๆ ที่ขัดขวางการค้าอย่างเสรีของโลก โดยให้ความเคารพต่อกฎหมายที่มีอยู่แล้วในประเทศนั้นเช่นกัน

6. การดูแลสิ่งแวดล้อม

ธุรกิจควรรักษา และถ้าหากทำได้ ควรปรับปรุงสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืนและป้องกันไม่ให้เกิดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างฟุ่มเฟือย

7. การหลีกเลี่ยงการกระทำที่ผิดกฎหมาย

ธุรกิจไม่ควรเข้าไปมีส่วนร่วมหรือยอมให้มีการให้สินบน การฟอกเงินที่ได้มาอย่างผิดกฎหมาย หรือพฤติกรรมการทุจริตอื่น ๆ ที่จริงแล้ว ธุรกิจควรจะร่วมมือกันกำจัดพฤติกรรมเหล่านี้ให้หมดไป นอกจากนี้ธุรกิจไม่ควรเข้าไปเกี่ยวข้องกับการอาชญากรรมหรือวัสดุอื่น ๆ ที่ใช้ในการก่อการร้าย การค้ายาเสพติด หรืออาชญากรรมที่เกิดขึ้นโดยองค์กรผิดกฎหมายต่าง ๆ

หลักปฏิบัติต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง

ต่อเจ้าของ/ผู้ร่วมลงทุน

เพื่อรักษาความไว้วางใจของผู้ร่วมลงทุนที่มีต่อธุรกิจของตน นักธุรกิจจึงมีความรับผิดชอบต่อไปนี้เป็นคือ

- บริหารจัดการอย่างมีอาชีพและขยันขันแข็ง เพื่อก่อให้เกิดผลตอบแทนที่ยุติธรรม และมีประสิทธิภาพต่อการลงทุน
- เปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าของกิจการและผู้ร่วมลงทุนทราบเมื่อพบกับปัญหาทางด้านกฎหมายและทางด้านการแข่งขัน
- รักษา ปกป้อง และเพิ่มสินทรัพย์ของเจ้าของกิจการ/ผู้ร่วมลงทุน และ
- เคารพ คำร้องขอ ข้อเสนอแนะ ข้อตำหนิ และวิธีการแก้ไขปัญหา ที่เจ้าของกิจการ/ผู้ร่วมลงทุนเสนอ

ต่อผู้จำหน่ายวัตถุดิบ

ความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับผู้จำหน่ายวัตถุดิบและบริษัทคู่ค้า จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการเคารพซึ่งกันและกัน ความรับผิดชอบขององค์กรธุรกิจต่อผู้จำหน่ายวัตถุดิบมีดังนี้คือ

- ประกอบกิจการค้าด้วยความยุติธรรม และความตรงไปตรงมา รวมทั้งการตั้งราคา การจดลิขสิทธิ์สินค้า และสิทธิในการขาย
- สร้างความมั่นใจได้ว่า ธุรกิจมีการดำเนินงานโดยปราศจากการบังคับ และการทำผิดกฎหมายโดยไม่จำเป็น
- สร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับผู้จำหน่ายวัตถุดิบ เพื่อให้เกิดผลงานที่มีคุณค่า มีคุณภาพ ได้เปรียบในการแข่งขันและมีความเชื่อถือได้
- ให้ข้อมูลกับผู้จำหน่ายวัตถุดิบเพื่อใช้ในการวางแผนการดำเนินงานขององค์กร
- จ่ายเงินให้ผู้จำหน่ายวัตถุดิบตรงเวลา และตรงตามที่กำหนดไว้ในสัญญา
- เลือกและส่งเสริมการทำธุรกิจกับผู้จำหน่ายวัตถุดิบและบริษัทคู่ค้าร่วม ที่ดำเนินธุรกิจด้วยความเคารพในศักดิ์ศรีของมนุษย์

ต่อสู้แข่งขัน (ดังตัวอย่างจรรยาบรรณฉบับที่ 1)

ต่อหน่วยราชการ (ดังตัวอย่างจรรยาบรรณฉบับที่ 1)

ต่อระบบการเมืองในสังคม

การติดต่อสื่อสารกับผู้แทนกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ ที่ได้รับผลกระทบจากธุรกิจ หรือการติดต่อกับผู้ที่มีหน้าที่ในการออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการค้าขาย ธุรกิจจะต้องใช้ความสามารถและหลักการในการดำเนินความสัมพันธ์ให้เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน โดยไม่ให้มีการดำเนินการใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมต่อผู้อื่นในการแข่งขันทางการค้าเสรี และไม่เคารพต่อศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ หรือไม่เคารพในความไว้วางใจที่ธุรกิจได้รับจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ธุรกิจควรมีความรับผิดชอบต่อระบบการเมืองในสังคมดังนี้คือ

- ไม่รวมตัวกันเพื่อให้อำนาจทางการเมืองในการแข่งขันผลประโยชน์แก่อาณาเขตในสังคมที่ธุรกิจดำรงอยู่ อันจะก่อให้เกิดการผูกขาด ขัดขวางการแข่งขันกันอย่างเสรี และเป็นธรรม
- ธุรกิจควรมีความรู้ความเข้าใจกฎหมายหรือกฎระเบียบในสังคมที่มีผลต่อการดำเนินงาน แต่ธุรกิจไม่ควรใช้อำนาจและทรัพยากรของตนไปในการให้สินบน เพื่อให้ นักการเมือง หรือผู้นำในสังคมนั้นออกกฎหมายที่เอื้อประโยชน์ให้กับตนเอง หรือยกเลิกกฎหมายที่ไม่ให้ประโยชน์แก่ตนเองเพียงอย่างเดียว
- ธุรกิจควรเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนในองค์กรธุรกิจมีสิทธิในการเลือกลงคะแนนให้กับผู้สมัครตำแหน่งการเมืองอย่างเสรี โดยไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เดียวกับที่ธุรกิจเห็นว่าจะมีนโยบายที่ให้ประโยชน์แก่ตนเองเท่านั้น
- การเข้าไปมีบทบาทในทางการเมืองนั้น ธุรกิจควรมีหน้าที่เพียงให้ข้อมูลในส่วนที่จะทำให้หน้ทางการเมืองได้มีความเข้าใจมากขึ้นในประเด็นที่ธุรกิจได้รับผลกระทบ แต่ธุรกิจไม่ควรใช้ทรัพยากรของตนเองไปเพื่อส่งเสริมพรรคการเมืองใดโดยเฉพาะ เพราะองค์กรธุรกิจที่เข้าไปมีบทบาททางการเมืองมากจะเพิ่มความเสี่ยงในการถูกวิจารณ์ในทางลบโดยประชาชนทั่วไป และไม่ใช่ว่าเป็นบทบาทของการเป็นนักธุรกิจ

- ธุรกิจควรมีความรับผิดชอบต่อความเป็นอยู่ที่ดีของสังคมที่ตนเองจะเข้าไปดำเนินการ หากการดำเนินการใด ๆ ไม่สามารถทำได้ในประเทศหรือสังคมเดิมที่ตนเองอยู่ เพราะขัดกับหลักกฎหมายคุ้มครองความปลอดภัยของผู้ที่เกี่ยวข้อง ก็ไม่ควรนำวิธีการนั้นไปดำเนินการในสังคมอื่น ๆ โดยไม่มีการให้ข้อมูลที่ควรระวังให้กับสมาชิกในประเทศหรือสังคมใหม่นั้น การปฏิบัติเช่นนี้เด่นชัดในกรณีที่กลุ่มองค์กรธุรกิจข้ามชาติที่มาจากประเทศที่มีระดับการพัฒนาต่ำกว่า

- ธุรกิจไม่ควรใช้อิทธิพลทางการเงินและเศรษฐกิจ บังคับหรือให้สินบนผู้นำทางการเมืองของประเทศด้อยพัฒนามากว่า เพื่อยอมให้ประกอบธุรกิจหรือจำหน่ายสินค้าที่ไม่เป็นที่ยอมรับในประเทศของตนเอง

ต่อสังคม/ชุมชน

เอกสารประกอบการเขียน

1. Principles for Business : Caux Round Table จาก Business Ethics Magazine, 612/962-4700
2. Sturdivant, F.D. (1981). Business and society: A managerial approach. Burr Ridge, IL:IR WIN.
3. Vernon-Wortzel, H. (1994). Business and society: A managerial approach. Burr Ridge, IL:IR WIN.
4. Wood, D.J. (1990). Business and society. USA: Harper Colins.

กรณีศึกษา : การเสริมสร้างจรรยาบรรณของบริษัทธุรกิจในประเทศไทย

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษานโยบายและค่านิยมทางจริยธรรมธุรกิจขององค์กร และวิธีการ/มาตรการเพื่อส่งเสริม กำกับ ควบคุมจริยธรรมของผู้บริหารพนักงาน อาทิ ได้จัดให้มีคู่มือปฏิบัติงานหรือที่เรียกว่าคู่มือจริยธรรม/จรรยาบรรณ สำหรับผู้บริหารและสมาชิกหรือไม่ และมีวิธีการนำไปใช้ให้เกิดผลอย่างไร ได้จัดให้มีหน่วยงานหรือคณะกรรมการเพื่อดูแลการปฏิบัติงานหรือเพื่อการตรวจสอบหรือไม่ และได้มีการจูงใจโดยวิธีการอื่น ๆ อย่างไรบ้าง

องค์กรธุรกิจที่เลือกศึกษา

1. เครือซีเมนต์ไทย
2. บริษัทไอบีเอ็ม (IBM)
3. บริษัทดูปองท์ (DUPONT)
4. คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)

เหตุผลการคัดเลือกองค์กร

1. เครือซีเมนต์ไทย เป็นบริษัทธุรกิจของคนไทย ซึ่งมีวัฒนธรรมขององค์กรสืบทอดมายาวนานถึง 90 ปีแล้ว บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ได้รับการยกย่องว่าเป็นบริษัทที่มีจริยธรรมและความซื่อสัตย์สูงสุดเป็นอันดับ 1 ของเอเชีย ติดต่อกันเป็นปีที่ 3 จากผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงในเอเชียนำเสนอโดยนิตยสารเอเชียเน็สส์ส์วิว
2. บริษัทไอบีเอ็ม และ บริษัทดูปองท์ เป็นบริษัทของประเทศสหรัฐอเมริกา และมีสาขาอยู่ในหลายประเทศ ทั้งสองบริษัทนี้มีธุรกิจที่มั่นคง และยึดมั่นในจรรยาบรรณของบริษัทอย่างเคร่งครัด มีระยะของการตรวจสอบอย่างรัดกุม มีวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งคงจะแตกต่างกับวัฒนธรรมในองค์กรของบริษัทของประเทศไทย
3. ธุรกิจหลักทรัพย์ ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศ มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วในช่วง 5-6 ปีที่ผ่านมาแล้ว แต่ในปัจจุบัน ธุรกิจหลักทรัพย์มีปัญหากับจริยธรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องในแวดวงธุรกิจนี้ กรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ซึ่งทำหน้าที่ด้านกำกับดูแลตลาดหลักทรัพย์ จึงเป็นองค์กรที่อยู่ในความสนใจของการวิจัย

วิธีการศึกษาและผลของการศึกษา

1. ศึกษาจากเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน จรรยาบรรณ และรายงานต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
3. การสังเกตและการเยี่ยมชมสถานที่บรรยากาศสิ่งแวดล้อม

บริษัทเครือปูนซีเมนต์ไทย

ปัจจัยสำคัญที่เสริมสร้างจรรยาบรรณในองค์กรของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย ได้แก่

1. ประวัติความสำเร็จของบริษัท ความจงรักภักดีและภาคภูมิใจในประวัติของผู้ก่อตั้ง และคณะกรรมการของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย

2. บรรยากาศ สภาพสิ่งแวดล้อมที่ร่มรื่น กว้างขวาง สะอาด สง่างาม เมื่อแรกก้าวเข้าไปถึงบริเวณตึกอำนวยการ บริเวณห้องโถงที่ใช้เป็นสถานที่จัดกิจกรรมรวม การแสดงผลงาน การติดป้ายคำขวัญ ที่แสดงถึงอุดมการณ์ ค่านิยมจริยธรรมขององค์กรในถ้อยคำเหล่านี้

“ตั้งมั่นในความเป็นธรรม”

“มุ่งมั่นในความเป็นเลิศ”

“เชื่อมั่นในคุณค่าของคน”

“ถือนั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม”

สถานที่รับประทานอาหารที่จัดได้อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย มีร้านอาหารให้เลือกรับประทานได้นานาชนิดในราคาที่ประหยัด มีข้อมูลข่าวสาร สารความรู้ ทั้งที่เป็นข่าวภายนอกภายใน ความรู้เกี่ยวกับชีวิตประจำวัน สุขภาพอนามัย จรรยาบรรณ การป้องกันภัย ฯลฯ ปรากฏบนจอ MONITOR ให้อ่านขณะที่รับประทานอาหาร

บรรยากาศสิ่งแวดล้อม สวัสดิการ เหล่านี้เป็นสิ่งที่จูงใจและสร้างขวัญกำลังใจของสมาชิกให้มีความภาคภูมิใจ และสร้างความผูกพันต่อองค์กร เป็นภาพประทับใจของผู้ที่ได้พบเห็นในครั้งแรกที่ย่างก้าวเข้าไปในบริษัท

3. การจัดทำจรรยาบรรณสำหรับสมาชิก และมีการปรับปรุงแก้ไขเป็นระยะ มีเนื้อหาสาระที่ต้องการสื่อถึงสมาชิกครบทุกด้านเท่าที่จะสามารถบรรจุไว้ในเอกสารรูปเล่ม ที่กระทัดรัด จัดทำอย่างประณีต โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 4 ส่วน คือ

- (1) ส่วนที่เป็นอุดมการณ์
- (2) ส่วนที่เป็นหลักจริยธรรมในการประกอบธุรกิจ
- (3) ข้อพึงประพฤติปฏิบัติของพนักงานและ
- (4) ข้อเสนอแนะเมื่อมีปัญหา

4. การนำจรรยาบรรณไปใช้ บริษัทจะมีปฐมนิเทศแก่พนักงานใหม่ทุกปี และจะมีการอบรมเกี่ยวกับจริยธรรมและอธิบายแนะนำการใช้จรรยาบรรณประกอบด้วย

5. การบริหารงานบุคคลโดยระบบคณะกรรมการ บริษัทปูนซีเมนต์ไทยไม่ได้มีหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ดูแลเฉพาะในเรื่องจริยธรรมในการทำงานของสมาชิก

ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของพนักงานจะเป็นผู้กำกับดูแล และให้คำแนะนำตักเตือนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งในระดับโรงงานจะมีการประชุมพบปะกันทุกเช้าก่อนที่จะออกไปปฏิบัติงาน เพื่อซักถามปัญหาและแนะนำการปฏิบัติงาน ทั้งด้านเทคนิคและด้านจริยธรรมไปพร้อม ๆ กัน หากมีปัญหาสำคัญ ๆ จะนำเข้าพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการบุคคลในแต่ละระดับหน่วยงานดังนี้

- ระดับเครือ
- ระดับกลุ่มธุรกิจ
- ระดับบริษัท มีอยู่ทั่วประเทศ
- ระดับโรงงาน มีอยู่ทั่วประเทศ

ผู้ที่กำกับดูแลให้คำแนะนำเมื่อมีปัญหาจริยธรรมคือผู้บังคับบัญชาเบื้องต้น

6. นโยบายด้านบุคคล บริษัทปูนซีเมนต์ไทยมีนโยบายในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานโดยพิจารณาถึงคุณสมบัติด้านจริยธรรมด้วย ต้องเป็นคนเก่ง ดี ร่วมมือ และมีวินัย เป็นเกณฑสำคัญ และส่งเสริมพัฒนาบุคลากรภายในขึ้นเป็นผู้บริหารระดับกลาง ให้ทุนสนับสนุนไปศึกษาอบรมในสถาบันการศึกษาดี ๆ ในต่างประเทศ ด้วยนโยบายเช่นนี้จึงทำให้บุคลากรไม่ย้ายงานหรือลาออกจากงาน และมีความผูกพัน จงรักภักดีต่อองค์กร แต่่นโยบายเช่นนี้อาจจะไม่เหมาะสมในอนาคตสำหรับที่จะจูงใจพนักงานที่มีความรู้ความสามารถสูง มีความเชื่อมั่นในตนเอง ต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงพัฒนาองค์กรในทิศทางใหม่ หรือนำกลยุทธ์ใหม่ ๆ ผู้ให้สัมภาษณ์ยอมรับว่าปัจจุบันบริษัทปูนซีเมนต์ยังใช้ระบบการบริหารแบบวัฒนธรรมของคนไทย

บริษัท IBM

1. บริษัท IBM ได้จัดทำคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ (Business conduct guideline) และได้แจกแบบฟอร์มให้พนักงาน พร้อมสัญญาการจ้างงาน เพื่อให้ไปศึกษาระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ และพิจารณาภายใน 7 วัน ก่อนที่จะเซ็นชื่อในสัญญาการจ้างงาน สำหรับผู้ที่ทำหน้าที่ด้านการตลาด (Marketing) จะได้รับเอกสารซึ่งเป็นคู่มือปฏิบัติของนักการตลาดอีก 1 เล่ม ดังนั้น หากผู้สมัครไม่เห็นด้วยกับแนวปฏิบัติที่ระบุไว้ในคู่มือจรรยาบรรณก็อาจจะไม่เซ็นชื่อในสัญญาการจ้างงานก็ได้

2. การประชุมพิเศษ พนักงานใหม่ทุก ๆ ปีจะมีการนำเรื่องหลักจริยธรรมธุรกิจมาชี้แจง บรรยาย ชักชวนความเข้าใจให้แก่พนักงาน เพื่อให้เข้าใจถึง ปรัชญา อุดมการณ์ของบริษัท ซึ่งเป็นในอุดมคติ 3 ประการ คือ การเชื่อมั่นในคุณค่าของคน การให้บริการที่ดีที่สุด และการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งพนักงานทุกคนจะต้องมีวิญญาณของผู้ที่ไม่ยอมแพ้ มุ่งไปสู่ความสำเร็จ และจะต้องปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง และทำงานเป็นทีมได้

3. ในทุกปีจะมีการตรวจสอบเพื่อให้พนักงานยืนยันรับรองว่าได้เข้าใจและปฏิบัติตามระเบียบคำแนะนำได้โดยไม่มีปัญหา และให้หัวหน้างานเซ็นชื่อกำกับ สำหรับการกำกับตรวจสอบการปฏิบัติงานในฝ่ายต่าง ๆ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายการตลาด ฝ่ายผลิตภัณฑ์ ฯลฯ จะมีผู้ตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ IBM จากประเทศอื่นมาทำการตรวจสอบทุกปี และในแต่ละปีจะเลือกตรวจสอบในบางเรื่อง ไม่ได้ทำการตรวจสอบทุกเรื่องในปีเดียว ในการตรวจสอบจะมีการประเมินผลจัดลำดับชั้น ดี มากน้อยเพียงไร หากพบปัญหาข้อบกพร่อง การละเมิดจรรยาบรรณข้อใดก็จะแนะนำให้มีการแก้ไข ปรับปรุง หากแก้ไขในประเทศไม่ได้ต้องแก้ไขในระดับภูมิภาค และจะมีผู้ตรวจสอบภายนอกมาติดตามผลการดำเนินงานหรือการปรับปรุงแก้ไขอีก เพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ

4. มีการปรับปรุง เพิ่มเติมระเบียบ ข้อควรปฏิบัติในจรรยาบรรณในแต่ละปี เพื่อให้สอดคล้องกับเวลาและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปของธุรกิจ แต่ไม่ได้เปลี่ยนในปรัชญา อุดมการณ์ของบริษัท ซึ่งทุก ๆ ปี บริษัท IBM จะมีการประเมินผล สอบถามพนักงาน เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะในการปรับเปลี่ยนด้วย และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับบริษัทอื่น ๆ เพื่อนำมาพิจารณาในการปรับปรุงคู่มือจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท IBM

5. การฝึกอบรมเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจ ในปีนี้บริษัท IBM ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ จึงได้มีแผนงาน/โครงการ ที่จะจัดฝึกอบรมเรื่องจริยธรรมในการทำธุรกิจให้กับบุคลากรทุกกลุ่ม คือ

- | | | |
|-----------------------------|---|-------|
| (1) กลุ่มผู้บริหารผู้จัดการ | 1 | ครั้ง |
| (2) กลุ่มพนักงาน | 2 | ครั้ง |

(3) กลุ่มบริษัทร่วม (Business partners) ที่ดำเนินธุรกิจด้าน Distributors, Solution Providers และ System Integrators ซึ่งปกติจะมีการประชุมร่วมกันปีละ 2-3 ครั้ง

6. บริษัท IBM ไม่ได้มีหน่วยงานเฉพาะที่ทำหน้าที่กำกับดูแลเรื่องจริยธรรม แต่มีเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ประสานงานให้คำแนะนำติดตามการใช้จรรยาบรรณ และบรรยายเกี่ยวกับจริยธรรมธุรกิจในการปฐมนิเทศ พนักงานใหม่ประสานงานจัดฝึกอบรม อยู่ภายใต้หน่วยงานชื่อว่า "Finance Planning & Administration" และทำงานร่วมกับฝ่าย "Human Resources"

สองหน่วยงานนี้จึงมีความสำคัญในการส่งเสริมจรรยาบรรณของบริษัท
ในปีเอ็ม

7. กิจกรรมอื่น ๆ ที่เป็นการส่งเสริมจริยธรรมของพนักงาน เช่น การจัดให้มีการคัดเลือกบุคลากรดีเด่นในกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งด้านความสามารถ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ในแต่ละปี และมีการประกาศเชิดชู ตีตรูปถ่าย ผู้ได้รับการยกย่องชมเชยไว้ในแต่ละปี และในรางวัลดีเด่นประเภทต่าง ๆ ตีตรูปไว้ในห้องโถง เรียกว่า Hall of Fame และในห้องนี้จะติดใบประกาศเกียรติคุณ รางวัลดีเด่น ที่บริษัท IBM ได้รับการยกย่อง การคัดเลือกจากคณะกรรมการ สมาคมธุรกิจต่าง ๆ เช่น

“ยอดเยี่ยมชั้นนำของประเทศ”

2530

“โครงการผลงานตลาดดีเด่น”

2533-2534

“บริษัทดีเด่นแห่งปี”

2535

“บริษัทเกียรติยศแห่งปี”

2535

“For Excellent in External Program”

1994

กิจกรรมดังกล่าวมีผลในด้านการสร้างขวัญกำลังใจของบุคลากร แสดงถึงค่านิยมอุดมการณ์ทางจริยธรรมขององค์กร ความสนใจ เอาใจใส่ ของผู้บริหารระดับสูง ล้วนแต่เป็นการเสริมสร้างจริยธรรมของบุคลากร

บริษัทดูปองท์

บริษัทดูปองท์มีวิธีการเสริมสร้างจรรยาบรรณสำหรับสมาชิกในแนวทางที่คล้าย ๆ กันของบริษัทไอบีเอ็ม ดังนี้

1. บริษัทได้จัดทำจรรยาบรรณซึ่งแปลและเรียบเรียง เลือกเนื้อหาสาระที่มีความจำเป็น เหมาะสมที่จะนำมาใช้กับการดำเนินงานของบริษัทดูปองท์ในประเทศไทย (ดูตัวอย่างจรรยาบรรณฉบับที่ 7 และฉบับที่ 9)
2. มีการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ให้ทราบถึงประวัติความเป็นมายาวนาน และภาพพจน์ที่ดีของบริษัท นโยบาย เป้าหมาย ปรัชญาของการดำเนินธุรกิจ ขอบข่ายของธุรกิจ และระเบียบข้อบังคับ ข้อควรประพฤติที่บรรจุไว้ในจรรยาบรรณ
3. ทุก ๆ ปี จะมีการตรวจสอบความเข้าใจ ปัญหาในการปฏิบัติ โดยแจกแบบสอบถามให้กรอก แล้วเห็นด้วยรับรองโดยสมาชิก และรับรองโดยหัวหน้าผู้รับผิดชอบหน่วยงานที่สมาชิกสังกัด
4. ในการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน ตำแหน่ง จะมีการพิจารณาด้านจริยธรรมในการปฏิบัติงานด้วย เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ประพฤติผิดทางจรรยาบรรณที่สร้างความเสียหาย เสื่อมเสียชื่อเสียง ภาพพจน์ ของบริษัท โดยพิจารณาของหัวหน้างาน ร่วมกับฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Human Resource)
5. เมื่อมีปัญหาการกระทำที่ผิดจรรยาบรรณในสิ่งที่ร้ายแรงจะตั้งกรรมการขึ้นมาสอบสวน และเมื่อเกิดการกระทำที่ผิดจรรยาบรรณในแต่ละประเทศ ก็จะมาแจ้งให้ทราบ (โดยไม่ได้ระบุว่าที่ใด) เพื่อเป็นตัวอย่างบทเรียน และป้องกันการกระทำความผิดให้เกิดขึ้น
6. มีการทบทวนแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบ ข้อควรประพฤติในจรรยาบรรณ โดยเจ้าหน้าที่ในบริษัทที่ปฏิบัติงานมาแล้ว

กรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)

คณะกรรมการ ก.ล.ต. มีหน้าที่ในการกำกับดูแลและพิจารณาตลาดแรกและตลาดรองของระบบตลาดทุนของประเทศ ตลอดจนบุคคลและสถาบันต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดนโยบายและกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการกำกับดูแล ส่งเสริม และพัฒนาในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. ธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักทรัพย์
2. การออกและเสนอขายหลักทรัพย์ต่อประชาชน
3. ตลาดหลักทรัพย์ ศูนย์ซื้อขายหลักทรัพย์และองค์กรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักทรัพย์
4. การเข้าถือหลักทรัพย์เพื่อครอบงำกิจการ
5. การป้องกันการกระทำอันไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการซื้อขายหลักทรัพย์

หน่วยงานที่สำคัญ ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. เช่น

ฝ่ายจดทะเบียนหลักทรัพย์ มีหน้าที่กำกับดูแลการเสนอขายหลักทรัพย์ต่อประชาชนในตลาดแรก ซึ่งรวมถึงการพิจารณาอนุญาตให้บริษัทออกและเสนอขายหลักทรัพย์ การเปิดเผยและปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันของบริษัทที่ออกหลักทรัพย์

ฝ่ายกำกับธุรกิจหลักทรัพย์ มีหน้าที่กำกับดูแลบริษัทหลักทรัพย์ ซึ่งประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ในประเภทที่มีได้กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานใดโดยเฉพาะ

ฝ่ายกำกับธุรกิจจัดการลงทุน มีหน้าที่กำกับดูแลบริษัทหลักทรัพย์ ซึ่งประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทการจัดการกองทุนรวม การจัดการกองทุนส่วนบุคคล

ฝ่ายตรวจสอบและคดี มีหน้าที่ติดตามตรวจสอบเอกสารหลักฐานและวินิจฉัยข้อกฎหมายในเรื่องการกระทำอันไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการซื้อขายหลักทรัพย์

ฝ่ายกฎหมาย มีหน้าที่ให้คำปรึกษาพิจารณาร่างของตีความประกาศคำสั่งและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต.

สำนักงานวิจัยและพัฒนาตลาดทุน มีหน้าที่ศึกษาวิเคราะห์วิจัยเกี่ยวกับตลาดทุน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาและการกำกับดูแลตลาดทุน

ก.ล.ต. กับงานกำกับดูแลด้านจริยธรรมของธุรกิจหลักทรัพย์

จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายกำกับธุรกิจหลักทรัพย์ของหน่วยงาน ก.ล.ต. ในงานกำกับดูแลด้านจริยธรรมของผู้บริหาร และพนักงานในตลาดหลักทรัพย์ ก.ล.ต. ได้ดำเนินงานในเรื่องเหล่านี้

1. ก.ล.ต. เป็นผู้พิจารณาและให้ความเห็นชอบแก่บริษัทหลักทรัพย์และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ทุกบริษัท ในการขอแต่งตั้งผู้บริหารและผู้มีอำนาจในการจัดการของบริษัทหลักทรัพย์ หมายถึง ตั้งแต่กรรมการ ผู้จัดการ รองผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ และผู้จัดการฝ่ายของบริษัท

2. ได้ให้ความสำคัญกับการคัดเลือกผู้บริหารของบริษัทหลักทรัพย์ โดยกำหนดคุณสมบัติแล้วลักษณะต้องห้ามของผู้บริหารหลักทรัพย์ ซึ่งประกาศใช้เมื่อเดือนมีนาคม 2537 เช่น

ผู้บริหาร ต้องไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้

- เคยถูกสั่งถอดถอนจากการเป็นผู้บริหารของสถาบันการเงินมาก่อน
- เคยถูกไล่ออก ปลดออก หรือให้ออกจากสถาบันการเงินเนื่องจากการกระทำทุจริตในสถาบันการเงินนั้น
- เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกกระทรวงการคลังธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานหรือตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกล่าวโทษ ร้องทุกข์ ฟ้องร้อง หรืออยู่ในระหว่างถูกดำเนินคดี
- เป็นผู้ขาดจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ โดยพิจารณาจากพฤติกรรมอันแสดงถึงการขาดความรับผิดชอบหรือความรอบคอบในการบริหารงานอย่างร้ายแรง

ฯลฯ

3. ได้เสนอแนะและขอความร่วมมือไปยังบริษัทหลักทรัพย์ทุกบริษัท ให้จัดตั้งหน่วยงาน ดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทหลักทรัพย์ (Compliance Unit) เพื่อให้ทำหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. เป็นศูนย์รวบรวมและศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องดังกล่าว รวมถึงให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานต่าง ๆ ในบริษัท
2. จัดอบรมให้แก่บุคลากรของบริษัทเกี่ยวกับกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ตลอดจนจรรยาบรรณและข้อพึงปฏิบัติต่าง ๆ ในการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์

3. จัดให้มีกฎระเบียบและข้อบังคับของบริษัทเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยเฉพาะเกี่ยวกับเรื่องการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างหน่วยงาน (Conflict of Interest) และจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์

4. ควบคุมดูแลให้บุคลากรของบริษัททั้งที่ทำการสำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขา และสำนักงานบริการด้านหลักทรัพย์ทุกแห่ง ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ตลอดจนกฎระเบียบและข้อบังคับของบริษัทตามข้อ 3

4. ก.ล.ต. โดยสำนักวิจัยและพัฒนาตลาดทุนได้จัดทำจรรยาบรรณสำหรับนักวิเคราะห์

5. กรรมการตลาดหลักทรัพย์ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ ก.ล.ต. ได้จัดทำจรรยาบรรณสำหรับสมาชิกบริษัทหลักทรัพย์ และได้จัดทำหนังสือเพื่อเป็นคู่มือปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทจดทะเบียนเรียกว่า “บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทจดทะเบียน” ในบทแรกของหนังสือเล่มนี้ภายใต้ชื่อเรื่อง “ข้อพึงปฏิบัติที่ดีสำหรับกรรมการบริษัทจดทะเบียน” ได้บรรจุสาระสำคัญ อาทิ บทบาทหน้าที่ของกรรมการฯ คุณสมบัติของกรรมการแต่งตั้ง กรรมการตรวจสอบ ให้มีจรรยาบรรณของกรรมการผู้บริหารและพนักงาน (Codes of ethics)

นับว่า ก.ล.ต. ได้มีความพยายามที่จะปรับปรุงแก้ไข พัฒนาส่งเสริมจริยธรรมของผู้บริหารพนักงานเกี่ยวกับธุรกิจหลักทรัพย์ ได้จัดทำจรรยาบรรณสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ และการจัดตั้งหน่วยงานดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทหลักทรัพย์ (Compliance Unit) ยังอยู่ในระยะการเริ่มต้น จะต้องมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้

รายชื่อบุคคลผู้ให้ข้อมูลและให้สัมภาษณ์แก่คณะวิจัย*

คุณธีรชัย	องค์มหัทธมงคล	ประธานบริษัทดูปองท์ประเทศไทย
คุณอุทัย	คันธเสวี	ที่ปรึกษางานการบุคคล บริษัทเครือปูนซีเมนต์ไทย
คุณยุพา	บัวธรา	ผู้จัดการสำนักงานการบุคคล กลุ่มวัสดุก่อสร้าง บริษัทปูนซีเมนต์ไทย
คุณวิวัตร	บางเสี่ยม	หัวหน้าส่วนอาวุโสฝ่ายกำกับ ธุรกิจหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
คุณชำนาญ	ชัยศรีพลศิลป์	ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนฝ่ายกำกับธุรกิจหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการการกำกับหลัก ทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
คุณไอศุรย์	ธีรนิติ	Business Practice and External Program Coordinator บริษัท IBM ประเทศไทย
คุณกนกภัรต์	สงวนบุญ	Associate External Programs Specialist บริษัท IBM ประเทศไทย

*ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างยิ่ง

ตัวอย่างจรรยาบรรณ

ของ

สมาคม/บริษัทธุรกิจในประเทศไทยและประเทศสหรัฐอเมริกา

จรรยาบรรณนักธุรกิจของ มูลนิธิเพื่อสถาบันการศึกษาวิชาการจัดการแห่งประเทศไทย

บทบาทของนักธุรกิจ

นักธุรกิจเป็นอาชีพที่มีบทบาทอย่างสำคัญในการพัฒนาประเทศ ดังนั้น นักธุรกิจจึงจำต้อง จรรโลงศรัทธาต่ออาชีพ ทั้งทำตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ร่วมอาชีพและสร้างให้เกิดการยอมรับ บทบาทของตนให้เกิดขึ้นในสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่

ด้วยความเชื่อในผลของการกระทำความดีที่จะสามารถทำให้ทุกคนอยู่ในสังคมได้อย่าง เป็นสุขและด้วยความเชื่อว่านักธุรกิจสามารถช่วยให้สังคมบรรลุผลเช่นนั้นได้เท่ากับฝ่ายอื่นๆ มูล นิธิฯ จึงเสนอจรรยาบรรณของนักธุรกิจมาเพื่อเป็นหลักเกณฑ์ให้ประพฤติปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ โดยกำหนดตามบทบาทหลักๆ 6 ประการ ดังต่อไปนี้

1. นักธุรกิจ ต่อ ลูกค้า
2. นักธุรกิจ ต่อ คู่แข่งขัน
3. นักธุรกิจ ต่อ หน่วยราชการ
4. นักธุรกิจ ต่อ พนักงาน
5. นักธุรกิจ ต่อ สังคม
6. พนักงาน ต่อ นักธุรกิจ

นักธุรกิจต่อลูกค้า

ลูกค้า เป็นกลุ่มบุคคลที่สำคัญที่สุดที่ทำให้ธุรกิจดำเนินการได้ เป็นผู้ซื้อสินค้าและ ใช้บริการทำให้มีรายได้เพื่อการใช้จ่ายในการบริหารธุรกิจและกำไร ตลอดจนสร้างความ เจริญเติบโตในธุรกิจต่อไป ดังนั้นลูกค้าพึงได้รับการปฏิบัติต่ออย่างซื่อสัตย์ เป็นธรรม หาก นักธุรกิจไม่สามารถรักษาลูกค้าของตนได้ที่ไม่สามารถรักษารูทกิจของลูกค้าของตนไว้ได้ เช่นกัน

นักธุรกิจควรปฏิบัติต่อลูกค้าดังนี้ :

- พึงขายสินค้าและบริการในราคายุติธรรม มีกำไรตามสัดส่วนที่เหมาะสมกับคุณภาพสินค้าและบริการ
- พึงขายสินค้าและบริการให้ถูกต้องตามจำนวนคุณภาพ ราคาที่ตกลงกัน และมีความรับผิดชอบตามภาระผูกพันของตน
- พึงดูแลและให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ให้โอกาสเท่าเทียมกันที่จะซื้อสินค้าและบริการไม่ว่าในสภาวะใด เช่น ในภาวะสินค้าขาดตลาด เป็นต้น
- พึงละเว้นการกระทำใดๆ ที่จะควบคุมการตัดสินใจของลูกค้าในการซื้อหรือรับบริการโดยใช้ความใหญ่ขององค์การของตนเป็นเครื่องต่อรอง หรือการซื้อขายโดยวิธีต่างตอบแทนกัน หรือสร้างเงื่อนไขกำหนดให้ลูกค้าต้องทำตาม
- พึงปฏิบัติต่อลูกค้า และให้บริการอย่างมีน้ำใจไมตรี มีอัธยาศัยที่ดีต่อกัน

นักธุรกิจต่อคู่แข่ง

การแข่งขันจะกระตุ้นความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและเป็นประโยชน์โดยตรงต่อผู้บริโภค การมีคู่แข่งทำให้ธุรกิจพยายามทำให้ธุรกิจของตนเจริญก้าวหน้าได้เร็วกว่าเดิม ทำให้ตื่นตัว ปรับเปลี่ยนการผลิต การเสนอและปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการ ลดค่าใช้จ่ายเพื่อการแข่งขัน คู่แข่งขันจึงจำเป็นในการพัฒนาธุรกิจ การแข่งขันเป็นสิ่งพิสูจน์ความสามารถ การแข่งขันเป็นการสร้างสรรค์ มิใช่เพื่อทำลายล้างซึ่งกันและกัน

นักธุรกิจจึงควรปฏิบัติต่อคู่แข่งดังต่อไปนี้ :

- พึงละเว้นจากการกลั่นแกล้ง ให้อภัยเสีย ทั้บดม ไม่ว่าโดยทางตรงทางอ้อม หรือด้วยการข่มขู่และกีดกันอันจะทำให้คู่แข่งเสียโอกาสอย่างไม่เป็นธรรม เช่นการขายตัดราคา การทุ่มสินค้าเข้าตลาด การแย่งขายเมื่อลูกค้าได้ตกลงใจที่จะซื้อจากคู่แข่งแน่นอนแล้ว การเอาข้อมูลของคู่แข่งมาโดยมิชอบ เป็นต้น

- พึ่งให้ความร่วมมือในการแข่งขัน เพื่อสร้างสภาวะตลาดที่ดี เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวสินค้าหรือสร้างสรรค์สินค้า หรือบริการใหม่ๆ รวมทั้งการใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้เป็นประโยชน์สูงสุด โดยการวางแผนร่วมกันป้องกัน การขาดแคลนและการหาแหล่งชดเชยหรือการหาวัสดุอื่นชดเชย เช่น ป่าไม้ แหล่งแร่ การประมง เป็นต้น

นักธุรกิจต่อหน่วยราชการ

หน่วยราชการ เป็นหน่วยของสังคมหน่วยหนึ่งที่ทุกคนในชุมชนต้องมีการติดต่อในแง่ของ รัฐบาลพลเมืองของรัฐ หน่วยราชการเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารของรัฐต่อประชาชน เพื่อให้สังคม สามารถดำรงอยู่ได้อย่างสงบสุขภายใต้ข้อบังคับของกฎหมาย เป็นการปกป้องผู้อ่อนแอจากผู้มี กำลัง เป็นการป้องกันการใช้กำลังในทางมิชอบด้วยหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ใช้อำนาจ บริหาร เป็นธรรมดาที่บุคคลในชุมชนจะรู้สึกต่อต้านและไม่ยอมรับ ในเบื้องต้นหากผู้ใช้อำนาจ บริหารนั้นมิได้ปฏิบัติตนเป็นที่ยอมรับนับถือ นักธุรกิจเองมักมีปัญหาเสมอเมื่อต้องติดต่อกับหน่วย ราชการ ซึ่งบางครั้งปัญหาที่เกิดขึ้นก็เนื่องจากความไม่เข้าใจในลักษณะการทำงานของกันและกัน บางครั้งนักธุรกิจเองก็ไม่เข้าใจหลักการและเหตุผลของรัฐ หรืออาจเป็นว่านักธุรกิจมีความรู้เฉพาะ ในเรื่องของตน ไม่ได้มองเห็นภาพรวมทั้งหมด ดังที่ข้อมูลราชการมีอยู่ และบ่อยครั้งปัญหาก็คือเกิด จากบุคคลที่ปฏิบัติราชการหรือข้าราชการผู้ใช้อำนาจรัฐนั้นได้ใช้อำนาจที่ตนได้รับมอบหมายใน ทางมิชอบ ซึ่งถือเป็นเรื่องเฉพาะบุคคลมิใช่รัฐ และบุคคลย่อมถูกเพิกถอนจากการใช้อำนาจนั้นได้ หากใช้อำนาจอย่างไม่ถูกต้อง นักธุรกิจย่อมไม่ถือว่าข้าราชการกับรัฐเป็นสิ่งเดียวกัน เมื่อนักธุรกิจ ทุกคนมีความเข้าใจที่ถูกต้องต่อหน่วยราชการ ก็จะสามารถใช้หลักของจริยธรรมในการดำเนิน ธุรกิจกับหน่วยราชการได้ง่าย ไม่เกิดความลำบากใจและเดือดร้อนต่อตัวของนักธุรกิจและต่อธุรกิจ ของตนเอง

นักธุรกิจจึงควรปฏิบัติต่อหน่วยราชการดังนี้ :

- พึ่งทำธุรกิจกับหน่วยราชการอย่างตรงไปตรงมา ซื่อสัตย์สุจริต และเป็นธรรม มี อหยาศัยไมตรีประหนึ่งลูกค้าทั่วไป
- พึ่งปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายในการทำธุรกิจ ทำบัญชี เสียภาษีให้รัฐอย่างถูก ต้องตรงตามลักษณะของธุรกิจ ไม่เปิดโอกาสให้ข้าราชการประพฤตมิชอบในธุรกิจ ของตน

- พึงละเว้นจากการตัดสินบน จ้างวานข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้ตนในการประกอบธุรกิจใดๆ แม้ว่าธุรกิจนั้นจะไม่ผิดกฎหมายก็ตาม
- พึงละเว้นการให้ความร่วมมือ สนับสนุนการกระทำของข้าราชการที่มีต่อเจตนาทำการทุจริตไม่ว่าในทางใดๆ แม้จะไม่เกี่ยวข้องเสียภัยต่อธุรกิจของตนเองก็ตาม
- พึงละเว้นจากการให้ของขวัญ หรือของกำนัลใดๆ แก่ข้าราชการ เว้นแต่จะเป็นสิ่งของเล็กน้อยที่คนส่วนใหญ่ให้กันตามประเพณีนิยม พึงระลึกการแสดงไมตรีจิตต่อข้าราชการนั้นเพียงการให้ความร่วมมือ การปฏิบัติตามกฎหมาย และการมีน้ำใจต่อกัน ย่อมเป็นการเหมาะสมและเพียงพอแล้ว
- พึงให้ความร่วมมือกับหน่วยราชการในการทำตามหน้าที่พลเมืองดี ให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่สังคมและชุมชนอย่างแท้จริง ทั้งนี้รวมถึงการเสียสละเวลา สิ่งของ และปัจจัยต่างๆ ตามที่เหมาะสม
- พึงมีทัศนคติที่ถูกต้องและมีความเชื่อถือต่อหน่วยราชการเป็นเบื้องต้น ไม่มีอคติ หรือไม่พยายามหลีกเลี่ยงที่จะติดต่อด้วย พึงเชื่อว่านักธุรกิจสามารถร่วมมือกับราชการแก้ไปปัญหาที่มีอยู่ รวมทั้งป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้

นักธุรกิจต่อพนักงาน

พนักงานเป็นปัจจัยสำคัญในการประกอบธุรกิจและเป็นทรัพยากรที่มีค่าของธุรกิจ การมีพนักงานที่ดี ภูมามีความซื่อสัตย์ ขยันขันแข็ง จะทำให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพในผลงาน ทำให้นักธุรกิจมีภาระในการแก้ปัญหาน้อยลงและสามารถปฏิบัติงานด้านอื่นได้มากขึ้น นักธุรกิจที่ดีจะต้องศึกษาและมีความรู้ว่าจะควรบริหารพนักงานให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นและทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพได้นานที่สุดได้อย่างไร

นักธุรกิจจึงพึงปฏิบัติต่อลูกจ้างโดยยึดหลักดังต่อไปนี้ :

- พึงให้ค่าจ้างและผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถและลักษณะงาน รวมทั้งการให้รางวัลเมื่อธุรกิจมีกำไรมากขึ้นหรือธุรกิจดีขึ้น

- พึงเอาใจใส่ในสวัสดิการ สถานที่ทำงาน สภาพการทำงานและสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานให้ถูกสุขลักษณะ มีความปลอดภัยและจัดหาเครื่องป้องกันภัยอันอาจเกิดในการทำงาน รวมทั้งดูแลสุขภาพของพนักงานให้เหมาะสมกับสภาพการทำงานด้วย
- พึงพัฒนา ให้ความรู้เพื่อเพิ่มความชำนาญและประสบการณ์ของพนักงานด้วยการให้การฝึกอบรม ให้ความรู้ความเข้าใจในงานที่เขาทำเป็นอย่างดี ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของงานสำหรับธุรกิจโดยตรง
- พึงให้เป็นธรรมในการปกครองและพิจารณาผลตอบแทน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ให้โอกาสในการแสดงความสามารถเท่าเทียมกัน รวมทั้งให้สามารถออกความคิดเห็นได้โดยเสรี
- พึงศึกษาและทำความเข้าใจกับลักษณะนิสัยใจคอรวมทั้งความถนัดของพนักงานแต่ละคนซึ่งทำให้รู้ว่าใครเหมาะกับงานประเภทใด และจะอย่างไรให้เขาทำงานได้ดีที่สุด และพอใจกับงานที่เขาทำ เพราะงานกับคนที่เหมาะสมกันย่อมมีผลงานดีกว่าเสมอ
- พึงเคารพสิทธิส่วนบุคคลและความสามารถของพนักงาน และเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวไว้อย่างดี ไม่จ่ายแจกหรือเปิดเผยโดยไม่ได้รับอนุญาต
- พึงให้ความเชื่อถือไว้วางใจ มอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ให้ความยอมรับในฐานะที่เป็นมนุษย์เหมือนกัน
- พึงให้คำแนะนำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือเมื่อได้รับการร้องขอ หรือเมื่อเห็นว่าจำเป็นทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวตามความเหมาะสม
- พึงสนับสนุนให้พนักงานได้ประพฤติดนเป็นพลเมืองดี มีโอกาสทำประโยชน์ต่อสังคม

นักธุรกิจต่อสังคม

สังคมเกิดจากการที่มีคนมาอยู่ร่วมกันโดยที่แต่ละคนมีหน้าที่ สิทธิและเสรีภาพในฐานะที่เป็นพลเมืองเท่าเทียมกันตามกฎหมาย เนื่องจากคนในสังคมและบุคคลมีความแตกต่างกันโดยสถานะ อาชีพ ศาสนา เชื้อชาติ และความเชื่อในเรื่องต่างๆ การที่ทุกคนที่มีความแตกต่างเหล่านั้นจะสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขและพอใจในสภาพความเป็นอยู่ตามสภาวะของตนนั้น ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากทุกคนที่เป็นสมาชิกของสังคมช่วยกันสร้างสรรค์สภาพแวดล้อมสภาพธรรมชาติ พัฒนาอนามัยสังคม ทั้งทางวัตถุและจิตใจ มีการรับ การให้อย่างสมดุลย์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนอยู่นอกเหนือจากขอบเขตการบังคับของกฎหมายทั้งสิ้น

โดยที่นักธุรกิจเป็นสมาชิกของสังคม มีสังคมเป็นฐานการประกอบธุรกิจของตน ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงของสังคมย่อมกระทบต่อธุรกิจได้ นักธุรกิจจึงควรถือเป็นความรับผิดชอบในอันที่จะมีส่วนร่วมสร้างสรรค์สังคมให้เจริญก้าวหน้าต่อไป โดยมีหลักปฏิบัติดังต่อไปนี้

- พึงละเว้นจากการประกอบธุรกิจที่ทำให้สังคมเสื่อม ทั้งความเสื่อมของจิตใจ และความเสื่อมทางศีลธรรมอันส่งผลให้คนในสังคมขาดคุณภาพและสร้างค่านิยมที่ผิด เช่น การเปิดแหล่งอบายมุข แหล่งการพนัน การค้าประเวณี การสนับสนุนและจัดหา เพื่อให้เกิดธุรกิจดังกล่าว รวมทั้งการหลีกเลี่ยงการทำธุรกิจที่สนับสนุนให้เกิดการทำผิดกฎหมาย เช่น การรับของโจร รับซื้อไม้เถื่อนเพื่อทำเฟอร์นิเจอร์ขาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งบั่นทอนศีลธรรมและความเจริญของสังคมทั้งสิ้น
- พึงละเว้นจากการประกอบธุรกิจที่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การตัดไม้ทำลายป่า การทำไร่เลื่อนลอย การทำลายหน้าดินโดยขาดหลักวิชาการ การค้าสัตว์ป่าและของป่า การทำลายต้นน้ำลำธาร การรุกรานทางน้ำสาธารณะ หรือที่สาธารณะ เพื่อประโยชน์ส่วนตนเท่านั้น
- พึงดูแลเอาใจใส่การประกอบกิจการของตน ป้องกันมิให้เป็นต้นเหตุก่อมลภาวะให้สิ่งแวดล้อมและสังคม เช่น การจัดระบบระบายน้ำทิ้ง การป้องกันน้ำเสียที่จะไหลสู่ลงแม่น้ำลำคลอง การป้องกันเรื่องเสียงและกลิ่น การเก็บรักษา ขนส่งวัสดุมีพิษและวัตถุระเบิดให้เป็นไปตามมาตรการ รักษาความปลอดภัย การระมัดระวังในการใช้ภาชนะบรรจุสารปนเปื้อน รวมทั้งระบบป้องกันอัคคีภัย อันเป็นการป้องกันภัยให้ชุมชนได้
- พึงให้ความเคารพในสิทธิทางปัญญาของผู้อื่นหรือธุรกิจอื่น ไม่ลอกเลียนความคิด การผลิตลอกเลียนของต้นแบบของผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต
- พึงให้ความร่วมมือกับทุกฝ่ายในชุมชนในการสร้างสรรค์สังคม โดยการสละเวลา กำลังกาย กำลังทรัพย์ตามความเหมาะสมของตน
- ในการดำเนินธุรกิจ นักธุรกิจพึงให้ความสนใจในเรื่องการสร้างงานแก่คนในชุมชน ให้สอดคล้องกับศักยภาพของชุมชนนั้นๆ อันจะสามารถทำให้ธุรกิจก้าวหน้าและยังทำให้สังคมมีคนที่มีคุณภาพ มีรายได้และพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของตนเอง

พนักงานต้อนรับธุรกิจ

โดยที่พนักงานมีส่วนอย่างสำคัญในอันที่ทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามทำนองคลองธรรม รวมทั้งสามารถทำให้นักธุรกิจสามารถปฏิบัติตามจริยธรรมดังกล่าว ดังนั้น พนักงานพึงปฏิบัติดังนี้:

- พึงมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน รับผิดชอบงานตามขอบเขตหน้าที่ของตน มีความขยันหมั่นเพียร มีวินัย ทำงานของตนอย่างเต็มความสามารถ
- พึงรักษาและรับผิดชอบต่อการใช้ทรัพย์สินของนายจ้างให้ได้ประโยชน์อย่างเต็มที่ และดูแลรักษาไม่ให้เสื่อมเสียสูญหาย ไม่ใช้ทรัพย์สินของนายจ้างทั้งสิ่งหามิทรัพย์ อสังหาริมทรัพย์ ความรู้ทางวิชาการ เทคโนโลยีข้อมูล เอกสารสิทธิ์ สิทธิ ลิขสิทธิ์ สิทธิบัตรตลอดจนถึงประดิษฐ์ต่างๆ ในทางที่ไม่เกิดประโยชน์กับนายจ้างทั้งไม่นำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัวหรือผู้อื่น
- พึงระมัดระวังการประพฤติปฏิบัติในเรื่องส่วนตัวที่อาจกระทบกระเทือนนายจ้าง เช่น การวางตัวในสังคม การใช้สิทธิทางการเมือง การใช้ข้อมูลของนายจ้างในทางหาประโยชน์ เป็นต้น
- พึงหลีกเลี่ยงการประพฤติปฏิบัติที่ขัดต่อผลประโยชน์ของนายจ้าง เช่น การทำธุรกิจแข่งขัน การซื้อหุ้นหรือเป็นหุ้นส่วนกับกิจการคู่แข่ง การรับผลประโยชน์และเกี่ยวข้องทางการเงินกับผู้ที่ทำธุรกิจกับนายจ้าง ซึ่งมีผลให้เกิดความได้เปรียบและเสียเปรียบในเชิงธุรกิจกับคู่ค้ารายอื่น
- พึงหลีกเลี่ยงการรับของขวัญจากผู้ที่ทำธุรกิจกับนายจ้าง
- พึงละเว้นจากการทำงานให้ผู้อื่น กิจการอื่นหรือนายจ้างคนอื่น เว้นแต่ในกรณีที่จำเป็นต้องทำเพื่อหารายได้เพิ่มเติมต้องรายงานให้เจ้านายรับทราบ และจะต้องไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานของนายจ้างโดยตรง ทั้งนี้ต้องเป็นนายจ้างเห็นสมควรให้ทำด้วย

บทสรุป

จริยธรรมของนักธุรกิจที่กล่าวมาทั้งหมดนี้เป็นหลักเกณฑ์ที่นักธุรกิจจะพึงยึดถือเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติ ทำให้เห็นได้ชัดว่านักธุรกิจไม่ใช่สักแต่เป็นพ่อค้าแต่เป็นบุคคลผู้ประกอบกิจการที่มีได้คำนึงถึงแต่ผลกำไรที่จะได้รับแต่เพียงอย่างเดียว เป็นบุคคลที่มีความสำนึกในความรับผิดชอบ มีความเป็นธรรม มีความเข้าใจเป็นอย่างดีในบทบาทและความสำคัญทั้งของตนเอง ของส่วนรวม และสิ่งแวดล้อม

โดยที่บทบาทของนักธุรกิจมีขอบข่ายที่กว้างขวางและมีพลัง หากสามารถปฏิบัติร่วมกันได้อย่างพร้อมเพรียงแล้ว ย่อมจะเป็นแรงสนับสนุนของรัฐและหน่วยงานอื่นๆ ในการพัฒนาสังคมไปสู่ความเจริญก้าวหน้าอย่างมีคุณภาพ มีคุณธรรมและมีความสุข อันเป็นผลทำให้ประเทศชาติมั่นคง เจริญก้าวหน้า ประชาชนเป็นสุข

จรรยาบรรณฉบับที่ 2

จรรยาบรรณนักการตลาด

นักการตลาดจะต้องยอมรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากการกระทำและกิจกรรมของนักการตลาดโดยจะต้องมั่นใจว่าการตัดสินใจ การให้คำแนะนำและการกระทำต่างๆ ล้วนแต่เป็นไปเพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มสาธารณชน อันได้แก่ ลูกค้า สังคม และสถาบันอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น สมาคมฯ จึงได้จัดทำร่างจรรยาบรรณนักการตลาดขึ้น เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติส่วนบุคคลในวงการธุรกิจและการตลาด เพื่อให้อาชีพนักการตลาดเป็นอาชีพที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรีอย่างแท้จริง ความรู้ ความชำนาญ ทางด้านการตลาดมิใช่เพื่อนำไปเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชาติ แต่จะต้องเป็นการสร้างสรรค์และยกระดับมาตรฐานวงการการตลาดไทยให้ทัดเทียมกับอารยประเทศ

หลักการทั่วไป

1. รับผิดชอบต่อผลการกระทำของตน และพยายามทุกวิถีทางให้มั่นใจว่า การตัดสินใจหรือการกระทำใด ๆ ของตนเป็นไปเพื่อปองชี้ ตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มสาธารณะที่เกี่ยวข้องโดยรวม
2. ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับทางสังคม
3. ตั้งมั่นอยู่ในความซื่อสัตย์สุจริตและความเป็นธรรมต่อผู้บริโภค ผู้ซื้อ ผู้ขาย ลูกจ้าง พนักงานและสาธารณชนทั่วไป
4. กระทำตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ร่วมอาชีพและบุคคลอื่น
5. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ
6. ละเว้นการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อผลประโยชน์ส่วนตน
7. ยินดีเผยแพร่ความรู้ความสามารถในวิชาชีพของตนเพื่อสาธารณประโยชน์

ข้อพึงปฏิบัติต่อกลุ่มต่างๆที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานทางการตลาด

1. ในด้านการพัฒนา ผลิตภัณฑ์และบริการ

- ☐ มุ่งเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความปลอดภัยต่อการอุปโภคบริโภค
- ☐ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่เที่ยงตรง ไม่หลอกลวง รวมถึงการเปิดเผย
- ☐ ให้บริการหลังการขายตามสมควร รวมถึงการบริการดัดแปลงแก้ไขและรับเรื่องร้องทุกข์อันสืบเนื่องมาจากการซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ
- ☐ มุ่งเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกต้องตามกฎหมายวัฒนธรรมและศีลธรรมอันดีงามของสังคม โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสภาวะแวดล้อมเป็นสำคัญ
- ☐ พึงแจ้งให้ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะหรือส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์และบริการที่เปลี่ยนแปลงไปอันอาจมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ซื้อ
- ☐ ไม่ลอกเลียนแบบสินค้าหรือบริการของผู้อื่น โดยวิธีการที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

2. ในด้านการตั้งราคา

- ☐ ☐ ไม่รวมกลุ่มตั้งราคาหรือสมยอมรู้เห็นในการกำหนดราคาที่เป็นการเอาัดเอาเปรียบผู้ซื้อ
- ☐ กำหนดผลตอบแทนหรือค่าธรรมเนียมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในขบวนการทางการตลาดเป็นอย่างธรรม
- ☐ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับราคาของผลิตภัณฑ์และบริการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์
- ☐ ไม่กระทำการใด ๆ เพื่อให้สินค้าราคาสูงขึ้นโดยไม่มีเหตุผล

3. ในด้านการกระจายสินค้า

- ☐ ไม่กักตุนสินค้า
- ☐ ไม่ผูกขาดช่องทางการกระจายสินค้า
- ☐ ควรให้บริการต่อผู้ค้าทุกรายเท่าเทียมกันในทุกสภาวะตลาด

4. ในด้านการส่งเสริมการขาย

- ☐ ละเว้นการโฆษณาที่เป็นเท็จหรือที่อาจก่อให้เกิดการเข้าใจผิด
- ☐ ละเว้นวิธีการส่งเสริมการขายที่เป็นการหลอกลวง
- ☐ ละเว้นกลวิธีการขายที่เป็นการบีบบังคับให้ลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์หรือทำให้ลูกค้าซื้อโดยสำคัญผิด
- ☐ ละเว้นการโฆษณาหรือให้ข่าวสารต่อสื่อมวลชนที่บิดเบือนความจริง หรือผิดวัฒนธรรม ศีลธรรมอันดีงามหรือเป็นการให้ร้ายป้ายสีคู่แข่งอย่างไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม

5. ในด้านการวิจัยตลาด

- ☐ ละเว้นการแอบอ้างการวิจัยตลาดเพื่อใช้ในการขายสินค้าและบริการหรือการระดมทุนเพื่อกิจกรรมใดๆ
- ☐ ละเว้นการให้ข้อมูลที่บิดเบือนหรือบกพร่องไม่สมบูรณ์
- ☐ ไม่นำข้อมูลวิจัยของลูกค้าไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน
- ☐ ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายอย่างเป็นธรรมและไม่นำข้อมูลอันเป็นความลับของลูกค้าไปเปิดเผย โดยมีได้รับอนุญาต

ข้อพึงปฏิบัติเกี่ยวกับสัมพันธภาพในองค์กร

1. พึงรักษาความลับของข้อมูลทางองค์กร ไม่นำไปเพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือในทางที่อาจทำให้องค์กรได้รับความเสียหาย
2. ปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบตามสัญญาต่างๆที่ได้ให้ไว้ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา และเป็นธรรม
3. ไม่ฉวยโอกาสจากสถานการณ์ต่างๆ สร้างผลประโยชน์ให้กับตนเอง หรือก่อให้เกิดความเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมต่อผู้อื่นและองค์กร
4. เคารพสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น ไม่นำผลงานของผู้อื่นแม้เพียงบางส่วนไปใช้เป็นประโยชน์ส่วนตน โดยไม่ได้รับอนุญาตหรือให้คำตอบแทนแก่เจ้าของงานเสียก่อน

ข้อพึงปฏิบัติเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม

1. ใช้พลังงานและทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพสูงสุด
2. ละเว้นจากการประกอบการใด ๆ อันเป็นการทำลายทรัพยากรธรรมชาติ และสภาพแวดล้อม
3. หาทางปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้น และพยายามใช้ทรัพยากรที่จะนำกลับมาใช้ได้อีก

จรรยาบรรณฉบับที่ 3

จรรยาบรรณเครือข่ายซีเมนต์ไทย

1. อุดมการณ์เครือข่ายซีเมนต์ไทย

บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทของคนไทยซึ่งดำเนินงานมาตั้งแต่ พ.ศ. 2456 และได้ขยายกิจการของบริษัทเอง รวมทั้งตั้งหรือหาหรือร่วมกับบริษัทอื่นอีกหลายบริษัท รวมเรียกว่า “เครือข่ายซีเมนต์ไทย”

เครือข่ายซีเมนต์ไทยมีอุดมการณ์ในการดำเนินธุรกิจ คือ

ตั้งมั่นในความเป็นธรรม

มุ่งมั่นในความเป็นเลิศ

เชื่อมั่นในคุณค่าของคน

ถือนั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม

1.1 ตั้งมั่นในความเป็นธรรม

เครือข่ายซีเมนต์ไทยมีเจตนาแน่วแน่ที่จะทำให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้รับความเป็นธรรม โดย

ผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูง จำหน่ายในราคาที่เหมาะสม โดยให้ตั้งอยู่ในระดับชั้นนำเมื่อเทียบกับธุรกิจประเภทเดียวกัน

ดำเนินธุรกิจให้มีความมั่นคง มีผลกำไร เพื่อส่งผลดีต่อผู้ถือหุ้นระยะยาว

ให้ผู้มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับเครือข่ายซีเมนต์ไทย อาทิผู้แทนจำหน่าย ผู้ขายสินค้าและบริการให้เครือข่ายซีเมนต์ไทยได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม เช่น ไม่เอารัดเอาเปรียบ ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง เป็นต้น

1.2 มุ่งมั่นในความเป็นเลิศ

เครือข่ายซีเมนต์ไทยมุ่งกระทำทุกอย่างด้วยความตั้งใจให้เกิดผลในทางที่ดีกว่าเสมอ ท่ามกลางกระแสความเจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็วทางด้านเทคโนโลยี และวิกฤตการณ์ความยุ่งยากสับสน ตลอดจนปัญหาต่างๆ ของโลกปัจจุบัน เครือข่ายซีเมนต์ไทยได้ทุ่มเท

ทรัพยากรทั้งหมดในการพัฒนาเทคโนโลยีและการดำเนินการทุกด้านให้ดียิ่งขึ้นไปกว่าเดิมอยู่เสมอ

1.3 เชื่อมั่นในคุณค่าของคน

เครือข่ายคนไทย ถือว่าพนักงานเป็นสมบัติอันมีค่ายิ่ง การที่เครือข่ายคนไทย รุ่งเรืองมาได้ราบเท่าทุกวันนี้ก็เพราะมีพนักงานที่เป็นคนดี มีความรู้ความสามารถและมีคุณธรรมเป็นประการสำคัญ

ด้วยเหตุนี้จึงยึดถือปฏิบัติตลอดมาในการเลือกเฟ้นแต่คนเก่งคนดีเข้ามาทำงาน และพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าไปพร้อมกับเครือข่ายคนไทย ในขณะเดียวกันก็สร้างความมั่นคงและความผูกพันทางใจให้พนักงานเกิดความมั่นใจที่จะทำงาน เพื่อความเจริญก้าวหน้าในอนาคต เครือข่ายคนไทยถือว่าคุณค่าของพนักงานเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง

1.4 ถือนั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม

เครือข่ายคนไทยดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสิ่งที่มิต่อประเทศชาติ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งนับวันจะยิ่งทวีขึ้นเป็นลำดับ

เครือข่ายคนไทยทำหน้าที่เป็นพลเมืองดีที่อยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างเต็มภาคภูมิ ทำประโยชน์ให้แก่สังคมและรักษาสภาพแวดล้อมในทุกแห่งที่ดำเนินการอยู่

เครือข่ายคนไทยถือว่าผลประโยชน์ส่วนรวมของประเทศชาติและสังคมย่อมอยู่เหนือผลประโยชน์อันจะพึงได้จากการค้าทั้งปวง

โดยย่อแล้ว อุทิศการณ์เครือข่ายคนไทยนี้สะท้อนถึงสาระสำคัญ 2 ประการ คือ

คุณภาพ และเป็นธรรม

2. จริยธรรมในการประกอบธุรกิจของเครือข่ายคนไทย

เครือข่ายคนไทยมีจริยธรรมในการประกอบธุรกิจซึ่งพนักงานพึงประพฤติปฏิบัติในฐานะตัวแทนของเครือข่ายคนไทย ดังนี้

2.1 การให้ความเป็นธรรมแก่ผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจ

เครือข่ายไมเคิลไทยปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจกับเครือข่ายไมเคิลไทยไม่ว่าจะเป็นผู้ซื้อ ผู้ขาย ผู้ร่วมลงทุน คู่แข่ง ฯลฯ ตัวอย่าง เช่น

ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง เช่น ไม่เปิดเผยข้อมูลเพื่อช่วยเหลือผู้แทนจำหน่ายหรือลูกค้ารายหนึ่งรายใดก่อนที่จะประกาศให้ได้รับทราบทั่วไป

ไม่เอาเปรียบผู้ขายสินค้าหรือบริการรายหนึ่งรายใด เช่น ไม่กดราคาสินค้าหรือค่าบริการจนทำให้ผู้ขายรับภาระไม่ได้

ไม่หาประโยชน์โดยการให้ข้อมูลเท็จ

ไม่ชักชวนให้ลูกค้าผิดข้อตกลงทางการค้า แม้เป็นข้อตกลงกับคู่แข่ง

2.2 การหาผลประโยชน์ทางธุรกิจ

เครือข่ายไมเคิลไทยไม่ใช้วิธีการให้เงินหรือสิ่งของแก่ผู้หนึ่งผู้ใดเพื่อชักนำให้กระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไม่ถูกต้อง

ในขณะเดียวกัน เครือข่ายไมเคิลไทยไม่พึงประสงค์ให้พนักงานรับเงินหรือสิ่งของที่มีค่าเกินปกติวิสัยจากผู้ที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจกับเครือข่ายไมเคิลไทย เช่น ผู้ขายสินค้าหรือลูกค้า หากการรับนั้นอาจทำให้ผู้อื่นเข้าใจได้ว่าผู้รับมีใจเอื้อเอียง หรือมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจเป็นพิเศษกับผู้ให้ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมต่อผู้ขายสินค้าหรือลูกค้ารายอื่นๆ

อย่างไรก็ตาม การให้หรือการรับดังกล่าวอาจกระทำได้นหากพฤติกรรมการให้หรือการรับนั้นทำด้วยความโปร่งใสหรือทำในที่เปิดเผย หรือสามารถเปิดเผยได้

2.3 การไม่เกี่ยวข้องกับการเมือง

เครือข่ายไมเคิลไทยวางตัวเป็นกลางอย่างเคร่งครัด โดยไม่กระทำการอันเป็นการฝักใฝ่พรรคการเมืองหนึ่งพรรคการเมืองใดหรือผู้หนึ่งผู้ใดที่มีอำนาจทางการเมือง เพื่อหาผลประโยชน์พิเศษให้

2.4 การปฏิบัติเสมอภาคแก่ผู้เกี่ยวข้อง

เครือข่ายไมเคิลไทยปฏิบัติเสมอภาคแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกคนกล่าวคือ ไม่กีดกันหรือไม่ให้สิทธิพิเศษ หรือเลือกปฏิบัติแก่ผู้หนึ่งผู้ใดเนื่องจากความแตกต่างในเรื่องเชื้อชาติ สัญชาติ

ศาสนา เพศ อายุ สถาบันการศึกษา ตัวอย่างเช่น เครือซิเมนต์ไทยไม่ถือเอาเรื่องของประเทศ หรือสถาบันการศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกพนักงานเข้าทำงาน ในการพัฒนาบุคลากร และในการเลื่อนตำแหน่ง อีกทั้งไม่เลือกทำธุรกิจกับเฉพาะบางประเทศ หรือเลือกทำธุรกิจกับคนบางสัญชาติ เป็นต้น

3. ข้อพึงประพฤติดิปฏิบัติของพนักงาน

เพื่อให้เป็นไปตามอุดมการณ์และจริยธรรมในการประกอบธุรกิจของเครือซิเมนต์ไทย จึงกำหนดข้อพึงประพฤติดิปฏิบัติไว้ให้พนักงานนำไปใช้ในการทำงาน โดยถือเอาคุณธรรมและความสุจริตเป็นที่ตั้ง ดังต่อไปนี้

3.1 การรักษาทรัพย์สินของเครือซิเมนต์ไทย

ทรัพย์สินของเครือซิเมนต์ไทย หมายถึงสังหาริมทรัพย์และอสังหาริมทรัพย์ทั้งปวงของเครือซิเมนต์ไทย รวมถึงเทคโนโลยีความรู้ทางวิชาการ ข้อมูลเอกสารสิทธิ์ สิทธิ ลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร ตลอดจนสิ่งประดิษฐ์ และความลับของเครือซิเมนต์ไทย

พนักงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะใช้ทรัพย์สินของเครือซิเมนต์ไทยให้ได้ประโยชน์อย่างเต็มที่ และดูแลมิให้เสื่อมเสียสูญหาย อีกทั้งไม่ใช้ทรัพย์สินของเครือซิเมนต์ไทยโดยไม่เกิดประโยชน์แก่เครือซิเมนต์ไทย และไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่น

3.2 การรักษาสผลประโยชน์ของเครือซิเมนต์ไทย

พนักงานไม่พึงกระทำการใด ๆ อันเป็นการขัดต่อผลประโยชน์ของเครือซิเมนต์ไทย ได้แก่การมีกิจกรรม หรือกระทำการใด ๆ อันอาจทำให้เครือซิเมนต์ไทยเสียผลประโยชน์หรือได้ประโยชน์น้อยกว่าที่ควร หรือเป็นการแบ่งผลประโยชน์จากเครือซิเมนต์ไทย

การแข่งขันกับเครือข่ายคนไทย

พนักงานไม่พึงประกอบการ ดำเนินการ หรือลงทุนใดๆ อันเป็นการแข่งขัน หรืออาจเป็นการแข่งขันกับกิจการของเครือข่ายคนไทย การถือหุ้นหรือเป็นหุ้นส่วนในกิจการของคู่แข่ง

พนักงานอาจถือหุ้นหรือเข้าเป็นหุ้นส่วนของบริษัท หรือธุรกิจที่ดำเนินกิจการแข่งขันกับเครือข่ายคนไทยได้ แต่มีข้อพึงพิจารณาดังต่อไปนี้

การที่พนักงานมีหุ้นของคู่แข่งจะทำให้พนักงานกระทำการหรือละเว้นการกระทำที่ควรทำตามหน้าที่ที่มีอยู่กับเครือข่ายคนไทย เพราะหวั่นว่าจะเสียผลประโยชน์ของตนที่มีอยู่ในกิจการของคู่แข่งหรือไม่ ถ้าพนักงานต้องหวั่นประโยชน์ของตนที่มีอยู่กับคู่แข่งจนไม่ปฏิบัติงานให้เครือข่ายคนไทยตามสมควรแล้ว ก็นับว่าการนั้นเป็นเรื่องไม่สมควร

หุ้นของคู่แข่งที่พนักงานมีอยู่นั้นมีมูลค่าเท่าใด และมีความสำคัญต่อพนักงานเพียงใด เมื่อเทียบกับเงินเดือน รายได้ทรัพย์สินและความจำเป็นทางการเงินของพนักงาน หากมีมูลค่ามากจนอาจทำให้เข้าใจว่าเป็นการกระทบกระเทือนต่องานของพนักงานที่จะปฏิบัติให้เครือข่ายคนไทยแล้ว การมีหุ้นนั้นก็ถือได้ว่าเป็นเรื่องไม่สมควร

การลงทุนหรือมีหุ้นอยู่ก่อนแล้ว หรือได้มาโดยทางมรดกหรือการให้

ในกรณีที่พนักงานได้ลงทุนหรือมีกิจการที่เป็นการแข่งขัน หรืออาจเป็นการแข่งขันกับเครือข่ายคนไทย หรือมีหุ้นของบริษัทคู่แข่ง แต่ได้ลงทุน มีกิจการหรือมีหุ้นนั้นอยู่ก่อนที่จะเข้าเป็นพนักงานของเครือข่ายคนไทย หรือก่อนที่เครือข่ายคนไทยจะเข้าไปทำธุรกิจนั้น หรือได้มาโดยทางมรดกหรือจากการให้โดยเสนหา พนักงานจะต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบ

การใช้ข้อมูลของเครือข่ายคนไทยหาประโยชน์

พนักงานย่อมไม่หาประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่นโดยอาศัยข้อมูลของเครือข่ายคนไทย หรือโดยที่ผู้อื่นอาจเข้าใจว่าอาศัยข้อมูลของเครือข่ายคนไทย

แม้ว่าเครือข่ายไมโครไฟแนนซ์ไทยอาจไม่เสียประโยชน์ใดๆ ก็ตาม เช่น การถือหุ้นของบริษัทในเครือข่ายไมโครไฟแนนซ์ไทยในขณะที่จะประกาศผลการดำเนินงาน หรือจ่ายเงินปันผล หรือจะมีโครงการหรือการดำเนินการใดๆ ที่อาจมีผลให้ราคาหลักทรัพย์เปลี่ยนแปลง หรือการซื้อที่ดิน หรือลงทุนในธุรกิจใกล้เคียงบริเวณที่เครือข่ายไมโครไฟแนนซ์ไทยจะก่อสร้างหรือขยายโรงงาน สำนักงาน หรือสถานประกอบการอื่นๆ ของเครือข่ายไมโครไฟแนนซ์ไทย อันเป็นไปในทางที่ถือว่าหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่น

การรับประโยชน์และการเกี่ยวข้องทางการเงินกับผู้ทำธุรกิจกับเครือข่ายไมโครไฟแนนซ์ไทย

พนักงานย่อมไม่เรียก รับ หรือยอมจะรับเงิน สิ่งของ หรือประโยชน์อื่นใดจากลูกค้า ผู้แทนจำหน่าย พ่อค้า ผู้รับเหมา ผู้ขายสินค้าและบริการให้เครือข่ายไมโครไฟแนนซ์ไทย หรือจากบุคคลอื่นใดที่ทำธุรกิจกับเครือข่ายไมโครไฟแนนซ์ไทย นอกจากนี้พนักงานไม่พึงเข้าไปเกี่ยวข้องทางการเงิน เช่น ร่วมทุน หรือร่วมทำการค้า ให้ยืม หรือกู้ยืมเงิน ปล่อยกู้ ใช้เช็คแลกเงินสด ซื้อสินค้าเชื่อ ขายเชื่อ หรือให้เช่า หรือก่อภาระผูกพันทางการเงินใดๆ กับบุคคลเหล่านี้

การรับของขวัญตามประเพณีนิยมจากผู้ทำธุรกิจกับเครือข่ายไมโครไฟแนนซ์ไทย

ในโอกาสตามประเพณีนิยมซึ่งมีธรรมเนียมการให้ของขวัญ หากพนักงานได้รับของขวัญจากผู้ทำธุรกิจกับเครือข่ายไมโครไฟแนนซ์ไทยที่มีมูลค่าเกินปกติวิสัยที่คนทั่วไปพึงปฏิบัติต่อกันแล้ว ให้พนักงานรายงานผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น

การทำงานอย่างอื่นนอกเหนือจากงานของเครือข่ายไมโครไฟแนนซ์ไทย

พนักงานต้องอุทิศตนและเวลาให้กับกิจการของเครือข่ายไมโครไฟแนนซ์ไทยอย่างเต็มที่ ในกรณีที่พนักงานมีความจำเป็นต้องทำงานอื่นนอกเหนือจากงานของเครือข่ายไมโครไฟแนนซ์ไทยแล้ว งานนั้นต้องไม่เป็นการกระทบกระเทือนต่องานในหน้าที่ของตน

3.3 การรักษาชื่อเสียงของเครือข่ายไมโครไฟแนนซ์ไทย

พนักงานย่อมมีสิทธิเสรีภาพในการประพฤติปฏิบัติในเรื่องที่เป็นส่วนตัว แต่โดยที่บางเรื่องอาจกระทบกระเทือนถึงเครือข่ายคนไทยได้ ซึ่งอาจเป็นเพราะระดับตำแหน่งหน้าที่พนักงานรวมกับลักษณะของการกระทำนั้นๆ ดังนั้นพนักงานพึงหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ อันอาจกระทบกระเทือนต่อชื่อเสียงของเครือข่ายคนไทย หรืออาจเป็นปัญหาแก่เครือข่ายคนไทยได้ตัวอย่างเช่น

การใช้สิทธิทางการเมือง

พนักงานย่อมมีเสรีภาพในการใช้สิทธิการเมือง เช่น การลงคะแนนเสียงเลือกตั้งหรือเป็นสมาชิกพรรคการเมือง แต่พนักงานระดับสูงถ้าไปรับหน้าที่ช่วยพรรคการเมืองรณรงค์หาเสียงเลือกตั้ง หรือเป็นกรรมการพรรคการเมือง หรือเป็นตัวแทนพรรคการเมืองในกิจกรรมสาธารณะต่างๆ แล้วอาจทำให้เกิดความเข้าใจว่าเครือข่ายไทยมีส่วนเกี่ยวข้อง หรือฝักใฝ่ในพรรคการเมืองนั้นได้ พนักงานควรหลีกเลี่ยงการกระทำได้กล่าว

การวางตัวในสังคม

พนักงานพึงรักษาเกียรติของตนให้เป็นที่ยอมรับในสังคม

3.4 การปฏิบัติตนและการปฏิบัติต่อพนักงานอื่น การให้และรับของขวัญ

แม้จะมีประเพณีการให้ของขวัญซึ่งกันและกันในโอกาสต่างๆ แต่พนักงานของเครือข่ายไทยพึงหลีกเลี่ยงการให้ของขวัญแก่ผู้บังคับบัญชา หรือรับของขวัญจากผู้ใต้บังคับบัญชา

การปฏิบัติตนและการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา

พนักงานที่เป็นผู้บังคับบัญชาพึงปฏิบัติตนให้เป็นที่เคารพนับถือของพนักงาน และพนักงานไม่พึงกระทำการใดๆ อันเป็นการไม่เคารพนับถือผู้บังคับบัญชา

ความมีวินัย

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนจำนวนมากรวมกันทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพคือความมีวินัย ได้แก่ การประพฤติปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และประเพณีอันดีงามอย่างถูกต้อง ไม่ว่าจะระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ตาม และมีจิตสำนึกที่จะประพฤติปฏิบัติเช่นนั้นตลอดไป

เครือซิเมนต์ไทยจะสามารถดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามอุดมการณ์ได้ก็ต่อเมื่อพนักงานของเครือซิเมนต์ไทยมีวินัย

4. ข้อเสนอแนะเมื่อมีปัญหา

จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจของเครือซิเมนต์ไทยและข้อพึงประพฤติปฏิบัติของพนักงานที่กำหนดไว้นี้คงจะไม่สามารถครอบคลุมถึงทุกกรณีที่อาจมีขึ้น

จรรยาบรรณฉบับที่ 4

**จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจสินเชื่อ
ของชมรมผู้บริหารสินเชื่อสมาคมบริษัทเงินทุน
กรกฎาคม 2538**

บริษัทเงินทุน เป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจให้บริการทางการเงินประเภทต่างๆ การให้กู้ยืม การผูกพันตนเข้าค้ำประกัน หรือก่อให้เกิดภาระใดกับองค์กร มักถูกเรียกรวมกันว่า “สินเชื่อ”

การดำเนินธุรกิจสินเชื่อเป็นงานที่มีลักษณะเฉพาะตัว เนื่องจากเป็นการเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงต่อความเสียหายอันอาจเกิดขึ้นแก่ตัวองค์กรเองผู้ให้บริการและแม้แต่ระบบเศรษฐกิจการเงินโดยรวม ผู้ปฏิบัติการและผู้เกี่ยวข้องกับสินเชื่อ พึงเป็นผู้รอบรู้และมีประสบการณ์ ตลอดจนมีจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้เกิดสำนึกว่า ควรประพฤติปฏิบัติตนในแนวทางที่สมควร

ชมรมผู้บริหารสินเชื่อ สมาคมบริษัทเงินทุนเห็นว่าเพื่อส่งเสริมมาตรฐาน ภาพพจน์และความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อควรรวบรวมและจัดทำหลักเกณฑ์จรรยาบรรณดังกล่าวไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นแนวทางให้บริษัทสมาชิก ตลอดจนผู้ร่วมวิชาชีพได้ใช้และยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ

หมวดที่ 1

บททั่วไป

ข้อ 1. จรรยาบรรณ เป็นแนวทางและหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติตนให้ดำรงอยู่ในมาตรฐานอันควรแห่งการดำเนินธุรกิจ ไม่ใช่กฎข้อบังคับเพื่อผลทางกฎหมาย เว้นแต่การกระทำที่ผิดจรรยาบรรณนั้นจะมีลักษณะที่ถือเป็นความผิดทางกฎหมายอยู่แล้ว

ข้อ 2. จรรยาบรรณเป็นแนวทางและหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานและสอดคล้องกับกฎระเบียบปฏิบัติของบริษัทสมาชิกผู้ดำเนินการธุรกิจสินเชื่อ

ข้อ 3. บริษัทสมาชิก ควรร่วมมือกันเสริมสร้างมาตรฐานจรรยาบรรณโดยการก่อให้เกิดความสำนึกของผู้เกี่ยวข้องกับธุรกิจสินเชื่อและให้ความสำคัญกับมาตรฐานนี้ เพื่อดำรงไว้ซึ่งความเชื่อถือและศรัทธา

หมวดที่ 2

จรรยาบรรณต่อองค์กร

ข้อ 1. ผู้ดำเนินธุรกิจสินเชื่อ จะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอยู่ในกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กร

ข้อ 2. รักษาผลประโยชน์ขององค์กร เสมือนหนึ่งเป็นธุรกิจของตนเอง

ข้อ 3. รักษาความลับขององค์กร ไม่เปิดเผยข่าวสารและข้อมูลแก่บุคคลภายนอก เว้นแต่การเปิดเผยนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างชัดเจน

ข้อ 4. ใช้ความรู้ความสามารถของตนด้วยความสุจริตรอบคอบบนพื้นฐานของข้อมูลที่เชื่อถือได้ หลีกเลี่ยงข้อมูลอันเป็นความเท็จและไม่ปกปิดปัญหา หรือความบกพร่องของสินเชื่อที่อาจเกิดขึ้น

ข้อ 5.วางตนให้เหมาะสมในฐานะตัวแทนขององค์กรต่อบุคคลภายนอกและดำเนินธุรกิจภายในขอบเขตอำนาจที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น

หมวดที่ 3

จรรยาบรรณต่อลูกค้า

ข้อ 1. ผู้ดำเนินธุรกิจสินเชื่อ จำต้องรักษาความลับและข้อมูลของลูกค้าอย่างเคร่งครัด

ข้อ 2. ให้บริการโดยมีวัตถุประสงค์ว่า เพื่อให้ลูกค้าบรรลุผลประโยชน์สูงสุดบนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ สุจริต และถูกต้องตามกฎหมาย

ข้อ 3. ให้บริการแก่ลูกค้าทุกรายอย่างยุติธรรม และเสมอภาคโดยปราศจากอคติ โดยใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการให้บริการอย่างรวดเร็วถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า

ข้อ 4. ปฏิบัติตนอย่างสุภาพต่อลูกค้าและคำนึงอยู่เสมอว่าลูกค้าคือผู้ให้ประโยชน์ต่อองค์กร

ข้อ 5. ไม่เรียกร้องหรือรับผลประโยชน์จากลูกค้านอกเหนือจากที่องค์กรเรียกเก็บ เพื่อเป็นผลตอบแทนการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ของตนและไม่ยินยอมให้ผู้อื่นนำชื่อตนไปใช้ในทางแสวงหาผลประโยชน์

ข้อ 6. หลีกเลี่ยงการรับของกำนัลมีค่า หรือของขวัญหากหลีกเลี่ยงไม่ได้หรือไม่เหมาะสมที่จะปฏิเสธ ให้คำนึงเสมอว่า สิ่งของนั้นรับไว้เพื่อองค์กรในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการและไม่ยึดถือไว้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว

ข้อ 7. ไม่ให้คำมั่นหรือความหวังแก่ลูกค้าในเรื่อง หรือเงื่อนไขที่ตนเองไม่มีอำนาจกระทำการนั้นได้

หมวดที่ 4

จรรยาบรรณต่อผู้ดำเนินธุรกิจสินเชื่อ

ข้อ 1. แข่งขันกับผู้อื่น หรือองค์กรอื่น ภายใต้กฎระเบียบและข้อบังคับที่กำหนดไว้ โดยไม่ดำเนินคดียื่น หรือกล่าวร้ายแก่ผู้อื่นเพื่อได้มาซึ่งธุรกิจ

ข้อ 2. ผู้ดำเนินธุรกิจสินเชื่อควรให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามสมควร ทั้งในเชิงความร่วมมือทางธุรกิจและเพื่อป้องกันความเสียหายใด ๆ อันอาจเกิดขึ้นต่อธุรกิจสินเชื่อโดยรวม

ข้อ 3. ให้ความร่วมมือ และส่งเสริมกิจกรรมใด ๆ ของชมรมผู้บริหารสินเชื่อ สมาคมบริษัทเงินทุนหรือกิจกรรมอื่นที่จัดขึ้นร่วมกันในกลุ่มเพื่อนร่วมอาชีพและหลีกเลี่ยงการกระทำที่ก่อให้เกิดความแตกแยก

ข้อ 4. ให้ข่าวสารข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวมเท่าที่ไม่ขัดต่อระเบียบปฏิบัติและกฎหมาย

หมวดที่ 5

จรรยาบรรณต่อตนเอง

ข้อ 1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ขยันหมั่นเพียร และซื่อสัตย์สุจริต

ข้อ 2. หลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างตนเองกับองค์กรและกับลูกค้าหรือระหว่างองค์กรกับลูกค้า

ข้อ 3. ไม่อาศัยอำนาจและตำแหน่งหน้าที่ของตน เพื่อแสวงหาผลประโยชน์

ข้อ 4. พัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อเพิ่มทักษะและประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจสินเชื่อ

ข้อ 5. ละเว้นอบายมุข และการพนันทุกประเภท รวมทั้งการวางตนไม่เหมาะสม อันอาจมีผลเสียต่อภาพพจน์ของตนเอง องค์กรหรือธุรกิจสินเชื่อ

หมวดที่ 6

จรรยาบรรณต่อสังคม

ข้อ 1. การดำเนินธุรกิจสินเชื่อ ควรให้ความสำคัญกับธุรกิจที่อำนวยความสะดวกต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายพัฒนาประเทศของรัฐบาล

ข้อ 2. ไม่สนับสนุน หรือทำธุรกิจกับกิจการใดที่มีวัตถุประสงค์อันไม่ชอบด้วยกฎหมาย เป็นภัยต่อสังคม ความมั่นคงของประเทศไทย และก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ข้อ 3. ให้ความร่วมมือ และสนับสนุนนโยบายของรัฐและปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆของส่วนราชการอย่างเคร่งครัด

จรรยาบรรณฉบับที่ 5

จรรยาบรรณสมาชิกของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

หลักการจรรยาบรรณ (PRINCIPLES)

1. ความซื่อสัตย์ในวิชาชีพ

สมาชิกต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยยึดหลักความเสมอภาคในการให้บริการ

2. ทักษะ ความเอาใจใส่ และความรอบคอบ

สมาชิกต้องมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานโดยพนักงานที่มีความรอบรู้ ความสามารถ และเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่

3. หลักปฏิบัติทั่วไปในธุรกิจ

สมาชิกต้องปฏิบัติตามกฎหมายกฎเกณฑ์และมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจหลักทรัพย์อย่างเคร่งครัด

4. ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า

สมาชิกต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าอย่างเพียงพอ เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาสถานะและวัตถุประสงค์ในการลงทุนของลูกค้า

5. ข้อมูลสำหรับลูกค้า

ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการลงทุนแก่ลูกค้า สมาชิกต้องมีข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนเพียงพอต่อการตัดสินใจของลูกค้าและต้องบริการข้อมูลนั้นแก่ลูกค้าทุก ๆ ราย

6. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

สมาชิกต้องหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นหากเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ขึ้นให้สมาชิกปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค ซึ่งอาจทำได้โดยการเปิดเผยข้อมูลหรือโดยกำหนดกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการรักษาความลับภายในบริษัทหรือโดยปฏิเสธที่จะให้บริการหรือโดยวิธีการอื่นใดที่เหมาะสมและสมาชิกต้องละเว้นจากการหาผลประโยชน์จากลูกค้า

7. การรักษาทรัพย์สินของลูกค้า

สมาชิกต้องจัดให้มีการเก็บรักษาทรัพย์สินของลูกค้าไว้ต่างหากจากทรัพย์สินของบริษัท และมีการป้องกันรักษาอย่างเหมาะสมระบุได้ว่าเป็นทรัพย์สินของลูกค้ารายใด

8. ความมั่นคงทางการเงิน

สมาชิกต้องมั่นใจว่าบริษัทมีฐานะที่ดีและมีเงินทุนเพียงพอที่รองรับภาระผูกพันใด ๆ จากการดำเนินธุรกิจและความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นในการประกอบธุรกิจ

9. การจัดองค์กรและการควบคุมภายใน

สมาชิกจะต้องจัดให้มีรูปแบบการจัดโครงสร้างองค์กรเพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมีระบบการควบคุมภายในที่รัดกุมและการบันทึกข้อมูลอย่างเหมาะสม ตลอดจนมีกระบวนการสรรหาบุคคลากรที่มีความรู้ความสามารถอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ โดยสมาชิกจะต้องกำหนดกฎระเบียบการปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ใช้บังคับ

10. ผลประโยชน์ส่วนรวมของธุรกิจ

สมาชิกต้องให้ความร่วมมือแก่หมู่คณะในกิจกรรมเพื่อประโยชน์ส่วนรวมและต้องรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์ส่วนรวมเหนือผลประโยชน์ส่วนตน

11. สัมพันธภาพต่อผู้ร่วมธุรกิจ

สมาชิกต้องละเว้นจากการกระทำอันเป็นการกล่าวร้ายต่อสมาชิกด้วยกัน หรือการกระทำอันก่อให้เกิดความแตกแยกกันในหมู่คณะ

12. สัมพันธภาพต่อองค์กรกำกับดูแล

สมาชิกต้องติดต่ออย่างเปิดเผยและให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่กับองค์กรกำกับดูแลและต้องแจ้งข้อมูลใด ๆ ที่องค์กรกำกับดูแลควรทราบโดยทันที

หลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐาน (CORE RULES)

1. ความเป็นอิสระ

(1) ผลตอบแทนในการปฏิบัติหน้าที่

สมาชิกจะต้องดำเนินการอันสมควรเพื่อมิให้สมาชิกหรือพนักงานหรือตัวแทนของสมาชิกสัญญาว่าจะให้หรือให้หรือเรียกร้องหรือรับซึ่งผลตอบแทน (อามิสสินจ้าง) ใด ซึ่งจะทำให้ขัดหรือแย้งกับหน้าที่ที่สมาชิกหรือพนักงานหรือตัวแทนของสมาชิกพึงมีต่อลูกค้าในการประกอบธุรกิจ

(2) ส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

สมาชิกจะต้องไม่ให้คำแนะนำหรือทำการซื้อขายหลักทรัพย์กับลูกค้าในกรณีที่สมาชิกมีส่วนเสียที่มีนัยสำคัญหรือมีความสัมพันธ์ ที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เว้นแต่สมาชิกได้เปิดเผยข้อเท็จจริงดังกล่าวและดำเนินการอันสมควรเพื่อให้ลูกค้าได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม

(3) ผลตอบแทนอื่นนอกเหนือจากผลตอบแทนตามปกติ

สมาชิกจะต้องไม่กระทำการใด ๆ โดยมีข้อตกลงในการให้ผลตอบแทนอื่นใดแก่กันนอกเหนือจากที่ได้รับตามปกติ

2. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการลงทุนและการเผยแพร่ข้อมูล

(1) การติดต่อหรือสื่อสารข้อมูลต้องชัดเจนและยุติธรรม

(1.1) ในการติดต่อกับบุคคลใดเพื่อเสนอบริการของสมาชิกนั้นสมาชิกจะต้องกระทำบนพื้นฐานของหลักวิชาซึ่งมีความชัดเจนและยุติธรรม

(1.2) ในการติดต่อกับลูกค้าซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของข้อตกลง การบอกกล่าวหรือการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรนั้น สมาชิกจะต้องดำเนินการให้ข้อมูลหรือเอกสารนั้นมีความชัดเจนและยุติธรรม

(2) ความเข้าใจของลูกค้า

สมาชิกต้องดำเนินการแนะนำและทำความเข้าใจกับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอันอาจเกิดขึ้นเมื่อลูกค้าได้ตัดสินใจซื้อขายหลักทรัพย์

สมาชิกจะต้องดำเนินการตามสมควร เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลเกี่ยวกับสมาชิกในระดับหนึ่ง ได้แก่ ธุรกิจของสมาชิก สถานที่ตั้งฐานะทางธุรกิจ พนักงาน และหน่วยงานที่ลูกค้าจะต้องติดต่อทำธุรกิจด้วยตลอดจนองค์กรที่กำกับดูแลธุรกิจของสมาชิก

(4) ข้อมูลเกี่ยวกับหลักทรัพย์ ตราสาร การลงทุน

สมาชิกจะต้องให้ความรู้และข้อมูล ตลอดจนแนะนำการลงทุนเกี่ยวกับหลักทรัพย์ หรือตราสารทั้งที่อยู่ในปัจจุบันและที่ออกใหม่ให้มากเพียงพอ เพื่อให้ลูกค้าสามารถนำไปประกอบการพิจารณาก่อนซื้อหรือขายหลักทรัพย์หรือตราสารนั้น ๆ ได้

(5) การแนะนำและการเผยแพร่ข้อมูล

(5.1) ในการให้คำปรึกษาแนะนำหรือการเสนอข้อมูลหรือการเผยแพร่ข้อมูลเพื่อการลงทุนในหลักทรัพย์ใด ๆ สมาชิกจะต้องกระทำภายใต้ความรู้ความชำนาญอย่างเหมาะสมบนพื้นฐานของเหตุผลอย่างมีหลักวิชา พร้อมทั้งสามารถแยกข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง และข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น การเผยแพร่ข้อมูลนั้น ๆ จะต้องกระทำอย่างเป็นธรรม และไม่ก่อให้เกิดความลำเอียง

(5.2) ในกรณีที่สมาชิกเสนอข้อมูลหรือให้ความเห็นชอบในการเผยแพร่ข้อมูลของหลักทรัพย์ใด ๆ สมาชิกจะต้องระบุชื่อสมาชิกเองว่าเป็นผู้กระทำการนั้น ๆ รวมทั้งระบุแหล่งที่มาของข้อมูล ผู้ดำเนินการหรือผู้จัดทำข้อมูลและหน่วยงานต้นสังกัดของสมาชิก

(5.3) สมาชิกจะต้องปฏิบัติตามพันธะของตนที่จะให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเป็นธรรม โดย

(5.3.1) ให้คำแนะนำและให้ความรู้ขั้นพื้นฐานในการตัดสินใจเพื่อการลงทุนแก่ลูกค้า เช่น หลักเกณฑ์ในการพิจารณาเพื่อการตัดสินใจซื้อขายหลักทรัพย์ประเภทต่าง ๆ เป็นต้น

(5.3.2) แจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญในคำแนะนำเกี่ยวกับการลงทุนซึ่งสมาชิกเคยนำเสนอไว้ก่อน

(5.3.3) ไม่ให้คำรับรองทั้งวาจา และลายลักษณ์อักษรซึ่งเป็นการรับรองผลตอบแทนจากการลงทุนแก่ลูกค้า

3. ความสัมพันธ์กับลูกค้า

(1) ข้อตกลงกับลูกค้าในการทำข้อตกลงหรือในการทำนิติกรรมเพื่อให้บริการลงทุน กับลูกค้า สมาชิกจะต้องให้รายละเอียดของหลักการในการบริการอย่างเพียงพอ

(2) ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

สมาชิกจะต้องไม่ทำหนังสือหรือสัญญาใด ๆ เพื่อยกเลิกหรือจำกัดความรับผิดชอบของตนเองที่มีหน้าที่ต้องปฏิบัติต่อลูกค้าตามกฎหมายหรือข้อบังคับขององค์กร

4. การซื้อขายให้ลูกค้า

(1) ลำดับความสำคัญของคำสั่ง

สมาชิกจะต้องปฏิบัติตามคำสั่งของลูกค้าและของบัญชีบริษัทเองตามลำดับก่อนหลังอย่างเป็นธรรมและเสมอภาคเท่าเทียมกัน

(2) การซื้อขายตามคำสั่ง

เมื่อสมาชิกตกลงที่จะซื้อขายตามคำสั่งของลูกค้า สมาชิกจะต้องดำเนินการตามคำสั่งนั้นโดยทันที

(3) การซื้อขายก่อนเผยแพร่ข้อมูล

ในกรณีที่สมาชิกหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องจะเผยแพร่คำแนะนำหรืองานวิจัยหรือวิเคราะห์ให้กับลูกค้า สมาชิกหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องจะต้องไม่ทำการซื้อขายหลักทรัพย์เพื่อบัญชีตนเองจนกว่าลูกค้าดังกล่าวจะได้หรือถือว่าได้มีโอกาสศึกษาข้อมูลนั้นตามสมควรก่อน

(4) การแนะนำให้ลูกค้าซื้อขายที่ไม่สมควร

สมาชิกจะต้องไม่แนะนำให้ลูกค้าซื้อขายบ่อยครั้งเกินสมควร หรือให้ลูกค้าซื้อขายโดยการสลับเปลี่ยนหลักทรัพย์ไปมา ทั้งนี้ เว้นแต่สมาชิกเชื่อโดยมีเหตุผลอันสมควรว่าการกระทำดังกล่าวจะเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า

5. ความซื่อสัตย์ในการประกอบธุรกิจ

(1) การซื้อขายโดยใช้ข้อมูลภายใน

สมาชิกจะต้องไม่ซื้อขายหลักทรัพย์เพื่อบัญชีตนเองโดยใช้ข้อมูลจากบุคคลภายในและไม่แนะนำให้ลูกค้าซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลดังกล่าวด้วย

(2) การปฏิบัติงานด้วยความสุจริตและยุติธรรม

(2.1) สมาชิกจะต้องห้ามมิให้เจ้าหน้าที่ของตนกระทำการดังต่อไปนี้

(2.1.1) ซื้อหรือขายหลักทรัพย์เพื่อตนเองหรือบุคคลอื่นโดยการใช้อำนาจของลูกค้า

(2.1.2) ตัดสินใจซื้อขายหลักทรัพย์ให้แก่ลูกค้าเว้นแต่โดยความยินยอมของลูกค้า และดำเนินการตามระเบียบที่กำหนดไว้ ระทำการหรือร่วมมือกับลูกค้าโดยใช้วิธีอำพรางหรือฉ้อฉลทำราคาหลักทรัพย์โดยที่ได้ทราบหรือควร

จะได้ทราบอันเป็นเหตุให้ราคาหลักทรัพย์นั้นเปลี่ยนแปลงไปโดยมิได้เกิดจาก
กลไกของราคาอย่างแท้จริง

(2.1.3) สร้างความสัมพันธ์เป็นพิเศษกับลูกค้าอันอาจทำให้การปฏิบัติงาน
ของพนักงานนั้นไม่เป็นกลาง

(2.2) สมาชิกจะต้องไม่ทำราคาหลักทรัพย์ของบริษัทเอง หรือให้ความร่วมมือกับผู้อื่น ให้
การทำราคาหลักทรัพย์ใด หลักทรัพย์หนึ่ง ทั้งโดยตรงและโดยทางอ้อม

(2.3) การให้สิทธิจองซื้อหลักทรัพย์ที่ออกใหม่ สมาชิกต้องกระทำให้เป็นไปด้วยความ
ยุติธรรม

(2.4) สมาชิกต้องละเว้นการใช้วิธีอำพรางหรือฉ้อฉลทำราคาหลักทรัพย์ อันได้แก่

(2.4.1) ชักจูงให้เกิดการซื้อขายหลักทรัพย์หรือทำให้สำคัญผิดในราคาหลัก
ทรัพย์นั้นโดยการแพร่ข่าวหรือให้ข่าวสารที่ไม่ถูกต้อง

(2.4.2) ทำการซื้อขายหลักทรัพย์ใดหลักทรัพย์หนึ่งด้วยเจตนาจะตรึงราคาหรือ
พุงราคาหรือเร่ง หรือกดราคาเพื่อหวังมิให้ราคาของหลักทรัพย์นั้นเปลี่ยน
แปลงไปตามกลไกของตลาดที่แท้จริง

(2.4.3) ทำการซื้อขายหลักทรัพย์ในราคาที่สูงเกินไปหรือขายหลักทรัพย์ใน
ราคาที่ต่ำเกินไปอย่างต่อเนื่องกัน โดยมีเจตนาที่จะให้มีผลต่อราคาตลาด

(2.4.4) ทำการซื้อขายหลักทรัพย์ให้แก่ลูกค้าโดยสมาชิกให้ความร่วมมือกับ
ลูกค้าในการทำราคาซื้อขายหลักทรัพย์หรือสมาชิกควรจะได้ทราบว่าคำสั่ง
ซื้อหรือขายหลักทรัพย์ของลูกค้านั้นเป็นการทำราคาหรือเป็นรายการที่ผิด
ปกติ หากสมาชิกนั้นได้ให้ความสนใจ หรือใช้ความระมัดระวังตามสมควร

6. การบริหารงาน

(1) การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อบังคับ

(1.1) สมาชิกจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบหรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง
จะต้องกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานให้พนักงานของตนปฏิบัติตามหน้าที่
ความรับผิดชอบของตนเอง และตามที่กำหนดในกฎหมายด้วย

(1.2) สมาชิกจะต้องดำเนินการให้มีระบบการบันทึกและเก็บรักษาข้อมูลอย่าง
เพียงพอและครบถ้วน รวมทั้งพร้อมที่จะให้เจ้าหน้าที่จากองค์กรกำกับดูแล
สามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวได้

(1.3) สมาชิกจะต้องจัดให้มีระเบียบวิธีการทำงานเกี่ยวกับการร้องเรียนจากลูกค้ามาตรการแก้ไขที่เหมาะสมและรวดเร็ว รวมทั้งจะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงวิธีอื่นที่ลูกค้าจะร้องเรียนได้ภายใต้ข้อกำหนดทางกฎหมาย

(1.4) สมาชิกจะต้องให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ขององค์กรกำกับดูแลในการตรวจสอบหรือสอบสวนคำร้องเรียนของลูกค้า

(2) การรักษาทรัพย์สินของลูกค้า

(2.1) สมาชิกจะต้องรักษาทรัพย์สินของลูกค้าไว้อย่างเหมาะสม โดย

(2.1.1) จัดให้มีการเก็บรักษาเอกสารหลักฐานที่แสดงกรรมสิทธิ์ในหลักทรัพย์ของลูกค้าไว้อย่างปลอดภัย

(2.1.2) ในกรณีที่มีการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ในหลักทรัพย์ไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ สมาชิกจะต้องแยกข้อมูลดังกล่าวของลูกค้าออกจากข้อมูลของบริษัท

(3) การควบคุมวงเงินลูกค้า

สมาชิกจะต้องไม่ยินยอมให้ลูกค้าซื้อขายหลักทรัพย์จนเกินฐานะหรือวงเงินของลูกค้าเอง

(4) การรักษาความลับของลูกค้า

(4.1) สมาชิกจะต้องรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นความลับ

(4.2) ในการประกอบธุรกิจแต่ละประเภท สมาชิกจะต้องรักษาข้อมูลที่ได้จากธุรกิจแต่ละประเภทนั้นไว้เป็นความลับต่อกัน โดยเจ้าหน้าที่ในฝ่ายหนึ่งจะต้องไม่เปิดเผยข้อมูลให้เจ้าหน้าที่อีกฝ่ายหนึ่ง

(5) การเลิกให้บริการธุรกิจ

ในกรณีที่สมาชิกต้องการเลิกให้บริการธุรกิจแก่ลูกค้า สมาชิกจะต้องดำเนินการให้งานที่ค้างอยู่เสร็จสมบูรณ์หรือจัดการโอนไปให้บริษัทอื่นทำต่อ

7. ความมั่นคงทางการเงิน

(1) ความเพียงพอของเงินกองทุน

สมาชิกต้องดำรงเงินกองทุนให้เพียงพอต่อการประกอบธุรกิจและสามารถรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจ

(2) สภาพคล่องและคุณภาพของทรัพย์สิน

สมาชิกต้องดำเนินการให้ทรัพย์สินที่เกิดจากการประกอบธุรกิจมีสภาพคล่องและคุณภาพที่ดี

(3) ความถูกต้องของรายงานทางการเงิน

สมาชิกจะต้องดำเนินการให้รายงานทางการเงินมีความถูกต้องและตรงต่อความเป็นจริง

8. ความสัมพันธ์กับผู้กำกับดูแล

(1) การให้ความร่วมมือ

สมาชิกต้องให้ความร่วมมือและให้รายละเอียดกับเจ้าหน้าที่ขององค์กรกำกับดูแล ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของสมาชิกและการซื้อขายหลักทรัพย์ รวมทั้งในการสอบสวนคำร้องเรียนของลูกค้าหรือผู้ลงทุน

(2) การเปิดเผยข้อมูล

หากมีข้อมูลใด ๆ ของสมาชิกที่องค์กรกำกับดูแลควรทราบ สมาชิกต้องแจ้งให้องค์กรที่กำกับดูแลทราบโดยไม่ชักช้า

หลักการจรรยาบรรณ
(PRINCIPLES) 12 ข้อ

1. INTEGRITY
2. SKILL, CARE AND DILIGENCE
3. MARKET PRACTICE
4. INFORMATION ABOUT CUSTOMERS
5. INFORMATION FOR CUSTOMERS
6. CONFLICTS OF INTEREST
7. CUSTOMER ASSETS
8. FINANCIAL RESOURCES
9. INTERNAL ORGANISATION
10. PUBLIC INTEREST
11. RELATIONS WITH MEMBERS
12. RELATIONS WITH REGULATORS

จรรยาบรรณฉบับที่ 6

จรรยาบรรณในการปฏิบัติงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรประกอบธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ทุกประเภท มีความมุ่งมั่นที่จะก้าวไปข้างหน้าอย่างมั่นคง โดยมีปรัชญาในการดำเนินธุรกิจดังนี้

1. มุ่งมั่นบริการ อันเป็นเลิศ
2. ยึดมั่นจรรยาบรรณ การบริหาร
3. เชื่อมั่นคุณค่า แห่งพนักงาน
4. ตั้งมั่นร่วมกัน สร้างสรรค์สังคม

จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

1. รับผิดชอบต่อ :
 - 1.1 ผู้ถือหุ้น
 - 1.2 ลูกค้า
 - 1.3 นโยบายของรัฐ
 - 1.4 สังคมโดยส่วนรวม
 - 1.5 พนักงาน
2. ดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นธรรม
3. รักษาผลประโยชน์ของลูกค้าเสมือนรักษาผลประโยชน์ของธนาคาร
4. ส่งเสริมและริเริ่มกิจกรรมที่เป็นสาธารณประโยชน์

จรรยาบรรณของพนักงาน

1. ความซื่อสัตย์สุจริต พนักงานพึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยไม่เห็นแก่อามิสสินจ้าง หรือประโยชน์ตอบแทนอื่นใด และไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบเพื่อเอื้อประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว เครือญาติหรือบุคคลใดๆ
2. ความขยันหมั่นเพียร พนักงานพึงปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบด้วยความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจ และเอาใจใส่ ตลอดจนอุทิศตนให้กับงานของธนาคารอย่างเต็มความสามารถ
3. ความมีจิตสำนึก พนักงานพึงระลึกว่าตนมีหน้าที่ต้องปฏิบัติงานและให้ความร่วมมือระหว่างกัน อย่างเต็มกำลังความสามารถ สำนึกว่าตนมีหน้าที่ให้บริหารและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า
4. ความมีระเบียบวินัย พนักงานพึงประพฤติและปฏิบัติตามระเบียบและคำสั่ง รวมทั้งหนังสือเวียน ของธนาคารโดยเคร่งครัด
5. การรักษาความลับ พนักงานพึงเก็บรักษาข้อมูลความลับ รวมทั้งสถานภาพทางการเงินของ ธนาคารและลูกค้าไม่ให้รั่วไหล
6. ความระมัดระวังในการใช้ทรัพย์สินของธนาคาร พนักงานพึงใช้และรักษาทรัพย์สินของธนาคารให้ เกิดประโยชน์สูงสุด ไม่นำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัวหรือบุคคลภายนอก ต้องทะนุถนอมและบำรุง รักษาทรัพย์สินของธนาคารให้อยู่ในสภาพดี เพื่อประโยชน์ในการใช้สอยอย่างมีประสิทธิภาพ
7. การประกอบกิจการส่วนตัว พนักงานไม่พึงประกอบกิจการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการแข่งขันหรือ ขัดผลประโยชน์กับกิจการของธนาคาร
8. การใช้สิทธิทางการเมือง พนักงานพึงมีเสรีภาพในการใช้สิทธิทางการเมือง เช่น การลงคะแนนเสียง เลือกตั้ง การเป็นสมาชิกพรรคการเมือง แต่พนักงานไม่พึงกระทำการใดๆ อันอาจจะทำให้เกิด ความเข้าใจได้ว่า ธนาคารมีส่วนเกี่ยวข้องหรือฝักใฝ่ในพรรคการเมืองนั้น

ข้อพึงปฏิบัติเพื่อความสำเร็จและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

1. ข้อพึงประพฤติปฏิบัติส่วนตัว

- 1.1 ประพฤติตนให้เหมาะสมกับที่เป็นพนักงานธนาคารทั้งทางด้านกิริยามารยาท การแต่งกาย บุคลิก และการวางตัว

- 1.2 ไม่ประพฤติตนในทางเสื่อมเสียชื่อเสียงทั้งต่อตนเองและธนาคารโดยเฉพาะการดื่มเครื่องดื่มของเมา การเที่ยวเตร่ การใช้จ่ายฟุ่มเฟือยหรือมีหนี้สินล้นพ้นตัว การพนัน การทะเลาะวิวาท การฝ่าฝืนกฎหมาย การกระทำที่ผิดศีลธรรม
- 1.3 หมั่นฝึกฝนพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เพื่อนำมาช่วยพัฒนางานของตนและของธนาคารให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

2. ข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน

- 2.1 ศึกษาและทำความเข้าใจในนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ คำสั่งหนังสือเวียนของธนาคารให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ต่อตนเองและต่อธนาคาร
- 2.2 ศึกษางานในหน้าที่และความรับผิดชอบให้ถ่องแท้ ตลอดจนเรียนรู้งานด้านอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งในเชิงธุรกิจการธนาคารและธุรกิจทั่วไป
- 2.3 ศึกษาและพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ด้านข้อมูลข่าวสารคอมพิวเตอร์ ตลอดจนเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย

3. ข้อพึงปฏิบัติในฐานะผู้บังคับบัญชา

- 3.1 เป็นผู้นำและแบบอย่างที่ดี มีวิจรรณญาณว่าสิ่งใดควรหรือไม่ควร
- 3.2 มีความยุติธรรมไม่ลำเอียง โดยเฉพาะในการมอบหมายงานและการพิจารณาความดีความชอบ
- 3.3 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และวิริยะอุตสาหะ
- 3.4 สอนงาน แนะนำงาน ตลอดจนถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้
- 3.5 ควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา รับฟังปัญหาตลอดจนข้อคิดเห็นให้คำปรึกษาหารือด้วยความจริงใจ มีเมตตาและมีเหตุผล

4. ข้อพึงปฏิบัติในฐานะผู้บังคับบัญชา

- 4.1 เชื้อพึงและปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาที่ชอบด้วยระเบียบข้อปฏิบัติของธนาคาร
- 4.2 เคารพในวิจารณ์ญาณของผู้บังคับบัญชา ไม่แสดงอาการก้าวร้าวกระด้างกระเดื่องหรือทำตนเป็นปรปักษ์ต่อผู้บังคับบัญชา
- 4.3 เสนอความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงระบบงานด้วยความสุจริตใจ และยอมรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น
- 4.4 มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นตามที่คุณบังคับบัญชามอบหมาย
- 4.5 ให้เกียรติ รู้จักกาลเทศะและไม่กระทำตนข้ามหน้าผู้บังคับบัญชา

5. ข้อพึงปฏิบัติในฐานะเพื่อร่วมงาน

- 5.1 ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวด้วยความจริงใจและเต็มความสามารถ
- 5.2 ปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความสุภาพ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน
- 5.3 รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน อดทน อดกลั้น รู้จักข่มใจและให้อภัยซึ่งกันและกัน
- 5.4 รู้รักสามัคคี ละเว้นการให้ร้ายป้ายสี การกระทำที่สร้างความแตกแยก
- 5.5 มีความเสียสละเพื่อส่วนรวม ละเว้นการกระทำในลักษณะของการแข่งขันกันเอง เช่น การแย่งลูกค้า เป็นต้น

6. ข้อพึงปฏิบัติต่อลูกค้า

6.1 การให้บริการ

- 6.1.1 ให้บริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และพร้อมที่จะให้คำแนะนำช่วยเหลือลูกค้าเสมอทุกโอกาส แม้จะไม่ใช่งานในหน้าที่โดยตรง
- 6.1.2 รักษาความลับของลูกค้า ไม่นำข้อมูลเอกสารของลูกค้าไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว
- 6.1.3 ไม่รับหรือชักนำให้ลูกค้าจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนทั้งทางตรงและทางอ้อม

- 6.1.4 ให้บริการด้วยความสุภาพ มีความอดทนอดกลั้น ไม่แสดงกิริยาอาการที่ไม่เหมาะสมเมื่อได้รับคำตำหนิจากลูกค้า แต่ควรชี้แจงเหตุผลให้ลูกค้าเข้าใจและยอมรับ
- 6.1.5 ให้ข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์แก่ลูกค้าเมื่อมีโอกาสเพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจได้ถูกต้อง ทันท่วงทีเหตุการณ์ หรือเพิ่มพูนความรู้ใหม่ ๆ แก่ลูกค้า

6.2 การปฏิเสธลูกค้า

- 6.2.1 ฟังความประสงค์และคำขอของลูกค้าให้ตลอดด้วยความสนใจ
- 6.2.2 อย่าตอบปฏิเสธในทันที ถึงแม้จะแน่ใจว่าเป็นเรื่องสุดวิสัย
- 6.2.3 ทบทวนคำขอหรือความประสงค์ของลูกค้าใหม่อีกครั้ง เพื่อแสดงให้เห็นว่าได้พยายามหาทางช่วยเหลืออย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้
- 6.2.4 หยุดคิดและตรึกตรอง พร้อมทั้งแสดงสีหน้า สายตาแห่งความเป็นมิตรและด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม
- 6.2.5 ค่อย ๆ ปฏิเสธอย่างนิ่มนวล โดยยกข้อเท็จจริงที่เป็นเหตุผลในการต้องปฏิเสธคำขอของลูกค้าให้กระจ่าง อย่างปฏิเสธลอย ๆ โดยปราศจากเหตุผล
- 6.2.6 ให้ความหวังโดยหาทางดำเนินการบางอย่างให้แทน หรืออาจให้คำแนะนำที่พอจะมีทางเป็นไปได้ แต่ถ้าไม่แน่ใจเรื่องใดต้องของผิดผ่อนเพื่อหาข้อมูลหรือข้อเท็จจริงก่อนหรือเชิญผู้มีอำนาจสูงกว่าเข้ามาดำเนินการ

6.3 การแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า

- 6.3.1 ฟังคำบ่นของลูกค้าด้วยความอดทน แสดงอริยาไยที่ดีกับลูกค้าตลอดเวลา
- 6.3.2 แสดงอาการเห็นอกเห็นใจและเข้าใจในความรู้สึกของลูกค้า
- 6.3.3 วิเคราะห์ว่าอะไรคือคำบ่นที่แท้จริง การบ่นของลูกค้าอาจจะมีอารมณ์โกรธและไม่พอใจรวมอยู่ด้วย ดังนั้นต้องฟังให้ตลอดเพื่อจะได้แยกแยะได้ว่า ที่จริงแล้วลูกค้าต้องการอะไร
- 6.3.4 ลงมือกระทำอะไรบางอย่างทันทีเมื่อรู้ถึงประเด็นที่ลูกค้าต้องการ เพื่อแสดงให้เห็นว่าได้สนใจและใส่ใจความรู้สึกของลูกค้า