



ธุรกิจต้องมี  
**คุณธรรม**



“ธุรกิจต้องมีคุณธรรม” เป็นเพียงคำหวานชวนเปรี้ยวหรือไม่ เป็นแค่คำโฆษณาหรือเป็นเนื้อแท้ แสดงความมุ่งมั่นจริงหรือแค่เล่นลิ้น เราคงต้องมาดูกัน

### ❁ คุณธรรมในธุรกิจ

คุณธรรมกับธุรกิจในกรณีของ บมจ.บางจากปิโตรเลียมงานในลักษณะนี้มีน้อยสมควรส่งเสริมให้มีการศึกษามากขึ้น และโดยเฉพาะอย่างยิ่งควรเผยแพร่ให้กว้างขวางเพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของสังคม ตัวตนของบางจากฯ มีความดีเด่นอยู่พอสมควร แต่งานวิจัยเป็นการศึกษาที่ควรยึดถือความตรงไปตรงมา (objectivity) ด้วยเครื่องมือที่เป็นกลาง ไม่ใช่การสัมภาษณ์กันเองโดยขาดความเห็นที่เป็นอิสระ ซึ่งทำให้ดูขาดน้ำหนักในการพิสูจน์แนวคิดในเค้าโครงการงานวิจัย



สิ่งที่ควรศึกษาเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในอนาคต ได้แก่ การศึกษาเปรียบเทียบให้เห็นว่าคุณภาพ/คุณธรรมของพนักงานบางจากฯ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับพนักงานในวิสาหกิจเทียบเคียงจริงหรือไม่ หรือการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนรอบโรงกลั่นโดยการสุ่มตัวอย่างสัก 500 รายจากครัวเรือนนับหมื่นโดยรอบ เพื่อประเมินภาพพจน์และผลกระทบของบางจากฯ รวมทั้งการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของบางจากฯ กับวิสาหกิจเทียบเคียงทั้งในภาพองค์รวม รายได้ต่อหัว กำไรสุทธิต่อหัว และงบประมาณ เป็นต้น

### ❁ ธุรกิจกับคุณธรรม

วิสาหกิจอีกแห่งที่มีชื่อด้านคุณธรรมคือ “สยาม แชนดล” ซึ่งหมายถึงการผลิตโดยมือคนไทย อย่างไรก็ตามด้วยความจำเป็นของธุรกิจซึ่งต้องใช้โควตาส่งออกของลาว และแรงงานราคาถูก วิสาหกิจดังกล่าวจึงขยายไปตั้งที่นั่น (ต่อไปคงเป็นลาว แชนดล) วิสาหกิจดังกล่าวยังไปสอนให้แม่บ้านบางส่วนของหมู่บ้านชาวมุสลิมแห่งหนึ่งในจังหวัดชายแดนภาคใต้ตัดเย็บเสื้อเหลือง และในอนาคตกำลังจะขยายไปอีกแห่งหนึ่ง นี่เป็นความพยายามช่วยชาติของวิสาหกิจเอกชน

แห่งนี้ แต่น่าเสียดายที่ปัญหาชายแดนภาคใต้กลับลุกลามขยายตัวอย่างรวดเร็วจนอาจเป็นอุปสรรคของโครงการได้

เครือข่ายพัฒนาฯ เป็นวิสาหกิจไทยขนาดใหญ่ที่จ้างพนักงานถึง 40,000 กว่าคน ด้วยค่าจ้างเดือนละ 300 กว่าล้านบาท ใหญ่เท่ากับกระทรวงหนึ่งทีเดียว ผิดกันเพียงว่ารัฐบาลไม่ต้องอุ้มชูด้วยงบประมาณแผ่นดิน ทั้งยังได้รับภาษีเต็มเม็ดเต็มหน่วยจากวิสาหกิจนี้ จากตัวเลขข้างต้น วิสาหกิจแห่งนี้จ่ายค่าตอบแทนราว 7,500 บาทต่อคนต่อเดือน ถ้าไม่เอารายได้ของพนักงานระดับกลางและสูงมาเฉลี่ยด้วย ค่าตอบแทนของพนักงานระดับล่างซึ่งเป็นพนักงานส่วนใหญ่ก็อาจไม่สูงนักเมื่อเทียบกับวิสาหกิจเทียบเคียงอื่น แต่กระนั้นวิสาหกิจแห่งนี้ก็สามารถสร้างงานได้มหาศาลแก่สังคมอย่างน่าชื่นชม

### ❁ การเปลี่ยนคนด้วยศาสนา

โดยทั่วไปมีการรณรงค์ให้ประชาชนยึดมั่นในศาสนางบประมาณเพื่อการรณรงค์นี้อาจสูงขึ้น กิจกรรมรณรงค์อาจมากขึ้น แต่การเข้าถึงศาสนาลับน้อยลง หลายท่านคงเคยทราบผลการศึกษารายหนึ่ง (จำแหล่งอ้างอิงไม่ได้) ว่าในโลกนี้ศาสนา ที่มีผู้นับถือเพิ่มขึ้นคือศาสนาอิสลาม ศาสนาที่มีผู้นับถือคงที่ก็คือคริสต์ ส่วนศาสนาพุทธมีผู้นับถือน้อยลงตามลำดับ

การนี้ผู้เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ศาสนาพุทธอาจโทษกระแสโลกาภิวัตน์เป็นแพะรับบาป แต่สิ่งที่ควรขบคิดก็คือการโทษปัจจัยภายนอกเช่นนี้อาจทำให้ละเลยการตรวจสอบว่าการรณรงค์ทางศาสนาที่ใช้งบประมาณมากมายนั้นอาจขาดการวางแผนที่ดี ดำเนินการขาดประสิทธิภาพ และไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงจนกลายเป็นความสูญเปล่าไปหรือไม่

สิ่งที่น่าสังเกตประการหนึ่งก็คือ การยกศาสนาหรือความดีมานำเสนอนั้น คนที่ได้ดีเพิ่มขึ้นอาจไม่ใช่คนทั้งแต่เป็นคนพูดที่อย่างน้อยก็ได้หน้า ได้ภาพลักษณ์ ยิ่งถ้าพูดหรือสรรหาคำคมได้ประทับใจเพียงใด ยิ่งได้ผลเพียงนั้น ในวงการศาสนา ทุกท่านก็คงเคยได้ยินว่าพระรูปใดที่มีน้ำเสียงการเทศน์ที่ไพเราะก็มักเป็นที่นิยมของญาติโยม การนี้แสดงว่าเรายังยึดติดอยู่ในเปลือกหรือรูปแบบมากกว่าแก่นหรือสาระ

### ❁ การอธิบายหลักการที่เข้าใจได้

การอธิบายเรื่องการทำดีนั้น แทนที่จะเอาความเชื่อทางศาสนามาอ้างอิง เราควรอธิบายโดยอาศัยความเป็นจริง เช่น

ความซื่อสัตย์ต่อ ลูกค้านั้นไม่ใช่การทำดีตามที่บัญญัติในหลักศาสนา แต่เป็นวิสัยที่ต้องทำในภาคบังคับตามกฎหมาย คือ หากไม่ซื่อสัตย์ ฉ้อโกงลูกค้า ก็อาจถูกลูกค้าฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายได้ ทำให้เสียชื่อเสียง ความเชื่อถือหมดไป การยึดถือความซื่อสัตย์จึงทำให้ธุรกิจเกิดความยั่งยืน ได้รับการต้อนรับจากลูกค้าและเติบโตต่อไปด้วยบริการหรือสินค้าที่มีคุณภาพสมราคา การอธิบายเช่นนี้จะเข้าใจได้ง่ายและชัดเจนโดยไม่ต้องอาศัยบทบัญญัติของศาสนาใดมากล่าวอ้าง

ในอีกแง่หนึ่ง ต้องไม่ปฏิเสธหลักการ ความเข้าใจตามมาตรฐานสากล เช่น CSR (Corporate Social Responsibility หรือความรับผิดชอบต่อสังคม) หรือ ISO เรามาคูยกกันในเรื่อง CSR เราจะบอกออกตัวว่าเราไม่ค่อยรู้จักไม่ได้ เราจะบอกว่าเราไม่ชอบเพียงเพราะว่าเป็นสิ่งที่ฝรั่งกำหนดมาก็คงไม่ได้ เพราะทั่วโลกยอมรับ เราจะบอกว่าหลักศาสนาของเราครอบคลุมกว้างขวางกว่า CSR หรือ ISO ก็ไม่ได้เพราะเท่ากับเราไม่ยึดถือกติกา ตีรวน การพูดเช่นข้างต้นนี้ล้วนเป็นการ discredit ผู้พูดเอง การไม่อธิบายหลักการที่ถูกต้อง ย่อมเท่ากับบิดเบือน เช่น CSR หมายถึงความรับผิดชอบต่อ (ไม่ใช่อาสาทำดี) ของวิสาหกิจต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า ชุมชนและสังคมโดยรอบอย่างเหมาะสมคือไม่ไปละเมิดหรือเบียดเบียนฝ่ายใด เราจะตีความเป็นเพียงกิจกรรมการกุศลแบบคุณหญิงคุณนายสมัยก่อนหรือกลายเป็นเพียงกลยุทธ์เพื่อการโฆษณาชวนเชื่อในสมัยใหม่คงไม่ได้

### ❁ ควรพิจารณาบนฐานความจริง

บางครั้งเราอาจบอกว่าประเทศไทยยังพัฒนายังงั้น แต่ความจริงคนยากจนได้ลดลงเหลือเพียง 10% ในขณะที่ลาว และกัมพูชามีคนยากจนมากถึง 40% ประชาชนของเขาก็ยังมีชีวิตคล้ายชนบทดั้งเดิมของไทยและยังมีวัฒนธรรมประเพณีที่เหนียวแน่นกว่าเรา ถามว่าเราอยากแลกสถานะกับเขาไหม อยากไปอยู่อาศัยในประเทศเพื่อนบ้านแทนไหม (ไปเที่ยวคงได้ แต่ไปอยู่คงไม่ไหว)

เราควรมองการลงทุนของต่างชาติอย่างแยกแยะ ถ้ามาเอาเปรียบคนไทย ก็คงยอมรับกันไม่ได้ การที่ต่างชาติมาลงทุนก็แสดงว่าประเทศเรามีศักยภาพดี การลงทุนของต่างชาติโดยเฉพาะญี่ปุ่นในช่วง 20 ปีที่ผ่านมา ทำให้ประเทศไทยเจริญขึ้น การที่โลกเปลี่ยนแปลงไปก็ย่อมมีปัญหาและโอกาสใหม่ๆ เกิดขึ้น จะมองด้านเดียวไม่ได้ จะหยุดหรือย้อนยุคไปพึ่งตนเองแบบไม่ลืมหูลืมตา ชาวบ้านเขาคงไม่เอาด้วย

เราต้องการ “คนดี” แต่จะรู้ได้อย่างไรว่าใครดี บางท่านบอกว่าเราวัดได้ด้วยการถามว่า “รักแม่ไหม” ถ้ารักก็แสดงว่าเป็นคนดี การวัดแค่นี้คงยังไม่เพียงพอ เพราะคงหาคนที่ไม่รักแม่ได้ยาก และแม้แต่คนที่ไม่รักก็คงยังต้องบอกว่ารัก ในทางตรงกันข้ามคนที่บอกว่าไม่รัก ก็อาจไม่ใช่คนเลว เพราะอาจมีเหตุผลบางประการ เช่น ไม่เคยพบหน้าแม่ หรือแม่ทอดทิ้ง ฯลฯ จะเห็นได้ว่ายังไม่มีการวัดที่ชัดเจนว่าใครเป็นคนดี ดังนั้นการที่เราจะตีตราว่าใครดีหรือไม่ดีจึงอาจเป็นอันตรายและเป็นบาป

ตัวเลขเป็นสิ่งสำคัญที่มักจะสะท้อนข้อเท็จจริง การไม่ยึดตัวเลขอาจเป็นเพราะมีวาระซ่อนเร้น เช่น หากวิสาหกิจใดประกอบการไม่ดี ผู้บริหารก็อาจอ้างว่าเราไม่ได้หวังผลกำไร เป็นเป้าหมาย แต่ความจริงอาจเป็นการปกปิดความบกพร่องหรือความผิดพลาดในการบริหารก็ได้ ดังนั้นการละเลยไม่ใช้ตัวเลขหรือเครื่องวัดที่จับต้องได้ในการพิจารณา เป็นอาการที่พึงจะถูกตรวจสอบเป็นพิเศษ

### ❁ ความดีไม่ได้ยุติตกๆ

การที่พนักงานระดับล่างในบริษัทหนึ่งย้ายไปสู่อีกบริษัทคู่แข่งที่ให้ค่าจ้างสูงกว่าเล็กน้อย แต่ต่อมาย้ายกลับบริษัทเดิม เราอาจตีความได้ว่าบริษัทเดิมนั้นมีความดีหรือของดีบางประการ ซึ่งสามารถตีค่าได้ว่าคุ้มที่จะย้ายกลับ เช่น มีสวัสดิการที่ดีกว่า มีสิ่งชดเชยที่ไม่ใช่ในรูปตัวเงิน หรือมีสภาพแวดล้อมที่อบอุ่นดี ดังนั้นการลงทุน (ใช้เงินและแรงงาน) ผลิตรวมกิจการผูกใจพนักงานจึงเป็นเสมือนการจ่ายค่าจ้างในอีกรูปแบบหนึ่ง และไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่มีผลตอบแทนทางธุรกิจ

การมัดใจพนักงานด้วยสวัสดิการที่ไม่ใช่ตัวเงินจะได้ผล โดยเฉพาะกับพนักงานระดับล่างที่มีทางเลือกไม่มากนัก แต่หากมีวิสาหกิจเทียบเคียงได้ค่าตอบแทนมากกว่าถึง 20% คาดว่าสวัสดิการที่ไม่ใช่ตัวเงินดังกล่าวก็คงรั้งไว้ไม่อยู่ (แต่คงเป็นไปไม่ได้เพราะแรงงานไร้ฝีมือหาได้ง่าย) ส่วนกรณีพนักงานระดับกลางหรือระดับสูง สวัสดิการที่ไม่ใช่ตัวเงินคงไม่มีความหมายนักเพราะในวงการธุรกิจมักมีการซื้อตัวพนักงานระดับนี้ด้วยค่าตอบแทนที่สูงกว่าอยู่บ่อยๆ

### ❁ คุณค่าของการโฆษณา

ในบางครั้ง การโฆษณาอาจไม่ใช่มุ่งนำเสนอการขายสินค้าโดยตรง แต่เป็นการสร้างภาพลักษณ์ของวิสาหกิจ โดยการณรงค์ส่งเสริมการทำความดี (บริษัทน้ำเมาก็ชอบใช้วิธีนี้)



โดยเฉพาะในยุคสมัยนี้อาจเน้นการเกิดพระเกียรติในหลวง การโฆษณาเช่นนี้เหมาะกับสินค้าหรือยี่ห้อซึ่งมีคนรู้จักกว้างขวางพอสมควรแล้ว เช่น แดงโม แม้การโฆษณาเช่นนี้อาจไม่มีผลต่อการเร่งยอดขายในระยะสั้น แต่ก็ช่วยสร้างความภักดีต่อยี่ห้อในระยะยาว ซึ่งถือเป็นการลงทุนที่มีผลตอบแทนที่แน่นอน

เราจะตีค่าการโฆษณาเช่นนี้เป็นการทำความดีของวิสาหกิจหรือผู้บริหารวิสาหกิจคงไม่ได้ เพราะถ้าเป็นการบริจาคโดยไม่ได้ผลตอบแทนเลย ผู้ถือหุ้นอาจเสียหายได้ (เว้นแต่ได้รับฉันทานุมัติจากผู้ถือหุ้นทุกคน) การบริจาคที่ทำเพื่อหวังความสุขใจของเจ้าของหรือผู้ถือหุ้นใหญ่ ควรเป็นการบริจาคจากเงินได้ของคนเหล่านี้โดยตรง จะเป็นกุศลมากกว่า และไม่ถือเป็นการเบียดเบียนผู้ถือหุ้นคนอื่น ๆ

### ❁ สินค้าและศูนย์การค้าต่างชาติ

การกล่าวอ้างว่าคนไทยต้องใช้สินค้าไทยนั้น อาจเป็นตรรกะที่ต้องทบทวน เพราะวิสาหกิจไทยจะกล่าวอ้างเช่นนี้ได้ก็ต่อเมื่อสามารถผลิตและขายสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพที่ทัดเทียมหรือดีกว่าต่างชาติในราคาที่ถูกลงกว่า หากไม่แล้วการรณรงค์ก็เป็นไปเพื่อประโยชน์ของกลุ่มทุนไทย ไม่ใช่เพื่อประชาชนไทย การที่เราพยายามส่งเสริมให้ประชาชนที่มีรายได้น้อยอยู่แล้วให้เจียดเงินไปซื้อสินค้าและบริการไทยที่แพงกว่าก็เท่ากับเป็นการริดเลียดกับปู และอาจถือเป็นการบิดเบือนได้

การที่ศูนย์การค้าต่างชาติมีผลประกอบการที่ดีกว่า เราต้องยอมรับความจริงอย่างหนึ่งว่า เขามีภูมิรัฐหรือทรัพย์สินทางปัญญาด้านการบริหารที่ดีกว่า ส่วนกรณีที่ศูนย์การค้าต่างชาติบีบบังคับให้คู่ค้า (suppliers) ขายสินค้าในราคาถูกเพื่อจะได้ตั้งราคาให้ถูกกว่าที่อื่นนั้น ไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะศูนย์การค้าต่างชาติดังที่เข้าใจ แต่เกิดขึ้นกับศูนย์การค้าไทยมาช้านานแล้ว บางครั้งในสายตาของคู่ค้า ศูนย์การค้าต่างชาติยังจ่ายค่าสินค้าตรงกำหนดและเชื่อถือได้กว่าศูนย์การค้าไทยบางรายด้วยซ้ำ อย่างไรก็ตามกรณีการกดราคาสินค้านี้ขึ้นอยู่กับการต่อรองของกลุ่มคู่ค้าเองเป็นสำคัญ การโทษต่างชาติอาจทำให้เรามองข้ามข้อบกพร่องของเราเอง หรือละเลยความเข้าใจธรรมชาติของการต่อรองทางธุรกิจ เป็นต้น

### ❁ คุณธรรมธุรกิจคืออะไรแน่

ปวดยการที่จะมาพรวดพราดว่าเราควรทำดี (เพิ่มขึ้น) อย่างไร ปัญหาทุกวันนี้ไม่ใช่อยู่ที่ทำดีน้อยไปแต่อยู่ที่การละเมิดกฎหมายกันอย่างแพร่หลาย โดยเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง



กลับเอาหูไปนาตาไปไร่ต่างหาก เราจึงควรรณรงค์ป้องกันไม่ให้ทำผิดกฎหมาย ส่วนช่องโหว่ของกฎหมายที่มีบางคนเล็ดลอดได้ประโยชน์เป็นเพียงส่วนน้อยนิดซึ่งต้องหาทางอุดหรือปรับปรุงเป็นระยะๆ โปรดสังวรว่าการรณรงค์ให้ทำความดีบางครั้งอาจเป็นไปเพื่อซ่อนเร้นการทำชั่วจนเข้าทำนองมีจรรยาบรรณแต่ละเมิดกฎหมาย

ยิ่งกว่านั้น เราควรรณรงค์ให้ประชาชนรู้จักปกป้องและหวงแหนสิทธิของตนเองตามกฎหมายและไม่เฉยชาต่อการกระทำผิดกฎหมายของผู้อื่นที่ส่งผลกระทบต่อตนเอง ชุมชนและสังคม เช่น ในที่สัมมนาที่มีผู้นำเสนอว่าปีหนึ่งมีผู้เสียชีวิตเนื่องจากสารก่อมะเร็งในอาหารถึง 273 คน ถ้าข้อมูลนี้เป็นจริง ก็เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องห้ามการใช้สารดังกล่าวอย่างเคร่งครัด จะมีการรณรงค์กันไม่ได้ เพราะเท่ากับปล่อยให้วิสาหกิจที่เกี่ยวข้องละเมิดกฎหมาย ก่ออาชญากรรมทำร้ายชีวิตของประชาชน

ที่ผ่านมานับว่าน่าแปลกที่เราอ้างอิงตัวเลขทำนองข้างต้น แต่ไม่ค่อยมีมาตรการที่เป็นรูปธรรม มีเพียงการรณรงค์แบบไฟไหม้ฟาง เท่ากับเราปล่อยให้มีการละเมิดกฎหมายกันอย่างโจ่งแจ้ง การเพิกเฉยหรือละเลยต่อหน้าที่ยังถือเป็นอาชญากรรมอย่างหนึ่งด้วย และยังเป็นการเอื้อประโยชน์ต่อผู้หาผลประโยชน์โดยมิชอบและไม่ตระหนักว่าค่าใช้จ่ายในการแก้ปัญหามากกว่าการป้องกันหลายเท่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือ ชีวิตมนุษย์ซึ่งสร้างคนใหม่มาทดแทนคนเก่าไม่ได้ รัฐบาลที่เพิกเฉยเช่นนี้เท่ากับเป็นรัฐบาลที่อยู่ข้างอาชญากรหรืออาจเป็นหัวหน้าอาชญากรเสียเอง

อย่าลืมนะครับ ปัญหาทุกวันนี้ไม่ใช่อยู่ที่ประชาชนเราทำดีน้อยไป แต่อยู่ที่มีการละเมิดกฎหมายมากไปต่างหาก เราจึงควรรณรงค์ให้ประชาชนรู้จักปกป้องและหวงแหนสิทธิหยุดเพิกเฉยกับการละเมิดกฎหมาย ให้วิสาหกิจเอกชนมีความรับผิดชอบต่อสังคมและให้รัฐบาลรักษากฎหมายอย่างเคร่งครัด