คุณค่าของจริยธรรมทางธุรกิจการท่องเที่ยว

The Value of Business Ethics in Tourism Business

จิราภรณ์ เชื้อพรวน[1], ธเนศวร์อุดม จูมพลหล้า[1],
สุรภา สมสัย[1], Shima Mansourmahani,
Jiraporn Chueaphruan, Dhanetudom Choomponla,
Surapa Somsai, Shima Mansourmahani
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร
Email: jeeraporn23071880@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณค่าของจริยธรรมทางธุรกิจของธุรกิจการท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า การจะทำให้ธุรกิจทางการท่องเที่ยวเกิดความยั่งยืนนั้นต้องอาศัยเทคโนโลยีและความรู้จากศาสตร์ต่าง ๆ ซึ่งผู้ให้บริการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียควรมีการพัฒนาด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยการพัฒนาต้องพัฒนาทั้งภายนอกและภายใน กล่าวคือ การพัฒนาภายนอก ได้แก่ การพัฒนาด้านกายภาพ เช่น มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบต่อสังคมและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นต้น การพัฒนาภายใน ได้แก่ การพัฒนาทางด้านจิตใจ เช่น การพัฒนาจิตใจให้มีคุณธรรมที่สูงขึ้น มีความเมตตากรุณาเอื้ออาทรต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน รู้จักแบ่งปัน ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน เมื่อทุกฝ่ายมีการพัฒนาและนำไปปฏิบัติจนมีจริยธรรมแล้วก็จะส่งเสริมให้เกิด 1) ภาพลักษณ์ขององค์กร 2) ดึงดูดนักลงทุน 3) พนักงานพึงพอใจ 4) งานมีคุณภาพ ดังนั้น จริยธรรมจึงเป็นคุณสมบัติของผู้ประกอบการธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อควบคุมและส่งเสริมมาตรฐานด้านคุณภาพของงานบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นหลักประกันความประพฤติปฏิบัติของผู้ให้บริการ นำมาซึ่งภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กรและธุรกิจ ช่วยควบคุมให้องค์การท่องเที่ยวดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม และสร้างจิตสำนึกต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของบุคคลในองค์การ เป็นการสร้างมาตรฐานการบริการเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอันเป็นที่พึงประสงค์ของผู้รับบริการ

คำสำคัญ : จริยธรรมทางธุรกิจ, ธุรกิจการท่องเที่ยว

[1] อาจารย์สาขาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

Abstract

The objectives of this paper are to enhance readers' comprehension of business ethics and underscore the significance of business ethics within the context of the tourism industry. Achieving sustainability in the field of tourism necessitates the integration of technology and knowledge drawn from various disciplines. Both service providers and stakeholders must cultivate ethical principles to facilitate this development, encompassing both external and internal dimensions. External development pertains to physical enhancements, encompassing adjustments in various aspects, among other factors. Conversely, internal development centers on nurturing the intellect, fostering higher moral values, reducing competition-driven aggression, promoting discipline, increasing social responsibility, and fostering a spirit of mutual assistance. When all parties involved commit to the cultivation and implementation of ethical practices, several benefits ensue, including: 1) Enhanced corporate image. 2) Attraction of investors. 3) Satisfaction among employees. 4) Delivery of high-quality work.

Within the tourism industry, adherence to ethical guidelines functions as a regulatory framework for business operators. These guidelines facilitate the control and promotion of service quality standards, ultimately serving as a guarantee of ethical conduct. Furthermore, they contribute to building a favorable image for organizations and businesses, ensuring equitable operations within the tourism sector. Additionally, they raise awareness about the preservation of natural resources and environmental conservation among individuals within the organization. In conclusion, these ethical standards serve as a compass, guiding all stakeholders towards shared goals and aligning service provision with the needs of service recipients..

Keywords: Business Ethics, Tourism Business

1. บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญ สร้างประโยชน์ให้ประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และเป็นส่วนสำคัญต่อกลไกลการพัฒนาประเทศ การท่องเที่ยวยังนำไปสู่การสร้างงาน การจ้างงาน ก่อให้เกิดรายได้มหาศาลในแต่ละปี ซึ่งนำไปสู่การเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ และสร้างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งการท่องเที่ยวทำให้เกิดการลงทุนทางธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่

ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจการนำเที่ยว ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจภัตตาคาร ร้านอาหาร ธุรกิจการค้าของที่ระลึก และธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยอ้อม ได้แก่ ธุรกิจด้านการก่อสร้าง ร้านบริการซักรีด ร้านเสริมสวย ธุรกิจโฆษณา เป็นต้น (นิศศา ศิลปะเสรฐ, 2560: 1)

ปัจจุบันธุรกิจการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องทางตรงและทางอ้อม การประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวจะทำให้ธุรกิจเจริญก้าวหน้าได้นั้นต้องอาศัยเทคโนโลยีและความรู้จากศาสตร์ต่าง ๆ แต่ผู้ประกอบการบางรายหรือพนักงานบางคนกลับเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน โดยไม่สนใจสังคมส่วนรวมทำเรื่องที่ไม่เหมาะสม บุคคลเหล่านี้เป็นคนด้อยการพัฒนาด้านคุณธรรมจริยธรรม แต่การที่จะทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยวเจริญก้าวหน้าและยั่งยืนได้นั้นผู้ประกอบการและพนักงานต้องมีการพัฒนาบุคลิกภาพทั้งภายนอกและภายใน การพัฒนาบุคลิกภายนอก คือ การพัฒนาทางกาย การปรับกิริยาท่าทางต่าง ๆ การปรับการเคลื่อนไหว การปรับรูปร่างหน้าตา ผิวพรรณ การแต่งกาย การใช้น้ำเสียง และศิลปะการพูดให้เหมาะสมกับงาน เป็นต้น (การพัฒนาบุคลิกภาพ. (2017). สืบค้นวันที่ 10 พฤษภาคม 2566 จากhttp://personalitydevelopment111.blogspot.com/p2.html)

ส่วนการพัฒนาภายใน คือ การพัฒนาทางด้านจิตใจนั้น เพื่อถ้าผู้ประกอบการหรือพนักงานของธุรกิจการท่องเที่ยวมีคุณธรรมที่สูงขึ้น จะช่วยลดการเบียดเบียน ลดการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ลดการแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น เพิ่มความมีวินัย เพิ่มความรับผิดชอบต่อสังคมและมุ่งช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เรียกว่า จริยธรรมทางธุรกิจ ซึ่งจริยธรรมทางธุรกิจ เป็นเกณฑ์หรือมาตรฐานการผลิตสินค้าและบริการ เพื่อผลตอบแทนตามคุณค่าของการลงทุน โดยเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายทั้งเจ้าของธุรกิจ ผู้บริหาร ผู้ร่วมงาน ผู้บริโภค รัฐบาลและสังคม การมีจริยธรรมในการผลิตและบริการจะทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าของธุรกิจและความสุขในสังคมไปพร้อมกัน ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวต่าง ๆ ทั้งบริษัทและผู้เกี่ยวข้อง ควรหันมาให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม โดยปฏิบัติตามหลักจริยธรรมเพิ่มมากขึ้น เพื่อลดปัญหาจากความสัมพันธ์ของธุรกิจกับผู้ลงทุน ลูกค้า พนักงาน คู่แข่งขัน ซึ่งแต่ละกลุ่มจะมีความเกี่ยวข้องกับจริยธรรมในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และจริยธรรมมีความสำคัญต่อผู้บริหารของบริษัทและผู้เกี่ยวข้อง พร้อมสามารถทำให้เกิดความสุขและเหมาะสมทุกฝ่าย เช่น นักลงทุนต้องการให้ผู้บริหารธุรกิจตัดสินใจเพื่อเพิ่มยอดขาย กำไร และผลตอบแทนในการลงทุนที่เหมาะสม ลูกค้าต้องการให้ธุรกิจผลิตสินค้าที่เชื่อถือได้ มีความสะอาดปลอดภัยและราคาเหมาะสม พนักงาน ต้องการเลื่อนตำแหน่งและค่าตอบแทนที่ยุติธรรม คู่แข่งขันต้องการให้การแข่งขันทางธุรกิจ มีความยุติธรรมและซื่อสัตย์ สิ่งที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะเกิดขึ้นได้ผู้เกี่ยวข้องต้องให้ความสำคัญและปฏิบัติตามหลักจริยธรรมธุรกิจและกฎหมายทางธุรกิจการท่องเที่ยวด้วย

ดังนั้น บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ศึกษาได้เข้าใจถึงจริยธรรมทางธุรกิจและเข้าใจคุณค่าของจริยธรรมทางธุรกิจการท่องเที่ยว เพื่อเสริมสร้างจริยธรรมทางธุรกิจ แก่นักธุรกิจ ผู้รับบริการ หน่วยงานราชการ พนักงาน และผู้สนใจสืบต่อไป

2. ความหมายของจริยธรรมทางธุรกิจ

จริยธรรมทางธุรกิจ หมายถึง มาตรฐานทางศีลธรรม มาตรฐานทางจริยธรรมโดยทั่วไปของบุคคลที่นำไปใช้กับธุรกิจ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ความไว้เนื้อเชื่อใจกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนั้น ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดมีความมั่นคง และยั่งยืนขององค์การธุรกิจในอนาคตต่อไป ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ 1) ด้านความซื่อสัตย์ 2) ด้านความยุติธรรม 3) ด้านความรับผิดชอบ 4) ด้านความน่าเชื่อถือ 5) ด้านการเคารพสิทธิของบุคคล และ 6) ด้านการบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม (ทนากร สุวรรณปักษ์ (2556:48)).

จริยธรรมทางธุรกิจ หมายถึง แนวปฏิบัติหรือตัวกำหนดว่าสิ่งใดถูก สิ่งใดผิด หรือสิ่งใดเหมาะสมในที่ทำงาน เป็นการศึกษาว่าธุรกิจควรดำเนินการอย่างไรเมื่อต้องเผชิญกับประเด็นขัดแย้งทางจริยธรรม หรือสถานการณ์ความขัดแย้งต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงวิธีการควบคุมธุรกิจ บทบาทของธุรกิจในประเด็นทางสังคมและอื่น ๆ (จริยธรรมทางธุรกิจมีความสำคัญอย่างไร. (2021). สืบค้นวันที่ 28 เมษายน 2566 จาก https://www.goodmaterial.co/business-ethics/)

สรุปว่า จริยธรรมทางธุรกิจ หมายถึง แนวปฏิบัติ มาตรฐานทางศีลธรรม หรือตัวกำหนดว่าสิ่งใดถูก สิ่งใดผิด เป็นการศึกษาว่าธุรกิจควรดำเนินการอย่างไร เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ความไว้เนื้อเชื่อใจกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนั้น ๆ

3. ความหมายธุรกิจการท่องเที่ยว

ธุรกิจการท่องเที่ยว คือ ธุรกิจที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวด้านการท่องเที่ยว ซึ่งพอจำแนกออกได้เป็น 6 ประเภท ได้แก่

1) ธุรกิจที่พักแรม

1.1 โรงแรม

1.2 ที่พักแรมประเภทอื่น ๆ

2) ธุรกิจการขนส่ง

2.1 ทางบก

2.2 ทางน้ำ

2.3 ทางอากาศ

3) ธุรกิจจำหน่ายสินค้าของที่ระลึกและสิ้นค้าพื้นเมือง ได้แก่ เสื้อผ้า เครื่องประดับ เครื่องหนัง เครื่องเรือน ของที่ระลึกประดับพื้นบ้าน ของเล่นเด็กและมีการพัฒนารูปแบบสินค้าตามความเหมาะสม

4) ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม

4.1 เกณฑ์ตามลักษณะของการบริการ

4.2 เกณฑ์ตามบรรยากาศ

4.3 เกณฑ์ตามความพิเศษและจำเพาะของร้านอาหาร

4.4 เกณฑ์ตามสถานภาพของเจ้าของ

5) ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

5.1 ผู้ประกอบธุรกิจการจัดการนำเที่ยว

5.2 ตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยว

6) ธุรกิจอื่น ๆ

ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเหล่านี้ มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันอยู่ตลอดเวลาตราบเท่าที่ยังมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว (บทเรียนออไลน์วิชาเที่ยวเมืองไทย มัธยมศึกษาปีที่ 3 สืบค้นวันที่ 27 เมษายน 2566 จาก http://www.sriayudhya.ac.th/databackup/elerning/tourismthai/lession3/page16.html

ธุรกิจท่องเที่ยว (Tourism Business) หมายถึง การดำเนินกิจกรรมบริการด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ บริการด้านการเดินทาง บริการด้านอาหาร การพักแรม และบริการนำเที่ยว ซึ่งเป็นการดำเนินการโดยหวังผลกำไร ธุรกิจท่องเที่ยวจึงเป็นส่วนหนึ่งในอุตสาหกรรมบริการที่มีผลต่อเศรษฐกิจของชาติ และเป็นอุตสาหกรรมหลักที่เกื้อหนุนภาคเศรษฐกิจอื่น ๆ ทำให้เกิดธุรกิจอื่น ๆ มากมาย เช่น ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจด้านภัตตาคาร ผลิตผลทางการเกษตร สินค้าเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ (นิศศา ศิลปเสรฐ. (2560:4). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พิมพ์ครั้งที่ 7)

สรุปว่า ธุรกิจท่องเที่ยว หมายถึง การดำเนินกิจกรรมให้บริการแก่นักท่องเที่ยวด้านการท่องเที่ยว ซึ่งพอจำแนกออกได้เป็น 6 ประเภท ได้แก่ 1) ธุรกิจที่พักแรม 2) ธุรกิจการขนส่ง 3) ธุรกิจจำหน่ายสินค้าของที่ระลึกและสิ้นค้าพื้นเมือง 4) ธุรกิจด้านภัตตาคารและเครื่องดื่ม 5) ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ 6) ธุรกิจอื่น ๆ และธุรกิจเหล่านี้ มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันอยู่ตลอดเวลาตราบเท่าที่ยังมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว

4. การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

การจะดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมนั้นผู้ประกอบการต้องมีจริยธรรมในหัวใจ เพราะจริยธรรม คือ คุณค่าของการทำธุรกิจที่สำคัญที่สุด (ปรีดี นุกุลสมปรารถนา. (2563). จริยธรรมในการทำธุรกิจ. สืบค้นวันที่ 28 เมษายน 2566 จาก https://www.popticles.com/business/examples-of-business-ethics/) จริยธรรมของผู้ประกอบธุรกิจ ได้แก่

3.1 ความจริงใจ คือ มีความจริงใจ ตรงไปตรงมา ไม่บิดเบือนหรือหลอกลวงให้เกิดความเข้าใจผิดใด ๆ กับคู่ค้าทางธุรกิจ

3.2 ความซื่อสัตย์ คือ มีคุณธรรม มีเกียรติและซื่อตรงทั้งต่อตัวเอง พนักงานและคู่ค้าทางธุรกิจ ไม่หาช่องทางในการหลบหลีกหรือหาช่องในการทำทุจริตใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเสื่อมเสียแก่องค์กร

3.3 รักษาคำมั่นสัญญา คือ การทำธุรกิจการรักษาคำมั่นสัญญาเป็นสิ่งสำคัญ เพราะมันบ่งบอกถึงความน่าเชื่อถือของทั้งตัวคุณเองและองค์กรของคุณ

3.4 ความไว้วางใจ คือ ให้ความไว้วางใจทั้งในรูปแบบระหว่างบุคคล ระหว่างหน่วยงาน จนถึงระดับองค์กร ที่ต้องไม่เปิดเผยข้อมูลความลับที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร อย่าให้องค์กรถูกทำลายด้วยมิตรภาพดี ๆ

3.5 ความยุติธรรม คือ ต้องให้ความเท่าเทียมกับทุก ๆ คนในองค์กร อย่าใช้อำนาจในการบริหารงานหรือก้าวล้ำอำนาจในการบริหารงานของหน่วยงานต่าง ๆ อย่างไม่มีเหตุผล

3.6 ห่วงใยผู้อื่น คือ แสดงความเห็นอกเห็นใจและพยายามช่วยเหลือ โดยความช่วยเหลืออาจจะเป็นทั้งเรื่องงาน เรื่องส่วนตัว หรือทั้งสองอย่างก็ได้

3.7 เคารพผู้อื่น คือ เคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ปฏิบัติต่อทุกคนด้วยความเท่าเทียมและไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา เพศ การศึกษา และชาติกำเนิด

3.8 ปฏิบัติตามกฎหมาย คือ ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดในทุก ๆ กิจกรรมที่องค์กรดำเนินการ

3.9 แสดงความเป็นผู้นำ คือ ผู้นำองค์กรต้องมีความรับผิดชอบในทุก ๆ สิ่ง เป็นผู้นำที่ทำให้เกิดแต่สิ่งดี ๆ กับองค์กร ทั้งการผลิตสินค้าและบริการที่ดีมีมาตรฐาน รวมไปถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน

3.10 รักษาชื่อเสียงและสร้างกำลังใจ คือ ปกป้องชื่อเสียงขององค์กรและสร้างชื่อเสียงในเชิงบวกให้กำลังใจของพนักงานเมื่อเจอปัญหาร้าย ๆ ในมุมต่าง ๆ และช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

3.11 ความรับผิดชอบ คือ มีความรับผิดชอบในธุรกิจแล้ว ยังต้องรับผิดชอบและตัดสินใจในเรื่องที่ส่งผลต่อพนักงาน คู่ค้าทางธุรกิจ ชุมชน และสังคม ทั้งผลดีและผลเสียในทุก ๆ มิติ

วิธีดำเนินงานเกี่ยวกับการสร้างจริยธรรมในภาคธุรกิจอาจแตกต่างกันไปตามประเภทของธุรกิจ แต่จริยธรรมก็ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ องค์ประกอบหนึ่งของการเพิ่มผลผลิต เพราะผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการที่มีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ ย่อมได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากลูกค้า ผู้ขาย ผู้ถือหุ้น คู่แข่งขัน พนักงาน ข้าราชการและประชาชนทั่วไป ทำให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างยั่งยืน

ตัวอย่าง การดำเนินงานทางธุรกิจอย่างมีจริยธรรม เช่น

1. ไม่เบียดเบียนลูกค้า ได้แก่ ไม่ปลอมสินค้า ไม่ส่งสินค้าที่มีคุณภาพหรือมาตรฐานต่ำกว่าที่ตกลงไว้ เป็นต้น

2. ไม่เบียดเบียนผู้จัดส่งวัตถุดิบ ได้แก่ การไม่กดราคาซื้อให้ต่ำเกินจริง การปิดบังข้อมูลบางอย่าง การไม่ตำหนิวัตถุดิบหรือการไม่สร้างหลักฐานเท็จเพื่อเรียกร้องให้ผู้จัดส่งวัตถุดิบ ชดใช้ค่าเสียหาย เป็นต้น

3. ไม่เบียดเบียนพนักงาน ได้แก่ การจ่ายค่าแรงอย่างครบถ้วนและเป็นธรรมตามกฎหมาย การตรงต่อเวลา การใช้แรงงานอย่างไม่กดขี่ ทารุณ การจัดสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ตามสมควร เป็นต้น

4. ไม่เบียดเบียนผู้ถือหุ้น ได้แก่ การไม่สร้างหลักฐานเท็จหรือไม่สร้างข้อมูลเท็จให้ผู้ถือหุ้นหลงผิด ในการซื้อหุ้นเพิ่มทุน การจ่ายเงินปันผลให้ตามสมควร การไม่ปิดบังข้อมูลที่แท้จริง การตั้งใจบริหารบริษัทให้เต็มความสามารถ การไม่ปั่นหุ้นให้มีราคาสูง เป็นต้น

5. ไม่เบียดเบียนผู้ร่วมงาน ได้แก่ การไม่ปิดบังข้อมูลที่ผู้ร่วมงานหรือบริษัทร่วมทุนควรจะได้รับรู้ การบริหารงานอย่างซื่อสัตย์ตรงไปตรงมาการไม่ทุจริต เป็นต้น

6. ไม่เบียดเบียนผู้ให้กู้ยืม ได้แก่ การไม่นำเงินที่กู้ยืมไปใช้ผิดข้อตกลง การไม่ยืดระยะเวลาชำระหนี้โดยไม่มีเหตุผลอันควร การไม่สร้างหลักฐานเท็จเพื่อหลอกลวงผู้ให้กู้ เป็นต้น

7. ไม่เบียดเบียนคู่แข่ง ได้แก่ การไม่ปล่อยข่าวลือหรือสร้างหลักฐานที่เป็นเท็จหรือทำให้คู่แข่งเสียหาย การไม่ปลอมสินค้าคู่แข่ง การไม่ติดสินบนเพื่อแย่งลูกค้าจากคู่แข่ง การปฏิบัติตามข้อตกลงหรือพันธะ เป็นต้น

8. ไม่เบียดเบียนราชการ ได้แก่ การไม่ติดสินบนข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อหลีกเลี่ยง กฎหมาย การจ่ายภาษีถูกต้องตรงความเป็นจริง ไม่หลีกเลี่ยงภาษีโดยวิธีการอาศัยช่องว่างทางกฎหมาย เป็นต้น

9. ไม่เบียดเบียนสังคม ได้แก่ การไม่โฆษณาหลอกลวงหรือไม่โฆษณาชวนเชื่อเกินจริงหรือไม่โฆษณาให้หลงผิด การไม่ฉวยโอกาสขายของแพง การไม่ผลิตสินค้าหรือบริการที่ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้

10. การไม่เบียดเบียนสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ไม่สร้างมลภาวะให้กับชุมชน ไม่ทำให้น้ำเสีย ไม่ทำให้อากาศเป็นพิษ การจัดให้มีระบบการจัดการกับของเสียหรือสิ่งที่ก่อให้เกิดมลพิษ เช่น จัดให้มีการจัดการกับกาก อุตสาหกรรมที่เป็นพิษอย่างถูกต้องตามกฎหมาย เป็นต้น (สิฐสร กระแสร์สุนทร. (2558). จริยธรรมใน

ภาคธุรกิจ. สืบค้นวันที่ 15 พฤษภาคม 2566 จาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=30204)

จากตัวอย่างที่กล่าวมานี้ จะเห็นได้ว่า เมื่อผู้ประกอบการมีจริยธรรมทางธุรกิจการดำเนินธุรกิจก็จะมีลักษณะการดำเนินงาน ดังนี้

- แบบเว้นจากการเบียดเบียนลูกค้า
- แบบเว้นจากการเบียดเบียนผู้จัดหาสินค้าหรือวัตถุดิบ
- แบบเว้นจากการเบียนพนักงาน
- แบบเว้นจากการเบียดเบียนผู้ถือหุ้นหรือเจ้าของ
- แบบเว้นจากจากเบียดเบียนคู่แข่ง
- แบบเว้นจากการเบียดเบียนราชการ
- แบบเว้นจากการเบียดเบียนสังคม
- แบบเว้นจากการเบียดเบียนสิ่งแวดล้อม

การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมทางมูลนิธิเพื่อสถาบันการศึกษาวิชาการจัดการแห่งประเทศไทย (IMET) ได้เสนอหลักจริยธรรมของผู้ประกอบธุรกิจหรือนักธุรกิจไว้เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการประพฤติปฏิบัติ (มูลนิธิเพื่อสถาบันการศึกษาวิชาการจัดการแห่งประเทศไทย (IMET) : สืบค้นวันที่ 30 เมษายน 2566 จาก https://www.novabizz.com/Business/%E0

1) จริยธรรมของนักธุรกิจต่อลูกค้าในการดำเนินธุรกิจ
   - ขายสินค้าและบริการในราคาที่ยุติธรรม
   - สินค้าและบริการต้องมีคุณภาพ
   - ดูแลให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน
   - ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างมีน้ำใจ
   - ละเว้นการกระทำใด ๆ ที่ทำให้ราคาสูงขึ้นโดยไม่มีเหตุผล
2) จริยธรรมของนักธุรกิจต่อคู่แข่งขันในการดำเนินธุรกิจ
   - ละเว้นจากการกลั่นแกล้ง ให้ร้ายป้ายสี ข่มขู่หรือกีดกัน ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม
   - ควรให้ความร่วมมือในการแข่งขัน เช่น การให้ข้อมูลความรู้ในด้านต่าง ๆ
3) จริยธรรมของนักธุรกิจต่อหน่วยงานราชการในการดำเนินธุรกิจ
   - การทำธุรกิจควรตรงไปตรงมา
   - ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายในการทำธุรกิจ
   - ละเว้นจากการติดสินบนเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการ
   - ไม่สนับสนุนข้าราชการทำทุจริต
   - ละเว้นการให้ของขวัญหรือของกำนัลแก่ข้าราชการ
   - ให้ความร่วมมือเป็นพลเมืองที่ดี

- มีทัศนคติที่ดีและมีความเชื่อถือต่อหน่วยงานราชการ

4) จริยธรรมของนักธุรกิจต่อพนักงานในการดำเนินธุรกิจ

- ให้ค่าจ้างเหมาะสม
- เอาใจใส่ต่อสวัสดิการและความปลอดภัยในการทำงาน
- พัฒนาให้ความรู้เพิ่มความชำนาญ
- ให้ความเป็นธรรม และโอกาสที่เท่าเทียมกัน
- ศึกษานิสัยใจคอและความถนัดของพนักงาน
- เคารพสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน
- ให้ความเชื่อถือและไว้เนื้อเชื่อใจ
- ให้คำแนะนำและเป็นที่ปรึกษา
- สนับสนุนให้พนักงานเป็นคนดี

5) จริยธรรมของนักธุรกิจต่อสังคมในการดำเนินธุรกิจ

- ละเว้นการประกอบธุรกิจที่ทำให้สังคมเสื่อมลง
- ไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- เคารพสิทธิทางปัญญาของบุคคลอื่น
- ให้ความร่วมมือกับชุมชนเพื่อสร้างสรรค์สังคม
- ให้ความสนใจเรื่องการสร้างงานแก่คนในสังคม

6) จริยธรรมของนักธุรกิจต่อนักธุรกิจในการดำเนินธุรกิจ

- มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน
- ระมัดระวังเรื่องการวางตัวในสังคม
- หลีกเลี่ยงการขัดผลประโยชน์ของนายจ้าง
- ละเว้นการทำงานให้ผู้อื่น
- รักษาและรับผิดชอบทรัพย์สินของนายจ้างให้ได้ประโยชน์อย่างเต็มที่

7) คุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจในการดำเนินธุรกิจ

- มีความรับผิดชอบในการทำงานไม่ว่าจะได้กำไรหรือขาดทุน
- กล้าเสี่ยงพอสมควร
- มั่นใจในการประเมินผลงานกิจการของตนเอง
- มีความมั่นใจในตนเอง
- กระตือรือร้นในการทำงาน

- คำนึงถึงความสำเร็จของงานมากกว่าค
- มีความสามารถในการคัดคนเข้าทำงาน
- มีความชำนาญในงานที่ทำ
- มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ
- มนุษยสัมพันธ์และบุคลิกภาพดี
- มองการณ์ไกล
- มีความสามารถในการจัดการและการวางแผน
- มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร
- มีจริยธรรมหรือจรรยาบรรณต่อวิชาชีพของตนเอง

สรุปว่า การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม ผู้ประกอบการต้องมีจริยธรรมทางธุรกิจ เช่น ความจริงใจ ความซื่อสัตว์ รักษาคำมั่นสัญญา ความไว้วางใจ ความยุติธรรม ห่วงใยผู้อื่น เคารพผู้อื่น ปฏิบัติตามกฎหมาย แสดงความเป็นผู้นำ รักษาชื่อเสียงสร้างกำลังใจ และความรับผิดชอบ พร้อมหลักเกณฑ์ในการประพฤติปฏิบัติ เช่น จริยธรรมของนักธุรกิจต่อลูกค้าในการดำเนินธุรกิจ จริยธรรมของนักธุรกิจต่อคู่แข่งขันในการดำเนินธุรกิจ จริยธรรมของนักธุรกิจต่อหน่วยงานราชการในการดำเนินธุรกิจ จริยธรรมของนักธุรกิจต่อพนักงานในการดำเนินธุรกิจ จริยธรรมของนักธุรกิจต่อสังคมในการดำเนินธุรกิจ จริยธรรมของนักธุรกิจต่อนักธุรกิจในการดำเนินธุรกิจ เป็นต้น ซึ่งการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมนั้น คือ การแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม ในแบบเว้นจากการเบียดเบียนลูกค้า แบบเว้นจากการเบียดเบียนผู้จัดหาสินค้าหรือวัตถุดิบ แบบเว้นจากการเบียนพนักงาน แบบเว้นจากการเบียดเบียนผู้ถือหุ้นหรือเจ้าของ แบบเว้นจากจากเบียดเบียนคู่แข่ง แบบเว้นจากการเบียดเบียนราชการ แบบเว้นจากการเบียดเบียนสังคม แบบเว้นจากการเบียดเบียนสิ่งแวดล้อม และยังพยายามสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ เพื่อให้เกิดคุณประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ดำเนินงานอยู่ไม่ว่าจะเป็นบุคคลใด เพื่อให้ธุรกิจมีความก้าวหน้าและเติบโตไปได้อย่างมั่นคง

5. ข้อเสียของการขาดจริยธรรมทางธุรกิจของธุรกิจการท่องเที่ยว

การทำธุรกิจที่ขาดจริยธรรม ก่อให้เกิดปัญหาต่อสาธารณะ เช่น

1. การเอาเปรียบลูกค้าในการผลิตสินค้าปลอม สินค้าด้อยคุณภาพ ลดต้นทุนการผลิตแต่ผลักภาระให้ผู้อื่น เช่น ปุ๋ยปลอม ปลอมปนข้าวสาร อาหารผสมเมลามีน ใช้สีผสมอาหารที่ไม่ถูกต้อง เป็นต้น

2. การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การบำบัดของเสียโดยไม่ถูกต้องตามวิธีการหรือไม่ได้มาตรฐาน เช่น น้ำเสีย ควัน กลิ่น เสียงดัง ฝุ่นผง ละอองสี แก๊สฟุ้งกระจาย เป็นต้น ทำให้สิ่งแวดล้อมเสียหาย สังคมรอบข้างเกิดอันตราย

3. ทำธุรกิจด้านสื่อสารมวลชนอย่างไม่มีจริยธรรม ทำไม่ถูกต้อง แทนที่จะสื่อข้อมูลข่าวสารตามความเป็นจริง กลับสื่อเพื่อหวังผลประโยชน์ให้แก่หมู่คณะ พวกพ้อง หรือใส่ข้อคิดเห็นโดยไม่เป็นกลาง ทำให้เกิดผลกระทบทางสังคม โดยแลกกับเงินทอง เป็นต้น (คุณค่าหลักจริยธรรมทางธุรกิจต่อองค์กร. (2541). สืบค้นวันที่ 28 เมษายน 2566 จาก https://www.gotoknow.org/posts/533883)

การขาดจริยธรรมและละเมิดต่อจริยธรรมทางธุรกิจของธุรกิจการท่องเที่ยวมีข้อเสีย ก่อให้เกิดปัญหาต่อสาธารณะ เช่น 1) การเอาเปรียบลูกค้า ในการผลิตสินค้าปลอม เกิดการประกอบธุรกิจด้วยความละโมบ 2) การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย เกิดการปกปิดความจริงในรายงานหรือการดำเนินงาน เกิดการให้ข้อมูลเท็จหรือคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับสรรพคุณของสินค้า ไม่ทำตามสัญญาหรือข้อตกลง กำหนดราคาสินค้าไม่เป็นธรรม กดขี่ไม่ให้สิทธิขั้นพื้นฐานแก่ผู้ร่วมงาน ผลิตสินค้าที่สร้างมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น 3) ทำธุรกิจด้านสื่อสารมวลชนอย่างไม่มีจริยธรรม ให้ข้อมูลข่าวสารไม่เป็นไปตามความเป็นจริง สื่อสารเพื่อหวังผลประโยชน์ให้แก่หมู่คณะ พวกพ้อง หรือใส่ข้อคิดเห็นโดยไม่เป็นกลาง ทำให้เกิดผลกระทบทางสังคม โดยหวังแค่ผลประโยชน์ เป็นต้น

6. ความสำคัญของคุณค่าของจริยธรรมทางธุรกิจการท่องเที่ยว

จริยธรรมนับว่าเป็นพื้นฐานที่สำคัญของมนุษย์ทุกคน เมื่อมนุษย์ทุกคนมีจริยธรรมแล้วไปอยู่ที่ไหนจะประกอบอาชีพอะไรยอมมีเกณฑ์หรือหลักปฏิบัติในบทบาทนั้น ๆ เช่น อยู่ในองค์กรธุรกิจ จริยธรรมขององค์กรธุรกิจ คือ มาตรฐานหรือเกณฑ์ปฏิบัติต่อผู้เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้เสียในลักษณะใด ซึ่งเมื่อนำไปปฏิบัติจะทำให้เกิดประโยชน์ ดังนี้ 1) ต่อตนเอง เช่น คนที่มีจริยธรรมย่อมกระทำในสิ่งที่ดี ซื่อสัตสุจริต มีความรับผิดชอบ และ จะสร้างประโยชน์แก่ตนเองและส่วนรวม 2) ต่อสังคม เช่น คนที่มีจริยธรรม ย่อมทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเองและแก่ผู้อื่นอย่างน้อยการไม่ทำชั่ว ก็เป็นการช่วยให้สังคมโดยไม่ต้องแก้ไขปัญหา 3) ด้านการรักษาจริยธรรม เช่น การจะรักษาจริยธรรมไว้ได้ก็ด้วยการปฏิบัติ และเป็นสิ่งที่ดีมีคุณค่าทั้งทางกาย ใจ และสังคม 4) การพัฒนาบ้านเมือง เช่น ต้องพัฒนาจิตใจคนก่อน หรืออาจพัฒนาควบคู่กันไปกับการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม เพราะการพัฒนาที่ไม่มีจริยธรรมเป็นแกนนำ จะสูญเปล่าและเกิดผลเสียเป็นอันมาก (กัลยาณี สูงสมบัติ. (2550) สืบค้นวันที่ 28 เมษายน 2566 จาก http://uhost.rmutp.ac.th/kanlayanee.so/L3/3-3-3.htm) ถ้ากล่าวถึงประโยชน์หรือความสำคัญของคุณค่าของจริยธรรมทางธุรกิจของธุรกิจการท่องเที่ยวมีกฎเกณฑ์ความประพฤติสำหรับบุคคลในวิชาชีพการท่องเที่ยวได้ ดังนี้

1. ใช้ควบคุมและส่งเสริมจริยธรรมของผู้ให้บริการ
2. ช่วยส่งเสริมมาตรฐานด้านคุณภาพของงานบริการของผู้ให้บริการ

3. เป็นหลักประกันความประพฤติปฏิบัติของผู้ให้บริการ
4. ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์การท่องเที่ยว
5. ช่วยควบคุมให้องค์การท่องเที่ยวดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม
6. ช่วยสร้างจิตสำนึกต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของบุคคลในองค์การ
7. เป็นการสร้างมาตรฐานการบริการเพื่อให้เป็นทิศทางเดียวกันและเป็นที่พึ่งประสงค์ของผู้รับบริการ

ดังที่ได้กล่าวมาผู้เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้เสียในลักษณะใดก็ตามในธุรกิจการท่องเที่ยวปฏิบัติตามเกณฑ์ ปฏิบัติตามมาตรฐาน ปฏิบัติตามจริยธรรมของตนก็จะเกิดผลดีต่อทุก ๆ มิติ

7. สรุป

จริยธรรมมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อธุรกิจการท่องเที่ยว เพราะผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องมีความจริงใจ ความซื่อสัตย์ รักษาคำมั่นสัญญา ความไว้วางใจ ความยุติธรรม ห่วงใยผู้อื่น เคารพผู้อื่น มีจิตสำนึกปฏิบัติตามกฎหมาย แสดงความเป็นผู้นำ รักษาชื่อเสียงและสร้างกำลังใจ มีความรับผิดชอบ เป็นต้น เป็นการสร้างมาตรฐานการบริการเพื่อให้เป็นทิศทางเดียวกันและเป็นที่พึ่งประสงค์ของผู้รับบริการ เป็นต้น แต่หากการดำเนินธุรกิจขาดจริยธรรมทางธุรกิจหรือละเลยด้านจริยธรรม ก็จะเกิดการทำธุรกิจแบบการเอาเปรียบลูกค้าในการผลิตสินค้าปลอม สิ้นค้าด้อยคุณภาพ การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายด้านต่าง ๆ ทำให้เกิดความเสียหายต่อสังคมส่วนรวมและการทำธุรกิจโดยมีการโฆษณาหรือด้านสื่อสารมวลชนอย่างไม่มีจริยธรรม สื่อสารเพื่อหวังผลประโยชน์ให้แก่หมู่คณะ ทำให้เกิดการเข้าใจผิดและเกิดผลกระทบทางสังคมส่งผลเสียต่อประเทศชาติในภาพรวม ดังนั้น จริยธรรมจึงเป็นหลักพื้นฐานเพื่อส่งเสริมมาตรฐานด้านคุณภาพด้านจิตใจของผู้ให้บริการ ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์การท่องเที่ยว ควบคุมให้องค์การท่องเที่ยวดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม สร้างจิตสำนึกต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของบุคคลในองค์กร เป็นการสร้างมาตรฐานการบริการเพื่อให้เป็นทิศทางเดียวกันและเป็นที่พึ่งประสงค์ของผู้รับบริการ

เอกสารอ้างอิง

กัลยาณี สูงสมบัติ. (2550) สืบค้นวันที่ 28 เมษายน 2566
จาก http://uhost.rmutp.ac.th/kanlayanee.so/L3/3-3-3.htm
การพัฒนาบุคลิกภาพ. (2017). สืบค้นวันที่ 10 พฤษภาคม 2566
จาก http://personalitydevelopment111.blogspot.com/p2.html
คุณค่าหลักจริยธรรมทางธุรกิจต่อองค์กร. (2541). สืบค้นวันที่ 28 เมษายน 2566 จาก
https://www.gotoknow.org/posts/533883)

จริยธรรมทางธุรกิจมีความสำคัญอย่างไร.(2021). สืบค้นวันที่ 28 เมษายน 2566 จาก https://www.goodmaterial.co/business-ethics/

ทนากร สุวรรณปักษ์. (2556). จริยธรรมทางธุรกิจและผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร: วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีที่ 4(1) มกราคม- มิถุนายน 2556, 48.

นิศศา ศิลปะเสรฐ. (2560). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : 1.

นิศศา ศิลปะเสรฐ. (2560). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : 4.

บทเรียนออนไลน์วิชาเที่ยวเมืองไทย มัธยมศึกษาปีที่ 3 สืบค้นวันที่ 27 เมษายน 2566 จาก (http://www.sriayudhya.ac.th/databackup/elerning/tourismthai/lession3/page16.html)

ปรีดี นุกุลสมปรารถนา. (2563). จริยธรรมในการทำธุรกิจ. สืบค้นวันที่ 28 เมษายน 2566 จาก https://www.popticles.com/business/examples-of-business-ethics/

มูลนิธิเพื่อสถาบันการศึกษาวิชาการจัดการแห่งประเทศไทย (IMET) : สืบค้นวันที่ 30 เมษายน 2566 จาก https://www.novabizz.com/Business/%E0%B8%88%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%A2%E0%B8%98%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%A1%E0%B8%97%E0%B8%B2%E0%B8%87%E0%B8%98%E0%B8%B8%E0%B8%A3%E0%B8%81%E0%B8%B4%E0%B8%88.htm

สิฐสร กระแสร์สุนทร. (2558). จริยธรรมในภาคธุรกิจ. สืบค้นวันที่ 15 พฤษภาคม 2566 จาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=30204