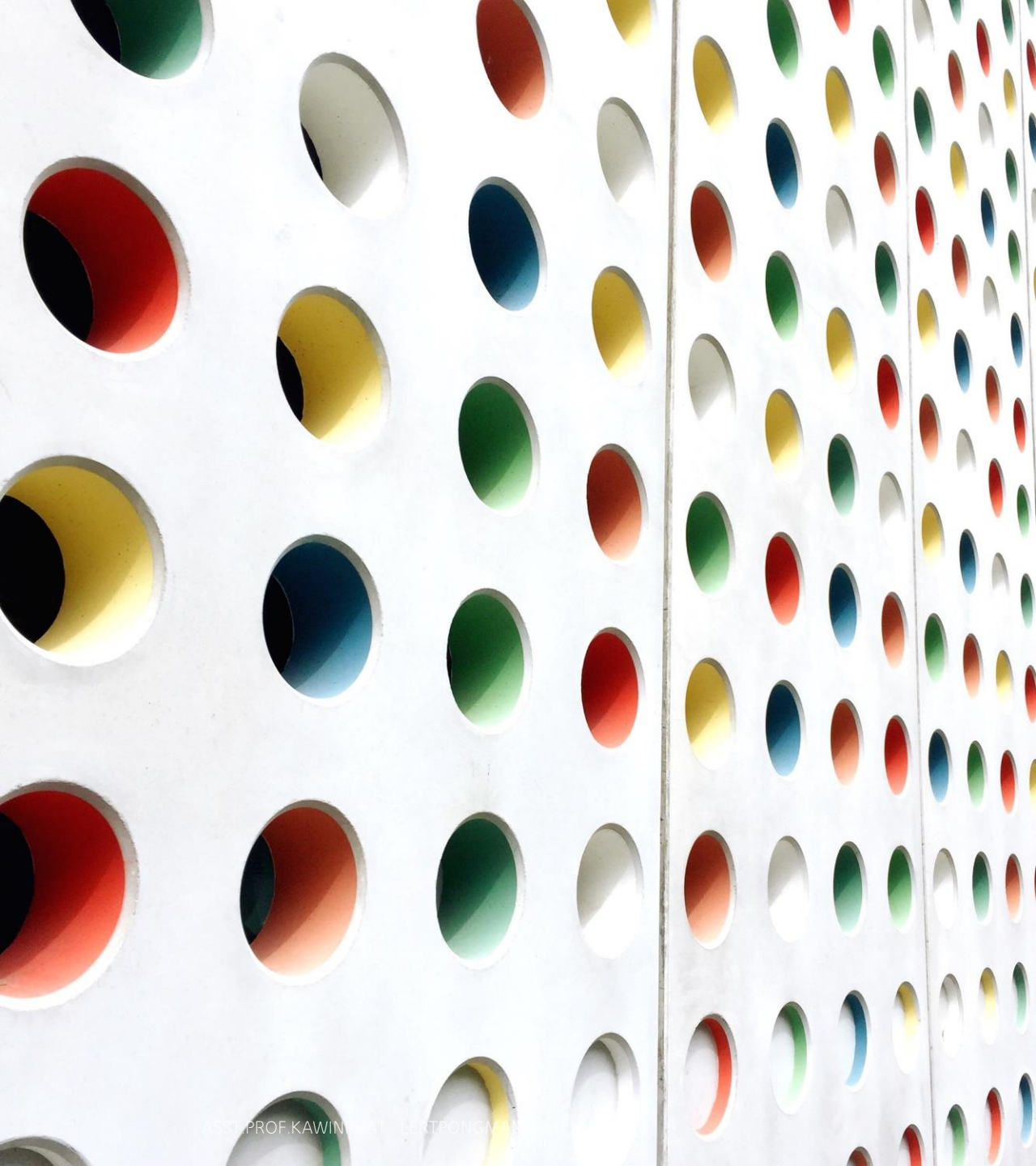




บทที่ ๑๐

จรรยาบรรณ

ผู้ประกอบการธุรกิจ

หัวข้อเนื้อหา

1. ความหมายของจรรยาบรรณนักธุรกิจ

2. ความสำคัญของจรรยาบรรณ

3. จรรยาบรรณผู้บริหาร

4. จรรยาบรรณผู้ผลิตสินค้า

5. จรรยาบรรณผู้จัดจำหน่ายสินค้าและ
กระจายสินค้า

6. จรรยาบรรณผู้ให้บริการ

7. ความรับผิดชอบต่อสังคม

8. คุณธรรมของพนักงานขาย

ความหมาย จรรยาบรรณนักธุรกิจ

จรรยาบรรณ หมายถึง การศึกษาและวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการตัดสินใจภายในกรอบของมาตรฐานทาง ศีลธรรม หรือการศึกษาว่ามีพฤติกรรมอะไรบางอย่างที่ ถูก หรือ ดี สมควรหรือไม่สมควร

จรรยาบรรณ หมายถึง ประมวลความประพฤติ ที่ผู้ประกอบวิชาชีพ การงานแต่ละอย่าง กำหนดขึ้น เพื่อรักษา และสร้างเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็น ลายลักษณ์อักษร หรือไม่ก็ได้ (ราชบัณฑิตยสถาน. 2546 : 289)



จรรยาบรรณนักธุรกิจ หมายถึง มาตรฐานของความประพฤติ และการใช้ดุลพินิจทางศีลธรรมที่ว่าด้วยการกระทำของบุคคล บริษัท องค์กร ว่าถูกหรือผิด สมควรหรือไม่สมควร

จรรยาบรรณทางธุรกิจ หมายถึง กฎเกณฑ์ที่บ่งบอกว่าพฤติกรรมหรือการกระทำใดที่จัดว่าเป็นพฤติกรรมที่ดี เลว ผิด ถูก ซึ่งจะช่วยให้พนักงานในองค์กร สามารถแยกแยะปฏิบัติได้ว่าการกระทำใดเป็นสิ่งที่ควรกระทำ การกระทำใดเป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยง ละเว้นหรือไม่ควรปฏิบัติ

สรุป

จรรยาบรรณทางธุรกิจ หมายถึง มาตรฐานการผลิตสินค้าและการให้บริการเพื่อ
ผลตอบแทนตามคุณค่าของการลงทุน โดยเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายเจ้าของกิจการ ผู้บริหาร
ผู้ร่วมงาน ผู้บริโภค ผู้รับบริการรัฐบาล สังคม ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงเศรษฐกิจร่วมกัน

ความสำคัญ จรรยาบรรณ

1. ส่งเสริมให้ผู้ประกอบอาชีพแต่ละประเภท ปฏิบัติตนถูกต้องเหมาะสม
2. ช่วยควบคุม และส่งเสริม ให้ผู้ประกอบการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ส่งเสริมและช่วยควบคุมการผลิต โดยการปฏิบัติงานให้มีปริมาณ และคุณภาพที่เชื่อถือได้
4. ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีความซื่อสัตย์ มีความยุติธรรม ไม่ทุจริตต่อหน้าที่
5. ส่งเสริมให้ผู้ประกอบอาชีพ ไม่เห็นแก่ตัว ไม่เอาเปรียบ ตรงไปตรงมา สัมคมยกย่อง
6. จรรยาบรรณช่วยพิทักษ์สิทธิ์ และหน้าที่ของผู้ประกอบอาชีพนั้นๆ ตามกฎหมาย

จรรยาบรรณผู้บริหาร

ได้กำหนดเพื่อให้ผู้บริหารปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น ต่อพนักงาน ต่อลูกค้า ต่อคู่ค้า และเจ้าหน้าที่
ต่อคู่แข่งทางการค้า และต่อสังคมส่วนรวม

จรรยาบรรณของผู้บริหารต่อผู้ถือหุ้น

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม
2. ปฏิบัติหน้าที่อย่างมืออาชีพ ด้วยความรู้ ความชำนาญ ความมุ่งมั่น ด้วยความระมัดระวัง
3. รายงานสถานภาพขององค์กรสม่ำเสมอ ครบถ้วนตามความเป็นจริง
4. ไม่แสวงหาประโยชน์ให้ตนเอง และผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ข้อมูลขององค์กร
5. ไม่เปิดเผยข้อมูลลับขององค์กรต่อบุคคลภายนอก โดยเฉพาะคู่แข่ง
6. ผู้บริหารต้องไม่ดำเนินการในลักษณะก่อให้เกิดความขัดแย้งผลประโยชน์ต่อองค์กร

จรรยาบรรณของผู้บริหารต่อพนักงาน

1. ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรม รับผิดชอบ การปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน
2. สนับสนุนการพัฒนาความสามารถการทำงานระดับมืออาชีพ
3. การแต่งตั้ง โยกย้าย ให้รางวัล และการลงโทษพนักงานต้องกระทำด้วยความเสมอภาค
4. . ปฏิบัติต่อพนักงานบนพื้นฐานแห่งความยุติธรรม
5. ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย



-
6. บริหารงานโดยหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่ไม่เป็นธรรม
 7. รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค
 8. ส่งเสริมให้พนักงานเข้าใจในเรื่องจรรยาบรรณและบทบาทหน้าที่ของตนเอง
 9. ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางในการทำงาน
 10. ปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานอย่างเคร่งครัด

จรรยาบรรณของผู้บริหารต่อลูกค้า

1. ผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ รักษาคุณภาพให้ได้มาตรฐานตลอดเวลา
2. เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า และบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้องตามข้อเท็จจริง
3. การรับประกันสินค้า ภายใต้เงื่อนไขและเวลาอันเหมาะสม
4. ไม่ส่งมอบสินค้า และบริการให้แก่ลูกค้าทั้งรู้ว่ามีข้อบกพร่องเสียหาย



-
5. มีระบบตอบรับเรื่องราวเกี่ยวกับตัวสินค้าและบริการให้กับลูกค้า
 6. รักษาความลับของลูกค้า ไม่นำมาใช้ประโยชน์ กับตนเอง ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ
 7. ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้า ไม่สามารถปฏิบัติได้ แจ้งให้ลูกค้าทราบ

จรรยาบรรณผู้บริหารต่อลูกค้า หรือเจ้าหน้าที่

1. พิจารณาผลิตภัณฑ์ที่ดี สามารถให้บริการหลังการขายกับลูกค้าได้
2. ปฏิบัติตามกรอบการค้าที่สุจริต
3. สนับสนุนการสร้างการแข่งขันที่เป็นธรรมระหว่างลูกค้า
4. ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้าและเจ้าหน้าที่
3. ไม่เรียก รับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริต กับลูกค้า ลูกหนี้ และเจ้าหน้าที่
4. รายงานข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามความเป็นจริง

จรรยาบรรณผู้บริหารต่อคู่แข่งทางการค้า

1. ประพฤติปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี
2. ไม่ทำลายชื่อเสียงและกล่าวหาคู่แข่งทางการค้า
3. ไม่เข้าถึงสารสนเทศที่เป็นความลับของคู่แข่งด้วยวิธีการที่ไม่สุจริต

จรรยาบรรณผู้บริหารต่อสังคมส่วนรวม

1. เป็นผู้นำกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของประเทศ
2. สนับสนุนในกิจกรรมที่ก่อให้เกิดสาธารณประโยชน์ อาทิ การลดการใช้พลังงาน
3. ปลุกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในบริษัทฯ
4. ไม่สนับสนุนกิจกรรมใดๆ ที่เป็นภัยต่อสังคม หรือขัดต่อศีลธรรมอันดีงาม
5. ให้ความร่วมมือ ปฏิบัติอย่างเคร่งครัดต่อ กฎหมาย และข้อบังคับของสังคม

จรรยาบรรณผู้ผลิตสินค้า

1. ผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ ใช้งานได้เหมาะสม ราคาคุ้มค่า เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้บริโภค
2. ผลิตสินค้าได้มาตรฐานอุตสาหกรรม โดยมีการรับรองกรรมวิธีการผลิตตามระบบ
3. พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการผลิตผลิตภัณฑ์อย่างสม่ำเสมอ
4. ผลิตสินค้าที่มีความปลอดภัยต่อผู้บริโภค โดยระบุวันผลิต วันหมดอายุ ที่ตั้ง



-
5. เปิดเผยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับการใช้ตัวผลิตภัณฑ์
 6. เปิดเผยถึงส่วนผสมของผลิตภัณฑ์
 7. ไม่ตั้งชื่อและออกแบบผลิตภัณฑ์รวมทั้งบรรจุภัณฑ์เลียนแบบผู้อื่น
 8. ผลิตภัณฑ์ด้านอุตสาหกรรมต้องมีการควบคุมคุณภาพทั้งระบบครบวงจร

จรรยาบรรณผู้จัดจำหน่ายและกระจายสินค้า

1. ไม่กักตุนสินค้า
2. ไม่ผูกขาดช่องทางการกระจายสินค้า
3. ไม่พยายามบีบบังคับผู้ค้าอิสระให้ขายสินค้าเฉพาะของตน
4. ควรให้บริการต่อผู้ค้าทุกรายเท่าเทียมกันในทุกสถานะตลาด
5. ผู้จัดจำหน่าย หรือกระจายสินค้า ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

ความรับผิดชอบต่อสังคม

1. การให้สิ่งที่ดีต่อสังคม การผลิตสินค้าที่ดีมีคุณภาพให้กับสังคม การไม่ปลอมปนสินค้า
2. ปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น กฎหมายแรงงาน ลดการเอารัดเอาเปรียบคนงาน
3. สร้างงานที่มีการจ้างแรงงานสูง
4. การกำหนดราคาสินค้า พิจารณาถึงความเหมาะสม การไม่ฉวยโอกาสขึ้นราคาสินค้า
5. ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมไม่สร้างมลพิษ
6. ให้ความสำคัญสนับสนุนการศึกษา
7. ให้บริการและความช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ ของสังคม

คุณธรรมของพนักงานขาย

คุณธรรมในการขาย หมายถึง หลักที่ควรประพฤติปฏิบัติของพนักงานขายและเป็นสิ่งที่จะควบคุมหรือสร้างความประพฤติที่เหมาะสม ในการติดต่อธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์จะสร้างพื้นฐานความสัมพันธ์ในระยะยาวกับลูกค้า

ความสำคัญ จรรยาบรรณต่อการประกอบอาชีพการขาย

1. เป็นสิ่งที่ใช้ควบคุมมาตรฐานการประกอบอาชีพงานขาย
2. เป็นสิ่งที่ใช้ควบคุมจริยธรรมของผู้ประกอบอาชีพให้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต
3. เป็นสิ่งที่ใช้ส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพ
4. เป็นสิ่งที่ใช้ส่งเสริมจริยธรรมของผู้ประกอบอาชีพผู้ผลิต
5. เป็นสิ่งที่ใช้ลดปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น เช่น ลดปัญหาการหลอกลวง คดโกง

จรรยาบรรณของพนักงานขาย

จรรยาบรรณของพนักงานขาย คือ ความรับผิดชอบของพนักงานขายที่มีต่อสังคม ต่อบริษัท และต่อลูกค้า เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพการขาย ดังนั้น จรรยาบรรณจึงมีความสำคัญต่ออาชีพการขาย พนักงานขายที่ดีจึงมีความจำเป็นต้องทราบและปฏิบัติตามจรรยาบรรณของพนักงานขายอื่น(สาระคดีคอตคอม, 2556) ประกอบด้วย

จรรยาบรรณของพนักงานขาย

1. จรรยาบรรณของพนักงานขายต่อลูกค้า (Selling Ethics for Customer)

- ❖ มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า
- ❖ ให้ความใส่ใจแก่ความสนใจของลูกค้า
- ❖ ปฏิบัติงานหลังการขายอย่างสม่ำเสมอ

2. จรรยาบรรณของพนักงานขายต่อบริษัท (Selling Ethics for Company)

3. จรรยาบรรณของพนักงานขายต่อคู่แข่ง (Selling Ethics for Competitor)

4. จรรยาบรรณของพนักงานขายต่อสังคม (Selling Ethics for Social)

5. จรรยาบรรณของพนักงานขายต่อตนเอง (Selling Ethics for Themselves)

จบการบรรยาย

คำถามทบทวน

1. ให้อธิบายความหมายและความสำคัญของจรรยาบรรณนักธุรกิจให้เข้าใจ
2. ให้อธิบายความสำคัญของการบริหารงานอย่างมีจรรยาบรรณ พร้อมอธิบาย
3. ให้อธิบายความสำคัญของจรรยาบรรณของพนักงานที่พึงมีต่อหน้าที่
4. ให้อธิบายสาเหตุที่ต้องรักษาจรรยาบรรณการประกอบธุรกิจที่มีต่อสังคม มาให้เข้าใจ
5. ให้อธิบายการปฏิบัติตนของพนักงานขายอย่างมีจรรยาบรรณ มาเป็นข้อๆ

เอกสารอ้างอิง

บรรจง รัตนเลิศ. (2555). จรรยาบรรณของพนักงานขาย. สืบค้นเมื่อ กันยายน 27, 2559,

จาก http://e-learning.e-tech.ac.th/learninghtml/7697/11_01_00.html

ปิยะนารถ สิงห์ชู. (2557). จรรยาบรรณของผู้ประกอบธุรกิจมีอะไรบ้าง. สืบค้นเมื่อ กันยายน 25, 2559,

จาก <https://www.gotoknow.org/posts/494333>

พัชรिका แสนเกี่ยมพรรณ. (2555). จรรยาบรรณและความรับผิดชอบของธุรกิจต่อสังคม. สืบค้นเมื่อ กันยายน 25, 2559,

จาก <http://lovesfahh.blogspot.com/2012/06/3.html>

สารคดีคิตอคอม. (2556). จรรยาบรรณในการขาย (Ethics in Selling). สืบค้นเมื่อ กันยายน 27, 2559,

จาก <http://www.sara-dd.com>

สุนิชาา ชอบชัย. (2556). หลักจริยธรรมสำหรับงานบริการ. สืบค้นเมื่อ กันยายน 27, 2559,

จาก <http://www.entaining.net/article-sunitcha-service-ethics.php>