

บทเรียนที่

7



จรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องกับ

การขายออนไลน์

สารสาระการเรียนรู้

1. ความหมายของจรรยาบรรณการขายออนไลน์



ETHICS

2. ความสำคัญของจรรยาบรรณการขายออนไลน์

3. องค์ประกอบของจรรยาบรรณการขายออนไลน์

4. จรรยาบรรณการขายออนไลน์

1. ความหมายของจรรยาบรรณการขาย *ออนไลน์*

คำว่า “จรรยาบรรณ” หมายถึง กฎเกณฑ์หรือค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตการกระทำหรือทัศนคติที่ถูกต้องและสรีรธาต่อความดีที่ถูกต้อง

▶ จรรยาบรรณทางการตลาด (ETHICS IN MARKETING)

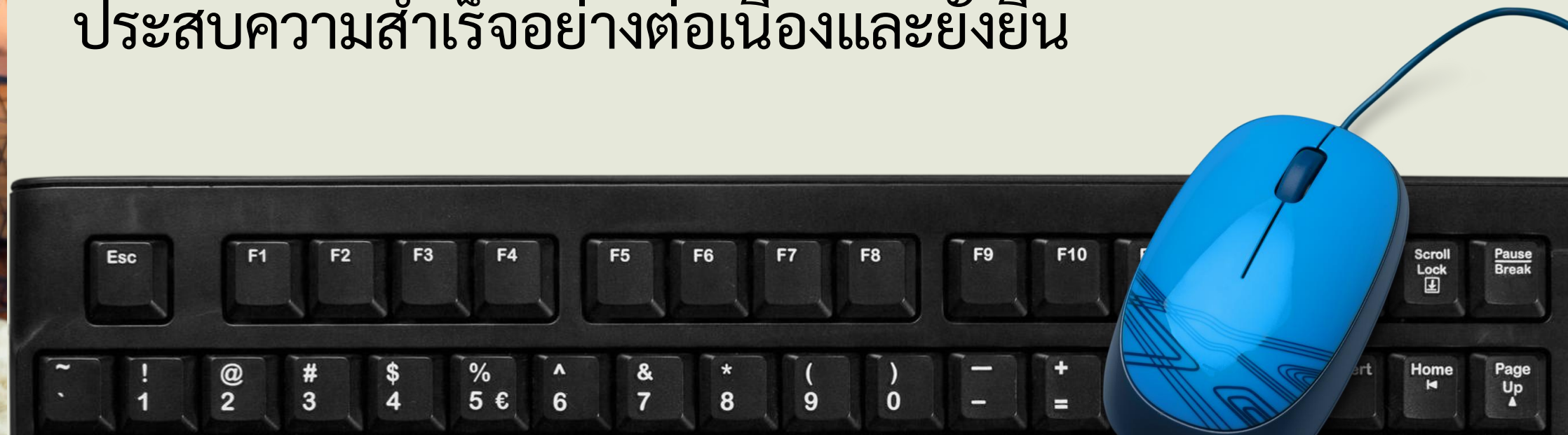
คือ แนวทางหรือแนวปฏิบัติที่กำหนดว่าอะไรถูก ผิดหรือเหมาะสมในการทำการตลาด โดยจะตรวจสอบว่าธุรกิจต่าง ๆ จะตอบสนองอย่างไร เมื่อต้องเผชิญกับประเด็นความขัดแย้งทางด้านจรรยาบรรณ หรือสถานการณ์ความขัดแย้งต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น จรรยาบรรณทางการตลาดจึงมีบทบาทสำคัญและมีอิทธิพลมากที่สุด เพื่อป้องกันไม่ให้องค์กรและบุคคลมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่อาจผิดกฎหมาย



1. ความหมายของจรรยาบรรณการขายออนไลน์



▶ จรรยาบรรณการขายออนไลน์ (ETHICS IN ONLINE COMMERCE) หมายถึง กฎเกณฑ์หรือหลักการทางจรรยาบรรณที่นำมาใช้ในการปฏิบัติทางการขายสินค้าหรือบริการออนไลน์ ซึ่งมีความสำคัญกับธุรกิจออนไลน์อย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นความเท่าเทียมกัน การเปิดเผยข้อมูล ความโปร่งใสของข้อมูล ความรับผิดชอบทางสังคม ความปลอดภัยของข้อมูล การปฏิบัติที่ถูกต้องในการแข่งขัน ไม่หลอกลวงหรือทำให้คู่แข่งเสียหาย ซึ่งจะทำให้ธุรกิจการขายสินค้าออนไลน์ประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน



2. ความสำคัญของจรรยาบรรณการขาย *ออนไลน์*

2.1 สร้างความน่าเชื่อถือ

จรรยาบรรณช่วยสร้างความเชื่อถือในตลาดออนไลน์ ซึ่งช่วยให้ลูกค้ามีความมั่นใจและเชื่อมั่นในการทำธุรกิจกับบริษัทหรือผู้ขายออนไลน์

2.2 สร้างภาพลักษณ์เชิงบวกให้ธุรกิจ

การปฏิบัติที่ถูกต้องทางจรรยาบรรณช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธุรกิจ ช่วยสร้างความไว้วางใจให้ลูกค้า และสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจได้

2.3 รักษาลูกค้า

การปฏิบัติที่ถูกต้องทางจรรยาบรรณช่วยในการรักษาลูกค้าและกลับมาซื้อซ้ำในอนาคต





2.4 ลดความเสี่ยงทางธุรกิจ

การทำธุรกิจออนไลน์ที่ไม่เป็นธรรมหรือไม่ถูกต้องทางจรรยาบรรณ ทำให้ธุรกิจมีความเสี่ยงต่อการปิดกิจการ แต่หากดำเนินการถูกต้องตามหลักจรรยาบรรณ ก็จะช่วยลดความเสี่ยงในธุรกิจได้

2.5 เสริมสร้างความสัมพันธ์

การให้บริการที่มีจรรยาบรรณจะช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจ และความพึงพอใจจะส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้าและธุรกิจ

2 ความสำคัญของจรรยาบรรณการขาย

อนันต์

3. องค์ประกอบของจรรยาบรรณการขาย *ออนไลน์*



3.1 ความน่าเชื่อถือ

ผู้ขายออนไลน์ต้องเผยแพร่ข้อมูลหรือเนื้อหาที่เป็นข้อเท็จจริงและเชื่อถือได้



3.2 การส่งมอบสินค้าหรือบริการทันเวลา

ผู้ขายออนไลน์ต้องมีความรับผิดชอบและส่งมอบสินค้าหรือบริการตามข้อตกลงระหว่างธุรกิจและลูกค้า



3.3 ความปลอดภัยในการชำระเงิน

การให้ระบบการชำระเงินที่ปลอดภัยและมีระบบรักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้าเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญ เป็นหน้าที่ของผู้ขายออนไลน์ที่พึงปฏิบัติ

3. องค์ประกอบของจรรยาบรรณการขาย *อนันต์*

3.4 ความรับผิดชอบต่อสังคม

โดยการมีส่วนร่วมในโครงการทางสังคม หรือการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

3.5 ความโปร่งใส

เช่น ข้อมูลการติดต่อ
ข้อมูลการจดทะเบียนธุรกิจ
หมายเลขภาษี

3.6 การรักษาความลับและความเป็นส่วนตัว

เช่น ข้อมูลส่วนบุคคลจะต้องถูกเก็บเป็นความลับ และใช้โดยได้รับความยินยอมจากลูกค้า

3.7 เคารพต่อบุคคลอื่น

การไม่ละเมิดสิทธิของบุคคลอื่น
เช่น ลูกค้า เพื่อนร่วมวิชาชีพ
บุคคลผู้มีส่วนได้เสีย

3.8 การรักษาสัญญา

ทั้งต่อลูกค้าและคนรอบข้าง

4. จรรยาบรรณการขาย *ออนไลน์*



4.1 ลักษณะของนักขายออนไลน์ที่พึงประสงค์



1. มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ ศรัทธา และภูมิใจในการขายสินค้าและบริการ
2. ตระหนักในภาระหน้าที่และบทบาทของตน
3. ดำเนินกิจกรรมทางการตลาดออนไลน์ด้วยคุณธรรม มีความรับผิดชอบต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม
4. รับผิดชอบต่อผลการกระทำของตน
5. ปฏิบัติตามกฎหมายและค่านิยมที่ดีทางสังคม
6. ตั้งมั่นอยู่ในความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งต่อผู้บริโภค ผู้ซื้อผู้ขาย ลูกจ้าง พนักงาน และสาธารณชนทั่วไป
7. กระทำตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ร่วมอาชีพและบุคคลอื่น
8. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามจรรยาบรรณนักการขายออนไลน์ที่ดี
9. ยินดีเผยแพร่ความรู้ ความสามารถในวิชาชีพของตนเพื่อสาธารณประโยชน์



4 จรรยาบรรณการขาย *ออนไลน์*



4.2 สิ่งที่นักขายออนไลน์ที่ดีไม่พึงปฏิบัติ



1. กล่าวว่าร้าย หรือทำให้คู่แข่งชั้นเกิดความเสียหาย
2. กล่าวถึงลูกค้าในทางที่ไม่ดีหรือไม่ได้รับความยินยอมจากลูกค้า
3. มีทัศนคติเชิงลบในการประกอบอาชีพ
4. ขายสินค้าและบริการด้วยความไม่จริงใจกับลูกค้า
5. เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ไร้น้ำใจต่อเพื่อนร่วมอาชีพและลูกค้า



4 จรรยาบรรณการขาย *อน/ณ*



4.3 จรรยาบรรณของพนักงานขายต่อบริษัท (Selling Ethics for Company)



1. มีความมุ่งมั่นตั้งใจ (Intention) พนักงานที่ดีนั้นต้องมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน
2. มีความสุภาพ (Politeness) ถ่อมตน ใจเย็น รับฟังข้อเสนอแนะจากนายจ้างและเพื่อนร่วมงาน
3. มีความมั่นใจ (Confidence) เพื่อส่งมอบบริการที่ดีและความน่าเชื่อถือไปยังลูกค้า
4. มีความซื่อสัตย์ (Honesty) ทั้งต่อตนเอง ต่อองค์กร และต่อลูกค้า
5. มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative) เพื่อพัฒนาเทคนิคการขายและกลยุทธ์การขายให้ทัดเทียมกับคู่แข่ง
6. มีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ต่องานขายได้
7. มีความศรัทธา (Faith) พนักงานขายต้องมีความรักและศรัทธาในอาชีพและองค์กรของตนอย่างจริงใจ



4 จรรยาบรรณการขาย *ออนไลน์*



4.4 แนวทางการทำการตลาดอย่างเป็นธรรม



1. ไม่กระทำการใด ๆ เพื่อบิดเบือนการให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสินค้าและบริการ
2. กำหนดราคาสินค้าและบริการอย่างเหมาะสม
3. ดำเนินการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัยกับผู้ซื้อ
4. ไม่ทำการโฆษณาเกินจริง
5. มีบริการรับข้อร้องเรียน หรือช่วยเหลือลูกค้า
6. ออกแบบสินค้าและบริการ โดยตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม
7. ขายสินค้าที่ถูกกฎหมาย ไม่ละเมิดลิขสิทธิ์ นำเข้าอย่างถูกต้อง ไม่ปลอมแปลงหรือคัดลอกสินค้าของผู้อื่นมาเป็นของตัวเอง
8. ตรวจสอบสินค้าและพัฒนาปรับปรุงให้มีคุณภาพอยู่เสมอ