

**จริยธรรมทางธุรกิจและผลการดำเนินงาน
ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร
Business Ethics and Performance of
Small and Medium-sized Enterprises of Makhadahan Province.**

ทยากร สุวรรณบัณัษ์

สาขาการบัญชี วิทยาเขตมุกดาหาร มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

E-mail : tayakorn.s@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจและผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจและผลการดำเนินงาน เพื่อเปรียบเทียบจริยธรรมทางธุรกิจและผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการที่มีประเภทของกิจการ ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาการดำเนินงาน และรายได้ต่อปีแตกต่างกัน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมทางธุรกิจและผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร จำนวน 132 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ F-test การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีจริยธรรมทางธุรกิจและผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ผู้ประกอบการที่มีประเภทกิจการและระยะเวลาการดำเนินงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจริยธรรมทางธุรกิจและผลการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน 3) ผู้ประกอบการที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจริยธรรมทางธุรกิจแตกต่างกัน 4) ผู้ประกอบการที่มีทุนในการดำเนินงานและรายได้ต่อปีแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยกับการมีผลการดำเนินงานแตกต่างกัน 5) จริยธรรมทางธุรกิจด้านความซื่อสัตย์ ด้านการเคารพสิทธิของบุคคลมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร

คำสำคัญ : จริยธรรมทางธุรกิจ ผลการดำเนินงาน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Abstract

The aim of the research on the Relationship between Business Ethics and Performance of Small and Medium-sized Enterprises in Mukdahan Province is to compare the opinions on different initial registered capitals, different durations of operation ,different types of business and different revenues per year. Data collection was done through questionnaires responded by 132 entrepreneurs of Small and Medium-sized Enterprises in Mukdahan Province. Statistics employed for analyses of the data included F-test (ANOVA and MANOVA), multiple correlation analysis, and multiple regression analysis.

The results of the study revealed that the entrepreneurs of Small and Medium-sized Enterprises in Mukdahan Province agreed with having Business Ethics and Performance at a high level. The entrepreneurs of Small and Medium-sized Enterprises in Mukdahan Province different durations of operation and different types of business do not have different opinions on Business Ethics and Performance. The entrepreneurs of Small and Medium-sized Enterprises in Mukdahan Province with durations of operation have different opinion on Business Ethics. The entrepreneurs of Small and Medium-sized Enterprises in Mukdahan Province with durations of operation and different revenues per year have different opinion on Performance. From analyses of the relationships and effects, the following were found The Business Ethics in the Honesty and Respect the Rights had positive relationships with and effects on performance.

Keywords : Business Ethics , Performance , Small and Medium-sized Enterprises

1. บทนำ

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นหน่วยย่อยทางเศรษฐกิจที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับประเทศไทยความอยู่รอดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหรือที่เรียกกันโดยย่อว่า SMEs Sized (Small and Medium Enterprise) เป็นตัวกำหนดความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในประเทศ เนื่องจากถ้าหากในตลาดมีเพียงธุรกิจใหญ่ไม่ก็รายที่ผูกขาดเอาไว้กับคนเพียงไม่กี่ตระกูล ปัญหาต่างๆ จะตามมาอีกมากมายต่อเนื่องเป็นลูกโซ่ ธุรกิจ SMEs Sized ที่มีอยู่เป็นจำนวนมากจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญในระบบตลาดที่ก่อให้เกิดความ

เป็นธรรมชาติในการแข่งขัน ในปัจจุบันแม้ว่าภาครัฐจะให้การส่งเสริมและสนับสนุน SMEs Sized ในด้านต่างๆ แต่จากสภาพความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและรุนแรงของเศรษฐกิจโลกที่เชื่อมโยงกัน ทางเลือกของ SMEs Sized จึงอยู่ที่การพึ่งพาตนเองให้มากที่สุด และการพึ่งพาตนเองที่ดีที่สุดคือ เร่งปรับปรุงกระบวนการภายในให้มีประสิทธิภาพและการปฏิบัติต่อลูกค้าหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรมชาติ

การพัฒนา SMEs Sized ให้เกิดความเข้มแข็งมีประสิทธิภาพและเกิดศักยภาพในการแข่งขัน มีความจำเป็นต้องคำนึงถึงจริยธรรมทางธุรกิจ เนื่องจากหลายคนเข้าใจผิดคิดว่าการทำธุรกิจเป็นกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม อยู่เหนือขอบเขตของจริยธรรมคือไม่มีถูกหรือผิดจริยธรรม แต่ที่จริงธุรกิจไม่ได้อยู่เหนือจริยธรรมและต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย SMEs Sized จึงมีความจำเป็นต้องนำจริยธรรมทางธุรกิจมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งจริยธรรมทางธุรกิจ คือ จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ ประกอบด้วย 1) ความซื่อสัตย์ 2) ความยุติธรรม 3) ความรับผิดชอบ 4) ความน่าเชื่อถือ 5) การเคารพสิทธิของบุคคล 6) การบำรุงรักษาสัมพันธภาพ ธุรกิจที่ประกอบด้วยจริยธรรม ย่อมเป็นที่ยอมรับ ได้รับความเชื่อถือ ได้รับความไว้วางใจ มีความได้เปรียบในเชิงธุรกิจและมีแนวโน้มที่จะรุ่งโรจน์ จริยธรรมจึงเป็นหนทางแห่งความสำเร็จที่มีต่อผลการดำเนินงานในการประกอบธุรกิจ (สุภาพร พิศาลบุตร, 2544)

ผลการดำเนินงานเป็นความสามารถในการกระทำการขององค์กรเพื่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีการวัดหรือประเมินผลลัพธ์ที่สร้างออกมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมาย ซึ่งการวัดผลการดำเนินงานจะมีการวัดผล 4 ด้านประกอบด้วย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพจะสร้างความสามารถในการแข่งขัน ดังนั้นองค์กรจึงควรมีการวัดผลการดำเนินงาน รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัด (วรรณรัตน์ วัฒนานิมีตกุล, 2547) การวัดผลการดำเนินงานจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (พิพัฒน์ ก้องกิจกุล, 2549)

จังหวัดมุกดาหารตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศ มีอาณาเขตติดต่อกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยมีแม่น้ำโขงเป็นเส้นกั้นพรมแดน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารถือเป็นกิจการที่สำคัญในการสร้างเงินและสร้างงานให้แก่ท้องถิ่นมีรายได้รวมโดยประมาณ 8,000 ล้านบาทต่อปี ในอดีตถึงปัจจุบันยังไม่มีมีการสำรวจถึงจริยธรรมทางธุรกิจที่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารได้ปฏิบัติเพียงใด หรือถ้าหากมีการนำจริยธรรมทางธุรกิจมาใช้ในการประกอบกิจการจะมีแนวโน้มที่จะได้รับผลการดำเนินงานที่ดีในการประกอบกิจการหรือไม่ เพียงใด

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงจริยธรรมทางธุรกิจและผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร เปรียบเทียบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีคุณลักษณะขององค์กรที่แตกต่างกันจะมีการใช้จริยธรรมทางธุรกิจแตกต่างกันหรือไม่ และทดสอบว่าจริยธรรมทางธุรกิจมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานหรือไม่อย่างไร โดยเก็บข้อมูลจากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร ผลของงานวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและเพื่อเป็นแนวทางในกำหนดนโยบายและส่งเสริมการใช้จริยธรรมทางธุรกิจในองค์กรต่อไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาผลกระทบของจริยธรรมทางธุรกิจที่มีต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบจริยธรรมทางธุรกิจและผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร ที่มีประเภทของธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินงาน ทุนในการดำเนินงาน และรายได้ต่อปีแตกต่างกัน

1.3 สมมติฐานของงานวิจัย

1.3.1 จริยธรรมทางธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร

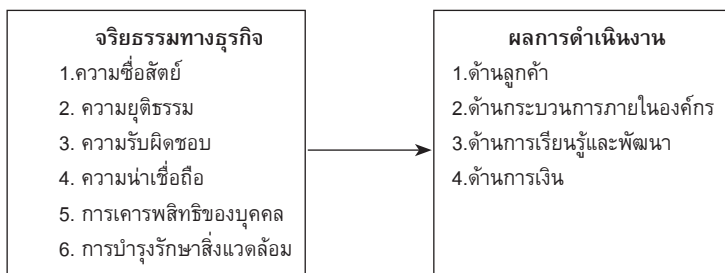
1.3.2 จริยธรรมทางธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร

1.3.3 วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร ที่มีประเภทของกิจการ ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาการดำเนินงาน และรายได้ต่อปี แตกต่างกัน มีจริยธรรมทางธุรกิจแตกต่างกัน

1.3.4 วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร ที่มีประเภทของกิจการ ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาการดำเนินงาน และรายได้ต่อปี แตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานแตกต่างกัน

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากสมมติฐานและวัตถุประสงค์ข้างต้น สามารถสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยได้ดังนี้



รูปที่ 1 โมเดลของจริยธรรมทางธุรกิจและผลการดำเนินงาน

1.5 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.5.1 จริยธรรมทางธุรกิจ

จริยธรรม (Ethics) หมายถึง สิ่งที่ควรประพฤติ และประพฤติเหมาะสมในสิ่งที่ถูกต้องซึ่งสังคมยอมรับ เพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุขร่มเย็น (พรนพ พุกกะพันธ์, 2543) จริยธรรมเป็นพฤติกรรมหรือการกระทำเป็นการตัดสินใจ การพิจารณาตัดสิน เป็นคุณธรรมทางจริยธรรม ที่มีพื้นฐานอยู่บนการกระทำและเจตคติที่สามารถสังเกตเห็นได้ (พิภพ วังเงิน, 2549)

จริยธรรมทางธุรกิจ (Business Ethics) หมายถึง มาตรฐานทางศีลธรรม มาตรฐานทางจริยธรรมโดยทั่วไปของบุคคลที่นำไปใช้กับธุรกิจ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ความไว้วางใจ เชื่อใจ กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนั้น ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดมีความมั่นคง และยั่งยืนขององค์การธุรกิจในอนาคตต่อไป ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้ ด้านความซื่อสัตย์ (Honesty) ด้านความยุติธรรม (Justice) ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) ด้านความน่าเชื่อถือ (Trust) ด้านการเคารพสิทธิของบุคคล (Respect the Rights) และด้านการบำรุงรักษาสภาพแวดล้อม (Environment) (สุภาพร พิศาลบุตร, 2544)

ด้านความซื่อสัตย์ หมายถึง การยึดหลักความจริง การเปิดเผยข้อมูล การไม่ขโมยผลงานลิขสิทธิ์ การปฏิบัติตามคำมั่นสัญญา การยึดกฎระเบียบความถูกต้อง และการไม่หลอกลวงจ้องฉวย ผู้ผลิตสินค้าจะต้องมีคำแนะนำอย่างเปิดเผยที่ตัวสินค้าทั้งการแสดงคุณสมบัติ ส่วนประกอบ สรรพคุณ และประโยชน์ที่เป็นจริงต่อผู้ใช้ ข้อห้าม ข้อควรระวังในการใช้สินค้าไม่ให้เกิดภัยอันตรายทั้งต่อผู้ใช้และผู้ใกล้ชิด

ด้านความยุติธรรม หมายถึง ความถูกต้องและความเท่าเทียมกัน จริยธรรมของนักธุรกิจจึงควรยึดหลักของความยุติธรรมซึ่งจะครอบคลุมถึงความเสมอภาค การไม่เลือก

ปฏิบัติ การให้ทุกคนรับสิ่งที่ดีมีคุณภาพ สินค้าและบริการคุ้มค่าใช้จ่าย การกำหนดราคาสินค้าและบริการอย่างสมเหตุสมผล การแข่งขันธุรกิจอย่างตรงไปตรงมา

ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การดำเนินการใดๆ ที่มุ่งประโยชน์สูงสุดต่อผู้ที่เกี่ยวข้องให้ได้ตามวัตถุประสงค์ โดยไม่ทอดทิ้งหรือทอดทิ้งภาระหน้าที่กลางคัน มีความระมัดระวังในการดำเนินการที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อความทุกข์ยากของผู้อื่น หรือสร้างพิษภัยอันตรายต่อตนเอง ต่อองค์กร และต่อสังคมที่เกี่ยวข้อง จริยธรรมความรับผิดชอบต่อธุรกิจจะมีองค์ประกอบ คือ ความรับผิดชอบต่อธุรกิจ ต่อพนักงาน ต่อลูกค้า และต่อสังคม ความรับผิดชอบต่อธุรกิจ คือ การติดต่อร่วมงานกับหน่วยงานธุรกิจหรือนักธุรกิจที่มาดำเนินงานเกี่ยวข้องด้วย โดยใช้หลักของความซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา ไม่หลอกลวง ความรับผิดชอบต่อพนักงาน คือ นายจ้างควรรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามคำมั่นสัญญา การมอบงานตามข้อตกลง การไม่เลิกจ้างกลางคัน การเอาใจใส่ไม่ได้รับพิษภัยทางสารเคมี ฝุ่นละอองและอันตรายจากการทำงาน การสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน เป็นต้น ความรับผิดชอบต่อลูกค้า คือ จะมีลักษณะใกล้เคียงกับความซื่อสัตย์และให้ความยุติธรรมแก่ลูกค้าที่ควรจะได้รับสินค้าหรือบริการครบถ้วนตามข้อตกลง ให้ข้อมูลคุณภาพของสินค้าอย่างเปิดเผยตรงความเป็นจริง รวมถึงข้อควรระวังในการใช้สินค้า การวางมาตรการควบคุมมาตรฐานสินค้าให้มีคุณภาพดีอยู่เสมอ ในกรณีที่สินค้าหรือบริการมีปัญหาข้อบกพร่องควรรับผิดชอบนำไปแก้ไขปรับเปลี่ยนสินค้าทดแทนค่าเสียหาย ซ่อมบำรุงให้อยู่ในสภาพดีไม่ทอดทิ้งผลกระทบให้แก่ลูกค้า รวมถึงการไม่เอาเปรียบต่อลูกค้าในด้านการขึ้นราคาโดยไม่สมเหตุสมผลความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การไม่ดำเนินการใด ๆ ที่เกิดผลกระทบเป็นภัยอันตรายต่อสังคม ประกอบด้วย การไม่นำสารพิษภัยมาเป็นส่วนผสมของสินค้า การไม่ปล่อยของเสียจากโรงงานลงในแม่น้ำลำคลอง การไม่ก่อให้เกิดควันหรือแก๊สพิษปะปนในอากาศ เป็นต้น

ด้านการสร้างความเชื่อถือ หมายถึง เกียรติยศและศักดิ์ศรีขององค์กรธุรกิจ นักธุรกิจควรสร้างความยอมรับนับถือทั้งจากวงการธุรกิจ จากพนักงาน จากลูกค้า และจากสังคม ซึ่งผลที่เกิดขึ้นนอกจากจะเป็นผลดีต่อองค์กรและนักธุรกิจเองแล้ว ยังช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่มีเกียรติเป็นที่ยกย่องในสังคมระหว่างชาติด้วย

ด้านการเคารพสิทธิของบุคคล หมายถึง การคำนึงถึงผลประโยชน์สิทธิของบุคคลอื่น ลักษณะสำคัญของการประกอบธุรกิจในสังคมประชาธิปไตย การดำเนินงานทางด้านธุรกิจจะไม่คิดเพียงการสร้างผลกำไรเป็นผลประโยชน์ของตนเองเท่านั้น แต่ควรคำนึงถึงผลประโยชน์สิทธิของบุคคลอื่นด้วย

ด้านการบำรุงรักษาสິงแวดล้อม หมายถึง การบำรุงรักษาสິงแวดล้อมให้คงทนต่อไป อีกทั้งไม่ดำเนินการใดๆ ที่ทำลายสภาพแวดล้อมด้วย เช่น การไม่สร้างมลภาวะ ไม่ถ่ายเท

สิ่งที่เป็นพิษภัยอันตรายจากการผลิตทางธุรกิจออกสู่สิ่งแวดล้อมทั้งในด้านพื้นดิน แม่น้ำ ลำคลอง และอากาศ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องกำจัดสิ่งที่เป็นของเสียจากการผลิต เพื่อไม่ให้ส่งผลเสียต่อสิ่งแวดล้อม

1.5.2 ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงาน (Performance) หมายถึง การวัดผลการปฏิบัติงานที่ช่วยให้เห็นผลของการปฏิบัติงานในหลาย ๆ ด้านพร้อมกัน ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพจะสร้างความสามารถในการแข่งขัน ดังนั้นองค์กรจึงควรมีการวัดผลการดำเนินงาน รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัด (วรรณรัตน์ วัฒนานันท์, 2547) การวัดผลการดำเนินงานจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (พิพัฒน์ ก้องกิจกุล, 2549) โดยพิจารณาจาก 4 ด้าน (พสุ เตชะรินทร์, 2546) ดังนี้ ด้านลูกค้า (Customer Perspective) ด้านกระบวนการภายในองค์กร (Internal Process Perspective) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) ด้านการเงิน (Financial Perspective)

ด้านการเงิน หมายถึง ผลการดำเนินงานทางการเงินขององค์กร เป็นผลลัพธ์อันเนื่องมาจากการลงทุนและการดำเนินงาน ซึ่งปัจจัยที่ใช้วัดความสำเร็จด้านการเงิน เช่น การเพิ่มรายได้ ลดต้นทุน และการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ (อำนาจ ชีระวนิช, 2544) โดยสามารถใช้ตัววัดจากหลาย ๆ ด้าน เช่น ผลตอบแทนที่ได้จากการลงทุนในด้านต่าง ๆ ถ้าผลตอบแทนดีแสดงว่ามาจากการลงทุนที่ดี ซึ่งก็ย่อมมาจากองค์ประกอบในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งทางการเงินก็เป็นส่วนประกอบที่สำคัญด้วยเหมือนกัน ในทางตรงกันข้ามถ้าผลตอบแทนไม่ดีนั้นย่อมหมายถึง การลงทุนที่ไม่ดีซึ่งอาจจะมีผลมาจากหลาย ๆ ด้าน เช่น ต้นทุนสูงเกินไป ทำให้ราคาสินค้าสูง หรือสินค้าไม่ตรงกับความต้องการของตลาด เป็นต้น นอกจากเรื่องผลตอบแทนแล้วยังรวมไปถึงเรื่องของมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐศาสตร์ด้วยที่ใช้เป็นตัววัดหลักของมุมมองทางการเงิน

ด้านลูกค้า หมายถึง การพิจารณาถึงคุณค่าของลูกค้า ว่าจะอะไรที่เป็นคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าหันมาให้ความสนใจหรือบริการขององค์กร เช่น ในเรื่องของคุณภาพ ราคา การบริการ การตรงต่อเวลาในการส่งมอบ ฯลฯ เป็นต้น ดังนั้น ดัชนีหลักที่นำมาพิจารณาในการประเมินด้านลูกค้า ก็คือ ส่วนแบ่งการตลาด เป็นตัววัดถึงสัดส่วนของธุรกิจในตลาด ซึ่งหน่วยธุรกิจสามารถทำการขาย เช่น จำนวนลูกค้า ปริมาณสินค้าที่ขายได้ ฯลฯ เป็นต้น การแสวงหาลูกค้าใหม่ เป็นตัววัดความสามารถในการดึงดูดลูกค้าใหม่หรือธุรกิจใหม่ การรักษารักขาลูกค้าเก่า เป็นตัววัดที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถขององค์กรในการรักษารักขาตามสัมพันธ์ที่ผ่านมากับลูกค้าไว้ได้มากน้อยเพียงใด ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัววัดระดับความ

พึงพอใจของลูกค้า หลังจากที่ต้องการได้มีการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งไปแล้วมีผลสะท้อนอย่างไรจากลูกค้าบ้าง ประโยชน์หรือกำไรที่ลูกค้าจะได้รับ เป็นตัวชี้วัดถึงกำไรหรือประโยชน์ที่ลูกค้าแต่ละรายหรือแต่ละส่วนจะได้รับ หลังจากที่ต้องการได้มีการลงทุนใช้จ่ายใด ๆ ให้กับลูกค้า

ด้านกระบวนการภายใน หมายถึง การพิจารณาทางด้านการดำเนินงานภายใน และห่วงโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain) เป็นการพิจารณาว่า มีกระบวนการอะไรบ้างภายในองค์กรที่ก่อให้เกิดคุณค่า (Value) เช่น ถ้ามองว่าสินค้าหรือบริการของกิจการมีคุณภาพดี กิจการก็จะต้องพยายามค้นหาให้ได้ว่ากระบวนการอะไรภายในองค์กรที่ส่งผลให้สินค้าหรือบริการของกิจการมีคุณภาพ มุมมองทางด้านการดำเนินงานภายในองค์กร ประกอบด้วย กระบวนการทางธุรกิจที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ นวัตกรรม (Innovation) การดำเนินการ (Operations) และการบริการหลังการขาย (Postsale Service)

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา หมายถึง การพิจารณาในด้านที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร หรือระบบซึ่งถ้าพบว่ายังมีจุดที่ไม่พร้อม องค์กรจำเป็นต้องพัฒนาในด้านใดบ้าง ตัววัดใน ส่วนของการเรียนรู้และพัฒนาขององค์กรนั้น ประกอบด้วยตัววัดหลัก ๆ 3 ประการ ได้แก่ ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction) การธำรงรักษาพนักงาน (Employee Retention) และผลผลิตภาพและประสิทธิภาพของพนักงาน (Employee Productivity)

2. วิธีวิจัย

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร จำนวน 532 คน (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดมุกดาหาร, 2552) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 226 คน โดยเปิดตาราง Krejcie and Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) และเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามจำนวน 226 ชุด ให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยจัดส่งเองและจัดส่งทางไปรษณีย์ ได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 132 ชุด มีอัตราตอบกลับร้อยละ 58.40 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar และ Day (2001) กล่าวว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามอย่างน้อย ร้อยละ 20 จึงเป็นที่ยอมรับได้โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 70 วัน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม - 10 ธันวาคม 2553

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire)

ซึ่งสร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวความคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการ จำนวน 6 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่ง

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 6 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในสาขาทุนในการดำเนินงาน ประเภทของกิจการ รูปแบบของกิจการ และ รายได้ต่อปี

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจ จำนวน 34 ข้อ โดยครอบคลุมวัตถุประสงค์จริยธรรมทางธุรกิจทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความซื่อสัตย์ จำนวน 6 ข้อ ด้านความยุติธรรม จำนวน 5 ข้อ ด้านความรับผิดชอบ จำนวน 6 ข้อ ด้านความน่าเชื่อถือ จำนวน 6 ข้อ ด้านการเคารพสิทธิของบุคคลจำนวน 6 ข้อ และด้านการบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม จำนวน 5 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน จำนวน 23 ข้อ โดยครอบคลุมข้อมูลผลการดำเนินงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน จำนวน 5 ข้อ ด้านลูกค้า จำนวน 7 ข้อ ด้านกระบวนการภายใน จำนวน 6 ข้อ และด้านการเรียนรู้และพัฒนา จำนวน 5 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

2.2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามข้อเสนอแนะไปทดลองใช้ (Try – out) กับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และทำการหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item –total Correlation ซึ่งจริยธรรมทางธุรกิจได้ค่าอำนาจจำแนก (r) ระหว่าง 0.4431 – 0.6794 และผลการดำเนินงานได้อำนาจค่าจำแนก (r) ระหว่าง 0.4120 - 0.6761 และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ของแอลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ซึ่งจริยธรรมทางธุรกิจมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.6876 – 0.8544 และผลการดำเนินงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.5467 - 0.8043

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของจริยธรรมทางธุรกิจและผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\text{Performance} = \beta_0 + \beta_1 \text{Honesty} + \beta_2 \text{Justice} + \beta_3 \text{Responsibility} + \beta_4 \text{Trust} + \beta_5 \text{Respect the Rights} + \beta_6 \text{Environment}$$

3. ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	65	49.24
1.2 หญิง	67	50.76
รวม	132	100.00
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 30 ปี	32	24.24
2.2 30 – 40 ปี	45	34.09
2.3 41 – 50 ปี	49	37.12
2.4 มากกว่า 50 ปี	6	4.54
รวม	132	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ต่ำกว่า	19	14.40
3.2 ปวส. หรือ อนุปริญญา	27	20.45
3.3ปริญญาตรี	68	51.51
3.4 สูงกว่าปริญญาตรี	18	13.64
รวม	132	100.0
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 น้อยกว่า 10 ปี	28	21.21
4.2 10 – 15 ปี	35	26.52
4.3 11-15 ปี	20	15.15
4.4 มากกว่า 16 ปี	49	37.12
รวม	132	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
5.1 ต่ำกว่า 15,000 บาท	42	31.82
5.2 15,001 - 20,000 บาท	19	14.40
5.3 20,001 - 25,000 บาท	12	9.08
5.4 มากกว่า 25,000 บาท	59	44.70
รวม	132	100.00
6. ตำแหน่งงานในกิจการ		
6.1 เจ้าของกิจการ	55	41.67
6.2 กรรมการผู้จัดการ	26	19.70
6.3 อื่นๆ	51	38.63
รวม	132	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 - 50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 16 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท และตำแหน่งในกิจการเป็นเจ้าของกิจการ

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. ระยะเวลาการดำเนินกิจการ		
1.1 น้อยกว่า 3 ปี	28	21.21
1.2 3-5 ปี	35	26.52
1.3 6-8 ปี	20	15.15
1.4 9 ปีขึ้นไป	49	37.12
รวม	132	100.00

ตารางที่ 2 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
2. จำนวนพนักงาน		
2.1 ต่ำกว่า 10 คน	42	31.82
2.2 10 - 30 คน	19	14.39
2.3 31-50 คน	12	9.09
2.4 51 คนขึ้นไป	59	44.70
รวม	132	100.00
3. ทุนในการดำเนินงาน		
3.1 ต่ำกว่า 1,000,000 บาท	33	25.00
3.2 1,000,001 - 2,000,000 บาท	36	27.30
3.3 2,000,001 - 3,000,000 บาท	17	12.90
3.4 3,000,001 บาทขึ้นไป	44	33.30
รวม	132	100.0
4. ประเภทหรือลักษณะของกิจการ		
4.1 การผลิต	23	17.42
4.2 ขายส่ง	36	27.27
4.3 บริการ	57	43.19
4.4 ขายปลีก	16	12.12
รวม	132	100.00
5. รูปแบบกิจการ		
5.1 ห้างหุ้นส่วน	82	62.12
5.2 บริษัท	49	37.12
5.3 อื่นๆ	1	0.76
รวม	132	100.00
6. รายได้ต่อปี		
6.1 ต่ำกว่า 50,000,000 บาท	40	30.30
6.2 50,000,000 – 70,000,000 บาท	45	34.10
6.3 70,000,001 – 90,000,000 บาท	30	22.73
6.4 มากกว่า 90,000,000 บาท	17	12.87
รวม	132	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า วิชาสหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 9 ปีขึ้นไป จำนวนพนักงาน 51 คนขึ้นไป ทุนในการดำเนินงาน 3,000,001 บาทขึ้นไป ประเภทกิจการ บริการ รูปแบบกิจการคือ ห้างหุ้นส่วน และรายได้ต่อปี 50,000,000 – 70,000,000 บาท

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจโดยรวมและเป็นรายด้านของผู้ประกอบการวิชาสหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร

จริยธรรมทางธุรกิจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านความซื่อสัตย์	4.24	0.56	มาก
2. ด้านความยุติธรรม	4.38	0.56	มาก
3. ด้านความรับผิดชอบต่อ	4.34	0.54	มาก
4. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.36	0.52	มาก
5. ด้านการเคารพสิทธิของบุคคล	4.19	0.53	มาก
6. ด้านการบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม	4.13	0.57	มาก
โดยรวม	4.27	0.45	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ประกอบการวิชาสหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีจริยธรรมทางธุรกิจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านความยุติธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความรับผิดชอบต่อ

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้านของผู้ประกอบการวิชาสหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร

การวัดผลการดำเนินงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านลูกค้า	3.52	0.71	มาก
2. ด้านกระบวนการภายในองค์กร	4.32	0.55	มาก
3. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	4.05	0.68	มาก
4. ด้านการเงิน	3.96	0.72	มาก
โดยรวม	3.96	0.54	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านกระบวนการภายในองค์กร ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านการเงิน

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจโดยรวมของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารที่มีประเภทของกิจการแตกต่างกัน (ANOVA)

จริยธรรมทางธุรกิจ	แหล่งของ	df	SS	MS	F	P-value
	ความแปรปรวน					
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.330	0.110	0.552	0.668
	ภายในกลุ่ม	128	26.926	0.210		
	รวม	131	27.255			

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีประเภทของกิจการแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจโดยรวมของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารที่มีทุนในการดำเนินงานของกิจการต่างกัน(ANOVA)

จริยธรรมทางธุรกิจ	แหล่งของ	df	SS	MS	F	P-value
	ความแปรปรวน					
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.760	0.587	2.984	0.034
	ภายในกลุ่ม	127	24.969	0.197		
	รวม	130	26.729			

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนในการดำเนินงานของกิจการแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจโดยรวมของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารที่มีระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการแตกต่างกัน (ANOVA)

จริยธรรมทางธุรกิจ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.434	0.478	2.370	0.074
	ภายในกลุ่ม	128	25.821	0.202		
	รวม	131	27.255			

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจเป็นรายด้านของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารที่มีรายได้ต่อปีของกิจการแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	การวัดผลการดำเนินงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	4 ด้าน	12.000	381.000	2.114	0.015*
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	331.010	2.172	0.013*
Hotelling's Trace	4 ด้าน	12.000	371.000	2.219	0.011*
Roy's Largest Root	4 ด้าน	4.000	127.000	5.686	0.000*

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีรายได้ต่อปีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณโดยใช้ตัวแปรตามเป็นผลการดำเนินงานโดยรวม

จริยธรรมทางธุรกิจ	ผลการดำเนินงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.588	0.315	1.867	0.064
1. ด้านความซื่อสัตย์	0.248	0.088	2.809	0.006*
2. ด้านความยุติธรรม	-0.112	0.098	-1.140	0.257
3. ด้านความรับผิดชอบ	-0.098	0.112	-0.884	0.378
4. ด้านความน่าเชื่อถือ	0.132	0.104	1.263	0.209
5. ด้านการเคารพสิทธิของบุคคล	0.624	0.113	5.539	0.000*
6. ด้านการบำรุงรักษาสິงแวดล้อม	0.013	0.092	0.149	0.881
F = 23.492 p = 0.000 AdjR2 = 0.507				

จากตารางที่ 9 พบว่า จริยธรรมทางธุรกิจ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านการเคารพสิทธิของบุคคล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม (BST) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารเห็นด้วยเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจ และผลการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน เห็นด้วยเกี่ยวกับการมีจริยธรรมทางธุรกิจแตกต่างกัน

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน ประเภทของกิจการและรายได้ต่อปีแตกต่างกัน เห็นด้วยเกี่ยวกับการมีจริยธรรมทางธุรกิจโดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีรายได้ต่อปี เห็นด้วยเกี่ยวกับ ผลการดำเนินงานด้านการเงินแตกต่างกัน

จริยธรรมทางธุรกิจด้านความซื่อสัตย์ และด้านการเคารพสิทธิของบุคคล มีความสัมพันธ์และผลกระทบซึ่งบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม

อภิปรายผล

1. ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารเห็นด้วย เกี่ยวกับการมีจริยธรรมทางธุรกิจและผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องจากการประกอบธุรกิจในปัจจุบัน จริยธรรมถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่กิจการต่างๆ จะต้องถือปฏิบัติ เปรียบเสมือนเป็นความรับผิดชอบต่อสังคม หากกิจการใดมีการปฏิบัติตามหลัก จริยธรรมแล้วผลสำเร็จขององค์การจะตามมา ในทางตรงกันข้าม หากกิจการใดไม่มีจริยธรรม หรือไม่มีความรับผิดชอบต่อสังคม กิจการนั้นจะค่อยๆ ล้มหายไปในช่วงการธุรกิจอย่างช้าๆ จริยธรรมในองค์การธุรกิจ เป็นความคาดหวังของสังคมว่าองค์การควรดำเนินการทางธุรกิจ อย่างมีจริยธรรมและมีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับสูง เพราะถ้าองค์การหรือบุคลากรใน องค์การ เช่น พนักงานไม่ได้ทำให้ความต้องการของสังคมบรรลุผลอาจจะได้รับการลงโทษ ต่อต้าน หรือเป็นจุดเด่นทำให้สังคมวิพากษ์วิจารณ์ได้ ซึ่งการจะวัดว่ามีพฤติกรรมทางจริยธรรม สูง คือ ธุรกิจได้รับการยอมรับจากสาธารณชนอย่างทั่วถึง จริยธรรมที่เกิดขึ้นภายในองค์การ ก็เช่นเดียวกัน ธุรกิจที่ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความมีเกียรติ ซื่อสัตย์ และยุติธรรม จะมีผลช่วย ให้้องค์การได้รับผลตอบแทนกลับมาในแง่ของขวัญกำลังใจในการทำงาน และความจงรักภักดี จากบุคลากร รวมถึงการเพิ่มผลผลิต ตลอดจนจะเป็นที่ยอมรับ ได้รับความเชื่อถือ ได้รับโอกาส มีความได้เปรียบในเชิงธุรกิจและมีแนวโน้มที่จะรุ่งโรจน์ยั่งยืนในระยะยาวได้ ในด้านการวัดผล การดำเนินงาน เนื่องจากในการประกอบธุรกิจในยุคปัจจุบัน ถึงแม้ว่าจะเป็นธุรกิจ SMEs แต่ ในการผลิตสินค้าหรือให้บริการจะต้องมีกระบวนการดำเนินงานตลอดจนการวัดผลการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน พร้อมทั้งมีการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ที่ใช้ในการผลิตตลอดจนการจัด จำหน่ายให้ขึ้นเป็นความรู้ใหม่ เช่น การฝึกอบรม การพัฒนาฝีมือ และมีการส่งเสริมความ สามารถในการผลิตและให้บริการเพื่อช่วยลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการปรับ โครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมกับกระบวนการในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ การสร้างความรู้จะ เริ่มแบบไม่เป็นทางการจนค่อยๆ เป็นวิถีชีวิตในองค์การ ปฏิสัมพันธ์ของคนในองค์กรเป็นสิ่งที่ มีร่วมกัน ระหว่างสมาชิกในองค์การ สามารถเรียนรู้ สร้างขึ้นและถ่ายทอดไปยังคนอื่นๆ จน กระทั่งมีการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงทางด้านการแข่งขัน หากกลุ่มธุรกิจไม่มีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องอาจจะประสบปัญหาในการดำเนินงานได้ เนื่องจากในโลกธุรกิจปัจจุบันผู้ที่ผลิตสินค้าหรือให้บริการสิ่งใหม่ๆ หรือมีความรู้ในกระบวนการ

มีภาวะผู้นำ จริยธรรมทางธุรกิจ และผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก

2. ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีจริยธรรมทางธุรกิจแตกต่างกัน อาจเนื่องจาก ธุรกิจในปัจจุบัน ปัจจัยที่สำคัญมากอย่างหนึ่งในการดำเนินธุรกิจก็คือเงินทุน โดยเฉพาะในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งมีเงินทุนที่ใช้ในการดำเนินงานจำกัดเมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจขนาดใหญ่ ทำให้อาจจะประสบปัญหาในการดำเนินงาน ผู้ประกอบธุรกิจที่มีเงินทุนมากกว่า อาจมีความคิดเห็นในด้านการปฏิบัติตามจริยธรรมแตกต่างกันกับผู้ประกอบธุรกิจที่มีเงินทุนน้อยกว่าได้ ในการปฏิบัติตามจริยธรรมให้ครอบคลุมทุกด้านโดยเฉพาะในด้านการบำรุงรักษาสິงแวดล้อม เช่น การดำเนินธุรกิจโดยไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม การให้การสนับสนุนโครงการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานต่อเนื่องของกิจการตลอดจนการพัฒนาและบำรุงรักษาสິงแวดล้อมในการดำเนินงานของธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ ในมุมมองของกิจการถือเป็นต้นทุนค่าใช้จ่ายของกิจการโดยตรงที่จะต้องรับภาระกิจการที่มีรายได้หรือทุนในการดำเนินงานจำกัดอาจจะไม่สามารถปฏิบัติตามได้อย่างมีประสิทธิภาพมากนัก แต่อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมได้บังคับให้กิจการได้ปฏิบัติตาม โดยมีบทลงโทษที่ชัดเจนหากไม่ปฏิบัติตามอย่างถูกต้อง หรืออาจจะได้รับการต่อต้านหรือไม่ยอมรับจากสังคมหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สถาบันทางการเงินอาจจะไม่ให้สินเชื่อสำหรับกิจการที่สร้างอันตรายต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ลูกค้าอาจจะไม่ซื้อสินค้าหรือใช้บริการ สอดคล้องกับคำกล่าวของ สุภาพร พิศาลบุตร (2544) กล่าวว่า การบำรุงรักษาสິงแวดล้อม (Environment) เป็นปัจจัยสำคัญของการอยู่ร่วมกันในสังคม นักธุรกิจที่มีจริยธรรมย่อมต้องบำรุงรักษาสິงแวดล้อมให้คงทนต่อไป อีกทั้งไม่ดำเนินการใดๆ ที่ทำลายสภาพแวดล้อมด้วย

3. ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารที่มีรายได้ต่อปีแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเงินแตกต่างกัน เนื่องจาก การที่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีรายได้ของแต่ละกิจการไม่เท่ากันอาจจะส่งผลให้การดำเนินงานในด้านการเงิน ซึ่งประกอบด้วย ผลประกอบการที่มีกำไรอย่างต่อเนื่อง มีอัตราการเติบโตของยอดขายหรือการให้บริการ และผลตอบแทนจากการลงทุนที่ดี ของแต่ละกิจการไม่เหมือนกัน ทั้งนี้เพราะการวัดผลการดำเนินงานทางการเงินเป็นการใช้ข้อมูลที่เป็นตัวเลขและส่วนใหญ่ มักจะเป็นเรื่องของการเพิ่มรายได้ ลดต้นทุนหรือการเพิ่มความสามารถทางการผลิต (Productivity) ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะมีความเข้ามามีส่วนหนึ่งในการคำนวณ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรียา สุขศีล (2548) พบว่า ผู้ประกอบการที่มีความแตกต่างในเรื่องขนาดของธุรกิจมีผลการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

4. จริยธรรมทางธุรกิจด้านความซื่อสัตย์ และด้านการเคารพสิทธิของบุคคล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานอาจเนื่องจาก การประกอบธุรกิจที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์และการเคารพสิทธิของบุคคลอื่น ให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ตลอดจนมีการแบ่งปันผลประโยชน์ให้กับหุ้นส่วนทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรม ดำเนินงานต่างๆ โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก ไม่คิดที่สร้างกำไรเป็นผลประโยชน์ของตนเองเท่านั้น ซึ่งเป็นสิ่งหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ลูกค้าจะเกิดความเชื่อมั่น ไว้วางใจที่จะทำธุรกิจกับองค์กรการ มีความจงรักภักดีต่อองค์กรการ ซึ่งเป็นผลให้การดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น สอดคล้องกับการวิจัยของ บุญมา กุลชาติ (2550) พบว่า จริยธรรมทางธุรกิจมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านการเงิน และสอดคล้องกับคำกล่าวของ พิภพ วังเงิน (2546) กล่าวว่า จริยธรรมก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี (Good Image) ซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีมีผลต่อตำแหน่งทางการค้าขององค์กร (Positioning) และมีผลต่อความภักดีที่ผู้บริโภคมีต่อสินค้าและบริการและภาพลักษณ์ทางการค้าที่ดีมีผลโดยตรงต่อการกำหนดราคา (Pricing) และความภักดีต่อสินค้าและบริการมีผลโดยตรงต่อยอดขาย (Sales Volume) ซึ่งราคาขายและยอดขายมีผลโดยตรงต่อกำไร ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า จริยธรรมทางธุรกิจคือที่มาแห่งรายได้และความร่ำรวย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

1. จากการวิจัยพบว่า จริยธรรมทางธุรกิจ โดยเฉพาะด้านความยุติธรรม ด้านความรับผิดชอบ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการบำรุงรักษาสินสิ่งแวดล้อม ไม่มีความสัมพันธ์ทางด้านบวกต่อผลการดำเนินงานของกิจการ ดังนั้นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารควรจะตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าวมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความได้เปรียบ เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในธุรกิจและการมีผลการดำเนินงานที่ดี

2. จากการวิจัยพบว่า จริยธรรมทางธุรกิจ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านการเคารพสิทธิของบุคคล และด้านการบำรุงรักษาสินสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานทุกด้าน ดังนั้นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารควรที่จะธำรงและรักษาไว้ในจริยธรรมทางธุรกิจด้านที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อประโยชน์ขององค์กรในด้านภาพลักษณ์และผลการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับนักวิจัย

1. ควรมีการศึกษาถึงกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร ในหัวข้ออื่นๆ เช่น การตลาด ศักยภาพในการแข่งขัน ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนำเสนอให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่มีส่วนได้เสีย ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมและพัฒนาให้กลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีศักยภาพ สามารถแข่งขันได้ในตลาดของท้องถิ่นและในระดับประเทศต่อไป

2. ควรมีการศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่นที่มีต่อผลการดำเนินงานของกิจการ เช่น การบริหารความขัดแย้ง ความยุติธรรมในองค์กร การเปลี่ยนแปลงในองค์กร เป็นต้น เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้ผลการดำเนินงานขององค์กรประสบผลสำเร็จ

3. ควรศึกษาผลกระทบของจริยธรรมทางธุรกิจที่มีต่อผลการดำเนินงานในกลุ่มธุรกิจที่เฉพาะเจาะจง เช่น กลุ่มการให้บริการ กลุ่มขายสินค้า เป็นต้น ซึ่งอาจจะทำให้งานวิจัยมีประสิทธิผลและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามวัตถุประสงค์มากยิ่งขึ้น

4. ควรเปลี่ยนวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เป็นการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นที่ถูกต้อง และก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

5. เอกสารอ้างอิง

- บุญชม ศรีสะอาด. 2545. **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย**. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญมา กุลชาติ. 2550. **ผลกระทบของภาวะผู้นำจริยธรรมทางธุรกิจที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์**. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พรนพ พุกกะพันธ์. 2543. **จริยธรรมทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ป. สัมพันธ์พาณิชย์.
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. 2549. **Balanced Scorecard** กับการเน้นกลยุทธ์: เอกสารประกอบการฝึกอบรมเรื่อง Balanced Scorecard ณ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ 21 เมษายน 2549.
- พิภพ วังเงิน. 2549. **จริยธรรมทางธุรกิจ = Business ethics**. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- พสุ เดชะรินทร์. **Scorecard** รู้ลึกในการปฏิบัติ. 2546. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วัชรียา สุขศีล. 2548. ผลกระทบของความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อผลการดำเนินงาน

ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และบริษัทข้ามชาติของไทย.

วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วรรณรัตน์ วัฒนามิตกุล. 2547. การใช้ **Balanced Scorecard** ในการปฏิบัติงานเพื่อ

พัฒนามหาวิทยาลัย : เอกสารประกอบการประชุมทางวิชาการ เรื่อง Quality

Assurance in Higher Education Institution ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2546.

สุภาพร พิศาลบุตร. 2544. จริยธรรมทางธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: วีเจพริ้นติ้ง.

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดมุกดาหาร. 2552. รายงานวิเคราะห์ผลการดำเนินงานจังหวัด

มุกดาหาร ปี 2552. มุกดาหาร.อำนาจ ชีระวานิช. 2544. การจัดการธุรกิจขนาดย่อม.

กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Aaker, D.A., Kumar, V. and Day, G.S. 2001. **Marketing Research**. New York:

Jonh Wiley and Son.