

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง จริยธรรมทางธุรกิจและการวัดผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยทำการสรุปและมีประเด็นสำคัญในการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง จริยธรรมทางธุรกิจและการวัดผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 - 50 ปี รองลงมาอายุ 30- 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมา ปวส.หรืออนุปริญญา ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 16 ปี รองลงมามากกว่า 10-15 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท รองลงมาต่ำกว่า 15,000 บาท และตำแหน่งในกิจการ เจ้าของกิจการ รองลงมาอื่นๆ เช่น ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ เป็นต้น

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 9 ปีขึ้นไป รองลงมา 3-5 ปี จำนวนพนักงาน 51 คนขึ้นไป รองลงมาต่ำกว่า 10 คน ทุนจดทะเบียน 3,000,001 บาทขึ้นไป รองลงมา 1,000,001 – 2,000,000 บาท ประเภทกิจการบริการ รองลงมา ขายส่ง รูปแบบกิจการคือ ห้างหุ้นส่วน รองลงมา บริษัท และรายได้ต่อปี 50-70 ล้านบาท รองลงมาต่ำกว่า 50 ล้านบาท

2. ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความยุติธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการเคารพสิทธิของบุคคล และด้านการบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม

3. ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา

4. ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 3 ล้านบาทขึ้นไปมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีจริยธรรมทางธุรกิจโดยรวมมากกว่า ผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 1 ล้านบาท

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน ประเภทของกิจการและรายได้ต่อปีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีจริยธรรมทางธุรกิจโดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

5. ผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 3 ล้านบาทขึ้นไปมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงาน โดยรวมมากกว่า ผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 1 ล้านบาท ทุนจดทะเบียน 1-2 ล้านบาท และ 2-3 ล้านบาท

6. ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีรายได้ต่อปีมากกว่า 30 ล้านบาทต่อปีมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงานด้านการเงินมากกว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีรายได้ต่อปีต่ำกว่า 10 ล้านบาท และมีรายได้อยู่ระหว่าง 10-20 ล้านบาท

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีรายได้ต่อปี 20-30 ล้านบาทต่อปีมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงานด้านการเงินมากกว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีรายได้ต่อปีต่ำกว่า 10 ล้านบาท

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน และประเภทของกิจการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยกับการวัดผลการดำเนินงานโดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

6. จริยธรรมทางธุรกิจมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการวัดผลการดำเนินงานโดยรวม และตัวแปรพยากรณ์การวัดผลการดำเนินงานโดยรวม (BST) ได้แก่ ด้านความซื่อสัตย์ (EBH) และ ด้านการเคารพสิทธิของบุคคล (EBP) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$BST = 0.592 + 0.175EBH + 0.628EBP$$

เมื่อพิจารณาสมการพยากรณ์เป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านการเงิน

$$BSF = 0.797 + 0.290 EBH + 0.356 EBP$$

2. ด้านลูกค้า

$$BSC = 0.796 + 0.237 EBH + 0.602 EBP$$

3. ด้านกระบวนการทำงาน

$$BSP = 0.732 - 0.201EBH + 0.686 EBP + 0.320 EBE$$

4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

$$BSL = 0.522 + 0.821EBP$$

## อภิปรายผล

สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีจริยธรรมทางธุรกิจและการวัดผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญมา กุศลชาติ (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีภาวะผู้นำ จริยธรรมทางธุรกิจ และผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องจากการประกอบธุรกิจในปัจจุบัน จริยธรรมถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่กิจการต่างๆจะต้องถือปฏิบัติ เปรียบเสมือนเป็นความรับผิดชอบต่อสังคม หากกิจการใดมีการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมแล้วผลสำเร็จขององค์กรจะตามมา ในทางตรงกันข้าม หากกิจการใดไม่มีจริยธรรมหรือไม่มีความรับผิดชอบต่อสังคม กิจการนั้นจะค่อยๆล้มหายไปในวงการธุรกิจอย่างช้าๆ จริยธรรมในองค์กรธุรกิจ เป็นความคาดหวังของสังคมว่าองค์กรควรดำเนินการทางธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและมีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับสูง เพราะถ้าองค์กรหรือบุคลากรในองค์กร เช่น พนักงาน ไม่ได้ทำให้ความต้องการของสังคมบรรลุผลอาจจะได้รับการลงโทษ ต่อต้าน หรือเป็นจุดเด่นทำให้สังคมวิพากษ์วิจารณ์ได้ ซึ่งการจะวัดว่ามีพฤติกรรมทางจริยธรรมสูง คือ ธุรกิจได้รับการยอมรับจากสาธารณชนอย่างทั่วถึง จริยธรรมที่เกิดขึ้นภายในองค์กรก็เช่นเดียวกัน ธุรกิจที่ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความมีเกียรติ ซื่อสัตย์ และยุติธรรม จะมีผลช่วยให้องค์กรได้รับผลตอบแทนกลับมาในแง่ของขวัญกำลังใจในการทำงาน และความจงรักภักดีจากบุคลากร รวมถึงการเพิ่มผลผลิต ตลอดจนจะเป็นที่ยอมรับ ได้รับความเชื่อถือ ได้รับโอกาสที่มีความได้เปรียบในเชิงธุรกิจและมีแนวโน้มที่จะรุ่งโรจน์ยั่งยืนในระยะยาวได้

ในด้านการวัดผลการดำเนินงาน เนื่องจากในการประกอบธุรกิจในยุคปัจจุบัน ถึงแม้ว่าจะเป็นธุรกิจ SMEs แต่ในการผลิตสินค้าหรือให้บริการจะต้องมีกระบวนการดำเนินงาน ตลอดจนการวัดผลการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน พร้อมทั้งมีการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ที่ใช้ในการผลิตตลอดจนการจัดจำหน่ายให้ขึ้นเป็นความรู้ใหม่ เช่น การฝึกอบรม การพัฒนาฝีมือ และมีการส่งเสริมความสามารถในการผลิตและให้บริการเพื่อช่วยลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการปรับโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมกับกระบวนการในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ การสร้างความรู้ในจะเริ่มแบบไม่เป็นทางการจนค่อยๆเป็นวิถีชีวิตในองค์กร ปฏิสัมพันธ์ของคนในองค์กรเป็นสิ่งที่มีความร่วมกัน ระหว่างสมาชิกในองค์กร สามารถเรียนรู้ สร้างขึ้นและถ่ายทอดไปยังคนอื่นๆจนกระทั่งมีการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงทางด้านการแข่งขัน หากกลุ่มธุรกิจไม่มีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องอาจจะประสบปัญหาในการดำเนินงานได้เนื่องจากในโลกธุรกิจปัจจุบันผู้ที่ผลิตสินค้าหรือให้บริการสิ่งใหม่ๆหรือมีความรู้ในกระบวนการผลิตใหม่ๆย่อมที่จะมีความได้เปรียบในเชิงธุรกิจ

2. ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีจริยธรรมทางธุรกิจแตกต่างกัน อาจเนื่องจากธุรกิจในปัจจุบัน ปัจจัยที่สำคัญมากอย่างหนึ่งในการดำเนินธุรกิจก็คือเงินทุน โดยเฉพาะในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งมีเงินทุนที่ใช้ในการดำเนินงานจำกัดเมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจขนาดใหญ่ ทำให้อาจจะประสบปัญหาในการดำเนินงาน ผู้ประกอบธุรกิจที่มีเงินทุนมากกว่า อาจมีความคิดเห็นในด้านการปฏิบัติตามจริยธรรมแตกต่างกันกับผู้ประกอบธุรกิจที่มีเงินทุนน้อยกว่าได้ เนื่องจากมีความสามารถหรือมีปัจจัยที่จะตอบสนองในด้านจริยธรรมให้ครบทุกด้านได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า ในการปฏิบัติตามจริยธรรมให้ครอบคลุมทุกด้านโดยเฉพาะในด้านการบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น การดำเนินธุรกิจโดยไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม การให้การสนับสนุนโครงการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานต่อเนื่องของกิจการตลอดจนการพัฒนาและบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ ในมุมมองของกิจการถือเป็นต้นทุนค่าใช้จ่ายของกิจการโดยตรงที่จะต้องรับภาระ กิจการที่มีรายได้หรือทุนในการดำเนินงานจำกัด อาจจะไม่สามารถปฏิบัติตามได้อย่างมีประสิทธิภาพมากนัก แต่อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมได้บังคับให้กิจการได้ปฏิบัติตาม โดยมีบทลงโทษที่ชัดเจนหากไม่ปฏิบัติตามอย่างถูกต้อง หรืออาจจะได้รับการต่อต้านหรือไม่ยอมรับจากสังคมหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สถาบันทางการเงินอาจจะไม่ให้สินเชื่อสำหรับกิจการที่สร้างอันตรายต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ลูกค้าน่าจะไม่ซื้อสินค้าหรือใช้บริการ สอบคล้องกับคำกล่าวของ สุภาพร พิศาลบุตร (2544 : 118-122)

กล่าวว่า การบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม (Environment) เป็นปัจจัยสำคัญของการอยู่ร่วมกันในสังคม นักธุรกิจที่มีจริยธรรมย่อมต้องบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อมให้คงทนต่อไป อีกทั้งไม่ดำเนินการใดๆที่ทำลายสภาพแวดล้อมด้วย

3. ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารที่มีรายได้ต่อปีแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงานด้านการเงินแตกต่างกัน เนื่องจาก การที่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีรายได้ของแต่ละกิจการไม่เท่ากันอาจจะมีผลให้การวัดผลการดำเนินงานในด้านการเงิน ซึ่งประกอบด้วย ผลประกอบการที่มีกำไรอย่างต่อเนื่อง มีอัตราการเติบโตของยอดขายหรือการให้บริการ และผลตอบแทนจากการลงทุนที่ดี ของแต่ละกิจการไม่เหมือนกัน ทั้งนี้เพราะการวัดผลการดำเนินงานทางการเงินเป็นการใช้ข้อมูลที่เป็นตัวเลขเป็นตัว มักจะเป็นเรื่องของการเพิ่มรายได้ ลดต้นทุนหรือการเพิ่มความสามารถทางการผลิต (Productivity) ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะมีรายได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการคำนวณ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรียา สุขศีล (2548 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้ประกอบการที่มีความแตกต่างในเรื่องขนาดของธุรกิจ มีผลการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

4. จริยธรรมทางธุรกิจด้านความซื่อสัตย์ ด้านการเคารพสิทธิของบุคคล และด้านการบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงาน อาจเนื่องจาก การประกอบธุรกิจที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์และการเคารพสิทธิของบุคคลอื่น ให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ตลอดจนมีการแบ่งปันผลประโยชน์ให้กับหุ้นส่วนทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรม ดำเนินงานต่างๆ โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก ไม่คิดที่สร้างกำไรเป็นผลประโยชน์ของตนเองเท่านั้น ซึ่งเป็นสิ่งหนึ่งที่จะช่วยให้อุบัติการณ์ที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ลูกค้าจะเกิดความเชื่อมั่น ไว้วางใจที่จะทำธุรกิจกับองค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งเป็นผลให้การดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น สอดคล้องกับการวิจัยของ บุญมา กุลชาติ (2548 : บทคัดย่อ) พบว่า จริยธรรมทางธุรกิจมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านการเงิน และสอดคล้องกับคำกล่าวของ พิภพ วงษ์เงิน (2546 : 41) กล่าวว่า จริยธรรมก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี (Good Image) ซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีมีผลต่อตำแหน่งทางการค้าขององค์กร (Positioning) และมีผลต่อความภักดีที่ผู้บริโภคมีต่อสินค้าและบริการและภาพลักษณ์ทางการค้าที่ดีมีผลโดยตรงต่อการกำหนดราคา (Pricing) และความภักดีต่อสินค้าและบริการมีผลโดยตรงต่อยอดขาย (Sales Volume) ซึ่งราคาขายและยอดขายมีผลโดยตรงต่อกำไร ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าจริยธรรมทางธุรกิจคือที่มาแห่งรายได้และความร่ำรวย

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารควรให้ความสำคัญในเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจให้มากยิ่งขึ้น เพราะการมีจริยธรรมทางธุรกิจที่ดี จะส่งผลกระทบยาวให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

1.2 จากการวิจัยพบว่า จริยธรรมทางธุรกิจ โดยเฉพาะด้านความยุติธรรม ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม ไม่มีความสัมพันธ์ทางด้านบวกต่อผลการวัดดำเนินงานของกิจการ ดังนั้นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารควรให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าวมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความได้เปรียบเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในธุรกิจและการมีผลการดำเนินงานที่ดี

1.3 จากการวิจัยพบว่า จริยธรรมทางธุรกิจ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านการเคารพในสิทธิของบุคคล และด้านการบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานทุกด้าน ดังนั้นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารควรตระหนักและรักษาไว้ในจริยธรรมทางธุรกิจด้านที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อประโยชน์ขององค์กรในด้านภาพลักษณ์และผลการดำเนินงาน

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาถึงกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหารในหัวข้ออื่นๆ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนำเสนอให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่มีส่วนได้เสีย ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมและพัฒนาให้กลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีศักยภาพ สามารถแข่งขันได้ในตลาดของท้องถิ่นและในระดับประเทศต่อไป

2.2 ควรมีการศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่นที่มีต่อผลการดำเนินงานของกิจการ เช่น การบริหารความขัดแย้ง ความยุติธรรมในองค์กร การเปลี่ยนแปลงในองค์กร เป็นต้น เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้ผลการดำเนินงานขององค์กรประสบผลสำเร็จ

2.3 ควรศึกษาผลกระทบของจริยธรรมทางธุรกิจที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงาน ในกลุ่มธุรกิจที่เฉพาะเจาะจง เช่น กลุ่มการให้บริการ กลุ่มขายสินค้า เป็นต้น ซึ่งอาจจะทำให้งานวิจัยมีประสิทธิผลและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามวัตถุประสงค์มากยิ่งขึ้น

2.4 ควรเปลี่ยนวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เป็นการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นที่ถูกต้อง และก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด