



รายงานการวิจัย
เรื่อง

ภาวะผู้นำและจริยธรรมธุรกิจของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการดำเนินงานของ
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรี

Transformational Leadership and Strategic Flexibility on Change
Management Success of Small and Medium-Sized Enterprises in

Nonthaburi



โดย

จิตาภา ธัญญรัตน์วานิช

การวิจัยครั้งนี้ได้รับเงินทุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ปีการศึกษา 2560

ชื่องานวิจัย: ภาวะผู้นำและจริยธรรมธุรกิจของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการดำเนินงาน
ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรี

ชื่อผู้วิจัย: จิตาภา ธัญญรัตน์วานิช

ปีที่ทำการวิจัยแล้วเสร็จ: 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี เพื่อศึกษาจริยธรรมทางธุรกิจที่มีผลต่อการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรีเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมทางธุรกิจและการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรีกลุ่มตัวอย่างประชากรคือผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรี โดยจดทะเบียนการประกอบกิจการแบบบุคคลธรรมดาในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 21,698 คน (ข้อมูลจากสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ณ วันที่ 29 มิถุนายน 2560) ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำและจริยธรรมธุรกิจของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 31- 40 ปีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปประสบการณ์ในการทำธุรกิจต่ำกว่า 10 ปี รูปแบบธุรกิจบุคคลธรรมดาการดำเนินงานกิจการให้บริการมูลค่าสินทรัพย์ถาวร 1-50 ล้านบาทจำนวนพนักงาน1-15 คน ประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ1-5 ปี ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความสามารถสติปัญญาและภาวะผู้นำ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.19) รองลงมาคือด้านบุคลิกภาพ (4.17) และด้านแรงขับและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (4.17) ส่วนด้านแรงจูงใจเกี่ยวกับอำนาจมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (4.13) ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมทางธุรกิจและการดำเนินงาน ผลการดำเนินงานโดยรวมของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรีไม่มีความสัมพันธ์กันทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ จริยธรรมทางธุรกิจ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Research Title: Transformational Leadership and Strategic Flexibility on Change Management Success of Small and medium-sized enterprises in Nonthaburi

Researcher: Chidapa Thanyarattananavich

Year: 2018

Abstract

This research aims to study. To study the leadership of small and medium enterprises In Nonthaburi. To study business ethics that affect the operation of small and medium enterprises. To study the relationship between leadership and operations of small and medium enterprises. in Nonthaburi. To study the relationship between business ethics and the operation of small and medium enterprises. In Nonthaburi. The research sample was small and medium enterprises in Nonthaburi province. Population sample SMEs in Nonthaburi. Registered 21,698 individuals in Nonthaburi Province (Information from the Office of Small and Medium Enterprises Promotion as of June 29, 2017) Purposive sampling was used to collect data. Data were analyzed using percentage, mean, standard deviation and Pearson's simple correlation.

The research found that Leadership and business ethics of entrepreneurs towards the performance of small and medium enterprises in Nonthaburi province. Mostly female, aged 31-40. Bachelor's degree or higher Experience in business less than 10 years Service Operations Fixed assets 1-50 million baht Number of employees 1-15 Persons 1-5 years of business experience Leadership of small and medium enterprises In Nonthaburi Province. The overall picture was at a high level and when considering each aspect. Find the talent. Wisdom and leadership (4.19) , followed by personality (4.17) and thrust and motivation (4.17) , while motivation for power was lowest (4.13) . The operation of small and medium enterprises. And the relationship between business ethics and operations. Performance Overall, the entrepreneurial enterprise Medium and Small in Nonthaburi Province There was no statistically significant relationship at .05 level.

Keywords: leadership, Business Ethics, Performance of Small and Medium Enterprises

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยภาวะผู้นำและจริยธรรมธุรกิจของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างยิ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีที่ได้อนุมัติทุนการวิจัยประจำปี 2560 รวมถึงคณะกรรมการการวิจัยทุกท่านในการจัดทำรายงานวิจัยที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำและช่วยชี้แนะแนวทางในการศึกษาวิจัยตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของผลงานการศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้ในการจัดทำรายงานฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

การจัดทำรายงานครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากไม่ได้รับความร่วมมือและความอนุเคราะห์จากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจังหวัดนนทบุรีทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามทำให้ได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์และครบถ้วน



จิตาภา ธัญญรัตน์วานิช

พฤษภาคม 2561

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่ออังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.4 สมมติฐานการวิจัย	3
1.5 ขอบเขตการวิจัย	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ	12
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรมธุรกิจ	26
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน	39
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	50
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	51
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	51
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	52
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	53
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	54

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	54
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	54
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
ตอนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับสถานภาพและลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่เพศอายุ สถานภาพการศึกษาสูงสุดประสบการณ์รูปแบบธุรกิจ ประเภทการดำเนินงานมูลค่าสินทรัพย์ถาวร จำนวนพนักงานและประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ	56
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้านและรายด้าน	60
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับจริยธรรมธุรกิจของ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้านและรายด้าน..	64
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้านและรายด้าน.....	68
ตอนที่ 5 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและการดำเนินงานของ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรีโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ เพียร์สัน.....	72
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย.....	78
5.1 สรุปการวิจัย.....	78
5.2 อภิปรายผล	80
5.3 ข้อเสนอแนะ	87
5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้	87
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	88
บรรณานุกรม.....	89
ภาคผนวก.....	95
ประวัติผู้วิจัย.....	102

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 คำจำกัดความของ SMEs ต่าง ๆ ของแต่ละประเทศ.....	8
2.2 รูปแบบธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	9
4.1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ	56
4.2 จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ	56
4.3 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	57
4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรประสบการณ์ในการทำธุรกิจนี้มาแล้ว ...	57
4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรรูปแบบธุรกิจ.....	58
4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรประเภทการดำเนินงาน	58
4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรมูลค่าสินทรัพย์ถาวร (ไม่รวมที่ดิน)..	59
4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรจำนวนพนักงาน	59
4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ	60
4.10 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความสำคัญของ ผู้นำของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน.....	60
4.11 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของภาวะผู้นำในด้านบุคลิกภาพ	61
4.12 ค่าเฉลี่ยค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของภาวะผู้นำในด้านแรงจูงใจเกี่ยวกับอำนาจ.....	62
4.13 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของภาวะผู้นำในด้านแรงขับและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	62
4.14 ค่าเฉลี่ยค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของภาวะผู้นำในด้านการผลิตการบริการและการค้า.....	63
4.15 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของจริยธรรมธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	64
4.16 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของจริยธรรมธุรกิจในด้านความซื่อสัตย์.....	64
4.17 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของจริยธรรมธุรกิจในด้านความยุติธรรม	65

สารบัญภาพ (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.18 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของจริยธรรมธุรกิจในการดำเนินค้าถึง ประโยชน์ส่วนรวม.....	66
4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของจริยธรรมธุรกิจในการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน	67
4.20 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผลการดำเนินงานของ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน.....	68
4.21 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผลการดำเนินงานในด้านลูกค้า.....	68
4.22 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผลการดำเนินงานในด้าน กระบวนการภายในองค์กร	69
4.23 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผลการดำเนินงานในการ เรียนรู้และพัฒนา.....	70
4.24 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผลการดำเนินงานในการเงิน	71
4.25 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและการดำเนินงานของผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรีในภาพรวม.....	72
4.26 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและการดำเนินงาน ด้านลูกค้าของ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี.....	72
4.27 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน องค์กรของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี.....	73
4.28 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี	74
4.29 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและการดำเนินงาน ด้านการเงินของ ผู้ประกอบการวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี	74
4.30 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมทางธุรกิจและการดำเนินงาน ผลการ ดำเนินงานโดยรวมของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี.....	75
4.31 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมทางธุรกิจและการดำเนินงานผลดำเนินงาน ด้านลูกค้าของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี	75

สารบัญภาพ (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.32 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมทางธุรกิจและการดำเนินงาน ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในองค์กรของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี	76
4.33 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมทางธุรกิจและการดำเนินงาน ผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนาของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี	76
4.34 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมทางธุรกิจและการดำเนินงาน ผลการดำเนินงานด้านการเงินของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี	77



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ขั้นตอนการเจริญเติบโต SMEs.....	10
2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	50



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ผู้นำเป็นบุคคลที่มีความสำคัญของการบริหารจัดการที่มีหน้าที่วางแผนและจัดระเบียบงานให้ งานดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อยรวมทั้งการเป็นแบบอย่างทำให้คนอื่นปฏิบัติตามแต่การที่คนอื่น ปฏิบัติตามก็ไม่มีใครรับรองว่าผู้นำจะนำไปในทิศทางที่ถูกต้องเสมอ ดังนั้นคนที่เป็ผู้นำที่เข้มแข็งก็ อาจจะไม่ใช่ผู้จัดการหรือผู้บริหารที่ดีได้หรือผู้บริหารหรือผู้จัดการที่ดีก็อาจจะไม่ใช่ผู้นำที่ดีได้ ดังนั้น การเป็นผู้นำที่ดีจึงเป็นศิลปะของการที่มีอิทธิพลเหนือคน และนำคนแต่ละคนไปโดยที่คนเหล่านั้นมี ความเชื่ออย่างเต็มใจและมีความมั่นใจในตัวผู้นำ มีความเคารพนับถือและให้ความร่วมมือกับผู้นำ อย่างจริงใจ เพื่อจะได้ปฏิบัติภารกิจให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี การมีภาวะผู้นำที่ดีในตัวผู้นำนั้นย่อมเป็น ปัจจัยสำคัญยิ่งของผู้นำในการบริหารงาน เพราะภาวะผู้นำที่ดีเปรียบประดุจดวงประทีปขององค์การ ที่ทำให้ผู้นำเป็นสัญลักษณ์ เป็นตัวแทนองค์การ เป็นเป็นจตุรรวมพลังของทุกคนในองค์การ ฉะนั้น ภาวะผู้นำย่อมเป็นหลักที่มีความสำคัญยิ่งของผู้นำต่อหน่วยงานต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและต่อผลงานอัน เป็นส่วนรวม คุณภาพและคุณลักษณะของผู้นำย่อมมีผลสะท้อนต่อวิธีปฏิบัติงานและผลงานของ องค์การเป็นอย่างมาก (พรนพุกกะพันธ์, 2545)

นอกจากความสำคัญของผู้นำดังกล่าวแล้ว ผู้นำยังมีบทบาทและหน้าที่ในการเสริมสร้าง จริยธรรมให้กับบุคลากรในหน่วยงาน โดยให้มีการฝึกจริยธรรมอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้บุคลากรทุก ฝ่ายในองค์การมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันบนพื้นฐานของการเคารพในความเป็นคนซึ่งกันและกันมี ความซื่อสัตย์ต่องานในหน้าที่มีจิตวิญญาณของการทำงานร่วมกันเป็นทีม สามารถแลกเปลี่ยนความ คิดเห็นและเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศทางจริยธรรมในการทำงานซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีทั้งแก่องค์การ และบุคคลในองค์การ (พิภพ วังเงิน, 2547)

ในทางธุรกิจหลายคนเข้าใจผิดคิดว่าการทำธุรกิจเป็นกิจกรรมไม่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม อยู่เหนือขอบเขตของจริยธรรมคือไม่ถูกหรือผิดจริยธรรม แต่ที่แท้จริงแล้วธุรกิจก็เป็นกิจกรรมหนึ่งที่ มนุษย์อาจจะถูกหรือผิดจริยธรรมก็ได้ธุรกิจจึงไม่ได้อยู่เหนือจริยธรรมและต้องมีความรับผิดชอบต่อ สังคมด้วย ธุรกิจเกี่ยวข้องกับจริยธรรมอย่างลึกซึ้งซับซ้อนมากมายหลายด้าน เช่น ธุรกิจไม่เพียงแต่จะ ทำตามกฎหมายเท่านั้น แต่ทำตามจริยธรรมด้วย การตัดสินใจทางจริยธรรมเป็นส่วนหนึ่งของการ ดำเนินธุรกิจและสังคมกำหนดให้ธุรกิจต้องมีความรับผิดชอบต่อทางจริยธรรม ถ้าปราศจากความเชื่อถือ ทางจริยธรรมแล้วธุรกิจจะดำเนินไปไม่ได้ (สุภาพร พิศาลบุตร, 2544)

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นหน่วยย่อยทางเศรษฐกิจที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับประเทศไทยความอยู่รอดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหรือที่เรียกกันโดยย่อว่า SMEs (Small and Medium Enterprise) เป็นตัวกำหนดความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจสังคมและการเมืองในประเทศ เนื่องจากถ้าหากในตลาดมีเพียงธุรกิจใหญ่ไม่กี่รายที่ผูกขาดเอาไว้กับคนเพียงไม่กี่ตระกูล ปัญหาต่าง ๆ จะตามมาอีกมากมายต่อเนื่องเป็นลูกโซ่ ธุรกิจ SMEs ที่มีอยู่เป็นจำนวนมากจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญในระบบตลาดที่ก่อให้เกิดความเป็นธรรมในการแข่งขันในปัจจุบันแม้ว่าภาครัฐจะให้การส่งเสริมและสนับสนุน SMEs ในด้านต่าง ๆ แต่จากสภาพความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและรุนแรงของเศรษฐกิจโลกที่เชื่อมโยงกัน ทางเลือกของ SMEs จึงอยู่ที่การพึ่งพาตนเองให้มากที่สุด และการพึ่งพาตนเองที่ดีที่สุดคือ เร่งปรับปรุงกระบวนการภายในให้มีประสิทธิภาพและการปฏิบัติต่อลูกค้าหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรมการพัฒนา SMEs ให้เกิดความเข้มแข็งมีประสิทธิภาพและเกิดศักยภาพในการแข่งขัน มีความจำเป็นต้องคำนึงถึงจริยธรรมทางธุรกิจเนื่องจากหลายคนเข้าใจผิดคิดว่าการทำธุรกิจเป็นกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม อยู่เหนือขอบเขตของจริยธรรม คือไม่มีถูกหรือผิดจริยธรรม แต่ที่จริงธุรกิจไม่ได้อยู่เหนือจริยธรรมและต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย SMEs จึงมีความจำเป็นต้องนำจริยธรรมทางธุรกิจมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งจริยธรรมทางธุรกิจ คือ จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ ประกอบด้วย 1) ความซื่อสัตย์ 2) ความยุติธรรม 3) ความรับผิดชอบต่อ 4) ความน่าเชื่อถือ 5) การเคารพสิทธิของบุคคล 6) การบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อมธุรกิจที่ประกอบด้วยจริยธรรมย่อมเป็นที่ยอมรับได้รับความเชื่อถือได้รับโอกาส มีความได้เปรียบในเชิงธุรกิจและมีแนวโน้มที่จะรุ่งโรจน์ จริยธรรมจึงเป็นหนทางแห่งความสำเร็จที่มีต่อผลการดำเนินงานในการประกอบธุรกิจ (สุภาพรพิศาลบุตร, 2544)

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำและจริยธรรมธุรกิจของผู้ประกอบการที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าภาวะผู้นำและจริยธรรมธุรกิจของเจ้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรี มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรี ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางและข้อมูลในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับภาวะผู้นำ และจริยธรรมทางธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน รวมทั้งเป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรให้มีภาวะผู้นำ และมีจริยธรรมทางธุรกิจที่เหมาะสม ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดกับองค์กรต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี เป็นอย่างไร

1.2.2 จริยธรรมทางธุรกิจที่มีผลต่อการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรีเป็นอย่างไร

1.2.3 ภาวะผู้นำและผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางย่อม ในจังหวัดนนทบุรี มีความสัมพันธ์กันหรือไม่อย่างไร

1.2.4 จริยธรรมทางธุรกิจและผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรีมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี

1.3.2 เพื่อศึกษาจริยธรรมทางธุรกิจที่มีผลต่อการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรี

1.3.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี

1.3.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมทางธุรกิจและการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 ภาวะผู้นำและการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี มีความสัมพันธ์กัน

1.4.2 จริยธรรมทางธุรกิจและการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี มีความสัมพันธ์กัน

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้จะศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำและจริยธรรมธุรกิจของผู้ประกอบการที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรี

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ภาวะผู้นำ ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับงาน ด้านแรงจูงใจเกี่ยวกับอำนาจ ด้านแรงขับและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านความสามารถสติปัญญาและภาวะผู้นำ
2. จริยธรรมทางธุรกิจ ได้แก่ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความยุติธรรม ด้านการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม ด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในองค์กร ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านการเงิน

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรี โดยจดทะเบียนการประกอบกิจการแบบบุคคลธรรมดาในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 21,698 คน (ข้อมูลจากสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ณ วันที่ 29 มิถุนายน 2560)

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการวิจัยระหว่างเดือนสิงหาคม 2560 – สิงหาคม 2561 โดยกำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม 2560 – กุมภาพันธ์ 2561

1.5.4 ขอบเขตด้านพื้นที่ในการวิจัยเฉพาะพื้นที่ในจังหวัดนนทบุรี

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 ภาวะผู้นำ หมายถึง การที่ผู้นำใช้ลักษณะเด่นที่เป็นที่ยอมรับของกลุ่ม มีแรงกระตุ้นแรงจูงใจและความมุ่งมั่นที่จะให้งานประสบความสำเร็จทำให้สมาชิกแสดงพฤติกรรมที่มีน้ำหนักรวมและเป็นเอกภาพเพื่อบรรลุเป้าหมายของกลุ่มประกอบด้วย

1. ด้านบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับงานเป็นคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่แน่นอนของผู้นำที่มีประสิทธิผลและก่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงานซึ่งมีลักษณะประกอบด้วย มีความคิดริเริ่มมีความเข้าใจอารมณ์และความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นความสามารถในการยืดหยุ่นได้และความสามารถในการปรับตัวสภาพการควบคุมภายในตนเองความกล้าหาญและความสามารถกลับคืนสู่สภาพเดิม

2. ด้านแรงจูงใจเกี่ยวกับอำนาจเป็นแรงจูงใจต้องการควบคุมและมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นมีลักษณะเด่น 3 ประการ คือ (1) มีการแสดงออกด้วยความเข้มแข็ง และใช้ความพยายามเพื่อแสวงหาอำนาจ (2) มีการใช้เวลาส่วนใหญ่ในการคิดหาวิธีเปลี่ยนแปลงแก้ไขพฤติกรรมของบุคคลอื่น (3) มีความเอาใจใส่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่หรือความเป็นอยู่รอดของผู้อื่น

3. ด้านแรงขับและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือ ผู้นำที่มีแรงกระตุ้นใช้แรงผลักดันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในการค้นหาวิธีการเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ

4. ด้านความสามารถสติปัญญาและภาวะผู้นำเป็นกระบวนการด้านสติปัญญาในการรวบรวมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ความสามารถด้านปัญญาเป็นสิ่งสำคัญสำหรับความสำเร็จของภาวะผู้นำ ผู้นำจำเป็นต้องมีสติปัญญาที่เฉลียวฉลาดเพราะจะทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ผู้นำที่มีการใช้กระบวนการด้านสติปัญญาทำให้ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลสูง

1.6.2 จริยธรรมทางธุรกิจหมายถึงจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจของผู้จัดการสาขาที่มีความซื่อสัตย์มีความยุติธรรม การคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนประกอบด้วย

1. ด้านความซื่อสัตย์คือการทำธุรกิจอย่างตรงไปตรงมาซื่อสัตย์ไม่หลีกเลียงภาษีหรือติดสินบนเจ้าหน้าที่ของรัฐมีการผลิตสินค้าหรือให้บริการตามมาตรฐานที่ตนกำหนดไว้ในโฆษณา

2. ด้านความยุติธรรมคือการกำหนดราคาสินค้าและบริการที่ยุติธรรมต่อผู้บริโภคและแบ่งผลประโยชน์ให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องมีการแลกเปลี่ยนอย่างเป็นธรรมไม่เอาัดเอาเปรียบและเคารพทรัพย์สินทางปัญญาไม่ใช่เล่ห์เหลี่ยมทำลายคู่แข่ง

3. ด้านการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมคือการทำธุรกิจที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นตนเองผู้ถือหุ้นลูกน้องสังคมและสิ่งแวดล้อมรวมถึงไม่ผลิตสินค้าที่เป็นอันตรายต่อส่วนรวมแต่ส่งเสริมคุณภาพและศักยภาพของมนุษย์

4. ด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน คือ การสร้างธุรกิจบนรากฐานความปรารถนาดีต่อกันในทุกฝ่ายและมุ่งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในสังคม

1.6.3 ผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หมายถึง การวัดผลการแบบดุลยภาพซึ่งเป็นเครื่องมือในการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติทำให้องค์การเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การโดยการวัดหรือการประเมินประกอบด้วย

1. ด้านลูกค้าหมายถึงตัวชี้วัดที่แสดงความรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับความรวดเร็วในการให้บริการการลดอัตราความบกพร่องในบริการและความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ

2. ด้านกระบวนการจัดการภายในองค์การ หมายถึง ตัวชี้วัดที่แสดงความรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนการทำงาน การลดอัตราความบกพร่องในแต่ละขั้นตอนการทำงานและประสิทธิภาพในการผลิต

3. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา หมายถึง ตัวชี้วัดที่แสดงความรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการคิดค้นบริการในรูปแบบใหม่ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการสร้างทรัพย์สินทางปัญญา

4. ด้านการเงิน หมายถึง ตัวชี้วัดที่แสดงความรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในประเด็นเกี่ยวกับความสามารถในการทำกำไร

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ผลจากการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั้งรายใหม่และรายเดิมที่ประกอบธุรกิจอยู่แล้ว

1.7.2 เพื่อนำข้อมูลความรู้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจและปรับปรุงแก้ไขในกิจการให้เกิดความสำเร็จในองค์การ



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่องภาวะผู้นำและจริยธรรมธุรกิจของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรมธุรกิจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

2.1.1 ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศไทยธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดย่อมหมายถึง ธุรกิจที่เป็นอิสระมีเอกชนเป็นเจ้าของดำเนินการโดยเจ้าของเอง ไม่เป็นเครื่องมือของธุรกิจใดไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของบุคคลหรือธุรกิจอื่น และมีต้นทุนในการดำเนินงานต่ำประเทศไทยมีพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 ซึ่งส่งเสริมการทำงานร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในการให้การสนับสนุนและส่งเสริม โดยครอบคลุมเฉพาะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน 3 กลุ่มใหญ่ ได้แก่

2.1.1.1 กิจการผลิตสินค้า (Product Sector) ครอบคลุมการผลิตในภาคเกษตรกรรม (Agricultural Processing) ภาคอุตสาหกรรม (Manufacturing) และเหมืองแร่ (Mining) โดยความหมายที่เป็นสากลของการผลิตคือ การเปลี่ยนรูปวัตถุให้เป็นผลิตภัณฑ์ชนิดใหม่ด้วยเครื่องจักรกลหรือเคมีภัณฑ์ โดยไม่คำนึงว่างานนั้นทำโดยเครื่องจักรหรือมือ ทั้งนี้กิจการผลิตสินค้าในที่นี้รวมถึงการแปรรูปผลิตผลการเกษตรอย่างง่ายที่มีลักษณะเป็นอุตสาหกรรม การผลิตที่มีลักษณะเป็นวิสาหกิจชุมชน และการผลิตที่เป็นการประกอบอุตสาหกรรมในครัวเรือนด้วย

2.1.1.2 กิจการค้า (Trading Sector) ครอบคลุมการค้าส่ง (Wholesale) และการค้าปลีก (Retail) โดยที่การค้าส่ง หมายถึง การขายสินค้าใหม่และสินค้าใช้แล้วให้แก่ผู้ค้าปลีกผู้ใช้ในงานอุตสาหกรรม งานพาณิชย์กรรม สถาบัน ผู้ใช้ในงานวิชาชีพ และรวมทั้งการขายให้แก่ผู้ค้าส่ง

ด้วยกันเอง ส่วนการค้าปลีก หมายถึง การขายโดยไม่มีการเปลี่ยนรูปสินค้าทั้งสินค้าใหม่และสินค้าใช้แล้วให้กับประชาชนทั่วไป เพื่อการบริโภคหรือการใช้ประโยชน์เฉพาะส่วนบุคคลในครัวเรือนการค้าในที่มีมีความหมายรวมถึงการเป็นนายหน้าหรือตัวแทนการซื้อขาย สถานีบริการน้ำมัน และสหกรณ์ผู้บริโภค

2.1.1.3 กิจการบริการ (Service Sector) หมายความครอบคลุมถึงการศึกษาศึกษา การสุขภาพการบันเทิง การขนส่ง การก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์ การโรงแรมและที่พักการภัตตาคาร การขายอาหารและขายเครื่องดื่มการให้บริการเช่าสิ่งบันเทิงและการพักผ่อนหย่อนใจการให้บริการส่วนบุคคล บริการในครัวเรือน บริการที่ให้กับธุรกิจ การซ่อมแซมทุกชนิด และการท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยว (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2558)

2.1.2 การกำหนดคุณลักษณะธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศไทย

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมกระทรวงอุตสาหกรรม ได้กำหนดลักษณะของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งจะมีเกณฑ์ในการกำหนดอยู่ 2 เกณฑ์ด้วยกัน คือ กำหนดจากมูลค่าขั้นสูงของสินทรัพย์ถาวรและจำนวนการจ้างงาน สำหรับกิจการแต่ละประเภทมีหลักเกณฑ์กำหนดไว้ ดังนี้

ตารางที่ 2.1 หลักเกณฑ์การแบ่งกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

ลักษณะ วิสาหกิจ	วิสาหกิจขนาดกลาง		วิสาหกิจขนาดย่อม	
	จำนวนการจ้างงาน (คน)	จำนวนสินทรัพย์ถาวร (ล้านบาท)	จำนวนการจ้างงาน (คน)	จำนวนสินทรัพย์ถาวร (ล้านบาท)
	การจ้างงาน	มูลค่าสินทรัพย์ถาวร	การจ้างงาน	มูลค่าสินทรัพย์ถาวร
กิจการการผลิต	51-200 คน	เกิน 50-200 ล้านบาท	ไม่เกิน 50 คน	ไม่เกิน 50 ล้านบาท
กิจการการค้า				
ค้าส่ง	26-50 คน	เกิน 50-100 ล้านบาท	ไม่เกิน 25 คน	ไม่เกิน 50 ล้านบาท
ค้าปลีก	16-30 คน	เกิน 30-60 ล้านบาท	ไม่เกิน 15 คน	ไม่เกิน 30 ล้านบาท
กิจการบริการ	51-200 คน	เกิน 50-200 ล้านบาท	ไม่เกิน 50 คน	ไม่เกิน 50 ล้านบาท

ที่มา: กระทรวงอุตสาหกรรม (2545)

ผู้มีหน้าที่จดทะเบียนพาณิชย์

ผู้มีหน้าที่จดทะเบียนพาณิชย์ คือ บุคคลธรรมดาคนเดียว (กิจการเจ้าของคนเดียว) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือนิติบุคคลรวมทั้งนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่มาตั้งสำนักงานสาขา

ในประเทศไทยห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคลห้างหุ้นส่วนจำกัดบริษัทจำกัดสำหรับกิจการการค้าส่งและค้าปลีก ซึ่งประกอบกิจการอันเป็นพาณิชย์กิจตามที่กระทรวงพาณิชย์กำหนด

ตารางที่ 2.2 รูปแบบธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

รูปแบบ	ลักษณะ
1. บุคคลธรรมดา	บุคคลทั่วไปที่มีชีวิตอยู่ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (มาตรา 15)
2. คณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล	บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ตกลงเข้ากันเพื่อการทำกิจการร่วมกัน โดยไม่มีวัตถุประสงค์แบ่งปันกำไรที่ได้จากกิจการที่ทำ (มาตรา 56 แห่งประมวลรัษฎากร)
3. ห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีใช้นิติบุคคล	บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ตกลงเข้ากันเพื่อการทำกิจการร่วมกัน โดยไม่มีวัตถุประสงค์แบ่งปันกำไรที่ได้จากกิจการที่ทำ (มาตรา 56 แห่งประมวลรัษฎากร)
4. ห้างหุ้นส่วนสามัญที่จดทะเบียนนิติบุคคล	บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มาลงทุนและเป็นเจ้าของกิจการร่วมกัน โดยหุ้นส่วนทุกคนไม่จำกัดความรับผิดชอบและต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
5. ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มาลงทุนและเป็นเจ้าของกิจการร่วมกัน โดยหุ้นส่วนทุกคนไม่จำกัดความรับผิดชอบและต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
6. บริษัทจำกัด	บุคคลตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป มาลงทุนและเป็นเจ้าของกิจการผู้ถือหุ้นรับผิดชอบในหนี้ต่าง ๆ ไม่เกินจำนวนเงินที่ผู้ถือหุ้นแต่ละคนลงทุนและต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

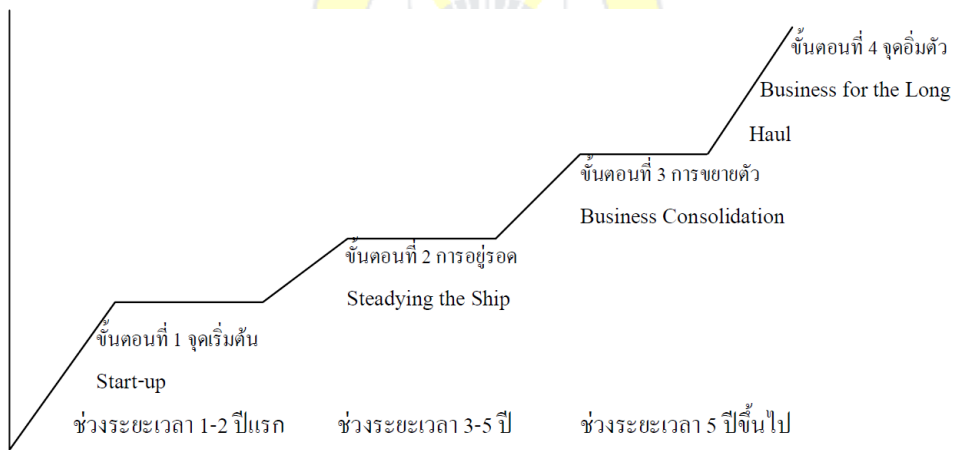
ที่มา: กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง (2553)

2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเจริญเติบโตของ SMEs

O'Farrell and Hitchens (1988) ได้สรุปแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเจริญเติบโตของ SMEs โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มดังนี้ (1) กลุ่มดุลยภาพคงที่ (Static Equilibrium Theories) มาจากสาขาเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรมส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จการประหยัดจากขนาด (Economies of Scale) และลดต้นทุนต่ำสุดของหน่วยผลิตระยะยาวรูปแบบองค์การขนาดเล็กส่วนใหญ่มีพื้นฐานมาจากธุรกิจครอบครัว (2) กลุ่มตัวแบบที่อาศัยความไม่แน่นอนทางธุรกิจ (Stochastic Models of Firm) เป็นตัวแบบขององค์การที่พัฒนาโดยมองปัจจัยรอบด้านทางธุรกิจที่มีผลต่อการ

เปลี่ยนแปลงทั้งในแง่บวกและแง่ลบซึ่งส่งผลต่อการเจริญเติบโต (3) กลุ่มมุ่งมั่นที่มองการจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นเป้าหมาย (Strategic Management Perspectives) ได้สนใจมิติทางกลยุทธ์ที่มีต่อการดำรงอยู่ของการเจริญเติบโต เป็นวิธีการที่เจ้าของหรือผู้จัดการตอบสนองต่อธุรกิจ และ (4) กลุ่มตามทฤษฎีการเจริญเติบโตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Theories According Towhich SMEs) มีมุมมองขั้นตอนของการพัฒนาธุรกิจโดยผ่านวงจรชีวิต

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยศึกษาวงจรชีวิตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs Life Cycle) Mason (2009) เสนอข้อค้นพบ “ในช่วง 5 ปีแรกของการจัดการธุรกิจขนาดเล็กที่จัดตั้งขึ้นใหม่ระบุน่ามากกว่าครึ่งหนึ่งของธุรกิจทั้งหมดมีการบริหารจัดการที่ไม่ประสบผลสำเร็จ” ซึ่งสอดคล้องกับ Amabile and Khair (2008) ประเมินวัฏจักรชีวิตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ความล้มเหลวเกิดจากการบริหารที่ไม่มีประสิทธิภาพและการขาดแคลนแหล่งเงินทุน Scott and Bruce (1987), Van Montfort (2006) ได้ศึกษาและกำหนดรูปแบบของการแบ่งขั้นตอนวงจรชีวิตของ SMEs เริ่มจาก (1) จุดเริ่มต้น (2) การอยู่รอดเจริญเติบโต (3) การขยายตัวและ (4) จุดอิ่มตัว ในขณะที่ Greiner (1972) ได้เพิ่มอีกหนึ่งขั้นตอนหลังจากจุดอิ่มตัวแล้วคือการทำงานร่วมกันในเครือข่าย



ภาพที่ 2.1 ขั้นตอนการเจริญเติบโต SMEs

ที่มา: K. VanMontfort (2006)

จากภาพที่ 2.1 ขั้นตอนที่ถูกกล่าว 4 ขั้นตอนเป็นรูปแบบวงจรชีวิตของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แถบตะวันตก ซึ่งรูปแบบดังกล่าวอาจนำไปใช้ได้บางส่วนสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในภูมิภาคเอเชียรวมทั้งประเทศไทยซึ่งผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย ส่วนใหญ่เติบโตขึ้นมาเองจากการไม่มี

การศึกษา ไม่มีทักษะและเงินทุนต่ำ เพราะฉะนั้นจุดเริ่มต้นของการเข้าไปสู่ธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในแถบเอเชีย จึงค่อนข้างยากและเติบโตช้า ๆ แต่มั่นคงและในวันนี้ธุรกิจจำนวนมากที่ค่อนข้างเจริญรุ่งเรือง โดยพวกเขาเป็นหลักและยังคงมีการจัดการจากผู้ก่อตั้งหรือทายาทเป็นรุ่น ๆ สืบต่อกันมา ซึ่งจากการศึกษา Van Montfort (2006) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่จำเป็นในการเริ่มต้นธุรกิจและทำให้ประสบความสำเร็จ จะต้องรวมถึงคุณภาพที่สูงของสินค้าและบริการที่ตรงกับความต้องการของตลาด สถานที่ที่เหมาะสมในการเริ่มต้นธุรกิจ เงินลงทุน ทักษะการบริหารจัดการ เช่น การเงิน ทรัพยากรบุคคล การขาย การตลาด

ขั้นตอนที่ 1 จุดเริ่มต้นเป็นขั้นตอนที่เริ่มลงทุนใหม่สู่ความเป็นผู้ประกอบการมักจะมาจากมนุษย์เงินเดือนที่เริ่มอึดตัวกับชีวิตการทำงานประจำต้องอยู่ภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับไม่มีอิสระทางด้านความคิดโดยต้องมีทักษะความรู้และเงินทุนในการเริ่มต้นธุรกิจ SMEs

ขั้นตอนที่ 2 การอยู่รอดเป็นขั้นตอนของการอยู่รอดภายใต้การสร้างความสำเร็จในช่วงต้นโดยได้ดำเนินธุรกิจมาระดับหนึ่งผ่านพ้นช่วงวิกฤติล้มลุกคลุกคลานมาแล้วในขณะที่เริ่มต้นที่จะเก็บเกี่ยวผลประโยชน์เพื่อให้ธุรกิจมั่นคง

ขั้นตอนที่ 3 การขยายตัวเป็นขั้นตอนที่แสดงให้เห็นถึงธุรกิจมีความมั่นคงและเจริญเติบโตอย่างสมบูรณ์มีสมรรถนะในการแข่งขันสามารถจัดการในด้านการตลาดการเงินได้ถึงขั้นสามารถเตรียมความพร้อมสู่การขยายไปในตลาดต่างประเทศ Scott and Bruce (1987) ได้อธิบายขั้นตอนนี้ว่าเป็นขั้นตอนที่อาจจะมองทั้งในแง่บวกและเงินลบคือ ธุรกิจมีเสถียรภาพ มีความมั่นคงในขณะเดียวกันอาจจะต้องระวังตัวอาจจะเป็จุดที่หักเหในการประสบกับความเสี่ยงในการประสบความสำเร็จจากความผิดพลาดของการเติบโตเกินความสามารถ

ขั้นตอนที่ 4 จุดอึดตัว เป็นขั้นตอนของการเตรียมความพร้อมสำหรับการขยายผลิตภัณฑ์ เทคโนโลยีและสาขาเข้าสู่ตลาดใหม่ทั้งในและต่างประเทศซึ่งเป็ความท้าทายและจะยังคงสร้างแรงกดดันเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น

จากขั้นตอนการเจริญเติบโตทั้ง 4 ขั้นตอน สามารถนำมาเปรียบเทียบกับเครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์กลุ่มผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในการดำเนินธุรกิจผู้ประกอบการธุรกิจการค้าปลีก จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพิจารณาตำแหน่งของตนในตลาดโดยดูได้จากส่วนแบ่งการตลาดของธุรกิจตนและอัตราการเติบโตของธุรกิจ Boston Consulting Group Model (BCG Model) ดังแสดงในภาพ 2 ซึ่งจากการเปรียบเทียบธุรกิจการค้าปลีก เปรียบได้กับคำถาม (Question Marks) ธุรกิจมีส่วนครองตลาดต่ำไม่มีศักยภาพในการแข่งขันเพราะไม่สามารถครองส่วนแบ่งการตลาดได้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

การรวมกันของกลุ่มคนเป็นองค์การเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ต้องมีบุคคลที่พยายามใช้และมีอิทธิพลต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น เพื่อให้มีทัศนคติพฤติกรรมและอื่น ๆ ไปในทิศทางที่ทำให้จุดมุ่งหมายของกลุ่มหรือองค์การประสบความสำเร็จ ผู้ที่มีอิทธิพลดังกล่าว คือ ผู้นำ ดังนั้นในการที่ผู้นำพยายามใช้ศิลปะหรือความสามารถของตนที่จะจูงใจ หรือใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่นไม่ว่าจะเป็นผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ปฏิบัติการโดยใช้กระบวนการสื่อความหมายหรือการติดต่อสื่อสารกันให้ร่วมใจกับตนดำเนินการจนกระทั่งบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ก็คือภาวะผู้นำนั่นเอง ซึ่งผู้นำแต่ละคนจะมีลักษณะภาวะผู้นำทั้งนั้นแต่เป็นลักษณะของผู้นำที่มีรูปแบบไม่เหมือนกัน

1. ความหมายของภาวะผู้นำ

ในกระบวนการบริหารองค์การผู้นำ (Leader) เป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งต่อความสำเร็จขององค์การทั้งนี้เพราะผู้นำมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงที่จะต้องวางแผนสั่งการดูแลและควบคุมให้บุคลากรขององค์การปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ปัญหาที่เป็นที่สนใจของนักวิชาการและบุคคลทั่วไปอยู่ตรงที่ว่า ผู้นำทำอย่างไรหรือมีวิธีการนำอย่างไรจึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ตามเกิดความผูกพันกับงานแล้วทุ่มเทความสามารถ และพยายามที่จะทำให้งานสำเร็จด้วยความเต็มใจ ในขณะที่ผู้นำบางคนนำอย่างไรนอกจากผู้ใต้บังคับบัญชาจะไม่เต็มใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพแล้วยังเกลียดชังและพร้อมที่จะร่วมกันขับไล่ผู้นำให้ไปจากองค์การ ซึ่งก็คือภาวะผู้นำของผู้นำแต่ละคนมีนั่นเอง ดังนั้นเพื่อให้เข้าใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำ (Leadership) จึงได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับภาวะผู้นำไว้ดังนี้

Robbins (1989) ได้ให้ความหมายไว้ว่าภาวะผู้นำหมายถึง ความสามารถในการใช้อิทธิพลต่อกลุ่มเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

Stoner และ James (1968) ได้ให้ความหมายไว้ว่าภาวะผู้นำหมายถึงกระบวนการของการชี้แนะและอิทธิพลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ของสมาชิกของกลุ่ม

Nelson และ Quick (1997) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึงกระบวนการในการแนะแนวและนำทางพฤติกรรมของคนในสภาพของการทำงาน

Gibson และ Donnelly (1997) ได้ให้ความหมายไว้ว่าภาวะผู้นำหมายถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของสมาชิกในกลุ่ม โดยมีผู้นำเป็นตัวแทนในการเปลี่ยนแปลง เป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น ๆ ในกลุ่ม ภาวะผู้นำจึงเกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพลและปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นตัวแทนของการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรม และการปฏิบัติงานของสมาชิกคนอื่นในกลุ่ม ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงนั้นต้องมุ่งไปสู่การบรรลุเป้าหมายในเชิงกลุ่มด้วย

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

การศึกษาภาวะผู้นำได้กระทำกันมานานแล้ว และมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำจำนวนมากอย่างไรก็ตามในการศึกษาเหล่านั้น จะมีแนวทางการศึกษาไม่แตกต่างกันนัก ซึ่งพอสรุปแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้ ดังนี้

2.1 ทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์

2.1.1 ทฤษฎีผู้นำตามสถานการณ์ของฟีดเลอร์

Fiedler (1987) เป็นผู้ศึกษาความเกี่ยวข้องของสถานการณ์กับภาวะผู้นำและได้นำเสนอรูปแบบผู้นำตามสถานการณ์ (Contingency Model of Leadership) แนวคิดของฟีดเลอร์นั้นแตกต่างจากแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำอื่น ๆ โดยจะพิจารณาว่าผู้นำต้องมุ่งให้ความต้องการส่วนบุคคลได้รับการตอบสนองและมุ่งให้องค์การได้บรรลุเป้าหมายด้วย ซึ่งฟีดเลอร์ได้ กำหนดหลักการพื้นฐานของทฤษฎีไว้ คือ แบบภาวะผู้นำถูกกำหนดจากระบบแรงจูงใจของผู้นำ (Motivational System) และประสิทธิผลของผู้นำขึ้นอยู่กับแบบของภาวะผู้นำและสถานการณ์ที่เอื้อต่อผู้นำนั้นคือ การปฏิบัติงานของกลุ่มจะขึ้นอยู่กับแรงจูงใจของผู้นำรวมทั้งการควบคุมและอิทธิพลของผู้นำในสถานการณ์ต่าง ๆ ดังนั้น ตัวแปรหลักในทฤษฎีของฟีดเลอร์จึงประกอบด้วย แบบภาวะผู้นำ (Leadership Style) สถานการณ์ที่เอื้อต่อผู้นำ (Situational Favorableness) และประสิทธิผลของผู้นำ (Effectiveness of a Leader)

2.1.2 ทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ทฤษฎีวิถีทาง - เป้าหมาย (Path - Goal Theory)

ทฤษฎีวิถีทาง - เป้าหมายมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งเน้นในเรื่องผลกระทบของผู้นำที่มีต่อเป้าหมายของผู้ใต้บังคับบัญชา และวิถีทางเพื่อจะให้บรรลุเป้าหมาย ทฤษฎีวิถีทางเป้าหมายนี้ เฮาส์และคณะได้พัฒนาปรับปรุงขึ้น เพื่ออธิบายถึงผลกระทบของพฤติกรรมผู้นำที่มีต่อแรงจูงใจ ความพึงพอใจ ความพยายาม และการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะเชื่อมโยงกับปัจจัยของสถานการณ์และสภาพแวดล้อม ดังนั้น ทฤษฎีวิถีทาง เป้าหมาย จะมีส่วนประกอบที่สำคัญ 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 พฤติกรรมผู้นำ ซึ่งพฤติกรรมผู้นำออกเป็น 4 แบบ คือ ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน ภาวะผู้นำแบบชี้แนะ ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมและภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของงาน ส่วนที่ 2 สถานการณ์ที่เอื้อต่อผู้นำประกอบด้วยตัวแปร 2 ประเภท คือ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งประกอบด้วย ความต้องการส่วนบุคคลและความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาและความต้องการและแรงกดดันของสภาพแวดล้อมซึ่งประกอบด้วย โครงสร้างภารกิจ (Task Structure) ระดับของความเป็นทางการ (Degree of Formalization) และปทัสถานที่สนับสนุนของกลุ่ม (Supportive Norms of the Primary Work Group) (House, 1977)

2.1.3 ทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของเฮอร์เชย์และแบลนชาร์ดทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของเฮอร์เชย์และแบลนชาร์ด (Hersey and Blanchard) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างแบบภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลและระดับวุฒิภาวะของผู้ตามโดยมีสมมติฐานเบื้องต้นของทฤษฎีว่าประสิทธิผลของผู้นำขึ้นอยู่กับความสอดคล้องที่เหมาะสมของพฤติกรรมผู้นำและวุฒิภาวะของกลุ่มหรือบุคคล (Hoy and Miskel, 1987) ซึ่งปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้นำและวุฒิภาวะของผู้ปฏิบัติงานนี้ เป็นส่วนที่นำมากำหนดเป็นแบบของภาวะของผู้นำ 4 แบบ คือ

แบบที่ 1 ภาวะผู้นำแบบสั่งการ เป็นพฤติกรรมผู้นำที่ต้องการเน้นการทำงานสูง แต่ความสัมพันธ์ต่ำและจะใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชามีแรงจูงใจและความสามารถน้อย

แบบที่ 2 ภาวะผู้นำแบบเสนอแนะ เป็นพฤติกรรมผู้นำที่เน้นการทำงานสูง และความสัมพันธ์สูงด้วยและใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชามีแรงจูงใจและความสามารถในระดับปานกลาง

แบบที่ 3 ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน เป็นพฤติกรรมผู้นำที่เน้นการทำงานต่ำแต่เน้นความสัมพันธ์สูงและใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชามีความสามารถระดับปานกลาง แต่มีแรงจูงใจต่ำ

แบบที่ 4 ภาวะผู้นำแบบมอบอำนาจ เป็นพฤติกรรมผู้นำที่เน้นการทำงานต่ำ และความสัมพันธ์ต่ำด้วยใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชามีความสามารถและแรงจูงใจสูง

2.2 ภาวะผู้นำแบบความสามารถพิเศษ (Charismatic Leadership)

ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบความสามารถพิเศษ (Charismatic Leadership) ได้มีนักสังคมวิทยาและรัฐประศาสนศาสตร์พยายามอธิบายคำว่า Charisma โดยศึกษาเงื่อนไขที่ทำให้เกิดลักษณะหรือคุณสมบัติพิเศษเช่นนั้นในตัวผู้นำจนทำให้มีภาวะผู้นำแบบความสามารถพิเศษซึ่งมีนักคิดเสนอทฤษฎีภาวะผู้นำแบบความสามารถพิเศษดังนี้

2.2.1 ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบความสามารถพิเศษของเฮาส์ (House's Charismatic Leadership Theory)

House (1977) ได้เสนอทฤษฎีที่อธิบายภาวะผู้นำแบบความสามารถพิเศษที่ได้มาจากการสังเกตผู้นำในสังคมหลาย ๆ แบบทฤษฎีนี้ได้พบว่าภาวะผู้นำแบบความสามารถพิเศษนั้นเกิดขึ้นอย่างไรมีความแตกต่างจากคนอื่นอย่างไรและเงื่อนไขใดหรือที่ไหนที่ทำให้เกิดได้อย่างดีซึ่งรวมถึงคุณลักษณะของผู้นำพฤติกรรมและเงื่อนไขของสถานการณ์จึงทำให้ทฤษฎีครอบคลุมโดยได้สรุปให้เห็นกว้าง ๆ ถึงลักษณะพิเศษของผู้นำที่ทำให้เกิดภาวะผู้นำแบบความสามารถพิเศษได้คือความต้องการมีอำนาจมีความมั่นใจและเชื่อมั่นในความคิดของตนเองความต้องการมีอำนาจของผู้นำทำให้ผู้นำพยายามมีอิทธิพลเหนือผู้ตามโดยการพยายามมีพฤติกรรมหรือกิจกรรมร่วมกันมากและ

บ่อยครั้งขึ้น การแสดงให้เห็นถึงการมีความเชื่อมั่นและมีความมั่นใจในตนเองของผู้ นำจะทำให้ ผู้ตาม เชื่อมั่นในการตัดสินใจหรือวินิจัยงานและการสั่งการต่าง ๆ สำหรับผู้นำที่ขาดทั้งความมั่นใจและเชื่อมั่น ในตนเองย่อมไม่สามารถจะสร้างอิทธิพลเหมือนคนอื่นได้และแน่นอนโอกาสจะประสบความสำเร็จใน การปฏิบัติงานก็ย่อมน้อยไปด้วย นอกจากผู้นำแบบความสามารถพิเศษเน้นความสำคัญที่เป้าหมาย ของงานแล้วยังให้ความสนใจกับค่านิยมความคิดเห็น และแรงจูงใจร่วมกันของผู้ตามหรือ ผู้ทำงาน โดยจะให้ผู้ทำงานรู้ถึงทิศทางในการทำงานว่าจะมุ่งไปทางไหน ซึ่งทำให้คนทำงานรู้ว่าเขามี ความสำคัญและงานของเขาทั้งหมดมีความหมายจึงทำให้มีแรงดลใจและทุ่มเทแรงใจแรงกายร่วมกัน สุดท้ายก็จะทำให้ผู้ทำงานทุกคน เกิดการยอมรับในงานและจุดมุ่งหมายของงานร่วมกัน ผู้นำที่มี ความสามารถพิเศษ โดยทั่ว ๆ ไปจะมีพฤติกรรมที่ใช้กระตุ้นแรงจูงใจในกลุ่มงานต่าง ๆ ได้อย่าง เหมาะสม เช่น กระตุ้นแรงจูงใจในด้านความต้องการความสำเร็จจะต้องใช้กับงานที่ค่อนข้างซับซ้อน หรือยาก งานที่ต้องการการทำทลายความคิดริเริ่มใหม่ ๆ งานที่ต้องเสี่ยงภัย ความรับผิดชอบสูงและ ต้องใช้ความมุมานะ อุตุน สำหรับแรงกระตุ้นจากอำนาจเหมาะสมสำหรับงานที่ต้องการใช้การ แข่งขันกันงานที่ต้องการการชักจูงและก้าวร้าวคุกคามส่วนการได้แรงกระตุ้นจากความเป็นเพื่อนความ เป็นกันเองเหมาะสำหรับส่วนที่ต้องการความร่วมมือระหว่างผู้ปฏิบัติงานงานที่ต้องเป็นทีมงานและ พึ่งพาระหว่างกันตลอดเวลาแรงจูงใจที่จะใช้ในการกระตุ้นผู้ทำงานนั้นยังต้องการการพูดที่สร้างแรงดล ใจให้ลูกน้องเกิดค่านิยมว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องและควรปฏิบัติให้ได้

2.2.2 การศึกษาทฤษฎีของเฮาส์เพิ่มเติมโดยแบส (Bass's Extension of House's Theory)

Bass (1994) ได้เสนอผลการศึกษาต่อเนื่องจากทฤษฎีของเฮาส์ว่าผู้นำที่มี ความสามารถพิเศษนั้น ไม่ใช่มีแต่ในด้านความเชื่อมั่นใจในความเชื่อมั่นตนเองเท่านั้น แต่จะเชื่อว่า ตนเองมีความมุ่งหมายและแรงดลใจเหนือคนอื่นธรรมดาทั่ว ๆ ไป สำหรับลูกน้องก็ไม่เพียงแต่ ไว้วางใจหรือยกย่องผู้นำเช่นธรรมดา หากแต่ถึงขั้นบูชาและเคารพสักการะในตัวผู้นำว่าเป็นประดุจวีระ บุรุษหรือตัวแทนของผู้มีปัญญาหรือผู้เสียสละ ซึ่งถ้ามองในภาพรวม ผู้นำที่มีความสามารถพิเศษ จะ เป็นกลไกในการกระตุ้นจิตวิทยาของกลุ่มให้มีการเคลื่อนไหวต่อเนื่องตลอดเวลาทำให้กลุ่มยอมรับใน ปาทัสฐานเกิดความเชื่อ และมีความฝันที่สามารถสนองตอบต่ออารมณ์ และเหตุผลของคนในกลุ่ม ทุก ๆ คนแบสได้ชี้ให้เห็นว่า ผู้นำแบบนี้จะแตกต่างจากผู้นำแบบอื่นตรง มุ่งมั่นที่จะเป็นแบบอย่างที่ดี ยืดหยุ่นเปิดโอกาสและขอร้องแทนการข่มขู่ ผู้นำจะมีลักษณะเป็นนักวิชาการหรือเชี่ยวชาญจนเป็นที่ ยอมรับมีทักษะในการชักจูง ตอบสนองความต้องการของคนอื่นได้ ไม่ใช่ตามหน้าที่ หากแต่พิจารณา ถึงอารมณ์และความต้องการ ความเชื่อของเขาเหล่านั้นด้วยในทางตรงกันข้าม ผู้นำที่ไม่มี ความสามารถพิเศษจะมีสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ได้เหมือนกันแต่โดยการสร้างหรือกระตุ้นให้เกิดโดยการข่มขู่ หรือสร้างแรงกดดันต่าง ๆ ให้เกิดความกลัวอันจะนำมาซึ่งการเกลียดชังไปในที่สุด ผู้นำที่มี

ความสามารถพิเศษดูเหมือนจะเหมาะกับองค์การที่มีความตึงเครียดหรือมีการเปลี่ยนแปลงอำนาจ บารมีจะจำเป็น เมื่ออำนาจหน้าที่ของผู้มาใช้ไม่มีผลต่อกรณีวิกฤติต่าง ๆ ค่านิยมและความเชื่อบาง ประการที่ยึดถือกันมานาน ฉะนั้นจึงมักจะพบผู้นำแบบนี้ในองค์การเก่าที่กำลังล้มเหลว มากกว่าใน องค์การเก่าที่ประสบความสำเร็จ อย่างไรก็ตามแบบไม่ได้เสนอสิ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่ผู้นำแบบนี้ควร ต้องรู้เพื่อให้สามารถมีภาวะผู้นำแบบความสามารถพิเศษได้

2.3 ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบแปลงรูป

2.3.1 ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบแปลงรูปเบิร์นส์ (Burns' Theory of Transforming Leadership)

Burns (1978) ได้อธิบายความหมายของภาวะผู้นำแบบแปลงรูปไว้ว่าเป็น กระบวนการในอันซึ่ง ผู้นำและผู้ตามได้กระทำให้อีกฝ่ายหนึ่งมีความซื่อสัตย์สุจริตหรือคุณธรรมและ แรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นภาวะผู้นำแบบแปลงรูปคือผู้นำจะปลูกสำนึกให้มีอุดมการณ์ค่านิยมที่มี คุณธรรมเช่น เสรีภาพ ความยุติธรรม ความเสมอภาค ความสงบ และมนุษยธรรม ไม่ให้เกิดอารมณ์ เลวร้าย เช่น หวาดกลัว อิจฉา โลกหรือมีแต่ความเกลียด สำหรับเบิร์นส์ นั้นเชื่อว่าผู้นำแบบแปลงรูป นั้นจะเป็นใคร อยู่ในตำแหน่งไหนก็ได้ในองค์การ แต่จะเป็นบุคคลที่มีอิทธิพลเหนือเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา พอกับการมีอิทธิพลเหนือผู้ใต้บังคับบัญชาผู้นำแบบนี้จะมีเกิดให้เห็นทุกวัน ด้วย พฤติกรรมของคนธรรมดาแต่ไม่ใช่ธรรมดาเหมือนทั่ว ๆ ไปเบิร์นส์ได้พยายามอธิบายภาวะผู้นำแบบ แปลงรูปโดยได้เปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่างระหว่าง ภาวะผู้นำแบบแปลงรูป (Transformational Leadership) กับภาวะผู้นำแบบจัดการ (Transactional Leadership) ซึ่งภาวะผู้นำแบบนี้จะจูง ใจลูกน้องโดยยึดความสนใจของตัวเองเป็นหลักเบิร์นส์ ได้อธิบายภาวะผู้นำว่า คือ เป็นกระแสนอง การมีสัมพันธ์ระหว่างกันหรืออยู่ร่วมกันซึ่งผู้นำจะกระตุ้นให้ผู้ตามมีแรงจูงใจ โต้ตอบอย่างต่อเนื่อง และปรุงแต่งหรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ตาม ไม่ว่าจะเป็นการโต้ตอบที่เป็นไปตามคาดหวังหรือ ต่อต้านให้เป็นไปตามความต้องการหรือทิศทางที่ผู้นำต้องการอย่างต่อเนื่องไม่มีการหยุดหย่อนภาวะ ผู้นำแบบแปลงรูปอาจมองได้ทั้งอย่างแคบ เช่น ระหว่างบุคคลหรือมองทั้งระบบในภาพรวมของการ ใช้อำนาจในการเปลี่ยนแปลงระบบสังคมและสร้างแบบอย่างของสถาบันขึ้นมาใหม่ในการวิเคราะห์ จากมุมมองแบบกว้างนั้น ภาวะผู้นำแบบแปลงรูป ผู้นำจะต้องกำหนดกรอบสร้างแรงกดดันและความ ชัดแย้งระหว่างกลุ่ม เพื่อสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ร่วมงานความขัดแย้งระหว่างกลุ่มต่าง ๆ จะทำให้ผู้นำ ทำงานได้ยาก แต่ในขณะเดียวกันก็มีคุณอนันต์ในการที่แต่ละกลุ่มจะแข่งขันกันทำงานจนบรรลุ วัตถุประสงค์ได้

2.3.2 องค์ประกอบของภาวะผู้นำ

การเป็นผู้นำเพื่อนำองค์การสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายนั้น ผู้นำต้องมีลักษณะภาวะผู้นำสูง ซึ่งมีนักคิดหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของภาวะผู้นำ ดังนี้ สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2547) กล่าวถึง องค์ประกอบของภาวะผู้นำไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความสามารถตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (Self Awareness) มี 3 ประการ คือ

1.1 ตระหนักรู้ตนเอง (Emotional Self Awareness) เป็นความสามารถของผู้นำที่อ่านอารมณ์ของตนเองและเป็นผู้ที่สามารถมองเห็นภาพรวมของปัญหาที่สลับซับซ้อนได้ดี

1.2 การประเมินตนเองได้ถูกต้อง (Accurate Self Assessment) คือ ผู้นำที่มีความสามารถตระหนักรู้ตนเองสูงจะเข้าใจถึงจุดแข็ง (Strength) และจุดอ่อน (Limitation) ของตนได้ดี

1.3 ความมั่นใจ (Self Confidence) การที่ผู้นำรู้ถึงขีดความสามารถของตนได้อย่างถูกต้อง และรู้จักเลือกใช้จุดเด่นของตนเองในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีความมั่นใจพร้อมที่จะเผชิญกับงานหรือสถานการณ์ที่ยากลำบากได้ดี

2. ด้านความสามารถบริหารจัดการตนเอง (Self Management) มี 6 ประการ ดังนี้

2.1 การควบคุมอารมณ์ตนเอง (Emotional Self Control) คือ ผู้นำที่มีความสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้สูงจะมีวิธีการในการจัดการกับภาวะสับสนทางอารมณ์ตลอดจนภาวะกดดันภายในตนได้ดีและสามารถหาทางออกใหม่ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ จุดเด่นของการควบคุมตนเองของผู้นำก็คือมีความสงบนิ่งไม่หวั่นไหวและมีสติตลอดเวลาที่เผชิญกับภาวะวิกฤตที่มีความเครียดสูงไม่แสดงอารมณ์เสียง่าย ๆ เมื่อต้องประสบเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่รบกวนจิตใจในชีวิตประจำวัน

2.2 ความโปร่งใส (Transparency) คือ ผู้นำที่มีความโปร่งใสยึดมั่นต่อค่านิยมในการดำรงชีวิต การพูดและการกระทำที่สอดคล้องกันเป็นผู้มีความซื่อสัตย์ มีคุณธรรมยึดมั่นหลักการ (Integrity) กล้ายอมรับความผิดพลาดเมื่อทำ

2.3 ความสามารถปรับตัว (Adaptability) คือ ผู้นำที่สามารถปรับตัวได้ดีจะมีความคล่องแคล่วในการตอบสนองความต้องการที่หลากหลายโดยที่ตนเองไม่สูญเสียจุดยืนมีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวเข้ากับภาวะท้าทายใหม่ ๆ ปรับตัวเข้ากับกระแสการเปลี่ยนแปลงได้รวดเร็วสามารถปรับเปลี่ยนความคิดใหม่ได้ถ้ามีข้อมูลใหม่ที่ดีกว่าและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากกว่า

2.4 มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement) คือ ผู้นำที่มีสมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์สูงมีมาตรฐานการทำงานที่สูงปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องจุดเด่นการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้นำก็คือการเป็นผู้ใฝ่เรียนรู้อย่างต่อเนื่องและหมั่นสอนผู้ร่วมงานตลอดเวลาเพื่อให้คุณภาพงานสูงขึ้น

2.5 มีความคิดริเริ่ม (Initiative) คือ ผู้นำที่มีจิตสำนึกเรื่องความมีประสิทธิภาพ (Sense of Efficacy) จะพยายามควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ของการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้ดีเป็นคนเก่งในการริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ

2.6 มองโลกในแง่ดี (Optimism) คือ ผู้นำที่มองโลกอย่างมีความหวังมีแรงจูงใจและกำลังใจสูง (Self Motivating) มองเห็นช่องทางที่เป็นโอกาส (Opportunity) มากกว่าจะมองว่าเป็นภัยคุกคาม (Threat)

3. ด้านความตระหนักรู้ทางสังคม (Social Awareness) มี 3 ประการ ดังนี้

3.1 การเข้าใจผู้อื่น (Empathy) คือผู้นำสามารถรับรู้อารมณ์ผู้อื่นเข้าใจถึงมุมมองของผู้อื่นในการรับรู้ถึงความรู้สึกทางอารมณ์ของผู้อื่นโดยไม่ต้องพูด

3.2 ความตระหนักรู้ด้านองค์กร (Organizations Awareness) คือผู้นำที่เข้าใจสภาพปัจจุบันปัญหาของหน่วยงาน

3.3 ด้านการบริการ (Service) คือผู้นำที่มีความสามารถในการรับรู้และตอบสนองต่อความต้องการของฝ่ายผู้ร่วมงานลูกค้า

4. จัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management) มี 5 ประการ ดังนี้

4.1 การสร้างแรงดลใจ (Inspiration) คือ ผู้นำที่มีความสามารถในการดลใจชี้นำและจูงใจผู้ตามให้เกิดความผูกพันยึดมั่นต่อวิสัยทัศน์ และพันธกิจร่วมขององค์กรด้วยความเต็มใจเป็นทักษะที่ทำให้ผู้นำมองการณ์ไกล

4.2 มีอำนาจอิทธิพล (Influence) คือผู้นำที่มีความสามารถที่จะดึงบุคคลสำคัญเข้ามาเป็นพวกและเข้ามาเป็นเครือข่ายของตนเพื่อให้ช่วยสนับสนุนความคิดใหม่หรือโครงการใหม่ที่ตนจะริเริ่มขึ้นเป็นผู้มีศิลปะการพูดจูงใจต่อหน้าชุมชนสูง

4.3 การพัฒนาผู้อื่น (Developing Others) คือ ผู้นำที่มีความใส่ใจให้ผู้ร่วมงานได้พัฒนาตนเองระหว่างทำงานด้วยการให้คำแนะนำและให้ข้อมูลป้อนกลับตลอดเวลาเป็นผู้นำที่เข้าใจถึงเป้าหมายของผู้ร่วมงานทั้งจุดเด่นจุดด้อยของแต่ละคนเข้าช่วยเหลือในฐานะเป็นพี่เลี้ยง (Mentors) หรือผู้ฝึกสอน (Coaches)

4.4 สมรรถนะการเป็นตัวเร่งการเปลี่ยนแปลง (Change Catalyst) คือ ผู้นำที่เป็นตัวเร่งการเปลี่ยนแปลงได้คือเป็นผู้ที่กล้าท้าทายต่อสถานภาพเดิมเพื่อให้ได้ความเป็นเลิศขึ้นมาใหม่

4.5 มีความสามารถในการบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) โดยผู้นำจะแสดงความเป็นกลางอยู่เหนือความขัดแย้ง โดยให้การยอมรับต่อความรู้สึกและทัศนคติของทุกฝ่ายโดยใช้กลยุทธ์หาข้อยุติร่วมที่ทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้

4.6 มีการสร้างทีมงานและความร่วมมือ (Teamwork and Collaboration) เป็นความสามารถในการทำงานแบบทีมของผู้นำ

Kouzes และ Posner (1995) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบภาวะผู้นำไว้ 5 ประการดังนี้

1. กระตุ้นให้เกิดกระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่องคือผู้นำที่แสวงหาโอกาสและความท้าทายในการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงพัฒนาและริเริ่มสิ่งใหม่ในกระบวนการทำงานจากข้อผิดพลาด

2. สร้างแรงบันดาลใจให้เกิดวิสัยทัศน์ คือผู้นำที่สร้างวิสัยทัศน์เพื่อยกระดับองค์การให้ดีขึ้นและสูงขึ้นและแสวงหาความร่วมมือในวิสัยทัศน์ด้วยการจูงใจให้เห็นคุณค่าผลประโยชน์และคาดหวังที่มีร่วมกัน

3. มอบอำนาจการปฏิบัติงาน คือผู้นำที่สนับสนุนให้เกิดความร่วมมือในการทำงานและพัฒนาบุคลากรโดยการให้อำนาจ ให้ทางเลือก พัฒนาความสามารถมอบหมายงานที่สำคัญและให้การสนับสนุนที่เป็นรูปธรรมซึ่งเป็นการสร้างความรู้สึกรับอำนาจให้แก่ผู้ตาม และผู้นำต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการสื่อสารโน้มน้าวและชักจูงใจผู้อื่นเป็นผู้มีความรู้ทักษะและความชำนาญ

4. เป็นแบบอย่างการปฏิบัติ คือ ผู้นำที่ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างตามค่านิยมที่มีร่วมกันในองค์การและผู้นำจะต้องลงมือปฏิบัติให้เห็นเป็นตัวอย่างที่ความตั้งใจ ทุ่มเท และการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง และส่งเสริมผู้ตามให้เกิดความยึดมั่นต่อการปฏิบัติการทำงาน

5. เสริมสร้างกำลังใจในการทำงาน คือ ผู้นำที่ยอมรับการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคลในความสำเร็จของทุกโครงการ และต้องให้ความสำคัญต่อการเสริมสร้างกำลังใจในการทำงานและแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้ตามรวมทั้งการฉลองความสำเร็จของทีมอย่างสม่ำเสมอ

นิตย สัมมาพันธ์ (2546) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบภาวะผู้นำไว้ 7 ประการดังนี้

1. เป็นผู้กำหนดทิศทางให้องค์การคือผู้นำที่มองอนาคต
2. ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างคือผู้มีคุณลักษณะน่าเชื่อถือและเป็นแบบอย่างที่ดี
3. เป็นนักติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพคือผู้นำที่มีความสามารถในการสื่อสารที่ดีทั้งในการเขียน พูด ฟัง อ่าน รวมทั้งการเผยแพร่วิสัยทัศน์ขององค์การและสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ผู้ตาม

4. มีความสามารถพิเศษเฉพาะตัวคือผู้นำที่มีความสามารถที่ได้พัฒนาตนเองขึ้นมาจนถึงขั้นที่ทำให้บุคคลอื่น ๆ เกิดความเลื่อมใสเชื่อถือ

5. นำการเปลี่ยนแปลง คือ ผู้นำที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และทำทายน่าสิ่งใหม่ ๆ ให้แก่องค์กร

6. กล้าตัดสินใจคือผู้นำที่กล้าตัดสินใจในการทำงานกล้าที่เสี่ยงและกล้าที่จะยอมรับในการกระทำ

7. เป็นผู้มีกลยุทธ์ คือ ผู้นำที่มีความสามารถสูงใจ การเอื้ออำนาจ เป็นครูฝึกสอนและสนับสนุนผู้ตามให้เกิดความกล้าหาญในการคิดใหม่ทำใหม่

Sue (2004) กล่าวถึงองค์ประกอบภาวะผู้นำไว้ 6 องค์ประกอบ ดังนี้

1. เป็นผู้มีวิสัยทัศน์ คือ ผู้นำที่ดีต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์มองอนาคตไกลเข้าใจวิสัยทัศน์ที่คิดว่าสามารถเป็นจริงได้

2. เป็นผู้ให้ทิศทาง คือ ผู้นำที่ช่วยผู้ตามทำงานให้สำเร็จจริงตามวิสัยทัศน์ตั้งเป้าหมายขององค์กรและให้อำนาจและมอบหมายงานให้ผู้ตามรับผิดชอบได้เมื่อถึงคราวจำเป็น

3. มีความน่าเชื่อถือคือผู้นำที่มีลักษณะน่าเชื่อถือปฏิบัติงานด้วยความจริงจังและผู้อื่นเห็นว่าสามารถทำงานได้ทำให้ผู้ตามยอมรับในความสามารถ

4. เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนผู้ตามคือผู้นำที่ดีช่วยคิดแก้ไขปัญหาของทีมเมื่อมีปัญหาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้เร็วและมีประสิทธิภาพ

5. เป็นนักพัฒนา คือ ผู้นำที่ดีให้ออกาสแก่บุคลากรในทีมเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรและส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงบุคลากรให้มีการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ในการพัฒนาตนเอง

6. เป็นผู้รู้คุณค่าและเข้าใจผู้อื่น คือ ผู้นำที่ดีต้องรู้ว่าบุคคลในทีมต้องการยกย่องชมเชยเมื่อทำงานได้สำเร็จ

Trott (1997) กล่าวถึงองค์ประกอบภาวะผู้นำไว้ 11 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีคือผู้นำที่ยอมรับในสถานการณ์ปัญหาสามารถแก้ไขได้ มีกลยุทธ์และความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

2. การบริหารแบบมีส่วนร่วมคือผู้นำที่ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ตามใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วมรับฟังความคิดเห็นของผู้ตาม

3. มีอารมณ์ขัน คือ ผู้นำที่มีอารมณ์ดีในการปฏิบัติงาน และการควบคุมอารมณ์ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมในการทำงาน

4. มีความยืดหยุ่นคือผู้นำที่มีลักษณะที่มีความยืดหยุ่นให้อำนาจในการทำงาน

5. มีความคล่องแคล่ว คือ ผู้นำที่มีลักษณะของความคล่องตัว บุคลิกภาพ เป็นคนที่ว่องไวกระฉับกระเฉง

6. การบริหารความขัดแย้งคือผู้นำที่เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นและมีความสามารถในการเจรจาต่อรองในสถานการณ์ให้ดีขึ้น

7. มีความเชื่อมั่นในตนเองคือผู้นำที่มีลักษณะมั่นใจในตนเองไม่กลัวปัญหา กล้าที่จะเผชิญหน้าและกล้าตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

8. เป็นผู้ชี้แนะคือเป็นผู้ที่ให้ทิศทางมีวิสัยทัศน์เข้าใจเป้าหมายขององค์การ

9. รู้จักการให้อภัยคือผู้นำที่เข้าใจจิตใจของผู้อื่นว่าความผิดพลาดสามารถเกิดขึ้นได้มีความยืดหยุ่นรู้จักให้อภัย

10. เป็นผู้พัฒนาคนคือผู้นำที่เป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำและเป็นพี่เลี้ยงผู้สอนงานสนับสนุนความก้าวหน้าของผู้ตาม

11. การตัดสินใจที่ดี คือ ผู้นำที่มีความท้าทายในการปฏิบัติงาน ยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจ

Winter (2003) กล่าวถึงองค์ประกอบภาวะผู้นำไว้ 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ (Strategic Leadership) คือ เป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ สร้างสรรค์และขับเคลื่อนองค์การโดยใช้กลยุทธ์

1.1 เป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์มองการณ์ไกลทั้งในระยะสั้นและระยะยาวถ่ายทอดวิสัยทัศน์ให้ผู้ตามรับรู้และสามารถปฏิบัติได้จริง

1.2 เป็นผู้ให้ทิศทางชี้แนะวิสัยทัศน์เป้าหมายขององค์การ จูงใจและนำผู้ตามไปสู่เป้าหมายขององค์การได้

1.3 เป็นนักคิดและวางแผนการทำงานโดยเป็นผู้มองอนาคตจากพื้นฐานขององค์การปัจจุบันและวางแผนการทำงานในอนาคตที่เป็นไปได้

1.4 เป็นผู้ที่นำการเปลี่ยนแปลงเข้าใจและยอมรับการเปลี่ยนแปลง

1.5 เป็นผู้ที่มีความสามารถในการเจรจาต่อรอง และทักษะในการพูด ต่อรองในการทำงานเพื่อให้องค์การก้าวหน้าและจูงใจผู้ร่วมงาน

2. เป็นผู้สอนงานที่ดี (Performance Coaching) คือเป็นผู้สอนการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานจากประสบการณ์จริงและความรู้ ทักษะความสามารถ เป็นที่ปรึกษาให้ความรู้คำแนะนำในการปฏิบัติงานสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานสร้างแบบประเมินผลงานวัดในมาตรฐานเดียวกันพัฒนาทีมงานและผลิตในองค์การ

3. เป็นผู้พัฒนาบุคคล (Development Coaching) คือ เป็นผู้ให้การสนับสนุนผู้ตามและพัฒนาผู้ตามให้มีความสามารถและองค์การมีความสามารถในการปฏิบัติงาน

4. เป็นผู้ที่มีสัมพันธภาพที่ดี (Performance Relationships) คือ เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีการติดต่อสื่อสารที่ดีการสร้างทีมงานในการทำงานและการแก้ไขความขัดแย้งในองค์กร

5. ลักษณะบุคลิกภาพผู้นำที่ดี (Personal Leadership) คือเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมความเป็นผู้นำการเป็นแบบอย่างความมีคุณค่าในตนเองและแรงขับภายในของผู้นำ

เนตรพัฒนา ยาวีราช (2546) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบภาวะผู้นำประกอบด้วย 5 ประการ ดังนี้

1. เป็นผู้ที่มีแรงขับ (Drive) หมายถึง คุณลักษณะที่ผู้นำเป็นผู้มีความพยายามสูงในการทำให้บรรลุความสำเร็จสูงสุดมีความกระตือรือร้นพยายามทำงานให้สำเร็จแม้ว่าจะมีอุปสรรคมีความคิดริเริ่ม

2. มีแรงจูงใจสูง (Leadership Motivation) หมายถึงผู้ที่มีความต้องการอำนาจสูงชอบที่จะนำมากกว่าตามความต้องการอำนาจคือความพยายามมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นและมีอำนาจในการทำให้ผู้อื่นยอมรับไว้วางใจและทำงานให้สำเร็จตามวิสัยทัศน์

3. มีความซื่อสัตย์ (Integrity) หมายถึงผู้นำที่มีคุณลักษณะที่กระทำตามที่ได้พูดไว้รักษาคำมั่นสัญญาเพื่อทำให้ผู้อื่นเกิดความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ทำให้บุคคลอื่นเชื่อถือเท่านั้น

4. มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self Confidence) หมายถึง ผู้นำมีความมั่นใจในตนเองชอบ ทำงานที่ท้าทายความสามารถ เช่น เชื่อมั่นทำงานได้สำเร็จแม้จะมีอุปสรรคตัดสินใจได้ในสภาพความไม่แน่นอนของสถานการณ์ด้วยความมั่นใจในตนเอง

5. มีความรู้ในด้านธุรกิจ (Knowledge of the Business) หมายถึงผู้นำมีความรู้มากในเชิงธุรกิจ เช่น อุตสาหกรรม การแข่งขัน เทคโนโลยีต่าง ๆ และเป็นผู้นำที่แสวงหาความรู้ ชอบการเรียนรู้ มีความเฉลียวฉลาด มีความก้าวหน้าในอาชีพสูง มีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวข้องในการทำงานในองค์กร

สุเทพพงศ์ ศรีวิวัฒน์ (2545) กล่าวถึงองค์ประกอบภาวะผู้นำไว้ 2 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้านที่มุ่งงานคือผู้นำที่สนใจประสิทธิผลขององค์กรเป็นหลักซึ่งมีการแสดงออกของภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลดังนี้

1.1 การปรับตัวตามสถานการณ์ (Adaptability to the Situation) คือ ผู้นำมีความสามารถในการปรับตัวตามสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้โดยผู้นำต้องเลือกใช้กลยุทธ์ในการทำงานให้เหมาะสมกับสภาวะแวดล้อมที่เกิดขึ้น มีความสามารถในการประเมินตนเองและสถานการณ์ได้ถูกต้องหยั่งรู้และเข้าใจสถานการณ์อย่างทะลุปรุโปร่ง

1.2 เป็นผู้นำกำหนดทิศทาง (Direction Setting) คือผู้นำที่สามารถอธิบายชี้แนะทิศทางเป้าหมายขององค์กร

1.3 มีมาตรฐานของการปฏิบัติงานสูง (High Performance Standards) คือผู้นำที่มีมาตรฐานการทำงานที่สูงของการปฏิบัติงาน เช่น การกำหนดมาตรฐานในการเพิ่มผลผลิต

1.4 กล้าเสี่ยงและกล้าทำ (Taking Risk and Bias for Action) คือผู้นำที่มีความกล้าเสี่ยงกล้าทำและพร้อมที่จะตัดสินใจในการทำงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน

1.5 มีความสามารถในการวิเคราะห์ห้องค์การ (Ability to Interpret Condition) คือผู้นำต้องมีความรู้สึกไวต่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น สามารถมองเห็นแนวโน้มสำคัญที่จะตามมา พร้อมทั้งเตรียมแผนปฏิบัติการเพื่อรองรับล่วงหน้าอย่างแม่นยำรู้ขีดความสามารถและแรงจูงใจของตนเองและผู้ร่วมงาน

1.6 ให้ข้อมูลป้อนกลับอย่างสม่ำเสมอ (Frequent Feedback) คือผู้นำที่ให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงสร้างสรรค์อย่างสม่ำเสมอ ช่วยให้บุคคลในทีมและงานมีมาตรฐานการทำงานที่สูงอยู่เสมอทำให้ห้องค์การมีโอกาสบรรลุผลสำเร็จสูง

1.7 ความมั่นคงระหว่างทำงาน (Stability of Performance) คือ ผู้นำที่สามารถควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมของตนให้สงบนิ่งไม่วิตกกังวลต่อภาวะที่เกิดขึ้นพร้อมที่จะเผชิญกับเหตุการณ์อย่างมั่นคงทำให้สมาชิกเกิดความมั่นใจว่าทุกสิ่งทุกอย่างจะสามารถแก้ไขได้สำเร็จ

1.8 มุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้า (Strong Customer Orientation) คือ ผู้นำให้ความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ การปฏิบัติต่อลูกค้าเยี่ยงบุคคลสำคัญของผู้นำซึ่งเป็นแนวทางให้ผู้นำสร้างแรงบันดาลใจแก่พนักงานหรือผู้ตามให้ยึดเป็นแบบอย่าง

2. ด้านมุ่งความสัมพันธ์ (Relationship-Related Attitude and Behaviors)

2.1 ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (Alignment of People) คือผู้นำที่มีความสามารถในการชักจูงให้คนเข้าร่วมทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างผลงานให้สูงขึ้นซึ่งผู้นำต้องใช้ความสามารถและศิลปะในการสื่อสารสูงในการจูงใจผู้ร่วมงานให้แต่ละคนมองเห็นเป้าหมายและทิศทางการทำงานที่ชัดเจนในการเดินไปสู่วิสัยทัศน์ร่วมกันได้

2.2 การขับเคลื่อนไปข้างหน้าร่วมกัน (Mobilization) คือผู้นำที่มีความสามารถทำให้ทีมสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นโดยผู้นำต้องมีพฤติกรรมดังนี้

2.2.1 สื่อสารให้เข้าใจความคาดหวังขององค์กรอย่างชัดเจน

2.2.2 โน้มน้าวดึงดูดและความคิดของคนไปสู่ทิศทางใหม่

2.2.3 ให้การเอาใจใส่ต่อสมาชิกของทีม

2.2.4 แสดงความเชื่อมั่นในความสามารถของสมาชิกทีมงาน

2.2.5 แจ้งความก้าวหน้าผลงานของทีมในการขับเคลื่อนงานสู่

เป้าหมายให้ทราบทุกระยะ

2.3 การสร้างความผสมผสานกลมกลืนของทีมงาน (Concert Building)

คือผู้นำที่มีความสามารถในการนำทีมในการทำงานให้เกิดความผสมกลมกลืนเป็นหนึ่งเดียวกัน

2.4 การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirations) คือผู้นำที่มีความสามารถในการ

การสร้างแรงบันดาลใจของผู้นำที่มีต่อทีมงานหรือผู้ตามดังนี้

2.4.1 พยายามส่งเสริมกิจกรรมการพัฒนาด้านสติปัญญาให้แก่ทีมงาน

2.4.2 ให้การยอมรับต่อความคิดข้อเสนอและมุมมองของผู้อื่น

2.4.3 สร้างหรือทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกว่าตนเองเหมือนเป็นผู้นำ

2.4.4 กระตุ้นปลุกเร้าให้คนอื่นกล้าคิดกล้าแสดงออก

2.4.5 กระตุ้นให้สมาชิกทีมงานกระตือรือร้นต่องานหรือโครงการที่

รับผิดชอบ

2.5 เข้าใจตอบสนองความต้องการของมนุษย์ (Satisfaction of Human

Needs) คือผู้นำที่เข้าใจความต้องการของผู้อื่นและจูงใจทีมงานด้วยระดับความต้องการที่สูง เช่น ความต้องการมีความสำเร็จ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีมและองค์การได้รับการยอมรับ ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศการได้ควบคุมตนเองเพื่อให้องค์การบรรลุผลสำเร็จและผู้ร่วมงานพึงพอใจ

2.6 ผู้ที่สร้างคุณค่าในงาน (Providing Meaning for People) คือผู้นำที่

สามารถแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ผู้ตามรู้สึกว่างานที่ทำนั้นมีความหมายด้วยการกำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์การทำงานที่ถูกต้องชัดเจน

2.7 กระตุ้นให้กำลังใจและการสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional Support

and Encouragement) คือ ผู้นำสามารถแสดงออกด้วยคำชมหรือพูดให้กำลังใจแก่ผู้ร่วมงานให้การสนับสนุนต่อการทำงานของทีม

2.8 ส่งเสริมค่านิยมและหลักการ (Promotion of Principles and

Value) คือผู้นำที่ส่งเสริมให้เกิดค่านิยมและยึดหลักการเป็นบทบาทที่สำคัญที่ให้องค์การไปสู่เป้าหมาย เช่น สนับสนุนการยึดมั่นต่อหลักการและค่านิยมในการนำคนไปสู่การประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตั้งมั่นในการทำงานดังนี้

2.8.1 การเคารพในศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์ของบุคคล

2.8.2 การยึดมั่นในความสัตย์ซื่อถือคุณธรรม

2.8.3 มีความไว้วางใจได้

2.8.4 มีความน่าเชื่อถือ

2.8.5 มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและสร้างความแปลกใหม่แก่บุคคล

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544) กล่าวถึงองค์ประกอบภาวะผู้นำไว้ 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่มีประสิทธิผลแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพทั่วไป (General Personality Traits) เป็นคุณลักษณะซึ่งสามารถสังเกตได้ทั้งภายในและภายนอกงาน คุณลักษณะทั่วไปจะสัมพันธ์กับความสำเร็จและความพอใจทั้งชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวซึ่งบุคลิกภาพทั่วไปมีลักษณะดังนี้ความเชื่อมั่นในตนเอง การสร้างความไว้วางใจ ลักษณะที่เด่น เป็นคนกล้าแสดงออก เป็นคนที่มีกาแสดงออกเหมาะสม ความมั่นคงทางอารมณ์ มีความกระตือรือร้น มีอารมณ์ขัน ความเป็นคนดูอบอุ่น หรือมีความเอื้ออารี มีความอดทนสูงต่อความตึงเครียด การรู้จักตนเองและมีวัตถุประสงค์ในการทำงาน

1.2 คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับงาน (Task-Related Personality Traits) เป็นคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่แน่นอนของผู้นำที่มีประสิทธิผล และก่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งมีลักษณะประกอบด้วยมีความคิดริเริ่มมีความเข้าใจอารมณ์ และความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ความสามารถในการยืดหยุ่นได้ และความสามารถในการปรับตัว สภาพการควบคุมภายในตนเอง ความกล้าหาญและความสามารถกลับคืนสู่สภาพเดิม

2. แรงจูงใจของภาวะผู้นำ (Leadership Motives) แรงจูงใจเป็นความจำเป็นความต้องการแรงกระตุ้น และความปรารถนาหรือสภาพภายในของบุคคลซึ่งมีพลังกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่จะบรรลุเป้าหมายของผู้นำที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่บรรลุเป้าหมายมี 4 ด้าน คือ

2.1 แรงจูงใจด้านอำนาจ (The Power Motive) เป็นแรงจูงใจที่ต้องการควบคุมและมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นมีลักษณะเด่น 3 ประการ คือ

2.1.1 มีการแสดงออกด้วยความเข้มแข็ง และใช้ความพยายามเพื่อแสวงหาอำนาจ

2.1.2 มีการใช้เวลาส่วนใหญ่ในการคิดหาวิธีเปลี่ยนแปลงแก้ไขพฤติกรรมของบุคคลอื่น

2.1.3 มีความเอาใจใส่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่หรือความเป็นอยู่รอดของสมาชิก

2.2 ด้านแรงขับและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Drive and Achievement Motivation) คือผู้นำที่มีแรงกระตุ้นใช้แรงผลักดันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในการค้นหาวิธีการเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ

2.3 มีการยึดมั่นในจริยธรรมการทำงาน (Strong Work Ethic) เป็นความเชื่อถือหรือวินัยของบุคคลเป็นผู้ที่มีจริยธรรมในการทำงานอย่างเคร่งครัด

2.4 มีความมุ่งมั่น (Tenacity) คือผู้ที่มีความตั้งใจจริงที่จะฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ ไปให้ได้ถึงแม้มีอุปสรรคมากมายเพียงใดก็ไม่ท้อถอย

3. ปัจจัยด้านสติปัญญาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของภาวะผู้นำ (Cognitive Factors and Leadership) หมายถึงกระบวนการด้านสติปัญญาในการรวบรวมความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ความสามารถด้านปัญญาเป็นสิ่งสำคัญสำหรับความสำเร็จของภาวะผู้นำ ผู้นำจำเป็นต้องมีสติปัญญาที่เฉลียวฉลาด เพราะจะทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ผู้นำที่มีการใช้กระบวนการด้านสติปัญญาทำให้ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลสูงคือเป็นผู้มีความรู้ด้านธุรกิจเป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ความสามารถหยั่งใจลึกถึงบุคคลและสถานการณ์การณ์ไกลและการเปิดรับต่อประสบการณ์

จากแนวคิดของภาวะผู้นำที่นักวิชาการกล่าวไว้อย่างหลากหลายสามารถสรุปได้ว่ามุมมองและแนวคิดทุกแนวคิดมีหลักการและเหตุผลที่ต่างกัน สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ได้เสนอแนวความคิดของ รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544) ที่แสดงภาวะผู้นำประกอบด้วย 4 ด้านคือ 1) ด้านบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับงาน 2) ด้านแรงจูงใจให้ประสบความสำเร็จ 3) ด้านแรงจูงใจเกี่ยวกับอำนาจ 4) ด้านสติปัญญาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจภาวะผู้นำ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรมธุรกิจ

จริยธรรมทางธุรกิจเป็นมาตรฐานของการประกอบธุรกิจการผลิตสินค้าการให้บริการการจัดจำหน่าย เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนตามสมควรที่ลงทุนไปอย่างเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นผู้ผลิต ผู้บริโภค เจ้าของกิจการ ผู้ถือหุ้น ผู้บริหาร ผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการ รัฐบาล สังคม ซึ่งต่างมีความสัมพันธ์เชิงธุรกิจร่วมกัน ดังนั้น เรื่องจริยธรรมทางธุรกิจจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรตระหนักในการทำธุรกิจเพื่อให้องค์การธุรกิจนั้นมีความเจริญอย่างมั่นคงและยั่งยืนเป็นประโยชน์และเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจ

Buchholtz (1989) ได้ให้ความหมายไว้ว่าจริยธรรมทางธุรกิจหมายถึงการนำเอามาตรฐานทางศีลธรรมไปประยุกต์ใช้กับการประพฤติปฏิบัติของบุคคลแต่ละคนในองค์การตลอดจนผลผลิตทางสังคมและการกระจายสินค้าและบริการซึ่งในเรื่องของจริยธรรมทางธุรกิจนี้การวิเคราะห์ถึงกฎเกณฑ์และบรรทัดฐานทางศีลธรรม จะถูกนำมาปรับใช้กับพฤติกรรมของบุคคลในองค์การธุรกิจ นับเป็นจริยธรรมประยุกต์ประเภทหนึ่งที่ทำให้เกิดความชัดเจนในการอธิบายถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้จัดการและพนักงานในการดำเนินการตัดสินใจทางธุรกิจ

Laura Nash (1990) ได้ให้ความหมายไว้ว่า จริยธรรมทางธุรกิจ หมายถึง การศึกษาถึง ปทัสถานทางจริยธรรมส่วนตัวที่ได้นำไปประยุกต์ใช้กับกิจกรรม และเป้าหมายขององค์การพาณิชย์ เป็นมาตรฐานจริยธรรมเกี่ยวกับบุคคลที่มีจริยธรรม และแสดงตนเป็นตัวแทนของระบบทางธุรกิจ

Frederick, Post และ Davis (1992) ได้ให้ความหมายไว้ว่า จริยธรรมทางธุรกิจ หมายถึง การนำเอาความคิดทางด้านจริยธรรมโดยทั่วไปมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่พฤติกรรมทางด้านธุรกิจ ซึ่งการเป็นที่ยอมรับว่ามีจริยธรรมได้นั้นองค์การธุรกิจต้องสร้างกรอบความคิดว่าพฤติกรรมใด นับว่าเป็นพฤติกรรมที่ถูกต้องเหมาะสมสำหรับทุกคนในองค์การแต่อย่างไรก็ตามไม่ได้หมายความว่า องค์การธุรกิจพยายามสร้างค่านิยมของตนเองว่าอะไรเป็นสิ่งถูกหรืออะไรเป็นสิ่งผิด

Post, Lawrence และ Weher (2002) ได้ให้ความหมายไว้ว่าจริยธรรมทางธุรกิจ หมายถึงการนำเอาแนวคิดของจริยธรรมทั่วไปมาประยุกต์ใช้กับพฤติกรรมทางธุรกิจซึ่งจริยธรรมทาง ธุรกิจไม่มีแนวคิดจริยธรรมเฉพาะที่แตกต่างออกไปจากจริยธรรมทั่วไปและใช้เพียงกับธุรกิจเท่านั้น เพราะถ้าความไม่ซื่อสัตย์ถือว่าเป็นสิ่งที่ไม่มีการจริยธรรมและศีลธรรมแล้วก็เช่นเดียวกันถ้าการดำเนิน ธุรกิจไม่มีความซื่อสัตย์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ลูกค้า ผู้ถือหุ้น หรือคู่แข่ง ก็จะเป็นพฤติกรรมที่ไม่มีจริยธรรมด้วย

Velasquez (2002) ได้ให้ความหมายไว้ว่า จริยธรรมทางธุรกิจ หมายถึง เป็นการศึกษา ที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับสิ่งที่ถูกและผิดในทางศีลธรรมโดยมุ่งเน้นที่การนำเอามาตรฐานทางศีลธรรม มาประยุกต์ใช้กับนโยบายทางธุรกิจ สถาบันต่าง ๆ และพฤติกรรมของแต่ละบุคคล

Weiss (2003) ได้ให้ความหมายไว้ว่า จริยธรรมทางธุรกิจ หมายถึง การใช้ศิลปะและ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ทางจริยธรรมเพื่อตรวจสอบและแก้ปัญหาทางศีลธรรมในการประกอบธุรกิจว่าสิ่ง ใดถูกสิ่งใดผิดสิ่งใดดีและสิ่งใดไม่ดี

จินตนา บุญบงการ (2545) ได้ให้ความหมายไว้ว่าจริยธรรมทางธุรกิจหมายถึงการ ผสมผสานระหว่างเศรษฐกิจและจริยธรรมโดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมนโยบายและการปฏิบัติของภาค ธุรกิจในการสร้างความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีความรับผิดชอบ มีความยั่งยืน มีผลในระยะ ยาวในขณะที่เดียวกันก็ช่วยสร้างความสมดุลระหว่างผู้มีส่วนได้เสียในกิจการนั้น ๆ อันได้แก่ผู้ลงทุน ลูกจ้างลูกค้าชุมชนตลอดจนสภาพแวดล้อมอย่างสมดุล

เกียรติศักดิ์ จีรเชียรนาค (2543) ได้ประมวลความหมายของคำว่า จริยธรรมทางธุรกิจ (Business Ethics) จาก Dictionary of Banking (1995) มีใจความว่าจริยธรรมทางธุรกิจเป็นความ ตั้งใจของแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการทำธุรกิจว่าควรปฏิบัติต่อกันอย่างมีเหตุผล และไว้วางใจซึ่งกัน และกันแม้ว่าวัตถุประสงค์ของการทำธุรกิจเพื่อสร้างความมั่งคั่งแต่เจ้าของธุรกิจต้องรักษามาตรฐาน การปฏิบัติที่ดีต่อลูกจ้าง ลูกค้า หรือเจ้าหน้าที่ แม้ว่าจะไม่มีกฎหมายที่ตายตัว แต่ความพยายามอัน ต่อเนื่องในการปฏิบัติต่อกันด้วยความซื่อสัตย์ และความไว้วางใจในทุกกรณีเป็นสิ่งที่ควรยึดถือ

พรนพ พุกกะพันธ์ (2545) ได้ให้ความหมายไว้ว่า จริยธรรมทางธุรกิจหมายถึงมาตรฐานการผลิตสินค้าและบริการเพื่อผลตอบแทนตามคุณค่าของการลงทุนโดยเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายกล่าวคือ ทั้งเจ้าของกิจการผู้บริหารผู้ร่วมงานผู้บริโภคผู้รับบริการรัฐบาลและสังคมซึ่งมีความสัมพันธ์ในเชิงเศรษฐกิจร่วมกันจริยธรรมธุรกิจไม่ได้หมายความว่าความเฉพาะความชอบธรรมของตัวธุรกิจเท่านั้นแต่ยังหมายรวมถึงกลไกในการจัดการกับองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น คน ทรัพยากร ทุนสังคม เทคโนโลยี เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อประสิทธิผลสูงสุดของธุรกิจ

จากความหมายที่หลากหลายของจริยธรรมทางธุรกิจข้างต้น สรุปได้ว่าจริยธรรมทางธุรกิจหมายถึงป้าพื้นฐานทางจริยธรรมส่วนตัวมาตรฐานทางศีลธรรมมาตรฐานทางจริยธรรมโดยทั่วไปของบุคคลที่นำไปใช้กับธุรกิจเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมความไว้นื้อเชื่อใจความไว้วางใจกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนั้น ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดมีความมั่นคงและยั่งยืนขององค์การธุรกิจในอนาคตต่อไป

2. องค์ประกอบของจริยธรรมทางธุรกิจ

สุภาพร พิศาลบุตร (2544) กล่าวถึงเกณฑ์ของจริยธรรมทางธุรกิจที่นักธุรกิจควรประพฤติปฏิบัติว่าประกอบด้วยองค์ประกอบดังต่อไปนี้

2.1 ความซื่อสัตย์ (Honesty) จริยธรรมด้านความซื่อสัตย์ ประกอบด้วย การยึดหลักความจริง การเปิดเผยข้อมูล การไม่ขโมยผลงานลิขสิทธิ์ การปฏิบัติตามคำมั่นสัญญา การยึดกฎระเบียบความถูกต้อง และการไม่หลอกลวงฉ้อฉล ดังนั้น ผู้ผลิตสินค้าจะต้องมีคำแนะนำอย่างเปิดเผยที่ตัวสินค้า ทั้งการแสดงคุณสมบัติ ส่วนประกอบ สรรพคุณ และประโยชน์ที่เป็นจริงต่อผู้ใช้ ข้อห้าม ข้อควรระวังในการใช้สินค้าไม่ให้เกิดภัยอันตรายทั้งต่อผู้ใช้และผู้ใกล้ชิด เป็นต้น

2.2 ความยุติธรรม (Justice) หลักของความยุติธรรมจะขึ้นกับความถูกต้องและความเท่าเทียมกัน ดังนั้น จริยธรรมของนักธุรกิจจึงควรยึดหลักของความยุติธรรม ซึ่งจะครอบคลุมถึงความเสมอภาค การไม่เลือกปฏิบัติ การให้ทุกคนรับสิ่งที่ดีมีคุณภาพ สินค้าและบริการคุ้มค่าใช้จ่าย การกำหนดราคาสินค้าและบริการอย่างสมเหตุสมผลการแข่งขันธุรกิจอย่างตรงไปตรงมา

2.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือการดำเนินการใด ๆ ที่มุ่งประโยชน์สูงสุดต่อผู้ที่เกี่ยวข้องให้ได้ตามวัตถุประสงค์โดยไม่ทอดทิ้งหรือทอดทิ้งภาระหน้าที่กลางคันมีความระมัดระวังในการดำเนินการที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อความทุกข์ยากของคนอื่น หรือสร้างพิษภัยอันตรายต่อตนเอง ต่อองค์การ และต่อสังคมที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น จริยธรรมความรับผิดชอบต่อธุรกิจจะมีองค์ประกอบคือ ความรับผิดชอบต่อธุรกิจต่อพนักงานต่อลูกค้าและต่อสังคม

2.3.1 ความรับผิดชอบต่อธุรกิจคือการติดต่อร่วมงานกับหน่วยงานธุรกิจหรือนักธุรกิจที่มาดำเนินงานเกี่ยวข้องด้วยโดยใช้หลักของความซื่อสัตย์ตรงไปตรงมาไม่หลอกลวง

2.3.2 ความรับผิดชอบต่องาน คือ นายจ้างควรรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตาม คำมั่นสัญญา การมอบงานตามข้อตกลง การไม่เลิกจ้างกลางคัน การเอาใจใส่ไม่ทำให้ได้รับพิษภัยทาง สารเคมีฝุ่นละอองและอันตรายจากการทำงาน การสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน เป็นต้น

2.3.3 ความรับผิดชอบต่อลูกค้าคือจะมีลักษณะใกล้เคียงกับความซื่อสัตย์และให้ ความยุติธรรมแก่ลูกค้าที่ควรจะได้รับสินค้าหรือบริการครบถ้วนตามข้อตกลงให้ข้อมูลคุณภาพของ สินค้าอย่างเปิดเผยตรงความเป็นจริงรวมถึงข้อควรระวังในการใช้สินค้าการวางมาตรการควบคุม มาตรฐานสินค้าให้มีคุณภาพที่อยู่เสมอในกรณีที่สินค้าหรือบริการมีปัญหาข้อบกพร่องควรรับผิดชอบ นำไปแก้ไขสลับเปลี่ยนสินค้าทดแทนค่าเสียหาย ซ่อมบำรุงให้อยู่ในสภาพดีไม่ทอดทิ้งผลกระทบให้แก่ ลูกค้ารวมถึงการไม่เอาเปรียบต่อลูกค้าในด้านการขึ้นราคาโดยไม่สมเหตุสมผล

2.3.4 ความรับผิดชอบต่อสังคมคือการไม่ดำเนินการใด ๆ ที่เกิดผลกระทบเป็นภัย อันตรายต่อสังคมประกอบด้วยการไม่นำสารพิษภัยมาเป็นส่วนผสมของสินค้าการไม่ปล่อยของเสียจาก โรงงานลงในแม่น้ำลำคลอง การไม่ก่อให้เกิดควันหรือแก๊สพิษปะปนในอากาศ เป็นต้น

2.4 การสร้างความเชื่อถือ (Trust) จริยธรรมของนักธุรกิจในด้านสร้างความน่าเชื่อถือจะ เกี่ยวข้องกับเกียรติยศและศักดิ์ศรีขององค์การธุรกิจนักธุรกิจควรสร้างความยอมรับนับถือทั้งจาก วงการธุรกิจจากพนักงานจากลูกค้าและจากสังคมซึ่งผลที่เกิดขึ้นนอกจากจะเป็นผลดีต่อองค์การและ นักธุรกิจเองแล้วยังช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่มีเกียรติเป็นที่ยกย่องในสังคมระหว่างชาติด้วย

2.5 การเคารพสิทธิของบุคคล (Respect the Rights) เป็นลักษณะสำคัญของการ ประกอบธุรกิจในสังคมประชาธิปไตยการดำเนินงานทางด้านธุรกิจจะไม่คิดเพียงการสร้างผลกำไร เป็นผลประโยชน์ของตนเองเท่านั้นแต่ควรคำนึงถึงผลประโยชน์สิทธิของบุคคลอื่นด้วย

2.6 การบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม (Environment) สิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยสำคัญของการอยู่ ร่วมกันในสังคม นักธุรกิจที่มีจริยธรรมย่อมต้องบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อมให้คงทนต่อไปอีกทั้งไม่ ดำเนินการใด ๆ ที่ทำลายสภาพแวดล้อมด้วย เช่น การไม่สร้างมลภาวะไม่ถ่ายเทสิ่งที่เป็นพิษภัย อันตรายจากการผลิตทางธุรกิจออกสู่สิ่งแวดล้อมทั้งในด้านพื้นดินแม่น้ำลำคลองและอากาศ ดังนั้นจึง จำเป็นต้องกำจัดสิ่งที่เป็นของเสียจากการผลิตเพื่อไม่ให้ส่งผลเสียต่อสิ่งแวดล้อม

ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ และ เทพฤทธิ์ วิชยุศิริ (2546) แบ่งองค์ประกอบจริยธรรมธุรกิจ ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ความซื่อสัตย์คือการทำธุรกิจอย่างตรงไปตรงมาซื่อสัตย์ไม่หลีกเลียงภาษีหรือติดสินบน เจ้าหน้าที่ของรัฐมีการผลิตสินค้าหรือให้บริการตามมาตรฐานที่ตนกำหนดไว้ในโฆษณา

2. ความยุติธรรม คือ การกำหนดราคาสินค้าและบริการที่ยุติธรรมต่อผู้บริโภคและแบ่ง ผลประโยชน์ให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องมีการแลกเปลี่ยนอย่างเป็นธรรมไม่เอาเปรียบและ เคารพทรัพย์สินทางปัญญาไม่ใช่เล่นท์เหลี่ยมทำลายคู่แข่ง

3. การคำนึงประโยชน์ส่วนรวมคือการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นตนเองผู้ถือหุ้นลูกน้องสังคมและสิ่งแวดล้อมรวมถึงไม่ผลิตสินค้าที่เป็นอันตรายต่อส่วนรวม แต่ส่งเสริมคุณภาพและศักยภาพของมนุษย์

4. ด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน คือ การสร้างธุรกิจบนรากฐานความปรารถนาดีต่อกันในทุกฝ่ายและมุ่งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในสังคมสรุปได้ว่าองค์ประกอบของจริยธรรมทางธุรกิจประกอบด้วยองค์ประกอบที่เกิดจากผู้ดำเนินธุรกิจเอง เช่น ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ต่องานขององค์ประกอบที่ก่อให้เกิดผลต่อบุคคลอื่น เช่น ความยุติธรรม ความรับผิดชอบต่อลูกค้า พนักงานและองค์ประกอบที่ส่งผลต่อส่วนรวม เช่น ความรับผิดชอบต่อสังคมความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

3. ความสำคัญของจริยธรรมทางธุรกิจ

ธุรกิจที่ประกอบด้วยจริยธรรม ย่อมเป็นที่ยอมรับ ได้รับความเชื่อถือ ได้รับโอกาสมีความได้เปรียบในเชิงธุรกิจและมีแนวโน้มที่จะรุ่งโรจน์จริยธรรมจึงเป็นหนทางแห่งความสำเร็จที่จำเป็นต่อการประกอบธุรกิจ หากจะประเมินประโยชน์และความสำคัญของจริยธรรมต่อองค์การธุรกิจแล้วสามารถจำแนกออกได้ดังต่อไปนี้ (พิภพ วังเงิน, 2546: 41)

1. จริยธรรมก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี (Good Image) ซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีมีผลต่อตำแหน่งทางการค้าขององค์การ (Positioning) และมีผลต่อความภักดีที่ผู้บริโภคมีต่อสินค้าและบริการและภาพลักษณ์ทางการค้าที่ดีมีผลโดยตรงต่อการกำหนดราคา (Pricing) และความภักดีต่อสินค้าและบริการมีผลโดยตรงต่อยอดขาย (Sales Volume) ซึ่งราคาขายและยอดขายมีผลโดยตรงต่อกำไร ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าจริยธรรมทางธุรกิจคือที่มาแห่งรายได้และความร่ำรวย

2. จริยธรรมก่อให้เกิดความเชื่อถือ (Credit) โดยธรรมชาติความเชื่อถือเกิดจากความซื่อสัตย์ ดังนั้น คนที่มีจริยธรรมและความซื่อสัตย์ย่อมได้รับความเชื่อถือ และความเชื่อถือคือที่มาของเครดิตทางการค้าซึ่งเป็นปัจจัยได้เปรียบในเชิงแข่งขันทั้งด้านการลงทุน และการตลาด

3. จริยธรรมก่อให้เกิดการทุ่มเท (Devotion) ของคนทำงาน เพราะมีความรัก ความศรัทธา มีความภูมิใจในองค์การของตน อันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพอันตรงคุณภาพ (Qualitative Efficiency) การผลิตที่เต็มกำลัง (Full Capacity) องค์การธุรกิจที่มีน้ำใจมีจริยธรรมปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างยุติธรรมมีมนุษยธรรมและมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่องย่อมเป็นที่รักที่ผูกพันของพนักงานพนักงานทุ่มเทความสามารถทั้งแรงกายแรงใจและความคิดให้แก่องค์การอย่างเต็มที่ในทุก ๆ งานนำมาซึ่งผลงานที่ดีมีปริมาณคุณภาพและบริการที่สมบูรณ์

4. จริยธรรมก่อให้เกิดการลดหย่อนทางกฎหมาย องค์การที่มีประวัติทางจริยธรรมที่ดีงามเมื่อพลาดพลั้งไปมีคดีความกับบุคคลอื่นก็ดีหรือกับรัฐก็ดีย่อมที่จะได้รับข้อลดหย่อนในบทลงโทษตามโทษานุโทษที่บัญญัติไว้ตามกฎหมายของแต่ละสังคม

5. จริยธรรมก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุข เมื่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งผู้ถือหุ้น ผู้ร่วมงานในองค์กร คู่ค้า ผู้บริโภค รัฐบาล และสังคมต่างมีจริยธรรมที่ดีต่อกัน ย่อมเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีทุกฝ่ายจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสบายใจ และไม่มีปัญหาบาดหมางใจกันเกิดขึ้น ดังนั้นการทำงานอย่างมีจริยธรรมต่อตนเองและต่อผู้อื่นจึงเป็นชีวิตการทำงานที่มีความสุข

6. พึงละเว้นจากการประกอบธุรกิจที่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การตัดไม้ทำลายป่า การทำลายหน้าดินโดยขาดหลักวิชาการ การค้าสัตว์ป่าและของป่า การทำลายต้นน้ำลำธาร การรุกรานทางน้ำ สาธารณะเพื่อประโยชน์ส่วนตนเท่านั้น

7. พึงให้ความเคารพสิทธิทางปัญญาของผู้อื่นหรือธุรกิจอื่น ไม่ลอกเลียนความคิด การผลิตลอกเลียนของต้นแบบของผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต

8. พึงดูแลเอาใจใส่สถานประกอบกิจการของตน ป้องกันไม่ให้เป็นต้นเหตุก่อมลภาวะให้สิ่งแวดล้อมและสังคม อาทิเช่น การป้องกันเรื่องน้ำเสียและกลิ่น การระมัดระวังในการใช้ก๊าซพิษ สารปนเปื้อน เป็นต้น

9. พึงให้ความร่วมมือกับทุกฝ่ายในชุมชน เพื่อการสร้างสรรค์สังคม โดยการสละเวลากำล้าง กายกำล้างทรัพย์ตามความเหมาะสมของตน

10. นักธุรกิจพึงให้ความสนใจในเรื่องการสร้างงานแก่คนในชุมชน ให้สอดคล้องกับศักยภาพของชุมชนนั้น ๆ อันจะสามารถทำให้ธุรกิจก้าวหน้าและยังทำให้สังคมมีคุณภาพมีรายได้และพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของตน

4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมในองค์การธุรกิจ

การที่จะทำให้ทุกคนในองค์การมีจริยธรรมต่อกันด้วยดี จะต้องทราบว่า มีอิทธิพลใดบ้าง ที่มีผลกระทบต่อจริยธรรมในองค์การธุรกิจ เพื่อจะได้กำหนดหรือวางแผนนโยบายในการที่จะค้นหาแนวทางเพื่อที่จะเสริมสร้างและพัฒนาจริยธรรมทางธุรกิจ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมในองค์การธุรกิจ ประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่ พรนพพุทกะพันธ์, (2545)

1. ปัจจัยภายใน

จากการวิจัยขององค์การธุรกิจที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจส่วนมากปรากฏกว่าปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อองค์การธุรกิจ มีทั้งที่ช่วยให้องค์การธุรกิจมีจริยธรรมมากขึ้นและที่ทำให้จริยธรรมในองค์การเสื่อมลง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลเสริมสร้างจริยธรรมในองค์การธุรกิจจัดตามลำดับความสำคัญได้ดังตัวอย่างมาตรฐานจริยธรรมส่วนบุคคลมีอิทธิพลมากที่สุด

พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลมาก

นโยบายของบริษัทที่มีอิทธิพลปานกลาง

บรรยากาศทางจริยธรรมในวงการมีอิทธิพลน้อย

พฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลน้อยที่สุด
 ดังนั้นการส่งเสริมจริยธรรมทางธุรกิจจึงจำเป็นต้องใช้วิธีการส่งเสริมมาตรฐาน
 จริยธรรมส่วนบุคคลพัฒนาค่านิยมในการทำงานที่เหมาะสมและบุคลิกภาพที่สนับสนุนการมีจริยธรรม
 ที่ดีปัจจัยที่มีอิทธิพลบั่นทอนจริยธรรมในองค์การธุรกิจจัดตามลำดับความสำคัญได้ดังตัวอย่าง

พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลมากที่สุด
 บรรยากาศและธรรมเนียมในวงการมีอิทธิพลมาก
 พฤติกรรมเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลปานกลาง
 นโยบายของบริษัท (ไม่มีหรือมีแต่ไม่ชัดเจน) มีอิทธิพลน้อย
 ความจำเป็นส่วนตัวมีอิทธิพลน้อยที่สุด

จากผลการวิจัย เพื่อให้องค์การมีการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม สังคมต้องสนับสนุนให้
 องค์การใส่ใจในสิ่งต่อไปนี้

1.1 ต้องส่งเสริมคนดีเป็นผู้นำ การที่คนจะดีนั้นมาตรฐานจริยธรรมส่วนบุคคลมีอิทธิพล
 มากที่สุด รองลงมาคือพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาในขณะที่คนจะเลวเพราะพฤติกรรมของ
 ผู้บังคับบัญชามากที่สุด เพราะมโนธรรมของมนุษย์ติดตัวมาตั้งแต่เกิด และเมื่อเกิดมาแล้วได้รับการ
 ปลูกฝังมโนธรรมก็จะแข็งแกร่งยิ่งขึ้นแต่เมื่อเริ่มมีผู้นำอำนาจของผู้นำที่ให้คุณให้โทษแก่สมาชิกในกลุ่ม
 จะทำให้พวกเขาารู้สึกว่าตนต้องฟังผู้นำเพื่อความเจริญก้าวหน้าจึงต้องการให้ผู้นายอมรับ โดย
 พยายามปฏิบัติตามแบบอย่างและความต้องการของผู้นำ แต่ถ้าหากผู้นำมีความปรารถนาที่ชั่วร้าย
 สมาชิกในกลุ่มจะแตกเป็น 2 พวกคือพวกหนึ่งจะยอมทำลายมโนธรรมของตนเองและคล้อยตามผู้นำ
 อีกพวกหนึ่งมีมโนธรรมกล้าแข็งจะไม่ยอมทำลายมโนธรรมของตนและแสดงพฤติกรรมเบี่ยงเบน
 ต่อต้านผู้นำในรูปแบบต่าง ๆ และทั้งสองพวกจะแบ่งแยกบาดหมางกันทำให้ระบบจริยธรรมของทั้ง
 องค์การเสียไป ดังนั้น ผู้นำจึงเป็นผู้มีอิทธิพลสูงต่อทิศทางและลักษณะขององค์การไม่เพียงแต่ใน
 องค์การธุรกิจเท่านั้นยังรวมไปถึงองค์การระดับชาติระดับโลกด้วย

1.2 นโยบายของบริษัทเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อจริยธรรมขององค์การมาก
 เพราะถ้าหากว่าองค์การกำหนดมาตรฐานบุคลากร และพัฒนาคุณภาพคุณธรรมบุคลากรอย่างเป็น
 ระบบโดยต่อเนื่อง จะเป็นประโยชน์ต่อทั้ง 3 ฝ่าย คือ ต่อองค์การ ต่อบุคลากร และต่อสังคม
 โดยรวม แต่ถ้าหากองค์การไม่มีนโยบายการบริหารบุคคลที่ดีพอหรือมีอย่างคลุมเครือไม่ชัดเจนจะเป็น
 การเปิดโอกาสให้ความเห็นแก่ตัว อันเป็นสัญชาตญาณดิบตามธรรมชาติของทุกคนกำเริบจะมี
 พฤติกรรมเลวร้ายเกิดขึ้นได้ทำให้จริยธรรมเสื่อมลงดังนั้นการกำหนดนโยบายขององค์การให้ถูกต้อง
 เหมาะสมจึงเป็นสิ่งจำเป็นอีกประการหนึ่งที่องค์การธุรกิจต้องกระทำ

1.3 บรรยากาศจริยธรรมและธรรมเนียมปฏิบัติในองค์การเป็นปัจจัยสำคัญที่มีบทบาท
 และมีอิทธิพลต่อระบบจริยธรรมขององค์การมีเหตุผลสำคัญ 2 ประการ ที่ทำให้พฤติกรรมของ

องค์การมีแนวโน้มคล้ายตามกันคือการลอกเลียนแบบและการแข่งขันองค์การที่เกิดขึ้นใหม่และมีลักษณะเป็นผู้ตามมักจะทำตามธรรมเนียมที่ถือปฏิบัติในวงการที่เคยปฏิบัติกันมาจนเป็นปกติวิสัย ทั้งนี้เพื่อจะได้ไม่ต้องคิดค้นและทดลองกลยุทธ์ใหม่ ๆ และการลอกเลียนแบบขององค์การใหญ่ ๆ หรือการลอกเลียนธรรมเนียมปฏิบัติในวงการย่อมช่วยให้องค์การใหม่มีความอยู่รอดปลอดภัยได้ในระยะหนึ่ง นอกจากนี้การแข่งขันก็เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่บีบให้องค์การธุรกิจต้องทำตามกัน เช่น การประมูลงานของทางราชการหากเจ้าหน้าที่รัฐเรียกเก็บภาษีเดือนและมีบริษัทหนึ่งยอมจ่ายไปแล้วไดงานั้นไปทำต่อไปจะมีบริษัทอีกนับไม่ถ้วนยอมจ่ายภาษีเดือนให้ เพื่อตนจะได้รับงานมาทำบ้าง ดังนั้นองค์การธุรกิจจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กัยุทธวิธีที่ปฏิบัติกันจนเป็นธรรมเนียมของวงการนั้น ๆ ด้วย

1.4 พฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมขององค์การเพราะขณะที่พฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานที่ดีมีอิทธิพลต่อการทำความดีของสมาชิกในองค์การน้อยที่สุด แต่การทำไม่ดีมีอิทธิพลต่อการทำความเลวถึงระดับปานกลาง เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะโดยธรรมชาติของมนุษย์เมื่อคบกันใหม่ ๆ ยังไม่คุ้นเคย ต่างคนต่างต้องระมัดระวังและพยายามแสดงออกในสิ่งที่ดีของตนเองให้สังคมเห็นแต่ถ้าหากได้คลุกคลีกันมากจนคุ้นเคยและสนิทสนมความเกรงใจจะค่อย ๆ หายไปเมื่อความสัมพันธ์ใกล้ชิดโดยไม่ต้องเกรงใจกันสัญชาตญาณดิบ เช่น ความโลภโกรธหลงที่ซ่อนเร้นอยู่ในใจจะแสดงออกมาแล้วก็ชวนกันประพฤติเหลวไหลได้ง่าย ดังนั้นการรักษาความเกรงใจซึ่งกันและกันไว้ในระดับที่เหมาะสมจึงเป็นการรักษาระบบขององค์การให้ปลอดภัย ซึ่งระบบที่ช่วยรักษาความเกรงใจซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดีและเป็นธรรมชาติและเป็นประโยชน์สูงสุดคือระบบอาวุโส

1.5 ความจำเป็นส่วนตัวเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลบั่นทอนจริยธรรมเพราะโดยธรรมชาติ นั้นหากชีวิตอยู่ในภาวะปกติทุกคนอยากเป็นคนดีและจะเป็นคนดีอยู่ในระดับหนึ่งแต่เมื่อยามชีวิตพบปัญหาวิกฤติและมีความจำเป็นบีบบังคับคนอ่อนแอจะยอมเสียคุณธรรมมากกว่าที่จะยินดีเสียโอกาสมีเฉพาะคนบางคนเท่านั้นที่ยินดีจะตายมากกว่าที่จะยอมเสียคุณธรรม

2. ปัจจัยภายนอก

ปัจจัยภายนอกที่มีความสัมพันธ์ต่อองค์การธุรกิจมีทั้งที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนามาตรฐานจริยธรรมขององค์การและที่บั่นทอนจริยธรรมขององค์การปัจจัยที่มีอิทธิพลเสริมสร้างจริยธรรมในองค์การธุรกิจจัดตามลำดับความสำคัญได้ดังนี้

อันดับ 1 คุณธรรมของประชาชนในชุมชนสูง

อันดับ 2 กฎระเบียบของรัฐทั่วถึงและเป็นธรรม

อันดับ 3 การให้การศึกษาที่ถูกต้องของสถาบันการศึกษา

อันดับ 4 สื่อสารมวลชนเผยแพร่ตัวอย่างที่ดี

อันดับ 5 สังคมกระตุ้นให้ธุรกิจสำนึกในความรับผิดชอบร่วมกับสังคม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลบั่นทอนจริยธรรมขององค์การธุรกิจจัดตามลำดับความสำคัญได้ดังนี้

- อันดับ 1 มาตรฐานคุณธรรมของสังคมต่ำ
- อันดับ 2 ภาวะการณ้แข่งขันสูง
- อันดับ 3 การคอร์รัปชั่นของข้าราชการ
- อันดับ 4 ระบบและหลักสูตรของการศึกษาไม่ดี
- อันดับ 5 สื่อมวลชนกระตุ้นเร้าตัวอย่างที่เลวเป็นแบบ

2.1 มาตรฐานคุณธรรมของประชาชนในสังคมเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลสูงต่อมาตรฐานจริยธรรมขององค์การเพราะองค์การมักตั้งขึ้นโดยคนในชุมชนหรือโดยมีคนในชุมชนอื่นร่วมอยู่ด้วยนอกจากนี้มาตรฐานจริยธรรมของสังคมยังก่อให้เกิดวัฒนธรรมประเพณีต่าง ๆ องค์การซึ่งเกิดขึ้นโดยสังคมและเป็นส่วนหนึ่งของสังคมจึงต้องปฏิบัติตามสังคมโดยปริยาย

2.2 กฎระเบียบของรัฐเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์การธุรกิจต้องมีจริยธรรมเมื่อวัฒนธรรมของสังคมยังอยู่ในจิตใจของผู้คนอย่างแนบแน่น จะเป็นประเพณีปฏิบัติสืบต่อกันมาเมื่อใดที่วัฒนธรรมอันดีเริ่มเสื่อมคลายไปมักจะมีคนทำผิดเกิดขึ้นสังคมจึงต้องตราเป็นกฎหมายดั่งนี้กฎระเบียบของรัฐ คือ ตัวแทนความต้องการของสังคมที่ปรากฏในรูปแบบที่เป็นรูปธรรมและเมื่อมีกฎข้อบังคับและบทลงโทษจึงมีอิทธิพลทำให้องค์การธุรกิจระมัดระวังที่จะไม่ประพฤติผิดจึงเป็นผลทำให้จริยธรรมขององค์การธุรกิจทรงตัว และไม่มีผลทำให้จริยธรรมขององค์การเสื่อมลงแต่ถ้ามีกฎหมายแล้วไม่ได้ใช้ให้เกิดประโยชน์จะเป็นการเปิดโอกาสให้คนไม่ดีฉวยโอกาสกระทำความชั่วได้

2.3 การศึกษา เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการส่งเสริมหรือทำลายจริยธรรมของระบบธุรกิจ เพราะการศึกษาเห็นการปลูกฝังตั้งแต่แนวความคิดรวบยอด วิธีการและทักษะจากการวิจัยพบว่าระดับการศึกษาไม่มีนัยสำคัญต่อจริยธรรมของบุคคลแต่สิ่งที่ได้ศึกษามามีอิทธิพลสูงต่อมาตรฐานจริยธรรมของบุคคลเพราะสิ่งที่ได้ศึกษามาจะถูกปลูกฝังเป็นแนวความคิดรวบยอด ซึ่งจะแตกแขนงเป็นวิธีการและกลยุทธ์ต่าง ๆ ดังนั้น หากได้รับการศึกษาที่ถูก ความคิดก็ถูกวิธีการใช้ก็ถูก แต่ถ้าได้รับการศึกษามาผิด ๆ ความคิดก็ผิดวิธีการก็ผิดและจะมีความผิดพลาดอื่น ๆ ตามมา

2.4 สื่อสารมวลชนเป็นอีกปัจจัยหนึ่งซึ่งมีอิทธิพลมากทั้งในแง่ดีและแง่ไม่ดีเป็นกระบวนการศึกษานอกระบบที่มีเครือข่ายการแพร่กระจายที่กว้างขวางและรวดเร็วที่สุด ทุกวันนี้เรามีระบบการกระจายของสื่อมวลชนที่ดีมาก แต่คุณภาพของสิ่งที่สื่อมวลชนเสนอให้ต่อสังคมยังต้องพัฒนาและปรับปรุงอีกมาก การเผยแพร่ข่าวเสนอแก่สังคม เป็นตัวอย่างที่เลวอยู่บ่อยครั้ง และมีอิทธิพลโน้มน้าวให้ประชาชนองค์การและสังคมเสื่อมทรามลงอีกด้วยดังนั้นสังคมควรจะต้องจับตาดูแลและพัฒนาสื่อมวลชนของไทยให้ดีและให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างแท้จริง

2.5 การคอร์รัปชั่นของเจ้าหน้าที่รัฐเป็นปัจจัยที่ทำให้จริยธรรมในองค์การธุรกิจเสื่อมลงแท้จริงแล้วผลของการคอร์รัปชั่นไม่เพียงแต่ทำให้จริยธรรมในระบบธุรกิจเสียหายเท่านั้นแต่ยังมีผลทำ

ให้ระบบสังคมทั้งระบบเสียหายไปด้วยเพราะทุกส่วนของสังคมล้วนมีกลไกเชื่อมสัมพันธ์กับรัฐอย่างไม้อาจเลี้ยงได้ดังนั้นการขจัดคอร์รัปชันจึงเป็นงานหลักงานแรกของรัฐบาล

2.6 การแข่งขัน เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลบีบบังคับให้องค์การธุรกิจอาจต้องทำลายมาตรฐานจริยธรรมเพื่อให้การแข่งขันดำเนินไปในตลาดได้ องค์การธุรกิจจำนวนไม่น้อยยอมทำลายจริยธรรมของตนเพื่อช่วงชิงความได้เปรียบทางการค้า ด้วยความกลัวที่จะเสียเปรียบในการแข่งขันและเสียโอกาสทางการตลาด

5. เหตุผลที่ต้องมีจริยธรรมในองค์การธุรกิจ

Post, Lawrence และ Weber (2002) ได้เสนอเหตุผล 5 ประการว่าทำไมต้องมีจริยธรรมในองค์การธุรกิจไว้ดังนี้

5.1 เป็นความคาดหวังของสังคมว่า องค์การควรดำเนินการอย่างมีจริยธรรมและมีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับสูง เพราะถ้าองค์การและพนักงานไม่ได้ทำให้ความต้องการของสังคมบรรลุผลอาจจะได้รับการลงโทษต่อต้านหรือเป็นจุดเด่นทำให้สังคมวิพากษ์วิจารณ์ได้และเพื่อเป็นการป้องกันองค์การธุรกิจที่มุ่งแสวงหากำไรเพียงอย่างเดียวโดยไม่คำนึงถึงจริยธรรมซึ่งการจะวัดว่ามีพฤติกรรมทางจริยธรรมสูงคือธุรกิจได้รับการยอมรับจากสาธารณชนอย่างทั่วถึง

5.2 เพื่อป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมและผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์การโดยให้ยึดหลักจริยธรรมที่สำคัญว่า “อย่าทำสิ่งที่ก่อให้เกิดอันตราย” เช่น โรงงานอุตสาหกรรมไม่ได้มีความระมัดระวังในการกำจัดของเสียที่เป็นพิษอาจเป็นสาเหตุทำให้เกิดมลพิษทางอากาศและน้ำทำให้เกิดเชื้อโรคแพร่กระจายหรือทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นการกระทำที่ไม่มีจริยธรรมและก่อให้เกิดเป็นคดีความได้กฎต่าง ๆ ทางด้านจริยธรรมมีไว้เพื่อปกป้องสังคมจากการดำเนินการที่ไม่เป็นธรรมขององค์การซึ่งสังคมมักจะคาดหวังว่าองค์การธุรกิจจะมีสามัญสำนึกในหลักของจริยธรรม

5.3 เพื่อปกป้ององค์การธุรกิจจากการประทุพผิต โดยพนักงานและคู่แข่งที่ไม่มีจริยธรรม ผู้เชี่ยวชาญทางด้านความปลอดภัยได้ประมาณการว่า พนักงานที่ขโมยของเป็นสาเหตุสำคัญที่นำธุรกิจไปสู่การล้มละลายมากกว่ากรณีอื่น ๆ และการจะป้องกันการขโมยของพนักงานเป็นสิ่งที่ยากเจ้าของร้านค้ากล่าวว่าพวกเขาจะรู้สึกดีใจถ้าพนักงานของตนเองมีความซื่อสัตย์

5.4 การปฏิบัติงานที่มีจริยธรรมสูง สามารถปกป้องพนักงานที่ทำงานในองค์การได้ พนักงานมักไม่พึงพอใจกับการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล อาทิเช่น การที่มีวิดีโอ วงจรปิดติดตั้งอยู่ในห้องน้ำการได้รับคำสั่งให้ทำในสิ่งที่มีความขัดแย้งกับจริยธรรม เช่น การจัดทำรายงานทางบัญชีเท็จหรือการถูกบังคับให้ทำงานในสถานที่อันตราย เช่น การทำงานในสถานที่มีการฉีดยาฆ่าแมลงดังนั้นธุรกิจที่ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความมีเกียรติซื่อสัตย์และยุติธรรมช่วยให้องค์การได้รับผลตอบแทนกลับมาในแง่ของขวัญกำลังใจในการทำงานและความจงรักภักดีจากบุคลากรรวมถึงการเพิ่มผลผลิตด้วย

5.5 คนส่วนใหญ่ต้องการให้องค์กรปฏิบัติในทิศทางที่สอดคล้องกับความรู้สึกของพวกเขาว่าสิ่งใดถูกสิ่งใดผิด ดังนั้นการกระทำที่ขัดต่อค่านิยมส่วนบุคคลอาจก่อให้เกิดความตึงเครียดทางอารมณ์ได้และการที่พนักงานรู้ว่าตนได้ทำงานในบรรยากาศที่ส่งเสริมจริยธรรมจะมีส่วนช่วยในด้านความรู้สึกมั่นคงทางจิตใจได้ด้วย เพราะพนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีในการทำงานในองค์กรที่มีจริยธรรม พวกเขาจะได้รับการปกป้องในทำนองเดียวกับที่องค์กรธุรกิจปกป้องสาธารณชนสอดคล้องกับรายงานวิจัยของศูนย์ทรัพยากรทางด้านจริยธรรม (Ethics Resource Center) พบว่า 79% ของพนักงาน ยอมรับว่าการที่องค์กรคำนึงถึงจริยธรรมและการกระทำในสิ่งที่ถูกต้องเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้เขายังคงทำงานอยู่กับองค์กร

6. ที่มาของปัญหาจริยธรรมในองค์กรธุรกิจ

Post, Lawrence และ Weber, (2002) กล่าวว่าปัญหาด้านจริยธรรมในองค์กรธุรกิจจะปรากฏอยู่ในรูปแบบที่แตกต่างกันมากมาย การที่ทราบสาเหตุของปัญหาจะถือเป็นก้าวแรกที่จะนำไปสู่ผลกระทบที่น้อยที่สุดเกี่ยวกับสถานการณ์ทางด้านธุรกิจและบุคคลซึ่งสามารถสรุปแนวคิดเกี่ยวกับปัญหาทางด้านจริยธรรมที่สำคัญได้ดังนี้

6.1 ผลประโยชน์ส่วนตัวและความเห็นแก่ตัว (Personal Gain and Selfish Interest) เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาทางจริยธรรมธุรกิจขึ้นในองค์กรธุรกิจที่มีบุคลากรที่ละโมภไม่ซื่อตรงจะมองเห็นผลประโยชน์ของตนเองเป็นสำคัญไม่คำนึงว่าผลประโยชน์ของตนจะก่อให้เกิดอันตรายต่อคนอื่นต่อองค์กรหรือต่อส่วนรวมอย่างไรผู้บริหารหรือพนักงานที่มีความสนใจมุ่งแต่ประโยชน์ของตนเองมากกว่าจะพิจารณาถึงสิ่งอื่น เรียกว่า คนที่มุ่งประโยชน์ของตนเองเป็นหลัก (Ethical Egoist) พวกนี้มีแนวโน้มที่จะไม่สนใจในเรื่องจริยธรรมแต่อย่างใดระบบการคัดเลือกและสรรหาบุคลากรของบริษัททั้งหลายไม่มีทางจะสกัดกั้นบุคคลเหล่านี้ไม่ให้เข้ามาในวงการธุรกิจของตนไม่มีทางรู้ได้ล่วงหน้าจนกว่าจะรับบุคคลนั้นเข้ามาทำงานเพราะในความเป็นจริงแล้วคุณสมบัติทางด้านจริยธรรมเป็นสิ่งที่ยากในการวัดและทำนาย ดังนั้น องค์กรจึงควรที่จะมีความระมัดระวังในการคัดเลือกผู้สมัครให้มากขึ้น

6.2 แรงกดดันทางการแข่งขันเพื่อผลกำไร (Competitive Pressures on Profits) เมื่อองค์กรธุรกิจถูกบีบให้มีการแข่งขันอย่างรุนแรงทำให้ผู้ดำเนินธุรกิจหันไปสู่การดำเนินงานที่ขาดจริยธรรมและผิดกฎหมายได้ เพื่อปกป้องผลกำไรของธุรกิจตนเององค์กรที่มีฐานะทางการเงินสั่นคลอนและมีกำไรต่ำ มักจะหันไปหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ตัวเองอยู่รอด แม้จะเป็นวิธีการที่ผิดจริยธรรมก็ตาม

6.3 เป้าหมายธุรกิจกับค่านิยมส่วนตัว (Business Goals Versus Personal Values) เมื่อองค์กรดำเนินการเพื่อบรรลุให้เป้าหมายโดยใช้วิธีการที่ไม่เป็นที่ยอมรับจากพนักงานบางคนในองค์กร อาจทำให้เกิดความขัดแย้งทางด้านจริยธรรมขึ้นภายในองค์กรเพราะฉะนั้นการเปิดเผย (Whistle – Blowing) อาจจะเป็นผลลัพธ์อย่างหนึ่งที่ตามมาถ้าพนักงานหันไปหาเสียงสนับสนุนจาก

สาธารณชนหรือร้องเรียนต่อสังคมหลังจากล้มเหลวในการเรียกร้องให้องค์กรแก้ไขวิธีการดำเนินงานที่ผิดพลาดตั้งนั้นทางสองแพร่งสำหรับจริยธรรมจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานเชื่อว่าเป้าหมายของบริษัทตลอดจนวิธีการที่ใช้กับพนักงานเพื่อให้ปฏิบัติตามคำสั่งจะทำให้เกิดอันตรายแก่ตนเองพนักงานคนอื่น ๆ ลูกค้ำรวมถึงสาธารณชนด้วย

6.4 ความขัดแย้งทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน (Cross - Cultural Contradictions) เมื่อองค์กรธุรกิจใดก็ตามที่ดำเนินกิจการในสังคมที่มีวัฒนธรรมแตกต่างจากของตนเองความแตกต่างทางวัฒนธรรมนี้จะนำมาซึ่งความแตกต่างในมาตรฐานทางจริยธรรมซึ่งจะทำให้เกิดปัญหาทางจริยธรรมขึ้นได้โดยเฉพาะองค์กรข้ามชาติมักจะประสบกับปัญหาเช่นนี้อยู่เสมอ เช่น ในบางประเทศการจ้างแรงงานเด็กถือว่าไม่เสียหายแต่ในบางสังคมยอมรับไม่ได้ เป็นต้น

7. การเสริมสร้างจริยธรรมทางธุรกิจ

จริยธรรมเป็นสิ่งที่สังคมปรารถนาและมนุษย์เป็นผู้กำหนดขึ้นเพื่อประโยชน์แก่คนส่วนใหญ่เพื่อความสงบสุขของสังคมปกป้องการเอาเปรียบจากคนเห็นแก่ตัวมีจิตใจเป็นอกุศลแต่ดั้งเดิมการปลูกฝังและเสริมสร้างจริยธรรมควรมีมาตั้งแต่เด็ก มีการกระตุ้นอยู่เรื่อย ๆ จนเข้าทำงานในองค์กรต่าง ๆ ก็ต้องมีการควบคุมอยู่เสมอเพราะสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ อาจจะทำให้ขาดซึ่งจริยธรรมได้มีผู้ให้แนวคิดในการพัฒนาจริยธรรมทางธุรกิจในองค์กร 2 ด้านคือ (สุภาพร พิศาลบุตร, 2544: 172)

7.1 การพัฒนาจริยธรรมในบุคคล หมายถึง การพัฒนามโนธรรมหรือมาตรฐานพฤติกรรมของบุคคลอันเป็นองค์ประกอบพื้นฐานขององค์กร ซึ่งการพัฒนาศักยภาพให้เป็นผู้มีจริยธรรมได้นั้น ผู้บริหารจะต้องพิจารณาศักยภาพของตนเองก่อนว่ามีความพร้อมในการพัฒนาจริยธรรมในองค์กรหรือไม่ นอกจากนั้นควรกำหนดมาตรฐานบุคลากรในองค์กรทุกขั้นตอนการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ทั้งนี้เพื่อปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรเห็นความสำคัญของจริยธรรม

7.2 การพัฒนาจริยธรรมในองค์กรจะต้องพัฒนาทั้งระบบขององค์กรโดยเริ่มตั้งแต่การคิดตัดสินใจในการเลือกวงสำหรับการประกอบการประกอบธุรกิจการวางเป้าหมายการกำหนดนโยบายกลยุทธ์ ตลอดจนการวางโครงสร้างองค์กรให้มีความสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของพนักงานมีความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายและตั้งอยู่บนพื้นฐานของการเคารพในความเป็นมนุษย์ทุกคนซึ่งการพัฒนาจริยธรรมขององค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น ผู้บริหารต้องเข้าใจในระบบขององค์กรเป็นอย่างดีจัดให้มีการทบทวนมาตรฐานความเป็นธรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทุกฝ่ายเกิดความเข้าใจที่ตรงกันพร้อม ๆ กับทำการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาอย่างต่อเนื่องในการที่จะทำให้จริยธรรมขององค์กรมีความถูกต้องและสอดคล้องกับมาตรฐานของธุรกิจที่ได้วางไว้เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร นอกจากนี้ทุกคนในองค์กรต้องร่วมกันรับผิดชอบต่อเป้าหมายนโยบายหน้าที่ผลดีผลเสียประโยชน์ต่าง ๆ เป็นสำคัญอีกด้วย

นอกจากนั้น ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ และ เทพฤทธิ์ วิชาญศิริ (2546) ได้เสนอแนวทางจริยธรรมธุรกิจ 10 ประการ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้

1. ไม่แสวงหากำไรที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ผู้บริโภคแต่หากำไรจากการประหยัดทำงานหนักและสร้างสรรค์
2. ไม่ผลิตสินค้าและบริการที่ต่ำกว่ามาตรฐานและโฆษณาแต่ผลิตสินค้าและบริการที่เป็นจริงตามมาตรฐานและโฆษณา
3. ไม่ผลิตสินค้าและบริการที่ทำลายธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแต่ผลิตสินค้าที่รักษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
4. ไม่ผลิตสินค้าและบริการที่เป็นอันตรายต่อความสงบสุขของสังคมแต่ผลิตสินค้าและบริการที่สร้างความสงบสุขกับสังคม
5. ไม่ผลิตสินค้าและบริการที่ละเมิดศีลธรรม แต่ผลิตสินค้าและบริการที่พัฒนาศักยภาพของมนุษย์
6. ไม่หลีกเลียงภาษีและติดสินบนเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่เสียภาษีให้ถูกต้องและให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ที่ดีของรัฐ
7. ไม่เอาเปรียบพนักงานและผู้ถือหุ้นของบริษัท แต่แบ่งปันผลประโยชน์ให้แก่พนักงานและผู้ถือหุ้นด้วยความเป็นธรรม
8. ไม่ใช้เล่ห์เหลี่ยมในการทำลายคู่แข่งหรือผูกขาด แต่แข่งขันทางธุรกิจด้วยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเป็นธรรม
9. ไม่ทำธุรกิจที่มองแต่ผลประโยชน์เฉพาะหน้าแต่ควรทำธุรกิจที่เอื้อต่อประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมทั้งระบบ
10. ไม่ทำธุรกิจในทิศทางที่เราไม่ต้องการให้คนอื่นกระทำกับเราแต่จงทำธุรกิจเหมือนกับคนในครอบครัวเดียวกันกับเรา

ในการเสริมสร้างจริยธรรมทางธุรกิจ ผู้บริหารหรือผู้นำองค์กร เป็นผู้ที่มิบทบาทอย่างสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารในระดับสูงยังมีบทบาทมากในการที่จะให้มีหรือไม่มีจริยธรรมที่เป็นรูปธรรมในองค์กร ฉะนั้นการสร้างเสริมจริยธรรมในองค์กรผู้บริหารระดับสูงจะต้องเป็นผู้ริเริ่มดำเนินการก่อนซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างจริยธรรมในองค์กรธุรกิจไว้ดังนี้ (มารวยผดุงสิทธิ์, 2543)

1. การเสริมสร้างความเข้าใจและโน้มน้าวให้ทุกฝ่ายเห็นด้วยกับการให้มีจริยธรรมในองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดของการสร้างจริยธรรมในองค์กรเพราะต้องเข้าใจว่าจริยธรรมต่างกับกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับซึ่งหากไม่ปฏิบัติตามจะต้องถูกลงโทษตามที่กำหนดไว้ ในทางตรงกันข้าม จริยธรรมเปรียบเสมือนจารีตประเพณีหรือวัฒนธรรมองค์กรไม่มีบทกำหนดลงโทษของผู้

ไม่ปฏิบัติเอาไว้ฉะนั้นจึงเป็นความสมัครใจของผู้ปฏิบัติเองและเป็นการปฏิบัติเพราะเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีงามและเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติและหมู่คณะในองค์กร

2. กำหนดให้จริยธรรมเป็นเป้าหมายถาวรหรือเป็นวัฒนธรรมองค์กร เมื่อสร้างความเข้าใจและโน้มน้าวใจในขั้นตอนแรกได้ผลเพียงพอแล้วการกำหนดจริยธรรมจะมีแนวทางปฏิบัติ

จากแนวคิดของจริยธรรมทางธุรกิจที่นักวิชาการกล่าวไว้อย่างหลากหลายสามารถสรุปได้ว่า มุมมองและแนวคิดทุกแนวคิดมีหลักการและเหตุผลที่ต่างกัน สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ได้เสนอแนวความคิดของ ชีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ และ เทพฤทธิ์ วิชญศิริ (2545: 11) ที่แสดงจริยธรรมทางธุรกิจประกอบด้วย 4 ด้านคือ 1) ด้านความซื่อสัตย์ 2) ด้านความยุติธรรม 3) ด้านการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม 4) ด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานเป็นเรื่องสำคัญที่สะท้อนถึงผลสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร ในการวัดผลการดำเนินงานมีแนวคิดหลากหลายส่วนใหญ่จะสะท้อนต่อผลกำไรขององค์กร เช่น การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรหรือระบบ TQC (Total Quality Control) ซึ่งเป็นการบริหารโดยยึดคุณภาพเป็นเป้าหมายโดยรวมมีองค์ประกอบที่สำคัญคือยึดคุณภาพหรือความพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายหลัก มีการวางแผนกลยุทธ์เพื่อกำหนดเป้าหมายและนโยบายรวมขององค์กรมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ติมีผู้บริหารที่รับผิดชอบหน้าที่การงานและสุดท้ายคือการเข้าร่วมของพนักงานในกระบวนการสร้างคุณภาพในทุก ๆ แผนกทุก ๆ ระดับและการประเมินผลอีกอย่างที่นิยมนำมาใช้คือ การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ หรือที่นิยมเรียกกันว่าTQM (Total Quality Management) ซึ่งมีส่วนประกอบที่สำคัญคือให้ความสำคัญกับลูกค้าการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2545: 58 - 68) วิธีการประเมินผลการดำเนินงานต่าง ๆ เหล่านี้จะสะท้อนถึงสถานภาพที่แท้จริงของธุรกิจมีความเที่ยงตรงและเข้าใจง่ายให้ผลที่สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารสร้างมูลค่าทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้กับองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลตอบแทนที่ให้กับหุ้นส่วนหรือเจ้าของกิจการ และช่วยพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร

การวัดผลการดำเนินงานแบบ Balance Score Card (BSC) เป็นเครื่องมือที่กำลังได้รับความนิยมอย่างมากในปัจจุบันเครื่องมือดังกล่าวสามารถช่วยให้องค์กรแปลงกลยุทธ์สู่การปฏิบัติได้อย่างแท้จริงโดยเริ่มต้นที่การกำหนดวิสัยทัศน์ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กรและการกำหนดดัชนีชี้วัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicators) ซึ่งทำให้ผู้บริหารสามารถทราบถึงผลของการตัดสินใจนั้นว่าจะประสบผลสำเร็จหรือไม่จึงถือได้ว่า BSC เป็นเครื่องมือทางด้านการจัดการที่ช่วยนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation) โดยอาศัยการวัดหรือประเมิน(Measurement) ที่จะช่วยทำ

ให้องค์การเกิดความสอดคล้อง เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ (Alignment and Focused) (พสุเตชะรินทร์, 2544: 4-5) การวัดผลการดำเนินงานขององค์การแบบสมดุลเกิดขึ้นโดยการพัฒนาของนักวิชาการสหรัฐอเมริกา 2 ท่านคือ Dr. David Norton ที่ปรึกษาทางด้านการบริหารและ Professor Robert Kaplan อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย Harvard ได้ร่วมกันพัฒนาและเสนอแนวคิดใหม่ที่มีชื่อว่าการวัดผลการดำเนินงานขององค์การแบบสมดุลหรือ BSC โดยได้ตีพิมพ์แนวคิดนี้ขึ้นเป็นครั้งแรกในวารสาร Harvard Business Review ในปี 1992 โดยมีสาระว่าองค์การต่าง ๆ ควรที่จะเพิ่มมุมมองในการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานในมุมมองด้านอื่น ๆ บ้างจนในปี 1996 ทั้ง 2 ท่านได้ร่วมกันเขียนหนังสือการวัดผลการดำเนินงานขององค์การแบบสมดุลขึ้นมาจนโด่งดังในวงการหนังสือทางด้านการบริหารเพื่อตอกย้ำถึงความสำคัญและกรณีศึกษาที่ได้มีการนำไปปฏิบัติมาแล้ว จึงได้ร่วมกันออกหนังสืออีกครั้งในชื่อ The Strategy-Focused Organization โดยใช้ BSC เป็นกลยุทธ์ตัวหนึ่งในการดำเนินธุรกิจ โดยเนื้อหาสาระของการวัดผลการดำเนินงานขององค์การแบบสมดุลคือแทนที่ตัวชี้วัดที่ผ่าน ๆ มาจะวัดแต่เฉพาะด้านการเงิน (Financial Indicator) แต่เพียงอย่างเดียว ควรจะเพิ่มมุมมอง (Perspective) ในการจัดทำตัวชี้วัดออกเป็น 4 มุมมองด้วยกันซึ่งประกอบด้วย

1. ด้านลูกค้า (Customer Perspective) คือลูกค้าได้รับความพึงพอใจจากการที่องค์การสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ รวมทั้งประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้สินค้าและบริการ องค์การจะต้องทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าทั้งในแง่บวกและในแง่ลบโดยมุมมองนี้จะต้องถือเสมือนหนึ่งว่าตนเองเป็นลูกค้าและมองมายังองค์การของเราว่าอะไรคือสิ่งที่ลูกค้าต้องการและอะไรคือสิ่งที่ลูกค้าไม่ต้องการซึ่งสามารถจะพิจารณาได้จากขนาดของธุรกิจจำนวนพนักงานจำนวนทุนจดทะเบียนและระยะเวลาในการเปิดดำเนินการ

2. ด้านการบริหารงานภายในองค์การ (Internal Process Perspective) คือ การเตรียมพร้อมในการปฏิบัติงานภายในองค์การ และการควบคุมภายในขององค์การ ผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้พนักงานและองค์การดำเนินตามแนวทางที่กำหนดไว้ได้อย่างถูกต้องโดยผู้บริหารจะต้องทำการอธิบายนโยบายและแนวทางต่าง ๆ ออกมาอย่างรูปธรรมที่สามารถเข้าใจและนำไปปฏิบัติได้จริงในทุก ๆ ระดับ โดยการพิจารณาจากขนาดของธุรกิจ จำนวนพนักงานจำนวนทุนจดทะเบียนและระยะเวลาในการเปิดดำเนินการ

3. ด้านการพัฒนาและการเรียนรู้ (Learning and Growth Perspective) คือการเรียนรู้นวัตกรรมขององค์การที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาของภาวะเศรษฐกิจการพัฒนาตามนโยบายขององค์การที่ตั้งไว้นั้น องค์การจะต้องมีการปฏิบัติและมีการวัดผลควบคู่กันไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นที่แน่ใจได้ว่า องค์การได้ดำเนินงานตามแนวที่ได้ตั้งไว้ หรือสามารถปรับเปลี่ยนและแก้ไขกลยุทธ์ได้ทันท่วงทีหากในกรณีที่พบข้อบกพร่องในส่วนต่าง ๆ ระหว่างดำเนินงาน

4. ด้านการเงิน (Financial Perspective) เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จที่มีต่อการปฏิบัติงานและนโยบายจากส่วนบนที่กระจายไปสู่ระดับต่าง ๆ เพื่อนำไปปฏิบัติ โดยทั่ว ๆ จะมุ่งเน้นไปที่ผลกำไร การเจริญเติบโตขององค์กรและผลตอบแทนที่ส่งกลับให้ผู้ถือหุ้นโดยตอบคำถามว่าผู้ถือหุ้นมองเราอย่างไรซึ่งจะเกี่ยวข้องกับผลตอบแทนทางการเงินและความสามารถในการบริหารงบประมาณหรือ Bottom Line ของธุรกิจว่าแผนการดำเนินงานและผลลัพธ์ที่ได้สามารถบรรลุเป้าหมายเพียงใด โดยสามารถวัดจากความสามารถในการดำเนินงานจากขนาดของธุรกิจจำนวนพนักงานจำนวนทุนจดทะเบียนและระยะเวลาในการประกอบกิจการภายใต้แต่ละมุมมองของการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรแบบสมดุลประกอบด้วยช่องทางที่ใช้ในการวัดผลการดำเนินงาน 4 ช่อง ได้แก่

1. วัตถุประสงค์ (Objective) ที่สำคัญของแต่ละมุมมองซึ่งในความมุ่งหมายของ BSC นั้นคือสิ่งที่องค์กรมุ่งหวังหรือต้องการที่จะบรรลุในด้านต่าง ๆ เช่น

1.1 วัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองด้านการเงินได้แก่การเพิ่มขึ้นของรายได้การลดลงของต้นทุนหรือการเพิ่มขึ้นของรายได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ

1.2 วัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองด้านลูกค้าได้แก่ส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้นการรักษาลูกค้าเดิมขององค์กร การแสวงหาลูกค้าใหม่ การนำเสนอสินค้าที่มีคุณภาพ การบริการที่รวดเร็วหรือชื่อเสียงของกิจการที่ดี

1.3 วัตถุประสงค์ที่สำคัญภายใต้มุมมองด้านกระบวนการภายในได้แก่การดำเนินงานที่รวดเร็วขึ้น กระบวนการผลิตที่มีคุณภาพ กระบวนการจัดส่งที่รวดเร็วตรงเวลาหรือกระบวนการบริหารที่มีประสิทธิภาพ

1.4 วัตถุประสงค์ที่สำคัญภายใต้มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาได้แก่การพัฒนาทักษะของพนักงาน การรักษานักงานที่มีคุณภาพ วัฒนธรรมองค์กรที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถ การมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี

2. ตัวชี้วัด (Measures or Key Performance Indicators) คือตัวชี้วัดของวัตถุประสงค์ในแต่ละด้าน ซึ่งตัวชี้วัดเหล่านี้จะเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดว่าองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านหรือไม่เช่น

2.1 ภายใต้วัตถุประสงค์ในการเพิ่มขึ้นของรายได้ของมุมมองด้านการเงินตัวชี้วัดที่นิยมใช้ได้แก่รายได้ที่เพิ่มขึ้นเทียบกับปีที่ผ่านมา

2.2 ภายใต้วัตถุประสงค์ในการรักษาลูกค้าเก่าของมุมมองด้านลูกค้าตัวชี้วัดที่นิยมใช้กันได้แก่จำนวนลูกค้าทั้งหมดจำนวนลูกค้าที่หายไป (Defection Rate)

2.3 ภายใต้วัตถุประสงค์ในการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพของมุมมองด้านกระบวนการภายในตัวชี้วัดที่นิยมใช้กันได้แก่จำนวนของเสียที่เกิดขึ้นจากการผลิตร้อยละของสินค้าที่ผ่านการตรวจคุณภาพ

2.4 ภายใต้วัตถุประสงค์การพัฒนาทักษะพนักงานของมุมมอง ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาตัวชี้วัดที่นิยมใช้กันได้แก่จำนวนชั่วโมงในการอบรมต่อคนต่อปีระดับความสามารถของพนักงานที่เพิ่มขึ้น (Competencies Level)

3. เป้าหมาย (Target) ได้แก่เป้าหมายหรือตัวเลขที่องค์การต้องการจะบรรลุของตัวชี้วัดแต่ละประการตัวอย่างเช่น

3.1 เป้าหมายของการเพิ่มขึ้นของรายได้เท่ากับร้อยละ 20 ต่อปี

3.2 เป้าหมายของจำนวนลูกค้าเก่าที่หายจะต้องไม่เกินร้อยละ 5 ต่อปี

3.3 เป้าหมายของจำนวนของเสียที่เกิดขึ้นจากกระบวนการผลิตต้องไม่เกินร้อยละ 5 ต่อปี

3.4 เป้าหมายของจำนวนชั่วโมงในการอบรมเท่ากับ 10 วันต่อคนต่อปี

4. แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม (Initiatives) ที่องค์การจะจัดทำเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดขึ้นโดยในขั้นนี้ยังไม่ใช่แผนปฏิบัติการที่จะทำเป็นเพียงแผนงาน โครงการหรือกิจกรรมเบื้องต้นที่ต้องทำเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

องค์การที่ประสบความสำเร็จมักเป็นองค์การที่ได้มีการประเมินผลและวัดผลการปฏิบัติงาน (Performance Measurement) อยู่เป็นประจำ (จรินทร์อาสาทรงธรรม, 2546) การประเมินผลทำให้องค์การสามารถทราบสถานะของตนเองว่ามีสถานะอย่างไรต้องมีการปรับปรุงส่วนใดเพื่อที่จะได้มีการพัฒนาและแก้ไขในส่วนที่เป็นงานเร่งด่วนหรือแก้ไขในลักษณะการพัฒนาแบบยั่งยืนปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชน ให้ความสำคัญกับการประเมินผลการดำเนินงานเทคนิคหนึ่งที่ได้รับคามนิยมในปัจจุบันคือการวัดผลการดำเนินงานขององค์การแบบสมดุลเทคนิคนี้มีการพัฒนามาจากในอดีตที่องค์การมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เน้นด้านการเงิน (Financial Perspective) ด้านเดียว มาเป็นการประเมินผลด้านอื่น ๆ ด้วย คือ ด้านลูกค้า (Customer Perspective) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Perspective) และด้านเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) นอกจากการวัดผลการดำเนินงานขององค์การแบบสมดุลหรือ BSC จะเป็นเครื่องมือในการประเมินผลและวัดผลการปฏิบัติงานแล้วยังสามารถช่วยในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การได้อีกด้วย

การดำเนินการประยุกต์ใช้ การวัดผลการดำเนินงานขององค์การแบบสมดุล หรือ BSC ในองค์การ (วรภัทร์ ภูเจริญ, 2545: 101) มีขั้นตอนในการจัดทำเริ่มจาก

1. องค์การจัดตั้งคณะกรรมการ ซึ่งประกอบไปด้วยผู้บริหารจากหน่วยงานต่าง ๆ โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นประธานคณะกรรมการในการทำการวัดผลการดำเนินงานขององค์การแบบสมดุล หรือ BSC มาประยุกต์ใช้ภายในองค์การ

2. คณะกรรมการที่จัดตั้งขึ้นร่วมกันวิเคราะห์ตนเอง (ซึ่งในที่นี้หมายถึงองค์กร) โดยใช้เทคนิคของ SWOT Analysis เพื่อที่จะได้ทราบถึงสถานะของตนเองและสามารถวิเคราะห์ได้ว่าในอนาคตองค์กรจะต้องดำเนินการไปในทิศทางใด

3. กำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์จากแนวคิดพื้นฐานตามแนวคิดของ BSC จะพบว่าวิสัยทัศน์และกลยุทธ์จะอยู่ ณ จุดศูนย์กลางของมุมมองทั้ง 4 คำว่า “วิสัยทัศน์” เปรียบได้กับจุดมุ่งหมายขององค์กรหรือทิศทางที่องค์กรจะมุ่งไป

4. กำหนดมุมมองตามหลัก BSC หรือมากกว่าตามที่องค์กรเห็นสมควรว่าจะมีมุมมองใดบ้าง และกำหนดความสัมพันธ์ของมุมมองว่ามีความสัมพันธ์กันเช่นไร

5. คณะกรรมการที่จัดตั้งขึ้นให้จัดทำและให้ความเห็นชอบแผนที่ทางกลยุทธ์ (Strategy Map) โดยแผนที่ทางกลยุทธ์จะแสดงถึงความสัมพันธ์ของแต่ละวัตถุประสงค์ (Key Performance Indicators: KPI) ภายใต้แต่ละมุมมองที่กำหนดขึ้นซึ่งทุกมุมมองจะต้องสอดคล้องกันและมุ่งไปยังวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

6. ในแต่ละมุมมองหรือวัตถุประสงค์นั้นดำเนินการจัดตั้งตัวชี้วัดในแต่ละวัตถุประสงค์ซึ่งในทุกตัวชี้วัดควรมีกิจกรรมแผนงานหรือโครงการมารองรับเพื่อให้บรรลุผลหรือเป้าหมายที่วางไว้

7. ดำเนินการตามวัตถุประสงค์หรือตัวชี้วัดระดับองค์กรไปสู่ระดับต่าง ๆ ในองค์กร

8. ดำเนินการตามแผนงานกิจกรรมหรือโครงการที่กำหนดขึ้นและเก็บรวบรวมข้อมูลตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการฝ่ายบริหาร เพื่อทบทวน ประเมินผลสั่งการปรับปรุงและแก้ไขต่อไป

การนำการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรแบบสมดุลไปใช้งานจะมีความน่าสนใจและน่าจะสร้างผลประโยชน์ที่เป็นธรรมแก่ธุรกิจแต่การประยุกต์การวัดผลการดำเนินงานขององค์กรแบบสมดุลก็ไม่ประสบความสำเร็จในการใช้งานเสมอไป ซึ่งสามารถสรุปปัญหาสำคัญในการประยุกต์การวัดผลการดำเนินงานขององค์กรแบบสมดุลไปใช้งานได้ดังนี้

1. ผู้พัฒนาระบบไม่เข้าใจความต้องการและกลยุทธ์ขององค์กรอย่างแท้จริง
2. ผู้พัฒนาระบบไม่รู้จักธุรกิจและอุตสาหกรรม
3. ทีมงานพัฒนาระบบมีจุดอ่อนด้านการบัญชีและการเงิน
4. ทีมงานขาดทักษะและประสบการณ์ในการทำวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ขาดการบูรณาการเข้ากับการดำเนินงานที่สำคัญซึ่งเป็นแก่นของธุรกิจ
5. ผู้ปฏิบัติไม่เข้าใจแนวคิดและหลักการของการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรแบบสมดุลอย่างแท้จริง

6. ขาดการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง และความต่อเนื่องในการดำเนินงานในการวัดผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้ประยุกต์ใช้การวัดผลการดำเนินงานขององค์การแบบสมดุลทั้ง 4 ด้านมาวัดผลการดำเนินงานคือ

6.1 ด้านลูกค้าจะมีการวัดผลจากความพึงพอใจของลูกค้าโดยสถาบันภายนอกเป็นผู้ประเมินความพอใจในความหลากหลายของผลิตภัณฑ์โดยมีตัวชี้วัด เช่น ความหลากหลายของบริการ เงินกู้เงินฝากและบริการเสริม ฯลฯ ความพอใจในความถูกต้องในการบริการ เช่น ความถูกต้องในการแจ้งยอดหนี้หรือยอดเงินฝากความถูกต้องในการแจ้งยอดในสมุดเงินฝาก ฯลฯ ความพอใจต่อการเอาใจให้บริการของพนักงานต่อลูกค้า อาทิ การชี้แจงข้อมูล ความกระตือรือร้นเอาใจใส่การให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริต ความยุติธรรมในการให้บริการ การตรงต่อเวลาในการนัดหมายมารยาทและการพูดจา ฯลฯ ความพอใจในความรวดเร็วของบริการ เช่น ความรวดเร็วในการทำเอกสารขอกู้เอกสารเปิดบัญชีเงินฝากความรวดเร็วในการจ่ายเงินกู้ความรวดเร็วในการรับชำระหนี้ ฯลฯ ความพอใจในระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ เช่น การเดินเรื่องขอกู้เงิน การขอกู้เงินโดยใช้บุคคลค้ำประกันเงินกู้การกู้เงินโดยใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน การประเมินหลักทรัพย์เพื่อขออนุมัติวงเงินกู้กำหนดระยะเวลาชำระหนี้สินค้ำประกันการจ่ายเงินกู้เป็นงวด ๆ การพิจารณาเพิ่มลดวงเงินกู้การติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้ ขั้นตอนการฝากเงิน ความพอใจในที่ตั้งของสถานที่บริการ สภาพภายในอาคารสำนักงานอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น ความสะอาด ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ฯลฯ ความพอใจในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ เพื่อสนองนโยบายรัฐบาล เช่น โครงการรวบรวมผลิตผลการเกษตร โครงการเชื่อมโยงตลาดและการผลิต ฯลฯ

6.2 ด้านการบริหารงานภายในจะวัดโดยมีตัวชี้วัด เช่น การบริหารและทีมงานที่ดี การแก้ไขปัญหาและพัฒนางานในพื้นที่และการประเมินการควบคุมภายในซึ่งมี 2 องค์ประกอบคือ องค์ประกอบที่ 1 ประเมินการควบคุมภายใน 5 ข้อซึ่งประกอบด้วยสภาพแวดล้อมของการควบคุม ประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร การติดตามประเมินผล และ องค์ประกอบที่ 2 การประเมินผล การจัดทำประเมินการควบคุมด้วยตนเอง (Control Self Assessment: CSA)

6.3 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา จะวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยมีตัวชี้วัด เช่น ปริมาณการให้สินเชื่อแก่กลุ่มสถาบัน (Group Lending) อัตราการรับชำระหนี้ปกติรายได้ค่าบริการ และค่าธรรมเนียม (FBI) การเพิ่มขึ้นของเงินฝากการเพิ่มขึ้นของเงินฝากถัวเฉลี่ยพนักงานสนับสนุนสินเชื่อโครงการแปลงสินทรัพย์เป็นทุน เชื่อมโยงธุรกิจการผลิตและการตลาดอย่างเป็นระบบ อัตราส่วนหนี้ค้างชำระต่อสินเชื่อคงเหลือ (NPLs) อัตราลดหนี้ค้างชำระยกมาต้นปีการลดค่าใช้จ่ายหนี้สงสัยจะสูญ (Provisions Actual) อัตราการรับชำระหนี้เงินกู้ (โครงการแก้ไขปัญหาหนี้สินภาค

ประชาชน) การพัฒนาและฟื้นฟูเกษตรกรที่มีปัญหาหนี้สินนอกระบบและการสนับสนุนการทำบัญชีครัวเรือน

6.4 ด้านการเงิน วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายทางการเงิน ใช้ตัวชี้วัดคือ อัตรากำไรขั้นต้น อัตรากำไรต่อสินทรัพย์รวม (ROA) อัตราการเจริญเติบโตของสินเชื่อ และอัตราการเจริญเติบโตของส่วนแบ่งทางการตลาด

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทัศนีย์ จุลอตุง (2548) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ตัวประกอบภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลของหัวหน้าผู้ป่วยโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า ตัวประกอบภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลด้านการมีวิสัยทัศน์ ด้านคุณลักษณะผู้นำที่เป็นแบบอย่าง ด้านการเป็นผู้นำนวัตกรรมคุณภาพและเทคโนโลยีสารสนเทศด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพด้านการมีแรงขับในตนเองด้านการสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาผู้ตาม และด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ มีความสำคัญต่อการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิผล ที่จะนำองค์การให้ก้าวหน้าและบรรลุเป้าหมายได้โดยภาวะผู้นำด้านการมีวิสัยทัศน์มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิผลรองลงมาคือภาวะผู้นำด้านคุณลักษณะผู้นำที่เป็นแบบอย่างด้านการเป็นผู้นำนวัตกรรมคุณภาพและเทคโนโลยีสำหรับภาวะผู้นำด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพมีความสำคัญน้อยสุดในการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิผลโดยสรุปตัวประกอบภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลที่สำคัญที่สุดคือการมีวิสัยทัศน์ของผู้นำ สามารถวางกลยุทธ์ในการทำงานมองการณ์ไกลทั้งระยะสั้นและระยะยาวชี้แนะแนวทางวิสัยทัศน์ขององค์การซึ่งจะทำให้บุคลากรในองค์การพึงพอใจมีความสุขในการทำงานจนใจผู้ร่วมงานที่จะสามารถนำพาองค์การให้บรรลุเป้าหมายได้

ฐิติมา วัฒนโสภาศิริ (2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมทางธุรกิจ บุคลิกภาพแมคคิอาเวลเลียนค่านิยมในการทำงานกับความเครียดของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าจริยธรรมทางธุรกิจด้านความซื่อสัตย์ด้านความยุติธรรมด้านการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมและด้านสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์ทางลบกับบุคลิกภาพแมคคิอาเวลเลียนด้านขาดความศรัทธาต่อความเป็นมนุษย์ด้านมุ่งแสวงหาความสุขและด้านเจตนาหลงแต่จริยธรรมทางธุรกิจด้านสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน ไม่มีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพแมคคิอาเวลเลียนกล่าวสำหรับความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมทางธุรกิจกับค่านิยมในการทำงาน พบว่าความสัมพันธ์ของจริยธรรมทางธุรกิจทั้ง 4 ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับค่านิยมในการทำงานด้านสัมฤทธิ์ผลด้านความมีศักดิ์ศรีด้านกระตุ้นให้ใช้ปัญญาด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่นด้านบริหารจัดการและด้านความมีอิสระ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับด้านผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ และจริยธรรมทางธุรกิจด้านความซื่อสัตย์ ด้านความยุติธรรม ด้านคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม มีความสัมพันธ์ทางลบกับ

ความเครียด แต่จริยธรรมทางธุรกิจด้านสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดโดยสรุปจริยธรรมทางธุรกิจมีความสัมพันธ์ในทางลบกับบุคลิกภาพแมคคิอาเวลเลียนมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับค่านิยมในการทำงาน และมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียดดังนั้นผู้ประกอบการควรเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ความยุติธรรม คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนมีบุคลิกภาพที่ศรัทธาในความเป็นมนุษย์ไม่มีเจตนาลวงและมีค่านิยมในการทำงานในระดับสูง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ประกอบการมีความสมดุลในการดำเนินชีวิตและการทำงานสามารถต่อสู้กับภาวะเศรษฐกิจและสังคมยุคใหม่ได้อย่างเหมาะสมต่อไป

โคมทอง ถานอาคณา (2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพและประสิทธิภาพในการทำงานของนักธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่าจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์สุจริตด้านความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานด้านผลการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรมและความสุจริต ด้านความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ และการรักษาความลับด้านความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วนหรือบุคคลหรือนิติบุคคลที่ผู้ประกอบการวิชาชีพปฏิบัติหน้าที่ให้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี เพื่อนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยกิจการควรมีการส่งเสริมให้นักบัญชีให้มีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่นอกเหนือจากวิชาชีพด้านบัญชีเพื่อให้ให้นักบัญชีได้มีวิสัยทัศน์ในการตัดสินใจในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของธุรกิจที่ตั้งไว้

ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ และ เทพฤทธิ์ วิชญศิริ (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การขาดจริยธรรมธุรกิจของผู้ประกอบการกับระดับความเครียด พบว่าผู้ประกอบการที่ให้ความสำคัญกับลักษณะงานที่เน้นความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ต้องการความมั่นคงในงานมีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญต่อจริยธรรมด้านความซื่อสัตย์แต่ไม่สนใจความยุติธรรมในการทำธุรกิจ อาจจะมีการเอาเปรียบทางธุรกิจได้ผู้ประกอบการที่ให้ความสำคัญกับลักษณะของงานที่เน้นกระตุ้นให้ใช้ปัญญาเปิดโอกาสให้คิดอย่างอิสระและต้องการเห็นความสำเร็จในงานที่ทำมีแนวโน้มที่รับรู้จริยธรรมด้านความยุติธรรม ทำธุรกิจอย่างตรงไปตรงมา เคารพในทรัพย์สินทางปัญญา และต้องการทำธุรกิจที่เน้นความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนผู้ประกอบการที่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์กับลูกน้อง แต่จะไม่ให้ความสำคัญกับเพื่อนร่วมงาน ไม่ชอบแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลอื่นไม่สนใจลักษณะงานที่ใช้ปัญญาขอขานที่มีอำนาจสั่งการ มีแนวโน้มที่จะมีบุคลิกภาพที่ไม่เชื่อมั่นในจริยธรรมขาดความศรัทธาต่อความเป็นมนุษย์ ไม่เชื่อว่ามนุษย์เราสามารถจะพัฒนาได้ ไม่สนใจมุมมองของคนอื่นนอกจากมุมมองของตนเอง ไม่เชื่อว่ามนุษย์พร้อมที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจอย่างมีจริยธรรมจะคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมไม่ผลิตสินค้าที่เป็นอันตรายต่อประโยชน์ส่วนรวมจะมีความเครียดต่ำแต่ผู้ประกอบการที่เน้นความยุติธรรมผลิตสินค้าที่มีความยุติธรรมไม่เอาเปรียบผู้บริโภคกลับมีความเครียดมากกว่าผู้ประกอบการที่ขาดจริยธรรมด้านนี้

โซคตี จันทวงศ์ (2544) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงาน เหตุผลเชิงจริยธรรม และจริยธรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรพบว่า พนักงานมีค่านิยมในการทำงานอยู่ในระดับสูง ค่านิยมในการทำงานสูงสุด 5 อันดับแรกคือ ด้านความสัมฤทธิ์ผล ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านบริหารจัดการ และด้านความมั่นคงมีเหตุผลเชิงจริยธรรมในระดับชั้นที่ 4 ขึ้นปฏิบัติตามหน้าที่ทางสังคมและมีจริยธรรมในการทำงานระดับสูงเช่นกัน โดยจริยธรรมในการทำงานสูงสุด 5 อันดับแรก คือ ความรับผิดชอบ ความกตัญญูต่เวที การรักษาระเบียบวินัยความยุติธรรม และความสามัคคีปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อค่านิยมในการทำงาน เหตุผลเชิงจริยธรรม และจริยธรรมในการทำงานได้แก่ อายุ อายุการทำงาน มีผลต่อจริยธรรมในการทำงานลักษณะงาน มีอิทธิพลต่อค่านิยมในการทำงาน และจริยธรรมในการทำงานในองค์ประกอบย่อยค่านิยมในการทำงานและจริยธรรมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างเหตุผลเชิงจริยธรรมกับจริยธรรมในการทำงาน

O'Connell (2004) ได้ศึกษาความเชื่อมั่นที่ลดลงของบริษัทเอนรอนพบว่าการสร้างคุณค่าให้แก่งานทางด้านบัญชี บางครั้งยังต้องอาศัยเหตุการณ์บางอย่างที่เกิดขึ้นจริง เช่น ปัญหาการล้มละลายของบริษัทเอนรอนซึ่งเกิดจากการบริหารงานที่ขาดจริยธรรมธุรกิจ สามารถนำมาเป็นอุทาหรณ์เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และส่งเสริมให้งานบัญชีมีความเชื่อถือได้ดังนี้การส่งเสริมในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตและความเป็นอิสระของผู้ตรวจสอบบัญชีเพื่อให้เกิดความวางใจแก่สาธารณชนซึ่งปัจจุบันกฎหมายของ Sarbanes-Oxley Act เป็นข้อจำกัดของการให้บริการเกี่ยวกับการตรวจสอบการป้องกันการสร้างราคาหุ้นให้สูงขึ้นซึ่งใช้วิธีตกแต่งกำไรให้สูงขึ้นในระยะสั้นโดยใช้สิทธิในการจะซื้อจะขาย (Stock Option) การจัดตั้งกองทุนต่าง ๆ ภายใต้การควบคุมนโยบายของตลาดหลักทรัพย์การสร้างวัฒนธรรมองค์การให้มีจิตสำนึกในเรื่องจริยธรรมในการดำเนินงานและผลกระทบที่จะเกิดจากการขาดจริยธรรมส่งเสริมให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ใช้รายงานทางการเงินและการเพิ่มความเชื่อมั่นในงานด้านบัญชีในช่วงที่เป็นหัวเลี้ยวหัวต่อของการจัดทำรายงานทางการเงินโดยคำนึงถึงความล้มเหลวในการบริหารงานของบริษัทเอนรอน ซึ่งใช้อำนาจโดยมิชอบในการบริหารงานทำให้กำไรไม่สะท้อนถึงผลการดำเนินงานที่แท้จริงไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการกำหนดราคาตลาดที่ไม่เหมาะสมการลงทุนในสาขาย่อยรวมทั้งการตกแต่งมูลค่าของรายการที่เกิดขึ้นระหว่างกัน

Kolk และ Tulder (2004) ได้ศึกษาจริยธรรมทางธุรกิจระดับสากลแนวความคิดของบริษัทข้ามชาติต่อแรงงานเด็กพบว่าหลักเกณฑ์เชิงจริยธรรมทางธุรกิจภายในองค์การระดับสากลในเรื่องว่า

ด้วยแรงงานเด็ก ด้านความคาดหวังที่มีแนวโน้มจะเป็นไปได้ในการใช้แรงงานเด็กกับ การจัดการ ทรัพยากรมนุษย์และกลยุทธ์ในการดำเนินงานโดยทำการวิเคราะห์ 50 บริษัทข้ามชาติที่รับเอา แนวความคิดบรรทัดฐานจริยธรรมทางธุรกิจที่สอดคล้องกับระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์หรือ ความใกล้เคียงของบรรทัดฐานจริยธรรมทางธุรกิจ ที่สอดคล้องกับการรับเอารูปแบบการบริหาร จัดการทรัพยากรมนุษย์และกลยุทธ์ในการดำเนินงานระดับประเทศในการศึกษาดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า การใช้แรงงานเด็กไม่ถือเป็นประเด็นสำคัญในจริยธรรมทางธุรกิจ ถึงแม้ว่าบางบริษัทข้ามชาติยังคง ยึดมั่นตามบรรทัดฐานจริยธรรมทางธุรกิจโดยส่วนรวมแต่การใช้แรงงานเด็กในกระบวนการบริหาร จัดการทรัพยากรมนุษย์ยังคงใช้ในวงกว้างในหลายบริษัทและหลายประเทศเพื่อที่จะจัดการ สถานการณ์จริยธรรมทางธุรกิจ

Winter (2003) ได้ศึกษาลักษณะภาวะผู้นำที่ประสบผลสำเร็จสูง พบว่า ลักษณะผู้นำที่ ประสบผลสำเร็จสูงนั้น ผู้นำเป็นบุคคลที่ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน การพัฒนาทีมงานและพัฒนาความสามารถของพนักงานแต่ละคนผู้นำ เป็นคนสำคัญที่จะพัฒนาผู้ตามและให้สนับสนุนผู้ตามทำงานตามความสามารถ แต่หากผู้ตามมี คุณสมบัติในการทำงานที่ลดลงและพัฒนางานน้อยลงหรือเท่าเดิม ผู้นำควรมีการจัดให้ผู้ตามได้รับการ ฝึกอบรมส่งเสริมการเรียนรู้โดยสนับสนุนให้เรียนรู้ต่อและเป็นผู้ที่มีพัฒนาการสอนและแนวทางในการ ปฏิบัติงานทำให้ผู้ตามพัฒนาตนเองขึ้นซึ่งทำให้เกิดการเรียนรู้ของผู้ตามนำไปสู่การเกิดทักษะการ ปฏิบัติงาน พัฒนาไปสู่ความสามารถเฉพาะตัว ความสามารถพิเศษของผู้ตามซึ่งควรจัดการพัฒนาการ สอน และให้ความรู้ให้ทักษะที่แตกต่างกันออกไป เช่น ถ้าเป็นผู้ตามที่อายุน้อยให้ฝึกปฏิบัติในการ ทำงานและถ้าเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากให้เรียนรู้ทักษะและกลยุทธ์ใน การทำงาน โดยเป็นผู้ควบคุม สอนงาน ผู้ฝึกเป็นที่ปรึกษาหรือพี่เลี้ยงและเป็นผู้ให้คำแนะนำที่ดี การพัฒนาการสอนที่ดีเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี กล่าวคือได้งานที่มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดผู้ตามเกิดการเรียนรู้และมีความเชี่ยวชาญในงานสร้างความ เป็น เฉพาะของทีม ผู้ตามมีความสุขกับการทำงานและองค์การเกิดการเรียนรู้และมีแนวคิดในการ ปฏิบัติงานที่ใหม่และมีประสิทธิผลและรวมถึงการพัฒนาการสอนที่มีเทคโนโลยีใหม่ ๆ พัฒนาแบบ การประเมินการปฏิบัติงานและแนวทางในการปฏิบัติงาน

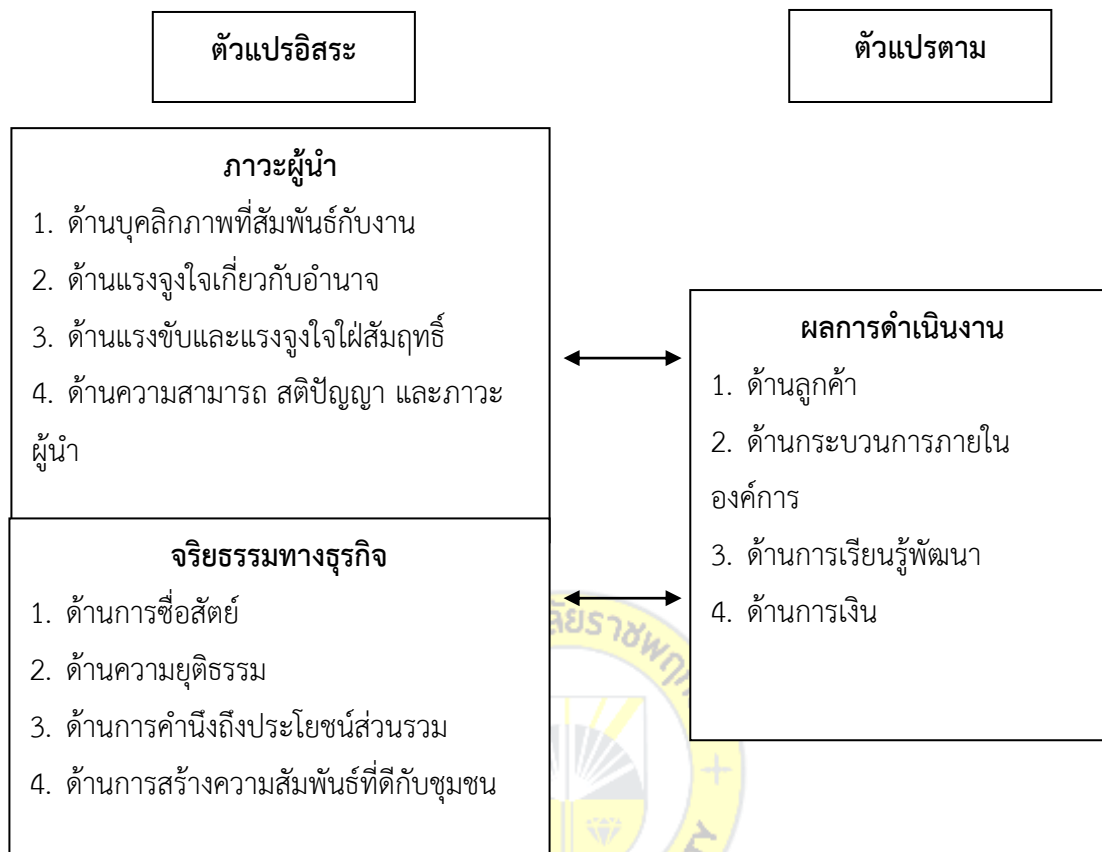
Snow (2001) ได้ศึกษาภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลของงานการพยาบาลพบว่าองค์ประกอบของ ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1) การตระหนักรู้ในตนเองซึ่งหมายถึงการ ที่ผู้นำที่รู้จักตนเองและบุคลิกภาพของตนเองสามารถวิเคราะห์ตนเองในด้านวุฒิภาวะอารมณ์ ความสามารถของตนเองและการประเมินตนเองได้ทำให้รู้จักจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง ปรับปรุงตนเอง ให้ทำงานมีประสิทธิผลได้ 2) การบริหารจัดการตนเองหมายถึงความสามารถในการบริหารจัดการงาน ต่าง ๆ ของตนเองรู้งานสำคัญและเร่งด่วนที่จะต้องทำตามลำดับก่อนหลังและสามารถวางแผน

ตามลำดับความสำคัญและเร่งด่วนของงานในหน้าที่ตนเองได้ดี 3) การตระหนักผู้อื่นหมายถึงผู้นำที่มีความสามารถรับรู้และเข้าใจผู้อื่น สามารถรับรู้ในความต้องการของผู้อื่นมีความเข้าใจในความต้องการพื้นฐานทั่วไปของคน รู้จักการให้อภัยการให้เกียรติคนอื่น และสามารถเสริมสร้างกำลังใจในการทำงานของทีมงานหรือคนอื่นเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิผลสูงสุด และ4) การรับรู้และตระหนักบทบาททางสังคมหมายถึงการที่ผู้นำรับรู้บทบาทของตนเองในสังคมและยอมรับบทบาทของตนเองสามารถแสดงบทบาทในสังคมได้อย่างเหมาะสม

Barnett และ Krason (1987) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารและจริยธรรมทางธุรกิจพบว่าในสถานการณ์ที่มั่นใจว่าการกระทำของตนเองไม่มีคนรู้เห็นผู้บริหารหญิงจะมีพฤติกรรมประพฤติดิจจริยธรรมทางธุรกิจมากกว่าผู้บริหารชายนอกจากนี้ยังพบว่าอายุของผู้บริหารและตำแหน่งที่ปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับพฤติกรรมจริยธรรมทางธุรกิจในลักษณะที่ว่าเมื่อผู้บริหารมีอายุและตำแหน่งงานที่สูงขึ้นทัศนคติและพฤติกรรมต่อจริยธรรมทางธุรกิจก็เป็นไปในทางบวกขึ้นด้วยโดยผู้บริหารที่มีอายุและระดับตำแหน่งของงานในอาชีพสูงขึ้นในระดับหนึ่ง ก็จะเป็นผู้ที่อยู่ในวัยที่มีความสนใจในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาจิตใจและมีประสบการณ์ในการทำงานมากพอที่จะทำให้เข้าใจปัญหาต่าง ๆ ของจริยธรรมทางธุรกิจได้ในขณะที่ผู้บริหารที่มีอายุไม่มากยังคงสนใจอยู่กับการสร้างฐานะทางเศรษฐกิจของตนเองมากกว่าที่จะสนใจปัญหาของจริยธรรมทางธุรกิจ



2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องศึกษาภาวะผู้นำและจริยธรรมธุรกิจของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ได้แบ่งวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่จดทะเบียนการประกอบกิจการแบบบุคคลธรรมดา ในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 21,698 คน (ข้อมูลจากสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ณ วันที่ 29 มิถุนายน 2560)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดตัวอย่างการวิจัยในครั้งนี้สามารถระบุประชากรที่แน่นอนในจังหวัดนนทบุรี จากจำนวนผู้ประกอบการ 21,698 คน ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Taro Yamane (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และความคลาดเคลื่อน 5 % ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมจำนวน 393 ราย

3.1.2.1 ขนาดตัวอย่าง

การคำนวณขนาดของตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากรและประชากรมาใช้ตามวิธีของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) คำนวณจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยประมาณจำนวน 21,698 ตัวอย่างและการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บตัวอย่างจำนวน 393 ราย

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง การเก็บตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน(Multi-Stage Sampling) โดยในขั้นแรกทำการเลือกพื้นที่เป้าหมายในจังหวัดนนทบุรีโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากนั้นทำการกำหนดโควตา (Quota Sampling) ของพื้นที่เป้าหมายเพื่อให้ได้เป้าหมายรวม 393 ราย แล้วแจกแบบสอบถามโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ทำการเก็บตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1) **ภาวะผู้นำ** ประกอบด้วย 1. ด้านบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับงาน 2. ด้านแรงจูงใจเกี่ยวกับอำนาจ 3. ด้านแรงขับและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 4. ด้านความสามารถสติปัญญาและภาวะผู้นำ 2) **จริยธรรมทางธุรกิจ** ประกอบด้วย 1. ด้านความซื่อสัตย์ 2. ด้านความยุติธรรม 3. ด้านการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม 4. ด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน

ตัวแปรตาม คือ **ผลการดำเนินงาน** ประกอบด้วย 1. ด้านลูกค้า 2. ด้านกระบวนการภายในองค์กร 3. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และ 4. ด้านการเงิน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งก่อนที่จะดำเนินการเก็บข้อมูลจริงได้มีการทดสอบความถูกต้องแบบสอบถาม (Pretest) เพื่อทดสอบความถูกต้องของคำถามและความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวน 30 ชุด นำมาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาได้ตามวัตถุประสงค์

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยคำถาม 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับจริยธรรมธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การทดสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม (Pretest) เพื่อทดสอบความถูกต้องของคำถาม และความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวน 30 ชุด นำมาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาได้ตามวัตถุประสงค์ โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

3.4.1 ศึกษาเอกสารตำราทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานกับความสำเร็จด้านประสิทธิภาพและเศรษฐกิจในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรี เพื่อประมวลสร้างแบบสอบถาม

3.4.2 สร้างแบบสอบถามทั้ง 3 ตอนนำเสนอต่อที่ปรึกษาทางวิจัยเพื่อตรวจสอบปรับปรุงและแก้ไข

3.4.3 นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมาให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญได้ตรวจสอบความเหมาะสมของเครื่องมือต่อคำถามและความเที่ยงตรงของเนื้อหาจำนวน 3 ท่านประกอบด้วย

- 1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรูญ เชิญเกียรติประดับ
- 2) อาจารย์จุฑามาศ ชูจินดา
- 3) อาจารย์นิตยา สุภาภรณ์

ผู้วิจัยได้หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามและจุดมุ่งหมายของการวิจัยโดยหาค่า IOC เพื่อหาผลรวมของคะแนนของคำถามแต่ละข้อของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญทั้งหมดผู้วิจัยได้วิจัยโดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

- +1 หมายความว่า เมื่อแน่ใจว่าข้อความตรงกับจุดมุ่งหมายของการศึกษา
- 0 หมายความว่า เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความตรงกับจุดมุ่งหมายของการศึกษา
- 1 หมายความว่า เมื่อแน่ใจว่าข้อความไม่ตรงกับจุดมุ่งหมายของการศึกษา

จากการให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านได้ข้อความที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.33 ถึง 1.00 จำนวน 4 ข้อและได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแล้วตามข้อเสนอแนะส่วนค่า IOC ตั้งแต่ 0.66 ถึง 1.00 จำนวน 52 ข้อถือว่าคำถามนั้นใช้ได้แล้ว

3.4.4 ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วมเพื่อตรวจสอบก่อนนำไปทดลองใช้

3.4.5 ทำการพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริงเพื่อนำไปเก็บข้อมูลในการวิจัยต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลเองเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและเที่ยงตรง

3.5.2 ทำการรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบแล้ว ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปวิเคราะห์ต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.6.2 คะแนนที่ได้ไปหาค่าเฉลี่ยโดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย จากเกณฑ์ของ (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2551) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับความสำคัญมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับความสำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับความสำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับความสำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.7.2 สถิติเชิงอนุมานหาค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องภาวะผู้นำและจริยธรรมธุรกิจของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่จดทะเบียนการประกอบกิจการแบบบุคคลธรรมดาในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 21,698 คน (ข้อมูลจากสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ณ วันที่ 29 มิถุนายน 2560) ผู้วิจัยได้เก็บตัวอย่างจำนวน 393 ตัวอย่างโดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานกับความสำเร็จของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี นำเสนอผลการวิเคราะห์ โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยเสนอเป็น 4 ตอนตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับสถานภาพและลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษาสูงสุด ประสบการณ์รูปแบบธุรกิจประเภทการดำเนินงานมูลค่าสินทรัพย์ถาวร จำนวนพนักงาน และประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้านและรายด้าน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับจริยธรรมธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้านและรายด้าน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้านและรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ รูปแบบธุรกิจ ประเภทการดำเนินงาน มูลค่าสินทรัพย์ถาวร จำนวนพนักงาน และ ประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	153	38.9
หญิง	240	61.1
รวม	393	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิงจำนวน 240 คนคิดเป็น ร้อยละ 61.1 และเป็นเพศชายจำนวน 153 คนคิดเป็นร้อยละ 38.9

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	107	27.2
31- 40 ปี	128	32.6
41-50 ปี	104	26.5
50 ปีขึ้นไป	54	13.7
รวม	393	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 31- 40 ปีมากที่สุดจำนวน 128 คนคิดเป็นร้อยละ 32.6 รองลงมาต่ำกว่า 30 ปีจำนวน 107 คนคิดเป็นร้อยละ 27.2 อายุ 41-50 ปี จำนวน 104 คนคิดเป็นร้อยละ 26.5 และ 50 ปีขึ้นไปจำนวน 54 คนคิดเป็นร้อยละ 13.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา	27	6.9
มัธยมศึกษา	82	20.9
ปวช./ปวส.	124	31.6
ปริญญาตรีขึ้นไป	160	40.7
รวม	393	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 160 คนคิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมาที่มีการศึกษา ระดับปวช./ปวส. จำนวน 124 คนคิดเป็นร้อยละ 31.6 ระดับมัธยมศึกษาจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือมีการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษาจำนวน 11 คนคิดเป็นร้อยละ 4.9

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรประสบการณ์ในการทำธุรกิจนี้มาแล้ว

ประสบการณ์ในการทำธุรกิจนี้มาแล้ว	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10 ปี	231	58.8
11-15 ปี	110	28.0
16-20 ปี	30	7.6
21 ปีขึ้นไป	22	5.6
รวม	393	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 231 คนคิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมาที่มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจ 11-15 ปีจำนวน 110 คนคิดเป็นร้อยละ 28.0 มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจ 16-20 ปีจำนวน 30 คนคิดเป็นร้อยละ 7.6 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือมีประสบการณ์ในการทำธุรกิจ 21 ปีขึ้นไปจำนวน 22 คนคิดเป็นร้อยละ 5.6

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรรูปแบบธุรกิจ

รูปแบบธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลธรรมดา	293	74.6
คณะบุคคลที่มีโชนิติบุคคล	8	2.0
ห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีโชนิติบุคคล	17	4.3
ห้างหุ้นส่วนจำกัด/บริษัทจำกัด	75	19.1
รวม	393	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรูปแบบธุรกิจแบบบุคคลธรรมดาจำนวน 293คนคิดเป็นร้อยละ74.6รองลงมาเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด/บริษัทจำกัด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 ห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีโชนิติบุคคลจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือคณะบุคคลที่มีโชนิติบุคคลจำนวน 8 คนคิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรประเภทการดำเนินงาน

ประเภทการดำเนินงาน	จำนวน	ร้อยละ
กิจการผลิตสินค้า	84	21.4
กิจการให้บริการ	162	41.2
กิจการค้าส่ง	53	13.5
กิจการค้าปลีก	94	23.9
รวม	393	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ดำเนินงานประเภทกิจการให้บริการจำนวน 162 คนคิดเป็นร้อยละ41.2รองลงมาดำเนินงานประเภทกิจการค้าปลีกจำนวน94คน คิดเป็นร้อยละ 23.9กิจการผลิตสินค้า 84 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือดำเนินงานประเภทกิจการค้าส่งจำนวน53คนคิดเป็นร้อยละ13.5

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรมูลค่าสินทรัพย์ถาวร (ไม่รวมที่ดิน)

มูลค่าสินทรัพย์ถาวร	จำนวน	ร้อยละ
1-50 ล้านบาท	359	91.3
51-100 ล้านบาท	24	6.1
101-150 ล้านบาท	8	2.0
151-200 ล้านบาท	2	0.5
รวม	393	100

จากตารางที่ 4.7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวร 1-50 ล้านบาทจำนวน 359 คนคิดเป็นร้อยละ 91.3 รองลงมาคือมูลค่าสินทรัพย์ถาวร 51-100 ล้านบาทจำนวน 24 คนคิดเป็นร้อยละ 6.1 มูลค่าสินทรัพย์ถาวร 101-150 ล้านบาทจำนวน 8 คนคิดเป็นร้อยละ 2.0 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือมูลค่าสินทรัพย์ถาวร 151-200 บาทจำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรจำนวนพนักงาน

จำนวนพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
1-15 คน	310	78.9
16-25 คน	36	9.2
26-50 คน	21	5.3
51-200 คน	26	6.6
รวม	393	100

จากตารางที่ 4.8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการจ้างงาน 1-15 คนจำนวน 310 คนคิดเป็นร้อยละ 78.9 รองลงมาคือการจ้างงาน 16-25 คนจำนวน 36 คนคิดเป็นร้อยละ 9.2 และการจ้างงาน 51-200 คนคิดเป็นร้อยละ 6.6 กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือการจ้างงาน 26-50 คน จำนวน 21 คนคิดเป็นร้อยละ 5.3

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ

ประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ปี	188	47.8
6-10 ปี	120	30.5
11-20 ปี	67	17.0
21 ปีขึ้นไป	18	4.6
รวม	393	100

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ 1-5 ปี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมา มีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ 6-10 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 และประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.0 กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ มีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยรวมทั้ง 4 ด้านและรายด้าน

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความสำคัญของผู้นำของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ภาวะผู้นำ	\bar{X}	SD	ระดับความสำคัญ
1. ด้านบุคลิกภาพ	4.17	0.76	มาก
2. ด้านแรงจูงใจเกี่ยวกับอำนาจ	4.13	0.83	มาก
3. ด้านแรงขับและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	4.17	0.79	มาก
4. ด้านความสามารถ สติปัญญาและภาวะผู้นำ	4.19	0.79	มาก
รวม	4.17	0.79	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี มีความคิดเห็นของเกี่ยวกับภาวะโดยภาพรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก (4.17) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสามารถ สติปัญญาและภาวะผู้นำ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.19) รองลงมาคือด้านบุคลิกภาพ (4.17) และด้านแรงขับและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (4.17) ส่วนด้านแรงจูงใจเกี่ยวกับอำนาจมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (4.13)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของภาวะผู้นำในด้านบุคลิกภาพ

ภาวะผู้นำ ด้านบุคลิกภาพ	\bar{X}	SD	ระดับ ความสำคัญ
1. คิดริเริ่มวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ	4.23	0.70	มาก
2. พยายามเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของพนักงานเพื่อหาวิธีการสื่อสารที่ดีกับเขาเหล่านั้น	4.20	0.74	มาก
3. สามารถยืดหยุ่นและปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น	4.11	0.77	มาก
4. สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ในสภาวะการณ์ทำงานที่ตึงเครียด	4.12	0.79	มาก
5. เมื่อทำงานผิดพลาดพร้อมที่จะแก้ไขทุกครั้ง	4.21	0.81	มาก
รวม	4.17	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำในด้านบุคลิกภาพโดยภาพรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก (4.17) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คิดริเริ่มวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อให้งานประสบความสำเร็จค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.23) รองลงมาคือเมื่อทำงานผิดพลาดพร้อมที่จะแก้ไขทุกครั้งมีค่าเฉลี่ย (4.21) และพยายามเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของพนักงาน เพื่อหาวิธีการสื่อสารที่ดี กับเขาเหล่านั้น (4.20) สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ในสภาวะการณ์ทำงานที่ตึงเครียด (4.12) สามารถยืดหยุ่นและปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (4.11) ทุกด้านให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของภาวะผู้นำในด้านแรงจูงใจเกี่ยวกับอำนาจ

ภาวะผู้นำ ด้านแรงจูงใจเกี่ยวกับอำนาจ	\bar{X}	SD	ระดับ ความสำคัญ
1. ขอความร่วมมือกับผู้ใต้บังคับบัญชามากกว่าการใช้อำนาจสั่งการ	4.06	0.89	มาก
2. คิดหาวิธีการแก้ไขพฤติกรรมของพนักงานเพื่อให้ทำงานบรรลุผลตามสิ่งที่ท่านต้องการ	4.18	0.81	มาก
3. ความเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้เขาตั้งใจทำงานให้ประสบผลสำเร็จ	4.15	0.78	มาก
รวม	4.13	0.83	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำในด้านแรงจูงใจเกี่ยวกับอำนาจโดยภาพรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก (4.13) และเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า คิดหาวิธีการแก้ไขพฤติกรรมของพนักงานเพื่อให้ทำงานบรรลุผลตามสิ่งที่ท่านต้องการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.18) รองลงมาคือความเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้เขาตั้งใจทำงานให้ประสบผลสำเร็จ (4.15) ขอความร่วมมือกับผู้ใต้บังคับบัญชามากกว่าการใช้อำนาจสั่งการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (4.06)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของภาวะผู้นำในด้านแรงขับและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ภาวะผู้นำ ด้านแรงขับและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	\bar{X}	SD	ระดับ ความสำคัญ
1. กระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความกระตือรือร้นในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุผลตามเป้าหมาย	4.19	0.78	มาก
2. กระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาค้นหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ	4.14	0.78	มาก
3. มีความสนใจอย่างมากในชีวิตคนที่ประสบความสำเร็จ	4.17	0.81	มาก
รวม	4.17	0.79	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำด้านแรงขับและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยภาพรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก (4.17) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความกระตือรือร้นในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุผลตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.19) และการมีความสนใจอย่างมากในชีวิตคนที่ประสบความสำเร็จ (4.17) ส่วนการกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาค้นหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (4.14)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของภาวะผู้นำในด้านการผลิตการบริการและการค้า

ภาวะผู้นำ			ระดับ
ด้านความสามารถสติปัญญาและภาวะผู้นำ	\bar{X}	SD	ความสำคัญ
1. สามารถประยุกต์ความรู้ทางด้านธุรกิจมาใช้ในงานได้อย่างเหมาะสม	4.18	0.78	มาก
2. มีการวางแผนงานก่อนลงมือปฏิบัติ	4.24	0.75	มาก
3. เข้าใจวิสัยทัศน์องค์กรและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้เหมาะสม	4.15	0.77	มาก
4. มีความสามารถในการเปิดรับนวัตกรรมใหม่เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงงานอยู่อย่างเสมอ	4.18	0.84	มาก
รวม	4.19	0.79	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำในด้านการผลิตการบริการและการค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.19) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าการวางแผนงานก่อนลงมือปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.24) รองลงมาคือสามารถประยุกต์ความรู้ทางด้านธุรกิจมาใช้ในงานได้อย่างเหมาะสม (4.24) และความสามารถในการเปิดรับนวัตกรรมใหม่ เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงงานอยู่อย่างเสมอ (4.24) ส่วนการเข้าใจวิสัยทัศน์องค์กรและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (4.15)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจริยธรรมธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยรวมทั้ง 4 ด้านและรายด้าน

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของจริยธรรมธุรกิจของผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

จริยธรรมธุรกิจ	\bar{X}	SD	ระดับ ความสำคัญ
1. ด้านความซื่อสัตย์	4.34	0.73	มาก
2. ด้านความยุติธรรม	4.33	0.71	มาก
3. ด้านการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม	4.31	0.70	มาก
4. ด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน	4.25	0.73	มาก
รวม	4.31	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี เกี่ยวกับจริยธรรมธุรกิจ โดยภาพรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก (4.31) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากเช่นกันโดยด้านความซื่อสัตย์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.34) รองลงมาคือด้านความยุติธรรม (4.33) และด้านการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม (4.31) ส่วนด้านการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (4.25)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของจริยธรรมธุรกิจในด้านความซื่อสัตย์

จริยธรรมธุรกิจ ด้านความซื่อสัตย์	\bar{X}	SD	ระดับ ความสำคัญ
1. ส่งเสริมให้ทุกคนปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา	4.44	0.61	มาก
2. ไม่นำข้อมูลของลูกค้ามาเปิดเผย	4.39	0.69	มาก
3. ไม่เคยติดสินบนเจ้าหน้าที่ของรัฐ	4.23	0.84	มาก
4. ให้บริการตรงตามใบโฆษณา	4.31	0.75	มาก
5. มีการยอมรับถ้าการบริการไม่เป็นไปตามที่โฆษณา	4.32	0.75	มาก
รวม	4.34	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับจริยธรรมธุรกิจในด้านความซื่อสัตย์ โดยภาพรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก (4.34) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าส่งเสริมให้ทุกคนปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.44) รองลงมาคือ ไม่นำข้อมูลของลูกค้ามาเปิดเผย (4.39) และมีการยอมรับถ้าการบริการไม่เป็นไปตามที่โฆษณา (4.32) ให้บริการตรงตามโฆษณา (4.31) ส่วนการไม่เคยติดสินบนเจ้าหน้าที่ของรัฐมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (4.23)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของจริยธรรมธุรกิจในด้านความยุติธรรม

จริยธรรมธุรกิจ ด้านความยุติธรรม	\bar{X}	SD	ระดับ ความสำคัญ
1. กำหนดค่าบริการที่ยุติธรรมและเป็นธรรมต่อผู้บริโภค	4.35	0.69	มาก
2. มีการแบ่งผลประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรม	4.26	0.71	มาก
3. มีการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการอย่างเป็นธรรม	4.31	0.77	มาก
4. ให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	4.39	0.71	มาก
5. ไม่ใช้เล่ห์เหลี่ยมในการทำลายคู่แข่ง	4.34	0.68	มาก
รวม	4.33	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับจริยธรรมธุรกิจในด้านความซื่อสัตย์ โดยภาพรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก (4.33) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.39) รองลงมาคือกำหนดค่าบริการที่ยุติธรรมและเป็นธรรมต่อผู้บริโภค (4.35) การไม่ใช้เล่ห์เหลี่ยมในการทำลายคู่แข่ง (4.34) และมีการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการอย่างเป็นธรรม (4.31) ส่วนมีการแบ่งผลประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (4.26)

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของจริยธรรมธุรกิจในด้านการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม

จริยธรรมธุรกิจ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม	จริยธรรมธุรกิจ		ระดับ
	\bar{X}	SD	ความสำคัญ
1. ส่งเสริมให้มีการดำเนินงานที่คำนึงถึงผลประโยชน์ต่อส่วนรวม	4.32	0.69	มาก
2. ส่งเสริมให้ลดการใช้สารเคมีที่ไม่เป็นอันตรายต่อผู้บริโภค	4.35	0.66	มาก
3. ให้ความสำคัญกับการรักษาสิ่งแวดล้อม	4.36	0.69	มาก
4. ส่งเสริมการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต ของบุคคลในสังคม	4.28	0.72	มาก
5. ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของมนุษย์และอารังไว้ซึ่งคุณภาพชีวิตที่ ดีของสังคมโดยส่วนรวม	4.24	0.74	มาก
รวม	4.31	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับจริยธรรมธุรกิจในด้านการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม โดยภาพรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก (4.31) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การให้ความสำคัญกับการรักษาสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.36) รองลงมาคือ ส่งเสริมให้ลดการใช้สารเคมีที่ไม่เป็นอันตรายต่อผู้บริโภค (4.35) ส่งเสริมให้มีการดำเนินงานที่คำนึงถึงผลประโยชน์ต่อส่วนรวม (4.32) และส่งเสริมการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลในสังคม (4.31) ส่วน การส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของมนุษย์และอารังไว้ซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีของสังคมโดยส่วนรวมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (4.26)

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของจริยธรรมธุรกิจในด้าน
การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน

จริยธรรมธุรกิจ ด้านการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน	จริยธรรมธุรกิจ		ระดับ
	\bar{X}	SD	ความสำคัญ
1. ส่งเสริมการดำเนินงานให้เกิดความสามัคคีและมีความ ปรารถนาดีต่อกันในชุมชน	4.25	0.72	มาก
2. ส่งเสริมให้บุคลากรมีความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน	4.23	0.76	มาก
3. ส่งเสริมให้บุคคลที่มีคุณธรรมและจริยธรรมเป็นแบบอย่างที่ดี ของชุมชน	4.31	0.72	มาก
4. มีส่วนช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้คนในชุมชนมีความสามัคคีกัน	4.22	0.74	มาก
5. ให้ความร่วมมือกับชุมชนในการสร้างสรรค์สังคมที่ดี	4.24	0.72	มาก
รวม	4.25	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัด
นนทบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับจริยธรรมธุรกิจในการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน โดย
ภาพรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก (4.25) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าการส่งเสริมให้บุคคลที่มี
คุณธรรมและจริยธรรมเป็นแบบอย่างที่ดีของชุมชนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.31) รองลงมาคือส่งเสริม
การดำเนินงานให้เกิดความสามัคคีและมีความปรารถนาดีต่อกันในชุมชน(4.25) ให้ความร่วมมือกับ
ชุมชนในการสร้างสรรค์สังคมที่ดี(4.24) และส่งเสริมให้บุคลากรมีความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน(4.23)
ส่วนมีส่วนช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้คนในชุมชนมีความสามัคคีกันมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (4.22)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม โดยรวมทั้ง 4 ด้านและรายด้าน

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ผลการดำเนินงาน	\bar{X}	SD	ระดับ ความสำคัญ
1. ด้านลูกค้า	4.28	0.73	มาก
2. ด้านกระบวนการภายในองค์กร	4.27	0.73	มาก
3. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	4.15	0.83	มาก
4. ด้านการเงิน	4.24	0.74	มาก
รวม	4.23	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี เกี่ยวกับจริยธรรมธุรกิจ โดยภาพรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก (4.23) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านลูกค้ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.28) รองลงมาคือด้านกระบวนการภายในองค์กร (4.27) และด้านการเงิน (4.24) ส่วน ด้านการเรียนรู้พัฒนามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (4.15)

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผลการดำเนินงานในด้านลูกค้า

ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า	\bar{X}	SD	ระดับ ความสำคัญ
1. นำคำแนะนำติชมของลูกค้ามาศึกษาวิเคราะห์และปรับปรุงในการให้บริการ	4.35	0.67	มาก
2. ปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า	4.33	0.70	มาก
3. มุ่งปรับปรุงการให้บริการหลังการขาย	4.21	0.78	มาก
4. ปรับปรุงการบริการเพื่อสร้างความแตกต่างกับผู้บริการรายอื่น	4.22	0.74	มาก
รวม	4.28	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ในด้านลูกค้าโดยภาพรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก (4.28) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นำคำแนะนำดีชมของลูกค้ามาศึกษาวิเคราะห์และปรับปรุงในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.35) รองลงมาคือปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า(4.33) และการปรับปรุงการบริการเพื่อสร้างความแตกต่างกับผู้บริการรายอื่น (4.22) ส่วนการมุ่งปรับปรุงการให้บริการหลังการขายมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (4.21)

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผลการดำเนินงานในด้านกระบวนการภายในองค์กร

ผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายในองค์กร	\bar{X}	SD	ระดับ ความสำคัญ
1. กำหนดค่าบริการที่ยุติธรรมและเป็นธรรมต่อผู้บริโภค	4.31	0.71	มาก
2. ปรับปรุงกระบวนการในการบริหารมาใช้โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและเหมาะสม	4.31	0.73	มาก
3. ปรับระบบการบริการให้รวดเร็วเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น	4.31	0.67	มาก
4. จัดกิจกรรมเพื่อสร้างให้พนักงานมีความสามัคคีอย่างต่อเนื่อง	4.15	0.82	มาก
รวม	4.27	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ในด้านกระบวนการภายในองค์กรโดยภาพรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก (4.27) และเมื่อพิจารณารายข้อ กำหนดค่าบริการที่ยุติธรรมและเป็นธรรมต่อผู้บริโภค ปรับปรุงกระบวนการในการบริหารมาใช้โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและเหมาะสม การปรับระบบการบริการให้รวดเร็วเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (4.31) ส่วนการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างให้พนักงานมีความสามัคคีอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (4.15)

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผลการดำเนินงานในด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ผลการดำเนินงาน ในด้านการเรียนรู้และพัฒนา	\bar{X}	SD	ระดับ ความสำคัญ
1. ปรับปรุงวิธีการในการพัฒนาบุคลากร เช่น การฝึกอบรมและพัฒนาฝีมือพนักงาน	4.17	0.86	มาก
2. นำกลยุทธ์การบริหารเข้ามาปรับใช้ในองค์กรและมีการฝึกอบรมการใช้กลยุทธ์นั้น ๆ	4.15	0.81	มาก
3. นำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ	4.13	0.85	มาก
4. ส่งเสริมให้พนักงานมีการเพิ่มทักษะและความชำนาญเฉพาะด้านอย่างสม่ำเสมอ	4.16	0.81	มาก
รวม	4.15	0.83	มาก

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ในด้านการเรียนรู้และพัฒนาโดยภาพรวมให้ ความสำคัญอยู่ในระดับมาก (4.25) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การส่งเสริมให้บุคคลที่มีคุณธรรม และจริยธรรมเป็นแบบอย่างที่ดีของชุมชนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.31) รองลงมาคือส่งเสริมการดำเนินงานให้เกิดความสามัคคีและมีความปรารถนาดีต่อกันในชุมชน (4.25) ให้ความร่วมมือกับชุมชน ในการสร้างสรรค์สังคมที่ดี (4.24) และส่งเสริมให้บุคลากรมีความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน (4.23) ส่วนมี ส่วนช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้คนในชุมชนมีความสามัคคีกันมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (4.22)

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผลการดำเนินงาน ในด้านการเงิน

ผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน	\bar{X}	SD	ระดับ ความสำคัญ
1. ผลการดำเนินงานด้านอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมตามเกณฑ์ที่กำหนด	4.22	0.76	มาก
2. สามารถควบคุมอัตราต้นทุนเงินในการให้สินเชื่อเป็นไปตามเกณฑ์เป้าหมาย	4.24	0.73	มาก
3. สามารถควบคุมอัตราต้นทุนการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย	4.25	0.75	มาก
4. สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อรายได้สุทธิจากการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย	4.24	0.71	มาก
รวม	4.24	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.24 พบว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับจริยธรรมผลการดำเนินงานในด้านการเงิน โดยภาพรวมให้ ความสำคัญอยู่ในระดับมาก (4.24) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าสามารถควบคุมอัตราต้นทุนการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.25) รองลงมา คือ สามารถควบคุมอัตรา ต้นทุนเงินในการให้สินเชื่อเป็นไปตามเกณฑ์เป้าหมาย (4.24) และสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินงานต่อรายได้สุทธิจากการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย (4.24) ส่วนผลการดำเนินงาน ด้านอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมตามเกณฑ์ที่กำหนดมีค่าน้อยที่สุด (4.22)

ตอนที่ 5 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรีโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) หาความสัมพันธ์ในลักษณะข้อมูลของตัวแปรทั้งคู่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรีในภาพรวม

ความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำกับการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานในภาพรวม		
	r	t	P-value
ภาวะผู้นำ	.259	.611	.552

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ภาวะผู้นำและการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรีในภาพรวม ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและการดำเนินงาน ด้านลูกค้าของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี

ภาวะผู้นำ	ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า		
	r	t	P-value
ด้านบุคลิกภาพ	1.214	22.901	.002*
ด้านแรงจูงใจเกี่ยวกับอำนาจ	.520	.493	.708
ด้านแรงขับและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	.355	3.116	.928
ด้านความสามารถ สติปัญญาและภาวะผู้นำ	1.219	1.202	.696

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำด้านบุคลิกภาพและการดำเนินงานด้านลูกค้าของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรีมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายในองค์กรของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี

ภาวะผู้นำ	ผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายในองค์กร		
	r	t	P-value
ด้านบุคลิกภาพ	.714	.862	.480
ด้านแรงจูงใจเกี่ยวกับอำนาจ	.015	.889	.537
ด้านแรงขับและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	.060	3.580	.173
ด้านความสามารถ สติปัญญาและภาวะผู้นำ	.116	0.77	.946

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในองค์กรของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี ไม่มีความสัมพันธ์กันทางสถิติที่ระดับ .05



ตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้ และพัฒนาของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี

ภาวะผู้นำ	ผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา		
	r	t	P-value
ด้านบุคลิกภาพ	.199	1.100	.386
ด้านแรงจูงใจเกี่ยวกับอำนาจ	.241	.942	.519
ด้านแรงขับและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	.172	.186	.883
ด้านความสามารถ สติปัญญาและภาวะผู้นำ	.225	.444	.556

จากตารางที่ 4.28พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและการดำเนินงานด้านการเรียนรู้ และพัฒนาของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรีไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและการดำเนินงาน ด้านการเงินของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี

ภาวะผู้นำ	ผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน		
	r	t	P-value
ด้านบุคลิกภาพ	.169	2.513	.129
ด้านแรงจูงใจเกี่ยวกับอำนาจ	.182	1.831	.318
ด้านแรงขับและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	.264	.545	.682
ด้านความสามารถ สติปัญญาและภาวะผู้นำ	.064	.303	.790

จากตารางที่ 4.29พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและการดำเนินงานด้านการเงินของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรีไม่มีความสัมพันธ์กันทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมทางธุรกิจและการดำเนินงาน ผลการดำเนินงานโดยรวมของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี

ความสัมพันธ์ระหว่าง จริยธรรมทางธุรกิจกับการ ดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานในภาพรวม		
	r	t	P-value
จริยธรรมทางธุรกิจ	.196	.620	.545

จากตารางที่ 4.30 พบว่า จริยธรรมทางธุรกิจและการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรีในภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมทางธุรกิจและการดำเนินงาน ผลดำเนินงานด้านลูกค้าของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี

จริยธรรมทางธุรกิจ	ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า		
	r	t	P-value
ด้านความซื่อสัตย์	.734	3.989	.057*
ด้านความยุติธรรม	.467	.549	.638
ด้านการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม	.320	.230	.840
ด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน	.662	.566	.629

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมทางธุรกิจด้านความซื่อสัตย์และการดำเนินงานด้านลูกค้าของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรีมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมทางธุรกิจและการดำเนินงาน ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในองค์กรของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี

จริยธรรมทางธุรกิจ	ผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายในองค์กร		
	r	t	P-value
ด้านความซื่อสัตย์	.203	.336	.769
ด้านความยุติธรรม	1.079	1.558	.260
ด้านการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม	1.981	2.608	.121
ด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน	1.097	.922	.454

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมทางธุรกิจและการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในองค์กรของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี ไม่มีความสัมพันธ์กันทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.33 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมทางธุรกิจและการดำเนินงาน ผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนาของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี

จริยธรรมทางธุรกิจ	ผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา		
	r	t	P-value
ด้านความซื่อสัตย์	.171	2.052	.177
ด้านความยุติธรรม	.162	.755	.529
ด้านการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม	.374	1.400	.297
ด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน	.378	1.859	.204

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมทางธุรกิจและการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนาของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี ไม่มีความสัมพันธ์กันทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.34 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมทางธุรกิจและการดำเนินงาน ผลการดำเนินงานด้านการเงินของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี

จริยธรรมทางธุรกิจ	ผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน		
	r	t	P-value
ด้านความซื่อสัตย์	.108	2.500	.130
ด้านความยุติธรรม	.023	.161	.887
ด้านการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม	.036	.161	.887
ด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน	.065	.333	.771

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมทางธุรกิจและการดำเนินงานด้านการเงินของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรีไม่มีความสัมพันธ์กันทางสถิติที่ระดับ .05



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่องภาวะผู้นำและจริยธรรมธุรกิจของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรีรูปแบบการวิจัย คือ การวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี เพื่อศึกษาจริยธรรมทางธุรกิจที่มีผลต่อการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรีเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมทางธุรกิจและการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางTaro Yamaneที่ระดับความเชื่อมั่น 95%และความคลาดเคลื่อน 5% ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมจำนวน 393 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเครื่องมือทางการวิจัย คือ แบบสอบถามแล้วนำมาดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่จดทะเบียนการประกอบกิจการแบบบุคคลธรรมดา ในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 21,698 คน (ข้อมูลจากสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ณ วันที่ 29 มิถุนายน 2560) การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบความน่าจะเป็นใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ร้อยละเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการวิจัยเรื่องนี้มีข้อค้นพบที่สามารถสรุปได้ ดังนี้

5.1 สรุป

จากการวิจัยเรื่องภาวะผู้นำและจริยธรรมธุรกิจของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรี สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

5.1.1 ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31 - 40 ปี การศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปประสบการณ์ในการทำธุรกิจต่ำกว่า 10 ปี รูปแบบธุรกิจบุคคลธรรมดาการดำเนินงานกิจการให้บริการมูลค่าสินทรัพย์ถาวร 1 - 50 ล้านบาท จำนวนพนักงาน 1 - 15 คน ประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ 1 - 5 ปี

5.1.2 ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีภาวะผู้นำโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ด้านบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับงาน เช่น กล้าที่จะตัดสินใจเมื่อเห็นว่าสิ่งที่จะกระทำนั้นถูกต้องพยายามเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของพนักงาน เพื่อหาวิธีการสื่อสารที่ดีกับเขาเหล่านั้นและสามารถยืดหยุ่นและปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เป็นต้น และด้านแรงขับและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เช่น กระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความกระตือรือร้นในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุผลตามเป้าหมายกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาค้นหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จและมีความสนใจอย่างมากในชีวิตคนที่ประสบความสำเร็จ เป็นต้น และอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสามารถสติปัญญา และภาวะผู้นำ เช่น มีการวางแผนงานก่อนลงมือปฏิบัติ ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสบการณ์และพัฒนาระดับสติปัญญาอยู่เสมอ และเข้าใจวิสัยทัศน์องค์กรและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้เหมาะสม เป็นต้น และด้านแรงจูงใจเกี่ยวกับอำนาจ เช่น ชอบขอความร่วมมือกับผู้ใต้บังคับบัญชามากกว่าการใช้อำนาจสั่งการ คิดหาวิธีการแก้ไขพฤติกรรมของพนักงานเพื่อให้ทำงานบรรลุผลตามสิ่งที่ท่านต้องการ และมีความเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้เขาตั้งใจทำงานให้ประสบผลสำเร็จ เป็นต้น

5.1.3 ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีจริยธรรมทางธุรกิจโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน เช่น ส่งเสริมให้บุคคลที่มีคุณธรรมและจริยธรรมเป็นแบบอย่างที่ดีของชุมชน ส่งเสริมให้บุคลากรในสาขามีความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน และส่งเสริมการดำเนินงานให้เกิดความสามัคคีและมีความปรารถนาดีต่อกันในชุมชน เป็นต้น และด้านความซื่อสัตย์ เช่น ไม่นำข้อมูลของลูกค้ามาเปิดเผยส่งเสริมให้ทุกคนดำเนินงานอย่างตรงไปตรงมาและไม่เคยติดสินบนเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นต้น และอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม เช่น ส่งเสริมให้มีการดำเนินงานที่คำนึงถึงผลประโยชน์ต่อส่วนรวมส่งเสริมการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลในสังคมและส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของมนุษย์และธำรงไว้ซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีของสังคมโดยส่วนรวม เป็นต้น และด้านความยุติธรรม เช่น มีการแบ่งผลประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรม กำหนดค่าบริการที่ยุติธรรมและเป็นธรรมต่อผู้บริโภค และให้มีการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการอย่างเป็นธรรม เป็นต้น

5.1.4 ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านลูกค้า เช่น ผลการดำเนินงานของสถานประกอบการปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพ เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้นำคำแนะนำติชมของลูกค้ามาศึกษา เพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงในการให้บริการ รวมถึงปรับปรุงวิธีการในการแสวงหาลูกค้ารายใหม่และเอาใจใส่ลูกค้าเก่าด้านกระบวนการภายใน

องค์กร เช่น ปรับระบบการบริการให้รวดเร็วเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น ปรับปรุงกิจกรรมในการทำงานให้มีความชัดเจนและเหมาะสม เป็นต้น ด้านการเงิน เช่น มีผลการดำเนินงานด้านอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมตามเกณฑ์ที่กำหนด สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อรายได้สุทธิจากการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย และสามารถควบคุมอัตราต้นทุนการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย เป็นต้น

5.1.5 ด้านการเงิน เช่น สาขามีผลการดำเนินงานด้านอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมตามเกณฑ์ที่กำหนดสาขาสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อรายได้สุทธิจากการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย และสาขาสามารถควบคุมอัตราต้นทุนการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย เป็นต้น

5.2 อภิปรายผล

การวิจัย เรื่องภาวะผู้นำและจริยธรรมธุรกิจของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรีสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผู้ประกอบการที่มีผลต่อการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรีมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีภาวะผู้นำโดยรวมด้านความสามารถสติปัญญาและภาวะผู้นำด้านบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับงานและด้านแรงขับและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านแรงจูงใจเกี่ยวกับอำนาจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้นำที่ประสบความสำเร็จนั้น ส่วนหนึ่งมาจากการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำงานตามวัตถุประสงค์ ดังนั้นการที่ผู้บังคับบัญชามีบุคลิกภาพที่พยายามเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของพนักงานและหาวิธีที่จะสื่อสารกับเขาเหล่านั้น มีความสามารถในการปรับตัวยืดหยุ่นให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้ มีความกล้าที่จะตัดสินใจเมื่อเห็นว่าสิ่งที่กระทำนั้นถูกต้อง และเมื่อทำงานผิดพลาดก็พร้อมที่จะยอมรับและแก้ไขกับสิ่งที่ผิดพลาด รวมทั้งการที่ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อให้งานนั้นสำเร็จ สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความศรัทธาและเชื่อถือในหมู่พนักงานเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Trott (1997) กล่าวว่า ผู้นำที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง คือ ผู้นำที่มีลักษณะมั่นใจในตนเอง ไม่กลัวปัญหา กล้าที่จะเผชิญหน้าและกล้าตัดสินใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จมีการตัดสินใจที่ดีคือผู้นำที่มีความท้าทายในการปฏิบัติงานยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีคือ ผู้นำที่ยอมรับในสถานการณ์ปัญหาสามารถแก้ไขได้ มีกลยุทธ์และความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีการบริหารแบบมีส่วนร่วมคือผู้นำที่ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ตามใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วมรับฟังความคิดเห็นของผู้ตามมีความยืดหยุ่นคือผู้นำที่มีลักษณะที่มีความยืดหยุ่นให้อำนาจในการทำงานเป็นผู้พัฒนาคนคือผู้นำที่เป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำและเป็นพี่เลี้ยงผู้สอนงานสนับสนุนความก้าวหน้าของผู้

ตามและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Snow (2001) พบว่าองค์ประกอบของภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1) การตระหนักรู้ในตนเอง ซึ่งหมายถึง ผู้นำที่รู้จักตนเองและบุคลิกภาพของตนเองในด้านวุฒิภาวะอารมณ์ ความสามารถของตนเองและการประเมินตนเองได้รู้จุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง 2) การบริหารจัดการตนเอง 3) การตระหนักรู้ผู้อื่นหมายถึง ผู้นำที่มีความเข้าใจผู้อื่น รู้ในความต้องการของผู้อื่นเข้าใจในความต้องการพื้นฐานของคนรู้จักการให้อภัย ให้เกียรติพิทักษ์คนอื่น เสริมสร้างกำลังใจในการทำงาน 4) การตระหนักรู้ทางสังคมหมายถึงผู้นำสามารถรับรู้อารมณ์ผู้อื่น เข้าใจถึงมุมมองของผู้อื่น ไขว่ในการรับรู้ถึงความรู้สึกทางอารมณ์ของผู้อื่นโดยไม่ต้องพูดเข้าใจสภาพปัจจุบันปัญหาของหน่วยงาน และมีความสามารถในการรับรู้และตอบสนองต่อความต้องการของฝ่ายผู้ร่วมงานลูกค้ำ

ลักษณะการทำงานภายในสถานประกอบการต้องมีการควบคุมบังคับบัญชาคนจำนวนมากทำให้ต้องใช้ความสามารถ สติปัญญา และภาวะผู้นำสูง รวมทั้งในการเป็นผู้นำต้องมีความรู้ความสามารถในทางธุรกิจ มีความสามารถในการวางแผน มีความเข้าใจในวิสัยทัศน์องค์กรเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมเป็นคนที่ต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่อย่างเสมอสอดคล้องกับแนวคิดของ House (1977) กล่าวว่าลักษณะพิเศษของผู้นำที่ทำให้เกิดภาวะผู้นำแบบความสามารถพิเศษได้คือ ความต้องการมีความสามารถ สติปัญญาและภาวะผู้นำ มีความมั่นใจและเชื่อมั่นในความคิดของตนเองความต้องการมีอำนาจของผู้นำทำให้ผู้นำพยายามมีอิทธิพลเหนือผู้ตาม โดยการพยายามมีพฤติกรรมหรือกิจกรรมร่วมกันมากและบ่อยครั้งขึ้น การแสดงให้เห็นถึงการมีความเชื่อมั่นและมีความมั่นใจในตนเองของผู้นำจะทำให้ ผู้ตามเชื่อมั่นในการตัดสินใจหรือวินิจัยงานและการสั่งการต่าง ๆ สำหรับผู้นำที่ขาดทั้งความมั่นใจและเชื่อมั่นในตนเองย่อมไม่สามารถจะสร้างอิทธิพลเหนือคนอื่นได้และแน่นอนโอกาสจะประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานก็ย่อมน้อยไปด้วย นอกจากผู้นำแบบความสามารถพิเศษเน้นความสำคัญที่เป้าหมายของงานแล้วยังให้ความสนใจกับค่านิยมความคิดเห็นและแรงจูงใจร่วมกันของผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชา โดยจะให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้ถึงทิศทางในการทำงานว่าจะมุ่งไปทางไหนซึ่งทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้ว่าเขามีความสำคัญและงานของเขาทั้งหมดมีความหมายจึงทำให้มีแรงคลใจและทุ่มเทแรงใจแรงกายร่วมกันสุดท้ายก็จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนเกิดการยอมรับในงานและจุดมุ่งหมายของงานร่วมกันผู้นำที่มีความสามารถพิเศษโดยทั่ว ๆ ไปจะมีพฤติกรรมที่ใช้กระตุ้นแรงจูงใจในกลุ่มงานต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เช่น กระตุ้นแรงจูงใจในด้านความต้องการความสำเร็จจะต้องใช้กับงานที่ค่อนข้างซับซ้อนหรือยาก งานที่ต้องการการท้าทายความคิดริเริ่มใหม่ ๆ งานที่ต้องเสี่ยงภัยความรับผิดชอบสูงและต้องใช้ความมุ่งมั่นอดทนสำหรับแรงกระตุ้นจากอำนาจเหมาะสมสำหรับงานที่ต้องการใช้การแข่งขันกัน งานที่ต้องการการชักจูงและก้าวร้าว คุกคาม ส่วนการได้แรงกระตุ้นจากความเป็นเพื่อน ความเป็นกันเองเหมาะสำหรับส่วนที่ต้องการความร่วมมือระหว่างผู้ปฏิบัติงาน งานที่ต้องเป็นทีมงานและพึ่งพาระหว่างกันตลอดเวลา

แรงจูงใจที่จะใช้ในการกระตุ้นผู้ทำงานนั้น ยังต้องการการพูดที่สร้างแรงคลใจให้ลูกน้องเกิดค่านิยมว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องและควรปฏิบัติให้ได้

ผู้ประกอบการที่มีผลต่อการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีจริยธรรมทางธุรกิจ โดยรวมด้านความซื่อสัตย์ด้านความยุติธรรมด้านการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Post and Others (2002) กล่าวว่าจริยธรรมในองค์การธุรกิจเป็นความคาดหวังของสังคมว่าองค์การควรดำเนินการอย่างมีจริยธรรมและมีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับสูงเพราะถ้าองค์การและพนักงานไม่ได้ทำให้ความต้องการของสังคมบรรลุผลอาจจะได้รับการลงโทษต่อต้านหรือเป็นจุดเด่นทำให้สังคมวิพากษ์วิจารณ์ได้และเพื่อเป็นการป้องกันองค์การธุรกิจที่มุ่งแสวงหากำไรเพียงอย่างเดียว โดยไม่คำนึงถึงจริยธรรมซึ่งการจะวัดว่ามีพฤติกรรมทางจริยธรรมสูงคือธุรกิจได้รับการยอมรับจากสาธารณชนอย่างทั่วถึง เพื่อปกป้ององค์การธุรกิจจากการประทุพติโดยพนักงานและคู่แข่งที่ไม่มีจริยธรรม และธุรกิจที่ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความมีเกียรติซื่อสัตย์ และช่วยให้องค์การได้รับผลตอบแทนกลับมาในแง่ของขวัญกำลังใจในการทำงาน และความจงรักภักดีจากบุคลากรรวมถึงการเพิ่มผลผลิต

ความเชื่อถือเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญ ดังนั้น การให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน มีการกำหนดราคาสินค้าและบริการอย่างเป็นธรรมการแบ่งปันผลประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรมเหล่านี้จะก่อให้เกิดความเชื่อถือตามมานอกจากนั้นในการดำเนินธุรกิจต้องคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและผู้บริโภคเป็นสำคัญโดยการไม่ส่งเสริมการสารเคมีและเป็นพิษต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อคุณภาพของชีวิตที่ดีของสังคมโดยรวมซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุภาพร พิศาลบุตร (2544) กล่าวว่าเกณฑ์จริยธรรมทางธุรกิจที่นักธุรกิจควรประพฤติปฏิบัติ ว่าประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น ความยุติธรรม (Justice) หลักของความยุติธรรมจะขึ้นกับความถูกต้องและความเท่าเทียมกันดังนั้นจริยธรรมของนักธุรกิจจึงควรยึดหลักของความยุติธรรมซึ่งจะครอบคลุมถึงความเสมอภาคการไม่เลือกปฏิบัติทำให้ทุกคนรับสิ่งที่ดีมีคุณภาพสินค้าและบริการคุ้มค่าใช้จ่ายการกำหนดราคาสินค้าและบริการอย่างสมเหตุสมผล การแข่งขันธุรกิจอย่างตรงไปตรงมา นอกจากนั้นการบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม (Environment) เป็นปัจจัยสำคัญของการอยู่ร่วมกันในสังคม นักธุรกิจที่มีจริยธรรมย่อมต้องบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อมให้คงทนต่อไปอีกทั้งไม่ดำเนินการใด ๆ ที่ทำลายสภาพแวดล้อมด้วย เช่น การไม่สร้างมลภาวะไม่ถ่ายเทสิ่งที่เป็นพิษภัยอันตรายจากการผลิตทางธุรกิจออกสู่สิ่งแวดล้อมทั้งในด้านพื้นดินแม่น้ำลำคลองและอากาศดังนั้น จึงจำเป็นต้องกำจัดสิ่งที่เป็นของเสียจากการผลิตเพื่อไม่ให้เกิดผลเสียต่อสิ่งแวดล้อมและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐกฤตา จันทา (2547) พบว่าผู้บริหารรุ่นใหม่มีระดับการรับรู้ปัญหาทางธุรกิจด้านความสัมพันธ์ระหว่างนักธุรกิจต่อพนักงานสูงที่สุดในขณะที่มีการรับรู้ปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจต่อหน่วยงานราชการต่ำที่สุด

ผู้บริหารรุ่นใหม่ส่วนใหญ่มีปรัชญาทางจริยธรรมทางธุรกิจส่วนบุคคลอยู่ในแนวทางอรรถประโยชน์ ผู้บริหารรุ่นใหม่ที่มีเพศอายุและระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีการรับรู้ปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจ ด้านความสัมพันธ์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกันในบางด้านปรัชญาจริยธรรมทางธุรกิจส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์แบบผกผันกับการรับรู้ปัญหาทางธุรกิจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้ประกอบการที่มีผลต่อการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในองค์กรด้านการเงิน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา อยู่ในระดับมากเนื่องจากการดำเนินงานของสถานประกอบการแต่ละที่สามารถบ่งบอกความสำเร็จด้านการบริหารจัดการ คือ การมีอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อรายได้สุทธิควบคุมอัตราต้นทุนการดำเนินงานและควบคุมอัตราต้นทุนเงินในการให้สินเชื่อเป็นไปตามเกณฑ์เป้าหมายได้ มีการปรับระบบการบริการให้รวดเร็วเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น มีการบริการที่มีคุณภาพเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าและได้นำคำแนะนำติชมของลูกค้ามาศึกษาเพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงในการให้บริการสอดคล้องกับแนวคิดของ จรินทร์ อาสาทรงธรรม (2546) องค์กรที่ประสบความสำเร็จ มักเป็นองค์กรที่ได้มีการประเมินผลและวัดผลการปฏิบัติงาน (Performance Measurement) อยู่เป็นประจำเพราะการประเมินผลทำให้องค์กรสามารถทราบสถานะของตนเองว่ามีสถานะอย่างไรต้องมีการปรับปรุงส่วนใดเพื่อที่จะได้มีการพัฒนาและแก้ไขในส่วนที่เป็นงานเร่งด่วน หรือแก้ไขในลักษณะการพัฒนาแบบยั่งยืน ปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญกับการประเมินผลการดำเนินงาน เทคนิคหนึ่งที่ได้รับคามนิยมในปัจจุบัน คือ การวัดผลการดำเนินงานขององค์กรแบบสมดุลเทคนิคนี้มีการพัฒนามาจากในอดีตที่องค์กรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เน้นด้านการเงิน (Financial Perspective) ด้านเดียวมาเป็นการประเมินผลด้านอื่น ๆ ด้วย คือ ด้านลูกค้า (Customer Perspective) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Perspective) และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) นอกจากการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรแบบสมดุล จะเป็นเครื่องมือในการประเมินผลและวัดผลการปฏิบัติงานแล้วยังสามารถช่วยในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรได้อีกด้วยและสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรี เปี่ยมทวีโชค (2549) พบว่าการพัฒนาตัวชี้วัดที่เหมาะสมจะต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ภารกิจเป้าหมาย วัตถุประสงค์และกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งตัวชี้วัดนี้ต้องประกอบไปด้วยตัวชี้วัดทาง Financial และ Non-Financial โดยแบ่งเป็นมาตรวัดทางด้านกระบวนการภายในมาตรวัดทางด้านลูกค้าและมาตรวัดทางด้านการเรียนรู้และการเติบโตและสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการประเมินประสิทธิภาพจากการดำเนินงานหรือนำไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจอื่น ๆ ที่มีลักษณะของธุรกิจคล้ายคลึงกันได้

ภาวะผู้นำ ด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานโดยรวมด้านลูกค้าการทำงาน จะบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ขึ้นอยู่กับความสำเร็จตามเป้าหมายของพนักงานแต่ละคนซึ่งเป็นผลสำเร็จของทีมงานด้วยหัวหน้างานไม่ใช่เป็นผู้ที่ลงมือปฏิบัติงานเองทุกเรื่อง ดังนั้นจึงต้องมีการคิดหาวิธีการแก้ไขพฤติกรรมของพนักงาน เพื่อให้ทำงานบรรลุผลตามสิ่งที่ต้องการมีความเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของพนักงาน เพื่อให้เขาตั้งใจทำงานให้ประสบผลสำเร็จ กระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานกระตุ้นให้พนักงานค้นหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จมีการวางแผนงานก่อนลงมือปฏิบัติชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสบการณ์และพัฒนาระดับสติปัญญาอยู่เสมอและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม การให้บริการอย่างมีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพิ่มขึ้น คิดสร้างสรรค์ระบบการบริการให้รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้นปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีผลต่อการดำเนินงานทั้งสิ้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ จำรูญ บริษัท (2546) พบว่าตัวชี้วัดผลงานหลักเชิงคุณภาพ เป็นตัวชี้วัดที่นำมาใช้ในการประเมินความสำเร็จ ของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ศูนย์ปฏิบัติการระบบชุมสายที่ 2 อันสืบเนื่องมาจากการวางแผนกลยุทธ์โดยได้กำหนดมุมมองของตัวชี้วัดเชิงคุณภาพไว้ 4 มุมมอง คือ มุมมองทางการเงินมุมมองทางลูกค้ามุมมองทางกระบวนการภายใน และมุมมองทางการเรียนรู้และพัฒนา ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วยรายการตัวชี้วัดหลักเชิงคุณภาพ ทั้ง 4 มุมมองมุมมองทางการเงินได้ตัวชี้วัดหลักจำนวน 10 ตัวชี้วัดมุมมองทางลูกค้าได้ตัวชี้วัดหลักจำนวน 9 ตัวชี้วัดมุมมองทางกระบวนการภายในได้ตัวชี้วัดหลักจำนวน 8 ตัวชี้วัดและมุมมองทางการเรียนรู้และพัฒนาได้ตัวชี้วัดหลักจำนวน 6 ตัวชี้วัดและสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรณิชา บุตรพรหม (2548) พบว่าหน่วยงานควรมีการพัฒนาการตัดสินใจในทุกระดับการบริหารและระดับการปฏิบัติการมากขึ้น จะสามารถทำให้หน่วยงานมีผลการดำเนินงานที่ดีมากขึ้นและต่อเนื่องได้ทุกปี และผู้บริหารระดับสูงจะต้องมีการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นนอกจากนี้ปัจจัยอื่น ๆ เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหาร บรรยากาศในองค์กร การสื่อสารในองค์กรเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านความพึงพอใจในงานของพนักงานและผลการดำเนินงานในหน่วยงานจึงเป็นสิ่งที่ควรศึกษาในอนาคตศึกษาผลการตัดสินใจในมิติของ Balanced Scorecard ในมิติอื่น ๆ ได้อีกได้แก่ด้านการเงินด้านลูกค้าด้านกระบวนการภายในควรจัดแบบการแสดงผลออกเก็บตัวและแบบการตัดสินใจ-การรับรู้ผู้ออกสามารถประยุกต์การศึกษาในหน่วยงานอื่น ๆ ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เช่น ในหน่วยงานฝ่ายการเงินฝ่ายต้อนรับบนเครื่องและฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์หรือประยุกต์ในองค์กรอื่น ๆ

ภาวะผู้นำ ด้านแรงจูงใจเกี่ยวกับอำนาจ ด้านแรงขับและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความสามารถสติปัญญาและภาวะผู้นำ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานโดยรวมผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้าด้านกระบวนการภายในองค์กรด้านกระบวนการภายในองค์กรด้านการเรียนรู้

และพัฒนาด้านการเงิน เนื่องจากการประเมินผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการจะมีตัวชี้วัดส่วน
ใหญ่ที่สัดส่วนด้านต่าง ๆ เหล่านั้นเป็นผลการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมชัดเจนและเป็นที่ยอมรับของ
ทุกฝ่าย ดังนั้น ผลการดำเนินงานในแต่ละด้าน จึงเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่จะทำให้ผู้จัดการทำงาน
ประสบผลสำเร็จและมีความก้าวหน้าในตำแหน่งซึ่งลักษณะผู้ที่มีแรงจูงใจดังกล่าวจะเป็นบุคคลที่มี
ความต้องการอำนาจสูงชอบที่จะนำมากกว่าตามมีความต้องการหรือความพยายามที่จะมีอิทธิพล
เหนือผู้อื่น การทำให้ผู้อื่นยอมรับไว้วางใจและทำงานให้สำเร็จตามวิสัยทัศน์ เป็นผู้ที่มีแรงกระตุ้นใช้
แรงผลักดัน เพื่อให้งานบรรลุผลตามเป้าหมายและมีแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในการค้นหาวิธีการ
เพื่อให้ผลการดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จสอดคล้องกับแนวคิดของ พรนพ พุกกะพันธ์ (2545) กล่าวว่า
ผู้นำจะต้องมีแรงจูงใจภายในสูงและจะต้องมีแรงขับที่จะทำอะไรให้ดีเด่นให้สำเร็จอยู่เรื่อย ๆ เมื่อทำ
สิ่งหนึ่งสำเร็จก็ต้องการที่จะทำสิ่งอื่นต่อไปเมื่อทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดสำเร็จก็จะกลายเป็นแรงจูงใจทำทนายให้
ทำสิ่งอื่นให้สำเร็จต่อไปผู้นำจะต้องทำงานหนักเพื่อความพึงพอใจของตนเองมากกว่าสิ่งตอบแทนจาก
ภายนอกผู้นำจะต้องมีความรับผิดชอบอย่างสูงผู้นำย่อมเป็นหลักที่มีความสำคัญยิ่งต่อหน่วยงานต่อ
ผู้ใต้บังคับบัญชาและต่อผลงานอันเป็นส่วนรวมคุณภาพ และคุณลักษณะของผู้นำย่อมจะมีผลสะท้อน
ต่อวิธีปฏิบัติงาน และผลการดำเนินงานขององค์การเป็นอย่างมาก

จริยธรรมทางธุรกิจด้านความซื่อสัตย์มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานโดยรวมด้านลูกค้า
ด้านกระบวนการภายในขององค์การ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านการเงิน เนื่องจากผู้จัดการสาขา
ที่มีจริยธรรมทางธุรกิจด้านความซื่อสัตย์จะสร้างความเชื่อถือและไว้วางใจจากพนักงานส่วนงานต่าง ๆ
ที่เกี่ยวข้องรวมไปถึงลูกค้าทำให้การทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นไว้วางใจที่จะทำธุรกิจ และลูกค้ามี
ความเชื่อมั่นและบอกต่อกับคนอื่นการส่งเสริมให้ทุกคนทำงานอย่างตรงไปตรงมาทำให้ผลการ
ดำเนินงานขององค์การดีขึ้นสอดคล้องกับแนวคิดของ สุภาพร พิศาลบุตร (2544) กล่าวว่าความ
ซื่อสัตย์ (Honesty) ประกอบด้วยการยึดหลักความจริง การเปิดเผยข้อมูล การไม่ขโมยผลงาน
ลิขสิทธิ์ การปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาการยึดกฎระเบียบความถูกต้องและการไม่หลอกลวงฉ้อฉล
ดังนั้น ผู้ผลิตสินค้าจะต้องมีคำแนะนำอย่างเปิดเผยที่ตัวสินค้าทั้งการแสดงคุณสมบัติส่วนประกอบ
สรรพคุณและประโยชน์ที่เป็นจริงต่อผู้ใช้ข้อห้ามข้อควรระวังในการใช้สินค้าไม่ให้เกิดภัยอันตรายทั้งต่อ
ผู้ใช้และผู้ใกล้ชิด เป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สนธศักดิ์ สร้อยผาบ (2547) พบว่า ปัจจัย
ที่มีผลต่อการดำเนินงานธุรกิจชุมชน ด้านคุณลักษณะของผู้นำเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย
ได้แก่ความซื่อสัตย์ความเสียสละความรู้ ความสามารถของผู้นำและด้านความคิดริเริ่มด้านระเบียบ
ข้อบังคับขององค์การเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ด้านการจัดการด้านข้อบังคับและด้านการ
จัดทำระเบียบข้อบังคับของกลุ่มด้านกระบวนการเรียนรู้ที่มีผลต่อการดำเนินงานธุรกิจชุมชน
เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสม่ำเสมอในการประชุม ด้านการ
ติดต่อสื่อสารกันภายในระหว่างสมาชิกขององค์การ ด้านความสม่ำเสมอในการจัดเวทีแลกเปลี่ยนการ

เรียนรู้ ด้านการเรียนรู้และปฏิบัติจริง ด้านการศึกษาดูงานและด้านการสนับสนุนฝึกอบรมแก่ผู้นำและสมาชิก ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากภายนอกที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจชุมชนเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยได้แก่ด้านการให้คำแนะนำและด้านแหล่งเงินทุน

จริยธรรมทางธุรกิจด้านความซื่อสัตย์มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานโดยรวมด้านลูกค้า เนื่องจากการแบ่งผลประโยชน์ให้กับหุ้นส่วนทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรมการดำเนินงานต่าง ๆ คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลักทำให้ลูกค้าและหุ้นส่วนผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ เหล่านั้นพึงพอใจและมีความยินดีที่จะมาใช้บริการซ้ำอีก ซึ่งส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรดีขึ้นด้วยสอดคล้องกับงานวิจัยของ อเนก ไชโย (2549) พบว่าผู้บริหารที่ดีควรมีทั้งคุณธรรมจริยธรรมมีความซื่อสัตย์สุจริต และมีจิตสำนึกใฝ่ดีมีความเสียสละไม่เห็นแก่ตัวและไม่เอาเปรียบผู้ร่วมงานด้านความเป็นผู้นำผู้บริหารควรมีความเป็นประชาธิปไตยและคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ส่วนตัวด้านบุคลิกภาพได้แก่ผู้บริหารควรมีการแต่งกายสะอาดสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะมีความกระตือรือร้นและมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์และแข็งแรงอยู่เสมอด้านมนุษยสัมพันธ์ผู้บริหารควรมีใจกว้างรับฟังความคิดเห็นของผู้น้อยอย่างเข้าใจและมีเหตุผลมีพฤติกรรมที่จริงจังน่าเชื่อถือและแสดงอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อผู้ร่วมงานและบุคคลอื่น ๆ มองคนในแง่ดีและรู้จักให้เกียรติยกย่องชมเชยผู้อื่นตามความเหมาะสมและสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกริกชัย เกิดสม (2547) พบว่าขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความยุติธรรมและความเสมอภาคนั้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความคิดเห็นด้านการจัดการเกี่ยวกับนโยบายและการบริหารและเพื่อนร่วมงานและความคิดเห็นด้านการจัดการเกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชาความก้าวหน้าในหน้าที่ผลตอบแทนและสวัสดิการและความคิดเห็นด้านการจัดการโดยรวมหลักการในการมอบหมายงานที่ทำให้พนักงานพอใจในการทำงานและทำงานด้วยความสุขนั้น ผู้บริหารจะใช้หลัก Put the right man in the right Job การจัดสภาพการทำงานให้ถูกหลักก่อนามัยมีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานนั้นพนักงานย่อมมีสมาธิในการทำงานสามารถใช้เวลาสติปัญญาในการแก้ไขปัญหาและคิดหาแนวทางใหม่ ๆ ที่ดีกว่าเดิมขวัญและกำลังใจย่อมดีอยู่เสมอ ดังนั้น การทำงานที่จะได้ผลที่ดีพนักงานต้องมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมพล กิจกาญจน์ (2544) พบว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานที่มีต่อผู้บริหารในด้านพฤติกรรมของผู้บริหารด้านความก้าวหน้า ด้านสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ส่วนด้านความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นในการปฏิบัติที่มีต่อผู้บริหารที่อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยค่อนข้างมาก 5 อันดับแรกคือ 1) ผู้บริหารควรยึดหลักการบริหารบุคคลที่มีคุณธรรมสูง 2) ควรสนับสนุนและส่งเสริมคนดีให้มีความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน 3) ผู้บริหารต้องเป็นผู้มีจิตใจกว้างเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็น 4) ผู้บริหารควรใช้เทคนิคในการบริหารที่

ทันสมัยและมอบหมายงานด้วยความเป็นธรรม 5) ผู้บริหารควรพิจารณา ความดีความชอบจากความรู้ ความสามารถจากความเป็นจริง

จริยธรรมทางธุรกิจ ด้านความยุติธรรมด้านการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานโดยรวมด้านลูกค้าด้านกระบวนการภายในองค์กรและด้านการเรียนรู้และพัฒนาด้านการเงิน เนื่องจากผู้ซื้อสินค้าและบริการขององค์กรธุรกิจสอดคล้องกับแนวคิดของ พรานพ พุกกะพันธ์ (2545) กล่าวว่ามาตรฐานคุณธรรมของประชาชนในสังคมเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลสูงต่อมาตรฐานจริยธรรมขององค์กรเพราะองค์กรมักตั้งขึ้นโดยคนในชุมชนหรือโดยมีคนในชุมชนอื่นร่วมอยู่ด้วยนอกจากนี้มาตรฐานจริยธรรมของสังคมยังก่อให้เกิดวัฒนธรรมประเพณีต่าง ๆ องค์กรซึ่งเกิดขึ้นโดยสังคมและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม จึงต้องปฏิบัติตามสังคมโดยปริยาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ละเอียด แซ่คู (2546) พบว่าคุณธรรมและจริยธรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาตามทัศนคติของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา ดังนี้ 1) รักเกียรติและศักดิ์ศรีมีความโปร่งใสใช้ระบบเศรษฐกิจพอเพียงเลี้ยงชีพชอบ ประกอบกิจการเพื่อสังคม 2) รักความสุจริตอุทิศเวลารับใช้ประชาด้วยเมตตาธรรม และ 3) ริเริ่มสิ่งใหม่ใฝ่หาความรู้กล้าสู้กล้าทำนำมาซึ่งประโยชน์ส่วนรวมและสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุระพันธ์ สวัสดิ์พรรค (2546) พบว่าปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคพบว่าปัจจัยอายุเพศรายได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อองค์กรธุรกิจที่ใช้นโยบายการตลาดเพื่อสังคม สิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับสื่อต่าง ๆ และควรระบุในผลิตภัณฑ์ทุกประเภทที่เป็นสินค้าอุปโภคและบริโภค เช่น ระบุว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่สามารถย่อยสลายได้ เป็นต้น ภาคเอกชนและภาคประชาชนควรร่วมรณรงค์เพื่อการสร้างค่านิยมในการบริโภคให้คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม เช่น การช่วยกันรักษาสิ่งแวดล้อมการประหยัดพลังงานหรือการบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่สังคมฯลฯ ในด้านนโยบายภาครัฐควรออกกฎหมายควบคุมการผลิต ได้แก่ การออกกฎหมายควบคุมสภาพแวดล้อมในการผลิต และกำหนดมาตรฐานการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ และปรับปรุงหลักสูตรการศึกษา เพื่อสร้างการรับรู้แก่เยาวชนเพื่อปลูกฝังค่านิยมที่ดีแก่สังคมไทย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ควรให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำทุก ๆ ด้านโดยเฉพาะภาวะผู้นำด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เนื่องจากการที่ผู้ประกอบการมีความมุ่งมั่นกระตือรือร้นในการทำงาน จะกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาค้นหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ ให้ประสบผลสำเร็จย่อมสามารถนำพาองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้

5.3.1.2 ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมควรให้ความสำคัญกับจริยธรรมทางธุรกิจทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะจริยธรรมทางธุรกิจด้านความซื่อสัตย์*เพราะการทำงานความซื่อสัตย์เป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่จะสร้างความเชื่อถือให้กับลูกค้าและผู้ให้บริการ*และส่งผลต่อการดำเนินงานของสถานประกอบการ

5.3.1.3 ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม*จะต้องเป็นผู้ที่สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมากกว่าการใช้อำนาจสั่งการเพราะในการใช้อำนาจสั่งการมากเกินไปทำให้ไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งส่งผลทางลบต่อผลการดำเนินงานได้

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เช่น ความขัดแย้งในองค์การวัฒนธรรมองค์การ เป็นต้น

5.3.2.2 ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งจะทำให้ทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็ง ปัญหาและอุปสรรคเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข

5.3.2.3 ควรศึกษาภาวะผู้นำและจริยธรรมทางธุรกิจกับกลุ่มประชากรอื่น ๆ เช่น ผู้จัดการในโรงงานอุตสาหกรรม ผู้จัดการในองค์การภาครัฐวิสาหกิจ เป็นต้น



บรรณานุกรม

- เกริกชัย เกิดเสมอ. (2547). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวงจำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ ropic. ม. ชลบุรี.มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกียรติศักดิ์ จีระธีรนาถ. (2543). **วิถีแห่งการนำองค์กรสู่ความรุ่งเรือง**. บริษัทภิบาลกรุงเทพฯ เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- โคมทอง ถานอาดนา. (2548). **ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ บข.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จรินทร์ อาสาทรงธรรม. (2546). **นวัตกรรมและการสร้างภูมิปัญญาไทยให้ยั่งยืน**. วารสารนักบริหาร. 23 (1): 16 - 19. มกราคม-มีนาคม.
- จินตนา บุญบงการ. (2545). **จริยธรรมธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จำริญ บริสุทธิ์. (2548) . **การพัฒนาตัวชี้วัดผลงานหลักเชิงคุณภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการระบบชุมสายที่ 2 บริษัททีโอทีจำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ฉะเชิงเทรา. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- เฉลิมพล กิจกาญจน์. (2544) .**การสำรวจความคิดเห็นในการปฏิบัติงานที่มีต่อผู้บริหารของข้าราชการและลูกจ้างประจำองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์ ropic. ม. ชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาล โห้สงวน. **ปัจจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กร**.วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- โชคดี จันวงศ์. (2544). **ค่านิยมในการทำงานเหตุผลเชิงจริยธรรมและจริยธรรมในการทำงาน**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2545). **การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ณัฐกฤตา จันทา. (2547). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจของผู้บริหารรุ่นใหม่ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างนักธุรกิจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางธุรกิจ : กรณีศึกษาเฉพาะผู้บริหารที่กำลังศึกษาในโครงการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ฐิติมา วัฒนโสภาคศิริ (2548). **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนในการแก้ปัญหา จริยธรรมธุรกิจและความเครียดของผู้ประกอบการและพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร**. รายงานวิจัย สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2522). **จริยธรรมในสังคมไทยในทัศนะนักพฤตินิยมศาสตร์**. กรุงเทพฯ.: โรงพิมพ์การศาสนา.
- (2538). **ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม**. การวิจัยและการพัฒนาบุคคล. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนา-บริหารศาสตร์.
- ทัศนีย์ จุลอดุง. (2548). **การวิเคราะห์ตัวประกอบภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ**.วิทยานิพนธ์ พ.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ และ เทพฤทธิ์ วิชาญศิริ. (2546) **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ระดับจริยธรรมทางธุรกิจกับระดับความเครียดของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมและกลาง**. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิตย์ สัมมาพันธ์. (2546). **ยุทธศาสตร์การบริหารใน 3 โลกธุรกิจสู่ความสำเร็จ**. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2546). **ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส.
- ประเวศ วะศรี. (2544). **ภาวะผู้นำ**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: พิมพ์แอนด์พริ้นติ้งเซนเตอร์.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2545). **จริยธรรมทางธุรกิจ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- พสุ เดชะรินทร์. (2544). **เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced Scorecard และ Key Performance Indicators**. พิมพ์ครั้งที่ 2. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชรี เปี่ยมทวีโชค. (2549). **การพัฒนาตัวชี้วัดในการประเมินความสามารถของผู้ประกอบการขนส่งเครื่องใช้ไฟฟ้า**. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. ชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิภพ วังเงิน. (2546) . **จริยธรรมทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ. รวมสาส์น.
- ภรณ์ กิริติบุตร. (2529) . **การประเมินประสิทธิภาพขององค์กร**. กรุงเทพฯ: โอเดียนส์โตร์.
- มารวย ผดุงสิทธิ์. (2543). **จริยธรรมในองค์กร**. วารสารบริหารธุรกิจ. 4(5): 12 ; กรกฎาคม-กันยายน.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2544). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ธรรมสาร.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2551). **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ลมัย ทองเรือง. (2543). **ภาวะผู้นำกับประสิทธิผลของหน่วยงาน**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ละเอียด แซ่คู. (2546). **คุณธรรมและจริยธรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาตามทัศนะของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สถาบันราชภัฏนครราชสีมา.
- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2545). **ดัชนีวัดผลงาน.** กรุงเทพฯ. สถาบันวิทยาการจัดการแห่งเอเชีย (AIMS).
- วิเชียร ไพรเลิศ. (2540). **การใช้พลังอำนาจในการบริหารงานของผู้บริหารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนของมูลนิธิภราดาคณะเซนต์คาเบรียลแห่งประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2546). **การจัดการและพฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2543). **การพัฒนาบทเรียนสำเร็จรูปเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพภาวะผู้นำคณบดีสถาบันราชภัฏ.** สำนักวิจัยสถาบันราชภัฏ.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2547). **การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์.** พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรัยกร บุษยะมา. (2548). **การวัดประสิทธิผลขององค์กรด้วยวิธีการแบบดุลยภาพ กรณีศึกษา บริษัท ธีรพัฒน์ อินดัสตรีส์คอร์ปอเรชัน จำกัด.** วิทยานิพนธ์ ค.ม. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ศุทธิณี ปราชาญศรีภูมิ. (2548). **ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมส่วนบุคคลกับคุณภาพกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สงวน นิตยารัมภ์พงศ์. (2544). **ภาวะผู้นำกับวิกฤตราชการไทย.** พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ. พิษณุพงศ์พรินติ้ง เซนเตอร์.
- สนธศักดิ์ สร้อยผาบ. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธุรกิจชุมชนกรณีศึกษา. กลุ่มอาชีพทอผ้าไหมบ้านภูตำบลบ้านเป้าอำเภอหนองสูงจังหวัดมุกดาหาร.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.บุรีรัมย์. สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์.
- สมยศ นาวิการ. (2540). **การบริหารและพฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพฯ: ตะวันออก.
- สุภาพร พิศาลบุตร. (2544). **จริยธรรมทางธุรกิจ.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: วิเจพรินติ้ง.
- สุระพันธ์ สวัสดิพรรณ. (2546). **ทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อองค์กรธุรกิจที่ใช้นโยบายการตลาดเพื่อสังคม.** วิทยานิพนธ์ รป.ม. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2545). **ภาวะผู้นำ: ทฤษฎีและปฏิบัติ: Leadership: Theory and Practice.** คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเชียงราย.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2536). **ภาวะผู้นำประมวลผลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษาหน่วยที่ 5.** กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- อรณิชา บุตรพรหม. (2548). **ความสัมพันธ์ระหว่างแบบการตัดสินใจของผู้บริหารกับผลการดำเนินงานของหน่วยงาน**. ศึกษากรณีฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ กจ.ม. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อภิวัฒน์ แสนคุ้ม. (2546). **ความสัมพันธ์ระหว่างแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนกับประสิทธิผลของการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดศรีสะเกษ**. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อเนก ไชโย. (2549). **การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาแม่ฮ่องสอนเขต 1**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- Amabile and Khair (2008). **Creativity, Entrepreneurship and Organizations of Future Harvard Business School USA**.
- Banard, C. (1966). **The Function of the Executive**. 17th ed. Cambridge MA .Harward University Press.
- Barnett, J. H. and M. J. Karson. (1987). *Personal values and business decisions. An exploratory Investigation*. **Journal of Business Ethics**.
- Bass. (1994). **Mouton. Improving Organizational Effectiveness through Transformational Leadership**. California: Sage Publication.
- Bass, R. and J.S. (1964). **Mouton. The Management Grid**. Houghton Gulf Publishing.
- Bovee. C.L. and others. (1993). **Management**. New York McGraw – Hill.
- Buchholtz. R.A. (1989). **Fundamental Concepts and Problems in Business Ethics**. New Jersey . Prentice Hall.
- Burns, J.M. (1978). **Leadership**. New York: Harper and Row.
- Certo, S.C. and R.E. Crummer. (1997). **Modern Management. Diversity, Quality, Ethics and The Global Environment**. 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Conger, J.A. and R.N. Kanungo. (1987). **Charismatic Leadership**. The Elusive Factor in Organizational Effectiveness. San Francisco :Jossey – Bass.
- Fiedler, F.E. (1987). **A Theory of Leadership Effectiveness**. New York: McGraw-Hill.
- Frederick, W.C., J.E. Post and K. Davis. (1992). **Business and Society Corporate Strategy Public Policy Ethic**. 7th ed. New York: McGraw-Hill.
- Ferrell, O.C., J. Fraedrich and L. Ferrell. (2000). **Business Ethic**. Decision Making and Case. 4th ed. New York: Mifflin Company.
- Greiner. (1972). **E. Evolution and revolution**.

- Gibson, J.L., J.M Ivancevich and J.H. Donnelly. (1997). **Organization Behavior Structure Process**. 9th ed. New York: McGraw – Hill.
- Goleman, D. (2002). **The New Leadership: The Transforming the art of Leadership into the Science of results**. London: Little and Brow.
- Kouzes, J.M. and B.Z. Posner. (1995). **The Leadership Challenge**. 2nd ed. San Francisco. Jossey – Bass.
- Kolk and Tulder. (2004). **Towards strategic stakeholder management Integrating perspectives on sustainability challenges such as corporate responses to climate change**, Corporate Governance 7,4.
- Hoy, W.K. and C.G. (1982). **Miskel. Education Administration**. Theory Research and Practice. 2nd ed. New York: Random House.
- House, R. J. A. (1977). **Theory of charismatic leadership**. Carbondale IL. Southern Illinois University Press.
- Nash Lanra. (1990). **Good Intentions Aside**. A manager's Guide to Resolving Ethical Problem. Boston Harward Business School Press.
- Nelson, D.L. and J.C. Quick. (1997). **Organizational Behavior**. Foundations Realities, and Challenges. New York: West Publishing Company.
- Mason. (2009). **Concept Mapping: A Tool to Develop Reflective Science Instruction**. Science Education.
- MayLauraNash. (1990). **Psychology Applied to Work An Introductions to Industrial and Organizational Psychology**. 5th ed. California: Brooks/Cole.
- O'Connell, E.M. and C.M. Simms. (2004). **Self - revelation as Manipulation**. The Effects of Sex and Machiavellianism on Self - disclosure.
- O'Farrell and Hitchens. (1988). *Alternative theories of small-firm growth: a critical review*. **Environment & Planning A**, 20(10), 1365-1383.
- Post, Jame E and others. (2002). **Business & Society. Corporate Strategy Public Policy Ethics**. 10th ed. New York: McGraw-Hill.
- Robbins, S.P. (1989). **Organization Behavior**. 9th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Scott and Bruce. (1987). *Determinants of innovative behavior: A path model of individual innovation in the workplace*. **Academy of Management Journal**, 37 (3), 580-607.

- Snow, J.L. (2001). *Looking beyond nursing for clues to effective leadership*. **Journal of Nursing Administration**.
- Stoner and James A. F. (1968). *Leadership and group decisions involving risk*. **Journal of Experimental Social Psychology**.
- Sue. (2004). **Ecotourism: A practical Guide for rural Communities**.
- Trott. (1997). **Leadership Effective How do you measure up**.
- Van Montfort. (2006). *Flexibility in Strategic Decision Making: Informational and Ideological Perspectives*. **The Journal of Management Studies**. 34(2).
- Velasquez Manuel G. (2002). **Business Ethics. Concept and Case**. 5th ed. New Jersey. Prentice Hall.
- Weiss, Joseph W. (2003). **Business Ethics. A Stakeholder and Issue Management Approach**.
- Winter, G. High. (2003). **Performance Leadership**. New York: John Willey & Sons.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York: Harper and Row Publication.





แบบสอบถาม

เรื่องภาวะผู้นำและจริยธรรมธุรกิจของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรี

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเพื่อขอรับทุนมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ

ข้อมูลในแบบสอบถามเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจด้านการตลาดดังนั้นขอให้ท่าน
ผู้ตอบแบบสอบถามควรเป็นบุคคลในระดับผู้บริหารผู้จัดการเจ้าของกิจการที่มีความรู้ความเข้าใจ
เกี่ยวกับด้านบริหารธุรกิจเป็นอย่างดีเพื่อข้อมูลที่ได้รับจากท่านทำให้ผลการวิจัยออกมาตรงประเด็นที่
ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้และเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ตลอดจนเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ
ทั่วไป

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วนคือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาด
กลางและขนาดย่อม
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับจริยธรรมธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม
- ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม

ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาจากท่านช่วยตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความคิดเห็นของ
ท่านและตรงตามความเป็นจริงมากที่สุดข้อมูลที่ตอบจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่ก่อให้เกิดความ
เสียหายต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใดและขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงในการประกอบธุรกิจของท่านมากที่สุด

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1) ชาย	<input type="checkbox"/> 2) หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 30 ปี	<input type="checkbox"/> 2) 31-40 ปี
<input type="checkbox"/> 3) 41-50 ปี	<input type="checkbox"/> 4) มากกว่า 50 ปี
3. การศึกษาสูงสุด (ผู้บริหารกิจการ)

<input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่าประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> 2) มัธยมศึกษา
<input type="checkbox"/> 3) ปวช./ปวส.	<input type="checkbox"/> 4) ปริญญาตรีขึ้นไป
4. ท่านมีประสบการณ์ในการทำธุรกิจนี้มาแล้ว

<input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 10 ปี	<input type="checkbox"/> 2) 11-15 ปี
<input type="checkbox"/> 3) 16-20 ปี	<input type="checkbox"/> 4) 21 ปีขึ้นไป
5. รูปแบบธุรกิจ

<input type="checkbox"/> 1) บุคคลธรรมดา	<input type="checkbox"/> 2) คณะบุคคลที่มีโชนิติบุคคล
<input type="checkbox"/> 3) ห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีโชนิติบุคคล	<input type="checkbox"/> 4) ห้างหุ้นส่วนจำกัด / บริษัทจำกัด
6. ประเภทการดำเนินงาน (ระบุเฉพาะธุรกิจหลักเพียง 1 ข้อเท่านั้น)

<input type="checkbox"/> 1) กิจการผลิตสินค้า	<input type="checkbox"/> 2) กิจการให้บริการ
<input type="checkbox"/> 3) กิจการค้าส่ง	<input type="checkbox"/> 4) กิจการค้าปลีก
7. มูลค่าสินทรัพย์ถาวร (ไม่รวมที่ดิน)

<input type="checkbox"/> 1) 1-50 ล้านบาท	<input type="checkbox"/> 2) 51-100 ล้านบาท
<input type="checkbox"/> 3) 101-150 ล้านบาท	<input type="checkbox"/> 4) 151-200 ล้านบาท
8. จำนวนพนักงาน

<input type="checkbox"/> 1) 1- 15 คน	<input type="checkbox"/> 2) 16-25 คน
<input type="checkbox"/> 3) 26-50 คน	<input type="checkbox"/> 4) 51-200 คน
9. ประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ (ผู้บริหารกิจการ)

<input type="checkbox"/> 1) 1-5 ปี	<input type="checkbox"/> 2) 6-10 ปี
<input type="checkbox"/> 3) 11-20 ปี	<input type="checkbox"/> 4) 21 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

(ระดับความคิดเห็น 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

ภาวะผู้นำ	ระดับการให้ความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
1) ด้านบุคลิกภาพ					
1. คิดริเริ่มวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ					
2. พยายามเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของพนักงานเพื่อหาวิธีการสื่อสารที่ดีกับเขาเหล่านั้น					
3. สามารถยืดหยุ่นและปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น					
4. สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ในสภาวะการทำงานทำงานที่ตึงเครียด					
5. เมื่อทำงานผิดพลาดพร้อมที่จะแก้ไขทุกครั้ง					
2) ด้านแรงจูงใจเกี่ยวกับอำนาจ					
6. ขอความร่วมมือกับผู้ใต้บังคับบัญชามากกว่าการใช้อำนาจสั่งการ					
7. คิดหาวิธีการแก้ไขพฤติกรรมของพนักงานเพื่อให้ทำงานบรรลุผลตามสิ่งที่ท่านต้องการ					
8. มีความเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้เขาตั้งใจทำงานให้ประสบผลสำเร็จ					
3) ด้านแรงขับและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์					
9. กระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความกระตือรือร้นในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุผลตามเป้าหมาย					
10. กระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาค้นหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ					
11. มีความสนใจอย่างมากในชีวิตคนที่ประสบความสำเร็จ					
4) ด้านความสามารถสติปัญญาและภาวะผู้นำ					
12. สามารถประยุกต์ความรู้ทางด้านธุรกิจมาใช้ในการงานได้อย่างเหมาะสม					
13. มีการวางแผนงานก่อนลงมือปฏิบัติ					

ภาวะผู้นำ	ระดับการให้ความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
14. เข้าใจวิสัยทัศน์องค์กรและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม					
15. มีความสามารถในการเปิดรับนวัตกรรมใหม่เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงงานอยู่อย่างเสมอ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับจริยธรรมธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

(ระดับความคิดเห็น 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

จริยธรรมทางธุรกิจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) ด้านความซื่อสัตย์					
1. ส่งเสริมให้ทุกคนปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา					
2. ไม่นำข้อมูลของลูกค้ามาเปิดเผย					
3. ไม่เคยติดสินบนเจ้าหน้าที่ของรัฐ					
4. ให้บริการตรงตามใบโฆษณา					
5. มีการยอมรับถ้าการบริการไม่เป็นไปตามที่โฆษณา					
2) ด้านความยุติธรรม					
6. กำหนดค่าบริการที่ยุติธรรมและเป็นธรรมต่อผู้บริโภค					
7. มีการแบ่งผลประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรม					
8. มีการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการอย่างเป็นธรรม					
9. ให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
10. ไม่ใช้เล่ห์เหลี่ยมในการทำลายคู่แข่ง					
3) ด้านการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม					
11. ส่งเสริมให้มีการดำเนินงานที่คำนึงถึงผลประโยชน์ต่อส่วนรวม					
12. ส่งเสริมให้ลดการใช้สารเคมีที่ไม่เป็นอันตรายต่อผู้บริโภค					
13. ให้ความสำคัญกับการรักษาสิ่งแวดล้อม					

จริยธรรมทางธุรกิจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
14. ส่งเสริมการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลในสังคม					
15. ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของมนุษย์และดำรงไว้ซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีของสังคมโดยรวม					
4) ด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน					
16. ส่งเสริมการดำเนินงานให้เกิดความสามัคคีและมีความปรารถนาดีต่อกันในชุมชน					
17. ส่งเสริมให้บุคลากรมีความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน					
18. ส่งเสริมให้บุคคลที่มีคุณธรรมและจริยธรรมเป็นแบบอย่างที่ดีของชุมชน					
19. มีส่วนช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้คนในชุมชนมีความสามัคคีกัน					
20. ให้ความร่วมมือกับชุมชนในการสร้างสรรค์สังคมที่ดี					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

(ระดับความคิดเห็น 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

ผลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) ด้านลูกค้า					
1. นำคำแนะนำติชมของลูกค้ามาศึกษาวิเคราะห์และปรับปรุงในการให้บริการ					
2. ปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า					
3. มุ่งปรับปรุงการให้บริการหลังการขาย					
4. ปรับปรุงการบริการเพื่อสร้างความแตกต่างกับผู้บริการรายอื่น					
2) ด้านกระบวนการภายในองค์กร					
5. กำหนดค่าบริการที่ยุติธรรมและเป็นธรรมต่อผู้บริโภค					

ผลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
6. ปรับปรุงกระบวนการในการบริหารมาใช้โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและเหมาะสม					
7. ปรับระบบการบริการให้รวดเร็วเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น					
8. จัดกิจกรรมเพื่อสร้างให้พนักงานมีความสามัคคีอย่างต่อเนื่อง					
3) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา					
9. ปรับปรุงวิธีการในการพัฒนาบุคลากร เช่น การฝึกอบรมและพัฒนาฝีมือพนักงาน					
10. นำกลยุทธ์การบริหารเข้ามาปรับใช้ในองค์กรและมีการฝึกอบรมการใช้กลยุทธ์นั้น ๆ					
11. นำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ					
12. ส่งเสริมให้พนักงานมีการเพิ่มทักษะและความชำนาญเฉพาะด้านอย่างสม่ำเสมอ					
4) ด้านการเงิน					
13. ผลการดำเนินงานด้านอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมตามเกณฑ์ที่กำหนด					
14. สามารถควบคุมอัตราต้นทุนเงินในการให้สินเชื่อเป็นไปตามเกณฑ์เป้าหมาย					
16. สามารถควบคุมอัตราต้นทุนการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย					
17. สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อรายได้สุทธิจากการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย					

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวจิตาภา ธัญญรัตน์วานิช
วัน เดือน ปีเกิด	10 ธันวาคม 2525 จังหวัด นครราชสีมา
ประวัติการศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต คณะบริหารธุรกิจ (MBA) สาขาการจัดการทั่วไป, 2548 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทั่วไป, 2545
ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน	อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ จังหวัด นนทบุรี
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2549-2550 ตำแหน่งครู คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอาชีวศึกษา ศึกษานครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พ.ศ.2550-2558 ตำแหน่งอาจารย์ประจำ สาขาการจัดการ คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา จังหวัดบุรีรัมย์ และ จังหวัดศรีสะเกษ พ.ศ. 2558 – ปัจจุบัน ตำแหน่งอาจารย์ประจำ สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ จังหวัดนนทบุรี