

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ บุคลิกภาพมาคิอาเวลเลียน และจริยธรรมในการทำงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ

1. เพื่อศึกษาจริยธรรมในการทำงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประเภทธุรกิจการผลิต การค้า การบริการ กับเชาวน์อารมณ์ บุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียน และจริยธรรมในการทำงาน ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์และจริยธรรมในการทำงาน ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียน และจริยธรรมในการทำงาน ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์และบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากับผู้ประกอบการในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ก่อตั้งและดำเนินกิจการการผลิต การค้าและการบริการในเขตกรุงเทพมหานคร และลงทะเบียนไว้กับสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 362 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ และ ร้อยละ ตลอดจนทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งผลการศึกษสามารถสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ทั้งหมด จำนวน 362 คน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลได้ดังนี้

- เพศชาย จำนวน 210 คน หรือ คิดเป็นร้อยละ 58 และเพศหญิง จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 42

- โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41 – 60 ปี จำนวน 145 คน หรือร้อยละ 40.06 รองลงมา คือ จำนวน 85 คน หรือร้อยละ 23.48 มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี

- การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 207 คน หรือร้อยละ 57.18

- สถานภาพสมรสแล้วโดยส่วนใหญ่ จำนวน 273 คน หรือ ร้อยละ 75.41

- จำแนกกลุ่มตัวอย่างตามประเภทธุรกิจ พบว่า เป็นผู้ประกอบธุรกิจการบริการ จำนวน 139 คน หรือร้อยละ 38.4 เป็นผู้ประกอบธุรกิจการผลิต จำนวน 76 คน หรือร้อยละ 21 และเป็นผู้ประกอบธุรกิจการค้า จำนวน 147 คน หรือ ร้อยละ 40.6

- รายได้จากการประกอบธุรกิจระหว่าง 40,001 – 60,000 บาท/เดือน จำนวน 107 คน หรือร้อยละ 29.56 โดยส่วนใหญ่ และมีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจระหว่าง 0 – 5 ปี

ส่วนที่ 2

ระดับจริยธรรมในการทำงาน เซวาร์นอาร์มอร์ และบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียน

ระดับจริยธรรมในการทำงาน (Work Ethics)

การศึกษาเกี่ยวกับจริยธรรมในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า จริยธรรมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยกลุ่มตัวอย่างมีจริยธรรมในการทำงานด้านการประหยัคสูงสุดที่สุ่ด รองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามัคคี ด้านความกตัญญูตเวที ด้านความมีเหตุผล ด้านการรักษาระเบียบวินัย ด้านความอดุสาหะ ด้านความยุติธรรม ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความเสียสละ และด้านความเมตตากรุณา ตามลำดับ

จากผลการศึกษาดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในจริยธรรมในการทำงานด้านประหยัคสูงสุด ซึ่งไม่ว่าจะเป็นกิจการประเภทใดๆ ในการประกอบธุรกิจนั้น การ

ลดต้นทุน เพื่อเพิ่มผลกำไรโดยการให้ทรัพยากรอย่างประหยัดและให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั้น เป็นพื้นฐานหลักการเศรษฐศาสตร์ ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจต้องคำนึงถึงเสมอ ในทางตรงข้าม จริยธรรมในการทำงานด้านความเมตตากรุณา มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเป็นปัจจัยด้านที่ผู้ประกอบการได้ให้ความสำคัญมากน้อยในการประกอบธุรกิจ ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องจากสภาพเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันอย่างสูงในปัจจุบัน รวมถึงแนวทางการบริหารของคณะรัฐบาลในช่วงปี 2544 – 2549 ของ พตท.ดร.ทักษิณ ชินวัติ ที่มุ่งเน้นการเติบโตทางเศรษฐกิจในระบบทุนนิยม และให้ความสำคัญในเรื่องตัวเลขการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ โดยมองข้ามรูปแบบการใช้ชีวิตอยู่แบบเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ ดังนั้นจึงทำให้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จำเป็นต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของตนเองก่อนที่จะนึกถึงการมีน้ำใจแบ่งปันและให้ความเมตตาช่วยเหลือผู้อื่น

ระดับชาว์อารมณ์ (Emotional Quotient)

การศึกษาเกี่ยวกับชาว์อารมณ์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ชาว์อารมณ์โดยรวมและชาว์อารมณ์ในแต่ละมิติอยู่ในระดับสูง ยกเว้นชาว์อารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง และการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างมีชาว์อารมณ์ด้านการสนใจในตนเองสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านทักษะทางสังคม ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง และการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น ตามลำดับ

จากผลการศึกษาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าในการประกอบธุรกิจนั้น การที่ผู้ประกอบการมีชาว์อารมณ์ในด้านการสนใจตนเองสูงที่สุดนั้น เนื่องจาก การที่ธุรกิจจะดำเนินไปได้นั้น เจ้าของกิจการต้องมีการสร้างแรงจูงใจตนเองในความพยายามที่จะบรรลุเป้าหมาย ต้องมีความกระตือรือร้น ความคิดสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆหรือให้บริการในรูปแบบใหม่ๆ ส่งผลต่อโอกาสทางธุรกิจใหม่ โดยอาศัยความคิดแปลกใหม่ที่โดดเด่นเหนือคู่แข่ง เพื่อสร้างความแตกต่างและขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนไปของผู้บริโภค ในทางตรงข้าม ชาว์อารมณ์ด้านการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นเป็นมิติที่คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เนื่องจากการเป็นเจ้าของกิจการนั้น จะ มีความเป็นอิสระในการบริหารจัดการอย่างเต็มที่เพราะถือเป็นเจ้านายของตนเอง และเป็นผู้ตัดสินใจทุกอย่างในธุรกิจตามแบบฉบับของตนเอง ดังนั้น อำนาจการตัดสินใจ การกำหนดนโยบาย เป้าหมายในการทำงานนั้น จึงมาจากเจ้าของธุรกิจคนเดียวเท่านั้น อีกทั้งถ้าผู้ประกอบการนั้น คำนึงถึงแต่ความรู้สึกและความต้องการของลูกค้า แสดงออกถึงความสงสาร

ความใจอ่อน คิดแต่เพียงว่าต้องการจะช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลา ความรู้สึกเหล่านี้อาจส่งผลให้การบริหารงานทางธุรกิจเป็นไปอย่างราบรื่นโดยยาก

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาไปถึงเรื่องระดับจริยธรรมในการทำงานในองค์ประกอบด้านความเมตตากรุณาที่พบว่า มีระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดแล้ว ผู้วิจัยมีความเห็นว่าน่าจะมีความเกี่ยวข้องกันโดยเมื่อผู้ประกอบการมีความเมตตากรุณาอยู่ในระดับต่ำ ก็จะไม่สนใจความต้องการความกังวลใจ ความเจ็บปวดของผู้อื่น ไม่มีความเห็นใจ สงสารเมตตา รวมถึงไม่สนใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นที่ได้รับความเดือดร้อนด้วย ดังนั้นจึงทำให้มีระดับเขวหน้าอารมณ์ในด้านการร่วมรู้ความรู้สึกของคนรอบข้างต่ำตามไปด้วย

บุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียน (Machiavellian)

การศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพมาคิอาเวลเลียน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีบุคลิกภาพมาคิอาเวลเลียนด้านเจตนาลวงสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะเชิงสังคมที่โดดเด่น ด้านการมุ่งแสวงหาความสุข และด้านการขาดศรัทธาต่อความเป็นมนุษย์ ตามลำดับ

จากผลการศึกษาดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการนั้น มีบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนด้านเจตนาลวงสูงที่สุด ซึ่งมีลักษณะมองที่ผลประโยชน์เป็นหลัก โดยมุ่งค้นหาว่าสิ่งใดเป็นสิ่งที่ต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และใช้สิ่งนั้นชักจูงหรือหลอกล่อให้ลูกค้ารู้สึกอ่อนไหวคล้อยตาม และเลือกซื้อเลือกใช้ในบริการของตน ซึ่งลักษณะของพฤติกรรมเช่นนี้พบว่าสอดคล้องกับแนวคิดทางการเมืองการปกครองที่ได้กล่าวถึงในหนังสือ The Prince ที่เขียนขึ้นเมื่อปี ค.ศ.1513 โดยแมคคิอาเวลลี โดยกล่าวไว้ว่าลักษณะที่สำคัญของผู้นำผู้ปกครองนั้น ต้องมีคุณสมบัติฉลาดแกมโกง เยี่ยงสุนัขจิ้งจอกคือ แสดงออกในความฉลาดหลักแหลม แต่จะต้องเข้มแข็งดุจสิงโตด้วยเช่นกันคือ แสดงออกในทางอำนาจและพลังกำลังด้วย ซึ่งการที่ผู้นำจะมีลักษณะเยี่ยงสุนัขจิ้งจอกตามแนวคิดของมาคิอาเวลลีได้นั้น ผู้นำจำเป็นต้องมีเล่ห์เหลี่ยมในการชักจูงใจคนอย่างมีศิลปะ โดยรู้จักนำสิ่งที่เป็นที่เคารพศรัทธาของคนเหล่านั้น มาใช้เป็นเครื่องมือในการชักจูงโน้มน้าวใจ โดยไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงศีลธรรมหรือความดีงาม มุ่งเน้นที่ประสิทธิภาพและประโยชน์ที่ตนจะได้มากกว่าความชอบธรรม และเมื่อพิจารณาคูณลักษณะเหล่านี้ก็จะพบว่าเป็นหนึ่งในลักษณะบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนด้านเจตนาลวง เช่นกัน

ในทางตรงข้าม คะแนนเฉลี่ยด้านการขาดความศรัทธาความเป็นมนุษย์น้อยสุด แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการก็ยังให้ความสนใจ ให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้าและ

จริยธรรม คุณธรรมต่างๆร่วมด้วย ซึ่งทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ภายใต้หลักของการประกอบธุรกิจ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลกำไรสูงสุดนั้น ผู้ประกอบการควรพิจารณาภายใต้กรอบของจริยธรรมร่วมด้วย โดยจะต้องดำเนินธุรกิจที่ไม่เบียดเบียนผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อสินค้าและบริการ รับฟังเสียงวิพากษ์วิจารณ์จากผู้บริโภคในด้านคุณภาพและการให้บริการ มีการกำหนดราคาสินค้าอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม ไม่ค้ากำไรเกินควร ไม่โฆษณาชวนใจเกินจริง เป็นต้น

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

จากการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมุติฐาน ผู้วิจัยได้สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานตามตารางที่ 5.1 ดังนี้

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

จากการทดสอบสมมุติฐาน 12 ข้อย่อย สามารถสรุปได้ดังนี้

สมมุติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
<u>สมมุติฐานย่อยที่ 1.1</u> ผู้ประกอบการในประเภทกิจการแตกต่างกัน มีเซาว์น อารมณ์แตกต่างกัน	ยอมรับสมมุติฐาน
<u>สมมุติฐานย่อยที่ 1.2</u> ผู้ประกอบการในประเภทกิจการแตกต่างกัน มี บุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมุติฐาน
<u>สมมุติฐานย่อยที่ 1.3</u> ผู้ประกอบการในประเภทกิจการแตกต่างกัน มีจริยธรรม ในการทำงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมุติฐาน
<u>สมมุติฐานย่อยที่ 2.1</u> เซาว์นอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ตนเองมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับจริยธรรมในการทำงาน	ยอมรับสมมุติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.411 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน 12 ข้อย่อย สามารถสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
<u>สมมติฐานย่อยที่ 2.2</u> เชาว์อารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจริยธรรมในการทำงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
<u>สมมติฐานย่อยที่ 2.3</u> เชาว์อารมณ์ด้านการจูงใจตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจริยธรรมในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.266 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
<u>สมมติฐานย่อยที่ 2.4</u> เชาว์อารมณ์ด้านการร่วมรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจริยธรรมในการทำงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
<u>สมมติฐานย่อยที่ 2.5</u> เชาว์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจริยธรรมในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.211 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
<u>สมมติฐานย่อยที่ 3.1</u> ลักษณะในเชิงสังคมที่โดดเด่นมีความสัมพันธ์ทางลบกับจริยธรรมในการทำงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน 12 ข้อย่อย สามารถสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
<u>สมมติฐานย่อยที่ 3.2</u> การขาดศรัทธาต่อความเป็นมนุษย์มีความสัมพันธ์ทางลบกับจริยธรรมในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.303 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
<u>สมมติฐานย่อยที่ 3.3</u> การแสวงหาความสุขมีความสัมพันธ์ทางลบกับจริยธรรมในการทำงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
<u>สมมติฐานย่อยที่ 3.4</u> เจตนาหลงมีความสัมพันธ์ทางลบกับจริยธรรมในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.306 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
<u>สมมติฐานที่ 4</u> เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียน	ปฏิเสธสมมติฐาน

การอภิปรายผลการศึกษา

สมมุติฐานที่ 1.1 ประเภทกิจการต่างกันจะมีเชาวน์อารมณ์แตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบกิจการการค้า การผลิต และการบริการ มีเชาวน์อารมณ์โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้ประกอบการประเภทกิจการการบริการมีระดับค่าเฉลี่ยเชาวน์อารมณ์สูงสุด เนื่องจากลักษณะงานด้านนั้นๆ เป็นงานที่จะต้องต้อนรับดูแล ให้บริการใกล้ชิดกับลูกค้า และแก้ปัญหาให้กับลูกค้า สามารถทำให้ผู้รับบริการมี

ความสุข ความพอใจกับการบริการที่ได้รับ โดยผู้ที่ปฏิบัติงานประเภทนี้ จะต้องมีลักษณะเป็นผู้ที่มีความสุข ยิ้มแย้ม แจ่มใส ร่าเริง ไม่หงุดหงิดหรือโมโหง่าย จึงเป็นเหตุให้ประเภทกิจการการบริการมีเชาวน์อารมณ์โดยรวมสูงกว่าประเภทกิจการอื่นๆ

ในขณะที่ประเภทการค้าและการผลิตมีระดับค่าเฉลี่ยเชาวน์อารมณ์รองลงมาตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าในประเภทกิจการการค้าโดยลักษณะงานนั้น เป็นลักษณะที่ลูกค้าเข้ามาเลือกซื้อสินค้าและเมื่อได้สินค้าที่ต้องการแล้ว ก็จะซื้อกลับไป ผู้ขายเพียงแค่อำนวยความสะดวกและตอบคำถามลูกค้าในบางครั้ง ซึ่งระยะเวลาที่ต้องใกล้ชิด พูดคุยกับลูกค้า อาจจะใช้เวลาในการต้อนรับดูแลแต่ละครั้งสั้นกว่าธุรกิจการให้บริการ สำหรับผู้ประกอบการในประเภทกิจการการผลิตนั้น ลักษณะงานจะเป็นการผลิตตาม order ที่ลูกค้าได้สั่งตามแบบที่ได้ตัดสินใจไว้แล้ว ดังนั้นจะใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่กับเครื่องจักรและเทคโนโลยีการผลิต

จากข้างต้นเมื่อผู้วิจัยได้วิเคราะห์โดยแยกเชาวน์อารมณ์ในแต่ละด้าน พบว่า เชาวน์อารมณ์ของผู้ประกอบการด้านที่พบความแตกต่างกันนั้นได้แก่ การตระหนักรู้ในตนเอง การภูมิใจตนเอง และด้านทักษะทางสังคม และเมื่อพิจารณาจากผลจากการวิเคราะห์ระดับเชาวน์อารมณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ในเชาวน์อารมณ์ด้านที่พบความแตกต่างทั้ง 3 ด้านข้างต้น พบว่าผู้ประกอบการบริการมีระดับเชาวน์อารมณ์ในทั้ง 3 ด้านดังกล่าวสูงกว่าประเภทกิจการอื่นๆ โดยด้านการภูมิใจตนเองมีระดับเชาวน์อารมณ์สูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรฤดี สุขปลั่ง(2547) ที่พบว่าพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นนำแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีองค์ประกอบเชาวน์อารมณ์ด้านการภูมิใจตนเองสูงสุดเช่นกัน โดยผลการวิจัยที่สอดคล้องกันนี้ อาจเป็นเพราะทั้งพนักงานต้อนรับของโรงแรมและผู้ประกอบการธุรกิจการให้บริการต่างมีอาชีพในลักษณะงานบริการเหมือนกัน อีกทั้งเป็นกลุ่มอาชีพที่ต้องมีความคิดริเริ่ม (initiative) ในการสร้างและพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ๆ เพื่อเข้าถึงความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น เป็นการสร้างโอกาสทางธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบการแข่งขันที่สูงขึ้น ไม่ทอดยอยต่ออุปสรรคหรือปัญหาที่กำลังเผชิญโดยมองว่าสิ่งนี้เป็นเรื่องที่ทำลายความสามารถ และพยายามที่จะปรับปรุงหรือปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่ดีเลิศ

ในขณะที่ผู้ประกอบการบริการมีเชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมสูงเป็นอันดับสอง ทั้งนี้เนื่องจากเชาวน์อารมณ์ในด้านนี้เป็นคุณสมบัติที่จะส่งเสริมให้บุคคลปฏิบัติตัวในการเข้าสังคมและอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ดี และงานด้านบริการนั้น เป็นงานที่ต้องพบปะผู้คนอยู่เสมอ การให้บริการในแต่ละครั้งต้องใช้เวลาอยู่กับลูกค้ามากกว่าธุรกิจประเภทอื่นๆ ในการให้บริการรับรอง ดังนั้นจึงเป็นงานที่จำเป็นต้องมีทักษะในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องโน้มน้าว

น้ำวสร้างแรงบันดาลใจ รวมทั้งต้องให้การดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี เพื่อที่จะสามารถสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดี รวมถึงแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้กับลูกค้าได้

สำหรับเขาวนอารมณ์ในด้านการตระหนักรู้ตนเอง พบว่าผู้ประกอบการบริการมีเขาวนอารมณ์เป็นอันดับสาม เนื่องจากผู้ที่ประกอบธุรกิจการให้บริการได้นั้น ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงความสามารถ จุดเด่น จุดด้อย และอารมณ์ของตนเองได้อย่างถูกต้อง เพราะเป็นงานที่ต้องรับฟังทั้งคำชมและข้อติเตียนจากผู้รับบริการ ดังนั้นการรู้จักแสดงอารมณ์ที่เหมาะสม และรู้ถึงผลการแสดงอารมณ์นั้นๆออกไปว่าจะส่งผลต่อความรู้สึกของลูกค้าอย่างไร สิ่งใดควรแสดงออกหรือไม่แสดงออก รู้จักใช้อารมณ์โกรธในทางสร้างสรรค์และกลับคืนสู่อารมณ์ในสภาพปกติได้โดยเร็ว

สมมุติฐานที่ 1.2 ประเภทกิจการต่างกันจะมีบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนแตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบกิจการประเภทการค้า การผลิต และการบริการมีบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนนั้น มักจะพบในกลุ่มนักธุรกิจ ที่ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจประเภทใด เป้าหมายของการทำธุรกิจนั้นก็คือการได้มาซึ่งผลประโยชน์สูงสุดมากกว่า คำนึงถึงความถูกต้องและความเป็นหลักในการดำเนินธุรกิจ และเมื่อพิจารณาร่วมกับคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบด้านลักษณะเชิงสังคมที่โดดเด่นของกลุ่มตัวอย่างซึ่งพบว่า มีระดับคะแนนในองค์ประกอบด้านนี้สูงสุด จึงแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการนั้นก็ไม่ลืมที่จะสร้างภาพให้เป็นตนเองและธุรกิจเป็นที่ยอมรับของสังคมด้วย เพื่อที่จะให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ความเชื่อถือที่จะเลือกและซื้อใช้สินค้าและบริการนั้นต่อไป

สมมุติฐานที่ 1.3 ประเภทกิจการต่างกันจะมีจริยธรรมในการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบกิจการประเภทการค้า การผลิต และการบริการมีจริยธรรมในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างมีระดับจริยธรรมในการทำงานอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากจริยธรรมในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก ความเข้าใจพื้นฐานของคนที่มีต่องาน เป็นการให้คุณค่าและให้ความหมายของการทำงานของบุคคล เป็นพฤติกรรมในการทำงานที่คำนึงถึงการทำความดีละเว้นความชั่ว ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของตนเอง ขององค์กร และสามารถสร้างประโยชน์ให้แก่สังคมได้ ดังนั้นไม่ว่าผู้ประกอบการจะประกอบกิจการประเภทใด แต่ในเรื่องหลักการทำงานนั้นแล้ว เป็นเรื่องการ

มุ่งเน้นทำธุรกิจเหมือนกัน มีเป้าหมายในการทำงานเดียวกัน ดังนั้นการให้ความสำคัญในเรื่องจริยธรรมการทำงานโดยรวมของผู้ประกอบการจึงไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2. เซวาร์อาร์มณมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจริยธรรมในการทำงาน

จากการศึกษาสมมุติฐานย่อยที่ 2.1 – 2.5 สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการทั้ง 3 ประเภทมีเซวาร์อาร์มณด้านการตระหนักรู้ตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง และด้านทักษะทางสังคม สัมพันธ์ทางบวกกับจริยธรรมในการทำงานโดยรวม แต่เซวาร์อาร์มณด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง และด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น ไม่มีความสัมพันธ์กับจริยธรรมในการทำงานโดยรวม

จากผลการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องจากหน้าที่ผู้ประกอบการมีองค์ประกอบเซวาร์อาร์มณด้านตระหนักรู้ตนเองนั้น ผู้ประกอบการจะสามารถรู้ตนเองได้ว่าการกำลังรู้สึกอย่างไรและแสดงออกมาได้อย่างมีเหตุผล ทำให้ควบคุมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ดีขึ้น มีการรับรู้ในความสามารถของตน ทำให้รู้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง และยังได้รับการชื่นชมจากบุคคลรอบข้าง (Sosik and Megerian, 1999) โดยเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจในรูปแบบต่างๆ กับลูกค้านั้น ความสัมพันธ์ที่ดี การเป็นที่ยอมรับจากลูกค้า ย่อมเป็นหัวใจในการที่จะสร้างความประทับใจและสานสัมพันธ์ทางธุรกิจไว้ได้ในระยะยาว

อีกทั้งการที่ผู้ประกอบการมีองค์ประกอบเซวาร์อาร์มณด้านการสร้างแรงจูงใจให้ตนเองนั้น แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการจะมีความอดทนพยายามที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มองปัญหาที่เกิดขึ้นเหมือนสิ่งท้าทายความสามารถ ในขณะที่กำลังเผชิญอุปสรรคต่างๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นองค์ประกอบของจริยธรรมในการทำงานทั้งสิ้น

ในด้านทักษะทางสังคม ผู้วิจัยมีความเห็นว่าทักษะทางสังคมนั้นเป็นความสามารถที่จะสร้างความสัมพันธ์ในทางบวก สามารถชักจูงและสื่อสารโน้มน้าวใจให้ผู้อื่นคล้อยตาม สามารถที่จะจัดการความขัดแย้งและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างเป็นมิตร และเมื่อมีบุคคลเซวาร์อาร์มณในด้านนี้ควบคุมอยู่ บุคคลก็จะสามารถแสดงออกทางกายวาจาได้สมเหตุสมผลตามแบบฉบับซึ่งเป็นที่ยอมรับของสังคม เช่นการทักทายกันด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส การใช้วาจาสุภาพ มีน้ำใจ เสียสละช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน มีการจูงใจให้ผู้อื่นรู้สึกคล้อยตามทำให้เกิดความสามัคคีร่วมมือร่วมใจเกิดขึ้นในหมู่คณะ มีความซื่อสัตย์ไม่คิดถึงแต่ประโยชน์ของตนเองโดยไม่คิดถึงจริยธรรม ความถูกต้อง รู้จักว่าการอยู่ร่วมกับคนอื่นนั้นจะต้องปฏิบัติตัวอย่างไร อีกทั้งยังเสริมสร้าง

บุคคลิกภาพให้น่าดูน่าชม ทำให้คนที่พบเห็นอยากติดต่อกับค้าสมาคมด้วย(บทความสุขภาพของโรงพยาบาลพระรามเก้า (http://www.pram9.com/life_lib/artical-v.asp?lib_id=225)

จากผลการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างเชาว์อารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง และด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น กับจริยธรรมในการทำงานโดยรวม ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในเรื่องระดับคะแนนเฉลี่ยของผู้ประกอบการที่พบว่า ผู้ประกอบการนั้นมีคะแนนเฉลี่ยในเรื่องการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง และด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นอยู่ในระดับต่ำสุดนั้น เป็นไปได้ว่าเนื่องจากสภาวะเศรษฐกิจที่ฝืดเคืองในปัจจุบันส่งผลให้ผู้ประกอบการทั้งหลายต้องดิ้นรนทุกวิถีทางเพื่อให้ธุรกิจของตนเองอยู่รอด ภาวะกดดันเช่นนี้ทำให้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เกิดความเครียด และความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นมีน้อยลง เพราะตนเองต้องพยายามพยุงธุรกิจของตนเองให้อยู่รอดด้วยเช่นกัน สิ่งเหล่านี้จึงอาจส่งผลให้ระดับเชาว์อารมณ์ทั้งสองด้านดังกล่าวของผู้ประกอบการ มีระดับที่ต่ำ เมื่อพิจารณาในเรื่องจริยธรรมในการทำงาน ก็จะเป็นผู้ที่ไม่สามารถควบคุมอารมณ์และแสดงออกมาในทางที่ควรก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง ชาติความยับยั้งชั่งใจ ชาติเหตุผล รวมถึงไม่มีความเห็นอกเห็นใจในความทุกข์ร้อนของผู้อื่น ไม่มีความเมตตาและน้ำใจที่จะช่วยเหลือแก่ผู้ที่เดือดร้อนนั้นๆ เพราะคิดถึงความอยู่รอดของตนเองเป็นสิ่งสำคัญกว่า ดังนั้นจากผลการศึกษาดังกล่าวจึงพบว่าเชาว์อารมณ์ทั้งสองด้านนี้ไม่มีความสัมพันธ์กับจริยธรรมในการทำงาน

จากข้างต้น แม้จะไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างเชาว์อารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง กับจริยธรรมในการทำงานโดยรวม แต่เมื่อพิจารณาจริยธรรมแยกตามรายด้านแล้วพบว่า เชาว์อารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรับผิดชอบต่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เนื่องจากความรับผิดชอบต่อความสำคัญที่จะทำให้กิจการดำเนินต่อไปได้ เพราะเป็นการควบคุมอารมณ์ของตนให้จดจ่อมุ่งมั่น ตั้งใจกับงานที่ทำ เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งการที่คนเราจะสามารถเกิดความรู้สึกและก่อพฤติกรรมเช่นนี้ขึ้นมาได้ บุคคลนั้นต้องเป็นผู้ที่มีองค์ประกอบของเชาว์อารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม ดังที่โกลแมนเองได้แบ่งปัจจัยย่อยข้อหนึ่งที่เกิดจากความสามารถเชิงอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ไว้คือ ความรับผิดชอบต่อในการกระทำของตน (conscientiousness) ดังนั้นความสามารถเชิงอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองจึงมีความสัมพันธ์กับความรับผิดชอบต่อหน้าที่อย่างแยกไม่ได้เลย

เชาว์อารมณ์ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นก็เช่นเดียวกัน ถึงแม้จะไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างเชาว์อารมณ์ด้านนี้ กับจริยธรรมในการทำงานโดยรวม แต่เมื่อพิจารณา

จริยธรรมแยกตามรายด้านแล้ว พบว่า ชาวน์อารมณ์ด้านการร่วมรู้ความรู้สึกของผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความซื่อสัตย์และความเมตตากรุณา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เมื่อบุคคลรู้ถึงความรู้สึกความกังวลใจของผู้อื่นแล้ว จะมีจิตใจซื่อสัตย์และมีความเอื้ออาทรต่อผู้อื่น ดังนั้นชาวน์อารมณ์ด้านนี้จึงมีความสัมพันธ์กับจริยธรรมในด้านความซื่อสัตย์และความเมตตากรุณา เช่นเดียวกัน

สมมุติฐานที่ 3. บุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนมีความสัมพันธ์ทางลบกับจริยธรรมในการทำงาน จากการทดสอบสมมุติฐานย่อยที่ 3.1 – 3.4 สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการทั้ง 3 ประเภทมีบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนด้านการขาดศรัทธาต่อความเป็นมนุษย์ (Delusiveness) และด้านเจตนาหลง (Perfidious) มีความสัมพันธ์ทางลบกับจริยธรรมในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนด้านลักษณะเชิงสังคมที่โดดเด่น (Charismatic) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับจริยธรรมในการทำงานโดยรวม แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนด้านการแสวงหาความสุขกับจริยธรรมในการทำงานโดยรวม

จากผลการศึกษาดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า หากผู้ประกอบการมีบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนด้านการขาดศรัทธาต่อความเป็นมนุษย์ และด้านเจตนาหลงเพิ่มสูงขึ้น ผู้ประกอบการจะมีจริยธรรมในการทำงานโดยรวมลดลง ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของดาร์ก (Drake, 1995. อ้างอิงใน ธีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์ และเทพฤทธิ์ วิชญศิริ, 2545, น.31) ที่พบว่า บุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนโดยรวมต่ำ จะมีจริยธรรมในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนโดยรวมสูง

ผลการวิจัยเป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดการณ์ไว้ คือ บุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนด้านการขาดศรัทธาต่อความเป็นมนุษย์ และด้านเจตนาหลง มีความสัมพันธ์ผกผันกับจริยธรรมในการทำงานโดยรวม ซึ่งสาเหตุที่เป็นเช่นนี้ ผู้วิจัยคิดว่าเป็นเพราะบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนด้านการขาดศรัทธาต่อความเป็นมนุษย์ และด้านเจตนาหลง คือ บุคคลที่ไม่ยึดติดกับจริยธรรม คุณธรรม และศีลธรรมต่างๆ ไม่เชื่อในเรื่องความดีความชั่ว ตลอดจนเป็นบุคคลที่ไม่เชื่อว่ามนุษย์มีความปรารถนาดีต่อกัน แต่มองว่ามนุษย์ทุกคนแสแสร้างเข้าหากันและสร้างความสัมพันธ์กันบนพื้นฐานของผลประโยชน์เท่านั้น ซึ่งเมื่อบุคคลมีลักษณะดังกล่าวแล้ว ย่อมแสดงพฤติกรรมการทำงานเพื่อตอบสนองต่อความคิดและความเชื่อของตนเป็นหลักการใหญ่ยิ่งกว่าหลักการใด เพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ โดยไม่คำนึงว่าวิธีการเหล่านั้นถูกต้องหรือไม่ เพื่อโน้มน

นำความรู้สึกและพฤติกรรมของผู้อื่นให้ทำตามความต้องการของตนและเพื่อให้ตนเองได้ประโยชน์สูงสุดนำไปสู่การประกอบธุรกิจที่ไม่คำนึงถึงจริยธรรมได้ เช่น การผลิตสินค้าต่ำกว่ามาตรฐาน การนำเสนอเฉพาะข้อดีของสินค้าหรือบริการเพียงด้านเดียว การโฆษณาเกินความจริง เป็นต้น สอดคล้องกับบาปประการหนึ่งใน 7 ประการของมหาत्मคานธี ที่กล่าวถึง การค้าขายโดยไร้ศีลธรรมและหลักจริยธรรม

สำหรับผลการศึกษาที่พบว่า บุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนด้านลักษณะเชิงสังคมที่โดดเด่น (Charismatic) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับจริยธรรมในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั้น สอดคล้องกับโนสและเกียอลิน (Knouse & Giaalone, 1992 quoted in Nelson and Quick, 1996) ที่พบว่า คนที่มีบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนสูงมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมหลอกลวงตนเองให้ดูว่าเป็นคนมีความชอบธรรมและถูกต้องดังเช่นพฤติกรรมจริยธรรม และงานวิจัยของธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ และเทพฤทธิ์ วิชญศิริ (2545) ที่พบว่า ผู้ประกอบการที่มีบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนด้านลักษณะเชิงสังคมที่โดดเด่นจะแสดงตนเป็นผู้มีจริยธรรมในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนด้านลักษณะเชิงสังคมที่โดดเด่น หรือเป็นบุคคลที่สามารถวางตัวในสังคมทั้งในด้านการพูด การแสดงออก และการแสดงความคิดเห็นได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ รู้จักฉกฉวยโอกาส เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ การนับหน้าถือตา อำนาจบารมีและอิทธิพลให้กับตนเอง และมีความสามารถในการชักจูงให้ผู้อื่นคล้อยตามและกระทำในสิ่งที่ตนต้องการ ซึ่งความสามารถในการโน้มน้าวจิตใจผู้อื่นนั้นเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยทำให้เป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ (อาทิตย์ วุฒิกะโร, 2543, น. 40) จะสร้างภาพให้ตนเองดูดีในสังคมว่าตนเป็นผู้ประกอบการที่มีจริยธรรมในการทำงาน ดังเช่นผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ประกอบการที่มีบุคลิกภาพลักษณะเชิงสังคมที่โดดเด่นจะแสดงตนว่าเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในการดำเนินธุรกิจ มีความเมตตากรุณาเข้าอกเข้าใจความต้องการและความเดือดร้อนของผู้อื่น มีความยุติธรรมไม่เอาเปรียบผู้บริโภคน เป็นต้น ดังนั้น ผู้ประกอบการที่มีบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนด้านลักษณะเชิงสังคมที่โดดเด่นในระดับสูง จะมีจริยธรรมในการทำงาน สูงตามไปด้วย

อย่างไรก็ตามผลการศึกษาไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพในด้านการแสวงหาความสุขกับจริยธรรมในการทำงานโดยรวม แต่เมื่อพิจารณาโดยแยกจริยธรรมในการทำงานเป็นรายด้านแล้ว พบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบกับกับความซื่อสัตย์ ความเสียสละ และความเมตตากรุณา ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเมื่อบุคคลเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพมาคิอาเวลเลียนในด้านการแสวงหาความสุข จะมีจุดมุ่งหมายในชีวิตที่เน้นการแสวงหาทรัพย์สินเงินทอง ใช้ชีวิตแบบวัตถุนิยม

นิยม อีกทั้งยังคิดถึงแต่ความสุขความพอใจของตนเอง โดยไม่สนใจว่าหนทางที่จะได้มาซึ่งความสุขนั้นจะทำให้ผู้อื่นเดือดร้อนอย่างไรหรือไม่ หรือเงินทองนั้นจะได้มาด้วยความซื่อสัตย์สุจริตตรงไปตรงมาตามหลักจริยธรรมหรือไม่ และไม่รู้จักรับการเสียสละไม่มีความเมตตากรุณาให้กับผู้ที่ลำบากกว่าหรือเดือดร้อนกว่า เพราะผู้ประกอบการที่มีบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนด้านมุ่งแสวงหาความสุขนี้ จะมุ่งเน้นประโยชน์ส่วนตนเป็นสำคัญ ทำงานเพื่อเงิน แสวงหาทรัพย์สินเงินทองหรือวัตถุต่างๆ เพื่อสร้างความมั่นคงให้กับตนเอง และ มักจะดำเนินธุรกิจอย่างเอาใจเอาเปรียบผู้อื่น

สมมุติฐานที่ 4. เชาว์นอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียน

จากการศึกษาสมมุติฐานที่ 4 พบว่าผลการวิจัยปฏิเสธสมมุติฐานคือ เชาว์นอารมณ์โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนโดยรวม

จากผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เนื่องจากโดยลักษณะของการทำงานหน้าที่ความรับผิดชอบในการประกอบธุรกิจส่วนตัวนั้น ถึงแม้ว่าผู้ประกอบการจะเป็นผู้ที่มิเชาว์นอารมณ์สูง สามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนและแสดงออกมาได้อย่างเหมาะสม สามารถเข้าใจและรับรู้ความรู้สึก ความปรารถนาของผู้อื่นได้ก็ตาม แต่ในรูปแบบการดำเนินธุรกิจนั้น ต้องคำนึงถึงหนทางหรือวิธีการที่จะนำไปสู่เป้าหมายและความสำเร็จทางธุรกิจเป็นหลักมากกว่า ซึ่งวิธีการที่นำมาใช้นั้นอาจจะ ถูกต้องเป็นไปตามบรรทัดฐานโดยคำนึงถึงส่วนรวมและความรู้สึกของผู้อื่น หรืออาจจะเป็นวิธีการที่ไม่สนใจและคำนึงถึงหลักศีลธรรมความถูกต้อง เพียงเพื่อต้องการให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ส่วนตัวก็ได้ นั่นคือ การพลิกผัน เปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพ หรือการดึงเอาทักษะทางเชาว์นอารมณ์มาดัดแปลงประกอบใช้เป็นกลยุทธ์ความอยู่รอดบนเส้นทางธุรกิจของตนเอง ด้วยเหตุนี้ จึงส่งผลให้ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างเชาว์นอารมณ์โดยรวมและบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนโดยรวม

จากผลการศึกษาดังกล่าว แม้จะไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างเชาว์นอารมณ์โดยรวมกับบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนโดยรวม แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ของเชาว์นอารมณ์และบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนโดยแยกตามองค์ประกอบรายด้าน พบว่า เชาว์นอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ ด้านทักษะทางสังคม และเชาว์นอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนด้านแสวงหาความสุข ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เนื่องจากผู้ประกอบการที่มีเชาว์นอารมณ์ในด้านดังกล่าวข้างต้น จะสามารถควบคุมอารมณ์ของตนและแสดงออกมาในทิศทางที่ควรก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง ทำให้สร้างความสัมพันธ์ ความ

เกี่ยวข้องกับผู้อื่นได้อย่างเป็นมิตร สามารถชักจูงสื่อสารโน้มน้าวใจให้ผู้อื่นคล้อยตาม ดังนั้นลักษณะดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนในด้านแสวงหาความสุขในเรื่องความสามารถรักษาสัมพันธภาพหรือสร้างความสัมพันธ์ใหม่กับบุคคลที่รักใคร่ชอบพอได้ตลอดเวลา

นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่าเชาว์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง และเชาว์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับบุคลิกภาพมาคิอาเวลเลียนด้านการขาดความศรัทธาต่อความเป็นมนุษย์ ที่เป็นเช่นนั้นผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ที่มีเชาว์อารมณ์ด้านดังกล่าวจะเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น มีความตระหนักเข้าใจอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้ว่าอารมณ์มีอิทธิพลมีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างไร จึงมีเหตุผล รู้จักยับยั้งชั่งใจและสามารถแสดงอารมณ์ออกมาได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นบุคคลที่มีองค์ประกอบเชาว์อารมณ์ด้านนี้อยู่ในระดับสูง ก็จะมีพฤติกรรมแบบบุคลิกภาพด้านการขาดศรัทธาต่อความเป็นมนุษย์อยู่น้อย นั่นหมายถึงลักษณะการเป็นบุคคลที่มีมโนสำนึก รู้จักผิด มีความจริงใจ และความซื่อสัตย์ให้แก่ผู้อื่น รวมถึงการรู้จักใส่ใจกับความรู้สึกของผู้อื่นอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทการผลิต การค้าและการบริการ มีเชาว์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง และด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจริยธรรมในการทำงาน แต่เชาว์อารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์และด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นไม่มีความสัมพันธ์กับจริยธรรมในการทำงาน ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สมาคมส่งเสริมผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, ธนาคารต่างๆ, กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม และสถานศึกษา เป็นต้น ควรมุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีเชาว์อารมณ์ในด้านที่มีความสัมพันธ์กับจริยธรรม ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง และด้านทักษะทางสังคม เพราะจะทำให้ผู้ประกอบการประกอบธุรกิจโดยคำนึงถึงจริยธรรมในการทำงานเพิ่มมากขึ้น อันจะส่งผลดีทั้งต่อเจ้าของกิจการ พนักงาน ตลอดจนผู้บริโภคบริโภคทั่วไปด้วย โดยวิธีการในการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีเชาว์อารมณ์เพิ่มขึ้น เช่น การฝึกอบรม การกำหนดมาตรฐานให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตาม เป็นต้น

2. จากการศึกษาพบว่า หากผู้ประกอบการกิจการประเภทการผลิต การค้า และการบริการ มีบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนด้านการขาดศรัทธาต่อความเป็นมนุษย์ ด้านการแสวงหาความสุข และด้านเจตนาหลง เพิ่มมากขึ้น จะมีจริยธรรมในการทำงานลดลง แต่หากมีบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนด้านลักษณะทางสังคมที่โดดเด่นเพิ่มมากขึ้น จะมีจริยธรรมในการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย ดังนั้น การควบคุมหรือการทำให้ผู้ประกอบการมีบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนด้านการขาดศรัทธาต่อความเป็นมนุษย์ ด้านการแสวงหาความสุข และด้านเจตนาหลง ลดลง เป็นสิ่งจำเป็นยิ่ง เพราะจะส่งผลให้ผู้ประกอบการมีจริยธรรมในการทำงานเพิ่มขึ้น โดยวิธีการที่จะทำให้ผู้ประกอบการมีบุคลิกแบบมาคิอาเวลเลียนดังกล่าวลดลง เช่น การฝึกอบรม หรือ การสร้างโอกาสให้ผู้ประกอบการธุรกิจประเภทต่างๆ ได้แสดงบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนด้านลักษณะทางสังคมที่โดดเด่นที่มีอยู่ในตัวผู้ประกอบการทุกคนออกมา มากกว่าบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนด้านอื่นๆ เช่น จัดให้มีการประกวด การแข่งขัน เพื่อค้นหาผู้ประกอบการที่มีจริยธรรม การจัดสัมมนาเพื่อให้โอกาสผู้ประกอบการที่มีบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียนด้านลักษณะทางสังคมที่โดดเด่นได้รับทราบว่าการแสดงออกว่าสามารถวางตัวในสังคมทั้งในด้านการพูด การแสดงออกนั้น เป็นการสร้างภาพให้ผู้อื่นมองว่าบุคคลนั้นไม่ได้คำนึงถึงแค่ประโยชน์ส่วนตัวในทางธุรกิจ แต่ได้คำนึงถึงประโยชน์ของผู้บริโภคด้วย ทำให้ผู้บริโภครู้สึกคล้อยตามและเชื่อถือ อีกทั้งเป็นการดึงดูด โน้มน้าว และชักชวนให้ผู้ประกอบการอื่นๆ หันมาปฏิบัติตาม เป็นต้น รวมถึงการออกกฎหมายที่เข้มงวดจากภาครัฐในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค โดยเอาจริงเอาจัง และเข้มงวดกับการลงโทษผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจเอาเปรียบ หลอกลวง ขาดความจริงใจกับผู้บริโภค อีกทั้งต้องชี้ให้ผู้ประกอบการตระหนักถึงบทลงโทษดังกล่าวด้วยว่าถ้าพวกเขาเหล่านั้นฝ่าฝืนและประกอบธุรกิจที่ไม่ชอบธรรม จะได้รับบทลงโทษตามกฎหมายอย่างไรบ้าง

3. จากปัญหาที่พบจากการละเลยจริยธรรมในด้านการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการหรือแม้แต่การบริหารของผู้นำประเทศ จะเห็นได้ว่านำมาซึ่งผลร้ายมากมายทั้งแก่ภาคเอกชนและภาพรวมของประเทศชาติ ดังนั้นหากผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียน คือยอมทำทุกวิถีทางเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการโดยไม่คำนึงถึงข้อเท็จจริงที่ว่า หนทางสู่เป้าหมายจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงผลลัพธ์หรือความสำเร็จนั่นเอง ซึ่งหากผู้ประกอบการเลือกหนทางหรือวิถีทางที่ผิดนั้น ย่อมจะนำมาซึ่งผลร้ายต่อองค์กรหรือต่อการดำเนินกิจการทางธุรกิจได้ ดังนั้นจึงควรที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการจัดอบรม และให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการ เช่น การเปิดหลักสูตรด้านจริยธรรมทางธุรกิจ เป็นต้น โดยมี

สถานศึกษา สถาบันส่งเสริมผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ฯลฯ เป็นผู้ดำเนินการ

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษารื่องจริยธรรมในการทำงานเป็นเรื่องที่ทำได้ค่อนข้างยาก เนื่องจากจริยธรรมเป็นเรื่องที่มีความเป็นนามธรรมสูงและไวต่อความรู้สึกด้านภาพพจน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้น ผู้วิจัยอื่นๆ ที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องจริยธรรมจึงต้องการทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างและวางแผนการวิจัยเป็นอย่างดี เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยผู้วิจัยอาจใช้เทคนิคการสังเกตและการสัมภาษณ์เข้าร่วมด้วย เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น สำหรับข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป นั้น มีดังนี้

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างเซาท์อาร์มอร์ บุคลิกภาพแบบมาคิอาเวลเลียน และจริยธรรมในการทำงาน ระหว่างองค์กรที่แตกต่างกัน เช่น ระหว่างองค์กรเอกชนกับรัฐบาล ระหว่างองค์กรขนาดใหญ่กับองค์กรขนาดย่อม ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะขององค์กรและวัฒนธรรมขององค์กรที่แตกต่างกัน อาจส่งผลต่อการศึกษาที่แตกต่างกันด้วย

2. ในการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้น การศึกษาในครั้งต่อไป น่าจะศึกษาความสัมพันธ์ในเรื่องความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ) เพิ่มเติมด้วยว่าผู้ประกอบการเหล่านี้ มี AQ เป็นอย่างไร เพราะการที่บุคคลจะประสบความสำเร็จได้นั้น นอกจากความสามารถทางสติปัญญาและความสามารถทางอารมณ์แล้ว จะต้องมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ) ประกอบกันไปด้วย (บทความสุขภาพของโรงพยาบาลพระรามเก้า http://www.praram9.com/life_lib/artical-v.asp?lib_id=225)