

บทที่ 7

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมเป็นการศึกษาค้นคว้าและเรียบเรียงเรื่องราวหรือสิ่งที่ใช้วิจัย แนวคิด หลักการ ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเชื่อมโยงหรืออ้างอิงในสิ่งที่เป็นรูปธรรม อย่างชัดเจนและเป็นการเพิ่มคุณค่าทางวิชาการให้กับการทำวิจัยในครั้งนี้ได้เป็นอย่างดี ส่วนการสังเคราะห์เป็นการนำวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำวิจัยมาวิเคราะห์เพื่อแยกประเด็นที่เป็นสาระสำคัญมาบูรณาการรวมกันเป็นความคิดรวบยอด ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นฐานหรือสนับสนุนกรอบแนวคิดการวิจัยและสมมติฐานการวิจัยรวมทั้งการอภิปรายผลการวิจัย

สำหรับวรรณกรรมในงานวิจัย หมายถึง เอกสารงานเขียน งานที่ถูกบันทึกเป็นภาพหรือบันทึกเสียง เช่น เทป วิดีโอ หรือสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวต่าง ๆ แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับเรื่องที่ทำกรวิจัย ซึ่งสามารถศึกษาค้นคว้าได้จากวรรณกรรม

วรรณกรรมปฐมภูมิและวรรณกรรมทุติยภูมิ

วรรณกรรมปฐมภูมิ (Primary Literature) คือ เอกสาร งานเขียน และสารสนเทศที่เจ้าของผลงานเป็นผู้เสนอเอง ผลงานเหล่านี้เกิดจากการค้นคว้าหรือคิดค้นพิสูจน์ หรือทำการวิจัยโดยตรงจากเจ้าของผลงาน ฉะนั้น วรรณกรรมปฐมภูมิ จึงมีความเชื่อถือสูงและมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการทบทวนวรรณกรรม เช่น บทความวิชาการ (Articles) และวารสารวิชาการ (Journals)

1. รายงานผลการวิจัย (Research report) เป็นวรรณกรรมที่เป็นรายงานผลการวิจัยที่ได้จากการดำเนินการวิจัยที่เป็นของรายบุคคล หรือเป็นกลุ่มบุคคล
2. วิทยานิพนธ์ (Thesis) เป็นวรรณกรรมที่เป็นผลการวิจัยที่นักศึกษาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาระดับปริญญาโทหรือปริญญาเอก ตามข้อกำหนดของหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา
3. สิ่งที่ค้นพบ เช่น การบันทึกภาพหรือเสียง ซึ่งวรรณกรรมประเภทที่เป็นรูปแบบในการบันทึกภาพหรือบันทึกเสียงเป็นหลักฐาน เช่น การศึกษาพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลในองค์กร ซึ่งวรรณกรรมดังกล่าวสามารถใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงได้เหมือนกัน

วรรณกรรมทุติยภูมิ (Secondary Literature) คือ เอกสารและงานเขียน หรือสารสนเทศที่ได้จากวรรณกรรมปฐมภูมิหรือจากวรรณกรรมทุติยภูมิด้วยกัน เช่น เรื่องราวเกี่ยวกับบุคคลหรือ

หน่วยงานหรืออื่น ๆ ซึ่งมีการบันทึก หลายขั้นตอนจึงอาจเกิดความคลาดเคลื่อนได้ จึงทำให้ความน่าเชื่อถือของวรรณกรรมทฤษฎีมีน้อยกว่าวรรณกรรมปฐมภูมิ โดยมีลักษณะดังนี้

1. คู่มือการปฏิบัติ (Handbooks) เป็นวรรณกรรมทฤษฎีที่ได้รวบรวมและสังเคราะห์ความรู้ที่สำคัญเฉพาะด้าน โดยผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้มีความรู้ความชำนาญในเรื่องนั้น ๆ โดยเฉพาะ ซึ่งคู่มือจะช่วยให้ผู้วิจัยสามารถค้นคว้าได้รวดเร็วและเข้าใจง่ายด้วย

2. รายงานประจำปี (Yearbooks) เป็นวรรณกรรมทฤษฎีของบุคคล/กลุ่มบุคคลและหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ที่จัดพิมพ์และรายงานประจำปีทุกปี โดยรวบรวมสารสนเทศต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในรอบปี การจัดทำรายงานประจำปีมีจุดมุ่งหมายเพื่อสรุปผลงานและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์หน่วยงานนั้นให้เป็นที่รู้จัก ทั้งนี้เพราะรายงานประจำปีจะบอกข้อจริงของเหตุการณ์และสถิติต่าง ๆ ที่น่าสนใจและทันสมัย ซึ่งมีทั้งรายงานประจำปีของบริษัทเอกชนและหน่วยงานของรัฐ

3. การสรุปรวมงานวิจัย (Research Review) เป็นผลงานวิจัยที่ผู้จัดทำในลักษณะการคัดเลือก รวบรวม วิเคราะห์และสังเคราะห์งานวิจัยที่มีลักษณะปัญหาการวิจัยเหมือนกัน เพื่อสรุปเป็นความรู้หรือข้อค้นพบจากผลงานวิจัยให้เป็นภาพรวมของเรื่องนั้น ๆ ให้มีความชัดเจนขึ้น ฉะนั้นการสรุปรวมงานวิจัย สามารถช่วยทำให้การทบทวนวรรณกรรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องมีความชัดเจนและลุ่มลึก โดยสร้างความเชื่อมั่นในคำตอบเกี่ยวกับเรื่องที่เกี่ยวข้องให้ผู้วิจัยยิ่งขึ้น

4. หนังสือหรือตำรา (Text books) ผู้ทำวิจัยโดยส่วนหนึ่งมักจะใช้หนังสือหรือตำราในการทบทวนวรรณกรรมเพราะหนังสือและตำรา เป็นผลงานทางวิชาการที่มีแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นเสมอ ดังนั้น หากต้องการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีก็ควรทบทวนวรรณกรรมจากหนังสือและตำรา เพราะได้บูรณาการหรือผสมผสานวรรณกรรมปฐมภูมิและทฤษฎีเข้าด้วยกัน ทำให้เกิดความเข้าใจต่อเนื่องและได้เนื้อหาสาระโดยสรุปด้วย

5. พจนานุกรม (Dictionary) และสารานุกรม (Encyclopedia) โดยพจนานุกรม เป็นหนังสืออ้างอิงที่เขียนถึงเรื่องของคำ ชนิดและความหมายของคำตลอดจนการสะกดและการอ่านออกเสียง ส่วนสารานุกรม จะให้ความรู้และสารสนเทศเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง มีขอบเขตครอบคลุมความรู้ทุกแขนง มีการนำเสนอในรูปแบบบทความ โดยผู้ทรงคุณวุฒิหลายแขนง และถูกจัดเรียบเรียงไว้เป็นชุดเพื่อความสะดวกในการค้นหาพร้อมทั้งมีดัชนีช่วยสืบค้นเรื่องสารานุกรมด้วย และยังมีสารานุกรมเฉพาะวิชา ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมเรื่องราวสาขาวิชาเฉพาะด้าน มีความละเอียดมากกว่าสารานุกรมทั่วไป เป็นต้น

โดยสรุปการทบทวนวรรณกรรม (Literature Review) ที่นำมาไว้ใน “บทที่ 2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง” เป็นการศึกษาเรื่องสิ่งที่จะทำวิจัย (ประวัติ/ประเด็นสำคัญ ๆ) สรุป วิเคราะห์ และสังเคราะห์ โดยเรียบเรียงแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเชื่อมโยงกับเรื่องที่ทำวิจัย

เพื่อสร้างความชัดเจนและเพิ่มคุณค่าทางวิชาการให้กับผลงานวิจัย ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนความสำคัญของปัญหา และกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย รวมทั้งการอภิปรายผลการวิจัย

ความสำคัญของการทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมช่วยสร้างความชัดเจนให้กับงานวิจัย โดยเริ่มตั้งแต่การเขียนบทนำ ช่วยให้ผู้วิจัยมองเห็นปัญหาเข้าใจปัญหาและอธิบายปัญหาถูกต้องชัดเจนขึ้น การทบทวนวรรณกรรมช่วยสนับสนุนความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัยให้มีน้ำหนัก มีการนำเอาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุนทำให้ผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์กรอบแนวคิดในงานวิจัยของตนเองได้ และสนับสนุนการตั้งสมมติฐาน และทำให้ทราบว่าหัวข้อเรื่องที่ทำวิจัยมีการทำซ้ำซ้อนกันมากน้อยเพียงใด โดยงานวิจัยที่ดีไม่ควรมีความซ้ำซ้อนกันมากเกินไป

1. สนับสนุนการอภิปรายผล การทบทวนวรรณกรรมก่อนให้การเปรียบเทียบข้อพบใหม่ที่ได้จากการทำวิจัยกับ ข้อค้นพบเดิม ช่วยให้การวิจารณ์หรืออภิปรายผลมีความชัดเจนสามารถหาเหตุผลอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างเรื่องที่ทำการวิจัยกับเรื่องที่มีผู้อื่นทำวิจัยไว้แล้วในอดีตได้ ช่วยให้ข้อค้นพบมีเหตุผลอธิบายเสริม

2. ขยายความรู้ทางวิชาการ การทบทวนวรรณกรรมช่วยให้ได้แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาขยายความรู้ทางวิชาการในเรื่องที่ทำ ช่วยให้การนิยามศัพท์ต่าง ๆ มีความชัดเจนขึ้น มีการใช้ประโยชน์จากข้อค้นพบต่าง ๆ จากการทบทวนวรรณกรรม และช่วยให้เกิดแนวคิดใหม่ในการต่อเติมงานวิจัยที่มีอยู่ให้เป็นหัวข้อเรื่องใหม่ในการวิจัยครั้งต่อไป

การทบทวนวรรณกรรมที่เป็นแนวคิดและทฤษฎี

การเขียนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำวิจัย สรุปได้ดังนี้

แนวคิด (Concept)

เป็นความคิดรวบยอดของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ได้สรุปเพื่ออธิบายเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหัวข้อใดหัวข้อหนึ่งที่สัมพันธ์กับชื่อเรื่องหรือปัญหาที่ทำวิจัย และเป็นคำสำคัญ (Key word) ที่อยู่ในชื่อเรื่องหรือปัญหานั้น ๆ โดยทำให้เป็นข้อความที่สั้น กระชับ และชัดเจน ซึ่งแนวความคิดที่ได้มาจากนักวิชาการ/ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ ฯลฯ มีความคิดว่า...กล่าวว่า...ให้ความหมายว่า เป็นต้น โดยผู้วิจัยจะต้องนำข้อความดังกล่าวมาสังเคราะห์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องหรือปัญหาที่ทำวิจัยนั้น และสรุปข้อความสำนวนของผู้วิจัยเอง ซึ่งข้อสรุปจากแนวคิดดังกล่าว จะถูกนำไปใช้ในการให้ความหมายหรือการนิยามศัพท์เฉพาะ และการอภิปรายผลการวิจัย โดยมีตัวอย่างจากแนวคิด ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (Concept of Management)

เนื่องจาก “การบริหารจัดการ” ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การนำหรือการจูงใจ และการควบคุม ซึ่งมีผู้ให้ “แนวคิด” ไว้ดังต่อไปนี้

เกษม จันทรแก้ว (2540, หน้า 512 – 514) ได้ให้ความหมายว่า การบริหาร หมายถึง ศิลปะการดำเนินการนำวัตถุประสงค์สู่ระบบด้วยระบบกระบวนการผลิตจนได้ผลผลิตตามที่กำหนดไว้ การบริหารจึงเป็นการดำเนินการให้ทุกโครงการทำหน้าที่สัมพันธ์กัน เป็นเรื่องยากที่จะทำให้เกิดการผสมผสานกันถ้าไม่วางแผนการดำเนินการที่ดี ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้บริหารที่วางแผนบริหารอย่างไร อย่างไรก็ตามผู้บริหารมีหน้าที่อำนาจการ (Directing) ตามอำนาจหน้าที่จากหน่วยงาน (Organizing) ที่เป็นผู้รับผิดชอบควบคุม (Controlling) ในการนำแผนงาน (Planning) ที่ได้กำหนดไว้แล้วไปดำเนินการร่วมกันทรัพยากร (Assembling resource) ทำให้การผลิต หรือการใช้ปัจจัยการบริหาร (ได้แก่ คน งบประมาณ เครื่องมือ อุปกรณ์ วัสดุการ ฯลฯ) ก่อให้เกิดผลผลิตขั้นสุดท้าย

วิโรจน์ สารรัตนะ (2545, หน้า 3 – 5) ได้กล่าวว่า การบริหารเป็นกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดหมายขององค์การ โดยอาศัยหน้าที่หลักทางการบริหารอย่างน้อย 4 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การนำและการควบคุม ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบที่จะให้มีการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การวางแผน (Planning) เป็นหน้าที่ทางการบริหารที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งนักวิชาการทั้งหลายกำหนดขึ้น จะเริ่มต้นด้วยหน้าที่ทางการวางแผนเป็นอันดับแรก จึงแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการวางแผนเป็นอย่างดี โดยที่องค์ประกอบของกระบวนการวางแผนองค์การหนึ่ง ๆ ประกอบด้วย ภารกิจ จุดหมาย และแผน โดยภารกิจเป็นข้อประกาศอย่างกว้าง ๆ เกี่ยวกับจุดมุ่งหมายหรือเหตุผลพื้นฐานในการดำรงอยู่ขององค์การ และขอบข่ายงานเฉพาะขององค์การหรือที่ทำให้้องค์การแตกต่างจากองค์การอื่น สำหรับจุดหมายเป็นเป้าหมายแห่งอนาคต หรือผลลัพธ์สุดท้ายที่้องค์การต้องการให้บรรลุผล ขณะเดียวกันแผนงานหมายถึงวิถีทางที่จะก่อให้เกิดการกระทำเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์สุดท้ายที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับ้องค์การ

การจัดองค์การ (Organizing) เป็น หน้าที่ทางการบริหารที่สืบเนื่องจากการวางแผน กล่าว คือ เมื่อ้องค์การจัดทำจุดหมาย และแผนเชิงยุทธศาสตร์แล้ว ผู้บริหารควรต้องออกแบบโครงสร้าง้องค์การเพื่อให้การบริหารงานบรรลุจุดหมายแผนเชิงยุทธศาสตร์ของ้องค์การนั้น การออกแบบโครงสร้าง้องค์การ เป็นกิจกรรมที่ควรได้รับการตรวจสอบอยู่เสมอเนื่องจากปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้าง้องค์การเกิดขึ้นมากมาย

การนำ (Leading) เป็นสถานะที่ผู้นำใช้ความพยายามที่จะให้มีอิทธิพลต่อผู้อื่น เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุจุดหมายของ้องค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การที่ผู้นำจะเป็น

ผู้นำที่มีศักยภาพดังกล่าวได้พึงทำความเข้าใจทฤษฎีการจูงใจ (Motivation) ภาวะผู้นำ (Leadership) การติดต่อสื่อสาร (Communication) และการบริหารกลุ่ม (Group) เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

การควบคุม (Controlling) เป็นกระบวนการวางระเบียบกฎเกณฑ์เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์การบรรลุผลตามจุดหมายที่กำหนดไว้ มุ่งให้เกิดความมั่นใจว่าสมาชิกในองค์การได้ประพฤติปฏิบัติไปในทิศทางที่จะทำให้บรรลุผลตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งขององค์การ การเสริมสร้างพฤติกรรมที่พึงประสงค์และพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของสมาชิกในองค์การ

คูนท์ และ ดอนเนลล์ (Koontz & Donell, 1959, p. 435) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยมีปัจจัยหลายประการเป็นองค์ประกอบในการดำเนินงาน ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ เป็นอุปกรณ์ในการขับเคลื่อนในการปฏิบัติงาน

ไซมอน สมิทเบิร์ก และ ทอมป์สัน (Simon, Smithburge & Thompson, 1960, p. 3) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง การทำงานของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมกันปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ร่วมกัน

แคสท์ และ โรเซนซ์ไวท์ (Kast & Rosenzweig, 1995, p. 5) กล่าวถึง การบริหารไว้ว่า การบริหารเป็นรูปแบบการทำงานด้วยความรู้สึกนึกคิด โดยบุคลากรในองค์กร รวมถึงการร่วมมือของบุคลากรและทรัพยากร เพื่อสำเร็จตามจุดประสงค์

สโตนเนอร์ และ ฟรีแมน (Stoner & Freeman, 1992, p. 3) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการวางแผน การจัดองค์การ ภาวะผู้นำ และการควบคุมการทำงานของสมาชิกขององค์กร และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

บาร์โทล และ มาร์ติน (Bartol & Martin, 1990, p. 6) ได้ให้ความหมาย การบริหารว่าเป็นกระบวนการที่ทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบผลสำเร็จโดยการวางแผน การจัดองค์การ การใช้ภาวะผู้นำ และการควบคุม

โดยสรุป การบริหารจัดการ หมายถึง การบริหารงานจัดการใด ๆ ที่องค์กรได้ใช้ทรัพยากรซึ่งได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้ หรือศิลปะและกระบวนการกระทำกิจกรรมอย่างหนึ่งหรือหลาย ๆ อย่างเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้โดยใช้คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการ การกระทำนั้น ๆ จะเป็นไปในทางสร้างสรรค์ มีการดำเนินการเพื่อให้คงอยู่ มีการวางแผน การจัดองค์การ การจูงใจ การควบคุม และการกระทำที่ทำให้เกิดการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอย่างมีระบบแบบแผน

หน้าที่ในการบริหารจัดการ (Management functions)

ฟาโยล์ (ธงชัย สันติวงษ์, 2540, หน้า 40 อ้างถึงใน Fayol, 1961) ได้กล่าวถึงกระบวนการบริหารหรือการจัดการประกอบด้วยหน้าที่ทางการจัดการ 5 ประการ คือ

1) การวางแผน (Planning) หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำการคาดการณ์ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อการทำงาน และกำหนดขึ้นเป็นแผนการปฏิบัติงานหรือวิถีทางที่จะปฏิบัติเอาไว้ เพื่อสำหรับเป็นแนวทางของการทำงานในอนาคต

2) การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ผู้บริหารจะต้องจัดให้มีโครงสร้างของงานต่าง ๆ และอำนาจหน้าที่ทั้งนี้เพื่อให้เครื่องจักร สิ่งของและตัวคน อยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสม ในอันที่จะช่วยให้งานขององค์การบรรลุผลสำเร็จได้

3) การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) หมายถึง หน้าที่ในการสั่งงานต่าง ๆ ของผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งกระทำให้งานสำเร็จผลด้วยดี โดยที่ผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีจะต้องเข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชา

4) การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่จะต้องเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้และกำกับให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน

5) การควบคุม (Controlling) หมายถึง ภาระหน้าที่ในการที่จะต้องกำกับให้สามารถประกันได้ว่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำไปนั้นสามารถเข้ากันได้กับแผนที่ได้วางไว้แล้ว

หน้าที่ในการจัดการของ Fayol ถือได้ว่าเป็นวิถีทางที่จะให้ผู้บริหารทุกคนสามารถบริหารงานของตนให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ ยังเป็นหลักเกณฑ์ที่ได้ใช้ปฏิบัติอยู่จนทุกวันนี้ เพราะไม่ว่าเราจะยกเอากิจการใด ก็ตามขึ้นมาแยกแยะดู ก็จะเห็นว่างานบริหารขององค์การทุกวันนี้มีการจัดแบ่งหน้าที่ของผู้บริหารไว้ใกล้เคียงกับหลักเกณฑ์ที่ Fayol ได้แบ่งแยกเอาไว้ในขณะที่การบริหารองค์การสมัยใหม่นั้นจะต้องมององค์การอย่างเป็นระบบที่มีสิ่งแวดล้อมเข้ามาเกี่ยวข้องในการบริหารงาน แนวคิดในเรื่องระบบจึงจำเป็นที่ผู้บริหารในองค์การต้องเข้าใจและปรับตัวให้เข้ากับสิ่งที่มากระทบขององค์การ

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและตลอดเวลาท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ ในยุคปัจจุบันองค์การรัฐบาลหรือเอกชนต้องมีการปรับเปลี่ยนตามสภาพแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น การแข่งขัน การเมือง สภาพเศรษฐกิจ สังคมที่เปลี่ยนไป ล้วนส่งผลต่อการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับภาวะดังกล่าว องค์การในฐานะที่อยู่ในระบบ การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดขององค์การย่อมส่งผลกระทบต่อซึ่งกันและกันได้ จึงนำการศึกษาแนวคิดของการจัดการวิธี “ระบบ”

สรุปได้ว่าหน้าที่ในการบริหารจัดการ หมายถึงภาระหน้าที่ของผู้บริหารในการควบคุม กำกับและบริหารจัดการภายในองค์กรเพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงานและการควบคุม

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ (Concept of Services)

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับ “การบริการหรือการให้บริการ” ได้มีผู้ให้ “แนวคิด” ไว้ดังนี้

สุนันท์ บุญวโรดม (2543, หน้า 22) กล่าวว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของ กิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

กรอนรูส์ (สุนันท์ บุญวโรดม, 2543, หน้า 22 อ้างถึงใน Gronroos, 1990, p. 27) ได้ขยายความคำว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มาก จำต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ หรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลา ยปัญหาของลูกค้า

สแตนตัน (สุนันท์ บุญวโรดม, 2543, หน้า 23 อ้างถึงใน Stanton, 1981, p. 441) ได้ขยายความ ให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในความหมายที่ว่าบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประ โยชน์ใด ๆ ที่สามารถ ตอบสนองความต้องการ ให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จำต้องไม่ได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้ หรือไม่ใช่สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

Kotler (1994, pp. 464-468) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

สุดาตวง เรืองรุจิระ (2541, หน้า 116) กล่าวว่า งานบริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัส ไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาด ธุรกิจได้

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าเกี่ยวกับบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือการตัดสินใจซื้อบริการจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้า เป็นสินค้า

ที่จับต้องไม่ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอนเก็บรักษาสินค้าไว้ไม่ได้ และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ

มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงความหมายเกี่ยวกับ “การตัดสินใจ” ซึ่งถือว่าเป็นลักษณะของ “แนวคิด” ได้ โดยสรุปได้ดังนี้

แฮร์ริสัน (ชูชัย เทพสาร, 2546, หน้า 9 อ้างถึงใน Harison, 1970) ได้สรุปนิยามของการตัดสินใจว่าเป็นกระบวนการประเมินผลเกี่ยวกับทางเลือก หรือตัวเลือกที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการคาดคะเนผลที่จะเกิดจากทางเลือกปฏิบัติ ที่จะส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายได้มากที่สุด

เสรี วงษ์มณฑา (2542, หน้า 192) ได้กล่าวถึง กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคว่าในการที่ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าใดสินค้านั้นนั้นจะต้องมีกระบวนการตั้งแต่จุดเริ่มต้นไปจนถึงทัศนคติหลังจากที่ได้ใช้สินค้าแล้ว ซึ่งพิจารณาเป็นขั้นตอนได้ดังนี้ การมองเห็นปัญหาการแสวงหาภายใน การแสวงหาภายนอก การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ ทัศนคติหลังการซื้อ

อภินันท์ จันตะณี (2547, หน้า 18) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการตัดสินใจว่า เป็นการเลือกวิธีที่จะตัดสินใจของลูกค้านักหรือผู้บริโภค เพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุด เช่น การตัดสินใจเพื่อซื้อสินค้ามาบริโภค จึงต้องพิจารณาถึง “อรรถประโยชน์หรือความพอใจ” ที่ลูกค้าจะได้รับเป็นสำคัญ ส่วนความพึงพอใจในการใช้บริการนั้น เป็นความพึงพอใจที่มีลักษณะแตกต่างกันออกไปในแต่ละสาขาที่ให้บริการ เช่นความพึงพอใจที่ไปใช้บริการจากหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจจะต้องแตกต่างกับการใช้บริการจากธนาคารหรือร้านอาหาร ฯลฯ เป็นต้น

ชูชัย เทพสาร (2546, หน้า 8) กล่าวว่า การตัดสินใจเป็นการกระทำอย่างรอบคอบในการเลือกจากทรัพยากรที่เราเมื่ออยู่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ จากความหมายของการตัดสินใจมีแนวคิด 3 ประการ คือ

- 1) การตัดสินใจ ถ้าหากมีสิ่งเลือกเพียงสิ่งเดียวการตัดสินใจย่อมเป็นไปได้
- 2) การตัดสินใจเป็นกระบวนการด้านความคิด ทั้งจะต้องมีความละเอียด สุขุม รอบคอบ เพราะอารมณ์และองค์ประกอบของจิตได้สำนึกมีอิทธิพลต่อกระบวนการความคิดนั้น
- 3) การตัดสินใจเป็นเรื่องของการกระทำที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ และความสำเร็จที่ต้องการและหวังไว้

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่าการตัดสินใจ คือ การเลือกหนทางปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือการตกลงใจในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั่นเอง

กระบวนการตัดสินใจ มีนักวิชาการกล่าวไว้ดังนี้

เชสเตอร์ (Chester, 1983, p. 881) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจเป็นเทคนิควิธีที่จะลดจำนวนทางเลือกการเลือกลงมา เพราะฉะนั้น การเลือกทางเลือกนั้นจะใช้เทคนิควิธีใดก็ตามที่จะเลือกทางเลือกเหล่านั้นมาเหลือทางเลือกเดียว นั่นก็หมายถึงว่าเลือกทางใดทางหนึ่งขึ้นมานั่นเอง

เอสเซล (Assael, 1998, p. 43) ได้กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคเป็นกระบวนการที่ผู้บริโภคตัดสินใจว่าจะซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการใด และจะซื้อที่ไหน ซึ่งแนวทางที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินใจนั้นเป็นผลโดยตรงมาจากกลยุทธ์การตลาดของนักการตลาด เป็นต้นว่า หากผู้บริโภคต้องการคุณประโยชน์จากผลิตภัณฑ์หรือใด ๆ นักการตลาดก็ควรจะวางกลยุทธ์โดยเน้นที่คุณประโยชน์ของผลิตภัณฑ์นั้นลงไป ในโฆษณา ดังนั้น เกณฑ์ที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินใจเลือกตราหือ จึงเป็นแนวทางสำคัญที่นักการตลาดควรศึกษา เพื่อนำไปบริหารจัดการกลยุทธ์การตลาดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากแนวคิดการตัดสินใจ สรุปได้ว่า การตัดสินใจ เป็นกระบวนการที่ผู้บริโภคตัดสินใจว่าจะซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการใด โดยมีปัจจัย คือ ข้อมูลเกี่ยวกับตัวสินค้า สังคมและกลุ่มทางสังคมทัศนคติของผู้บริโภค เวลาและโอกาส

4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีผู้ให้ความหมายของ “ความพึงพอใจ” ซึ่งมีลักษณะเป็น “แนวคิด” สรุปได้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, หน้า 45) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับการคาดหวังของลูกค้ำ

อภิรักษ์ จันตะนี (2547, หน้า 34) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความพึงพอใจที่ลูกค้ำหรือผู้ใช้บริการ ได้สินค้าหรือบริการที่มุ่งหมายหรือตั้งใจไว้ ถ้าเมื่อได้รับสินค้าหรือบริการแล้วจะเกิดความพึงพอใจ ยิ่งได้รับสินค้าหรือบริการที่ดีขึ้นก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าได้รับสินค้าหรือบริการต่ำกว่าที่ตั้งใจไว้ ก็จะทำให้ความพึงพอใจลดลงไปด้วย เป็นต้น

โวลแมน (Wolman, 1973, p. 384) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

วรูม (Vroom, 1964, p. 99) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง ที่สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมี

ส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะในด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกจากการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ และให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์อย่างเพียงพอต่อการใช้งาน ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ

5. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

แนวคิดเกี่ยวกับ “พฤติกรรมของผู้บริโภค” มีผู้ให้ความหมายไว้และถือว่าเป็น “แนวคิด” สรุปได้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541, หน้า 124 – 125) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior) หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเกี่ยวข้องกับ การจัดหาให้ได้มาแล้วซึ่งการใช้สินค้าและบริการ ทั้งนี้หมายรวมถึง กระบวนการตัดสินใจ และการกระทำของบุคคลที่เกี่ยวกับการซื้อและการใช้สินค้า

การศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค เป็นวิธีการศึกษาที่แต่ละบุคคลทำการตัดสินใจที่จะใช้ทรัพยากร เช่น เวลา บุคลากร และอื่น ๆ เกี่ยวกับการบริโภคสินค้า ซึ่งนักการตลาดต้องศึกษาว่าสินค้าที่เขาจะเสนอนั้น ใครคือผู้บริโภค (Who?) ผู้บริโภคซื้ออะไร (What?) ทำไมจึงซื้อ (Why?) ซื้ออย่างไร (How?) ซื้อเมื่อไร (When?) ซื้อที่ไหน (Where?) ซื้อและใช้บ่อยครั้งเพียงใด (How often) รวมทั้งการศึกษาวาใครมีอิทธิพลต่อการซื้อเพื่อค้นหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior model) เป็นการศึกษาถึงเหตุจูงใจ ที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ โดยมีจุดเริ่มต้นจากการที่เกิดสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ที่ทำให้เกิดความต้องการ สิ่งกระตุ้นผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's black box) ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำ ที่ผู้ผลิตและผู้ขายไม่สามารถคาดได้ ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อที่จะได้รับอิทธิพลจากลักษณะต่าง ๆ ของผู้ซื้อ แม้จะมีการตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's response) หรือการตัดสินใจของผู้ซื้อ (Buyer's purchase decision)

1) พฤติกรรมของผู้ซื้อ

ผู้ผลิตและผู้จำหน่ายสินค้าจะสนใจถึงพฤติกรรมของผู้บริโภค (Buyer behavior) ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการปฏิบัติการบริโภค ซึ่งหมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการด้วยเงิน และรวมทั้งกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งเป็นตัวกำหนดให้มีกระบวนการกระทำนี้ พฤติกรรมของผู้ซื้อที่เราหมายรวมถึงผู้ซื้อที่เป็นอุตสาหกรรม

(Industrial buyer) หรือเป็นการซื้อบริษัทในอุตสาหกรรมหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อ แต่พฤติกรรมของผู้บริโภคนั้นเรานั้นถึงการซื้อของผู้บริโภคเอง ปกติเรามักใช้คำว่า พฤติกรรมของลูกค้า (Customer behavior) แทนกันกับพฤติกรรมผู้ซื้อได้คำทั้งสอง คือ พฤติกรรมผู้ซื้อและพฤติกรรมลูกค้านี้เป็นความหมายเหมือนกัน และค่อนข้างไปในแง่ลักษณะในทางเศรษฐกิจของการบริโภคมากกว่า

2) การซื้อและการบริโภค

คำว่าพฤติกรรมผู้บริโภคนั้น ในความหมายที่ถูกต้อง มิใช่หมายถึง การบริโภค (Consumption) แต่หากหมายถึงการซื้อ (Buying) ของผู้บริโภค จึงเน้นถึงตัวผู้ซื้อเป็นสำคัญและที่ถูกต้องแล้ว การซื้อเป็นเพียงกระบวนการหนึ่งของการตัดสินใจและไม่สามารถแยกออกได้จากการบริโภคสินค้า ทั้งที่กระทำโดยตัวผู้ซื้อเองหรือบริโภคโดยสมาชิกคนอื่น ๆ ในครอบครัวซึ่งมีผู้ซื้อทำตัวเป็นผู้แทนให้ การซื้อแทนนั้นผู้ซื้อแทนจะเป็นผู้ทำงานแทนความพอใจของผู้ที่จะบริโภคอีกต่อหนึ่งด้วยเหตุผลนี้เอง ผู้วิเคราะห์การตลาดจึงต้องระวังอยู่เสมอถึงความสัมพันธ์นั้น

สรุป พฤติกรรมผู้บริโภคหมายถึง การกระทำของบุคคลบุคคลหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดการหาให้มาและการใช้ซึ่งสินค้าและบริการ ส่วนพฤติกรรมผู้ซื้อเน้นหมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการด้วยเงิน และรวมถึงการตัดสินใจ

บทบาทพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior role) หมายถึง บทบาทของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจซื้อ จากการศึกษารoles บทบาทพฤติกรรมของผู้บริโภค นักการตลาดได้นำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด โดยเฉพาะกลยุทธ์การโฆษณาและผู้แสดงโฆษณา (Presenter) ให้บทบาทใดบทบาทหนึ่ง เช่น ผู้ริเริ่ม ผู้มีอิทธิพล ผู้ตัดสินใจซื้อ ผู้ซื้อ และผู้ใช้ โดยทั่วไปมี 5 บทบาทคือ

1) ผู้ริเริ่ม (Initiator) บุคคลที่รับรู้ถึงความจำเป็นหรือความต้องการ ริเริ่มซื้อ และเสนอความคิดเกี่ยวกับความต้องการผลิตภัณฑ์ชนิดใดชนิดหนึ่ง

2) ผู้มีอิทธิพล (Influence) บุคคลที่ใช้คำพูดหรือการกระทำตั้งใจหรือไม่ตั้งใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ การซื้อ และการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ

3) ผู้ตัดสินใจ (Decision) บุคคลผู้ตัดสินใจหรือมีส่วนในการตัดสินใจว่าจะซื้อหรือไม่ซื้ออะไร ซื้ออย่างไร หรือซื้อที่ไหน

4) ผู้ซื้อ (Buyer) บุคคลที่ซื้อสินค้าจริง

5) ผู้ใช้ (User) บุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริโภค การใช้ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analyzing consumer behavior) เป็นการค้นหาหรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภค เพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการ

พฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภคคำตอบที่ได้จะช่วยให้นักการตลาดสามารถจัดกลยุทธ์การตลาด (Marketing strategy) ที่สามารถสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม

6. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของ “การมีส่วนร่วม” ไว้ดังนี้

ปรีวรรต วรรณกุล (2538, หน้า 13) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง ความร่วมมือของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความคิดเห็นตรงกัน และเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานกิจกรรมของโครงการหนึ่งเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่ตั้งไว้

สายสุนีย์ ปุตุตินันท์ (2541, หน้า 40) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมหมายถึง ความร่วมมือจากบุคคลหรือกลุ่มคนที่เห็นพ้องต้องกัน ร่วมรับผิดชอบ หรือเข้าร่วมทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยการร่วมวางแผน คิดแก้ไข ปฏิบัติ ติดตามผล และร่วมรักษามาตรฐาน ที่กลุ่มกำหนดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อองค์กร และเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ดวงแก้ว กอแก้ว (2543, หน้า 17) ให้ความหมายของการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมไว้ดังนี้

1) การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ด้วยการที่ผู้บังคับบัญชาได้ขอความร่วมมือจากผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมในการกำหนด นโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร มีการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย

2) การกระจายอำนาจในการบริหาร ได้แก่ การใช้คณะกรรมการ และกลุ่มงานเฉพาะกิจ ในการปฏิบัติงาน การให้อิสระกับพนักงานในการดำเนินงานที่รับผิดชอบ

3) การให้อำนาจในการตัดสินใจ ได้แก่ การให้พนักงานมีสิทธิในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ โดยไม่ต้องปรึกษาผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุน ผู้บริหารทุกคนในการใช้การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม

4) การไว้วางใจซึ่งกันและกันในองค์กร ได้แก่ การมอบหมายให้ตรงตามความรู้และความสามารถและมีการมอบหมายให้พนักงานได้ปฏิบัติงานใหม่ ๆ

จากแนวคิดการมีส่วนร่วม กล่าวโดยสรุป คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ด้วยการแจ้งความเห็นในการได้สวนสาธารณะ การประชาสัมพันธ์ การแสดงประชามติหรืออื่น ๆ

รูปแบบการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม

รามेशและราว (Ramesh & Rao, 1990, pp. 24 - 25) ได้กล่าวถึงคำอธิบายของ Likert และเพื่อนร่วมงานของเขาที่สถาบันวิจัยทางสังคมแห่งมหาวิทยาลัยมิชิแกน ได้เน้นถึงความเป็นใน

การพิจารณาทั้งทรัพยากรมนุษย์และทรัพยากรทุนว่าเป็นทรัพย์สินที่ต้องการการจัดการที่เหมาะสม Likert ได้พัฒนารูปแบบความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนารูปแบบการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมที่รู้จักกันใน System 4 เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบลักษณะขององค์การและผลการปฏิบัติงาน 4 แบบ ดังนี้

ระบบที่ 1 เป็นการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตัว (Exploitative-Authority) เป็นการบริหารองค์การที่เน้นหน้าที่ และโครงสร้างแบบอำนาจนิยมสูง

ระบบที่ 2 เป็นการใช้อำนาจแบบเมตตา (Benevolent - Authority) เป็นความสัมพันธ์แบบนายกับบ่าว ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง นายจ้างต้องทำให้ลูกจ้างมีความเชื่อมั่น

ระบบที่ 3 เป็นการให้คำปรึกษา (Consultative) ภายใต้ระบบนี้การบริหารงานมีความมั่นคง แต่ฝ่ายบริหารไม่มีความเชื่อมั่น และความไว้วางใจอย่างเต็มที่ในตัวผู้ใต้บังคับบัญชา

ระบบที่ 4 นี้มีการขยายขอบเขตความสัมพันธ์ และความเป็นมิตรกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้างในระดับสูงจากการมีส่วนร่วมในการทำงานแบบกลุ่ม

อภิญญา กังสนารักษ์ (2538, หน้า 23-24) สรุปรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมแบ่งได้เป็น 4 รูปแบบที่สำคัญ ดังนี้

1) แบบกลุ่มงาน (Work group)

กลุ่มงานสามารถทำให้เป็นการบริหารแบบมีส่วนร่วมได้ โดยทั่วไปกลุ่มงานประกอบขึ้นด้วยผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และบุคคลอื่น ๆ ในองค์การ บุคคลเหล่านี้จะทำงานร่วมกันและประสานกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ การทำงานแบบกลุ่มงานนี้เป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการทำงานแบบประชาธิปไตยภายใต้แนวคิดการเพิ่มคุณค่าในงาน (Job enrichment) ซึ่งรวมไปถึงการเพิ่มความรับผิดชอบ ความเป็นอิสระในงาน ตลอดจนความท้าทายในงาน การเพิ่มคุณค่าในงานตามความหมายของเฮริชเบอร์ก ซึ่งรวมหมายถึง การทำงานที่เพิ่มปัจจัยจูงใจ (Motivational factor) เช่น ความรับผิดชอบ ความสำเร็จ การยกย่อง งานที่น่าสนใจ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและส่วนตัว

การเพิ่มคุณค่าในงาน (Job enrichment) ตามแนวคิดของเฮริชเบอร์ก จะหมายถึงการเพิ่มปริมาณงานในแนวดิ่ง (Vertical job loading) เช่น การที่บุคลากรจะต้องวางแผน และจัดตารางเวลาในการทำงานเอง แทนที่จะให้หัวหน้าสั่ง ตัวกลุ่มงานมีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดเป้าหมายของพวกเขาเองได้ แทนที่จะให้หัวหน้ากำหนด ดังนั้นการเพิ่มคุณค่าในงานของกลุ่มงานจะทำให้งานบริหารบางอย่างถูกกระจายไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีอำนาจหน้าที่ ความเป็นอิสระและมีส่วนร่วมมากขึ้น

2) แบบโครงการหรือแบบเมทริกซ์ (Matrix or Project management)

การบริหารแบบเมทริกซ์โดยทั่วไปจะถูกนำไปทุกงานภายใต้โครงการเฉพาะขณะทำงานในโครงการนั้น จะอยู่ภายใต้การดูแลของผู้อำนวยการโครงการนั้น

องค์การแบบนี้สนับสนุนการใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วมมากเพราะองค์การผลักดันการตัดสินใจลงสู่ข้างล่าง โดยผู้อำนวยการโครงการได้รับอำนาจในการวางแผนและดำเนินโครงการ สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความคล่องตัว และยังเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานให้กว้างขึ้นรวมทั้งการเพิ่มความรู้ความสามารถ

เนื่องจากการบริหารแบบโครงการต้องอาศัยความรู้ความชำนาญของพนักงานเฉพาะด้านสูง ในการปฏิบัติงานดังนั้นพนักงานจึงเข้ามามีบทบาทมากในกระบวนการตัดสินใจ

3) แบบร่วมเจรจาต่อรอง (Collective bargaining)

การร่วมต่อรอง เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยมีการตั้งตัวแทน เช่น สหภาพแรงงานเข้ามาต่อรอง สิทธิประโยชน์ของพนักงานที่จะมีการปฏิบัติงานร่วมกันแบบสั่งลงมาอย่างเดียว แต่เป็นกระบวนการแบ่งปัน ร่วมกันคิด ร่วมกันทำระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร

4) ประชาธิปไตยทางอุตสาหกรรม (Industrial democracy)

เป็นการให้ความสำคัญกับความต้องการของพนักงานในการตัดสินใจ โดยมีตัวแทนของพนักงานเข้าเป็นกรรมการบริหาร แทนที่จะมีแต่เจ้าของเท่านั้น หรืออีกรูปแบบ คือ การให้สิทธิพนักงานในการซื้อหุ้นบริษัทหรือให้โบนัส โดยให้มาถือหุ้นบริษัทเพื่อให้มีสิทธิในการกำหนดทิศทาง

บราวน์ (ซัรธัน สุธักคีนิกุล, 2544, หน้า 5 อ้างถึงใน Brown, 1993) ได้แบ่งองค์ประกอบที่สนับสนุนทางการบริหารไว้ 8 ด้าน ดังนี้

1) การวางแผน (Planning) หมายถึง กระบวนการระบุปัญหาขององค์การความต้องการของชุมชนและทรัพยากร การกำหนดลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์ และการกำหนดแนวทางสำหรับการบริหาร เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์เหล่านั้น

2) การบริหารงานบุคคล (Personnel management) หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับการคัดเลือก การบรรจุ การกำหนดหน้าที่ รวมถึงการให้ค่าจ้างและค่าตอบแทน ตลอดจนสิทธิต่าง ๆ

3) การฝึกอบรม (Training) หมายถึง กระบวนการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

4) การนิเทศติดตาม (Supervision) หมายถึง การแนะนำ การสนับสนุน การช่วยเหลือให้การปฏิบัติงานตามหน้าที่ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5) การจัดสิ่งสนับสนุน (Logistics management) หมายถึง การจัดหา การเก็บรักษา และการสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงาน

6) การจัดการงบประมาณ (Financial management) หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชีสำหรับแผนปฏิบัติการและแผนงาน

7) การจัดการข้อมูลข่าวสาร (Information management) หมายถึง การรวบรวมรายงาน และการใช้ข้อมูลเพื่อเป็นตัวบ่งชี้มาตรฐาน และความสำเร็จของการดำเนินงาน

8) การจัดองค์กรชุมชน (Communication organization) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็น การวางแผน การจัดกิจกรรมการให้บริการ

จากความหมายของนักทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปรูปแบบการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่ของผู้บริหาร ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคคลเข้าทำงาน การอำนวยการ และการควบคุม

เจมส์ คี ปีนทอง (2536, หน้า 272 - 273) ได้แยกแยะขั้นตอนที่ประชาชนควรมีส่วนร่วม 4 ขั้นตอนดังนี้คือ

- 1) การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหา และสาเหตุของปัญหา
- 2) การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินกิจกรรม
- 3) การมีส่วนร่วมในการลงทุนและปฏิบัติงาน
- 4) การมีส่วนร่วมในการติดตาม และประเมินผลงาน

เดลบีคและแอนดริว (Delbecq & Andrew, 1971, pp. 466 - 492) ได้กล่าวถึงรูปแบบของกระบวนการ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผน 5 รูปแบบดังนี้

- 1) การรวบรวมข้อมูลรายละเอียดของโครงการต่าง ๆ
- 2) การวิเคราะห์หรือสรุปปัญหา
- 3) การจัดลำดับความสำคัญของปัญหา
- 4) ดำเนินการแก้ไขปัญหา
- 5) ติดตามและประเมินผลความสำเร็จของโครงการเพื่อนำไปสู่การพัฒนา และปรับปรุง

การดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สุชาติ อรุณวุฒิวงศ์ (2541, หน้า 20 - 21) ได้สรุปรูปแบบของการมีส่วนร่วมของกรณีการชมติ ออกเป็น 10 รูปแบบ คือ

- 1) การมีส่วนร่วมประชุม
- 2) การมีส่วนร่วมออกเงิน
- 3) การมีส่วนร่วมเป็นกรรมการ
- 4) การมีส่วนร่วมเป็นผู้นำ
- 5) การมีส่วนร่วมสัมผัส

- 6) การมีส่วนร่วมเป็นผู้ชักชวน
- 7) การมีส่วนร่วมเป็นผู้บริโภคร
- 8) การมีส่วนร่วมเป็นผู้ริเริ่มหรือผู้เริ่ม
- 9) การมีส่วนร่วมเป็นผู้ใช้แรงงานหรือเป็นลูกจ้าง
- 10) การมีส่วนร่วมออกวัสดุอุปกรณ์

ประภาพร ศรีสถิตย์ธรรม (2543, หน้า 23) กล่าวว่า Bemstein ได้สำรวจรูปแบบของการมีส่วนร่วมจากทั่วโลกว่ามี 6 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- 2) การทราบถึงผลงานการดำเนินการ
- 3) การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการ เพื่อใช้ในการตัดสินใจ
- 4) มีการรับรองสิทธิส่วนบุคคล
- 5) มีอิสระในการโต้แย้ง
- 6) มีลักษณะเป็นประชาธิปไตย

จากแนวคิดเรื่องลักษณะและขั้นตอนของการมีส่วนร่วมตามทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปขั้นตอนการมีส่วนร่วมไว้ดังนี้

- 1) การวางแผน เป็นขั้นการศึกษา เก็บรายละเอียดของข้อมูล หาสาเหตุ และวางแผนโดยกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างชัดเจน
 - 2) การดำเนินการ หรือขั้นปฏิบัติงาน โดยดำเนินการตามแผนงานที่วางไว้
 - 3) การประเมินผลงาน สรุปผลงานที่ได้ดำเนินการไว้ วิเคราะห์เหตุผลของการปฏิบัติงาน
- ดังกล่าว

จากแนวคิดเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม สามารถสรุปได้ว่า หมายถึง ปัจจัยของสิ่งจูงใจ ปัจจัยโครงสร้างของโอกาสหรือช่องทางในการเข้าร่วม และปัจจัยอำนาจในการส่งเสริมกิจกรรมของการมีส่วนร่วม

7. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

การให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กร ได้มีนักวิชาการหลายท่านสรุปไว้ดังนี้

บาซเซอร์ (Bacher, 1960, p. 35) ให้ความหมายว่า ความผูกพันเป็นสภาพของปัจเจกบุคคลที่นำตนเองไปเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการกระทำหรือพฤติกรรมบางอย่าง อันเนื่องมาจากเขาได้ลงทุนและพลังงานไปกับสิ่งนั้น เช่น การลงทุนด้านการศึกษา ด้านการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งในที่สุดแล้วบุคคลก็หวังผลตอบแทนจากองค์กร ดังนั้นระดับความผูกพันจะขึ้นอยู่กับความเข้มข้นและคุณภาพของสิ่งที่บุคคลนั้นลงทุนไป

แฟรงก์ลีน (Franklin, 1975, p. 153) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความตั้งใจที่จะปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ขององค์กร และเต็มใจที่จะอยู่ในองค์กร

เชลดอน (Sheldon, 1971, p. 153) ให้ความหมายว่าความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กรเป็นการประเมินองค์กรในทางบวก ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคคลนั้นกับองค์กรและเป็นความตั้งใจที่จะทำงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

เฮย์บิเนียดและอัลโต (Hrebiniak & Alutto, 1972, p. 556) ได้พิจารณาว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปรากฏการณ์อันเป็นผลจากความสัมพันธ์หรือปฏิกริยา ระหว่างบุคคลกับองค์กรในรูปของการลงทุนทางกาย และกำลังสติปัญญาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกไม่เต็มใจที่จะออกจากองค์กร ถึงแม้จะได้รับข้อเสนอจากองค์กรอื่น ๆ ในรูปของค่าจ้าง สถานภาพ และมิตรภาพ ซึ่งสูงกว่าที่เป็นอยู่ก็ตาม

พอร์เตอร์ (Porter, 1974, p. 603) มีทัศนะว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นระดับของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกกับองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวพันกันอย่างแน่นแฟ้นของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกมาในรูปของ

- 1) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป
- 2) ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติให้องค์กร
- 3) มีความเชื่อมั่นอย่างแน่นนอน และมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร

บุชานัน (Buchanan, 1974, p. 533) ได้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง พันธะของผู้บริหารที่มีต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร เป็นทัศนคติที่ค่อนข้างจะซับซ้อน มีองค์ประกอบทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องด้วย สำหรับนิยามความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเป็นพวกเดียวกัน ยึดมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีส่วนร่วมต่อบทบาทในทางสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ต่อเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร และรวมไปถึงชื่อเสียงขององค์กรโดยรวม ตลอดจนความภักดีต่อองค์กร

สตีเยร์ (Steers, 1977, p. 46) มีความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึง

- 1) ความเชื่อถืออย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 2) ความคาดหวังที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร
- 3) ความปรารถนาที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกขององค์กร

มาวเดย์, สตีเยร์ และพอร์เตอร์ (Mowday, Steers & Porter, 1982, p. 27) ระบุว่าความหมายของความผูกพันต่อองค์กร เป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติเพราะจะเป็น

ความสัมพันธ์ที่แน่นหนา และผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กร อยู่ในสภาพที่ดีขึ้น

กรณี กิรติบุตร (2539, หน้า 97) กล่าวว่าความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กรดังนี้

1) พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2) พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3) โดยเหตุผลที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางที่ตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4) บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร มีผลทำให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีกว่าคนอื่น

สรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการผลักดันให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะพยายามกระทำในสิ่งที่ดีให้กับองค์กร เพื่อประโยชน์ขององค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปเพื่อทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

จากการสำรวจเอกสารและงานวิจัย พบว่า ตัวแปรต่าง ๆ ที่ถูกนำมาใช้ศึกษานั้น น่าสนใจและสามารถอธิบายความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี ซึ่งตัวแปรที่ถูกนำมาใช้ในการหาความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะแตกต่างกันไปตามความสนใจของนักวิชาการแต่ละคน

บารอน (Baron, 1986, pp. 162 - 163) ให้ทัศนะว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีต่อองค์กร ซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงมากกว่า นั่นคือ เป็นทัศนคติที่คงอยู่ในช่วงเวลานานแต่ความผูกพันต่อองค์กรก็เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกับความพึงพอใจในการทำงาน 4 ปัจจัยดังนี้

1) เกิดจากลักษณะงาน เช่น การได้รับความรับผิดชอบอย่างมาก ความเป็นอิสระส่วนตัวอย่างมากในงานที่ได้รับความน่าสนใจ และความหลากหลายในงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิด

ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ส่วนความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเอง จะทำให้ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ส่วนความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเอง จะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

2) เกิดจากโอกาสในการหางานใหม่ การได้รับโอกาสอย่างมากในการหางานใหม่ และมีทางเลือก จะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

3) เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมาก ซึ่งมีระยะเวลาในการทำงานนาน และมีตำแหน่งในระดับสูง ๆ และคนที่มีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเองมีแนวโน้มมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

4) เกิดจากสภาพการทำงานบุคคลที่มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเองพึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานและรู้สึกว่าองค์กรเอาใจใส่สวัสดิการของพนักงานจะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

พอร์เตอร์และสตีลส์ (Porter & Steers, 1974, pp. 151 - 176) ศึกษาถึงสาเหตุของความผูกพัน ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของพนักงานในองค์กร ประกอบด้วย

- 1) ปัจจัยด้านองค์การ เช่น อัตราค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง ขนาดขององค์การ
- 2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น รูปแบบของภาวะผู้นำรูปแบบความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อน
- 3) ปัจจัยด้านเนื้อหาของงาน เช่น ความซ้ำซากจำเจของงาน ความมีอิสระ ความชัดเจนของบทบาท

4) ปัจจัยส่วนตัว เช่น อายุ อายุการทำงาน บุคลิกภาพ ความสนใจในด้านวิชาชีพ

จากความหมายของความผูกพัน และความผูกพันต่อองค์กรที่รวบรวมมาทำให้สามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันเป็นสภาพของปัจเจกบุคคลที่นำตนเองไปเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับการกระทำหรือพฤติกรรมบางอย่าง เป็นความตั้งใจที่จะปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ขององค์การ และเต็มใจที่จะอยู่ในองค์การ เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์การเป็นการประเมินองค์การในทางบวก เป็นปรากฏการณ์อันเป็นผลจากความสัมพันธ์หรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ เป็นระดับของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกกับองค์การ พันธะของผู้บริหารที่มีต่อองค์การและความผูกพันต่อองค์การ เป็นทัศนคติที่ค่อนข้างจะซับซ้อน เป็นลักษณะความตั้งใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำประโยชน์ เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิก ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ทำให้สมาชิกรู้สึกเกี่ยวข้องกับงาน เป็นทัศนคติหรือพฤติกรรมที่อาจไม่มีการแสดงออกแต่ผลที่ตามมาทางอ้อม สำคัญยิ่งต่อองค์การ

8. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร หมายถึง การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนและกิจกรรมต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ หรือการผลิตสินค้าและบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุดและประหยัดเวลามากที่สุดซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังนี้

เอลมอร์ ปีเตอร์สันและอี กลอสวินอร์ พลอแมน (Elmore Peterson & E. Grosvenor Plawmam, 1953, p. 433) กล่าวว่า ประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานทางธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) วิธีการ (Method) ในการผลิต

จอห์น ดี.มิลเล็ท (John D. Millet, 1954, p. 4) ให้นิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลงานปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจหมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service)
- 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (timely service)
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

เซอร์เบิร์ต เอ. ซีมอน (Herbert A. Simon, 1960, pp. 180-181) กล่าวว่า ถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลิตผล (Output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต

ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐ จะบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการมีสูตร ดังนี้

$$E = (O - I + S)$$

E = ประสิทธิภาพของงาน (Efficient)

O = ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538, หน้า 2) ชี้ให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

- 1) ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
- 2) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
- 3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติในเชิงสังคมศาสตร์ หมายถึง ปัจจัยนำเข้าซึ่งพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่องในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังนี้

ที.เอ. ไรอัน และพี.ซี. สมิทซ์ ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพของบุคคลว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวก กับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน เช่น ความพยายามที่ได้รับจากงานนั้น

ชูป กาญจนประกร (2502, หน้า 40) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบอบประชาธิปไตย ในอันที่จะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุด คุ่มกับที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานประเทศและผลสุดท้ายประชาชนได้รับความพึงพอใจ

อุทัย หิรัญโต (2525, หน้า 123) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในทางราชการหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และประโยชน์แก่มวลมนุษย (human satisfaction and benefit produced) และยังคงพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคมด้วย โดยการนำเวลาเข้ามาพิจารณาด้วย

ธงชัย สันติวงษ์ (2526, หน้า 198) นิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2531, หน้า 86) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการบริหารงาน จะเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร ผู้บริหารที่เชี่ยวชาญจะเลือกการบริการที่เหมาะสมกับองค์กรของตน และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

อภิรักษ์ จันตะณี (2547, หน้า 10) ได้อธิบายถึง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน” (Efficiency) หมายถึง การปฏิบัติงานหรือดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือได้ผลสำเร็จของงานโดยใช้เวลาและทรัพยากรตามที่กำหนดไว้ หรือการใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เช่น

ความสามารถ ความถูกต้องและความรวดเร็วทันเวลาที่หนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน รวมทั้งการสำเร็จเสร็จสิ้นตรงเวลาและบรรลุตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรม

อภินันท์ จันตะนี (2549, หน้า 47) ได้ให้ความหมาย “ประสิทธิภาพทางการผลิต” ไว้ 5 กรณี คือ

- 1) ใช้ปัจจัย (Input) เท่าเดิม ได้ผล (Output) เพิ่มขึ้น
- 2) ใช้ปัจจัย (Input) ลดลง ได้ผล (Output) เท่าเดิม
- 3) ใช้วัตถุดิบเพิ่มขึ้น 5% ให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นมากกว่า 5%
- 4) การใช้เวลา เท่าเดิม ได้ผลงาน/ผลผลิต เพิ่มขึ้น
- 5) การใช้เวลา ลดลง ได้ผลงาน/ผลผลิต เท่าเดิม

9. ทฤษฎี (Theory)

ทฤษฎี เป็นข้อความหรือเรื่องที่กำหนดขึ้นและได้รับการพิสูจน์หรือทดสอบแล้วว่าเป็นจริง และสามารถใช้อ้างอิงหรือใช้พิสูจน์ข้อความหรือเรื่องอื่น ๆ ที่ลักษณะเหมือนกันได้ โดยทั่วไปแล้วทฤษฎีได้ผ่านการทดสอบมาจากหลักการและหลักการได้ผ่านการทดสอบจากแนวคิด และแนวคิดมักจะคิดมาจากปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมปัจจุบัน ดังนั้น ทฤษฎีจึงเกิดจากการทำวิจัยหรือใช้กระบวนการวิจัย

ตัวอย่างของทฤษฎี เช่น ศาสตราจารย์ Irving Fisher ได้กำหนดทฤษฎีเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยในตลาดเงินว่า “ในตลาดเงินของแต่ละประเทศ อัตราดอกเบี้ยที่เป็นตัวเงินจะเท่ากับอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงซึ่งคาดไว้บวกกับอัตราเงินเฟ้อที่คาดไว้ และอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงในแต่ละตลาดจะมีแนวโน้มที่เท่ากัน ฉะนั้นอัตราดอกเบี้ยที่เป็นตัวเงินจะผันแปรตามอัตราเงินเฟ้อที่คาดไว้ในแต่ละประเทศ” ทฤษฎีนี้มีชื่อว่าทฤษฎี Fisher Effect (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2538, หน้า 230)

จากสาเหตุดังกล่าว “ทฤษฎี” จะถูกนำไปใช้มากในการอ้างอิงเหตุผลในเนื้อหาของการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 ของวิทยานิพนธ์ และใช้สนับสนุนกรอบแนวคิดและการตั้งสมมติฐานการวิจัย รวมทั้งใช้เพื่อสนับสนุนหรือโต้แย้งในการอภิปรายผลการวิจัย

สำหรับการนำทฤษฎีหนึ่งทฤษฎีใดมาอ้างอิงไว้เพื่อให้มีความสัมพันธ์กับหัวข้อหรือชื่อเรื่องของการวิจัย เช่น ชื่อเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอัตราดอกเบี้ยที่เป็นตัวเงินกับอัตราเงินเฟ้อในประเทศไทย ในช่วงปี 2545-2548” จากชื่อเรื่องนี้ ผู้วิจัยสามารถนำเอาทฤษฎีของ Fisher Effect มาใช้ได้หลายประการ คือ

ประการที่ 1 ใช้เพื่อต้องการให้ความรู้แก่ผู้อ่านหรือใช้ทางด้านเนื้อหาทำให้ผลงานวิจัยมีความชัดเจนและน่าเชื่อถือ เพราะมีทฤษฎีรองรับและอธิบายได้

ประการที่ 2 ใช้เพื่อสนับสนุนกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย ซึ่งใช้สนับสนุนทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปร ดังนั้นผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัยเพื่อการทดสอบได้ ทั้งนี้เพราะทฤษฎีผ่านทดสอบจนเป็นที่เชื่อถือได้อย่างน้อย 70 - 80% แล้ว

ประการที่ 3 ใช้เพื่อสนับสนุนหรือการโต้แย้งในการอภิปรายผลการวิจัย ถ้าผลการทดสอบสมมติฐานเป็นไปตามข้อสมมติฐานที่กำหนดขึ้น (กำหนดขึ้นตามแนวทางของทฤษฎี) ผู้วิจัยสามารถอภิปรายสนับสนุนได้ว่า ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับทฤษฎี เป็นต้น

ส่วนทฤษฎีที่นำมาอ้างอิงไว้ในบทที่ 2 ของงานวิจัยที่ใช้เป็นวิทยานิพนธ์ มีจุดมุ่งหมายดังนี้

- 1) เพื่อสร้างความชัดเจนให้กับหัวข้อเรื่องที่ทำวิจัย
- 2) เพื่อทบทวนผลงานวิจัยที่ผ่านมากับปัจจุบัน
- 3) เพื่อสนับสนุน/เทียบในการอภิปรายผล
- 4) เพื่อขยายความรู้ทางวิชาการเพิ่มขึ้น

มาสโลว์ (Maslow, 1993, p. 469) ทฤษฎีของมาสโลว์ ได้อธิบายถึงลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ คือ

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการด้านอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ฯลฯ ในขั้นแรกนี้หน่วยงานทุกแห่งต้องตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละคน โดยคำนึงถึงรายได้ของบุคลากรที่จะไปแสวงหาสิ่งจำเป็นขั้นมูลฐานนี้

2) ความต้องการความปลอดภัย (Security needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการความปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์มีความต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองจากอันตรายต่าง ๆ ในองค์กร ความปลอดภัยหรือความมั่นคงในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานทุกคนผู้บริหารจะต้องมีหน้าที่จะทำให้ทุกคนในหน่วยงานรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน

3) ความต้องการทางสังคม (Social needs) เมื่อความต้องการ 2 ประเภทได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์จะมีความต้องการทางสังคมเป็นอันดับต่อไปความต้องการทางสังคมนี้หมายถึงความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน ต้องการให้บุคคลในหน่วยงานยอมรับในความสำคัญของมนุษย์

4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem needs) ความต้องการให้ได้รับการยกย่องในสังคม รวมทั้งความเชื่อมั่นในตัวเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การนับถือ

ตนเอง ความเป็นอิสระภาพและเสรีภาพ เป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งในหน่วยงาน

5) ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามความนึกคิด (Self - realization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ที่มนุษย์นึกคิดอยากจะเป็นและอยากจะได้คือความสำเร็จขั้นสูงสุดที่คนตั้งความปรารถนาเอาไว้

ดังนั้นการสร้างสิ่งจูงใจให้บุคลากรในหน่วยงาน มีขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถนั้นผู้บริหารควรจะได้้นำความต้องการของมนุษย์ตามที่มาสโลว์ได้กล่าวไว้ทั้ง 5 ขั้นนี้ ไปพิจารณาใช้ให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรในหน่วยงาน

สรุป

การทบทวนวรรณกรรมเป็นการศึกษาค้นคว้าและเรียบเรียงเรื่องราวหรือสิ่งที่ใช้วิจัยแนวคิด หลักการ ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเชื่อมโยงหรืออ้างอิงในสิ่งที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนและเป็นการเพิ่มคุณค่าทางวิชาการให้กับการทำวิจัยในครั้งนี้ได้เป็นอย่างดี ส่วนการสังเคราะห์เป็นการนำวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำวิจัยมาวิเคราะห์เพื่อแยกประเด็นที่เป็นสาระสำคัญมาบูรณาการรวมกันเป็นความคิดรวบยอด ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นฐานหรือสนับสนุนกรอบแนวคิดการวิจัยและสมมติฐานการวิจัยรวมทั้งการอภิปรายผลการวิจัย สำหรับวรรณกรรมในงานวิจัย หมายถึง เอกสารงานเขียน งานที่ถูกบันทึกเป็นภาพหรือบันทึกเสียง เช่น เทป วีดีโอ หรือสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวต่าง ๆ แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับเรื่องที่ทำกรวิจัย ซึ่งสามารถศึกษาค้นคว้าหาได้จากวรรณกรรม