

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสารต่างๆ ซึ่งจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความรู้
- 2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับเจตคติ
- 2.3 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
- 2.4 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับต้นทุน
- 2.5 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการลดต้นทุน
- 2.6 ประวัติและการเจริญเติบโตทางธุรกิจกลุ่มบริษัทไทยซัมมิต
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความรู้

##### 2.1.1 ความหมายของความรู้

ความรู้ (Knowledge) เป็นแนวคิดที่สนับสนุนว่า ความรู้มีผลทำให้เจตคติของบุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงได้ มีผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

Bloom. *et. al.* (1971: 271) ให้ความหมายของ ความรู้ ว่าหมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะเรื่องหรือเรื่องทั่วไป ระลึกถึงวิธีการ กระบวนการหรือสถานที่ต่าง ๆ โดยเน้นความจำ

Good (1973 : 325) ได้ให้ความหมายของ ความรู้ ว่าหมายถึง ข้อเท็จจริง (Facts) ความจริง (Truth) กฎเกณฑ์และข้อมูลต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รับและรวบรวมสะสมไว้จากมวลประสบการณ์ต่าง ๆ สภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

Webster's New Universal (1977 : 531) ให้ความหมายของ ความรู้ ว่าเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์และโครงสร้างที่เกิดขึ้นจากการศึกษา หรือการค้นคว้า หรือเป็นความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ สิ่งของหรือบุคคล ซึ่งได้จากการสังเกต ประสบการณ์ หรือจากการรายงาน การรับรู้ข้อเท็จจริง เหล่านี้ต้องชัดเจน และต้องอาศัยเวลา

Mark (1980 : 45) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ความสามารถของผู้เรียนที่จะรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมนั้น ๆ โดยแบ่งออกเป็นความรู้ต่อสถานการณ์หนึ่ง ๆ หรือความรู้ต่อเรื่องในระดับกว้าง

Wikstorm and Normann (1994 : 9) ได้กล่าวถึง The Modern American Dictionary ว่าได้ให้คำจำกัดความของ ความรู้ (Knowledge) ที่แตกต่างกัน 3 ลักษณะ คือ

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความคุ้นเคยกับข้อเท็จจริง (Facts) ความจริง (Truth) หรือหลักการโดยทั่วไป (Principles)

2. ความรู้ (Knowledge) คือ รู้ (Known) หรืออาจจะรู้ (May be known)

3. ความรู้ (Knowledge) คือ จิตสำนึก ความสนใจ (Awareness)

ไพศาล หวังพานิช (2526 : 96) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง บรรดาข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องราว การกระทำอันเป็นประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งสะสมและถ่ายทอดสืบต่อกันไป ส่วนความเข้าใจนั้น หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ ความจำไปดัดแปลง ปรับปรุง เพื่อให้สามารถจับใจความอธิบาย หรือเปรียบเทียบเรื่องราว ความคิด ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ได้

ชวาล แพริตกุล (2526 : 11) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง บรรดาข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องราวและการกระทำใด ๆ ที่มนุษย์ได้สะสม และถ่ายทอดกันต่อๆ มาในอดีต และเราสามารถรับทราบสิ่งเหล่านั้นได้

สุรพงษ์ โสชนะเสถียร (2533 : 1-3) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง การรับรู้จากประสบการณ์ โครงสร้าง หน้าที่ สิ่งของ บุคคลที่เกิดจากการสังเกต ประสบการณ์ การศึกษาและค้นคว้า

บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธ์ (2535 : 7) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง การระลึกถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่เคยมีประสบการณ์มาแล้วและรวมถึงการจำเนื้อเรื่องต่าง ๆ ที่ปรากฏอยู่ในแต่ละเนื้อหาวิชาและเกี่ยวข้องกับเนื้อหาวิชานั้นด้วย เช่น ระลึกหรือจำได้ถึงวัตถุประสงค์ วิธีการ แบบแผนและเค้าโครงของเรื่องนั้น ๆ

อริคม อิมสุนทร (2538 : 17) ได้กล่าวถึง สุนันท์ คัลโกสม ว่าได้ให้คำจำกัดความของ ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการคงไว้ รักษาไว้ซึ่งข้อเท็จจริง เรื่องราวรายละเอียดต่าง ๆ ตลอดจนประสบการณ์ทั้งหมดของผู้เรียน และในด้านของความเข้าใจนั้น หมายถึง ความสามารถในการเก็บรวบรวมความรู้และขยายความรู้ ความจำนั้น ให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล

จันทร์ทิพย์ ชูสมภพ (2539 : 1) สรุปว่า ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์และโครงสร้างที่มนุษย์ได้รับจากการศึกษาค้นคว้า ประสบการณ์ การสังเกต และเก็บสะสมไว้ในระดับของความจำได้ สามารถเข้าใจเปรียบเทียบ ตีความ และนำไปประยุกต์ใช้

สายสุนีย์ ปวุฒินันท์ (2541 : 28) สรุปว่า ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริง ข้อมูล รายละเอียดของเรื่องราว และการกระทำใด ๆ ที่มนุษย์ได้รับ หรือประสบการณ์สะสมไว้ และเราสามารถรับทราบ สิ่งเหล่านั้นได้

พิมพ์ใจ สายวิภู (2541 : 9) สรุปว่า ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการจำ และเข้าใจ รายละเอียดของข้อมูล ในด้านต่าง ๆ เช่น เหตุการณ์ บุคคล กฎเกณฑ์ ที่บุคคลได้สะสมไว้สามารถเรียกเอาสิ่งที่จำ หรือเข้าใจออกมาให้ปรากฏหรือสามารถวัดสิ่งที่จำ และเข้าใจนั้นได้

จำเนียร ใหม่ปิยะ (2543 : 22) สรุปว่า ความรู้ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ เรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเฉพาะเรื่องหรือเรื่องทั่วไปที่มนุษย์รับรู้จากประสาทสัมผัส ทั้งทางตรง และทางอ้อมต่อสิ่งเร้าและการรับรู้เหล่านั้นต้องชัดเจนและต้องอาศัยเวลา

### 2.1.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความรู้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 10-11) กล่าวว่า ความรู้เป็นพฤติกรรมขั้นต้น ซึ่งผู้เรียนเพียงแต่จำได้ อาจจะโดยนึกได้ หรือ โดยการมองเห็น หรือ ได้ยิน จำได้ ความรู้ขั้นนี้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง และวิธีแก้ปัญหาเหล่านี้

ชม ภูมิภาค (2523 : 284-285) กล่าวว่า Bloom ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับความรู้ไว้ว่า ความรู้ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะเรื่อง หรือ เรื่องทั่วไป ระลึกได้ถึงวิธีการ กระบวนการหรือสถานการณ์ที่ผ่าน ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหา ความรู้เกี่ยวกับกลวิธีและการดำเนินการเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และความรู้เกี่ยวกับการรวบรวมแนวคิด หรือ โครงสร้าง

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2533 : 1-3) กล่าวว่า ความรู้ เป็นผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกของมนุษย์ และผลกระทบต่อผู้รับสารในเชิงความรู้ ในแนวความคิดทางการสื่อสารนั้นอาจปรากฏได้จากสาเหตุ 5 ประการ ดังนี้ คือ

1. การตอบข้อสงสัย (Ambiguity Resolution) ผู้รับสารมักแสวงหาข่าวสารอยู่เสมอ จึงต้องอาศัยสื่อต่าง ๆ เพื่อตอบข้อสงสัยและความสับสนของคน
2. การสร้างเจตคติ (Attitude Formula) ผลกระทบเชิงความรู้ต่อการปลูกฝังเจตคตินั้น ส่วนมากใช้กับการเผยแพร่วัฒนธรรม เพื่อให้เกิดการยอมรับ
3. การกำหนดวาระ (Agenda Setting) เป็นผลกระทบเชิงความรู้ที่สื่อ (Media) กระจายออกไป เพื่อให้ประชาชนตระหนักและผูกพันกับประเด็นวาระที่สื่อกำหนดขึ้น หากตรงกับค่านิยมของสังคมแล้ว ผู้รับสารก็จะเลือกสรรข่าวสารนั้น
4. การพอกพูนระบบความเชื่อ (Expansion of the Belief System) การสื่อสารในสังคมมักกระจายความเชื่อ ค่านิยมและอุดมการณ์ด้านต่าง ๆ ไปสู่ประชาชน
5. การรู้แจ้งต่อค่านิยม (Value Clarification) ความขัดแย้งในเรื่องค่านิยมและอุดมการณ์เป็นภาวะปกติของสังคม สื่อมวลชนที่นำเสนอข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริง ย่อมทำให้ประชาชนผู้รับข้อมูลข่าวสารเข้าใจถึงค่านิยมและอุดมการณ์ด้านต่าง ๆ

จิตรกร ตั้งเกษมสุข (2543 : 228) ได้กล่าวถึง Drucker กล่าวว่า แรงงานและผู้บริหารที่มีความรู้จะเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญ ดังนั้นการที่บุคลากรที่มีโอกาสพัฒนาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง จึงเป็นการเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันอย่างยั่งยืน

อรุณาณี สุนทรวิชัย (2546 : 33) ได้กล่าวถึง เขียว วิวิศศิริ กล่าวว่า การเรียนรู้ในผู้ใหญ่จะเกิดประสบการณ์ 3 ประการ คือ

1. การเรียนรู้ที่เกิดจากสภาพการณ์ธรรมชาติ (Natural Setting) การเรียนรู้จากสภาพธรรมชาติที่อยู่ใกล้ตัว

2. การเรียนรู้จากสภาพทางสังคม(Society Setting) มีอยู่ทั่วไปในชีวิตประจำวัน เช่น การเรียนรู้จากการอ่านหนังสือพิมพ์ จากการดูโทรทัศน์ เป็นต้น

3. การเรียนรู้จากสภาพของการจัดระเบียบการสอน (Formal Institution Setting) คือ มีผู้แทน จากสถาบันจัดลำดับการเรียนรู้อย่างมีจุดมุ่งหมายและต่อเนื่อง

ดังนั้นการเกิดความรู้ระดับใดก็ตามย่อมมีความสัมพันธ์กับความรู้สึคนึกคิดซึ่งมีผลมาจาก การสัมผัสประสบการณ์ เกิดความคิด ความรู้สึก หรืออาจเข้าใจได้ว่า ความรู้เป็นบ่อเกิดเจตคติ

### 2.1.3 ระดับความรู้

อนันต์ ศรีโสภ (2520 : 13-14) กล่าวว่า ความรู้ คือ ความสามารถในทางพุทธิปัญญา ประกอบด้วยความรู้ ความสามารถและทักษะต่าง ๆ ทางสมอง แบ่งเป็น 6 ชั้น ซึ่งเรียงจากพฤติกรรมที่ง่ายไปหาพฤติกรรมที่ยาก ดังต่อไปนี้

1. ความรู้ (Knowledge) : ความจำในสิ่งที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน แบ่งออกเป็น

1.1 ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาวิชาโดยเฉพาะ

1.1.1 ความรู้เกี่ยวกับความหมายต่าง ๆ

1.1.2 ความรู้เกี่ยวกับความจริงต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เวลา เหตุการณ์ บุคคลสถานที่

แหล่งกำเนิด ฯลฯ

1.2 ความรู้เกี่ยวกับวิธีและการดำเนินงานที่เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ

1.2.1 ความรู้เกี่ยวกับลักษณะแบบแผนต่าง ๆ

1.2.2 ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มและการจัดลำดับ

1.2.3 ความรู้เกี่ยวกับการจำแนกและแบ่งประเภทของสิ่งต่าง ๆ

1.2.4 ความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีการดำเนินงานของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1.3 ความรู้เกี่ยวกับการรวบรวมรวมแนวความคิดและโครงสร้างของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1.3.1 ความรู้เกี่ยวกับกฎ และการใช้กฎนี้ในการบรรยายคุณค่าหรือพยากรณ์หรือตีความหมายของสิ่งที่เราสังเกตเห็น

1.3.2 ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและโครงสร้าง

2. ความเข้าใจ (Comprehension) : การเข้าใจความหมายของสิ่งนั้น

2.1 การแปล (แปลจากแบบหนึ่งไปสู่แบบหนึ่ง โดยรักษาความหมายไว้อย่างถูกต้อง)

2.2 การตีความหมาย (การอธิบาย หรือ เรียบเรียงเนื้อหาที่นั้นเสียใหม่ให้เข้าใจง่าย)

2.3 การขยายความ (การขยายความหมายของข้อมูลที่มีอยู่ให้ไกลออกไปกว่าเดิม)

3. การนำไปใช้ (Application) : ความสามารถในการนำความรู้ไปใช้ ซึ่งจะต้องอาศัยความสามารถหรือทักษะทางด้านความเข้าใจดังกล่าวมาแล้ว การนำความรู้มาใช้นี้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การแก้ปัญหานั้นเอง

4. การวิเคราะห์ (Analysis) : การแยกเรื่องราวออกเป็นส่วนย่อย ๆ

4.1 การวิเคราะห์ส่วนประกอบต่าง ๆ

4.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบนั้น

4.3 การวิเคราะห์หลักหรือวิธีการรวบรวมส่วนประกอบต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) : การรวบรวมส่วนประกอบต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

5.1 การกระทำที่เป็นสื่อให้ผู้อื่นเข้าใจความหมาย

5.2 การกระทำที่เกี่ยวกับแผนงาน หรือ ข้อเสนอตามวิธีการต่าง ๆ

5.3 การพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบต่าง ๆ อาทิเช่น การที่ ส่วนประกอบเหล่านั้นรวมกันได้ โดยอาศัยความสัมพันธ์อะไรที่สำคัญ

6. การประเมินผล (Evaluation) : การตัดสินคุณค่าในสิ่งที่กำหนด ความมุ่งหมายได้โดยการใช้เกณฑ์แน่นอน

6.1 การตัดสินใจโดยอาศัยเหตุการณ์ภายในสิ่งนั้นเป็นเกณฑ์

6.2 การตัดสินใจโดยอาศัยเกณฑ์ภายนอกมาพิจารณา

จากแนวความคิดเรื่องความรู้ความเข้าใจดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความรู้ความเข้าใจเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกันโดยตรง และรวมถึงการนำความรู้ความเข้าใจนั้นไปใช้ในสถานการณ์จริง ๆ ได้ตามขั้นตอนทักษะต่าง ๆ ทางสมอง 6 ขั้นดังกล่าว คือ ความรู้ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์และการประเมินผล ทั้งนี้ขึ้นกับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

#### 2.1.4 ประเภทของความรู้

จิตหทัย ภัทรชยานนท์ (2542 : 12-14) ได้กล่าวถึง บลูมและคณะว่า ได้จำแนก ความรู้ ออกเป็น 3 ขั้นตอน โดยเรียงลำดับจากที่ซับซ้อนน้อยที่สุดไปหาที่ซับซ้อนมากที่สุด ดังนี้

1. ความรู้เฉพาะสิ่ง (Knowledge of Specifics) คือ การระลึกถึงสิ่งเฉพาะและชิ้นส่วนของสารที่อยู่โดดเดี่ยว การเน้นอยู่ที่สัญลักษณ์ที่มีความหมายเชิงรูปธรรม เรื่องนี้จัดอยู่ในระดับที่ต่ำสุดของความเป็นนามธรรม เรื่องนี้อาจได้รับการคิดว่า เป็นหน่วยของสิ่งที่ซับซ้อน และเป็นนามธรรมของความรู้ที่สร้างขึ้นได้แก่

1.1 ความรู้เฉพาะ (Knowledge of Terminology) เป็นความรู้ในเรื่องสัญลักษณ์จำเพาะบางอย่าง (ทั้งภาษาและมิใช่ภาษา) รวมทั้งความรู้ในทางสัญลักษณ์ที่ยอมรับกันแล้ว ความรู้เกี่ยวกับสัญลักษณ์ประเภทต่าง ๆ ซึ่งอาจเคยใช้เพียงครั้งเดียว หรือความรู้ในเรื่องที่เหมาะสมกับการใช้ประโยชน์ของสัญลักษณ์นั้น ๆ

1.2 ความรู้ข้อเท็จจริงเฉพาะสิ่ง (Knowledge of Specific facts) เป็นความรู้ในเรื่องวันที่เหตุการณ์ บุคคล สถานที่ ฯลฯ ซึ่งอาจรวมสาระที่ถูกต้องและเฉพาะเจาะจง เช่น วันที่แน่นอน หรือปรากฏการณ์ที่มาก หรือ น้อยอย่างชัดเจน อาจรวมสาระเชิงประมาณ เช่น ช่วงเวลาโดยประมาณ หรือ ลำดับความมากน้อย โดยทั่วไปของปรากฏการณ์

2. ความรู้เรื่องวิถีและวิธีการจัดการกระทำกับสิ่งเฉพาะ (Knowledge of Way and means of Dealing with Specifics) คือ ความรู้ในเรื่องของวิถีทางในการจัดระเบียบการศึกษาในการตัดสินใจและในวิพากษ์วิจารณ์ รวมทั้งวิธีการค้นคว้าลำดับผลที่ได้ตามเวลาในปฏิทินและมาตรฐานของการตัดสินใจในแต่ละสาขา และรูปแบบของการจัดระเบียบตามสาขาที่กำหนดและดำเนินการ ความรู้นี้จัดอยู่ในระดับกลางของความเป็นนามธรรมอยู่ระหว่างความรู้เฉพาะกับสิ่งทั่ว ๆ ไป ไม่ต้องการให้นักเรียนทำกิจกรรมที่ต้องการอาศัยเนื้อหา แต่ต้องการให้นักเรียนเกิดความสำนึกอย่างเจียบ ๆ ตามธรรมชาติ ได้แก่

2.1 ความรู้แบบแผนนิยม (Knowledge of Conventions) เป็นความรู้ในเรื่องลักษณะของวิถีทางในการจัดทำและการนำเสนอความคิดและปรากฏการณ์ เพื่อการสื่อสารความหมายและสอดคล้องกับผู้ทำงานสาขาวิชานี้ ใช้ประโยชน์แบบฉบับทางการปฏิบัติและรูปแบบที่เหมาะสมที่สุดกับวัตถุประสงค์ที่มุ่งดูเหมาะสมที่สุดกับปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้อง การสังเกตแม้ว่ารูปแบบและประเพณีนิยม จะเป็นสิ่งที่สมมติขึ้นหรือเกิดขึ้นอย่างไม่ตั้งใจหรือมีอำนาจมาจากพื้นฐานทั้งหลายก็ตามรูปแบบและประเพณีนิยมก็ยังคงมีอยู่ เพราะ เป็นผลงานของการตกลงของคนกลุ่มใหญ่หรือเกิดจากการที่แต่ละคนเข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องราวปรากฏการณ์หรือปัญหา

2.2 ความรู้เรื่องแนวโน้มและลำดับเหตุการณ์ (Knowledge of Trends and Sequence) เป็นความรู้เรื่องกระบวนการทิศทาง และการเคลื่อนที่ของปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเวลา

2.3 ความรู้เรื่องการจัดจำพวกและประเภท (Knowledge of Classification and Categories) เป็นความรู้เรื่องชั้นต่าง ๆ ชุด ส่วน และการจัดเรียบเรียง ซึ่งถือว่าเป็นพื้นฐานของสาขาวิชาที่กำหนดจุดมุ่งหมายของการโต้แย้งหรือของปัญหาที่นำมา

2.4 ความรู้เรื่องเกณฑ์ (Knowledge of Criteria) เป็นความรู้เรื่องเกณฑ์ตามข้อเท็จจริง หลักการ ความคิดเห็น และการปฏิบัติที่ได้รับการตัดสินใจ

2.5 ความรู้เรื่องระเบียบวิธี (Knowledge of Methodology) เป็นความรู้เรื่องวิธีสืบสวนทางเทคนิคและกระบวนการที่ใช้ในบางสาขาและที่ซึ่งใช้สอบสวนปัญหาและปรากฏการณ์ บางอย่างการเน้นความรู้ของแต่ละบุคคลในเรื่องวิธีการมากกว่าความสามารถในการใช้วิธีการ

3. ความรู้เรื่องสากลและนามธรรมในสาขาต่าง ๆ (Knowledge of the Universals and Abstracts in field) คือ ความรู้ในเรื่องแผนและรูปแบบที่สำคัญ ๆ ที่ปรากฏและความคิดได้รับการจัดรวบรวมไว้ โครงสร้าง ทฤษฎี และข้อสรุปจำนวนมาก ซึ่งมีอิทธิพลต่อสาขาวิชาหรือซึ่งนำมาใช้

ศึกษา ปรากฏการณ์หรือแก้ปัญหา ระดับนี้จัดเป็นระดับที่สูงสุดของความเป็นนามธรรมและความซับซ้อน ได้แก่

3.1 ความรู้เรื่องหลักและข้อสรุปทั่วไป (Knowledge of Principle and Generalization) เป็นเรื่องความเป็นนามธรรมบางอย่าง ซึ่งสรุปข้อสังเกตปรากฏการณ์ที่เป็นนามธรรม และมีคุณค่าในการอธิบาย บรรยาย ทำนาย หรือกำหนดการกระทำ หรือทิศทางที่เหมาะสม และสอดคล้องที่สุดเท่าที่จะทำได้

3.2 ความรู้เรื่องทฤษฎีและโครงสร้าง (Knowledge of Theories and Structure) เป็นความรู้เรื่องตัวหลักการและข้อสรุปทั่วไป รวมทั้งความสัมพันธ์ของมัน ซึ่งแสดงให้เห็นภาพพจน์ของเหตุการณ์ ปัญหา หรือสาขาที่ซับซ้อนได้อย่างชัดเจน ครอบคลุม และเป็นระบบที่เป็นเรื่องที่ เป็นนามธรรมมากที่สุด และได้รับการนำมาใช้แสดงความสัมพันธ์ และการจัดระเบียบของสิ่งจำเพาะต่าง ๆ จำนวนมาก

#### 2.1.5 วิธีวัดความรู้

ซูมาลี จันทรชลอ (2542 : 54-69) ได้กล่าวถึง การสร้างแบบทดสอบ เพื่อวัดความสามารถในแต่ละขั้น ตามแนวคิดโครงสร้างของความรู้ 6 ขั้น จากขั้นตอนที่ง่ายที่สุดไปยังขั้นตอนที่ยากและซับซ้อนมากขึ้นของ อนันต์ ศรีโสภา (2525 : 14-15) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. วิธีการวัดระดับของความรู้ความจำ เป็น การวัดความสามารถขั้นต่ำสุด การถามเพื่อวัดสิ่งเกี่ยวข้องกับการให้ระลึกถึง (Recall) ทั้งในสิ่งที่เฉพาะเจาะจงและทั่วไป คำถามที่ใช้วัดในระดับนี้ ได้แก่ ข้อคำถามวัดความจำเนื้อเรื่อง ข้อคำถามวัดความจำวิธีดำเนินการ และข้อคำถามวัดความจำความรู้รวบยอด

2. วิธีการวัดระดับของความรู้ความเข้าใจ เป็น การวัดความสามารถที่สูงกว่าความรู้ความจำ แต่ผู้ตอบยังคงมีความรู้ความจำ เป็นพื้นฐานมาก่อนจึงจะมีความเข้าใจ คำถามจะไม่ถามตรงจากคำราหรือสิ่งที่สอนไว้ แต่โยงความรู้ที่เรียนมาสัมพันธ์กับคำถามแล้วเปลี่ยนเป็นคำตอบใหม่ ภาษาหรือสำนวนใหม่ รูปแบบใหม่ ๆ คำถามที่ใช้วัดในระดับนี้ ได้แก่ ข้อคำถามวัดความสามารถในการแปลความ ข้อคำถามวัดความสามารถในการตีความ และ ข้อคำถามวัดความสามารถในการขยายความ

3. วิธีการวัดระดับการนำไปใช้ เป็น การวัดความสามารถในการนำเอาความรู้ ความเข้าใจ มาประยุกต์ใช้หรือแก้ปัญหาในเหตุการณ์หรือสถานการณ์ใหม่ได้อย่างเหมาะสม คำถามที่ใช้วัดในระดับนี้ ได้แก่ ข้อคำถามวัดการนำไปใช้

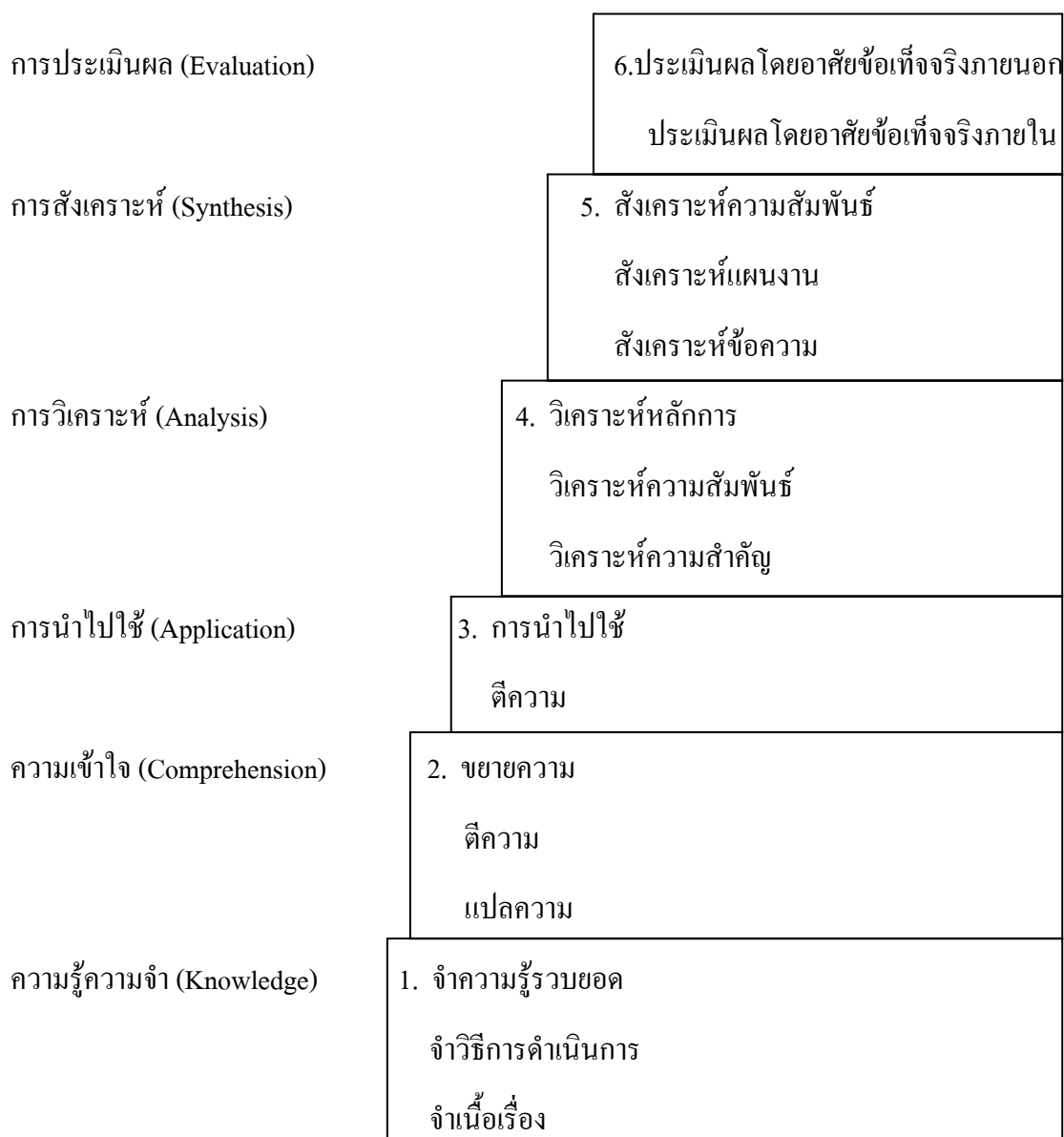
4. วิธีการวัดระดับวิเคราะห์ เป็น การวัดความสามารถในการแยกแยะ หรือแจกแจงรายละเอียดของเรื่องราว ความคิด การปฏิบัติออกเป็นระดับย่อย ๆ โดยอาศัยหลักการหรือกฎเกณฑ์ต่างๆ เพื่อค้นพบข้อเท็จจริง และคุณสมบัติบางประการ คำถามที่ใช้วัดในระดับนี้ ได้แก่ ข้อคำถาม

วัดการวิเคราะห์ความสำคัญ ข้อคำถามวัดการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ และ ข้อคำถามวัดการวิเคราะห์หลักการ

5. วิธีการวัดระดับวิเคราะห์ เป็นการวัดความสามารถในการรวบรวมและผสมผสานรายละเอียดปลีกย่อยของข้อมูล สร้างเป็นสิ่งใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม ความสามารถดังกล่าวเป็นพื้นฐานของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คำถามที่ใช้วัดระดับนี้ ได้แก่ ข้อคำถามวัดการสังเคราะห์ข้อความ ข้อคำถามวัดการสังเคราะห์แผนงาน และข้อคำถามวัดการสังเคราะห์ความสัมพันธ์

6. วิธีการวัดระดับประเมินค่า เป็นการวัดความสามารถในการสรุปคุณค่าหรือดีราคาเกี่ยวกับเรื่องราว ความคิด พฤติกรรมว่า ดีหรือเลว เหมาะหรือไม่เหมาะ เพื่อจุดประสงค์บางประการ คำถามที่ใช้วัดระดับนี้ ได้แก่ ข้อคำถามวัดการประเมิน โดยเกณฑ์ภายในและข้อความวัดการประเมินโดยเกณฑ์ภายนอก

การวัดความรู้ทั้ง 6 ขั้นนี้ สามารถเขียนขั้นตอนการวัดจากระดับความรู้ ระดับต่ำมาหาความรู้ระดับสูง จะได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แสดงการวัดระดับการเรียนรู้ ด้านความรู้ ความคิด ตามแนวคิดของ บลูมและคณะ  
ที่มา : ไสว เลี่ยมแก้ว (2528 : 119)

### 2.1.6 เครื่องมือที่ใช้วัดความรู้

ชวาล แพรัตกุล (2526 : 201-205) ได้อธิบายว่า การวัดความรู้เป็นการวัดสมรรถ ภาพทางสมอง ด้านการระลึกออกของความจำเป็นนัยเอง เป็นการวัดเกี่ยวกับเรื่องราวที่เคยมีประสบการณ์ หรือเคยรู้ เคยเห็นและทำมาก่อนทั้งสิ้น การวัดความรู้ความจำ สามารถสร้างคำถามวัดสมรรถภาพด้านนี้ได้ หลากลักษณะด้วยกัน ลักษณะของคำถามก็แตกต่างกันออกไปตามชนิดของความรู้ความจำ แต่ก็จะมีว่าจะอยู่ในรูปของคำศัพท์ นิยาม แบบแผนหรือหลักการทฤษฎีต่าง ๆ เครื่องมือที่ใช้วัดความรู้มี หลากชนิด แต่ละชนิดก็เหมาะสมกับการวัดความรู้ตามคุณลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ในที่นี้จะ

กล่าวถึง เครื่องมือที่ใช้วัดความรู้ที่นิยมกันมาก คือ แบบทดสอบ (บุญธรรม กิจปรีดาสุทธิ. 2531 : 21-25)

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543 : 96-97) กล่าวถึงแบบทดสอบว่า แบบทดสอบ (Test) คือ ชุดของสิ่งเร้า ที่นำไปใช้กระตุ้นให้บุคคลตอบสนองออกมาของสิ่งเร้านี้ มักจะอยู่ในรูปของข้อความ ซึ่งอาจให้ เขียนคำตอบ ให้แสดงพฤติกรรม ให้พูดออกมาทางวาจาก็ได้ ทำให้สามารถวัดได้ สังเกตได้และ นำไปสู่การแปลความหมายได้ แบบทดสอบนี้สามารถใช้ได้กับข้อมูลทั้งด้านพุทธิปัญญา ด้านจิต อารมณ์ และด้านทักษะ แต่นิยมใช้วัดทางพุทธิปัญญาเป็นส่วนใหญ่ โดยชนิดของแบบทดสอบ แบ่งเป็น 3 ชนิดดังนี้

1. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (Achievement Test) เป็นแบบทดสอบที่ใช้วัด ความรู้ ทักษะและสมรรถภาพสมองด้านต่าง ๆ ที่ผู้เรียนได้จากประสบการณ์ทั้งปวง ทั้งจากที่บ้าน และสถาบันการศึกษา แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

- แบบทดสอบที่ครูสร้างขึ้นเอง (Teacher Made Test) เป็นแบบทดสอบที่สร้างขึ้น โดยทั่วไป เมื่อต้องใช้ก็สร้างขึ้น ใช้แล้วก็เลิกกันไป ถ้าจะนำมาใช้อีกก็ต้องดัดแปลง ปรับปรุง แก้ไข เพราะเป็นแบบทดสอบที่ขาดคุณภาพ

- แบบทดสอบที่เป็นมาตรฐาน (Standardize Test) เป็นแบบทดสอบที่ได้มีการพัฒนา ด้วยการวิเคราะห์ทางสถิติมาแล้วหลายครั้งหลายหน จนมีคุณภาพสมบูรณ์ทั้งด้านความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่น ความยากง่าย อำนาจจำแนก ความเป็นปรนัยและมีเกณฑ์ปกติ (Norm) ให้เปรียบเทียบ ด้วยรวมความแล้วต้องมีมาตรฐาน ทั้งด้านการดำเนินการและการแปลผลคะแนนที่ได้

แบบทดสอบทั้ง 2 ประเภทนี้ จะถามเนื้อหาเหมือนกัน คือ ถามสิ่งที่ผู้เรียนได้รับจากการ เรียน การสอน ซึ่งจัดกลุ่มการปฏิบัติเกี่ยวกับแบบทดสอบได้ 6 ประเภท คือ ความรู้ความจำ ความ เข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินค่า

รูปแบบของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ที่นิยมใช้อยู่ 3 รูปแบบ คือ

1) แบบปากเปล่า (Oral Test) เป็นการทดสอบที่อาศัยการซักถามเป็นรายบุคคล ใช้ได้ผลดี ถ้ามีผู้เข้าสอบจำนวนน้อย เพราะต้องใช้เวลาถามได้ละเอียดเพราะสามารถตอบโต้กันได้

2) แบบเขียนตอบ (Paper-pencil Test) เป็นการทดสอบที่เปลี่ยนแปลงมาจากการสอบปาก เปล่า เนื่องจากจำนวนผู้เข้าสอบมากและมีเวลาจำกัด ซึ่งสามารถแบ่งแบบเขียนตอบได้ 2 แบบ คือ

- แบบความเรียง (Essay Type) เป็นการสอบที่ให้ผู้ตอบได้รวบรวมเรียบเรียงคำพูด ของตนเอง แสดงเจตคติและความรู้สึก ความคิดได้อย่างอิสระ ภายใต้อำนาจข้อคำถามที่กำหนดให้เป็น ข้อสอบที่สามารถวัดพฤติกรรมเกี่ยวกับด้านการสังเคราะห์ได้อย่างดี แต่มีข้อเสีย เพราะ การให้ คะแนนทำให้มีความเป็นปรนัยได้ยาก

- แบบจำกัดคำตอบ (Fixed-response type) เป็นข้อสอบที่คำตอบถูกภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดให้อย่างจำกัด ข้อสอบแบบนี้แบ่งออกเป็น 4 แบบ คือ แบบถูกผิด (True-False) แบบเติมคำ (Completion) แบบจับคู่ (Matching) และแบบเลือกตอบ (Multiple choice)

3) แบบปฏิบัติ (Performance Test) เป็นการทดสอบที่ให้ผู้สอบได้แสดงการปฏิบัติออกมา โดยการกระทำหรือลงมือมาปฏิบัติจริง ๆ เช่น การทดสอบทางดนตรี ช่างกล พลศึกษา เป็นต้น

2. แบบทดสอบวัดความถนัดหรือตัวปัญญา (Aptitude Test) เป็นแบบทดสอบที่ใช้วัดศักยภาพระดับสูงของบุคคล ว่ามีสมรรถภาพในการเรียนรู้มากน้อยเพียงใด และควรเรียนด้านใด หรือทำงานด้านใด จึงจะประสบความสำเร็จอย่างดี แบบทดสอบประเภทนี้อาจแบ่งย่อยได้เป็น 2 ประเภท คือ

- แบบทดสอบความถนัดในการเรียน (Scholastic Test) เป็นแบบทดสอบความถนัดที่ใช้วัดความสามารถทางวิชาการว่า มีความถนัดในวิชาอะไร ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการเรียนต่อทางแขนงวิชานั้น และจะสามารถเรียนไปได้มากน้อยเพียงใด

- แบบทดสอบความถนัดจำเพาะ (Specific Aptitude Test) เป็นแบบทดสอบที่ใช้วัดความสามารถพิเศษของบุคคล เช่น ความถนัดทางด้านดนตรี ทางกรแพทย์ เป็นต้น ใช้สำหรับการแนะแนว การเลือกอาชีพ ซึ่งนักวัดผลแบ่งกลุ่มความถนัดเป็น 7 ด้าน คือ ความถนัดด้านภาษา (Verbal Factor) ความถนัดในการใช้คำ (Word Fluency Factor) ความถนัดด้านตัวเลข (Number Factor) ความถนัดด้านมิติสัมพันธ์ (Space Factor) ความถนัดด้านความจำ (Memory Factor) ความถนัดด้านสังเกตรับรู้ (Perception Factor) ความถนัดด้านการใช้เหตุผล (Reasoning Factor)

3. แบบทดสอบวัดความสัมพันธ์ของบุคคลต่อสังคม แบบทดสอบประเภทนี้จะวัดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ หรือการปรับตัวของบุคคลในสังคม วัดความสนใจต่อสิ่งต่าง ๆ แบบทดสอบประเภทนี้มักอยู่ในรูปแบบทดสอบถามวัดลักษณะของบุคคล เช่น แบบทดสอบความเกรงใจ แบบทดสอบความคิดสร้างสรรค์ แบบสำรวจความสนใจต่าง ๆ เป็นต้น

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกวิธีการวัดระดับความรู้ในขั้นที่ 1 คือ ขั้นความรู้ความจำ เป็นการวัดความสามารถขั้นต่ำสุด ถามเพื่อวัดสิ่งเกี่ยวข้องกับการให้ระลึกถึง (Recall) เกี่ยวกับการประหยัดพลังงานไฟฟ้า ส่วนเครื่องมือที่ใช้วัดความรู้ ผู้วิจัยเลือกแบบทดสอบวัดความรู้แบบชนิดเลือกตอบ ซึ่งมีความเหมาะสมกับการวัดความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง

## 2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับเจตคติ

### 2.2.1 ความหมายของเจตคติ

วิลเลียมส์ ชมภูศรี (2544 : 53) กล่าวว่า “เจตคติ (Attitude) เป็นคำที่มีรากศัพท์ภาษาละตินว่า “Aptus” แปลว่า โน้มเอียงเหมาะสม” ส่วนคำจำกัดความนั้น นักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้ให้ทัศนะต่าง ๆ กันดังนี้

เจตคติ (Attitude) มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า “Aptus” หมายความว่า โน้มเอียง เหมาะสม เป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์ทั้งในด้านการรับรู้ การเรียน การจำ การแสดง ออกและ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับกลุ่มและสังคมส่วนรวม (ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา, 2529 : 20)

เจตคติตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Attitude” ซึ่งแปลว่าความรู้สึก ความเห็น (Friend and Guraring, 1975 : 95) ดังนั้น คำว่า “เจตคติ” ในความหมายรวม ๆ จึงเป็นไปในทางลักษณะของความเห็น ความรู้สึก แต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างกันไปตามความเชื่อ และประสบการณ์ที่สะสมมาของแต่ละบุคคล นั้น ๆ ด้วย (Good and Kelb, 1958 : 95) ดังเช่น เซอร์เท็น (Serttain, 1964 : 28) ได้ให้ความหมายของคำว่า “เจตคติ” ไว้ว่า “ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นของบุคคลใด บุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งหนึ่ง”

Katz (1960 : 163-204) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกที่จะชอบหรือไม่ชอบ และความรู้ หรือความเชื่อ ซึ่งอธิบายถึงลักษณะตลอดจนความสัมพันธ์ของสิ่งหนึ่งที่มีต่อสิ่งหนึ่ง

Kendle (1963 : 572) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ภาวะความพร้อมของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรม ออกมาในทางสนับสนุนหรือต่อต้านบุคคล สถาบัน สถานการณ์หรือแนวความคิด

Thurstone (1963 : 572) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ผลรวมทั้งหมดของมนุษย์ที่เกี่ยวกับความรู้ อดคติ ความคิด ความกลัวต่อสิ่งบางสิ่ง รวมทั้งการแสดงออกทางคำการพูด ความคิดเห็นหรือมติ (Option) ซึ่งความคิดเห็น หรือ มตินี้เองเป็นสัญลักษณ์ของเจตคติ

Kothandapani (1971 : 9) ได้เสนอแนะไว้ว่า เจตคติ คือ ความคิดเห็นของบุคคลซึ่งถูกกระตุ้นให้สนใจเหตุการณ์หรือสิ่งเร้า บุคคลนั้นมีภาวะพร้อมที่จะรับ หรือให้ความสนใจต่อสิ่งเร้า การรับหรือให้ความสนใจ จะพัฒนาขึ้นเป็นความคิดหรือความเชื่อ ซึ่งแสดงออกมาในรูปของการยอมรับ การพึงพอใจและรู้ว่าสิ่งนั้นมีคุณค่า ทำให้มีความตั้งใจที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามความเชื่อที่เกิดขึ้น

Good (1973 : 48) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใด ลักษณะหนึ่งที่เป็นการสนับสนุนหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่าง บุคคล หรือสิ่งใด ๆ ซึ่งเป็นแนวโน้มในการที่จะแสดงหรือมีปฏิกิริยาในแนวทางบวกหรือในทางลบต่อสิ่งหนึ่ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับค่านิยมของบุคคลและประสบการณ์ทางสังคมที่ฝังรากลึกอยู่

Kendler (1974 : 572) ให้ความหมายว่า เจตคติ คือ ความพร้อมของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าในสังคมรอบตัว หรือแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมในทางสนับสนุน หรือต่อต้านแนวความคิด สถาบัน บุคคล หรือสถานการณ์บางอย่าง

Gary (1992 : 127) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง แนวโน้มการแสดงออกทางอารมณ์อย่างมั่นคง เพื่อตอบสนองเฉพาะอย่างต่อสิ่งของ สถานการณ์ บุคคล หรือ ประเภทของบุคคล

Coon (1998 : 677) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง การผสมผสานของความเชื่อ และอารมณ์ ที่ทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อบุคคลอื่น หรือสถานการณ์ในเชิงบวกหรือเชิงลบ

Plotnik (1999 : 588) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความเชื่อ หรือ ความเห็นใด ๆ ที่ได้จากการประเมิน สิ่งของ บุคคล หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ต่อเนื่องจากเชิงลบจนถึงเชิงบวก และสิ่งนั้นมีผลทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมในแนวทางที่แน่นอนต่อสิ่งของ บุคคล หรือ สถานการณ์นั้น ๆ

ขัดติยา วรรณสูตร (2516 : 2) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกที่คนเรามีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือหลายสิ่งก็ตาม ในลักษณะที่เป็นอัตวิสัย (Subjective) อันเป็นพื้นฐานเบื้องต้นหรือมีผลให้เกิดผลกระทบหรือแสดงออกที่เรียกว่า พฤติกรรม

ชม ภูมิภาค (2516 : 210) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง วิธีแห่งความรู้สึกของคนต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

อนงก กริแสง (2521 : 147) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ระบบของความคิด ความรู้สึกและแนวโน้มของพฤติกรรมที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งในด้านที่เกี่ยวกับตัวบุคคล สิ่งของ และความคิดเห็น เจตคติเป็นแรงขับที่เกิดขึ้นภายในตัวของบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้บุคคลพิจารณาความสำคัญของสถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคม และมีอิทธิพลต่อการแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตน

เฉลิมชัย ผิวเรืองนนท์ (2522 : 11) กล่าวว่า เจตคติที่ก่อขึ้นในจิตใจของคนนั้นจะต้องได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมหลายอย่าง นับตั้งแต่ประสบการณ์ในอดีต การรับฟังข่าวสารจากภายนอก การเรียนรู้และจดจำสิ่งต่าง ๆ แล้วนำมาผสมผสานกันจนเกิดเป็นเจตคติได้ โดยการอ่านข้อความที่เขาเขียน ฟังถ้อยความที่เขาพูด พร้อมทั้งสังเกตพฤติกรรมที่เขาแสดงออก การทราบเจตคติของบุคคล ช่วยให้เราสามารถคาดการณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลได้เป็นส่วน มาก เพราะทัศนคติมีลักษณะคงเส้นคงวา

สุชาติ ประสิทธิรัฐสินธุ์ (2523 : 45-47) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง สภาวะของความพร้อมหรือแนวโน้มที่จะกระทำหรือมีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้าสิ่งใดในลักษณะบางอย่าง เจตคตินี้จะแสดงออกให้เห็นจากคำพูดหรือพฤติกรรม เมื่อได้ผลสิ่งที่เกี่ยวข้องกับเจตคตินั้น แต่ละคนมีเจตคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากน้อยแตกต่างกัน แต่ลักษณะที่สำคัญของเจตคติก็นั้น คือ ความเป็นนามธรรม การศึกษาเจตคติจึง เป็นสิ่งสำคัญ เพื่อที่จะได้ทำการเปลี่ยนแปลง โดยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การสื่อสาร การโฆษณา การศึกษา เป็นต้น

ชำระศักดิ์ หมั่นจักร และศรีสง่า กรรณสูต (2524 : 149) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัว เช่น สัญลักษณ์ เครื่องหมาย บุคคล คำพูด สิ่งของ วัตถุ หรือสิ่งที่เป็นนามธรรมต่าง ๆ โดยที่ความรู้สึกนั้นอาจเป็นในทางบวก หรือลบ เช่น ชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินสิ่งแวดล้อม หรือสิ่งเร้า โดยตัวของ บุคคลนั่นเอง

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 1-3) กล่าวว่า เจตคติเป็นความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สภาพการณ์ และอื่น ๆ รวมทั้งท่าทีที่แสดงออกที่บ่งถึงสภาพจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ณรงค์ศักดิ์ จันทน์วาล (2527 : 259-260) กล่าวว่า เจตคติเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของเรามาก ซึ่งอาจสังเกตได้จากการที่เรามักจะมีแนวโน้มเพียงสนองตอบต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ เช่น บุคคล สิ่งของ สถานการณ์ หรืออุดมการณ์ ฯลฯ ในรูปของการประเมินค่า เช่น บางคนชอบ มรว.กึกฤทธิ์ ปราโมช บางคนไม่ชอบภาพยนตร์ไทยหรือเพลงลูกทุ่ง เป็นต้น จะเห็นได้ว่า ความชอบหรือไม่ชอบของบุคคล ก็คือ แนวโน้มที่เขาจะประเมินค่าสิ่งต่าง ๆ ในแง่บวกหรือแง่ลบ นั่นเอง

เสรี วงศ์มณฑา (2529 : 68) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความพร้อมที่จะประพฤติปฏิบัติประกอบไปด้วยความรู้ ความรู้สึกและแนวโน้มของพฤติกรรม

นิภา แก้วศรีงาม (2532 : 90) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ลักษณะของความรู้สึกของบุคคลที่จะตอบสนองต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ในทางที่ดีหรือทางที่ไม่ดี ในลักษณะที่ว่า บุคคลนั้นมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ต่อสิ่งของ ต่อบุคคล หรือต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบนี้ จะทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมในการที่จะตอบสนองต่อสิ่งที่มีความรู้สึกนั้น ๆ ไปในแนวทางที่ดีหรือไม่ดีได้

รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์ (2533 : 11) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ศักยภาพภายในของบุคคลที่มีแนวโน้มแสดงออกทางพฤติกรรม ในทางบวก ทางลบและเป็นกลาง

ศิริรัตน์ วิชาช่าง (2535 : 48) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความคิดหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นวัตถุหรือสถานการณ์ที่มากระทบต่อบุคคลนั้น หรือทำให้บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะประพฤติ หรือกระทำการใดอย่างหนึ่ง โดยที่การกระทำนั้น อาจจะมาจกทางบวก หรือทางลบต่อวัตถุหรือสถานการณ์นั้นก็ได้

อรพรรณ ปิณฑ์โอวาท (2537 : 21) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง แนวโน้มของคน ๆ หนึ่งที่มีต่อสิ่งเร้า หรือเรื่องราวบางเรื่อง รวมถึงผลรวมของความรู้สึก อคติ ความกลัว ความคิด และความรู้สึกอื่น ๆ ที่มีต่อเรื่องต่าง ๆ

ทรงพล ภูมิพัฒน์ (2538 : 184) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความพร้อมที่บุคคลจะตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ในลักษณะหนึ่งลักษณะใด ซึ่งอาจจะวัดออกมาได้ในเชิงของความเข้มของการตอบสนองนั้น ๆ ว่าอ่อนหรือเข้มมากน้อยเพียงไร

เมธี ปัญญารัตน์ (2538 : 42) ได้กล่าวถึง เฉลียว บุรีภักดี ให้ความหมายของ “เจตคติ” ว่าหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น แต่กระบวนการเปลี่ยนแปลงอาจเร็วหรือช้า สุดแต่เจตคติและประสบการณ์ใหม่ที่ได้รับ ซึ่งอาจได้จากเจตคติของบุคคลอื่นต่อสิ่งนั้นก็ได้

นพมาศ ชีรเวทิน (2539 : 89) กล่าวว่า เจตคติ หรือ ทศนคติ คือ ความเชื่อและความรู้สึกบางสิ่งบางอย่างในสิ่งแวดล้อม และเราได้เจตคติโดยการเรียนรู้ เมื่อเราเรียนแล้วเจตคติจะอยู่ค่อนข้างคงทน และสุดท้ายแม้ว่าเจตคติจะถูกอิทธิพลของประสบการณ์ แต่มันก็มีอำนาจของการพฤติกรรมได้

ธนู ทดแทนคุณ (2542 : 9) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง เป็นเรื่องราวของความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความคิดต่อเรื่องราวต่าง ๆ ที่บุคคลพึงมีซึ่งอาจจะยอมรับหรือไม่ยอมรับ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543 : 106) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่างๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่าง ๆ ไปในทิศทางหนึ่ง หรืออาจเป็นไปในทางสนับสนุน หรือทางต่อต้านก็ได้

ศศิธร จันทศรี (2543 : 33) กล่าวว่า เจตคติ เป็นการผสมผสานหรือการจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้ จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ นอกจากนี้ ยังกล่าวถึง กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ ได้กล่าวถึง “เจตคติ” ว่า

1. เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ มิใช่เป็นสิ่งที่ได้รับมาแต่กำเนิด
2. เป็นสิ่งชี้แนวทางในการแสดงพฤติกรรม กล่าวคือ ถ้ามีเจตคติที่ดีก็จะมีแนวโน้มที่จะเข้าหา หรือแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ตรงกันข้าม ถ้ามีเจตคติที่ด้อย ก็จะมีแนวโน้มที่ไม่เข้าหา โดยการถอยหนีหรือต่อต้านการแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ
3. เจตคติ สามารถถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่งได้
4. เป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากเจตคติเป็นสิ่งที่ได้มาจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ถ้าการเรียนรู้ประสบการณ์นั้นเปลี่ยนแปลง เจตคติก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย

จากแนวคิดต่าง ๆ พอจะสรุปได้ว่า เจตคติ คือ ความคิดหรือความรู้สึกของบุคคลอันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นวัตถุหรือสถานการณ์ที่มากระทบต่อบุคคลนั้น หรือทำให้บุคคลนั้น มีแนวโน้มที่จะประพฤติ หรือกระทำการใดอย่างหนึ่ง โดยที่การกระทำนั้นอาจจะมาทางบวกหรือทางลบต่อวัตถุหรือสถานการณ์นั้นก็ได้

### 2.2.2 องค์ประกอบของเจตคติ

เจตคติประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 ประการคือ(วัฒนา ศรีสัตย์วาจา. 2534 : 26)

1. องค์ประกอบด้านความคิด ความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive component) เป็นการตรวจสอบของบุคคลในการรับรู้ อันสืบเนื่องมาจากความคิด ความเชื่อที่มีต่อสิ่งของ หรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นเหตุผลในการสรุปและรวมเป็นความเชื่อ หรือช่วยประเมินสิ่งนั้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นความรู้สึกทางอารมณ์ที่สอดคล้องกับความคิดในทางที่ดีหรือไม่ดี ถ้าบุคคลใดมีความคิดที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดย่อมมีความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น จะมีความรู้สึกบวก หรือถ้ามีความคิดที่ไม่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดย่อมมีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น จะมีความรู้สึกลบต่อสิ่งนั้น

องค์ประกอบด้านความรู้และองค์ประกอบด้านความรู้สึกจะมีความสัมพันธ์กับเจตคติต่อบางสิ่งบางอย่างจะประกอบด้วยความรู้ ความเข้าใจมาก แต่ประกอบด้วยความรู้สึกด้านอารมณ์น้อย แต่เจตคติบางอย่างจะมีลักษณะตรงกันข้าม

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior component) เป็นความพร้อมที่จะปฏิบัติ หรือเป็นความพร้อมที่จะกระทำ เป็นผลเนื่องมาจากความคิดและความรู้สึก องค์ประกอบนี้เป็นองค์ประกอบที่มีแนวโน้มในทางปฏิบัติ หรือถ้ามีสิ่งเร้าที่เหมาะสมจะเกิดการปฏิบัติหรือเกิดปฏิกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่ง

เจตคติที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดจะประกอบด้วย องค์ประกอบทั้ง 3 นี้เสมอ แต่จะมีปริมาณมากน้อยแตกต่างกันไป (ปริยาภรณ์ วงศ์อนุตรโรจน์ 2535 : 45) แต่สิ่งสำคัญคือ จะต้องมียุทธศาสตร์องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ เป็นส่วนประกอบด้านพื้นฐานของเจตคติ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ 2526 : 89)

### 2.2.3 ลักษณะสำคัญของเจตคติ

ลักษณะสำคัญของเจตคติดังต่อไปนี้ (Nunnally. 1964 : 334)

1. เจตคติไม่ได้เป็นสิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด แต่เป็นสิ่งที่สืบเนื่องมาจากการเรียนรู้ หรือเกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

2. เจตคติเป็นสภาวะทางจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความคิด ความรู้สึกและการกระทำของบุคคล เนื่องจากเจตคติจะเป็นส่วนประกอบที่กำหนดแนวทางว่า ตัวบุคคลประสบสิ่งใดแล้วบุคคลนั้นจะมีท่าทีต่อสิ่งนั้น ๆ ในลักษณะเฉพาะของบุคคลเจตคติเป็นสภาวะทางจิตใจที่มีแนวโน้มว่าค่อนข้างจะถาวรพอสมควรเพราะแต่ละบุคคลจะมีการสะสมประสบการณ์ ผ่านการเรียนรู้มากมาย แต่อย่างไรก็ตามเจตคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ อันสืบเนื่องมาจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมและการเรียนรู้

McDavid and Harrari (1968 : 130-131) กล่าวถึง คุณสมบัติของเจตคติไว้ว่า เจตคติเป็นสิ่งที่

ต้องเรียนรู้มิใช่สิ่งที่เกิดขึ้นเอง และยังเป็นสิ่งที่มีลักษณะค่อนข้างเสถียรภาพ เจตคติไม่ ใช่ว่าจะสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างฉับพลันจากสิ่งหนึ่งไปยังอีกสิ่งหนึ่ง จนไม่สามารถทำนายหรือ คาดหมายได้ และไม่ใช่ว่าสิ่งที่มั่นคงถาวรจนไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้

พยอม วงศ์สารศรี (2526 : 230-231) ได้สรุปลักษณะของเจตคติไว้ดังนี้

1. เจตคติกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เมื่อบุคคลมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เรา จะรู้ได้ด้วยการสังเกตพฤติกรรมที่บุคคลนั้นแสดงออกมา อาจจะแสดงออกมากด้วยคำพูด สีหน้าและ ท่าทางได้
2. เจตคติเป็นสิ่งที่ซับซ้อน บุคคลอาจมีความรู้สึกนึกคิด ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะซับซ้อนมาก
3. เจตคติเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ เจตคติที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะเป็นไปในทางดี หรือไม่ดีก็ตามอาจเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าสภาพแวดล้อมและเหตุการณ์ต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไป หรือมี การได้รับข้อมูลใหม่มากขึ้น เจตคติของบุคคลเปลี่ยนจากเจตคติที่ยอมรับไปสู่เจตคติที่ไม่ยอมรับ หรือเปลี่ยนจากเจตคติที่ไม่ยอมรับไปสู่เจตคติที่ยอมรับ

รวิวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์ (2533 : 14-15) ได้กล่าวถึง ลักษณะทั่วไปของเจตคติว่าเจตคติเป็น ความรู้สึกที่ซับซ้อนบอกลักษณะทางจิตใจ อารมณ์ ของบุคคล อาจเป็นลักษณะที่ไม่แสดง ออกมา ภายนอกให้บุคคลอื่นเห็น หรือเข้าใจก็ได้ ซึ่งลักษณะทั่วไปที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. เจตคติเป็นเรื่องของอารมณ์ (Feeling) อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามเงื่อนไข หรือ สถานการณ์ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคคลจะมีการกระทำที่เสถียร โดยการแสดงออกไม่ให้ตรง กับความรู้สึกของตน เมื่อเขาารู้สึกตัวหรือรู้ว่ามิคนสังเกต
2. เจตคติเป็นเรื่องเฉพาะตัว (Typical) ความรู้สึกของบุคคลอาจเหมือนกัน แต่รูปแบบการ แสดงออกแตกต่างกันไป หรืออาจมีการแสดงออกที่เหมือนกันแต่ความรู้สึกแตกต่างกันได้
3. เจตคติมีทิศทาง (Direction) การแสดงออกของความรู้สึกสามารถแสดงออกได้สอง ทิศทาง เช่น ทิศทางบวก เป็นทิศทางที่สังคมปรารถนา และทิศทางลบเป็นทางที่สังคมไม่ปรารถนา
4. เจตคติมีความเข้ม (Intensity) ความรู้สึกของบุคคลอาจเหมือนกันในสถานการณ์ เดียวกัน แต่อาจแตกต่างกันในเรื่องความเข้มที่บุคคลรู้สึกมากน้อยต่างกัน
5. เจตคติต้องมีเป้าหมาย (Target) ความรู้สึกจะเกิดขึ้นลอย ๆ ไม่ได้

## 2.2.4 การเกิดเจตคติ

เจตคติเกิดจากการเรียนรู้ หรือจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล (ประภาเพ็ญ สุวรรณ 2526 : 89) แต่สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการเกิดเจตคติก็คือ คำนิยม บรรทัดฐานของกลุ่มบุคคลที่อยู่ร่วมกัน นอกจากนั้นยังขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม ครอบครัว กลุ่มเพื่อน รวมทั้งบุคลิกภาพด้วย แหล่งที่ก่อให้เกิด เจตคติได้แก่

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง อาจมีลักษณะของการได้รางวัลหรือการลงโทษถ้า ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกพอใจย่อมก่อให้เกิดเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าความรู้สึกไม่พอใจ ย่อมก่อให้เกิดเจตคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. เจตคติเกิดจากการสอน อาจเป็นการสอนที่มีแบบแผน หรือไม่มีแบบแผนก็ได้ เจตคติที่เกิดจากการเลียนแบบพฤติกรรมของบุคคลที่บุคคลนั้นยอมรับ หรือเคารพนับถือ

3. สถาบัน เช่น โรงเรียน หน่วยงานต่างๆ

Coon (1998 : 677-679) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดเจตคติดังต่อไปนี้

1. การติดต่อโดยตรง (Direct contact) ประสบการณ์ตรงของบุคคลที่มีเป้าหมายของเจตคติ การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (Interaction with other) จากการสนทนาได้ตอบกับผู้อื่นที่มีเจตคติเฉพาะเรื่อง

2. การอบรมเลี้ยงดู (Child Rearing) เป็นผลมาจากค่านิยม ความเชื่อ การปฏิบัติของพ่อแม่

3. การเป็นสมาชิกของกลุ่ม (Group Member)

4. สื่อมวลชน (Mass Media) รวมไปถึงสื่อ เช่น นิตยสาร และโทรทัศน์ที่เข้าถึงผู้รับจำนวนมาก

5. การเรียนรู้โดยบังเอิญ (Chance Conditioning)

พยอม วงศ์สารศรี (2526 : 230) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดเจตคติไว้ดังนี้

1. การอบรมเลี้ยงดู มีส่วนที่จะปลูกฝังเจตคติดังแต่วัยเด็ก สังเกตได้ชัดจากที่ได้รับการปลูกฝังกลมกลืนจากสิ่งแวดล้อมใกล้ชิดตัว

2. การได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ ประสบการณ์มีบทบาทในการหล่อหลอมเจตคติของบุคคล

3. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน มีส่วนให้เจตคติที่มีอยู่นั้นแพร่ขยายไปสู่สิ่งอื่นๆที่เกี่ยวข้องกันได้

4. การเลียนแบบ โดยปกติการเลียนแบบเจตคติจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบุคคลที่เป็ตัวต้นแบบเป็นที่น่าเคารพนับถือ หรือมีบุคลิกภาพที่ทำให้ผู้ใกล้ชิดชื่นชม พอใจ

นิภา แก้วศรีงาม (2532 : 23) กล่าวว่า เจตคติของแต่ละคนจะเกิดจากการเรียนรู้ โดยการเลียนแบบบุคคลใกล้เคียง โดยเฉพาะจากบุคคลใกล้ชิด และจากสื่อมวลชนที่เสนอข้อมูลในแง่ต่างๆ ทำให้บุคคลเกิดเป็นความรู้สึกในทางบวกและทางลบต่อสิ่งของ บุคคล หรือสถานการณ์ได้นอกจากนั้นเจตคติอาจจะเกิดจากประสบการณ์เดิมที่บุคคลนั้นได้รับมาในอดีต

จำลอง เงินดี (2541 : 371) กล่าวว่า เจตคติเกิดจากการเรียนรู้ในสังคม บุคคลจะมีแนวโน้มที่จะรับเอาเจตคติของบุคคลอื่นที่เรามีความสัมพันธ์อย่างสนิทสนม ภายในกลุ่มของตนนั้น บุคคลจะถือว่าเป็นรางวัลต่อเมื่อได้รับการยอมรับภายในกลุ่ม เจตคติส่วนมากของเราได้มาจากการกระทำของเราที่ทำลงไปแล้ว ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพและประสบการณ์ของแต่ละคน

ศรีณย์ สิงห์ทน (2539 :24) ได้กล่าวถึง Thriandis ว่าได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับแหล่งสำคัญที่ทำให้คนเกิดเจตคติไว้ดังนี้

1. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) โดยในการเลียนแบบบุคคลที่ใกล้ชิดหรือมีอิทธิพลจะทำให้เกิดเจตคติขึ้นมาได้ เช่น การที่เด็กเลียนแบบพ่อแม่ซึ่งมีอิทธิพลต่อเด็กสูง
2. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เมื่อบุคคลเกิดประสบการณ์ที่ดีหรือไม่ดีเฉพาะอย่างต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็จะทำให้เกิดเจตคติในเรื่องนั้น ไปตามทิศทางประสบการณ์ที่ได้รับ
3. ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional Factors) โดยเจตคติหลายอย่างของบุคคลอาจเกิดขึ้นได้จากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น โรงเรียน ที่ทำงาน
4. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (Communication From Others) การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นจะทำให้บุคคลเกิดเจตคติจากการรับรู้ข่าวสารนั้นได้

### 2.2.5 การเปลี่ยนแปลงเจตคติ

ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงเจตคติและพฤติกรรม (Theories of Attitude and Behavior Change) ของ Zimbardo et. al. (1977 : 49-53) กล่าวว่าไว้ว่า การเปลี่ยนแปลงเจตคติขึ้นอยู่กับความรู้ คือ ถ้ามีความรู้ ความเข้าใจดี ก็จะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามมา ความรู้ เจตคติและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้ง 3 อย่างนี้ มีความเชื่อมโยงกัน การจะทำให้เกิดการยอมรับปฏิบัติสิ่งใด จะต้องพยายามเปลี่ยนเจตคติเสียก่อน โดยการให้ความรู้

ชม ภูมิภาค (2523 : 69) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เจตคติเปลี่ยนแปลง ได้แก่

1. แหล่งที่มาของสิ่งสื่อสาร ได้แก่ ศักดิ์ศรีของผู้สื่อสาร ความสนใจ ความชอบพอกัน ลักษณะความคล้ายกันของกลุ่มอ้างอิง บุคคลผู้มีชื่อเสียง
2. ตัวเนื้อหาที่สื่อสาร เช่น ความใหม่ของเนื้อหา ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในเนื้อหา
3. สถานการณ์ เช่น การใช้บางสิ่งหนุนสิ่งทีสื่อสาร การกระตุ้นให้เกิดการตกใจ กลัว การหันเหความสนใจไปทางอื่น ตลอดจนความกดดันของกลุ่ม

สำหรับการเปลี่ยนแปลงเจตคติ มีสาเหตุมาจากการได้รับข้อมูลใหม่จากสื่อมวลชนหรือบุคคล ได้รับประสบการณ์ตรงหรือความกระทบกระเทือนใจ ถูกบังคับให้ปฏิบัติไม่ตรงกับเจตคติของตน การรักษาทางจิตใจเพื่อให้เข้าใจเหตุผลที่ถูกต้อง เปลี่ยนแปลงเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมใหม่ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเจตคติอาจเกิดจากสาเหตุหนึ่งดังกล่าว นอกจากนี้ยังมีหลายท่านได้กล่าวถึงสาเหตุการเปลี่ยนแปลงเจตคติอยู่หลายประการ ได้แก่ องค์ประกอบด้านตัวบุคคล สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การได้รับประสบการณ์เฉพาะด้าน การติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น องค์ประกอบของสถาบัน ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านตัวบุคคล (Individual) บุคลิกภาพที่ต่างกันย่อมมีผลทำให้เจตคติ ของบุคคลต่างกันออกไปด้วย ตามประสบการณ์การเลี้ยงดูหรืออบรม

2. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation) คุณลักษณะบางอย่างของตัวบุคคล ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความน่าสนใจ ความมีอำนาจ สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติในบุคคลอื่นได้ ถ้าเกิดเจตคติทางบวกบุคคลจะเลียนแบบจากตัวแบบ เช่น พ่อ แม่ ครู เป็นต้น

3. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (Communication From Others) ถ้าการติดต่อสื่อสารได้รับการตอบสนองในทางที่ดีเป็นที่พึงพอใจ ย่อมเกิดเจตคติในทางบวก นอกจากนี้ ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม ความเชื่อ วัฒนธรรม บรรทัดฐานของกลุ่ม ล้วนมีอิทธิพลต่อเจตคติของบุคคลด้วย

4. การได้รับประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) บุคคลจะเกิดเจตคติต่อสิ่งหนึ่งเมื่อได้รับประสบการณ์สิ่งนั้นด้วยตนเอง ถ้าเป็นเจตคติในทางบวกจะทำให้เกิดความรักปรารถนา กับสถานการณ์นั้น และมองว่าสิ่งนั้นดีก่อนข้างคงที่เป็นเวลานาน

5. องค์ประกอบของสถาบัน (Institutional Factors) สถาบันทุกสถาบันย่อมมีกฎ ข้อบังคับระเบียบแบบแผน แนวทาง ให้บุคคลยึดถือปฏิบัติ บุคคลอาจเกิดเจตคติได้มาก เพราะเจตคติได้มากจากประสบการณ์ต่างๆ ได้รับความสำเร็จเจตคติจะค่อยๆ ก่อตัวขึ้น

ศิริรัตน์ วิษาช่าง (2535 : 49) ได้อธิบายถึงการเปลี่ยนเจตคติ สรุปได้ว่า เจตคติเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีลักษณะค่อนข้างคงทน แต่ก็เปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากเจตคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ ดังนั้นการชักจูงใจบุคคลใดบุคคลหนึ่งเปลี่ยนเจตคติจึงเป็นเรื่องที่สามารถทำได้ หากผู้ชักจูงเข้าใจองค์ประกอบของการเปลี่ยนเจตคติ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 1-3) กล่าวถึง Aizen and Fishbein กล่าวว่า นักจิตวิทยาและผู้ศึกษาเกี่ยวกับเจตคติเห็นพ้องต้องกันว่า เจตคติจะเป็นตัวแทนที่แสดงถึงการประเมินของบุคคล ซึ่งสะท้อนถึงความรู้สึก อารมณ์ ตามทฤษฎีทางเจตคติเชื่อว่า เจตคติสามารถเรียนรู้ได้ ดังนั้นจึงสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ขณะเดียวกันก็สามารถคงอยู่ภายในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เจตคติเป็นสิ่งที่กระตุ้นพฤติกรรมการปฏิบัติของบุคคล บุคคลปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งสืบเนื่อง (ส่วนหนึ่ง) มาจากเจตคติและพฤติกรรมนั้นๆ จะสอดคล้องกับเจตคติด้วย

วิไลลักษณ์ ชมภูศรี (2544 : 57-58) ได้กล่าวถึงการศึกษาของภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ว่า เจตคติเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมต่างๆ ได้แก่ การได้รับข้อมูลใหม่จากบุคคลอื่น หรือโดยผ่านสื่อมวลชน หรือโดยการได้รับประสบการณ์ตรง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบด้านความเข้าใจ ซึ่งมีผลทำให้องค์ประกอบด้านความรู้สึกและพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปด้วย ซึ่งสาเหตุการเกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ได้แก่

1. ความสอดคล้องกันระหว่างความคิด ความเข้าใจ และความรู้สึก นั่นคือ เมื่อบุคคลมีความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งใด บุคคลจะมีความคิด ความเข้าใจในสิ่งนั้นในลักษณะดังกล่าวด้วยเช่นกัน ดังนั้นถ้าบุคคลได้รับข้อมูลใหม่หรือประสบการณ์ใหม่ๆ ซึ่งทำให้องค์ประกอบด้าน

ความรู้สึกของบุคคลเปลี่ยนแปลงไป ก็จะมีผลทำให้ความคิดความเข้าใจของคนๆ นั้นเปลี่ยนแปลงไปด้วย

2. ความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึก ความคิด ความเข้าใจ และพฤติกรรม เมื่อไรก็ตามที่บุคคลต้องกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด โดยที่การกระทำนั้นเป็นการกระทำที่เขาไม่เชื่อถือ อึดอัดใจ เนื่องจากการกระทำนั้นไม่สอดคล้องกับความเชื่อ ในกรณีนี้บุคคลจะเกิดความขัดแย้งขึ้นเนื่องจากความเข้าใจของตนเองเกิดความขัดแย้งกัน บุคคลจึงต้องพยายามทำอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อลดความขัดแย้งนั้นวิธีการหนึ่งก็คือเปลี่ยนความเชื่อหรือเจตคติของตนให้สอดคล้องกับการกระทำของตน

3. การถูกบังคับให้ยินยอม การถูกบังคับขู่เข็ญหรือลงโทษมีผลต่อการเปลี่ยนเจตคติเช่นกัน แต่มักจะสำเร็จเฉพาะการเปลี่ยนแปลงเจตคติทางองค์ประกอบด้านพฤติกรรมเท่านั้น เช่น การบังคับในลักษณะของกฎข้อบังคับ กฎหมาย บทบัญญัติต่างๆ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและอิทธิพลของกลุ่มที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิก บุคคลอาจเปลี่ยนเจตคติตามกลุ่มเพื่อน เพื่อให้เข้ากับกลุ่มเพื่อนได้ เช่น เมื่อบุคคลเข้าร่วมเป็นสมาชิกในกลุ่ม ซึ่งอาจขัดแย้งกับเจตคติเดิมอยู่ ทำให้เกิดภาวะตึงเครียดในการที่จะแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความรู้สึกนึกคิดของตน ในภาวะเช่นนี้จึงทำให้บุคคลเปลี่ยนเจตคติไปตามสภาพการณ์

5. การเสริมแรงและการลงโทษ เมื่อบุคคลมีประสบการณ์ที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเนื่องจากการได้รับการเสริมแรง บุคคลจะมีเจตคติที่ดีต่อสิ่งๆ นั้น และในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีประสบการณ์ที่ไม่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเนื่องจากการลงโทษ บุคคลนั้นก็จะมีเจตคติไม่ดีต่อสิ่งนั้น

6. การสื่อสารมวลชน สื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติของประชาชนไม่ว่าจะเป็นคำแถลงการณ์ทางวิทยุ ทางหนังสือ หนังสือพิมพ์ และวารสารต่างๆ รวมทั้งโทรทัศน์และภาพยนตร์ แต่อย่างไรก็ดีสื่อมวลชนเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติได้มากน้อยแค่ไหนต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการคือ

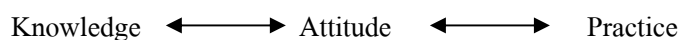
- แหล่งข้อมูล (Source) เราต้องพิจารณาที่ลักษณะของผู้ให้ข้อมูล เช่น เป็นผู้ที่มีความสามารถ มีความน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์น่าฟังพอใจ มีความคุ้นเคยกับผู้รับข้อมูล มีท่าทีเป็นศัตรูหรือเป็นผู้มีอำนาจ คุณสมบัติเหล่านี้จะมีส่วนในการยอมรับข้อมูลของผู้รับข้อมูลอย่างมาก
- วิธีการให้หรือเสนอข้อมูล (Channel) การเสนอข้อมูลนั้นเป็นการเสนอข้อมูลด้านดีหรือไม่ดีเพียงด้านหนึ่งเท่านั้น หรือว่าเสนอข้อมูลทั้งด้านดีและไม่ดีพร้อมกัน วิธีการให้ข้อมูลที่ต่างกันจะมีผลทำให้เจตคติของบุคคลต่างกันไปด้วย
- ลักษณะข้อมูล (Message) ลักษณะของข้อมูลเป็นอย่างไร เช่น การกระตุ้นให้เกิดความกลัว ซึ่งให้เห็นถึงความไม่เป็นธรรมในสังคม เป็นต้น
- ผู้รับข้อมูล (Audience) ผู้รับข้อมูลมีลักษณะและคุณสมบัติอย่างไร เช่น เพศ อายุ สติปัญญา การศึกษา ประสบการณ์เดิมของผู้รับข้อมูล เป็นต้น

### 2.2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ เจตคติและการปฏิบัติ

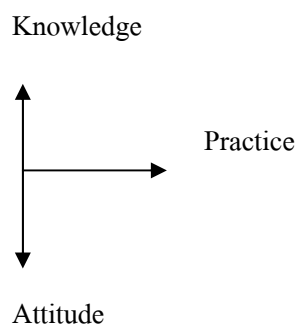
ความรู้มีส่วนสำคัญที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจ เพิ่มแรงจูงใจ และก่อให้เกิดความสามารถการปฏิบัติตามบทบาท การมีความรู้ที่ถูกต้องและเหมาะสมที่จะทำให้ทราบว่า จะต้องปฏิบัติอย่างไร และต้องสามารถปฏิบัติได้จริง (พรพรรณ ชัยมงคล. 2543 : 35) ดังนั้นความรู้และการปฏิบัติมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดและต้องพึ่งพาอาศัยกัน การสร้างความรู้จะช่วยสร้างพฤติกรรมการปฏิบัติด้วยเสมอ แต่อย่างไรก็ตามความรู้อย่างเดียวไม่ได้เป็นสิ่งยืนยันได้ว่าบุคคลจะปฏิบัติตามสิ่งที่ตนรู้เสมอไป เจตคติจะเป็นตัวเชื่อมระหว่างความรู้ที่ได้รับกับการกระทำหรือการปฏิบัติ ถ้ามีเจตคติที่ดีรวมกับองค์ประกอบอื่นๆ ที่จะกระตุ้นให้ปฏิบัติแล้วบุคคลมีแนวโน้มที่จะกระทำหรือปฏิบัติมากกว่าบุคคลที่มีเจตคติไม่ดี ทั้งนี้เพราะเจตคติมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมของบุคคลและขณะเดียวกันพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคลก็มีผลต่อเจตคติของบุคคลด้วย ทั้งการปฏิบัติและเจตคติมีความสัมพันธ์กันและมีผลซึ่งกันและกัน เป็นที่เชื่อกันว่าเจตคติมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลนั้นด้วย (ประภาพัณญ์ สุวรรณ. 2526 : 89) สอดคล้องกับซิมบาร์โตและคณะ (Zimbardo *et. al.* 1977 : 49-53) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติมีความเกี่ยวข้องกันในหลายๆแบบ เจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด จะเป็นเช่นนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความรู้ของบุคคลนั้น กล่าวคือถ้าบุคคลนั้นมีความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งดี เจตคติต่อสิ่งนั้นจะดีตามไปด้วย ซึ่งการมีเจตคติที่ดีย่อมส่งผลให้เกิดการปฏิบัติที่ดีด้วย จะเห็นได้ว่า ความรู้ เจตคติและการปฏิบัติต่างมีความเกี่ยวพันต่อเนื่องกันเป็นลูกโซ่ อาจเกี่ยวพันกันทั้งทางตรงและทางอ้อม

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ เจตคติและการปฏิบัติ ชวาร์ท (Swhartz. 1975) ได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ ใน 4 ลักษณะ คือ

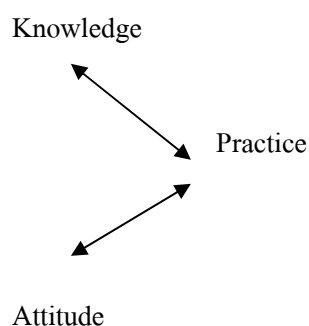
1. การปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่แสดงออกมาเป็นไปตามเจตคติและความรู้ที่บุคคลนั้นมีอยู่ โดยเจตคติเป็นตัวกลาง เจตคติจะเกิดจากความรู้ที่มีอยู่ และการปฏิบัติจะแสดงออกไปตามเจตคตินั้น และเจตคติเกิดจากการปฏิบัติและเกิดความรู้ตามมาได้



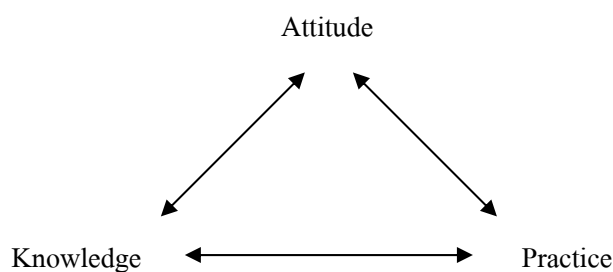
2. การปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่เกิดจากความรู้และเจตคติมีความสัมพันธ์กัน หรือความรู้กับเจตคติมีผลร่วมกัน เกี่ยวข้องกันก่อให้เกิดการปฏิบัติตามมาได้ และการปฏิบัติส่งผลให้เกิดความรู้และเจตคติได้



3. ความรู้ เจตคติต่างก่อให้เกิดการปฏิบัติได้ และการปฏิบัติได้ก่อให้เกิดความรู้และเจตคติ โดยที่ความรู้และเจตคติไม่จำเป็นต้องสัมพันธ์กัน



4. ความรู้มีผลต่อการปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม บุคคลมีความรู้และปฏิบัติตามความรู้ นั้นหรือความรู้มีผลต่อเจตคติก่อน แล้วการปฏิบัติที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเจตคตินั้น และการปฏิบัติ นั้นก็มีผลต่อความรู้ ทั้งทางตรงและทางอ้อม มีเจตคติเป็นตัวกลางก่อให้เกิดการปฏิบัติตามมา



## 2.3 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

### 2.3.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม

จูรี เพ็ชรรัตน์ (2534 : 35-36) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมว่าเป็นลักษณะที่ผู้นำแบ่งปันข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็นอิทธิพลให้กับผู้ได้บังคับบัญชาเอาใจใส่กับความคิดเห็น ข้อเท็จจริง และความรู้สึของผู้ปฏิบัติงาน และแบ่งปันอำนาจให้ผู้ได้บังคับบัญชากระทำการตัดสินใจ

จารุวรรณ ชิตโชติ (2540 : 37) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึงสภาพการทำงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานระดับล่างมีส่วนร่วมในการบริหารงานของบริษัทด้วยการเสนอแนะความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน กำหนดวิธีการทำงานและเป้าหมายในการปฏิบัติงาน

อำพร เขาวะพานิช (2543 : 7) ได้นิยาม การมีส่วนร่วมในการบริหาร หมายถึงความรู้สึของผู้ปฏิบัติงานที่ว่าตนมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

New Strom and Davis (1993 : 247-248) กล่าวถึงการมีส่วนร่วมว่า เป็นการเกี่ยวข้องในด้านจิตใจ และด้านอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลในสถานการณ์กลุ่ม ที่จะกระตุ้นให้เกิดการสร้างสรรค์ที่จะกระทำในสิ่งที่บรรลุเป้าหมายของกลุ่ม และแบ่งความรับผิดชอบกันระหว่างสมาชิกกลุ่ม ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. มีความเกี่ยวข้องในด้านจิตใจและอารมณ์ (Mental and Emotional Involvement) บุคคลจะนำตัวเองเข้ามาเกี่ยวข้องในด้านจิตใจมากกว่าร่างกาย
2. มีแรงจูงใจที่จะสร้างสรรค์งาน (Motivation to Contribute) การให้อำนาจพนักงานเป็นการกระตุ้นให้พนักงานได้ดึงความคิดสร้างสรรค์ การริเริ่มภายในตนเองออกมา ให้เข้ากับเป้าหมายขององค์กร การได้มีส่วนร่วมจะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการพัฒนางานไปสู่เป้าหมาย และมีความรับผิดชอบที่สูงขึ้น
3. เกิดการยอมรับในความรับผิดชอบ (Acceptance of Responsibility) การมีส่วนร่วมจะกระตุ้นให้พนักงานเกิดการยอมรับความรับผิดชอบร่วมกันในกิจกรรมกลุ่ม อันเป็นกระบวนการทางสังคมที่ทำให้พนักงานมีส่วนร่วม และมุ่งที่จะเห็นความสำเร็จขององค์กร การมีส่วนร่วมจะช่วยให้พนักงานเกิดสำนึกถึงการเป็นคนขององค์กรมิใช่เป็นเพียงอุปกรณ์ส่วนหนึ่งขององค์กร

### 2.3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

ปรัชญาของแนวความคิดเรื่องการมีส่วนร่วมของลูกจ้าง มาจากอิทธิพลความคิดของสองสำนักคิดตะวันตก สำนักคิดแรกมีพื้นฐานความคิดในเรื่อง “สิทธิในระบบกรรมสิทธิ์ส่วนบุคคล” (right of private property) ที่ว่าผู้เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ย่อมมีอำนาจ ส่วนสำนักคิดที่สอง มีพื้นฐานความคิดของหลักการ “ความยุติธรรม” (justice) ที่ว่าชะตากรรมของลูกจ้างย่อมขึ้นกับสถานที่ทำงานของตนเอง ดังนั้นแรงงานจึงควรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางด้านนโยบายต่าง ๆ ของสถานที่ทำงาน

ตนเองด้วย เป้าหมายของสองสำนักคิดมีจุดร่วมกันคือ ความเป็นประชาธิปไตยทางเศรษฐกิจ (Economic Democracy) หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ การกระจายดอกผลของการพัฒนาเศรษฐกิจแก่คนในสังคมอย่างยุติธรรม (สังคีต พิริยารังสรรค์. 2540 : 16)

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) (อ้างใน สมพงษ์ เกษมสิน. 2523 : 305-307) ได้ตั้งอยู่บนสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ 3 ประการดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้น ขึ้นอยู่กับเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด จะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นตอบลำดับความสำคัญ (A hierarchy needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที (Demand satisfaction)

Maslow ได้แบ่งลำดับขั้นของความต้องการได้ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ตามแนวความคิดของ Maslow  
ที่มา: สมพงษ์ เกษมสิน (2523:305-307)

### 1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs)

เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ร่างกายจะต้องได้รับการตอบสนองภายในช่วงระยะเวลาและสม่ำเสมอ ถ้าร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว ชีวิตก็ดำรงอยู่ไม่ได้ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ

ในขั้นแรกนี้ องค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคน โดยการจ่ายค่าจ้างเพื่อลูกจ้างจะได้นำเงินไปใช้จ่าย เพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นขั้นมูลฐานของชีวิต เพื่อการดำรงชีพของแต่ละคน

### 2. ความต้องการความปลอดภัย (Security needs)

เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็เข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ มีความปรารถนาที่จะได้ความคุ้มครองจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม ฯลฯ มนุษย์ปรารถนาที่จะอยู่ในสังคมที่เป็นระเบียบ และสามารถคาดหมายได้ (Predictable) ความต้องการความปลอดภัยหมายความว่าความรวมถึงความรู้ของแต่ละบุคคลถึงข้อจำกัด หรือขอบเขตของพฤติกรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับกันในสังคม

ในองค์การความปลอดภัยหรือความมั่นคงในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของลูกจ้างทุกคน ถ้าคนเราทำงานด้วยความรู้สึกหวั่นไหวอยู่ตลอดเวลา ถึงความมั่นคงของตำแหน่งที่ทำอยู่แล้ว งานที่ทำไปย่อมไม่เป็นผลดีแก่องค์การ ผู้บริหารจึงมีหน้าที่จะจัดให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน เช่น การปลดออกหรือไล่ออก ควรจะมีการพิจารณาอย่างไร ระบบความชอบพอส่วนตัว (Favoritism) การเลือกปฏิบัติ (Discrimination) เป็นสิ่งที่กระทบกระเทือนต่อท่าที ขวัญ และกำลังใจของพนักงานมากที่สุด

### 3. ความต้องการทางสังคม (Social or belonging needs)

เมื่อความต้องการ 2 ประการแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับสูงกว่าก็จะเข้าครอบงำพฤติกรรมของบุคคลนั้น ความต้องการทางสังคมหมายถึง ความต้องการที่จะเป็น เข้าร่วม และได้รับการยอมรับ ความเป็นมิตรภาพ และความรักจากเพื่อนร่วมงานความต้องการในขั้นนี้ของบุคคลเป็นความต้องการที่จะให้บุคคลหรือเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสำคัญของตน

องค์กรย่อมตอบสนองความต้องการของลูกจ้าง โดยการให้ลูกจ้างสามารถแสดงความคิดเห็นและความคิดเห็นที่ได้รับการยอมรับควรจะมีการยกย่องชมเชย และให้ลูกจ้างมีส่วนในการแสดงความคิดเห็นเพื่อสร้างความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร

### 4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem or egoistic needs)

ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และรวมถึงความต้องการที่จะมีฐานะ

เด่นเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์กรหรือการที่สามารถเข้าใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญ ๆ ล้วนแล้วแต่ทำให้ฐานะของตนเด่นขึ้น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-realization or self-actualization)

ความต้องการขั้นสูงสุดนี้เป็นความต้องการพิเศษ ซึ่งคนธรรมดาเป็นส่วนมากนี้ก็อยากจะเป็นอยากจะได้ แต่ไม่สามารถเสาะหาได้ การที่บุคคลใดบรรลุถึงความต้องการในขั้นนี้ก็ได้รับการยกย่องเป็นบุคคลพิเศษไป เช่น ความนึกคิดที่อยากจะเป็นนายกรัฐมนตรี หรือนักกีฬาที่มีความสามารถได้รับการยกย่องจากบุคคลทั่วไป แต่ละคนย่อมมีความรู้สึกนึกคิดแตกต่างกันไป

อัมพิกา ไกรฤทธิ์ (2522 :20) กล่าวว่าความต้องการทางสังคม (Social Needs) หรือการยอมรับของกลุ่ม หรือการมีส่วนร่วม เป็นความต้องการขั้นที่ 3 จากลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ตามแนวแนวคิดของ Maslow และยังกล่าวด้วยว่าบุคคลแต่ละคนส่วนมากแสดงให้เห็นว่าตนมีความพอใจอย่างสูงสุดในลำดับขั้นของความต้องการขั้นต่ำ ๆ มากกว่าขั้นสูง จากการสำรวจพบว่า บุคคลทั่วไปจะมีความพอใจในลำดับขั้นต่าง ๆ ดังนี้

|                                               |     |
|-----------------------------------------------|-----|
| ความต้องการทางร่างกาย                         | 85% |
| ความต้องการความปลอดภัย                        | 70% |
| ความต้องการทางสังคม                           | 50% |
| ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม        | 40% |
| ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด | 10% |

ซึ่งอัมพิกาสรุปว่า ถ้าฝ่ายบริหารสามารถตอบสนองความต้องการขั้นมูลฐานเหล่านี้ได้ ก็จะเป็นการกระตุ้นหรือจูงใจให้พนักงานทำงานด้วยความมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีวาย (Theory Y) ซึ่งเป็นแนวความคิดของ Mc Gregor เป็นทฤษฎีของการบริหารที่เน้นกระบวนการในการสร้างสรรค์ทางความคิด ปล่อยให้พนักงานแสดงความสามารถอย่างอิสระ ขจัดอุปสรรคต่าง ๆ พร้อมทั้งให้กำลังใจในการพัฒนา ชี้แนะแนวทางที่ถูกต้อง ซึ่งประกอบด้วย (อ้างในอัมพา ไกรฤทธิ์. 2522 : 24)

1. ฝ่ายบริหารรับผิดชอบในการจัดหาสิ่งของ เพื่อทำให้เป็นผลผลิต ซึ่งได้แก่ เงิน วัสดุ อุปกรณ์ และแรงงาน เพื่อจูงใจมุ่งหมายทางเศรษฐกิจ
2. โดยธรรมชาติมนุษย์ มิได้เฉื่อยชา หรือต่อต้านความต้องการขององค์กร เขามีพฤติกรรมเช่นนั้นเนื่องมาจากประสบการณ์ที่ได้รับจากองค์กร
3. แรงจูงใจ ความสามารถในการพัฒนาตนเอง ความสามารถในการรับผิดชอบ ความเต็มใจที่จะสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร ทั้งหมดนี้พร้อมอยู่ในตัวคนแล้วฝ่ายบริหารไม่สามารถสร้างสิ่งเหล่านี้ให้เกิดแก่คนได้ จึงเป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหารที่จะทำให้พนักงานได้รู้จักและพัฒนาสิ่งที่ตนเองมีอยู่แล้ว และพร้อมที่จะนำออกมาใช้

การที่ฝ่ายบริหารเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดระเบียบสภาวะการทำงานและวิธีการปฏิบัติงาน นำความสามารถในอันที่จะมีจินตนาการ ความเฉลียวฉลาดและความคิดสร้างสรรค์ต่าง ๆ มาแก้ไขปัญหาในงาน ในองค์กร มีเสรีภาพในการเลือกกระทำในสิ่งที่บุคคลนั้น ๆ รับผิดชอบอยู่ภายใต้ภาวะที่เหมาะสม การมีส่วนร่วมและเป็นที่ปรึกษาพร้อมกับฝ่ายบริหารจะเป็นการกระตุ้นให้พนักงานเกิดพลังสร้างสรรค์ ที่จะทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ง่ายขึ้น (ดินปรัชญพฤทธิ. 2527 : 48)

### 2.3.3 รูปแบบของการมีส่วนร่วม

สมยศ นาวิการ (2525 : 47-52) พิจารณาแบบที่สำคัญ 4 แบบของการมีส่วนร่วมคือ

#### 1. กลุ่มงาน (Work Group)

กลุ่มงานสามารถทำให้เป็นการมีส่วนร่วมได้ โดยทั่วไปกลุ่มงานประกอบขึ้นด้วยผู้บังคับบัญชา ผู้อยู่ใต้ผู้บังคับบัญชา และบุคคลอื่นในองค์กรที่กลุ่มเกี่ยวข้องบ่อยครั้ง บุคคลเหล่านี้ทำงานร่วมกันและประสานงานกัน เพื่อบรรลุถึงเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ พวกเขาเป็นทีมงานที่นำโดยผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายบางอย่าง

กลุ่มงานสามารถทำให้เป็น “ประชาธิปไตย” ได้ การทำเป็นประชาธิปไตยเกิดขึ้นภายใต้แนวความคิดของการเพิ่มทีมงานและความรับผิดชอบ การเพิ่มงานและความรับผิดชอบ คือการเพิ่มความรับผิดชอบ ความเป็นอิสระและความท้าทายของงานให้มากขึ้น ตามแนวคิดของ Herzberg การเพิ่มความรับผิดชอบ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำงานด้วยความเต็มใจและมีความสุขซึ่ง Herzberg เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator factor) (อัมพา ไกรฤทธิ. 2522 : 27 )

ในกรณีของการเพิ่มงานและความรับผิดชอบอย่างเต็มที่แล้ว ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาจะเลือกผู้บริหารของพวกเขาเองและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารให้ด้วย พวกเขายังประเมินผลการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานแต่ละคนอีกด้วย ภายใต้แนวความคิดของการเพิ่มงานและความรับผิดชอบ งานบริหารอย่างจะถูกโยกย้ายไปยังผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา สิ่งเหล่านี้ทำให้ได้บังคับบัญชา มีอำนาจ ความเป็นอิสระ และการมีส่วนร่วมมากขึ้น

#### 2. การบริหารแบบโครงการหรือเมทริก (Matrix or Project Management)

พยอม วงศ์สารศรี (2534 : 121-122) กล่าวถึง องค์กรแบบโครงการและองค์กรเมทริก (Project and Matrix Organization) ไว้ดังนี้

องค์กรแบบโครงการ (Project Organization) หมายถึง องค์กรแบบชั่วคราว (Temporary Organization) ที่ออกแบบขึ้นมาเพื่อให้บรรลุผลเฉพาะอย่าง โดยอาศัยผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร เมื่อใดที่โครงการเฉพาะนี้สิ้นสุดลง บุคคลที่เข้าร่วมกัน โครงการก็สลายตัวหมดหน้าที่กันไปทำงานในตำแหน่งเดิมที่เคยทำปกติต่อไป ในหน่วยงานธุรกิจและหน่วยงาน

รัฐบาลจำนวนมากที่จัดสร้างองค์การแบบโครงการขึ้นมาเพื่อที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์ตัวใหม่ หรือการ สร้างสิ่งใหม่ ๆ เป็นการทำงานในลักษณะทีมงาน โดยผู้ร่วมงาน โครงการจะทำงานขึ้นตรงต่อ ผู้จัดการ โครงการโดยตรง รวมทั้งการให้ทุนให้โทษแก่ผู้ปฏิบัติงานในโครงการด้วย

องค์การแบบเมทริก (Matrix Organization) หมายถึง องค์การแบบถาวร (Permanent Organization) ที่ออกแบบขึ้นมาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะอย่าง โดยอาศัยผู้เชี่ยวชาญจาก หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การเป็นความพยายามที่จะเพิ่มจุดเด่นและลดจุดอ่อนของโครงสร้างองค์การ ตามหน้าที่การทำงาน (Functional) และแบบผลิตภัณฑ์ (Product) โดยพยายามที่จะรวมเอาการจัด องค์การแบบหน้าที่ และผลิตภัณฑ์มาประกอบกัน แต่ผู้ร่วมงานในโครงการจะต้องรายงานต่อ ผู้บังคับบัญชาทั้ง 2 คน ทำให้เกิดสายการบังคับบัญชา 2 สายด้วยกัน (Dual Chain of Command) การจัดองค์การในลักษณะนี้มักใช้ในการบริหารโครงการขององค์การขนาดใหญ่ที่มีเทคโนโลยี ก้าวหน้า มีพนักงานที่มีความชำนาญสูง และมีความจำเป็นต้องทราบข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งมีการ เปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวตลอดเวลา ในขณะที่มีข้อจำกัดทางการเงินและทรัพยากร ซึ่งจำเป็นต้อง ได้รับการสนับสนุนทั้งการจัดองค์การในแบบหน้าที่การทำงานและในแบบผลิตภัณฑ์ จึงจะทำให้ องค์การนั้นประสบความสำเร็จ นั่นคือ งานที่ทำในโครงการนั้นจะบรรลุผลสำเร็จได้โดยการดึงผู้ที่มี ความสามารถหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาจากหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การมาปฏิบัติงานใน หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การแบบเมทริก ในการจัดระบบงานแบบนี้ ผู้จัดการโครงการมีความ รับผิดชอบเต็มที่ต่อผลการดำเนินงานของโครงการ ผู้จัดการโครงการมีสิทธิกำหนดให้บุคคลใน โครงการทำอะไรและทำเมื่อไร แต่จะอย่างไรนั้น ผู้จัดการโครงการไม่มีส่วนมากนัก ผู้จัดการ โครงการจะเป็นผู้ลำดับความสำคัญของงาน การกำหนดระยะเวลาในการทำงาน ในทำนอง เดียวกัน ผู้บริหารตามหน้าที่หรือตามตำแหน่งในหน่วยงานแม่ จะต้องดำเนินการจัดสรรบุคลากรที่ จำเป็นในการดำเนินงานของโครงการตามระยะเวลาที่เหมาะสม ผู้บริหารโครงการจะควบคุม ดำเนินงานในงานโครงการปกติ แต่หน่วยงานต่าง ๆ จะให้ความสนับสนุนทางวิชาการ ส่งกำลัง บำรุง ป้อนข้อมูล ประสิทธิภาพและปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในที่อื่น ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานใน โครงการเป็นไปอย่างราบรื่น

การมีส่วนร่วมแบบนี้เกี่ยวข้องกับการจัดโครงสร้างองค์การโดยส่วนรวมเสียใหม่ ภายใต้กร บริหารแบบเมทริก ผู้อำนวยการโครงการถูกแต่งตั้งขึ้นมาเพื่อประสานพนักงานจากแผนกงานตาม หน้าที่ต่าง ๆ ของบริษัทเพื่อทำงานร่วมกันในโครงการเฉพาะของบริษัทที่มีวันเริ่มต้นและวันสิ้นสุด อย่างแน่นอน องค์การแบบนี้สนับสนุนให้ใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วมมาก องค์การจะผลักดันการ ตัดสินใจลงสู่ข้างล่าง เพราะว่าผู้อำนวยการโครงการได้รับอำนาจหน้าที่วางแผนและดำเนิน โครงการ สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความคล่องตัวทางด้านองค์การด้วยการโยกย้ายพนักงานไปยังที่ที่ ต้องการความเชี่ยวชาญของพวกเขา

องค์การแบบนี้ยังขยายประสบการณ์ของพนักงานให้กว้างขึ้นด้วยการให้พวกเขามีโอกาสมีส่วนร่วมในงานและการมอบหมายงานที่แตกต่างกันภายใต้ผู้อำนวยการโครงการต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้จะเพิ่มระดับความสามารถและความรู้ที่ต้องการ สำหรับการบริหารแบบมีส่วนร่วมองค์การจะขยายประสบการณ์ของผู้อำนวยการโครงการให้กว้างขึ้นด้วยการให้พวกเขารับผิดชอบโครงการและพนักงานที่แตกต่างกัน

### 3. การร่วมเจรจาต่อรอง (Collective Bargaining)

การร่วมเจรจาต่อรองเป็นการบริหารแบบมีส่วนร่วมแบบที่สาม ผู้บริหารหลายคนไม่ยอมรับการบริหารแบบมีส่วนร่วมแบบนี้ เมื่อพนักงานเลือกสหภาพแรงงานให้เป็นตัวแทนของพวกเขาในการเจรจาต่อรองกับฝ่ายบริหาร พวกเขา กำลังมีส่วนร่วมในการพิจารณาค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน และเงื่อนไขของการจ้างงานของพวกเขา พวกเขา กำลังมีส่วนร่วม โดยใช้ฝ่ายที่สาม จากสหภาพแรงงานเป็นตัวแทนของพนักงาน ในการเจรจาต่อรองกับฝ่ายบริหาร

การร่วมเจรจาต่อรองเป็นตัวแทนของความต้องการของพนักงานเพื่อให้มีข้อมูลบางอย่างในการตัดสินใจที่มีผลกระทบต่อการจ้างงานของพวกเขา แทนที่จะให้ฝ่ายบริหารพิจารณาค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน นโยบายพักร้อน ระเบียบวินัย และปัจจัยอื่น ๆ ในการจ้างงานแต่เพียงฝ่ายเดียว สหภาพแรงงานจะมีส่วนร่วมในสิ่งเหล่านี้

### 4. ประชาธิปไตยทางอุตสาหกรรม (Industrial Democracy)

บริษัทในประเทศบางแห่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศเยอรมันตะวันตก ยูโกสลาเวีย และประเทศในยุโรปเพียงไม่กี่แห่ง มีสถานการณ์ที่เรียกว่า “ประชาธิปไตยทางอุตสาหกรรม” องค์การมีลักษณะเป็นประชาธิปไตย การให้ความสำคัญอยู่ที่ความต้องการของพนักงานในการตัดสินใจมากกว่า หรืออย่างน้อยที่สุดเท่ากับความต้องการของเจ้าของ ดังนั้นแทนที่จะมีสมาชิกของคณะกรรมการบริหารที่ถูกแต่งตั้งโดยเจ้าของเท่านั้น คนงานอาจจะเลือกสมาชิกคนหนึ่งหรือสองคนเป็นคณะกรรมการบริษัทได้ คนงานเลือกผู้บังคับบัญชาของพวกเขาหรือช่วยเหลือเลือกตั้งผู้จัดการบริษัท คณะกรรมการวางแผนและนโยบายอาจจะประกอบขึ้นด้วยคนงานที่แต่งตั้ง โดยฝ่ายบริหารหรือถูกเลือกโดยคนงานอื่น ๆ

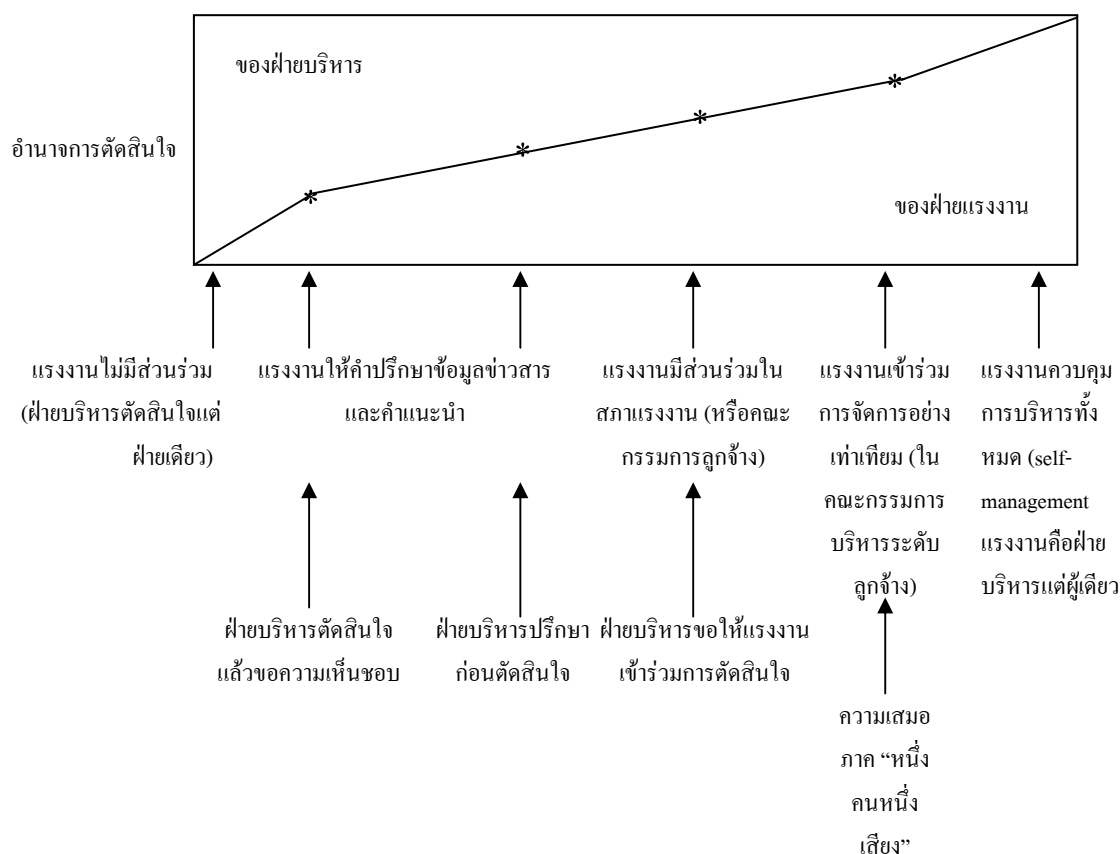
พนักงานมีส่วนเกี่ยวข้องเป็นอย่างมาก โดยผ่านทางกระบวนการประชาธิปไตยในการบริหารงานของบริษัท การเกี่ยวข้องมากที่สุดจะเกิดขึ้นในองค์การของประเทศกลุ่มคอมมิวนิสต์ ในประเทศเหล่านี้คนงานครอบงำการบริหารงานขององค์การ เนื่องจากว่ารัฐบาลเป็นเจ้าขององค์การ และคนงานประกอบขึ้นเป็นประเทศ ดังนั้นคนงานควรที่จะทำงานในตำแหน่งที่มีอำนาจหน้าที่ในองค์การ

การเกี่ยวข้องของคนงานเป็นอย่างมากในการบริหารของบริษัทสามารถเกิดขึ้นในประเทศทุนนิยมได้การเป็นเจ้าของทรัพย์สินของรัฐบาลในบริษัทที่พบในประเทศ คอมมิวนิสต์ไม่ได้เป็นเงื่อนไขที่จำเป็นสำหรับความเป็นประชาธิปไตยทางอุตสาหกรรมในกรณีที่เอกชนเป็นเจ้าของ

ทรัพย์สินในบริษัท คนงานสามารถมีบทบาทมากขึ้นในการบริหารงานบริษัทได้ฝ่ายบริหารสามารถมอบหมายหน้าที่ให้คนงานเป็นคณะกรรมการนโยบายต่าง ๆ ได้

การขายหุ้นของบริษัทให้กับพนักงานทุกคนของบริษัทเป็นอีกแนวทางที่ทำให้พวกเขาเป็นส่วนหนึ่งของเจ้าของ สหกรณ์ต่าง ๆ เป็นรูปแบบอย่างหนึ่งของประชาธิปไตยทางอุตสาหกรรมที่คนงานและลูกค้าเป็นเจ้าของในบริษัท ความเป็นเจ้าของหุ้นได้ทำให้พนักงานมีสิทธิเลือกตั้งคณะกรรมการบริหารและเสนอนโยบายที่สำคัญในบริษัทได้ บริษัทหลายแห่งมีโครงการสิทธิการซื้อหุ้น แต่สิ่งเหล่านี้ถูกจำกัดอยู่เฉพาะผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น บริษัทบางแห่งอาจจะมีโครงการสิทธิการซื้อหุ้นสำหรับพนักงานทุกคน พนักงานส่วนใหญ่ไม่มีเงินทุนซื้อหุ้นได้มากพอ เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนหุ้นทั้งหมดที่ออกจำหน่าย ดังนั้นพวกเขาจึงไม่สามารถใช้อิทธิพลของความเป็นเจ้าของได้มาก ปัญหาเหล่านี้สามารถชนะได้บ้างถ้าหากว่าบริษัทให้พนักงานได้รับหุ้นของบริษัทแทนโบนัส

เมื่อประเทศมีความก้าวหน้าทางอุตสาหกรรมมากขึ้นประชาธิปไตยทางอุตสาหกรรมบางรูปแบบจะเกิดขึ้น Harbison และ Meyers ได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคนงาน-ฝ่ายบริหารระหว่างประเทศ ใน ค.ศ. 1959 และสรุปว่าแบบจำลองประชาธิปไตยมีความจำเป็นต่อการบริการงานอย่างมีประสิทธิภาพในระบบอุตสาหกรรมที่ก้าวหน้า Slater และ Bennis ได้สนับสนุนทัศนะดังกล่าวนี้ ในบทความหนังสือ “Harvard Business Review ค.ศ. 1964” พวกเขาสรุปว่า “ประชาธิปไตยเป็นสิ่งที่ไม่หลีกเลี่ยงไม่ได้” เพราะว่าประชาธิปไตยเป็นระบบเดียวเท่านั้นที่สามารถรับมือกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของอารยธรรมในปัจจุบันนี้ได้สำเร็จ



ภาพที่ 2.3 แสดงระดับการมีส่วนร่วมในโครงสร้างอำนาจของการตัดสินใจ

ที่มา: ปรีชา เปี่ยมพงศ์สานต์. (2535 : 17-18)

ปรีชา เปี่ยมพงศ์สานต์. (2535 : 17-18) ได้จำแนกวิธีการและกลไกทางสถาบัน สำหรับการมีส่วนร่วมของแรงงานไว้ดังนี้

#### 1. การปรึกษา และการเสนอข้อมูลข่าวสาร

ก่อนจะมีการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องใด ๆ ที่มีผลกระทบต่อผลประโยชน์ของแรงงาน ฝ่ายบริหารจะใช้นโยบาย “การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ” (Effective Communication) ซึ่งหมายความว่า ฝ่ายบริหารจะแจ้งข้อมูลข่าวสารโดยไม่ปิดบัง และทำการปรึกษากับฝ่ายแรงงานเพื่อขอคำแนะนำ แต่การตัดสินใจในขั้นสุดท้ายยังเป็นของฝ่ายบริหารแต่ผู้เดียว

#### 2. การตัดสินใจร่วมกันในสภาแรงงาน (Co-Decision in Works Councils)

วิธีการและกลไกทางสถาบันที่ใช้กันมากที่สุดเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมคือการจัดตั้ง “สภาแรงงาน” ภายในสถานที่ทำงาน สภาแรงงานในที่นี้หมายถึง องค์กรใด ๆ ก็ตาม ที่ใช้หลักการเลือกตั้งแบบประชาธิปไตย โดยที่คนงานทุกคนมาลงคะแนนเสียงเลือกตั้งตัวแทนให้เข้าไปอยู่ในองค์กรนี้ หน้าที่หลักของสภาแรงงาน (หรือจะเรียกว่าคณะกรรมการลูกจ้างก็ได้) คือการให้คำปรึกษาและขอแนะนำทั่ว ๆ ไป หรือบางทีอาจมีหน้าที่เข้าร่วมวางนโยบายและร่วมจัดการ

ทางด้านบุคลากรและปัญหาสวัสดิการทางสังคม ข้อสำคัญคือสภาแรงงานต้องมีสิทธิร่วมกันในการตัดสินใจ และการจัดการ (Co-Decision หรือ Co-Management Rights )

### 3. การเข้าร่วมตัดสินใจในระบบการจัดการระดับสูง

การมีส่วนร่วมที่สามารถทำให้แรงงานมีอำนาจตัดสินใจได้อย่างแท้จริง คือ การเข้าไปร่วมในคณะกรรมการบริหารของรัฐวิสาหกิจ (ไม่ว่าจะเป็น Board of Directors หรือ Supervisory Board) ในกรณีนี้ ตัวแทนฝ่ายแรงงานอาจจะมีจำนวนเท่ากับฝ่ายบริหารและฝ่ายเจ้าของก็ได้ ซึ่งเราเรียกว่า Party Co-Determination ในสถานการณ์ การมีส่วนร่วมของแรงงานก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอย่างแท้จริง

### 4. ระบบการจัดการตนเอง (Self-Management)

ภายใต้ระบบนี้ฝ่ายแรงงานจะเป็นกลุ่มผู้ครอบอำนาจในการจัดการวิสาหกิจแต่ฝ่ายเดียวทางด้านทฤษฎีอาจกล่าวได้ว่าระบบการจัดการตนเองเป็นวิธีการที่สามารถทำให้แรงงานเข้าไปรับผิดชอบในการตัดสินใจและในการบริหารธุรกิจได้โดยตรงที่สุด โดยที่แรงงานไม่ต้องไปแบ่งอำนาจกับใครเลย

### 5. การมีส่วนร่วมโดยสหภาพแรงงานและการเจรจาต่อรองร่วม

ในกรณีที่เราไม่สามารถจัดตั้งสถาบัน หรือกลไก (เช่น คณะกรรมการค่าจ้าง หรือสภาแรงงานในระดับโรงงาน) ขึ้นมาได้ แรงงานก็ยังมีช่องทางอื่น ๆ ที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมหรือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้โดยผ่านช่องทางของสหภาพแรงงาน ซึ่งทั่วโลกให้การยอมรับแล้วว่า ความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างฝ่ายหรือหารกับฝ่ายสหภาพเป็นรูปแบบสำคัญของการมีส่วนร่วมและกลไกที่สำคัญที่สุด คือการเจรจาต่อรองร่วม Collective Bargaining

Pateman (อ้างใน นาลินี ศรีกสิกุล. 2536 : 28-29) ได้แบ่งการมีส่วนร่วมออกเป็น 3 ลักษณะคือ

#### 1. การมีส่วนร่วมตัดสินใจเต็มที่ (Full Participation)

หมายถึง บุคคลที่เป็นสมาชิกของส่วนที่ต้องมีหน้าที่ทำการตัดสินใจ มีอำนาจเท่าเทียมกันในการกำหนดพิจารณาผลของการตัดสินใจ

#### 2. การมีส่วนร่วมตัดสินใจบางส่วน (Partial Participation)

หมายถึงการมีส่วนร่วมในการทำการตัดสินใจ ที่กลุ่มต่าง ๆ ใช้อิทธิพลต่อกันในกระบวนการทำการตัดสินใจ แต่จะมีเพียงฝ่ายเดียวที่มีอำนาจสุดท้ายในการทำการตัดสินใจ ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมเพียงอิทธิพลในกระบวนการตัดสินใจเพียงบางส่วน แต่สุดท้ายผู้ที่ทำการตัดสินใจอยู่ที่ฝ่ายจัดการหรือผู้บังคับบัญชา ซึ่งยกเว้นบางกรณีที่มีการตัดสินใจสุดท้ายอยู่ที่ผู้ได้บังคับบัญชา

#### 3. การมีส่วนร่วมในการรับข่าวสารข้อมูล (Pseudo Participation)

หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้ได้บังคับบัญชาได้รับเผยแพร่ อธิบายข่าวสารข้อมูลในเรื่องที่เป็นผลการตัดสินใจที่นำไปโดยผู้บังคับบัญชาหรือฝ่ายจัดการเรียบร้อยแล้ว โดยเชื่อว่าการสื่อสารกับ

ผู้ได้บังคับบัญชาเห็นด้วยกับการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การมีส่วนร่วมลักษณะนี้ไม่ใช่เป็นวิธีการร่วมตัดสินใจ แต่เป็นเทคนิคที่ชักจูงให้ยอมรับการตัดสินใจที่ได้ทำการตัดสินใจไปแล้ว โดยผู้บังคับบัญชา และพยายามให้ผู้ได้บังคับบัญชา รู้สึกว่าได้มีส่วนร่วม แต่แท้จริงแล้วเป็นเพียงการทำให้การตัดสินใจที่ทำไปแล้วได้รับการยอมรับ โดยการบอกกล่าว หรือเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชา ได้ซักถาม เปิดโอกาสให้มีการถกเถียง เพื่อเป็นการสร้างความรู้สึคว่ามีส่วนร่วมในการทำการตัดสินใจ เพื่อลดความขัดแย้ง และให้ผู้ได้บังคับบัญชา ยอมรับผลการตัดสินใจ

#### 2.3.4 ความสำคัญของการมีส่วนร่วม

อัมพิกา ไกรฤทธิ (2522 : 97) กล่าวถึงผลดีของการให้ลูกจ้างมีส่วนร่วม ดังนี้

1. ขวัญของลูกจ้างดีขึ้น
2. ความสัมพันธ์ระหว่างลูกจ้างกับฝ่ายจัดการดีขึ้น
3. โปรแกรมทางเทคนิคจะพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว
4. พัฒนาทางด้านความคิดของลูกจ้าง

การมีส่วนร่วมของพนักงานในสถานประกอบการนอกจากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและขวัญให้ดีขึ้น ลดการขาดงาน และลดความสูญเสียต่าง ๆ ได้แล้ว สมยศ นาวิการ (2525 : 24-27) ยังกล่าวถึงประโยชน์อื่น ๆ ของการมีส่วนร่วมของพนักงานที่มีต่อองค์กรดังนี้

##### 1. การยอมรับการเปลี่ยนแปลงมีมากกว่า

เมื่อพนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางด้านการเปลี่ยนแปลง พวกเขาจะยอมรับการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น เมื่อการเปลี่ยนแปลงถูกมองว่าเป็นสิ่งบังคับต่อพวกเขาโดยบุคคลบางคนแล้ว พวกเขาโน้มเอียงที่จะต่อต้านการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงถูกต่อต้านจากพนักงานอยู่บ่อย ๆ ครั้ง การบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นแนวทางที่สำคัญอย่างหนึ่งที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงและทำให้พนักงานมีจิตใจยอมรับการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น

ข้อสรุปดังกล่าวนี้เป็นสิ่งที่มีเหตุผล เมื่อเราถูกบอกให้กระทำการบางอย่างจากบุคคลบางคนที่เราไม่ต้องการกระทำ หรือมองไม่เห็นความจำเป็นใด ๆ แล้วเราอาจจะต่อต้านการกระทำหรือกระทำแต่เพียงเล็กน้อยเท่านั้น ในทางกลับกันเมื่อเรามีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงอย่างแท้จริง เราจะถูกผูกพันกับการเปลี่ยนแปลงมาก เพราะเรามีผลได้ผลเสียเกี่ยวกับความสำเร็จของการปฏิบัติตามการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้

##### 2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา-ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และผู้บริหารสหภาพแรงงานมีความราบรื่นมากขึ้น

การใช้การมีส่วนร่วมทำให้ความไม่พอใจของกลุ่มถูกเปิดเผยออกมา ความไม่พอใจเหล่านี้สามารถยุติได้โดยการอภิปรายอย่างตรงไปตรงมา ความไม่พอใจที่ไม่ได้รับการแก้ไขหรือซ่อนเร้นอยู่อาจจะทำให้เกิดการนัดหยุดงานการทำงานช้า ๆ ความสูญเสีย และการขาดงานได้ การมีส่วนร่วม

ช่วยให้อัตราการร้องทุกข์มีน้อยลงด้วย เนื่องจากว่าโดยปกติแล้วการร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายกับองค์กรส่วนใหญ่ การมีส่วนร่วมช่วยประหยัดเงินให้กับฝ่ายบริหารได้

### 3. ความผูกพันของพนักงานต่อการเพิ่มขึ้น

เมื่อพนักงานมีส่วนร่วมในการกระบวนการองค์กรที่สำคัญ เช่นการตัดสินใจ พวกเขาจะรู้สึกผูกพันต่อการเพิ่มมากขึ้น พวกเขาจะรู้สึกว่าคำแนะนำของพวกเขาถูกให้คุณค่าโดยองค์กร ดังนั้นพวกเขาสามารถตอบสนองความต้องการความเชื่อถือตนเอง และความสมหวังของชีวิตได้

### 4. ความไว้วางใจฝ่ายบริหารมีมากขึ้น

พนักงานที่มีส่วนร่วมจะมีความรู้สึกไว้วางใจฝ่ายบริหารมากขึ้น การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่สำคัญขององค์กร พวกเขาจะรู้แรงจูงใจและความต้องการของฝ่ายบริหาร การรู้สิ่งเหล่านี้ทำให้พวกเขาไว้วางใจความตั้งใจของฝ่ายบริหารความรู้สึกไว้วางใจเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นอย่างหนึ่งของการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตามความไว้วางใจจะไม่เหมือนกับความซื่อสัตย์แบบตาบอด ความซื่อสัตย์แบบตาบอดเป็นสิ่งไม่ดีกับองค์กร เนื่องจากว่าทุกคนจะกลายเป็นบุคคลแบบขอรับกระผม ความไว้วางใจหมายถึงรับผิดชอบและควรจะทำให้เกิดบรรยากาศของความเคารพระหว่างกัน ที่จะนำไปสู่การอภิปรายอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา

### 5. การบริหารผู้อยู่ได้บังคับบัญชาที่มีความง่ายมากขึ้น

ถ้าหากว่าผู้อยู่ได้บังคับบัญชาผูกพัน และไว้วางใจฝ่ายบริหารมากขึ้น การบริหารพวกเขาจะมีความง่ายมากขึ้น จำนวนของผู้บริหารที่ต้องการจะมีน้อยลง เนื่องจากว่าการควบคุมอย่างใกล้ชิดจะลดลง ผู้อยู่ได้บังคับบัญชาที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลกระทบต่อพวกเขามีความรู้สึกรับผิดชอบต่อการทำงานของพวกเขามากขึ้น ดังนั้นพวกเขาเต็มใจยอมรับอำนาจหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาของพวกเขา

### 6. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนดีขึ้น

การมีส่วนร่วมบังคับให้มีการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน องค์กรหลายแห่งพบว่า การขาดการติดต่อสื่อสารจะเบื้องล่างสู่เบื้องบนเป็นปัญหาที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์กร การติดต่อสื่อสารส่วนใหญ่ในองค์กรจึงเป็นการติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนลงล่าง การบริหารแบบมีส่วนร่วมช่วยให้องค์กรมีสิ่งย้อนกลับจากพนักงานได้เป็นอย่างดี

### 7. การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

การมีส่วนร่วมช่วยปรับปรุงทีมงานให้ดีขึ้น ทีมงานมีความจำเป็นต่อการแก้ปัญหาที่ซับซ้อนที่เผชิญ โดยองค์กรส่วนใหญ่ในปัจจุบัน องค์กรจะขาดประสิทธิภาพถ้าหากว่าพนักงานมีเป้าหมายที่ขัดแย้งกัน การบริการแบบมีส่วนร่วมช่วยสร้างกลุ่มงานที่มีประสิทธิภาพและประสานงานระหว่างกันได้

## 2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับต้นทุน

### 2.4.1 ความหมายของต้นทุนการผลิต

ต้นทุนการผลิต (Cost of Production) เป็นส่วนสำคัญในการวิเคราะห์การลงทุนทางอุตสาหกรรม ซึ่งในการวิเคราะห์ต้นทุนการผลิตมักจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่สามารถประเมินเป็นค่าตัวเลขได้ เช่น ค่าวัสดุก่อสร้าง ค่าวัสดุ ค่าแรงงาน ค่าดำเนินการต่าง ๆ และอีกส่วนหนึ่งเป็นส่วนที่ไม่สามารถประเมินเป็นตัวเลขได้ เช่น การสูญเสียทรัพยากรธรรมชาติ การเกิดมลพิษ ปฏิกริยาของชุมชน เป็นต้น ซึ่งผู้วิเคราะห์การลงทุนจำเป็นต้องพยายามประเมินเป็นตัวเลขออกมาให้ได้

### 2.4.2 ประเภทของต้นทุนการผลิต

ต้นทุนที่ใช้ในการตัดสินใจนั้นมีอยู่หลายประเภทด้วยกันในที่นี้จะกล่าวถึงต้นทุนที่ผู้ประกอบการควรนำมาพิจารณาในการตัดสินใจลงทุน ดังนี้

1. ต้นทุนค่าเสียโอกาสหรือต้นทุนในการเลือก ดังที่เราู้กันเป็นอย่างดีแล้วว่า ปัญหาพื้นฐานสำคัญที่สุดของเราก็คือ ความขาดแคลนทรัพยากรทางเศรษฐกิจ การใช้ทรัพยากรที่ขาดแคลนในการผลิตสินค้าชนิดหนึ่ง เป็นต้น ว่าสินค้า A ย่อมหมายถึง จำนวนสินค้าชนิดอื่น ๆ เป็นต้นว่าสินค้า B, C หรือ D ที่สามารถผลิตได้ด้วยทรัพยากรจำนวนนั้น ๆ จะหายไปจากสังคม หรือการใช้เวลาในการอ่านตำราทางเศรษฐศาสตร์ก็จะทำให้เราเสียโอกาสที่จะใช้เวลาที่มีอยู่ในการอ่านตำรา หรือหนังสืออื่น ๆ หรือนอนพักผ่อนหรือออกไปหาความบันเทิงทางด้านอื่น การตัดสินใจเลือกใช้ทรัพยากรในทางใดทางหนึ่งจึงมีผลให้เกิดต้นทุนในการเลือกขึ้น ต้นทุนดังกล่าวก็คือ ผลประโยชน์ที่เราไม่ได้รับจากทางเลือกทางอื่น ๆ ที่เราไม่ได้เลือก และเนื่องจากว่าทรัพยากรจำนวนหนึ่ง ๆ นั้นจะใช้ประโยชน์ได้แต่ทางใดทางหนึ่งเท่านั้น ผลประโยชน์ที่เราไม่ได้รับในที่นี้จึงหมายถึงเฉพาะถึงประโยชน์ที่สูงที่สุดไม่ได้รับในระหว่างทางเลือกทุก ๆ ทางที่เราไม่ได้เลือก ผลประโยชน์ดังกล่าวจะประเมินออกมาในรูปมูลค่าเพื่อให้สามารถเปรียบเทียบกันได้ ดังนั้นเราอาจให้นิยามของคำว่า ต้นทุนค่าเสียโอกาส (Opportunity Costs) หรือต้นทุนในการเลือก (Alternative Costs) ได้ว่า “คือมูลค่าที่สูงที่สุดของผลประโยชน์จากทางเลือกทางอื่น ๆ ที่เราไม่ได้รับเนื่องจากได้นำทรัพยากรใช้ในทางใดทางหนึ่งเสียแล้ว”

2. ต้นทุนที่เด่นชัดและต้นทุนที่ไม่เด่นชัด ต้นทุนในการผลิตสินค้าของหน่วยธุรกิจหนึ่ง ๆ จะรวมต้นทุน 2 ลักษณะไว้ด้วยกัน คือ ต้นทุนที่เด่นชัดและต้นทุนที่ไม่เด่นชัด

ต้นทุนที่เด่นชัด (Explicit Cost) คือ ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ก็ตามที่แลเห็นว่าเป็นค่าใช้จ่ายจริง ๆ ในการดำเนินกิจกรรม เป็นต้นว่าค่าแรงที่จ่ายให้กับแรงงาน ค่าซื้อวัตถุดิบ ค่าเช่า เป็นต้น ค่าใช้จ่ายเหล่านี้กิจการได้จ่ายออกไปจริง ๆ และเป็นรายการที่ลงบันทึกไว้ในบัญชีรายจ่ายของกิจการ ต้นทุนที่เด่นชัดกับต้นทุนทางบัญชี (Accounting Cost) จึงเป็นสิ่งเดียวกัน

ต้นทุนที่ไม่เด่นชัด (Implicit Cost) เป็นต้นทุนที่เกิดขึ้นในกรณีที่เจ้าของกิจการนำเอาปัจจัยการผลิตบางอย่างที่เป็นของตนเองเข้ามาใช้ด้วยเป็นต้นว่า เจ้าของกิจการนำเงินส่วนตัวเข้ามาลงทุนและเข้าจัดการงานด้วยตนเอง ซึ่งเจ้าของกิจการก็มักจะไม่ได้มีการจ่ายดอกเบี้ยให้กับเงินที่ตนนำมาลงทุนหรือจ่ายเงินเดือนให้กับการใช้แรงงานของตนเอง เลยกดูเหมือนว่าในการดำเนินกิจการดังกล่าวไม่มีต้นทุนค่าดอกเบี้ย และค่าแรง มีแต่ต้นทุนอื่น ๆ ที่จ่ายออกไปเท่านั้น ทั้ง ๆ ที่ถ้าไม่มีเงินลงทุนและแรงงานของเจ้าของกิจการเอง กิจการก็ไม่สามารถดำเนินไปได้ จะต้องมีการจ่ายค่าใช้จ่ายเป็นค่าดอกเบี้ยและเงินเดือนขึ้น ดังนั้นในการผลิตต้นทุนในการดำเนินกิจกรรมในแง่เศรษฐศาสตร์ (Economic Cost) จะต้องมีการประเมินค่าใช้จ่ายในส่วนของปัจจัยใด ๆ ที่เป็นของเจ้าของกิจการและนำมารวมกับค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่จ่ายออกไปถือเป็นต้นทุนทั้งหมดของการดำเนินกิจการนั้นและเนื่องจากต้นทุนการใช้ปัจจัยส่วนที่เป็นของเจ้าของกิจการที่มองดูเหมือนไม่ใช่ต้นทุน เราจึงเรียกต้นทุนประเภทนี้ว่า ต้นทุนที่ไม่เด่นชัด ซึ่งจะรวมทั้งค่าแรง ค่าเช่า ดอกเบี้ยจากการใช้แรงงานทรัพย์สินและเงินทุนทุกชนิดที่เป็นของเจ้าของกิจการเอง และในทางประเมินค่าต้นทุนดังกล่าว เราจะใช้หลักการเดียวกับการคิดต้นทุนค่าเสียโอกาส กล่าวคือ ค่าแรงที่จะคิดให้กับเจ้าของกิจการจะเท่ากับ ผลตอบแทนที่สูงที่สุดที่เจ้าของกิจการจะได้รับ ถ้าเขาไปทำงานในทางเลือกอื่น หรือค่าเช่าทรัพย์สินส่วนที่เป็นของเจ้าของ กิจการก็จะเท่ากับผลตอบแทนที่สูงที่สุดที่เจ้าของกิจการจะได้รับ ถ้าได้นำทรัพย์สินดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ทางอื่นเป็นต้น

### 3. ต้นทุนเอกชน ต้นทุนภายใน ต้นทุนภายนอกและต้นทุนของสังคม

ต้นทุนเอกชน (Private Cost) หรือต้นทุนภายใน (Internal Cost) หมายถึง ต้นทุนทั้งหมดที่หน่วยธุรกิจนับเป็นต้นทุนในการผลิตของตน ต้นทุนดังกล่าวจะประกอบด้วยค่าใช้จ่ายทุกชนิดที่จำเป็นต้องใช้ในการผลิตสินค้า ซึ่งจะรวมทั้งต้นทุนที่เด่นชัดและต้นทุนที่ไม่เด่นชัด ในการประเมินผลการดำเนินงานของกิจการ เพื่อดูผลกำไรหรือขาดทุนจากการผลิตของตน เจ้าของกิจการหรือผู้ผลิตจะเปรียบเทียบระหว่างรายรับที่ได้รับจากสินค้าที่ผลิตได้และต้นทุนการผลิตสินค้านั้น ๆ โดยใช้ต้นทุนเอกชนหรือต้นทุนภายใน

ต้นทุนภายนอก (External Cost) หมายถึง ต้นทุนที่มีได้เกิดขึ้นกับหน่วยธุรกิจแต่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่น ๆ ในสังคมกล่าวคือ ในการผลิตสินค้าจำนวนหนึ่ง ๆ นั้นผู้ผลิตย่อมพยายามทำให้ต้นทุนเอกชนของตนมีค่าต่ำที่สุด ความพยายามดังกล่าวในบางครั้งอาจเป็นผลให้เกิดต้นทุนบางอย่างขึ้นกับบุคคลอื่น ๆ ในสังคมได้ เป็นต้นว่า โรงงานปุ๋ยในประเทศแทนที่จะติดตั้งเครื่องทำลายของเสียก็เพียงแต่สร้างท่อปล่อยของเสียลงตามท่อไหลลงแม่น้ำไป ทั้งนี้เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายของตนเพราะการติดตั้งเครื่องทำลายของเสียจะต้องเสียค่าใช้จ่ายจำนวนที่สูง แต่การทำลายของเสียจากการผลิตด้วยวิธีการดังกล่าว แม้จะทำให้ต้นทุนของผู้ผลิตต่ำลง แต่ก็อาจก่อให้เกิดต้นทุนแก่บุคคลอื่น ๆ ในสังคมในรูปของมลภาวะ เป็นต้นว่า น้ำเน่าเสีย ปลาตาย เกิดความเดือดร้อนแก่ชาวประมงและประชาชนทั่วไป ต้นทุนดังกล่าวเราเรียกว่าต้นทุนภายนอก

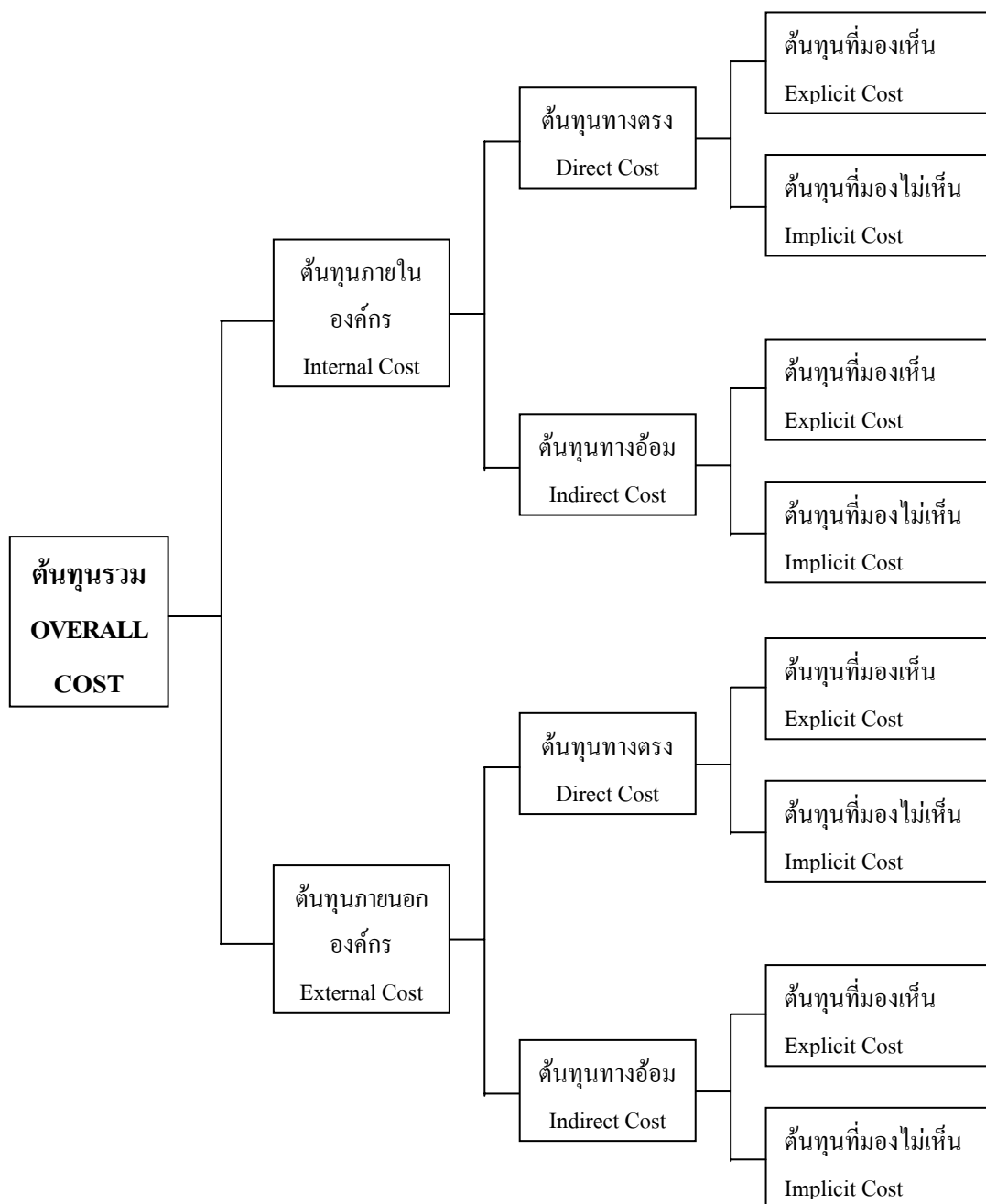
ต้นทุนของสังคม (Social Cost) เป็นการพิจารณาในแง่ของสังคมส่วนรวมว่าในการผลิตสินค้า นั้น ๆ มีต้นทุนรวมทุกชนิดเท่าใด โดยไม่สนใจว่าใครจะเป็นผู้รับภาระตัวอย่างเช่น ต้นทุนของสังคมจากการตั้งโรงงานปิ้งย่างจะประกอบด้วยต้นทุนที่เกิดขึ้นกับโรงงานเอง รวมกับต้นทุนที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่น ๆ ในสังคมด้วย

นั่นคือ ต้นทุนของสังคม = ต้นทุนเอกชน + ต้นทุนภายนอก

#### 4. ต้นทุนทางตรงและต้นทุนทางอ้อม

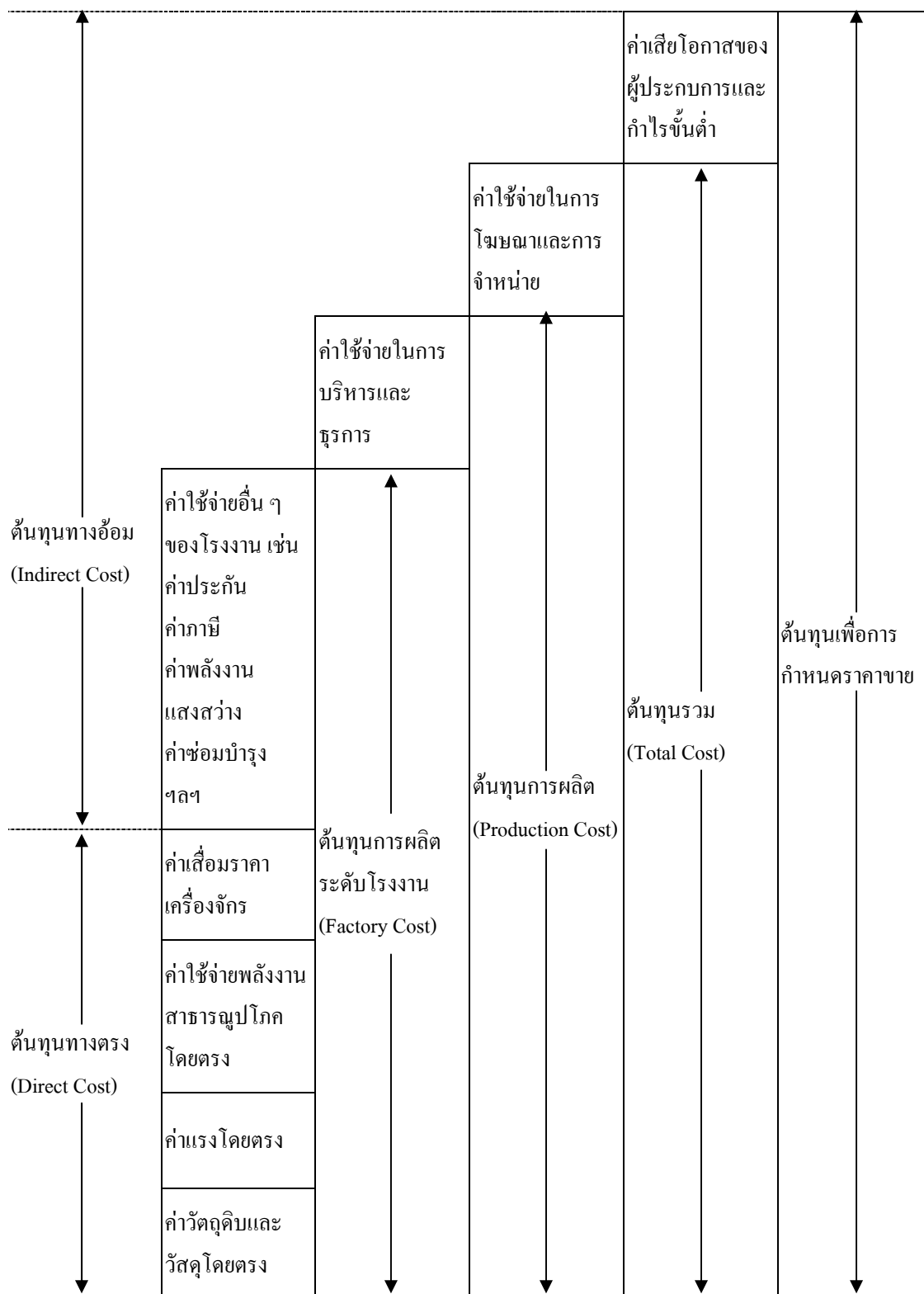
ต้นทุนทางตรง (Direct Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเนื่องจากการดำเนินกิจกรรมนั้น โดยตรง ต้นทุนทางตรงประกอบด้วยต้นทุนส่วนที่เกิดขึ้นจริงและมองเห็น (Explicit Direct Cost) เช่น วัตถุดิบ ค่าแรงงาน ฯลฯ ที่ใช้สำหรับผลิตสินค้า และต้นทุนส่วนที่มองไม่เห็นเพราะไม่ได้จ่ายแต่ต้องประเมินขึ้น และถือเป็นต้นทุนด้วย (Implicit Direct Cost) ซึ่งได้แก่ ค่าเสื่อมราคา เครื่องจักรและค่าเสียโอกาสของปัจจัยการผลิต

ต้นทุนทางอ้อม (Indirect Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเนื่องจากการดำเนินกิจกรรมอื่น อันมีส่วนสนับสนุนกิจกรรมโดยตรง แต่มิใช่ค่าใช้จ่ายสำหรับกิจกรรมตรง ซึ่งต้องการวัดต้นทุน เช่น หากผู้ประกอบการต้องการวัดต้นทุนของการผลิตชิ้นส่วนของผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท ต้นทุนโดยตรงก็คือ ค่าวัตถุดิบ ค่าแรง ค่าสาธารณูปโภคที่ใช้ในการผลิตชิ้นส่วนแต่ละประเภท ส่วนต้นทุนทางอ้อมของการผลิตชิ้นส่วนแต่ละประเภทคือ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการบริหารและงานธุรการต่าง ๆ ต้นทุนทางอ้อมมีทั้งต้นทุนที่จ่ายจริงมองเห็น (Explicit Indirect Cost) และต้นทุนที่มองไม่เห็น (Implicit Indirect Cost) เช่น เงินเดือนพนักงาน บัญชีและพนักงานพิมพ์ดีดถือเป็นต้นทุนที่มองเห็น ค่าเสียโอกาสของผู้ประกอบการ กรณีที่ผู้ประกอบการไม่ได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนจากหน่วยธุรกิจถือเป็นต้นทุนที่มองไม่เห็นหากจะจัดประเภทต้นทุนดังกล่าวข้างต้นแสดงในแผนภาพก็จะได้แผนภาพที่สามารถเข้าใจง่าย ๆ ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 ประเภทของต้นทุนการผลิต

ที่มา: อติรุช กาญจนพิบูลย์ (2545:57)



ภาพที่ 2.5 โครงสร้างของต้นทุนภายในองค์กร

ที่มา: อติษฐ กาญจนพิบูลย์ (2545:61)

จากภาพที่ 2.5 จะเห็นได้ว่า การแบ่งระหว่างต้นทุนทางตรงและต้นทุนทางอ้อมนั้น คำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ตรงกับกิจกรรม หรือไม่ตรงกับกิจกรรมเป็นหลัก เช่น ค่าใช้จ่ายพลังงาน และ สาธารณูปโภคที่เป็นค่าใช้จ่ายโดยตรงเพื่อการเดินเครื่องจักรในการผลิตถือว่าเป็นต้นทุนโดยตรง แต่ถ้าเป็นค่าใช้จ่ายพลังงานเพื่อแสงสว่างโดยทั่วไปถือว่าเป็นต้นทุนทางอ้อม

ต้นทุน ณ ระดับโรงงานจะเป็นต้นทุนทางตรงเป็นส่วนใหญ่ ต้นทุนทางอ้อมเป็นส่วนน้อย แต่เมื่อพิจารณาต้นทุนในระดับสูงขึ้นต้นทุนทางอ้อมจะมากขึ้น เพราะค่าใช้จ่ายในการบริหาร ค่าใช้จ่ายในการโฆษณาและการจัดจำหน่าย ค่าเสียโอกาสของผู้ประกอบการล้วนแต่เป็นต้นทุนทางอ้อมทั้งสิ้น

ข้อที่น่าสังเกตก็คือ ในการประเมินมูลค่าต้นทุนนั้น ในทางเศรษฐศาสตร์จะประเมินมูลค่าของกำไรขั้นต้นไว้ด้วย (Normal Profit) คือ กำไรที่ต่ำที่สุดที่ผู้ประกอบการจะต้องได้รับ เพื่อจูงใจให้อยู่ในการผลิตต่อไป เพื่อถือว่ากำไรจำนวนนี้ผู้ประกอบการจะต้องได้รับเสมือนหนึ่งการได้รับทุนคืน มิฉะนั้นก็จะไม่ทำการผลิตต่อไป

### 2.4.3 ลักษณะของต้นทุนการผลิต

การวิเคราะห์ต้นทุนการผลิตในอีกรูปแบบหนึ่งอาจวิเคราะห์ได้ในด้านความสัมพันธ์ของ ต้นทุนกับจำนวนผลิตผลที่จะผลิต ทั้งนี้เพื่อสังเกตและศึกษาลักษณะการเปลี่ยนแปลงของต้นทุน เมื่อจำนวนผลิตผลเปลี่ยนไป การวิเคราะห์ลักษณะของต้นทุน ณ ระดับของผลิตผลจำนวนต่าง ๆ นี้ จะเป็นแนวทางในการกำหนดขนาด หรือจำนวนที่เหมาะสมต่อไป

ถ้าจะจำแนกต้นทุนตามความสัมพันธ์กับจำนวนที่ผลิต อาจจำแนกได้เป็นสองประเภทใหญ่ ๆ คือ

**2.4.3.1 ต้นทุนคงที่ (Fixed Cost)** หมายถึง ต้นทุนที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามจำนวนผลิตผล แม้จะผลิตหรือไม่ผลิตต้นทุนส่วนนี้ก็ยังคงจำเป็นต้องจ่ายจนกว่าจะได้รับการปิดหรือ ล้มเลิกกิจการ อาจจำแนกได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ด้วยกัน คือ

1. ค่าใช้จ่ายในการวิจัยและพัฒนาโครงการ (Research and Development Cost) ในการที่จะเริ่มดำเนินการใด ๆ ก็ดี มักจะมีค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นก่อนการเริ่มดำเนินงาน โดยเฉพาะ สำหรับกิจกรรมที่ต้องการการวิจัยขั้นต้นก่อนเริ่มดำเนินการ เช่น การวิจัยเกี่ยวกับการตลาด การเก็บ รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลิตผลของกลุ่มแข่งขันที่มีอยู่ก่อนการจดทะเบียนจัดตั้งกิจการ ฯลฯ ซึ่งกิจการ ต่าง ๆ เหล่านี้จำเป็นต้องมีค่าใช้จ่ายและค่าใช้จ่ายในลักษณะนี้เป็นค่าใช้จ่ายในอดีที่จม (Sunk Cost) โดยไม่มีผลต่อการที่จะดำเนินการหรือไม่ดำเนินการ ไม่มีผลต่อการที่จะผลิตจำนวน มากหรือจำนวนน้อย

2. ค่าใช้จ่ายในการลงทุน (Investment Cost) เป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับที่ดินและ การก่อสร้างอาคาร รวมทั้งสินทรัพย์ถาวรอื่น ๆ ตลอดจนค่าซื้อเครื่องจักร เครื่องมือและอุปกรณ์ที่

ใช้ในการผลิต ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งน้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ จัดทำท่อระบายน้ำหรือระบบการ  
จำกัดน้ำเสีย ฯลฯ ค่าใช้จ่ายในระยะเริ่มต้น เพื่อให้ทำให้อยู่ในสถานะที่จะดำเนินการผลิตได้ เรียกว่า เป็น  
ค่าใช้จ่ายลงทุน ซึ่งค่าใช้จ่ายนี้เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะอยู่ไปได้ยาวนานไม่ต้องจ่ายอีก ถ้าเป็นกิจการขนาด  
ใหญ่ การก่อสร้างดำเนินไปที่ละขั้นตอนใช้เวลานาน การผลิตมักจะเริ่มดำเนินการหลังจากการ  
ก่อสร้างขั้นแรกเสร็จ ดังนั้น ค่าใช้จ่ายลงทุนก็จะยังคงเกิดขึ้นในระยะ 2-3 ปีแรกของการผลิต  
จนกว่าการก่อสร้างและจัดหาสินทรัพย์ประเภททุนจะสมบูรณ์เต็มรูป

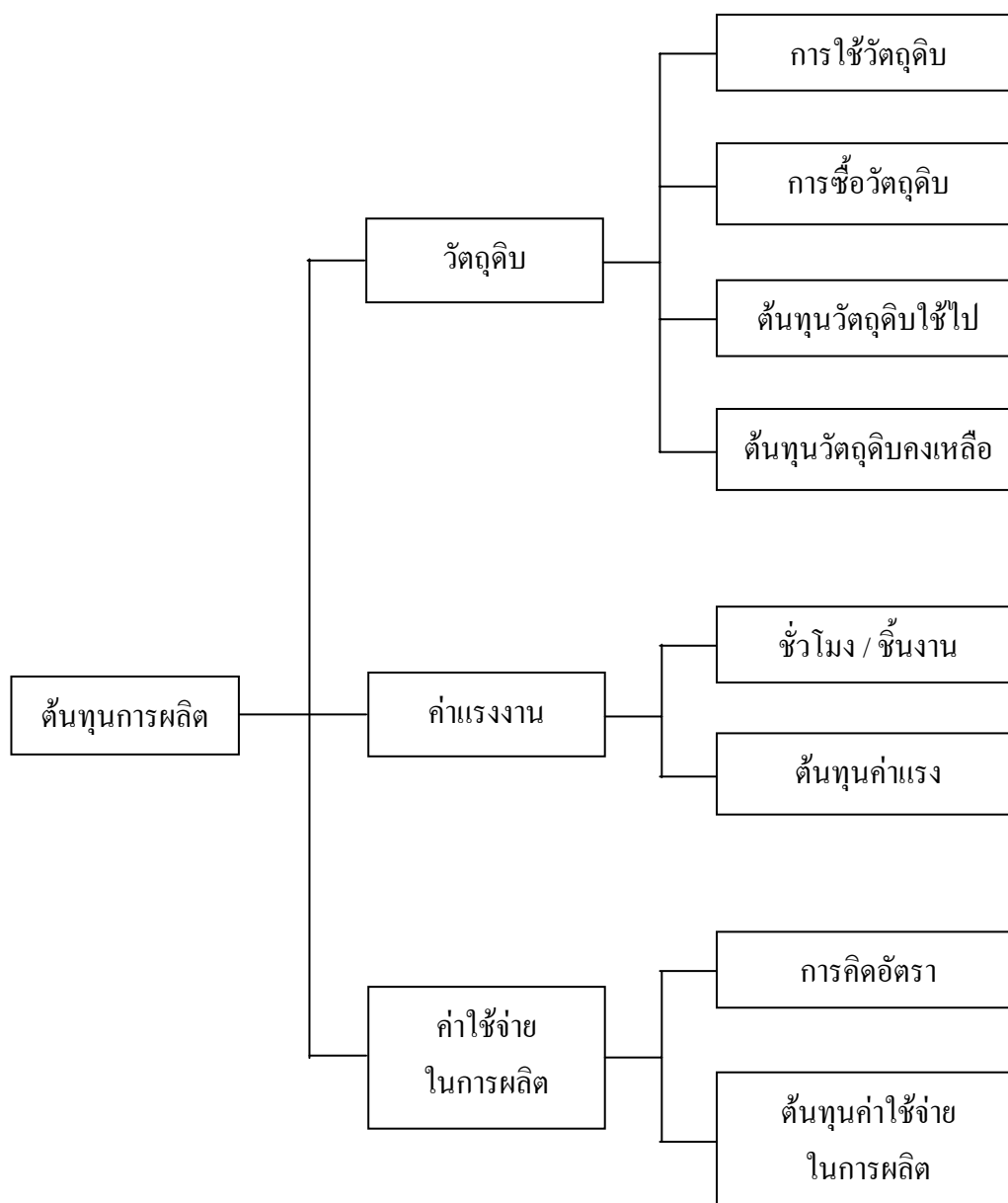
3. ค่าใช้จ่ายดำเนินการบางส่วน (Operating Cost) เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่า  
โทรศัพท์ ค่าโฆษณาประชาสัมพันธ์ เงินเดือนผู้จัดการหรือเงินเดือนพนักงานประจำ ค่าซ่อมแซม  
บำรุงรักษา เป็นต้น เป็นค่าใช้จ่ายดำเนินการที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามจำนวนที่ผลิตแม้ว่าขณะใด  
ขณะหนึ่งหน่วยธุรกิจจะทำการผลิตมากขึ้นหรือน้อยลง ค่าใช้จ่ายส่วนนี้ก็ยังคงเท่าเดิม และจะถือเป็น  
ต้นทุนการผลิตสินค้าที่ผลิตในงวดเวลาที่เกิดค่าใช้จ่ายนั้น

**2.4.3.2 ต้นทุนผันแปร (Variable Cost)** หมายถึง ต้นทุนที่เปลี่ยนแปลงไปตาม  
จำนวนผลิตผล อาจเปลี่ยนแปลงเป็นสัดส่วนโดยตรง (Direct Variable Cost) หรือไม่เป็นสัดส่วน  
โดยตรง (Semi Variable Cost) ก็ได้ แต่ต้นทุนชนิดนี้จะเพิ่มขึ้นเมื่อผลิตสินค้าเพิ่มขึ้น และจะลดลง  
เมื่อผลิตสินค้าน้อยลง เช่น ค่าวัตถุดิบ ค่าแรงงาน เป็นต้น

ต้นทุนผันแปร เป็นต้นทุนการผลิตของสินค้าที่ผลิตในงวดเวลาที่เกิดค่าใช้จ่ายนั้นโดยตรง และ  
โดยทั่วไปแล้ว ต้นทุนผันแปรจะเป็นต้นทุนทางตรงของการผลิตสินค้านั้น ๆ

#### **2.4.4 เทคนิคการวิเคราะห์ต้นทุนการผลิต**

การผลิตจะดำเนินไปได้ต้องประกอบไปด้วยการจัดการเกี่ยวกับวัตถุดิบค่าแรงงานและค่าใช้จ่าย  
ในการผลิตดังนั้นในลำดับต่อไปนี้จะเป็นการลำดับ เครือข่ายของต้นทุนการผลิต ดัง ภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 แสดงต้นทุนการผลิต

ที่มา: กิตติชัย เตมียกุล (2543:76)

จากภาพที่ 2.6 สามารถแยกส่วนประกอบของต้นทุนการผลิตได้ดังนี้

**1. วัตถุดิบ (Materials)** หมายถึง สิ่งของที่กิจการอุตสาหกรรมนำเข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) เพื่อให้เกิดการแปรสภาพเป็นผลิตภัณฑ์หรือสินค้าสำเร็จรูป เช่น ฝ้ายเป็นวัตถุดิบของโรงงานทอผ้า ส่วนฝ้ายเป็นวัตถุดิบของโรงงานผลิตเสื้อ วัตถุดิบที่จะนำมาคำนวณหาต้นทุนการผลิตจะต้องเป็นวัตถุดิบที่ถูกนำไปใช้ในการผลิตจริง ๆ เช่น ซื้อฝ้ายมา 100 เมตร ราคาเมตรละ 200 บาท มิได้หมายความว่าวัตถุดิบใช้ไปในการผลิตจะเท่ากับ 20,000 บาท ( $100 \times 200$ ) แต่จะต้องสำรวจว่า

การผลิตเสื้อในงวดนี้ได้ใช้ผ้าไปทั้งหมดกี่เมตรถ้าใช้ไปเพียง 60 เมตร ต้นทุนวัตถุดิบใช้ไปที่จะนำไปคำนวณต้นทุนจะมีค่าเท่ากับ 12,000 บาท ( $60 \times 200$ ) วัตถุดิบที่นำมาใช้ในการผลิต อาจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. วัตถุดิบทางตรง (Direct Materials) เป็นต้นทุนผันแปร (Variable Cost) หมายถึง วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตโดยตรง เป็นวัตถุดิบหลักใหญ่ และเป็นส่วนสำคัญยิ่งของผลิตภัณฑ์ เช่น ผ้า เป็นวัตถุดิบทางตรงในการผลิตเสื้อ

2. วัตถุดิบทางอ้อม (Indirect Materials) เป็นต้นทุนผันแปร (Variable Cost) หมายถึง วัตถุดิบที่ใช้สนับสนุนผลิตภัณฑ์ ให้เป็นรูปร่าง หรือเป็นส่วนประกอบย่อย ซึ่งไม่ปรากฏเป็นส่วนสำคัญของตัวผลิตภัณฑ์ วัตถุดิบทางอ้อมเป็นต้นทุนการผลิตเช่นเดียวกัน แต่จะจัดไปอยู่ในหมวดของค่าใช้จ่ายในการผลิต (Manufacturing Expenses) เช่น ในการผลิตเสื้อ วัตถุดิบทางตรง ได้แก่ ผ้า ส่วนด้าย กระดุม ซอเล็กสี เป็นวัตถุดิบทางอ้อม

ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างในการคำนวณหาปริมาณการซื้อและจำนวนเงินที่จะต้องจ่ายซื้อ

|                            |               |       |
|----------------------------|---------------|-------|
| ปริมาณการใช้วัตถุดิบ       | 10,000        | บาท   |
| บวก วัตถุดิบคงเหลือปลายงวด | <u>1,000</u>  | บาท   |
| ปริมาณวัตถุดิบที่ต้องการ   | 11,000        | หน่วย |
| หัก วัตถุดิบคงเหลือ ต้นงวด | <u>300</u>    | หน่วย |
| ปริมาณการซื้อ              | <u>10,700</u> | หน่วย |
| คูณ ราคาขายต่อหน่วย        | 10            | บาท   |
| จำนวนเงินที่จะต้องจ่ายซื้อ | 107,000       | บาท   |

2. ค่าแรงงาน (Labor) เป็นค่าตอบแทนเกิดขึ้นจากการจ้างคนงานเกี่ยวข้องกับการผลิตหรือสนับสนุนให้การผลิตดำเนินการไปได้โดยสะดวก การคิดค่าแรงงานอาจจะคิดเป็นรายชั่วโมงการทำงาน หรือเป็นชิ้นงาน หรือเป็นรายวัน หรือคิดตามชั่วโมงเครื่องจักร ฯลฯ การคำนวณหา ค่าแรงงานในโครงการระยะยาวต้องคำนึงถึง การปรับค่าแรงงานที่อาจจะเกิดขึ้นด้วย ค่าแรงงานที่เกี่ยวข้องในการผลิต สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. ค่าแรงงานทางตรง (Direct Labor) เป็นต้นทุนผันแปร หมายถึง ค่าแรงงานของคนงานผลิตโดยตรง คนงานนั้นจะทำหน้าที่แปรสภาพวัตถุดิบให้กลายเป็นสินค้าสำเร็จรูป เช่น ในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ไม้ ค่าแรงงาน ช่างออกแบบ ช่างไม้ ฯลฯ จัดได้ว่าเป็นค่าแรงงานทางตรง ค่าแรงงานทางตรงจัดเป็นส่วนหนึ่งของการคิดต้นทุนการผลิต

2. ค่าแรงงานทางอ้อม (Indirect Labor) หมายถึง ค่าแรงงานคนงานที่เข้ามาช่วยสนับสนุนการผลิต คนงานเหล่านั้นมิได้มีหน้าที่ผลิตโดยตรง เช่น ค่าแรงงานทำความสะอาด โรงงาน ค่ายามรักษาการณ์ในโรงงาน ฯลฯ จัดได้ว่าเป็นค่าแรงงานทางอ้อม ค่าแรงงานทางอ้อม

เป็นต้นทุนการผลิตแต่ละจัดอยู่ในหมวดของค่าใช้จ่ายในการผลิต การจัดทำงบประมาณค่าแรงงานสามารถทำได้ 2 แบบ คือ แบบแรกจะคิดแยกชั่วโมงแรงงานและค่าแรงงานออกเป็น 2 บง แบบที่สองคิดรวมทั้งชั่วโมงแรงงานและค่าแรงงานเป็นงบเดียวกัน

สูตรการคิดค่าแรงงานทางตรง

$$\text{ค่าแรงงาน} = \text{ประมาณการผลิต} \times \text{ชั่วโมงแรงงานมาตรฐาน} \times \text{อัตราค่าแรงงานต่อชั่วโมง}$$

ที่มา: กิตติชัย เตมีกุล (2543 : 78)

**3. ค่าใช้จ่ายในการผลิต (Manufacturing Expenses)** หมายถึง บรรดาค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่กิจการได้จ่ายไปเพื่อการผลิตสินค้า ที่นอกเหนือจากวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต และค่าแรงงานทางตรง ค่าใช้จ่ายในการผลิตจะเป็นได้ทั้งต้นทุนผันแปร (Variable Cost) และต้นทุนคงที่ (Fixed Cost) เช่น กาว สี ตะปู ด้ายเย็บผ้า ฯลฯ จะเป็นวัสดุการผลิตที่ผันแปร ไปตามปริมาณการผลิต จึงจัดได้ว่าเป็นต้นทุนผันแปร ส่วนค่าเช่าโรงงาน ค่าเสื่อมราคาเครื่องจักร เงินเดือนผู้ควบคุม ฯลฯ จะไม่เปลี่ยนแปลงไปตามปริมาณการผลิตจึงจัดเป็นต้นทุนคงที่

## 2.5 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการลดต้นทุน

**2.5.1 การศึกษาการทำงาน** (เพียจันท์ จริงจิตร, 2536 : 43-44) ซึ่งเป็นวิธีการที่ลดเวลาการทำงานแต่ละขั้นตอน เป็นผลทำให้ต้นทุนการผลิตในส่วนต้นทุนค่าแรงงานทางตรงและต้นทุนค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ลดลง โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

**2.5.1.1 การศึกษาวิธีการทำงาน** (method study) เป็นการศึกษาขั้นตอนและวิธีการผลิตโดยจัดการเคลื่อนไหวหรือการทำงานที่ไม่จำเป็นออกไปแล้วทำการเปลี่ยนขั้นตอนและวิธีการทำงานใหม่ การลดต้นทุนการผลิตด้วยวิธีการศึกษาการทำงานนี้เป็นการลดต้นทุนทางด้านแรงงานทางตรง โดยศึกษาถึงการทำงานของคนและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น โครงร่างของมนุษย์ การจัดตำแหน่งสิ่งของในสถานที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งการนั่ง-ยืนของพนักงาน เป็นต้น เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ในการศึกษาการทำงานนี้ทำได้โดยการใช้แผนภูมิกระบวนการผลิต

**2.5.1.2 การวัดผลงาน** (work measurement) เป็นการหาเวลาการทำงานของงานแต่ละขั้นตอนคำนวณหาเวลามาตรฐานในการทำงานของพนักงานในเวลาที่สามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่เมื่อยล้า

## 2.5.2 การลดต้นทุนการผลิต (Katayama. 1999 : 1 – 149)

**2.5.2.1** การสั่งงาน คือ การแบ่งงาน และสั่งงานที่จำเป็นสำหรับการผลิตให้กับผู้ปฏิบัติงานและเครื่องจักร การสั่งงานมักจะใช้ใบสั่งงาน ซึ่งจะแสดงไว้ที่แผงควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้นประกอบด้วยรายละเอียดลักษณะงานคนและเครื่องจักรที่ปฏิบัติงาน การเตรียมวัสดุชิ้นส่วนต่าง ๆ เครื่องมือในการผลิต และการตรวจสอบ

**2.5.2.2** การควบคุมความก้าวหน้าของงานคือ การควบคุมดูแลงานที่วางแผนไว้มีความก้าวหน้าตามแผนงาน เครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมได้แก่ ตารางหรือกราฟแสดงความก้าวหน้าของงาน

**2.5.2.3** การควบคุมผลผลิต ผู้ควบคุมการผลิตจะต้องรู้สภาพผลผลิตและคุณภาพของผลผลิตอย่างต่อเนื่อง

**2.5.2.4** การทำรายงานการควบคุมการผลิต ต้องมีระบบป้อนกลับจากหน่วยปฏิบัติงาน ดังนั้น จึงต้องมีการทำรายงานในแต่ละขั้นตอนการผลิต ว่ามีผลงานในแง่ของผลผลิตที่ได้คุณภาพ ต้นทุนผลผลิตอัตราการทำงานของคนและเครื่องจักร เป็นต้น

## 2.5.3 การลดต้นทุนวัตถุดิบ และอุปกรณ์การผลิต (Akiyama. 1998 : 26)

การลดวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต ได้แนวความคิดด้านการลดต้นทุน โดยใช้การวิเคราะห์วัสดุ หรือวิศวกรรมคุณค่า (value engineering) มี 3 ขั้นตอนดังนี้

### 2.5.3.1 การกำหนดคำจำกัดความของประโยชน์การใช้งาน

การวางแผนเพื่อกำหนดความต้องการของการใช้ โดยการนำแผนการผลิตผลิตภัณฑ์มาแยกตัวออกเป็นส่วน ๆ ประกอบหลัก และหาว่าส่วนประกอบต่าง ๆ แต่ละชนิดนั้นจะต้องนำไปใช้ในการผลิตเป็นปริมาณจำนวนเท่าใดต่อการผลิตหนึ่งหน่วย เพื่อคำนวณหาได้ว่า ความต้องการในการใช้วัตถุดิบ ซึ่งเป็นส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์แต่ละส่วนนั้นเป็นจำนวนเท่าใด ในแต่ละช่วงระยะเวลาการผลิตหนึ่ง ๆ จากนั้นก็สามารถออกไปสั่งซื้อวัตถุดิบนั้น ๆ ในปริมาณที่เหมาะสมกับระยะเวลาแต่ละช่วงซึ่งเป็นการลดการสูญเสียของวัตถุดิบได้โดยตรง

### 2.5.3.2 การประเมินประโยชน์การใช้งาน

กล่าวคือ เป็นการวิเคราะห์การใช้วัตถุดิบว่ามีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการผลิตหรือมีคุณสมบัติเหมาะสมกับผลผลิตในการนำไปใช้งานหรือไม่ เราสามารถที่จะเลือกใช้วัตถุดิบชนิดอื่นที่มีคุณสมบัติทัดเทียมหรือดีกว่า แต่มีราคาต้นทุนถูกกว่าวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตในปัจจุบันหรือไม่ หรือมีวัตถุดิบชนิดใดบ้างที่นำมาใช้ในการผลิตและจะเกิดการสูญเสียในกระบวนการผลิตน้อยลง และทำให้กระบวนการผลิตมีประสิทธิภาพดีขึ้นหรือไม่

### 2.5.3.3 การจัดทำข้อเสนอใช้ทดแทน

ขจัดการสูญเสียของวัตถุดิบด้วยการเปลี่ยนวิธีการผลิต เพื่อให้ของเสียจากกระบวนการผลิตลดลง จัดระบบของการจัดเก็บและควบคุมวัสดุคงคลัง ให้มีประสิทธิภาพเพื่อการลดการค้างค้ำของวัสดุที่เก็บอยู่ในคลัง ซึ่งนอกจากจะทำให้ง่ายต่อการทำงานของพนักงานแล้วจะช่วยลดเวลาในการตรวจสอบ หรือลดปริมาณวัสดุที่เสื่อมคุณภาพอันเนื่องมาจากถูกทิ้งให้ค้างอยู่ในคลังเป็นเวลานานเกินไปอีกด้วย

การนำวัตถุดิบที่ผ่านการใช้งานแล้วกลับมาใช้ใหม่ เป็นการนำวัสดุที่บกพร่องจากการผลิต หรือวัสดุเหลือใช้กลับมาใช้เป็นวัตถุดิบอีกครั้งหนึ่งในการผลิต

**2.5.4 การลดต้นทุนค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในการผลิต ด้านทรัพยากรพลังงาน โดยใช้การศึกษา** ระยะเวลากับพลังงาน โซเฮ ฮิบิ (อ้างในพลชัย ลิ้มวิวัฒน์ และคณะ. 2530 : 223 – 225)

พลังงานจัดเป็นต้นทุนอย่างหนึ่งของกระบวนการผลิต เพราะฉะนั้นการบริหารการใช้พลังงานเพื่อให้เกิดการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า หรือการลดความสูญเสียพลังงานโดยไม่จำเป็นจึงเป็นการประหยัดพลังงานและทำให้เพิ่มผลผลิตในองค์การได้

การบริหารการใช้พลังงานจะเกี่ยวข้องกับกระบวนการในการประหยัดพลังงานต่าง ๆ เช่น การใช้พลังงานไฟฟ้าในสำนักงาน โรงงาน หรือกระบวนการผลิต การใช้เชื้อเพลิงในการเดินเครื่องจักร หรือการลดพลังงานความร้อนที่สูญเสียเปล่า

วิธีการในการประหยัดพลังงาน มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

1. กำหนดส่วนที่จะต้องประหยัดพลังงาน
2. จัดลำดับความสำคัญของส่วนงานต่าง ๆ ในระบบการผลิตที่สามารถประหยัดพลังงานได้ก่อน
3. ศึกษาและวิเคราะห์แต่ละส่วนงานที่สามารถประหยัดพลังงานได้ตามลำดับความสำคัญ
4. พัฒนาและหาวิธีการวัดผลการประหยัดพลังงาน
5. ดำเนินการตามวิธีการประหยัดพลังงานที่คิดค้นและพัฒนาขึ้นมาได้
6. ติดตามหลังการดำเนินงานในการประหยัดพลังงาน
7. รายงานการประหยัดพลังงานในส่วนของการเพิ่มอัตราการผลิตภาพด้านวัตถุดิบ งาน เงินลงทุน พลังงาน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ

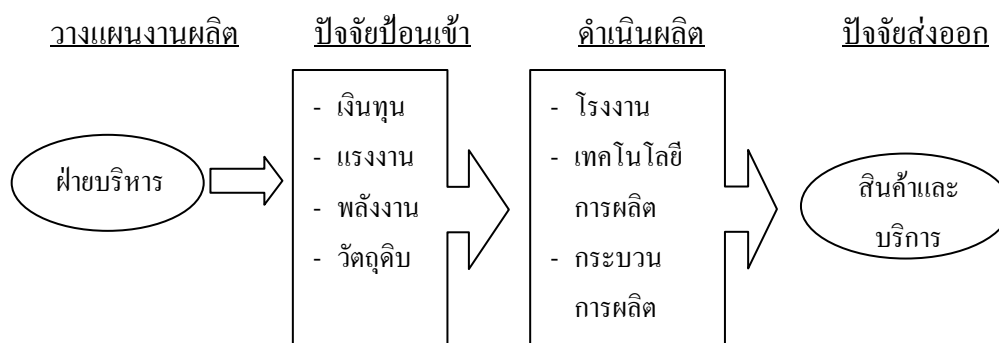
การเพิ่มผลผลิตจากเทคนิคการประหยัดพลังงานนั้นจะขึ้นอยู่กับอัตราส่วนที่สามารถประหยัดได้ต่อค่าของการลงทุน ถ้าอัตราส่วนนี้มีค่าสูงมากเท่าใดก็หมายถึงว่า การเพิ่มผลผลิตเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น

## 2.5.5 ความเหมาะสมของกระบวนการผลิต

### 2.5.5.1 องค์ประกอบของกระบวนการผลิต

ธีรวุฒิ บุญโสภณ และวีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2540 : 60 -61) กล่าวว่า การใช้หลักการจัดระบบงานมาช่วยในการบริหารการผลิต ประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายผลิต ฝ่ายวิศวกร ฝ่ายการเงิน ฝ่ายการตลาด ฝ่ายบุคคล เป็นต้น จะต้องประสานงานให้สอดคล้องกัน มีการควบคุมภายในสายงานจะช่วยให้งานกระบวนการดำเนินงานให้คล่องตัวและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การผลิต คือ การเปลี่ยนแปลงวัตถุดิบ ต่าง ๆ มาเป็นสินค้าและบริการ โดยมีองค์ประกอบหลักคือ เงินทุน แรงงาน เครื่องจักรและอุปกรณ์ เป็นปัจจัยช่วยในกระบวนการผลิตดัง ภาพที่ 2.7



ภาพที่ 2.7 ปัจจัยในการผลิต

ที่มา: สุปัญญา ไชยชาญ (2540:86)

### 2.5.5.2 การควบคุมกระบวนการผลิต

ธีรวุฒิ บุญโสภณ และวีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2540 : 60 -61) กล่าวถึงการควบคุมกระบวนการผลิต เพื่อให้เหมาะสมกับการผลิต และองค์ประกอบต่าง ๆ ของกระบวนการผลิต สอดคล้องกับการประเมินเรื่องความเหมาะสมของกระบวนการผลิตไว้ว่า จุดประสงค์ของการควบคุมกระบวนการผลิต คือ เพื่อรักษาความสม่ำเสมอของการไหลของวัตถุดิบให้ผ่านกระบวนการไปอย่างราบรื่น จนกระทั่งเป็นผลสำเร็จด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุดและเวลาการผลิตน้อยที่สุดผลผลิตที่ได้ตามนี้จำเป็นต้องมีการประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพระหว่าง ปัจจัยในการผลิต ทั้งหมด 4 ประเด็นคือ

- (1) วัตถุดิบ
- (2) อุปกรณ์การผลิต
- (3) แรงงาน
- (4) กรรมวิธีการผลิต

### 2.5.6 วิธีประหยัดพลังงานเพื่อลดต้นทุน

วิธีประหยัดพลังงานเพื่อลดต้นทุนนั้น กองทุนส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน สำนักงานคณะกรรมการนโยบายแห่งชาติได้เสนอแนวทางการประหยัดพลังงาน ใน “108 วิธี อุดรื้อพลังงานแห่งชาติ” ผ่านโครงการหารสอง โดยจัดทำเป็นแผนโฆษณาประชาสัมพันธ์ ปี 2548 ไว้ดังนี้ “... ประหยัดน้ำมัน

1. ตรวจสอบลมยางเป็นประจำ ไม่ให้ยางอ่อนเกินไป
2. สลับเปลี่ยนยาง ตรวจสอบตั้งศูนย์ล้อตามกำหนด
3. ดับเครื่องยนต์ทุกครั้งเมื่อต้องจอดรอนาน ๆ
4. ควรใช้เกียร์ให้เหมาะสมกับสภาพเส้นทาง
5. ไม่ออกรรถกระชาดังเอี๊ยด
6. ไม่เร่งเครื่องยนต์ตอนเกียร์ว่าง (เบิ้ลเครื่อง)
7. ตรวจสอบเช็คเครื่องยนต์สม่ำเสมอ
8. ไม่ต้องอุ่นเครื่อง ขับช้า ๆ เครื่องจะอุ่นเองที่ 1-2 กม.แรก
9. ไม่บรรทุกน้ำหนักเกินพิกัด
10. ใช้ระบบการใช้รถร่วมกัน (Car Pool)
11. ใช้โทรศัพท์แทนการเดินทาง
12. เดินทางใกล้ ๆ ใช้จักรยาน
13. โหลดล่วงหน้าก่อนเดินทาง
14. ศึกษาแผนที่ในการเดินทางให้ดี
15. ควรใช้โทรสาร ไปรษณีย์ หรืออินเทอร์เน็ตแทนการส่งเอกสารด้วยตัวเอง
16. กำหนดเส้นทางและช่วงเวลาการเดินทางให้เหมาะสม
17. หมั่นศึกษาทางลัด ประหยัดทั้งเวลาให้เหมาะสม
18. เป้าทำความสะอาดไส้กรองอากาศ และเปลี่ยนตามความเหมาะสม
19. ไม่ควรลากเกียร์ต่ำนาน ๆ
20. ไม่ติดตั้งอุปกรณ์ตกแต่งรถยนต์ที่จะทำให้เครื่องยนต์ทำงานหนักขึ้น
21. ควรใช้น้ำมันที่มีค่าออกเทนเหมาะกับชนิดของรถ
22. เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง และไส้กรองน้ำมันเครื่อง ตามความเหมาะสม
23. งดใช้รถยนต์ส่วนตัวสัปดาห์ละ 1 วัน
24. ไม่ควรปรับเครื่องปรับอากาศให้เย็นเกินไป
25. จอดรถในที่ร่มเพื่อลดอุณหภูมิในรถ
26. ไม่เลี้ยงครัดซ์ เร่งเครื่อง เพื่อไม่ให้รถไหลขณะอยู่บนทางลาด

วิธีประหยัดไฟฟ้า

27. ปิดสวิทช์ไฟ และเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกครั้งที่ใช้
28. เลือกอุปกรณ์ไฟฟ้า ที่มีฉลากเบอร์ 5
29. ถ้าวอกจากห้องเกิน 1 ชั่วโมง ปิดเครื่องปรับอากาศทุกครั้ง
30. หมั่นทำความสะอาดแผ่นกรองอากาศของเครื่องปรับอากาศ
31. ใส่เสื้อผ้าให้เหมาะสมกับสภาพเมืองร้อนช่วยประหยัดค่าไฟ

#### เครื่องปรับอากาศ

32. ตั้งอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศที่ 25 องศาเซลเซียส
33. ตรวจสอบอุณหภูมิต่อในห้อง และปิดประตูทุกครั้งก่อนใช้เครื่องปรับอากาศ
34. หลีกเลี่ยงการเก็บวัสดุที่ไม่จำเป็นในห้องปรับอากาศ
35. ติดตั้งฉนวนกันความร้อนรอบผนังและบนเพดาน
36. ใช้มู่ลี่กันแดดป้องกันแสงแดดกระทบตัวอาคาร (เพื่อไม่ให้เครื่องปรับอากาศ

#### ทำงานหนัก)

37. ติดตั้งอุปกรณ์ควบคุมการเปิดปิดประตูในห้องที่มีเครื่องปรับอากาศ
38. ปิดไฟทุกพักเที่ยง
39. ปลุกต้นไม้รอบ ๆ อาคารเพื่อเพิ่มความเย็นและบดบังแสงแดดให้อาคาร
40. สร้างร่มไม้ใหญ่เพื่อลดอุณหภูมิให้อาคาร
41. ปลุกพืชคลุมดินเพื่อลดความร้อนจากไอน้ำ
42. หลีกเลี่ยงการใช้เฟอร์นิเจอร์ที่อมความร้อน เช่น เก้าอี้หนังหรือสักหลาด

#### ในห้องปรับอากาศ

43. เลือกซื้อพัดลมที่มีเครื่องหมายมาตรฐานรับรอง
44. ถ้าไม่จำเป็น ควรใช้พัดลมแทนเครื่องปรับอากาศ
45. ใช้หลอดฟลูออโรหลอดประหยัด
46. ใช้บัลลาสต์อิเล็กทรอนิกส์ คู่กับหลอดฟลูออโร
47. ใช้โคมไฟที่มีแผ่นสะท้อนแสง เพื่อช่วยกระจายความสว่าง
48. ควรใช้สีอ่อนตกแต่งอาคารเพื่อลดอุณหภูมิความร้อนจากภายนอกอาคาร
49. ใช้หลอดที่มีวัตต์ต่ำกับการเปิดไฟทั้งคืน
50. ติดตั้งไฟเฉพาะจุดแทนการเปิดไฟทั้งห้อง
51. ใช้สีอ่อนภายในอาคารเพื่อทำให้ห้องสว่างขึ้น
52. พยายามใช้แสงสว่างจากธรรมชาติให้มากที่สุด
53. ถอดหลอดไฟออกครึ่งหนึ่งในบริเวณที่ต้องการแสงสว่างน้อย
54. ปิดตู้เย็นให้สนิททุกครั้งหลังเปิด
55. ไม่ควรเปิดตู้เย็นบ่อย หรือนำของร้อนเข้าแช่ตู้เย็น

56. ตรวจสอบขอบยางประตูของตู้เย็นไม่ให้เสื่อม
57. เลือกขนาดตู้เย็นให้เหมาะกับขนาดของครอบครัว
58. ละลายน้ำแข็งในตู้เย็นให้เหมาะสม
59. เลือกซื้อตู้เย็นประตูเดียว ประหยัดกว่า
60. ตั้งสวิตช์อุณหภูมิในตู้เย็นให้เหมาะสม
61. ไม่ควรพรมน้ำจนและเวลารีดผ้าเพราะต้องใช้ไฟในการรีดมากขึ้น
62. ดึงปลั๊กออกก่อนรีดผ้าเสร็จ เพราะสามารถใช้ความร้อนรีดต่อได้
63. เสียบปลั๊กครั้งเดียว และต้องรีดผ้าให้เสร็จ
64. เลือกภาชนะให้เหมาะสมกับปริมาณอาหารที่ปรุง
65. ใส่ผ้าให้เต็มเครื่องทุกครั้งที่ซักผ้า
66. ตากเสื้อกับแสงแดด ประหยัดกว่าการอบ
67. ปิดโทรทัศน์ทุกครั้งทันที ที่ไม่มีคนดู
68. ไม่ปรับจ้อโทรทัศน์ให้สว่างเกินไป
69. ดูโทรทัศน์ร่วมกันเครื่องเดียวทั้งบ้าน
70. เช็ดผมให้แห้งหมาดก่อนเป่าจัดทรงทุกครั้ง
71. ใช้เตาแก๊สหุงต้มประหยัดกว่าเตาไฟฟ้า
72. อย่าเสียบปลั๊กหม้อหุงข้าวทิ้งไว้ตลอดเวลา
73. ดึงปลั๊กกติกัดน้ำไฟฟ้าออกทันทีเมื่อน้ำเดือด
74. แยกสวิตช์ไฟฟ้าออกจากกันทั้งบ้านเพื่อสามารถเลือกเปิดปิดได้เฉพาะจุด
75. ไม่ติดตั้งอุปกรณ์ที่ปล่อยความร้อนในห้องที่มีเครื่องปรับอากาศ
76. หมั่นซ่อมบำรุงอุปกรณ์ไฟฟ้า
77. อย่าเปิดคอมพิวเตอร์ไว้ถ้าไม่ใช้งานอุปกรณ์ไฟฟ้าของสำนักงาน
78. ดูสัญลักษณ์ Energy Star ก่อนซื้ออุปกรณ์ไฟฟ้าของสำนักงาน

#### วิธีประหยัดน้ำ

79. หมั่นตรวจสอบการรั่วไหลของน้ำอย่างเปล่าประโยชน์
80. ไม่เปิดน้ำทิ้งไว้ ตอนโกนหนวด แปรงฟัน หรือตอนอาบน้ำ
81. ใช้สบู่เหลวแทนสบู่ก่อนเวลาล้างมือเพราะใช้น้ำน้อยกว่า
82. รองน้ำซักผ้าแค่พอใช้ อย่าเปิดทิ้งไว้ตลอดการซัก
83. ใช้บัวรดน้ำแทนการใช้น้ำสายยาง
84. ไม่ควรใช้น้ำสายยางล้างรถและอย่าเปิดน้ำไหลตลอดเวลา
85. ล้างรถเท่าที่จำเป็น
86. หมั่นตรวจสอบท่อน้ำรั่วภายในบ้าน

87. ควรล้างผักผลไม้ในอ่างหรือภาชนะ
88. ล้างจานในอ่างล้างจาน
89. หมั่นตรวจสอบจุดรั่วซึมของชักโครก
90. ใช้สุขภัณฑ์ประหยัดน้ำ
91. ติดอุปกรณ์เดิมอากาศที่หัวก๊อก
92. ไม่ควรรดน้ำต้นไม้ตอนแดดจัด
93. อย่าทิ้งน้ำดื่มที่เหลือโดยเปล่าประโยชน์
94. รินน้ำให้พอดิบ
95. ติดตั้งถังเก็บน้ำไว้บนชั้นสูงสุดของอาคาร

วิธีประหยัดพลังงานอื่น ๆ

96. ใช้กระดาษให้คุ้มทั้ง 2 หน้า
97. ส่งต่อเอกสารลดการถ่ายสำเนาหลาย ๆ ชุด
98. ใช้กระดาษขนาดเล็กปะหน้าโทรสารแทนกระดาษเต็มแผ่น
99. ส่งผ่านข้อมูลข่าวสารทางคอมพิวเตอร์ช่วยลดขั้นตอนลดพลังงาน
100. งดการใช้จานกระดาษและแก้วกระดาษในงานสังสรรค์
101. แยกประเภทขยะ
102. ขึ้นลงชั้นเดียวไม่ควรใช้ลิฟต์
103. ไม่ควรใช้ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้ครั้งเดียวแล้วต้องทิ้ง
104. ใช้ผลิตภัณฑ์ที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้
105. ใช้สินค้าที่ใช้บรรจุภัณฑ์ที่สามารถผ่านกระบวนการนำกลับมาใช้ใหม่ได้
106. ทำความสะอาดรังผึ้งของเตาถ่านก่อนใช้จะช่วยให้การเผาไหม้ดีขึ้น
107. ใช้ตะกร้าหรือถุงผ้าไปจ่ายตลาด
108. ปลุกฝังค่านิยมให้เด็กไม่ใช้ทรัพยากรอย่างสูญเปล่า ...”

วิธีประหยัดพลังงานเพื่อลดต้นทุนใน 108 วิธีอุดรรัฐพลังงานชาตินั้น “...เป็นการนำเสนอวิธีประหยัดน้ำมัน, ไฟฟ้า และน้ำ โดยได้บอกถึงวิธีปฏิบัติ การเลือกซื้ออุปกรณ์พร้อมทั้งการดูแลตรวจตราซ่อมบำรุงไว้ด้วย ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปเป็นเอกสารประกอบการสร้างแบบสอบถามสำหรับการวิจัยครั้งนี้ด้วย ...”

## 2.6 ประวัติและการเจริญเติบโตทางธุรกิจกลุ่มบริษัทไทยซัมมิต

จากจุดเริ่มต้นเมื่อกว่า 40 ปีก่อน จนถึงปัจจุบัน กลุ่มบริษัทไทยซัมมิตซึ่งเป็นผู้ประกอบการรายใหญ่รายหนึ่งในวงการอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ ชิ้นส่วนเครื่องยนต์ดีเซลการเกษตร และชิ้นส่วนของเครื่องใช้ไฟฟ้า ที่จำหน่ายทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ โดยปัจจุบันมีบริษัทในเครือทั้งสิ้น 26 บริษัท มียอดขายโดยรวมมากกว่าสองหมื่นล้านบาทต่อปี มีพนักงานรวมมากกว่าหนึ่งหมื่นคน

ความเป็นมาของกลุ่มบริษัทไทยซัมมิต เป็นเรื่องของความเจริญก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง โดยย้อนหลังไป เมื่อปีพ.ศ. 2503 จากร้านสามมิตรบนถนนทรัพย์ ย่านถนนสี่พระยาซึ่งรับทำเบาะรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ขยับขยายเป็นห้าง สามมิตรสหพัฒนสิน ในปี พ.ศ. 2507 และขยายอีกครั้งในรูปบริษัทโดยเปลี่ยนชื่อใหม่เป็น บริษัทซัมมิต โอโตซิส อินดัสตรีในปี พ.ศ. 2515 จนถัดมาอีก 5 ปีได้ก่อตั้ง บริษัทไทยซัมมิตออโตพาร์ทบนถนนบางนา-ตราด อย่างเป็นทางการในปี พ.ศ. 2520

จากร้านสามมิตรเล็ก ๆ บนถนนทรัพย์ ด้วยคุณภาพราคาและบริการที่ประทับใจต่อลูกค้า และทำเลที่ตั้งร้านตั้งอยู่ใกล้ถนนสุขุมวิทอันเป็นบริเวณที่เป็นศูนย์รวมของบริษัทรถยนต์ใหญ่ ๆ ทั้งหลายในขณะนั้น ทำให้ธุรกิจเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว จากการรับซ่อมเบาะรถยนต์และรถจักรยานยนต์สู่การรับซ่อมเบาะเฟอร์นิเจอร์ และต่อมาก็เริ่มขยายอะไหล่รถยนต์จำพวกฮาร์ดแวร์จนกระทั่งขยายกิจการไปสู่การตัดแปลงและเริ่มผลิตเบาะรถยนต์ในที่สุด ซึ่งในช่วงแรกเป็นการตัดแปลงเบาะรถตู้รถสามล้อและผลิตประทุนรถจี๊ป จนกระทั่งได้ก้าวเขาไปสู่วงการรถยนต์อย่างเต็มตัวเมื่อโรงงานประกอบรถยนต์รายแรกและรายเดียวของเมืองไทยในขณะนั้นคือโรงงานประกอบรถยนต์กรรมสิทธิ์ได้ว่าจ้างให้ผลิตเบาะและหลังการยนต์เพียต 600 ซึ่งเป็นรถยนต์ของอิตาลี ต่อมาจึงได้หันมาผลิตเบาะรถจักรยานยนต์ให้โรงงานประกอบรถจักรยานยนต์ของญี่ปุ่นในประเทศไทยทั้งของยามาฮ่า ฮอนด้า และซูซูกิ และด้วยวิสัยทัศน์อันกว้างไกลรวมทั้งการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพของ ดร.พัฒนา จรุงเรืองกิจ จึงได้ก่อตั้งบริษัทไทยซัมมิตออโตพาร์ทอินดัสตรีจำกัด ขึ้น บนถนนบางนา-ตราด กม.16 เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ.2520 โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะเป็นผู้ผลิตชั้นนำในด้านการผลิตชิ้นส่วนสำหรับรถยนต์ รถจักรยานยนต์ เครื่องยนต์ดีเซลการเกษตรและชิ้นส่วนของเครื่องใช้ไฟฟ้า

จากการเติบโตของอุตสาหกรรมยานยนต์อย่างรวดเร็วช่วงทศวรรษ 2520 เป็นต้นมา โดยเฉพาะการขยายฐานการผลิตของกลุ่มผู้ประกอบการต่างชาติ ทั้งจากเอเชียยุโรปและอเมริกายังประเทศไทย และในปี พ.ศ. 2538 บริษัทผู้ผลิตและประกอบรถยนต์รายใหญ่ของประเทศญี่ปุ่นหันมาใช้ชิ้นส่วนประกอบรถยนต์ที่ผลิตขึ้นในประเทศไทยมากขึ้นส่งผลให้กลุ่มบริษัทไทยซัมมิตมีอัตราการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว และได้ขยายกำลังการผลิตไปยังฐานการผลิตแห่งใหม่ที่จังหวัดชลบุรี อยุธยา ระยอง นครนายก ปราจีนบุรี และประเทศมาเลเซีย นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทไทยซัมมิตยังได้

ส่งชิ้นส่วนไปจำหน่ายยังต่างประเทศ อาทิเช่น อังกฤษ ฝรั่งเศส อิตาลี อียิปต์ ญี่ปุ่น อินเดีย ปากีสถาน อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ ฯลฯ

ปัจจุบัน กลุ่มบริษัทไทยซัมมิตดำเนินกิจการผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ชิ้นส่วนเครื่องยนต์ดีเซลการเกษตร และชิ้นส่วนของเครื่องใช้ไฟฟ้า เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้ามากกว่า 60 บริษัท จากจำนวนชิ้นส่วนไม่กีรายการเป็นจำนวนหลายพันรายการ จากผลิตภัณฑ์หลัก ขยายสายการผลิตสู่ผลิตภัณฑ์พลาสติก รวมถึงผลิตภัณฑ์อูมิเนียมและชุดสายไฟในยานยนต์ กว่าครึ่งหนึ่งของรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ที่ผลิตในประเทศไทย รวมถึงเครื่องใช้ไฟฟ้า เครื่องปรับอากาศ และเครื่องยนต์ดีเซลการเกษตร ล้วนมีผลิตภัณฑ์ของกลุ่มบริษัทไทยซัมมิต เข้าไปประกอบแทบทั้งสิ้น นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทฯ ยังได้ขยายฐานธุรกิจเข้าสู่ธุรกิจประเภทอื่น ๆ อาทิ เช่น ธุรกิจที่ดิน ธุรกิจสนามกอล์ฟ ธุรกิจโรงแรม ฯลฯ

กลุ่มบริษัทไทยซัมมิตเป็นหนึ่งในบริษัทเอกชนของคนไทยที่สามารถยืนหยัดและฝ่าฟันวิกฤตการณ์ต่าง ๆ มาได้ด้วยดี ด้วยทีมงานผู้บริหารคนไทยที่แข็งแกร่ง บุคลากรที่มีความสามารถ และมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งความใส่ใจในคุณภาพและบริการจึงทำให้สินค้าที่ผลิตขึ้นโดยฝีมือคนไทยได้มาตรฐานระดับสากล สามารถแข่งขันกับบริษัทต่างชาติได้ ทำให้คนไทยหลายหมื่นคนมีงานทำ มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และทำให้ผู้ใช้สินค้าและบริการได้รับประโยชน์สูงสุด

## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ได้มีผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารอุตสาหกรรมการผลิต และนักวิชาการเป็นจำนวนมากที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการลดต้นทุนการผลิตของโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งผลของการศึกษาวิจัยทำให้ได้ข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ และสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการบริหารงานเพื่อลดต้นทุนและภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อันเป็นปัจจัยสำคัญที่จะพาให้องค์กรผ่านพ้นวิกฤติ ในช่วงที่เศรษฐกิจอยู่ในภาวะที่ตกต่ำ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมากล่าวไว้ในที่นี้เพียงบางส่วนพอเป็นสังเขป

บุญเรือง มานะสุรการ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการลดและควบคุมต้นทุนการผลิตยางรถในโรงงานขนาดกลาง โดยได้แบ่งงานวิจัยออกเป็นสามส่วนคือ

1. การศึกษาและจัดทำระบบบัญชีต้นทุนการผลิต
2. การลดต้นทุนการผลิตโดยการลดการสูญเสียวัตถุดิบในกระบวนการผลิตการลดต้นทุนด้านไฟฟ้าและเชื้อเพลิง
3. การสร้างระบบควบคุมต้นทุนการผลิตโดยการจัดสร้างระบบการควบคุมด้านเอกสารและการใช้มาตรฐานควบคุม

ซึ่งพบว่า การลดต้นทุนการสูญเสียวัตถุดิบในกระบวนการผลิต จากการทดลองสามารถลดการสูญเสียวัตถุดิบทางตรงโดยนำหนักในกระบวนการผลิตของแผนกยางในได้ 8.03% แผนก

ยางนอกรถจักรยานยนต์ 3.00% แผนกยางนอกรยนต์เล็ก 3.39% การลดค่าไฟฟ้า ด้านพลังงานไฟฟ้าได้ศึกษา (load Curve) และจัดการทำงานของเครื่องจักรเสียใหม่ สามารถลดค่าใช้จ่ายลงได้ 7.92% ของค่าไฟฟ้าทั้งหมด การลดค่าเชื้อเพลิงได้ศึกษา (Stage Loss) และปรับระบบการเข้าออกของอากาศเสียใหม่ สามารถลดค่าใช้จ่ายลงได้ 8.92%

ชูเกษ อุณจิตติ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องระบบแผนการผลิตครบวงจรของอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยางของรถยนต์ผลจากการศึกษาและวิจัยพบว่า ภายหลังการปรับปรุงตามแนวทางต่าง ๆ ที่เสนอแนะทำให้การวางแผนการผลิตมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ทำให้สามารถลดความสูญเสียที่เกิดจากความเสียหายของการเตรียมวัตถุดิบที่เกินความเป็นจริง โดยสามารถลดงานระหว่างทำซึ่งเราวัดจากเปอร์เซ็นต์ยางที่เหลือเตรียมในแต่ละวัน ซึ่งลดลงโดยเฉลี่ย 14.26% และวัดจากเปอร์เซ็นต์ชิ้นส่วนหลักที่เตรียมเหลือในแต่ละวัน ซึ่งลดลงโดยเฉลี่ย 21.22% ทำให้สามารถส่งมอบสินค้าได้ทันกำหนดส่งมอบเพิ่มโดยเฉลี่ยเป็น 46.28% ทำให้ประสิทธิภาพของเครื่องจักรสูงขึ้นโดยเฉลี่ยเป็น 12.76% ทำให้การใช้ประโยชน์จากระบบข้อมูล การตรวจสอบวัตถุดิบคงคลัง และการมีข้อมูลเพื่อให้ผู้บริหารตัดสินใจที่แม่นยำและรวดเร็วขึ้น โดยวัดจากการทำงานหลังการใช้โปรแกรม อันเป็นผลให้ทางโรงงานมีเครื่องมือที่ช่วยให้ระบบการทำงานดีขึ้น

กิตติชัย เตมียกุล (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการลดต้นทุนของโรงงานผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ตามทัศนะของผู้บริหารสูงสุดของโรงงาน พบว่าแนวทางการลดต้นทุนของโรงงานผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ที่ผู้บริหารสูงสุดนิยมเลือกใช้มีดังนี้

1. แนวทางการลดต้นทุนด้านบุคลากร ที่นิยมใช้มากที่สุดคือ ใช้วิธีโยกย้ายคนในหน่วยงานที่มีมาก ไปทดแทนหน่วยงานที่ขาดคนมากที่สุด โดยไม่มีการจ้างคนเพิ่ม ทั้งนี้เนื่องจากวิธีดังกล่าวจะช่วยลดต้นทุนด้านแรงงาน และสามารถกระทำได้ทันทีโดยไม่กระทบถึงหน่วยงานอื่นมากมายนัก ส่วนแนวทางการลดต้นทุนด้านบุคลากรที่สัมฤทธิ์ผลมากที่สุด คือ การเลิกจ้างพนักงานแบบจ้างเหมาแรงงาน (Sub Contractor)

2. แนวทางการลดต้นทุนด้านบริหารการจัดการ ที่นิยมใช้มากที่สุดคือการเลือกวิธีตรวจสอบอุปกรณ์ และท่อลมที่รั่วหรือชำรุดเนื่องจากกระบวนการดังกล่าวสามารถกระทำได้โดยบุคลากรของโรงงานได้ทันที จึงเป็นวิธีที่องค์กรเลือกใช้กันอย่างกว้างขวาง ส่วนแนวทางการลดต้นทุนด้านบริหารการจัดการ ที่สัมฤทธิ์ผลมากที่สุด คือ กำหนดเวลาการเปิด/ปิดเครื่องจักรที่ใช้กระแสไฟ เพื่อไม่ให้เกิดการกระชากไฟ ซึ่งเป็นวิธีปฏิบัติที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และให้ผลดีทั้งการประหยัดพลังงานและด้านการซ่อมบำรุงเครื่องจักร

3. แนวทางการลดต้นทุนด้านงบประมาณ ที่นิยมใช้มากที่สุดคือ งดการอบรม/สัมมนานอกสถานที่ โดยเปลี่ยนมาใช้ในการอบรมในสถานที่แทน จึงทำให้เกิดความสะดวกและช่วยลดต้นทุน ในด้านค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมอีกทางหนึ่งด้วย ส่วนแนวทางการลดต้นทุนด้านงบประมาณที่สัมฤทธิ์ผลมากที่สุด คือการจัดให้มีการทำงานเป็นกะ ทดแทนการทำงานล่วงเวลา

เพราะการทำงานล่วงเวลาจะต้องจ่ายค่าแรงสูงกว่าปกติ 1.5 เท่าในวันทำงานปกติ และ 2 เท่าในวันหยุด การจัดให้มีการทำงานเป็นกะ จึงทำให้ลดต้นทุนด้านงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. แนวทางการลดต้นทุนด้านวัตถุดิบ ที่นิยมใช้มากที่สุด คือพยายามลดของเสียจากการผลิตมากที่สุด และเป็นแนวทางที่สัมฤทธิ์ผลมากกว่าวิธีอื่นด้วย เนื่องจากสินค้าที่ด้อยคุณภาพหรือบกพร่องก่อให้เกิดผลเสียต่อระบบ และส่งผลต่อต้นทุนที่วัดได้และวัดไม่ได้มหาศาล ซึ่งบริษัทใดสามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพสูงได้โดยมีต้นทุนต่ำ บริษัทนั้นย่อมได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน