

บทที่ ๑



บทนำ

ในการทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ ผู้เขียนต้องการที่จะทราบถึงพฤติกรรมของ
ผู้บริหารระดับกลางในการใช้วิธีการบริหารงานภายในองค์การธุรกิจในประเทศไทย
เพื่อก่อให้เกิดผลลัพธ์ของกิจกรรมในอันที่จะสนับสนุนวัตถุประสงค์ขององค์การได้อย่าง
มีประสิทธิภาพที่สุด โดยที่ผู้เขียนเห็นว่าปัจจัยพื้นฐานของการบริหารที่นับว่าสำคัญที่สุด
คือ มนุษย์และผู้บริหารทุกระดับจำเป็นต้องนำเอาปัจจัยตัวนี้มาใส่ใจให้เกิดผลได้
มากที่สุด โดยอาศัยกระบวนการทางการบริหารซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่าเป็นแนวทางที่
จะอำนวยความสะดวกมากที่สุด อันได้แก่การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้า
ทำงาน การอำนวยความสะดวกและการควบคุม กระบวนการบริหารเหล่านี้เป็นเรื่องที่
เกี่ยวข้องกับมนุษย์ทั้งสิ้น ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในผลสำเร็จขององค์การจึงไม่สามารถ
ที่จะหลีกเลี่ยงจากการเข้าเกี่ยวข้องกับตัวมนุษย์ได้เลย และควรที่จะระลึกไว้เสมอ
ว่า มนุษย์ทุกคนทุกระดับงานที่เข้าร่วมปฏิบัติงานในองค์การนั้นเป็นสิ่งที่ควรทำความเข้าใจ
เข้าใจให้ลึกซึ้ง เป็นปัจจัยการผลิตที่มีชีวิตจิตใจ มีความต้องการและมีแรงจูงใจ
ในตัวเอง ถ้านักบริหารรู้จักการที่เหมาะสมในการเข้าเกี่ยวข้องกับมนุษย์ในองค์การ
แล้วอาจจะพบว่า มาตรฐานที่ตั้งไว้สำหรับผลผลิตนั้นเกิดจากการที่ผู้บริหารได้พิจารณา
ความสามารถของมนุษย์ปฏิบัติงานไว้ต่ำเกินไป

*การสำรวจความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาต่อการควบคุมงานของผู้บริหาร
ระดับกลางจะทำให้ทราบถึงลักษณะของวิธีการที่ผู้บริหารระดับกลางใช้ในการเข้า
เกี่ยวข้องกับผู้ใต้บังคับบัญชาของเขาโดยพิจารณาจากความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา
และทราบถึงความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาในพฤติกรรมกรรมการบริหารงานของผู้บริหาร

ระดับกลางของคนที่ว่าลักษณะทั้งสองนี้มีความเข้ากันได้หรือไม่* ปัญหาอีกประการหนึ่ง คือ ในองค์การที่มีลักษณะการดำเนินงานแตกต่างกัน ๒ แบบ คือ ธุรกิจการค้าและบริหารกับธุรกิจการผลิต จะเป็นตัวแปรที่ทำให้ลักษณะการบริหารระดับกลางแตกต่างกันหรือไม่หรือลักษณะการบริหารของผู้บริหารระดับกลางแต่ละคนเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลไม่ขึ้นอยู่กับลักษณะของกิจการ อย่างไรก็ตามในขั้นต้นแล้วผู้เขียนมีความคิดว่าเป็นไปได้ที่ลักษณะของกิจการที่ต่างกันยอมทำให้ผู้บริหารระดับกลางเข้าเกี่ยวข้องกับผู้ที่ดำรงคัมภีระชาติว่าที่ต่างกันด้วย เนื่องจากความต้องการ ในคุณภาพของงาน ระยะเวลาที่ต้องการให้เกิดผลผลิต ความสัมพันธ์ที่กิจการที่มีต่อลูกค้าเหล่านี้ยอมแตกต่างกันแต่จะเป็นเช่นนี้หรือไม่นั้นจะต้องทราบผลของการวิจัยเสียก่อน

คำว่า ผู้บริหาร โดยทั่วไปเราอาจแบ่งระดับได้เป็น ๓ ระดับ คือ

ระดับสูง จะประกอบขึ้นด้วยประธานและผู้บริหารที่สำคัญคนอื่น ๆ เป็นระดับการบริหารสูงสุดขององค์การ ผู้บริหารระดับนี้จะใช้เวลาส่วนใหญ่ของพวกเขาในการวางแผนระยะยาวขององค์การ การตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ที่มีความสำคัญ เช่น การผลิตสินค้าชนิดใหม่ หรือการดำเนินงานในต่างประเทศ เป็นต้น ผู้บริหารระดับสูงเหล่านี้จะต้องให้ความสนใจต่อกิจการต่าง ๆ ภายนอกองค์การ เช่น ปัญหาทางกำนัรัฐบาลและชุมชน เป็นต้น

ระดับกลาง จะประกอบขึ้นด้วยผู้บริหาร เช่น ผู้จัดการโรงงานและหัวหน้าแผนกงาน เป็นต้น ผู้บริหารระดับกลางจะมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเฉพาะอย่างภายในองค์การ โดยรับผิดชอบการวางแผนงาน และระเบียบวิธีการปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง เพื่อดำเนินงานตามแผนงานของผู้บริหารระดับสูง

ระดับคำ ผู้บริหารระดับนี้ ใ้แก่หัวหน้างานต่าง ๆ มีความรับผิดชอบ โดยตรงต่อรายละเอียดและการมอบหมายงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่คนงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำวัน พวกเขาเหล่านี้จะต้องมีการรับผิดชอบต่อ การสั่งการและการติดต่อกับคนงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีการปฏิบัติงานตาม แผนงานที่กำหนดไว้โดยผู้บริหารระดับกลาง

ผู้เขียนใคร่ขอกำหนดความหมายของคำต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิทยานิพนธ์นี้ซึ่ง เป็นความหมายที่ใช้เฉพาะในแนวความคิดของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

- " ความคิดเห็น " หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดในคำนำคุณค่าของบุคคลที่มีต่อสิ่งของหรือเหตุการณ์ที่ตนประสบ
- " ผู้บริหารระดับกลาง " หมายถึง ตำแหน่งงานที่สูงกว่าหัวหน้างานของหน่วยคุมงาน (Supervisor) อีกชั้นหนึ่ง ซึ่งแต่ละองค์การเรียกชื่อต่าง ๆ กัน
- " การควบคุมงาน " หมายถึง ส่วนของกระบวนการการบริหารอันได้แก่ การวางแผน การอำนวยการ และการควบคุม
- " ธุรกิจการผลิต " หมายถึง องค์การธุรกิจที่มีกิจกรรมหลักในการเปลี่ยนรูปหรือสถานะจากวัตถุดิบที่มีอยู่ให้กลายเป็นรูปหรือสถานะที่ต้องการ
- " ธุรกิจการค้าและบริการ " หมายถึง องค์การธุรกิจที่มีกิจกรรมหลักในการกระจายสินค้าและบริการให้แก่ผู้บริโภค

แม้ว่าการศึกษาริขัยนี้อาจจะไม่สมบูรณ์เนื่องด้วยข้อจำกัดของเวลา เงินทุนและกำลังงาน แต่ผู้เขียนก็หวังว่า ผลงานชิ้นนี้คงจะอำนวยประโยชน์ต่อการศึกษเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคคลในองค์การต่อผู้บริหารของเขาไ้บ้าง

เพื่อจะให้เห็นทัศนภาพบางส่วนของการปฏิสัมพันธ์ (interaction) ของบุคคล
ในองค์กร ประโยชน์ที่ผู้เขียนคาดหวังว่าจะได้จากการวิจัยนี้ ได้แก่

- ๑. ทราบถึงแนวโน้มของท่าทีที่ผู้บริหารระดับกลางแสดงต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
- ๒. ทราบถึงแนวโน้มของความคิดเห็นของการบริหารในสายตาของ
ผู้ใต้บังคับบัญชา
- ๓. ทราบถึงความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาที่คาดหวังต่อท่าทีของผู้บริหาร
ระดับกลางซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการส่งเสริมการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ใ้
บังคับบัญชาให้ดียิ่งขึ้น
- ๔. ทราบถึงตัวแปรที่มีต่อความคิดเห็นดังกล่าวของผู้ใต้บังคับบัญชา

ในบทต่อไปผู้เขียนได้นำทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำมากล่าวไว้ด้วย เพื่อ
ส่งเสริมแนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะในการควบคุมงานของผู้บริหารที่นักวิชาการต่าง ๆ
ได้แนะนำไว้ว่าเป็นแนวทางที่จะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการบริหารงาน