

บทที่ 2

ปริทัศน์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้กล่าวถึงการสำรวจทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนของการผลิตและการบริหารการผลิต ส่วนของแบบสอบถาม และส่วนของการจัดคะแนนเป็นตัวอักษร

1. การผลิตและการบริหารการผลิต

การผลิต (Production) หมายถึง กระบวนการในการแปรรูป ปัจจัยการผลิต เช่น วัตถุดิบ แรงงาน และเงินทุน ให้กลายเป็นผลลัพธ์หรือผลิตภัณฑ์ ซึ่งได้แก่ สินค้า บริการ หรือความคิด ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังรูป



รูปที่ 1 การผลิต

จิตรา แก้วปลั่ง (ผู้แปล, 2536) แสดงวัตถุประสงค์พื้นฐานของกิจกรรมผลิตการ ก็คือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยความต้องการ 3 ประการของลูกค้า ได้แก่

1. คุณภาพ

คุณภาพใช้เป็นเกณฑ์ตัดสินว่า ผลิตภัณฑ์นั้นดีหรือเลว ความชัดเจนของเกณฑ์ตัดสินอยู่ที่ลักษณะสมบัติด้านคุณภาพ การรับรู้ลักษณะสมบัติด้านคุณภาพที่ลูกค้าต้องการเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อที่จะผลิตสินค้าที่มีข้อกำหนดเฉพาะที่เหมาะสมต่อไปได้

2. การส่งมอบ (ปริมาณ)

กำหนดส่งมอบ คือ วันเวลาที่ลูกค้าต้องการรับผลิตภัณฑ์นั้นๆ กำหนดส่งมอบมี 2 แบบ คือ แบบแรกจะระบุเฉพาะวัน ส่วนอีกแบบระบุวันและเวลาด้วย

3. ราคา

ในส่วนของโรงงานผลิตนั้น จะพยายามลดต้นทุนเพื่อให้ได้กำไรพอเพียงภายใต้ราคาที่ลูกค้าต้องการ โดยความสัมพันธ์ระหว่างกำไร ต้นทุน และราคาขาย แสดงดังต่อไปนี้

$$\text{ราคาขาย} - \text{กำไร} = \text{ต้นทุน}$$

ความต้องการทั้ง 3 ประการนี้จะต้องได้รับการตอบสนองในเวลาเดียวกันทั้งหมด อย่างไรก็ตาม ในบางครั้งความต้องการดังกล่าวนี้ก็ขัดแย้งกันเอง เพื่อตอบสนองความต้องการที่อาจขัดแย้งกันได้ทั้ง 3 ประการนี้ เราจำเป็นต้องมีการจัดการที่ถูกต้องและเชื่อถือได้

ชอุ่ม มลิล่า (2523:2) กล่าวถึงความหมายของไว้ว่า การจัดการการผลิต (Production Management) หมายถึง การวางแผน (Planning) การจัด (Organizing) การออกคำสั่ง (Directing) และการควบคุม (Control) ของการทำงานที่ในกิจกรรมต่างๆ ของการผลิต เพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์หรือบริการตามที่กำหนดไว้

สุรศักดิ์ นานานุกูล (2525: 2) กล่าวถึงภาวะแวดล้อมของการบริหารงานผลิตไว้ว่า กิจกรรมผลิตสินค้าและบริการเป็นพื้นฐานหลักของเศรษฐกิจ ความเจริญรุ่งเรืองของกิจการเหล่านี้จะส่งผลถึงความเจริญรุ่งเรืองของเศรษฐกิจโดยตรง นอกจากนี้ในส่วนของเป้าหมายการผลิตนั้น ภายในข้อผูกพันทางด้านกลยุทธ์ของกิจการส่วนรวม แผนการตลาดและผู้บริโภค ผู้บริหารงานผลิตมีเป้าหมายที่จะต้องสร้างผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ตามลักษณะที่ตลาดต้องการ ในจำนวนและกำหนดเวลาที่ต้องการ โดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

เสรี เสวตเศรณี (2533: 26) กล่าวถึงการบริหารและปัจจัยของระบบการบริหารไว้ว่า การบริหารคือ กลุ่มของกิจกรรมซึ่งจัดขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิผลให้กับกิจกรรมการปฏิบัติงาน ซึ่งการบริหารก็เช่นเดียวกับการผลิตสินค้าในโรงงาน ซึ่งต้องอาศัยปัจจัยในการบริหารเหล่านี้คือ บุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก ข้อมูลและข่าวสารที่จำเป็นต่อกิจกรรมการบริหาร พลังงานเพื่อใช้กับสิ่งอำนวยความสะดวก และวิธีปฏิบัติของการบริหาร

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, สาขาวิทยาการจัดการ (2528: 5) แสดงความหมายของการบริหารการผลิตไว้ว่า หมายถึง การบริหารกระบวนการผลิต หรือกระบวนการแปลงสภาพปัจจัยการผลิตเพื่อให้ได้สินค้าและบริการตามคุณลักษณะเฉพาะ ตามปริมาณ ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้โดยเสียค่าใช้จ่ายต่ำ การบริหารการผลิตจะต้องรับผิดชอบดำเนินการในเรื่องต่างๆ ดังนี้ คือ

1. จะต้องกำหนดและสะสมปัจจัยการผลิตประเภทต่างๆ ที่จำเป็นจะต้องใช้
2. จะต้องกำหนดแบบและติดตั้งกระบวนการผลิต เพื่อจะใช้ในการแปลงสภาพปัจจัยการผลิตให้เป็นสินค้าและบริการประเภทต่างๆ

3. จะต้องดำเนินการประสานงานและปฏิบัติงานในกระบวนการผลิตเพื่อให้ได้สินค้าและบริการตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ และมีประสิทธิภาพสูงสุดด้วย

โดยในระยะต่อๆ มา การบริหารงานผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมก็ได้รับการพัฒนาอย่างกว้างขวางในเรื่องการออกแบบผลิตภัณฑ์และการเลือกอุปกรณ์ การควบคุมค่าใช้จ่ายในการผลิต การวางแผนและการควบคุมการผลิต ตลอดจนเรื่องการควบคุมสินค้าคงเหลือ และการควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

อรรษ จุญญโรจน์ และ ศิวพร มณฑุกานนท์ (2530: 3) ได้กล่าวถึงการผลิตและการบริหารการผลิตไว้ว่า การผลิต หมายถึงการนำเอาปัจจัย (Inputs) ทั้งหมดที่ต้องใช้ในการผลิตมาแปรสภาพให้เป็นผลิตผลคือสินค้าและบริการ (Outputs) ซึ่งขบวนการของการผลิตหรือการเปลี่ยนแปลงสภาพของวัตถุดิบจะทำให้สำเร็จได้คือ อาศัยหลักการบริหารโดยเฉพาะการบริหารตามหลักการวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) เข้ามาเป็นเครื่องช่วยให้ระบบการผลิตนั้นสมบูรณ์และสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการผลิต ให้ได้ผลผลิตตรงกับความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด ในเวลาที่ต้องการ และต้นทุนการผลิตต่ำที่สุดเพื่อจะตั้งราคาขายให้สูงและมีผลกำไรมากที่สุด ดังนั้นเพื่อให้การผลิตบรรลุถึงวัตถุประสงค์ดังกล่าวนี้ จึงมีขอบเขตกว้างขวางจนเป็นลักษณะของระบบ (System) หรือขบวนการ (Process) ที่ต้องอาศัยหลักการบริหารเข้าช่วย เราจึงเรียกกันว่า "การบริหารการผลิต"

ช่อม มลิลลา (2523: 19) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการจัดการการผลิตในโรงงานที่เกิดขึ้นแก่บุคคลต่างๆ และแก่ส่วนรวม สรุปได้ดังนี้

1. ผลประโยชน์ต่อผู้บริโภคสินค้า
 - 1.1 ผู้บริโภคได้รับผลิตภัณฑ์ต่างๆ เต็มตามความต้องการและราคาถูกลง
 - 1.2 ทำให้กำลังซื้อหรือคุณค่าของเงินเพิ่มขึ้น โดยคุณภาพของผลิตภัณฑ์สูงขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็ลดราคาต้นทุนการผลิตลง
 - 1.3 ผู้บริโภคได้รับการตอบสนองความต้องการสินค้าเกือบตลอดเวลา
2. ผลประโยชน์ต่อผู้ผลิต
 - 2.1 ค่าจ้างแรงงานสูงขึ้น
 - 2.2 ภาวะการจ้างแรงงานชั่วคราวลดลง
 - 2.3 เกิดความรู้สึกมั่นคงในงานที่ทำอยู่
 - 2.4 สภาพแวดล้อมของที่ทำงานได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น
 - 2.5 เกิดความพอใจในการร่วมงานมากขึ้น

3. ผลประโยชน์ต่อผู้ลงทุน

3.1 เกิดความมั่นใจในกิจการที่ลงทุน

3.2 ได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า

4. ผลประโยชน์ต่อผู้ที่ทำการติดต่อกับกิจการของบริษัท

ผู้ที่ติดต่อยู่โดยตรงกับทางโรงงาน ได้แก่ ผู้รับส่งของต่างๆ อาจจะเป็นพวก วัตถุดิบ หรือบริการต่างๆ หรือผลิตภัณฑ์สินค้า ถ้าการดำเนินการผลิตดำเนินไปแบบมีการจัดการ ผู้รับเหมาส่งของต่างๆ เกิดความสะดวกในการที่รับของหรือบริการส่งของตามปริมาณ และคุณภาพที่ต้องการได้ ถึงจะเกิดกรณีฉุกเฉินก็สามารถปรับตัวได้ มีผลทำให้การติดต่อและสัมพันธ์ ภาวะระหว่างโรงงานกับผู้รับส่งของดำเนินไปด้วยดี

5. ผลประโยชน์ต่อสังคม

ทำให้เกิดเสถียรภาพของสังคมในกลุ่มชนซึ่งอาศัยอยู่บริเวณที่มีกิจการอุตสาหกรรม หรือระบบโรงงานต่างๆ ซึ่งดำเนินกิจการแบบมีการจัดการการผลิต เนื่องจากเชื่อว่าการ ทำงานในระบบนี้จะทำให้เกิดสภาพการว่างแรงงานดี มีผลทำให้ลักษณะสังคมภายในครอบครัวเรียบร้อย สิ่งดีงามอื่นๆ ของการดำรงชีวิตก็จะติดตามมาในลักษณะของสังคมที่ดี

2. แบบสอบถาม

วันทนีย์ ชูศิลป์ (2525: 208) กล่าวถึงแบบสอบถามที่นิยมใช้กันโดยทั่วไป 5 ประเภท ดังนี้

1. แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคอร์ท (Likert Scale)

แบบสอบถามแบบมาตราส่วนของลิเคอร์ท เป็นวิธีการที่ Likert เป็นผู้สร้างขึ้น ซึ่งเป็นวิธีการประมาณค่ารวม (The method of summated rating) โดยมีลักษณะที่ให้ผู้ตอบเป็นผู้ประเมินพฤติกรรม ความคิดเห็น หรือความรู้สึกต่อสิ่งต่างๆ ตามข้อความที่กำหนดให้

2. แบบสอบถามวัดทัศนคติโดยใช้ความหมายทางภาษา (Semantic Differential Scale)

แบบสอบถามวัดทัศนคติโดยใช้ความหมายทางภาษาเป็นแบบสอบถามที่ Osgood, Suci และ Tannenbaum เป็นผู้สร้างขึ้นเพื่อใช้วัดทัศนคติโดยเฉพาะ โดยใช้คำหรือข้อความสั้นๆ มาใช้อธิบายทัศนคติ

3. แบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

แบบตรวจสอบรายการเป็นสำรวจที่อาจให้กลุ่มตัวอย่างประเมินตนเอง หรืออาจให้ผู้อื่นประเมิน โดยระบุรายการต่างๆ ซึ่งอาจเป็นพฤติกรรม ข้อเท็จจริง หรือรายการสิ่งของ เพื่อให้ผู้ตอบตัดสินใจตอบรับ หรือปฏิเสธ

4. แบบสอบถามแบบยกสถานการณ์ (Situational Questionnaire)

แบบสอบถามแบบยกสถานการณ์ เป็นแบบสอบถามที่ใช้วิธีการกำหนดสถานการณ์ต่างๆ ขึ้น แล้วให้ผู้ตอบตอบคำถามเกี่ยวกับสถานการณ์นั้นๆ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาลักษณะการตัดสินใจ การโต้ตอบ หรือการกระทำ ตลอดจนความคิดเห็น และความรู้สึกของบุคคลเมื่ออยู่ในสถานการณ์หรือสถานการณ์ภาพต่างๆ

5. แบบสำรวจหรือแบบสัมภาษณ์ (Inventory or Interview Schedule)

แบบสำรวจเป็นแบบสอบถามประเภทหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามหลายๆ ชนิดปะปนกัน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาข้อความจริงจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งอาจจะเป็นการศึกษาความคิดเห็นหรือสภาพต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่าง

3. การจัดคะแนนเป็นตัวอักษร

Systematic Marking Procedure

วิธีการนี้ได้ถูกคิดค้นโดย Dewey B. Stuit (1954) แห่งมหาวิทยาลัย Iowa วิธีการนี้จะมีการแบ่งระดับสเกลอยู่ใน 5 ช่วงสเกล โดยใช้อักษร (Letter Marks) ซึ่งในปัจจุบันเป็นที่นิยมใช้กันอย่างกว้างขวางทั้งในโรงเรียนและวิทยาลัยหลายแห่ง

ประคอง กรรณสูตร และ วิรัตน์ ธรรมาภรณ์ (2523:48) กล่าวไว้ว่าการจัดระดับคะแนนที่มีระบบและมีเหตุผลดีพอจะยึดเป็นแนวทางในการจัดระดับคะแนน คือ แบบของดีวอี้ บี. สตุต (Dewey B. Stuit) การแบ่งระดับคะแนนก็เป็นไปตามที่นิยมจัด คือ A, B, C, D และ F ในแต่ละระดับคะแนนห่างกันหนึ่งเท่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ไม่ต้องปรับคะแนนให้มีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ เพราะการแจกแจงของ A, B, C, D และ F โดยวิธีนี้มีลักษณะเป็นโค้งปกติโดยประมาณ คนในกลุ่มอาจจะไม่ได้ A และ F หรือไม่ได้อย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้ การจัดแบบนี้จึงได้ทั้งกลุ่มและเกณฑ์ ทั้งยังกำหนดค่าเฉลี่ยของกลุ่มได้อีกด้วย

ค่าแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางที่ใช้คือ ค่ามัธยฐาน (Median) ซึ่งเป็นค่ากลางๆ ที่คิดง่ายและคงที่ ไม่ว่าจะการแจกแจงจะเป็นอย่างไรก็ใช้ได้ ถ้าการแจกแจงของคะแนนเป็นโค้งปกติ มัธยฐานก็ใช้แทนมัชฌิมเลขคณิตได้ การกระจายของคะแนนที่ใช้กำหนดช่วงคะแนน คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ขั้นตอนในการจัดระดับคะแนนเป็นตัวอักษร A, B, C, D และ F โดยอาศัยตารางที่ 2.1 มีดังนี้

1. ตัดสินใจก่อนว่า กลุ่มที่จะได้รับการตัดสินคะแนนอยู่ในกลุ่มใดตามที่กำหนดไว้ในตาราง
2. หาค่าที่เป็นจุดหลัก ได้แก่ มัธยฐาน (Median) หรือค่าเฉลี่ย (Mean)
3. หาค่าต่ำสุดของระดับ A, B, C, D และ F โดยเริ่มตั้งแต่ระดับ A ซึ่งมีค่าสูงกว่าจุดหลักตามจำนวนเท่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่กำหนดไว้ในตารางที่ 1 และให้คะแนนห่างกันช่วงละ 1 เท่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำกว่าระดับ A ลงมา ถ้ายังไม่พอใจก็อาจจะเปลี่ยนเทียบกับกลุ่มใหม่ได้
4. เมื่อพอใจค่าต่ำสุดของระดับ A แล้ว ก็จัดระดับคะแนนเป็นตัวอักษรตามช่วงของคะแนนที่คำนวณได้ต่อไป

ตารางที่ 2.1 การแจกแจงของคะแนนเป็นตัวอักษรตามระดับความสามารถของคน 7 กลุ่ม
(ที่มา: ประคอง กรรณสูตร และ วิรัตน์ ธรรมภรณ์, 2523: 51)

ระดับความสามารถ	จำนวนเท่าของ S ณ ตำแหน่งที่เป็น ค่าต่ำสุดของ A	ร้อยละของคนในระดับ					ค่าเฉลี่ย
		A	B	C	D	F	
ดีเลิศ (Exceptional)	0.7	24	38	29	8	1	2.8
ดีมาก (Superior)	0.9	18	36	32	12	2	2.6
ดี (Good)	1.1	14	32	36	15	3	2.4
ดีพอใช้ (Fair)	1.3	10	29	37	20	4	2.2
กลางๆ (Average)	1.5	7	24	38	24	7	2.0
อ่อน (Weak)	1.7	4	20	37	29	10	1.8
อ่อนมาก (Poor)	1.9	3	15	36	32	14	1.6