



ทฤษฎี และแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

การพิจารณาระบบการดำเนินงานด้านธุรกิจของศูนย์วีดีโอเทปในเขตอำเภอเมือง จังหวัด พิจิตร จะสะท้อนให้เห็นถึงแนวความคิดด้านระบบของการดำเนินงานของศูนย์วีดีโอเทปที่สามารถ รักษาความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับเจ้าของศูนย์วีดีโอเทป อีกทั้งส่วนประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันเป็นระบบที่สามารถให้ศูนย์วีดีโอเทปดำเนินงานอยู่ได้ การศึกษาส่วนต่าง ๆ ของระบบนั้น ภายในระบบจะมีธรรมชาติที่เกี่ยวข้องกันและกัน มีความสัมพันธ์กัน การใช้ทฤษฎีและแนวคิดเชิงระบบเป็นความพยายามที่จะกำหนดธรรมชาติของความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่อยู่ ในระบบ ถึงแม้ระบบอาจจะเป็นการแบ่งแยกออกเป็นกลุ่มย่อย แต่ก็ยังมีความเกี่ยวข้องกันขององค์- ประกอบต่าง ๆ

คำว่า "ระบบ" (System) หมายถึง ส่วนต่าง ๆ ที่ขึ้นอยู่กับกันจำนวนหนึ่ง ซึ่งเมื่อ รวมเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันแล้ว จะกระทำหน้าที่บางสิ่งบางอย่างให้สำเร็จผลตามที่ต้องการได้ (พยุง วานิชผล, ปัญญา ตันตยวงศ์ 2513 : 201)

สิ่งสำคัญในความหมายของคำว่า ระบบ ก็คือ ตลอดเวลาทุกขณะ กลุ่มของสิ่งต่าง ๆ ที่ รวมกันอยู่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน จะอยู่ในลักษณะที่มีการเกี่ยวข้องสัมพันธ์ต่อกัน มีปฏิริยากระทบ ต่อกัน (Interacting and Interdependent) อยู่เสมอ เช่น ระบบของการดำเนินงานทาง ด้านธุรกิจ จะต้องประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ หลายส่วน เช่น แผนการผลิต แผนการเงิน แผน- การตลาด และงานบริการอื่น ๆ ส่วนย่อยต่าง ๆ ที่กล่าวถึง ถ้าหากเกิดบกพร่องในส่วนหนึ่งส่วน ใด การดำเนินงานทางด้านธุรกิจหรือการบริหารงานของธุรกิจอันนั้นจะขาดประสิทธิภาพทันที นอก จากนี้ ระบบจะต้องมีสภาพเป็นพลวัต(Dynamic State)* และการมีสภาพเป็นพลวัตของสิ่งต่าง ๆ

*พลวัต หมายถึง การดำเนินงานในลักษณะที่ไม่หยุดนิ่ง แต่เคลื่อนไหวไปอย่างมีชีวิต ระบบคล้ายคลึงกับกระบวนการของสังคมทั้งหลาย ซึ่งประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ความสัมพันธ์ และ สภาวะแวดล้อม ซึ่งเปลี่ยนแปลงโดยต่อเนื่องตลอดเวลา

ในระบบนั้นจะต้องมีปฏิริยาตอบโต้ต่างกันอย่าง ในระบบหนึ่งนั้นยังต้องประกอบไปด้วยระบบย่อยต่าง ๆ อีกมากมาย และภายในระบบย่อยก็ยังมีระบบย่อยลงไปอีกได้เช่นกัน หรือการเปลี่ยนแปลงส่วนหนึ่งส่วนใดของระบบอาจจะมีผลทำให้ต้องเปลี่ยนส่วนอื่นในระบบนั้นด้วย การเปลี่ยนแปลงระบบย่อยหนึ่ง อาจทำให้กระทบกระเทือนถึงระบบที่ใหญ่กว่าได้เช่นกัน

การศึกษาในบทบาทนี้จะกล่าวถึงเนื้อหาทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการศึกษา ดังนี้

ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบ ซึ่งได้ให้แนวคิดพื้นฐานหลักการต่าง ๆ และแนวทางในการสร้างระบบที่มีประสิทธิภาพที่ดีกว่าเพื่อประโยชน์ในด้านการวางแผน การควบคุม และการตัดสินใจในการดำเนินงาน แนวคิดนี้เป็นเรื่องใหม่ที่กำลังพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว เป็นแนวความคิดพื้นฐานที่ชี้ให้เห็นส่วนย่อยต่าง ๆ มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันและมีอิทธิพลต่อกันและกัน ในการทำความเข้าใจภาพรวมขององค์กรที่ชัดเจนซึ่งขณะที่แนวคิด เชิงปริมาณ* และแนวคิดด้าน เชิงคุณภาพ** ซึ่งมีกระบวนการตรงข้ามกันโดยสิ้นเชิง แต่แนวความคิดนี้พยายามที่จะนำแนวความคิดการจัดการต่าง ๆ มาหลอมรวมกันเพื่อเป็นทฤษฎีการจัดการที่สมบูรณ์ (พยอม วงศ์สารศรี 2531 : 45)

ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบซึ่งประกอบขึ้นเป็นคุณลักษณะของระบบ ที่สามารถทำให้การดำเนินงานทางด้านธุรกิจประสบความสำเร็จได้ คือ

1. ความเป็นองค์รวม (Wholeness)
2. การพึ่งพาวาอาศัยกันและกัน (Interdependence)

* เชิงปริมาณ เป็นการวิจัยที่ศึกษาวิเคราะห์ด้วยข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการเสนอผลการวิจัยเป็นตัวเลข และค่าสถิติต่าง ๆ

** เชิงคุณภาพ เป็นการวิจัยที่ศึกษาวิเคราะห์ด้วยข้อมูลเชิงคุณภาพจากปรากฏการณ์ตามสภาพแวดล้อมที่เป็นจริง เช่น พฤติกรรม ความรู้สึกนึกคิด ประวัติชีวิต ขนบธรรมเนียมประเพณีของสังคม



3. ความเป็นลำดับชั้น (Hierarchy)
4. ความสมดุลย์ (Balance)

1. ความเป็นองค์รวม (Wholeness) ระบบจะมีลักษณะที่เป็นองค์รวมเฉพาะตัว แนวคิดในเรื่องนี้ให้พิจารณาเปรียบเทียบกับ การประกอบกันเข้าทางกายภาพ การรวมกันทางกายภาพนั้น ภาพรวมเป็นเพียงการรวบรวมเข้าด้วยกัน โดยแต่ละส่วนนั้นหาได้มีคุณสมบัติเฉพาะตัวของมันเองไม่ แต่เป็นการประสมประสานแต่ละส่วนให้เข้ากันเพื่อให้เกิดความเป็นองค์รวม การดำเนินงานของศูนย์วิดิโอเทปก็เช่นกัน ต้องประกอบจากส่วนย่อยแต่ละส่วนเพื่อให้เกิดเป็นองค์รวมขึ้น เพื่อที่จะสามารถให้บริการแก่สังคมตามที่สังคมต้องการ การที่จะทำให้เกิดองค์รวมได้ต้องมีการจัดการที่ดี

การจัดการ คือ การอำนวยความสะดวกให้มนุษย์ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผล (Effective and Efficient) ได้มากที่สุด กล่าวได้ว่า การจัดการนั้นเกิดขึ้นควบคู่กับสังคม การพัฒนามาเป็นลำดับ ในระยะแรก ๆ อาจเกิดขึ้นโดยธรรมชาติและโดยสามัญสำนึก ต่อมาเมื่อสังคมเจริญขึ้น ความเจริญของโลกได้เปลี่ยนแปลงไปตามลำดับ มนุษย์จึงมีความจำเป็นต้องมีวิธีการระบบความเป็นอยู่ของตนขึ้น เพื่อแบ่งงานกันทำให้เป็นระเบียบ และอาจมีการรวมกลุ่มเพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงทำให้เกิดการจัดการอย่างมีระบบ และอาจกล่าวได้ว่าการจัดการเริ่มต้นอย่างจริงจังหลังจากการปฏิวัติอุตสาหกรรม

การจัดการสมัยแรก ๆ เช่น การสร้างปิรามิดในอียิปต์โบราณเมื่อประมาณ 2,900 ปีก่อนคริสตศักราช ซึ่งเป็นการก่อสร้างที่ต้องใช้คนงานเป็นจำนวนแสนคน และใช้เวลาในการก่อสร้างนานถึงประมาณ 20 ปี ใช้ศิลาแลงประมาณ 2.3 ล้านก้อน แต่ละก้อนหนักประมาณ 2.5 ตัน การก่อสร้างงานเช่นนี้จะบรรลุผลสำเร็จได้จะต้องมีการวางแผน การจัดแบ่งแรงงาน การควบคุม การก่อสร้าง ฯลฯ ในทำนองเดียวกัน การสร้างกำแพงเมืองจีน การจัดการปกครองของโรมันกรีก ก็ต้องอาศัยการจัดการทั้งสิ้น (ระวีง เนตรโพธิ์แก้ว 2528 : 21)

การจัดการในที่นี้หมายถึง กระบวนการจัดการประกอบด้วยการกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จเพื่อบุคคลกับบุคคลและโดยบุคคล (เกาวัลย์ นันทากิจวัฒน์ 2520 : 1 อ้างจาก (E.F. Urwick 1970. : 365) หรือการจัดการ คือ การวางแผนการจัดสายงานและการควบคุมเพื่อให้วัตถุประสงค์ขององค์การสามารถทำได้สำเร็จอย่างประหยัด (เกาวัลย์ นันทากิจวัฒน์ 2520 :

1 อ้างจาก E.B. Flippo : 1966 : 4) อาจกล่าวได้ว่าการจัดการเป็นกระบวนการที่จะจัดให้บุคคลกระทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลตามจุดมุ่งหมาย และการจัดการเป็นการทำงานที่ต้องอาศัยผู้อื่น

การจัดการเป็นเรื่องที่น่าสนใจอยู่ทั่วไป เพราะการจัดการต้องเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของระบบต่าง ๆ และการจัดการจะแทรกซึมเข้าไปทั่วทุกองค์การและสถาบันต่าง ๆ เช่น โรงเรียน สำนักงาน ธนาคาร โรงแรม ภัตตาคาร หน่วยราชการ และรัฐวิสาหกิจ การจัดการเพื่อให้การดำเนินงานประสบผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ นั้น ผู้ที่ทำหน้าที่การจัดการจะต้องนำปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความคิด พลัง เวลา สถานที่ เครื่องมือ ฯลฯ มารวมกันเข้าเพื่อความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายนั้น (เกอวัลย์ นันทาภิวัฒน์ 2520 : 1)

ในการจัดการ ผู้จัดการมีหน้าที่สำคัญหลายประการมากน้อยแตกต่างกันไปตามประเภทและขนาดขององค์การนั้น แต่โดยทั่วไปแล้ว ผู้จัดการมีหน้าที่สำคัญ 4 อย่าง คือ

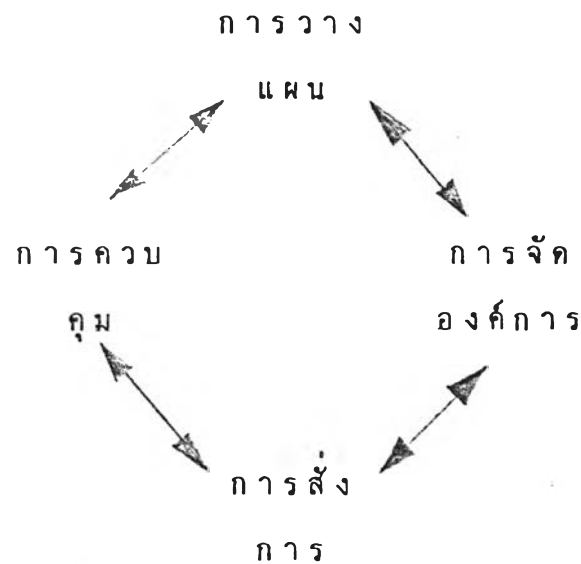
1. การวางแผน (Planning) คือ เป้าหมายของการดำเนินงานทางด้านธุรกิจเพื่อ กำหนดไว้สำหรับการดำเนินงานในอนาคต เพื่อกำหนดเป้าหมายแล้ว แผนงานอื่นๆ จะต้องกำหนดขึ้นมาเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายอันนั้น เพราะฉะนั้น ผู้จัดการต้องวางแผนและกำหนดทิศทางว่าจะทำอย่างไรกับธุรกิจของตนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

2. การจัดองค์การ (Organization) คือ การจัดให้คน เครื่องจักร เครื่องมือ วัสดุคิบ และอื่น ๆ ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของธุรกิจนั้น ๆ

3. การสั่งการ (Directing) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ผู้ที่ได้ บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมปฏิบัติงานทำงาน การสื่อสารที่ดีต้องมีความสามารถในการจูงใจและกระตุ้น ให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มใจ ก็จะทำให้ธุรกิจขององค์การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การควบคุม (Controlling) คือ การบังคับหรือกำกับให้งานดำเนินไปสู่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การควบคุมจะทำให้เราทราบว่า งานที่เราทำนั้นดำเนินไป

สู่เป้าหมายหรือไม่ ถ้าไม่ดำเนินสู่เป้าหมายเราก็สามารถที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันการ (ระวาง
เนตรโพธิ์แก้ว 2528 : 27-28)



รูปแสดง "หน้าที่การจัดการ" ในหนังสือองค์การและการจัดการ 29 พ.ศ. 2528 : 27.

แผนภูมิที่ 1

ในการจัดการนั้น ไม่ใช่เพียงแต่จะทำให้งานสำเร็จตามจุดหมายเท่านั้น แต่จำเป็นต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพของการดำเนินงานและผลผลิต รวมถึงความรับผิดชอบ พนักงานในองค์การและประชาชนภายนอก นอกจากนี้ การจัดการยังต้องถูกควบคุมด้วยกฎหมายต่าง ๆ อีก เช่น กฎหมายการดำเนินงานทางธุรกิจ กฎหมายเกี่ยวกับลิขสิทธิ์ กฎหมายต่าง ๆ เหล่านี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของรัฐเป็นตัวกำหนด ทั้งนี้เพื่อให้้องค์การอยู่ได้ในฐานะที่เป็นสมาชิกในสังคม อาจกล่าวได้ว่า การจัดการเป็นกระบวนการประกอบธุรกิจเพื่อให้ได้ผลตามจุดหมายขององค์การ การจัดการเป็นกระบวนการประกอบธุรกิจซึ่งมีมานานแล้ว มนุษย์ได้เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการตั้งแต่สมัยโบราณ และได้้นำเอามาใช้สืบต่อ ๆ กันมา ได้มีการปรับปรุงพัฒนาให้

เหมาะสมกับสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันและอนาคต

การจัดการทางด้านการดำเนินงานทางธุรกิจจะถูกแบ่งย่อยออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผลิตกับฝ่ายตลาด

- ฝ่ายผลิต เป็นสิ่งสำคัญอันดับหนึ่งของระบบโดยมุ่งหวังในการย่นระยะเวลาในการผลิตโดยอาศัยเครื่องจักร หรือการนำระบบเข้ามาในการผลิตโดยอาศัยเครื่องจักร หรือการนำระบบเข้ามาใช้เป็นเวลา ทำให้สามารถย่นระยะเวลาในการผลิต และเพิ่มปริมาณการผลิตได้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภคในระบบสังคม การที่ระบบใดจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดอยู่ที่ความเข้าใจ แนวคิด และหลักการของระบบนั้น ๆ เช่น สังคมสมัยใหม่จึงค้นพบหลักสำหรับการผลิต และการจำหน่ายสินค้าและบริการทั้งหลายที่คนเราต้องการอย่างมีระบบ ซึ่งมีหลักสำคัญอยู่สามประการ คือ

ประการแรก คือ ส่วนที่เกี่ยวกับแรงงาน การที่แต่ละบุคคลมีความชำนาญในการผลิตสิ่งของเพียงไม่กี่อย่างที่สามารถนำไปขายหรือแลกเปลี่ยนเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ตนจำเป็น

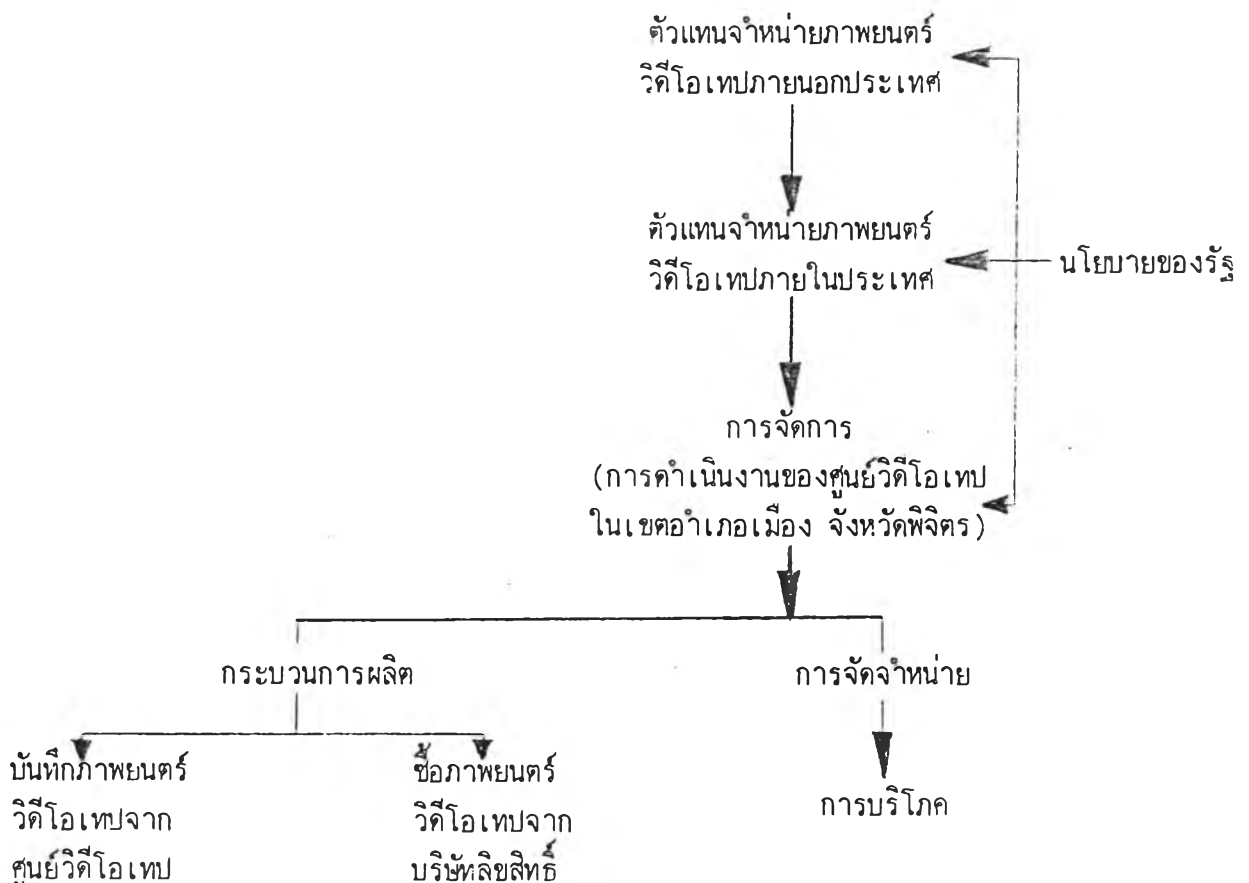
ประการที่สอง คือ ตลาดเป็นการทำให้เกิดและการจัดการให้ด้านสถานที่หรือแหล่งสำหรับแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

ประการที่สาม คือ การกำหนดใช้เงินตราเป็นสื่อกลาง เพื่อมูลค่าสำหรับใช้ในการดำเนินการแลกเปลี่ยนและดำเนินการทางตลาด (เชอร์ โวจนแสง : 2527 : 85-87)

- ฝ่ายตลาด เปรียบเสมือนระบบย่อยของสังคมและระบบเศรษฐกิจในทางการตลาด สังคมสมัยใหม่ประกอบด้วยระบบการตลาดที่เชื่อมโยงกันกับหลายสิ่งหลายอย่าง ในอันที่จะสนองความต้องการในสิ่งต่าง ๆ ของคนเรา ฝ่ายตลาดเป็นการกำหนดผู้ที่เกี่ยวข้องและการมีปฏิริยาสัมพันธ์กันในทางการตลาด เช่น ผู้ขายมีวิถีโอเทป ฝ่ายตลาดกับฝ่ายผลิตต้องมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ถ้าผู้บริโภคมีความต้องการมากฝ่ายผลิตก็ต้องผลิตมาก แต่ทุก ๆ ส่วนขององค์กรรวมต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ตลอดจนการไหลเวียนในด้านสถานที่ในการแลกเปลี่ยน ซึ่งประกอบด้วยสามระดับ คือ ระดับชาติ ระดับอุตสาหกรรม และระดับบริษัท

2. การพึ่งพาอาศัยกันและกัน (Interdependence) การมองระบบในแง่ของความ เป็นองค์รวม เราจะเห็นว่าแต่ละส่วนภายในระบบของการดำเนินงานจะมีความสัมพันธ์กัน และ กระทบต่อกันและกัน ส่วนประกอบต่าง ๆ เราอาจแยกออกจากกันได้เมื่อเรามองแยกส่วนออก จากระบบ ผลของการมองแยกส่วนจะแตกต่างจากการมองปฏิสัมพันธ์ระหว่างแต่ละส่วน เพราะ แต่ละส่วนของระบบจะมีสหสัมพันธ์กัน และสหสัมพันธ์นี้คือแนวความคิดในแง่ของการบังคับควบคุมกัน และกัน วัตถุประสงค์ของคน แนวความคิดหรือสิ่งอื่น ๆ ของระบบมักจะควบคุมกันเองโดยการพึ่งพา อาศัยกันและกันกับส่วนอื่น ๆ

3. ความเป็นลำดับชั้น (Hierarchy) คุณสมบัติที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งของระบบคือ ความเป็นลำดับชั้น ระบบทั้งหลายที่ซับซ้อนจะประกอบไปด้วยระบบย่อยต่าง ๆ ระบบย่อยจะสัมพันธ์ กับส่วนต่าง ๆ อย่างเป็นอนุกรมที่เพิ่มความซับซ้อนขึ้นตามลำดับ แนวคิดเรียงลำดับชั้นของระบบ แสดงดังรูป



แสดงความเป็นลำดับชั้นของระบบ
แผนภูมิที่ 2

แต่ละลำดับชั้นของระบบการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กัน และมีการกระทบต่อกัน องค์ประกอบของลำดับชั้นแต่ละส่วนมีทิศทางตรงกันข้ามประกอบอยู่ ทิศทางมุ่งลงสู่ระดับล่างเป็นทิศทางที่ประกอบส่วนต่าง ๆ เข้าเป็นองค์รวม ส่วนทิศทางที่ขึ้นสู่ด้านบน คือ ตรงไปสู่ส่วนที่ใหญ่กว่านั้น เป็นส่วนที่น้อยกว่าที่จะต้องพึ่งพาโดยตรง กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ทิศทางของระบบย่อยแต่ละระบบนั้นด้านหนึ่งเป็นนายส่วนอีกด้านหนึ่งเป็นบ่าว

4. ความสมดุลย์ (Balance) คุณสมบัติอีกประการหนึ่งของระบบ คือ สภาวะสมดุลย์ หรือการคงสภาพ (Homeostasis) เนื่องด้วยระบบอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงและซับซ้อน จึงต้องมีความสามารถในการปรับตัวให้ระบบคงสภาวะสมดุลย์ไว้ (Fisher, B. Aubrey : 1978) ดังเช่นตอนแรก ๆ ที่วีดีโอเทปเข้ามาครั้งแรกในสังคมไทย เข้ามาปรับใช้คนที่มีฐานะดีในสังคมเท่านั้น แต่ไม่นานเพื่อรักษาความสมดุลย์ในสังคม วีดีโอเทปได้ถูกพัฒนาให้มีราคาถูกลงจนคนทั่ว ๆ ไปก็สามารถมีได้ เมื่อคนทั่ว ๆ ไปสามารถมีได้ ภาพยนตร์จากวีดีโอเทปได้แพร่กระจายเข้าสู่ทุกชั้นในสังคม โดยไม่สามารถควบคุมเนื้อหาของภาพยนตร์ได้ ทำให้ภาพยนตร์ที่จะทำลายคุณค่าทางสังคมไทยแพร่หลายมากยิ่งขึ้น จนกระทั่งเกิดมีลิขสิทธิ์ภาพยนตร์ขึ้นมาควบคุมเนื้อหาของภาพยนตร์ และการลักลอบถ่ายสำเนาภาพยนตร์ที่ดีและไม่ดีเพื่อควบคุมสังคมให้อยู่ในสภาวะที่ดี

องค์การธุรกิจ ถ้าหากได้นำแนวคิดเกี่ยวกับระบบเข้ามาใช้ศึกษาแล้ว องค์การธุรกิจอันนั้นก็เปรียบเหมือนเป็นระบบหนึ่งที่ทำหน้าที่แปรสภาพ (Transformation System) คือ เริ่มต้นด้วยการนำเอาทรัพยากรต่าง ๆ เช่น ตัวบุคคล วัตถุดิบ เงินทุน และความรู้ รวมทั้งข่าวสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องเข้าสู่องค์กร (Input) จากนั้นองค์กรก็จะทำหน้าที่แปรสภาพสิ่งที่นำเข้ามาเหล่านั้นให้ออกมาเป็นผลผลิตต่าง ๆ (Out Put) ไปสู่ผู้บริโภคขององค์กรในรูปของสินค้า บริการ หรือผลตอบแทนในรูปต่าง ๆ ทั้งที่เป็นตัวเงินและความพอใจที่จะให้แก่สมาชิกในองค์กร เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการรวมกันเข้าเป็นระบบ ภายในระบบขององค์การธุรกิจก็ต้องประกอบด้วยระบบย่อยต่าง ๆ อีก ซึ่งต่างฝ่ายต่างก็ต้องทำหน้าที่ช่วยแปรสภาพทรัพยากรจนกระทั่งเป็นสินค้าสำเร็จรูปและบริการต่าง ๆ ระบบย่อยเหล่านี้ก็คือ ระบบการผลิต ระบบการเงิน ระบบการตลาด ระบบการบริหารงานบุคคล ระบบการค้นคว้าวิจัยและพัฒนา เป็นต้น แต่ละระบบย่อยเหล่านี้ต่างก็ดำเนินการนำเอาทรัพยากรมาก่อให้เกิดประโยชน์ในหน้าที่งานต่าง ๆ ของตน เพื่อให้สำเร็จผลตามวัตถุประสงค์



ลักษณะของระบบอาจแยกออกได้ 2 ชนิด คือ

1. ระบบปิด (Closed System) หมายถึง ระบบที่เน้นความสนใจเฉพาะภายในระบบเท่านั้น ขอบเขตของการพิจารณาจะเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายในระบบขององค์การเท่านั้น และการพิจารณาปัญหาต่าง ๆ ในระบบปิดจะช่วยให้มีโอกาสทราบถึงผลที่กระทบต่อส่วนต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึงภายในระบบ และในการตัดสินใจของส่วนใดส่วนหนึ่งในองค์การ ก็จะช่วยให้สามารถทราบได้ว่าจะมีผลกระทบต่อส่วนรวมของระบบได้อย่างไร

2. ระบบเปิด (Open System) จะมีลักษณะที่มีความหมายกว้างกว่า และสมบูรณ์กว่าระบบปิด ทั้งนี้เพราะระบบเปิดเป็นระบบที่ต้องเกี่ยวข้องกับระบบนอกองค์การ และองค์การก็ต้องอยู่ในระบบซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การอีกทีหนึ่ง เพราะฉะนั้นการกระทำใด ๆ ขององค์การก็ย่อมสามารถส่งผลกระทบต่อส่วนที่อยู่ภายนอกองค์การหรือระบบใหญ่ด้วยเสมอ และในทำนองกลับกัน ถ้าหากสภาพแวดล้อมภายนอกเปลี่ยนแปลงไป ก็ย่อมส่งผลกระทบต่อองค์การได้เช่นกัน

ด้วยลักษณะที่แตกต่างกันดังกล่าวนี้ คุณลักษณะขององค์การแบบระบบเปิดจะมีความสมบูรณ์และถูกต้องมากกว่า ทั้งนี้เพราะนอกจากองค์การจะมีโอกาสดำเนินกิจการด้านต่าง ๆ ภายในอย่างเหมาะสมแล้ว ระบบเปิดยังช่วยให้้องค์การสามารถติดตามและปรับตัวเองให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมภายนอกอีกด้วย (ธงชัย สันติวงศ์ 2530 : 89-94)

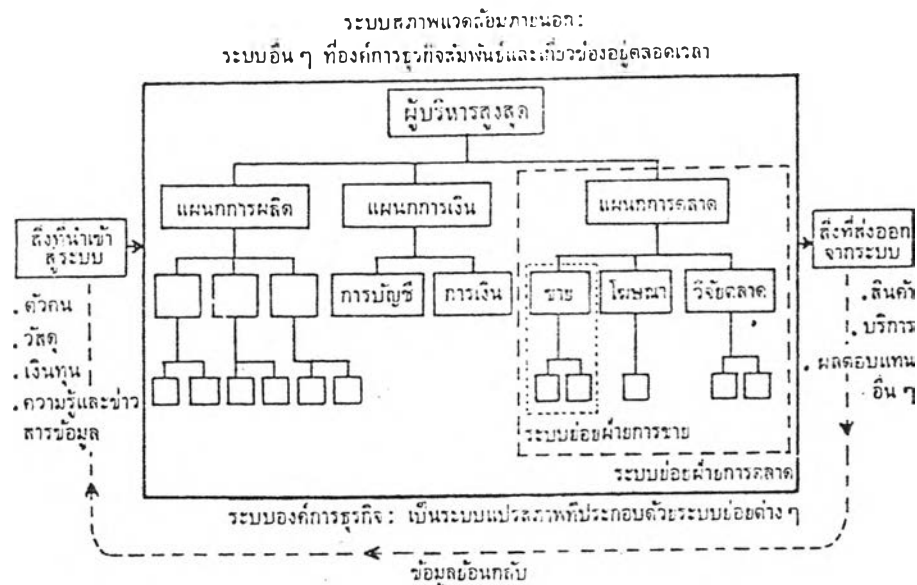
การใช้ทฤษฎีระบบเข้าศึกษาระบบในองค์การนั้น นักทฤษฎีองค์การรุ่นใหม่มีความเห็นว่า โครงสร้างขององค์การไม่ว่าลักษณะใด ควรจะได้จัดให้อยู่ในรูปของ "ระบบเปิด" (Open System) และเชื่อว่าจะเป็นการขจัดปัญหาต่าง ๆ ขององค์การได้ดีกว่า แต่นักทฤษฎีรุ่นก่อน ๆ ได้แก่ F.H. Allport (1945, 1962), J.G. Miller (1955) และ Talcott Parson (1951) ที่ได้ศึกษาองค์การในแบบต่าง ๆ ที่ผ่านมา เช่น องค์การในแบบคลาสสิก*

* องค์การในแบบคลาสสิก เป็นการดำเนินงานภายในองค์การโดยอาศัยอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเข้าดำเนินการเป็นปัจจัยสำคัญ โดยถือว่าบุคคลภายในองค์การประหนึ่งเป็น "เครื่องจักร

องค์การในแบบราชการ องค์การในแบบมนุษยสัมพันธ์* หรือแม้กระทั่งองค์การในแบบการตัด-
 สิ้นใจ** ต่างมุ่งความสนใจไปในการจัดรูปแบบโครงสร้างภายใน โดยเชื่อว่าในแบบของตนจะ
 ทำให้องค์การนั้นมีสมรรถภาพและประสิทธิภาพสูงสุด การเพ่งเล็งแต่เฉพาะโครงสร้างภายในนั้น
 ถือว่า ไม่ได้คำนึงถึงอิทธิพลหรือสภาพแวดล้อมจากภายนอกเลยแม้แต่น้อย เนื่องจากอิทธิพลหรือ
 สภาพแวดล้อมมาจากภายนอกมักมีส่วนสำคัญในการดำเนินงานและบ่อยครั้งที่มักเป็นตัวกำหนดความ
 สำเร็จขององค์การอยู่เสมอ ตัวอย่างเช่น แม้ว่าการดำเนินงานของสมาชิกในองค์การจะดำเนิน
 ไปอย่างมีสมรรถภาพ มีผลิตผลสูง สมาชิกทุกคนได้รับความพอใจทางด้านสังคมเป็นอย่างดี แต่หาก
 ว่าสภาพแวดล้อมภายนอกไม่อำนวย เช่น ผลิตผลที่ผลิตได้ขายไม่ออก ตลาดไม่ยอมรับ หรือนำออก
 ขายในราคาในตลาดไม่สามารถจะยอมรับได้ ถ้าเป็นเช่นนั้น เราจะถือว่าการดำเนินงานองค์การ
 จะสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายไม่ได้ และถ้าเหตุการณ์เช่นนี้เป็นระยะเวลาที่ยาวนาน องค์การก็อยู่
 ไม่ได้ ด้วยเหตุผลนี้เองตามแนวคิดของนักทฤษฎีองค์การในระบบจึงเชื่อว่า การจัดโครงสร้าง
 ขององค์การใด ๆ จึงควรคำนึงถึงสภาพแวดล้อมภายนอกด้วย (พยุ่ง วานิชผล, บัณฑิตยวรงค์
 2513 : 202 - 203)

* องค์การในแบบมนุษยสัมพันธ์ เป็นองค์การที่ถูกจัดขึ้นให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของ
 สมาชิกในองค์การเป็นจุดสำคัญ ไม่ได้ถือว่าบุคคลเป็นเครื่องจักร โดยถือว่าสมาชิกภายในองค์การ
 ต้องมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้้องค์การดำเนินอยู่ได้

** องค์การในแบบการตัดสิ้นใจ มองเห็นว่าสมาชิกทุกคนในองค์การต่างเข้ามาทำหน้าที่
 ที่จะต้องตัดสิ้นใจในบางสิ่งบางอย่างด้วยกันทุกคน และเมื่อแต่ละคนที่เข้ามาร่วมมือในองค์การต่างก็
 มีความต้องการอยากมีอยากเป็น (Aspiration Levels) หรือแรงจูงใจ (Motive)
 และทัศนคติ (Attitude) เพราะฉะนั้น โครงสร้างขององค์การควรจะทำให้สมาชิกในองค์การ
 การตัดสิ้นใจได้อย่างมีเหตุผล หลังตัดสิ้นใจแล้ว จะให้ผลเป็นที่น่าพอใจของสมาชิก

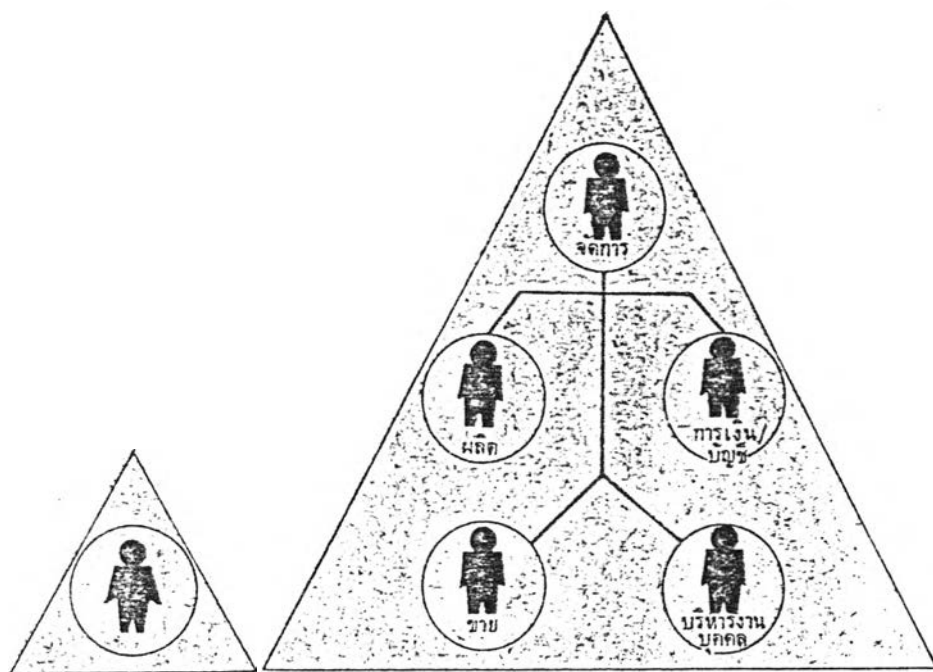


“แสดงให้เห็นถึงองค์การธุรกิจในทรณะของการพิจารณาเป็นระบบ” ในหนังสือ
องค์การและการบริหาร 2530 : 14

แผนภูมิที่ 3

ในสังคมของมนุษย์ทุกวันนี้ ไม่ว่าจะเป็ประเทศหรือชุมชนใด ๆ ก็ตาม ต่างก็เป็สังคมที่ประกอบไปด้วยองค์การประเภทต่าง ๆ ซึ่งถ้าหากเราพิจารณาจะเห็นว่า ในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ไม่ว่าจะกิจกรรม การค้า การเมือง การทหาร การศาสนา การกุศล การพักผ่อนบันเทิง การศึกษา การแพทย์ และอื่น ๆ ทุกอย่างล้วนต้องเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลกระทบต่อระบบการดำเนินงานขององค์การทั้งสิ้น

ภาพที่ 1



คนเดียวทำทุกอย่าง

องค์กร: กลุ่มคนเข้ามาทำงานร่วมกัน

รูปที่แสดง "ให้เห็นลักษณะสภาพขององค์กรที่เกิดจากการรวมกลุ่มของหลาย ๆ คน เข้าทำงานร่วมกัน โดยแบ่งงานกันทำตามความถนัด" ในหนังสือองค์การและการบริหาร 2528 : 6

จากทฤษฎีระบบที่ได้กล่าวมานั้น เราได้พิจารณาถึงระบบโครงสร้างตามทฤษฎีระบบ และลักษณะของหน้าที่ที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับโครงสร้างดังกล่าวด้วย

การศึกษาการดำเนินงานด้านธุรกิจของศูนย์วีดีโอเทปในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร โดยนำเอาแนวคิดเชิงระบบใช้ในการศึกษา เพราะจะได้ทราบถึงรายละเอียดเกี่ยวกับแก่นทฤษฎี ทั่วไป จึงมีประโยชน์ในการจับแก่นสำคัญของธรรมชาติของกระบวนการสื่อสารทั่วไป และมี ประโยชน์ในการทำให้หลักใหญ่ ๆ ของการสื่อสารแคบเข้าด้วย ดังเช่น เกิดทฤษฎีสารสนเทศ (Information Theory) ขึ้น ในเรื่องของการสื่อสารระหว่างบุคคลในกลุ่ม ในองค์กรก็ใช้ ทฤษฎีระบบเป็นหลักในการอธิบาย

วีดีโอเทปก็เป็นสื่อชนิดหนึ่งในการสื่อสาร ซึ่งถูกควบคุมโดยระบบเช่นกัน สื่อชนิดนี้เป็น ผลพลอยได้จากการพัฒนาทางเทคโนโลยี จึงได้เกิดการแพร่กระจายเข้ามายังสังคมไทย ซึ่งเป็น สังคมหนึ่งของประเทศที่กำลังพัฒนาจะถูกคุกคามด้วยนวัตกรรมใหม่ ๆ วีดีโอเทปก็เป็นนวัตกรรม อันหนึ่งที่แพร่กระจายเข้ามาในสังคมไทยอย่างรวดเร็ว และเข้ามามีบทบาทต่อผู้ชมวีดีโอเทปเป็น อย่างมาก จึงน่าที่จะสนใจศึกษาว่ากระบวนการดำเนินงานด้านธุรกิจของศูนย์เช่าวีดีโอเทปใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร ในลักษณะการดำเนินการและพฤติกรรมของผู้บริโภค