

เครื่องจักรและการเอาใจใส่คนในยุคนี้ Machine and Empathy in this Era

ภัทรารวรรณ วังบุญคง* และศิริพันธ์ เทพமாக
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

Patarawan Wangboonkong* and Siripan Thepmak
Faculty of Management Sciences, Nakhon Si Thammarat Rajabhat University

บทคัดย่อ

เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลให้เกิดการพัฒนาเครื่องจักรมาใช้ทดแทนแรงงานคน โดยเครื่องจักรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและการดำเนินงานมากขึ้น องค์กรเลยเห็นความสำคัญจึงได้มีการนำเครื่องจักรมาใช้ ทำให้ส่งผลต่อการใช้แรงงานคนลดลง นั่นเป็นประเด็นที่ส่งผลต่อกลุ่มแรงงานใช้ฝีมือที่สามารถนำเครื่องจักรมาทดแทนได้ ดังนั้นองค์กรจึงต้องสร้างความสมดุลระหว่างแรงงานคนกลุ่มนี้กับเครื่องจักร ซึ่งการสร้างความเห็นอกเห็นใจ การเอาใจใส่ เป็นสิ่งที่องค์กรมองข้ามไม่ได้ เพราะคนกลุ่มนี้เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงกับองค์กร องค์กรจึงต้องใช้วิธีการสื่อสารทำความเข้าใจผ่านนโยบาย นำไปสู่การสร้างเป็นวัฒนธรรมเพื่อสร้างการยอมรับในการนำเครื่องจักรมาใช้ควบคุมประสิทธิภาพการดำเนินงาน และในขณะเดียวกันคนกลุ่มนี้ยอมรับและมีแรงจูงใจในพฤติกรรมต่างๆ เพื่อองค์กร

คำสำคัญ : การเอาใจใส่, การยอมรับเทคโนโลยี, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Abstract

The changing of technology effects the development of machine to replace the human labor which machine also can increase the effective production and operation. The organization is aware of this importance of using machine causes the decrease of using human labor. This is the issue that the group of skilled workers are replaced by the machine. Hence the organization needs to balance this group of human labor with the machine. Building sympathy and attentiveness is something the organization can not disregard because this group of human labor is a direct stakeholder in the organization so the communication through the policy is necessary and also can lead to the creation of culture in order to establish the acceptance of machinery to control operational efficiency. At the same time this group of human labor accepts and has a motivation in behavior for the organization.

Keyword : empathy, Technology acceptance, Stakeholder

บทนำ

เครื่องจักรเป็นเครื่องมือที่มนุษย์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและการดำเนินธุรกิจ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งวิวัฒนาการเครื่องจักรในยุคก่อนประวัติศาสตร์มนุษย์ได้นำหินมาใช้เป็นเครื่องมือ ต่อมามนุษย์ได้เรียนรู้การนำโลหะมาหลอมเป็นเครื่องมือเพื่อประโยชน์ในด้านต่างๆ จากนั้นการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีการผลิตโลหะของมนุษย์สามารถหลอมโลหะประเภทเหล็กขึ้นมาทำเป็นเครื่องมือเครื่องใช้ได้ และจากการเปลี่ยนแปลงขึ้นเรื่อยๆ จนถึงปัจจุบันเครื่องจักรเกิดการพัฒนาโดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการผลิต

เครื่องจักรให้เหมาะสมกับประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งยังสามารถช่วยองค์การในการควบคุมคุณภาพของของสินค้าและบริการได้ และในปัจจุบันจากความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีส่งผลให้เครื่องจักรมีการทำงานที่ทันสมัยขึ้น สามารถรองรับความต้องการของภาครัฐและเอกชนได้ จึงส่งผลให้หลายองค์การใช้เครื่องจักรทดแทนแรงงานคน

เมื่อเครื่องจักรเข้ามาบทบาทในกระบวนการผลิตมากขึ้นส่งผลให้การใช้แรงงานคนลดลง ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างเครื่องจักรและคนมีทั้งบวกและลบ โดยจะกล่าวในมุมมองด้านบวกที่ว่าเครื่องจักรสามารถสร้างคุณภาพให้คงที่ สะดวกรวดเร็วในการผลิต ลดขั้นตอนการทำงาน ลดแรงงาน และในประเด็นลดการใช้แรงงานส่งผลต่อเนื่องไปสู่ประเด็นผลกระทบทางลบในการนำเครื่องจักรมาใช้ในกระบวนการทำงาน จึงส่งผลให้เกิดปัญหาการว่างงานซึ่งเป็นประเด็นทางตรง และประเด็นทางอ้อมคนขาดการออกกำลังกาย โดยจากประเด็นทางตรงที่กล่าวถึงนั้นเป็นเรื่องละเอียดอ่อนต่อความรู้สึกของคน เพราะฉะนั้นองค์การจะอย่างไรให้กลุ่มคนที่ได้รับผลกระทบ และเข้าใจถึงปัญหาจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และกลุ่มคนส่วนใหญ่ที่ได้รับผลกระทบมักจะเป็นแรงงานราคาถูก เพราะลักษณะงานของคนกลุ่มนี้สามารถนำเครื่องจักรมาทดแทนได้ง่าย ทางเลือกสำหรับคนกลุ่มนี้จะต้องมีการพัฒนาตัวเอง โดยการพัฒนาศักยภาพ หาความรู้เพิ่มเติม และพัฒนาทักษะใหม่ๆ ที่เครื่องจักรไม่สามารถทำงานแทนได้ และเมื่อคนมีประสิทธิภาพมากขึ้นเศรษฐกิจก็เติบโต เกิดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ขึ้นมาส่งผลต่อการกดดันแรงงานอีกรอบเกิดเป็นวงจร ดังนั้นความก้าวหน้าของเทคโนโลยีไม่สามารถหยุดนิ่งได้ องค์การจึงต้องสร้างความสมดุลระหว่างคนกับเครื่องจักรให้สามารถทำงานควบคู่ เพราะไม่ใช่ทุกคนที่ได้ประโยชน์จากเครื่องจักร

แต่อย่างไรก็ตามที่กล่าวมาทั้งหมดแสดงได้ว่าเครื่องจักรยังไม่สามารถทดแทนแรงงานคนได้ทั้งหมด ดังนั้นจะอย่างไรให้การทำงานเกิดความสมดุลระหว่างเครื่องจักรกับคน และจะมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความเห็นอกเห็นใจ และการเอาใจใส่ของคนในยุคที่ใช้เครื่องจักรในการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและการดำเนินธุรกิจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีความเป็นผู้นำตามสถานการณ์ของ Fred Fiedler

Perkins, R. (2515) ได้อธิบายถึงแนวคิดทฤษฎีความเป็นผู้นำตามสถานการณ์ของ Fred Fiedler ไว้ว่า ผู้นำที่ยอดเยี่ยมจะต้องสามารถบริหารงานโดยตระหนักถึงบริบท และการคาดการณ์รูปแบบในการทำงานให้มีประสิทธิภาพภายใต้พื้นฐานบริบทที่แตกต่างกัน ซึ่งจะมี 3 หัวข้อ ดังนี้

2.1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ใต้บังคับบัญชา อาจชอบหรือไม่ชอบผู้นำขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้ใต้บังคับบัญชา และถ้าผู้นำกับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จะทำให้ทั้งสองฝ่ายมีความเชื่อมั่น มีความรัก มีความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน ย่อมเป็นผลต่อการทำงานในองค์การ แต่ถ้าความสัมพันธ์ทั้งสองฝ่ายไม่ดี ขาดความเชื่อมั่น ขาดการเคารพ ขาดความสัมพันธ์กันก็จะมีผลกระทบต่อการทำงานและประสิทธิภาพของงานในองค์การด้วย

2.1.2 อำนาจตามตำแหน่ง ถ้าผู้นำใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่บริหารจัดการได้อย่างเต็มที่ ผู้นำจะสามารถให้คุณให้โทษแสดงให้เห็นว่า ผู้นำมีอำนาจในตำแหน่งสูง แต่ถ้าผู้นำไม่สามารถจัดการกับพนักงานได้อย่างเต็มที่ นั่นก็หมายความว่า ผู้นำมีอำนาจในตำแหน่งต่ำ เพราะไม่สามารถออกคำสั่งแก่พนักงานได้

2.1.3 โครงสร้างของงาน เป็นสิ่งสำคัญหากโครงสร้างของงานมีความชัดเจนแน่นอน ย่อมทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตรงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด แต่ถ้าโครงสร้างของงานไม่ชัดเจนจะก่อให้เกิดปัญหาต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้การทำงานไม่บรรลุเป้าหมายได้

นอกจากนั้น Fred Fiedler ได้กล่าวเพิ่มเติมว่าทฤษฎีความเป็นผู้นำตามสถานการณ์ไว้ว่าผู้นำสามารถแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ ผู้นำแบบที่เน้นเนื้อหา และผู้นำแบบที่เน้นเรื่องความสัมพันธ์

2.2 ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย The Stakeholder Theory

Desjardins, J. (2009) ได้บรรยายถึงทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียของความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ เริ่มต้นจากมุมมองว่าทุกๆ การตัดสินใจ ทางธุรกิจมักจะมีผลกระทบที่หลากหลายต่อบุคคลหลายฝ่ายทั้งในเรื่องของผลประโยชน์และต้นทุนที่เกี่ยวข้องของด้านอื่นๆ William Evan และ R. Edward Freeman เป็นผู้เสนอโมเดลผู้มีส่วนได้เสียในบทความ “A Stakeholder Theory of the Modern Corporation: Kantian Capitalism” โดยทั้งคู่ได้แสดงให้เห็นถึงหลักการอย่างกว้างและแคบของทฤษฎีดังกล่าว โดยหลักการอย่างแคบนี้ผู้มีส่วนได้เสีย คือ กลุ่มบางกลุ่มที่เน้นหรือให้คุณค่าขององค์การเพียงแค่ว่าความอยู่รอดและประสบความสำเร็จ ในขณะที่หลักการอย่างกว้าง หมายถึง บุคคลหรือบางกลุ่มที่ส่งผลกระทบหรือถูกผลกระทบจากการตัดสินใจขององค์การทั้งในเรื่องของนโยบายและการปฏิบัติ ทั้ง William Evan และ R. Edward Freeman ได้แสดงให้เห็นถึงความล้มเหลวของโมเดลคลาสสิกโดยบรรยายให้เห็นถึงความถูกต้องและกฎเกณฑ์ที่เหมาะสมในการจัดการทางธุรกิจว่าละเลยในเรื่องของกฎหมายและระเบียบกฎเกณฑ์มุ่งมั่นแต่พันธะสัญญาที่มีต่อผู้ถือหุ้นเท่านั้น ซึ่งในทางกฎหมายนั้น เมื่อพิจารณาถึงมุมมองอย่างกว้างแล้วพันธะสัญญาที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียควรจะครอบคลุมถึงลูกค้า ลูกจ้าง คู่แข่งขัน สภาพแวดล้อม และผู้ด้อยโอกาส ดังนั้นภาพสะท้อนที่เกิดขึ้นทางกฎหมายที่ผ่าน มาร่วมศตวรรษจึงแสดงให้เห็นว่าการตัดสินใจทางธุรกิจนั้นล้มเหลวอย่างสิ้นเชิงเพราะละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่ต่อทุกคนที่เกี่ยวข้องแต่ยกเว้นเพียงแค่ว่าผู้ถือหุ้นเท่านั้น และในทางเศรษฐศาสตร์ก็ถือได้ว่าล้มเหลวเช่นกัน เพราะว่าโมเดลคลาสสิกไม่ได้มุ่งเน้นในเรื่องของการอยู่ดีกินดีของประชาชนแต่มุ่งเน้นไปที่การสร้างกำไรของผู้ถือหุ้นเท่านั้น และเมื่อการตลาดล้มเหลวในการบรรลุถึงเป้าหมาย สังคมก็ไม่มีเหตุผลที่จะเข้าไปแทรกแซงต่อพันธะสัญญาที่มีต่อผู้ถือหุ้นได้

2.3 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี Technology acceptance model

Lata, G. (2014) ได้อธิบายว่าทฤษฎีระบบข้อมูลการพัฒนาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่เกี่ยวกับวิธีการและการใช้เทคโนโลยี ที่อยู่บนพื้นฐานของความเชื่อ เหตุผล ทศนคติ ความตั้งใจ พฤติกรรมของผู้ใช้ ด้วยเหตุผลนี้ทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผล Theory of Reasoned Action (TRA) จึงเป็นจุดเริ่มต้นสำหรับการยอมรับเทคโนโลยี โดยในปี 1985 Fred Davis ได้นำทฤษฎี TRA ของ Fishbein และ Ajzen (1975) มาแนะนำเสนอในวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกของเขาว่าว่าวัตถุประสงค์ของรูปแบบเทคโนโลยีที่ได้รับการยอมรับได้อธิบายถึงปัจจัยของการยอมรับคอมพิวเตอร์จากพฤติกรรมของผู้ใช้ที่หลากหลาย เขาเสนอว่าการใช้ระบบคือการตอบสนองที่สามารถอธิบายหรือทำนายแรงจูงใจของผู้ใช้ ซึ่งในที่สุดก็จะได้รับอิทธิพลโดยตรงจากสิ่งเร้าภายนอกประกอบด้วยคุณลักษณะที่เกิดขึ้นจริง และความสามารถของระบบเทคโนโลยี การยอมรับเทคโนโลยีเกิดขึ้นมาแทนหลายเหตุผลของทฤษฎี TRA ซึ่งมาจาก 2 เหตุผล คือ 1. การรับรู้ถึงการใช้งานง่าย 2. การรับรู้ถึงประโยชน์ ต่อมา Fred Davis ได้ช่วยพัฒนารูปแบบความคิดและรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี ในรูปแบบใหม่ที่สามารถชี้ให้เห็นว่าการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใช้งานสามารถอธิบายได้ด้วยปัจจัย 3 ประการ ดังนี้ 1. การรับรู้ถึงการใช้งานง่าย 2. การรับรู้ถึงประโยชน์ และ 3. ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน เขาตั้งสมมติฐานว่าทศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อระบบเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการใช้งานหรือปฏิเสธระบบ ในทางกลับกันทศนคติของผู้ใช้ที่ดูเหมือนว่าจะได้รับอิทธิพลจากความเชื่อ 2 ประการ คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้การใช้งานง่าย ซึ่งการรับรู้การใช้งานง่ายมีอิทธิพลโดยตรงต่อการรับรู้ประโยชน์ ในที่สุดก็มีการตั้งสมมติฐานว่าทั้งสองความเชื่อที่ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากลักษณะการออกแบบของระบบ จากนั้น Fred Davis ได้พัฒนารูปแบบรวมทั้งตัวแปรอื่น ๆ และความสัมพันธ์ของการเปลี่ยนแปลงโดยคำนึงถึงความหลากหลายของรูปแบบที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ได้รับการยอมรับ ในการศึกษาบทความจำนวนมากได้ระบุความต้องการที่จะรวมตัวแปรใหม่และการขยายรูปแบบที่มีโครงสร้างสำหรับการทำความเข้าใจวิธีการที่คนนำมาใช้เทคโนโลยีใหม่ ในปี 1992 Fred Davis ใช้ทฤษฎีแรงบันดาลใจและนำเสนอรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า Motivational Mode (MM) ตัวแบบการจูงใจ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับสอง

แนวคิดสำคัญ คือ การกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจภายใน ภายนอก และการสร้างให้บุคคลเห็นถึงประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสำหรับในการทดสอบ TAM โครงสร้างถูกวัดโดยตัวแปรที่มีชื่อเดียวกันรวมอยู่แล้วภายใต้ร่มของแนวคิดเดียวกัน

2.4 ทฤษฎีอรรถประโยชน์นิยม (Unitarianism)

Desjardins, J. (2009) ได้เสนอว่าทฤษฎีอรรถประโยชน์นิยมมีความสำคัญบนโลกสมัยใหม่และมีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบายทางเศรษฐกิจและนโยบายสาธารณะ ซึ่งมีอิทธิพลมากในการดำเนินธุรกิจ และสามารถบอกเราว่าเราได้อย่างมีนัยสำคัญทางจริยธรรมของการกระทำใด ๆ โดยการมองไปสู่ผลของการกระทำ ทฤษฎีอรรถประโยชน์นิยมเป็นแนวคิดโดยมีนโยบายว่า “ดีทุกอย่างมากที่สุด” หรือในอีกคำกล่าวหนึ่ง “ดีที่สุดจากจำนวนที่มากที่สุด” การกระทำที่ดีตามจุดมุ่งหมายโดยผู้ทำไม่ใช่คนเลว ความสำคัญของคำว่าดีทุกอย่างและทำให้ดีที่สุดในจำนวนที่มากที่สุดตรงข้ามโดยตรงกับนโยบายเผด็จการเป็นวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ทางการเมือง ดังนั้นทฤษฎีอรรถประโยชน์นิยมเป็นแนวคิดที่ช่วยสนับสนุนหน่วยงานและนโยบายประชาธิปไตย รัฐบาล และทุก ๆ หน่วยงานคงไว้ความผาสุก ไม่ได้ทำเพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ให้กับพระมหากษัตริย์ ขุนนาง หรือชนกลุ่มน้อย ในทำนองเดียวกันเศรษฐกิจที่มีอยู่เพื่อให้ได้มาตรฐานสูงสุดของการใช้ชีวิตสำหรับประชาชนจำนวนมากที่สุดไม่ได้สร้างความมั่งคั่งสำหรับสิทธิพิเศษของคนใดคนหนึ่ง

ดังนั้นทฤษฎีอรรถประโยชน์นิยมเน้นที่ผลของการกระทำ ดี หรือชั่วดูที่การกระทำตามมาด้วยผลจากการกระทำของเขา ในทางนี้อรรถประโยชน์นิยมมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่การปฏิบัติ ไม่มีการกระทำที่ถูกเสมอ หรือผิดในทุกเรื่องในทุก ๆ สถานการณ์ทั้งหมดขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ จากตัวอย่าง การโกหกเป็นสิ่งที่ถูกหรือผิด ถ้าในสถานการณ์นั้นการโกหกแล้วทำให้ดีทุกอย่างที่ดีที่สุดมากกว่าที่จะพูดความจริง แต่ในบางสถานการณ์ในทางจริยธรรมบอกว่าการพูดโกหกเป็นเรื่องที่ถูก

ทฤษฎีอรรถประโยชน์นิยมเป็นการสนับสนุนมากที่สุดทางสังคมและนโยบายนำมาซึ่งอิทธิพลทางเศรษฐกิจภายใต้ตลาดการค้าเสรี การดำเนินงานตามจุดมุ่งหมาย คือ ความพอใจกับความต้องการของผู้บริโภค จะมิกฎหมายที่จะสนับสนุนความต้องการทางเศรษฐกิจ และความสมบูรณ์ในทางเศรษฐกิจ การผลิตที่ดี และความต้องการบริการของผู้บริโภค เริ่มตั้งแต่ความปลอดภัยและทุกการแข่งขันกับทุกความต้องการของผู้บริโภค ตามเป้าหมายของตลาดเสรีที่สามารถตอบสนองดีที่สุด

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องข้างต้น สรุปได้ว่า เครื่องจักรและการเอาใจใส่คนในยุคปัจจุบันจะต้องเดินไปพร้อมกันเพื่อให้สอดคล้องกับโลกที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งองค์กรจะต้องให้ความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต โดยบางครั้งจำเป็นต้องใช้เครื่องจักรทดแทนแรงงานคน และในขณะเดียวกันความสมดุลในการดำเนินงานระหว่างเครื่องจักรกับคนต้องเกิดขึ้นในองค์กร และสิ่งสำคัญในเรื่องนี้ คือ การเอาใจใส่และเห็นใจของคนในยุคที่ใช้เครื่องจักร ดังนั้น ผู้นำจะต้องบริหารงานโดยตระหนักถึงความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชา การใช้อำนาจในการบริหารจัดการ และโครงสร้างงานที่มาจากนโยบายขององค์กร โดยส่งผลกระทบต่อการทำงานและประสิทธิภาพในผลผลิต ซึ่งแรงงานมนุษย์นั้นเป็นปัจจัยหลักในการผลิตที่มาจากสองส่วนคือ แรงงานทางด้านร่างกาย และแรงงานทางด้านสมอง และแน่นอนว่าสองส่วนนี้มาจากผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร ดังนั้นนับได้ว่าคนเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญขององค์กร ทั้งยังจะเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการกำหนดนโยบายขององค์กร และเมื่อพิจารณาในมุมมองนี้แล้วองค์กรจะต้องปฏิบัติหน้าที่ต่อคนกลุ่มนี้อย่างยุติธรรม และไม่ละเลยต่อความอยู่รอด โดยต้องการสร้างจุดเริ่มต้นในการยอมรับเทคโนโลยี และทำความเข้าใจเพื่อก่อให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการนำเครื่องจักรมาใช้ เกิดการยอมรับเมื่อใช้งาน ซึ่งการรับรู้ที่จะตามมาคือ ประสิทธิภาพการผลิตดีขึ้น อรรถประโยชน์ที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับ ซึ่งจะแสดงให้เห็นคนกลุ่มนี้เข้าใจคำว่า “ดีทุกอย่างมากที่สุด” เป็นอย่างไรตามทฤษฎีอรรถประโยชน์นิยม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 Görkem, S. Y. (2014) กล่าวว่า การสื่อสารองค์การนั้นเป็นเครื่องมือขององค์การในการชี้นำกิจกรรมทางการสื่อสารทั้งหมดขององค์การ ซึ่งรวมถึงการแนะนำแนวทางการสื่อสารความหมายของหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งจะคาบเกี่ยวตั้งแต่ภาพลักษณ์ขององค์การ และความสัมพันธ์กับส่วนรวม

3.2 Dietz, J., & Kleinlogel, P. E. (2014) แสดงให้เห็นถึงความเห็นอกเห็นใจในองค์การสามารถนำไปสู่การไม่ปฏิบัติตามที่บุคคลร้องขอได้ในบางช่วงเวลา ดังนั้นการกำหนดผลของศีลธรรม คุณธรรมในการตัดสินใจนั้นย่อมลำบาก

3.3 Birasnav, M. (2014) อธิบายว่าผู้นำที่มีการคิดและการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการตั้งสมมุติฐาน มีการเปลี่ยนกรอบ มีการมองปัญหา และการเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ ด้วยวิถีทางใหม่ๆ มีวิธีการจูงใจ และสนับสนุนความคิดริเริ่มในการพิจารณาปัญหาและการพยายามหาคำตอบของการแก้ปัญหา มีการเห็นอกเห็นใจผู้ตามให้พยายามหาทางแก้ปัญหาด้วยวิธีสร้างสรรค์ และผู้นำมีแบบอย่างการกระตุ้นให้ผู้ตามปฏิบัติ

3.4 Men, L. R. (2015) เสนอว่าผู้นำควรใช้เครื่องมือในการสื่อสารที่ความหลากหลาย ผู้นำตั้งแต่แบบดั้งเดิม เช่น แบบการเผชิญหน้า โทรศัพท์ จนถึงสื่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น บล็อก เครือข่ายสังคมออนไลน์ เครือข่ายภายในองค์การ ระบบการรับส่งข้อความแบบโต้ตอบ ซึ่งรวมถึงการประชุมทางไกลผ่านระบบวิดีโอ เป็นต้น

3.5 Nicolas, A.Z., Bjoern, S., Dirk, S., & Ruth, M.S. (2015) ให้ข้อเสนอว่า การวางรากฐานที่มั่นคงเพื่อการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ภารกิจหลักต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการขยายธุรกิจคือ การสร้างความพร้อมให้องค์การ ทั้งในเรื่องโครงสร้างพื้นฐาน กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ระบบการควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยงที่เพียงพอเหมาะสม

3.6 Parks, S. E. (2015) เสนอข้อมูลว่าการสื่อสารในองค์การจะช่วยเกิดการเข้าใจ โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมในการสนทนาจะแสดงให้เห็นถึงการเอาใจใส่ ก่อให้เกิดแนวคิดจากประสบการณ์ที่ก่อให้เกิดความสำเร็จ จากวัฒนธรรมโดยรวมขององค์การในอดีตสะท้อนจนถึงปัจจุบัน ซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดความหลากหลายของวัฒนธรรม และในการรับฟังนั้นก่อให้เกิดการเห็นอกเห็นใจที่สามารถสร้างความสัมพันธ์ไปสู่ประสิทธิภาพขององค์การมากขึ้น

3.7 Itani, S. O. & Inyang, A. E. (2015) อธิบายถึงความเห็นอกเห็นใจกันระหว่างพนักงานกับลูกค้าของธนาคารนั้นในทางการเงินมองว่าจะเป็นอันตราย ซึ่งผลการวิจัยในเรื่องนี้แสดงให้เห็นว่าการเห็นอกเห็นใจจะส่งผลต่อธนาคารทั้งทางตรงและทางอ้อม

3.8 Pohling, R., Bzdok, D., Eigenstetter, M., Stumpf S., & Strobel A. (2016) กล่าวว่าองค์การที่ทันสมัยจะต้องมีจริยธรรม และสามารถนำจริยธรรมไปใช้ประโยชน์โดยการกำหนดกลยุทธ์ในการคัดเลือกพนักงาน การประเมินพนักงานโดยการแสดงให้เห็นถึงความเห็นอกเห็นใจ ความเมตตา การเอาใจใส่ และสร้างศีลธรรม เพื่อสร้างแรงจูงใจในพฤติกรรมต่างๆของพนักงานในองค์การ

3.9 Whiteside, B. D., & Barclay, J. L. (2016) ให้ความคิดเห็นว่าความยุติธรรมมีความสำคัญสามารถช่วยจัดการในองค์การได้ ซึ่งความยุติธรรมจะทำให้พนักงานในองค์การเข้าใจถึงเหตุผล และสามารถส่งเสริมความหลากหลายให้เกิดประโยชน์กับองค์การ

3.10 Dutta, S., & Omolayole, O. (2016) ได้อภิปรายถึงอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมว่า ซึ่งอิทธิพลต่อการยอมรับของนวัตกรรมส่งผลกระทบต่อเพศ ในลักษณะแตกต่างกันระหว่างผู้ชายและหญิง เพศหญิงมีเพื่อวัตถุประสงค์ในการยอมรับทางสังคม และเพิ่มศักยภาพการยอมรับในหมู่พวกเขา ผู้ชายมีแนวโน้มที่จะได้รับผลกระทบมากขึ้นโดยในด้านที่เป็นประโยชน์และนวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ ๆ กว่าที่ได้ยอมรับทางสังคม

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น สรุปได้ว่า ในการดำเนินงานให้ผลผลิตมีประสิทธิภาพจำเป็นจะต้องใช้เครื่องจักรเพื่อการควบคุมกระบวนการ ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง และชัดเจนที่สุดองค์การจะต้องมีการสื่อสารโดยวิธีการต่างๆ ผ่านนโยบายเพื่อทำความเข้าใจในการวางรากฐานที่มั่นคงขององค์การอย่างยั่งยืน โดยการสร้างเป็นวัฒนธรรมที่สามารถสะท้อนไปสู่ประสิทธิภาพขององค์การทั้งทางตรงและทางอ้อม ในขณะเดียวกันผู้นำจะต้องกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดการปฏิบัติ อาจเริ่มจากการสนับสนุนแนวความคิดสร้างสรรค์ที่สอดคล้องกับยุคที่นำไปสู่การใช้เครื่องจักร รวมถึงการแสดงให้เห็นถึงการเอาใจใส่ ความเห็นอกเห็นใจ ความเมตตา ความยุติธรรม และศีลธรรม เพื่อสร้างการยอมรับและสร้างแรงจูงใจในพฤติกรรมต่างๆ ที่ส่งผลต่อการนำเครื่องจักรมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

บทสรุป

จากบทความที่นำเสนอสรุปได้ว่า เครื่องจักรเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพของผลผลิต และในปัจจุบันได้มีหลายองค์การที่นำเครื่องจักรมาใช้เพื่อสร้างคุณภาพให้คงที่ ลดขั้นตอนการทำงาน ลดการใช้แรงงาน ซึ่งในประเด็นลดการใช้แรงงานจะส่งผลต่อผู้ปฏิบัติงานโดยตรง และผู้ปฏิบัติงานที่กล่าวถึงนั้นเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์การ ดังนั้นองค์การจำเป็นต้องให้ความยุติธรรม และดูแลคนกลุ่มนี้ด้วยการเอาใจใส่ โดยการกำหนดนโยบายให้เห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของตนเองส่วนที่เครื่องจักรไม่สามารถทดแทนได้ และในขณะเดียวกันต้องสร้างให้คนกลุ่มนี้เห็นถึงความจำเป็นในการใช้เครื่องจักรเพื่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การที่จะส่งผลต่อการเลือกใช้สินค้าและบริการของลูกค้าซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเช่นกัน รวมถึงยังส่งผลกระทบยาวต่อการดำเนินการบริหารจัดการระหว่างเครื่องจักรกับคนในยุคนี้

Reference

- Birasnav, M. (2014). *Knowledge Management and Organizational Performance in the Service Industry: The Role of Transformational Leadership Beyond the Effects of Transactional Leadership*. Journal of Business Research: 1622–1629.
- Desjardins, J. (2009). *An Introduction to Business*. Singapore: Ma Graw Hill.
- Dietz, J., Kleinlogel, P. E. (2014). *Wage Cuts and Managers' Empathy: How a Positive Emotion Can Contribute to Positive Organizational Ethics in Difficult Times*. J Bus Ethics: 461-472
- Dutta, S. & Omolayole, O. (2016). *Are There Differences Between Men and Women in Information Technology Innovation Adoption Behaviors: A Theoretical Study*. Journal of Business Diversity: 106-114
- Görkem, S. Y. (2014). *Corporate communication in large-scale organizations in Turkey: Structure and Responsibilities*. Public Relations Review: 859-861.
- Itani, S. O. & Inyang, A. E. (2015). *The effects of empathy and listening of salespeople on relationship quality in the retail banking industry The moderating role of felt stress*. International Journal of Bank: 692-716
- Lala, G. (2014). *The Emergence and Development of the Technology Acceptance Model (TAM)*. International Conference "Marketing - from Information to Decision": 149-160.
- Men, L. R. (2015). *The Internal communication role of the chief executive officer: Communication channels, style, and effectiveness*. Public Relations Review: 461–471.

- Nicolas, A. Z., Bjoern, S., Dirk, S., & Ruth, M .S. (2015). *CEO Influences on Firms' Strategic Actions: A Comparison of CEO-, Firm-, and Industry-Level Effects*. *Journal of Business Research*: 2338-2346.
- Parks, S. E. (2015). *Listening with Empathy in Organizational Communication*. *Organization Development Journal*: 9-23
- Pohling, R., Bzdok, D., Eigenstetter, M., Stumpf S., & Strobel A. (2016) What is Ethical Competence? The Role of Empathy, Personal Values, and the Five-Factor Model of Personality in Ethical Decision-Making. *Journal of Business Ethics*: 449–474
- Robert, P. (2015) *Entrepreneurial Leadership Theory: An Exploration of Three Essential Start-Up Task Behaviors*. *International Conference on Management, Leadership & Governance*: 215-223
- Whiteside, B. D., & Barclay, J. L. (2016) *The Face of Fairness: Self-Awareness as a Means to Promote Fairness among Managers with Low Empathy*. *Journal of Business Ethics*: 721–730.

ผู้เขียน

อาจารย์ภัทรารวรรณ วังบุญคง

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
1 หมู่ที่ 4 ตำบลท่าจี้ อำเภอมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
E-mail: wpatarawan@gamil.com

อาจารย์ศิริพันธ์ เทพมาก

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
1 หมู่ที่ 4 ตำบลท่าจี้ อำเภอมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
E-mail: siripan_the@nstru.ac.th