

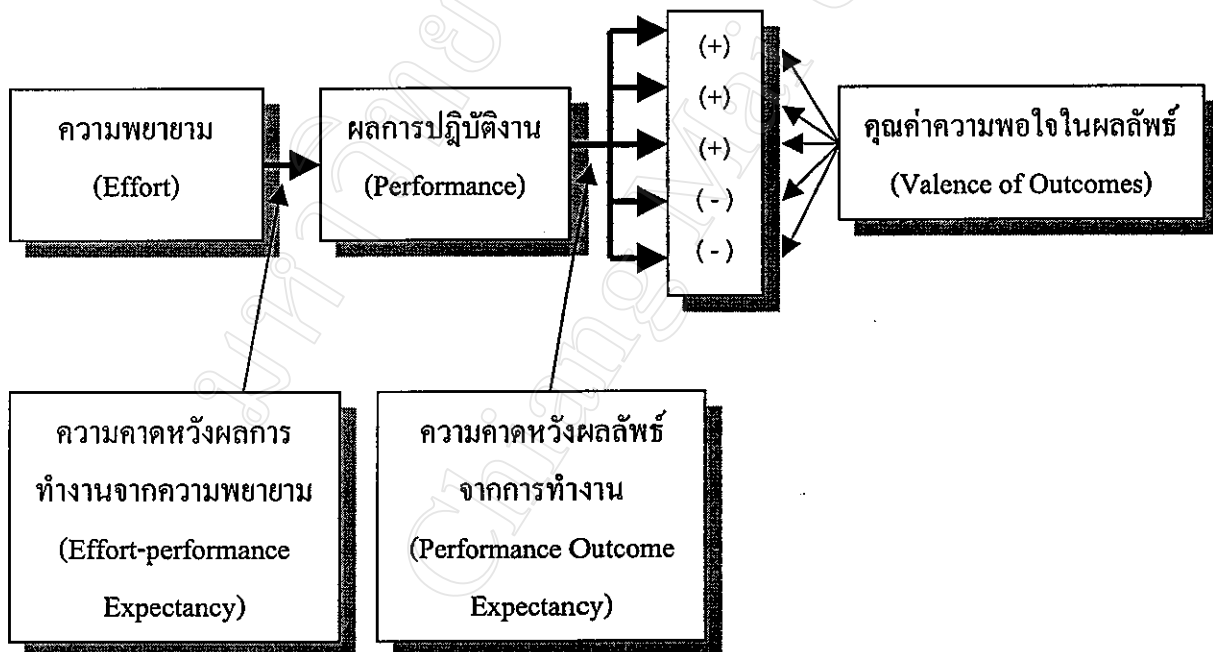
## บทที่ 2

### ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ทฤษฎีและแนวคิด

การศึกษาในครั้งนี้ ได้ใช้หลักทฤษฎีและแนวคิดมาเป็นกรอบในการทำการศึกษ ได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวัง แนวคิดความพึงพอใจ แนวคิดในเรื่องคุณลักษณะของหอการค้า แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของหอการค้า และแนวคิดในการสร้างความเข้มแข็งให้แก่หอการค้า

#### ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)



ทฤษฎีความคาดหวัง ของ Courtland L. Bovee (อ้างในศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2542) เป็นทฤษฎีที่เสนอว่าคุณค่าความพึงพอใจในผลลัพธ์ของบุคคล จะเป็นไปได้ทั้งในด้านบวกและด้านลบ โดยบุคคลจะมีการกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการใน 3 ประการ คือ

1) การกระทำจะนำไปสู่การทำงาน (ความคาดหวังความพยายามจากการทำงาน Effort-performance Expectancy) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามที่ต้องใช้และผลการทำงาน หรือหมายถึงความสัมพันธ์ที่รับรู้ระหว่างความพยายามที่ต้องการ และการทำงานซึ่งเป็นผลลัพธ์ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินส่วนตัวในส่วนที่เกี่ยวกับการทำงานในอนาคต โดยมีการกำหนดเป้าหมายที่เหมาะสมในการทำงาน การมีอุปกรณ์และได้รับการสนับสนุนที่ดีในการทำงาน ตลอดจนพนักงานมีทักษะเพื่อให้เหมาะสมกับงาน

2) การทำงานจะนำไปสู่ผลลัพธ์เฉพาะอย่าง (ความคาดหวังผลลัพธ์จากการทำงาน Performance Outcomes Expectancy) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานของบุคคลและความเป็นไปได้ของผลลัพธ์ เป็นความสัมพันธ์ที่รับรู้ระหว่างการทำงานของบุคคล และการเป็นไปได้ซึ่งมีผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการประเมินสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และระบบรางวัล เป็นความคาดหวังจากการใช้ความพยายามในการทำงานเมื่อบุคคลรู้ว่าความพยายามของเขาจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ เขาจะพยายามปฏิบัติงานไม่ให้พลาดเพื่อผลลัพธ์ที่เขาต้องการ ซึ่งผู้บริหารจะต้องมีความชัดเจนเกี่ยวกับความต่อเนื่องจากภายในระหว่างการทำงาน และผลลัพธ์

3) คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of Outcomes) หมายถึง คุณค่าของความพึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ของแต่ละบุคคลจากการปฏิบัติ คุณค่าความพึงพอใจที่คาดล่วงหน้าว่าจะมี (Anticipated Satisfaction) โดยผลลัพธ์เป็นที่น่าพึงพอใจคุณค่าจะเป็นบวก (Positive Valence) เมื่อผลลัพธ์ไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ คุณค่าความพึงพอใจจะเป็นลบ (Negative Valence) และเมื่อผลลัพธ์ที่มีทั้งลักษณะเป็นที่น่าพึงพอใจและไม่น่าพึงพอใจ คุณค่าจะเท่ากับศูนย์

#### แนวคิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความสามารถของผลิตภัณฑ์ที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นจากความรู้สึกภายหลังการซื้อ (Post Purchase Feeling) และใช้ผลิตภัณฑ์ไปแล้ว ความพึงพอใจของลูกค้าจะขึ้นอยู่กับความรู้ต่อการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์ (Product's Perceived Performance) ถ้าการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวัง (Expectation) ก็แสดงว่ามีความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็แสดงว่าไม่พึงพอใจ (Philip Kotler, 1994)

### แนวคิดในเรื่องคุณลักษณะ (Characteristics) ของหอการค้า

คุณลักษณะที่สำคัญของหอการค้า (Markus Pilgrim and Ralf Meier, 1995) คือ การเป็นองค์กรที่ไม่มุ่งแสวงกำไร (Not-for-Profit) เป็นองค์กรที่บริหารตัวเองโดยมุ่งเน้นนโยบายเพื่อสมาชิก (Self-Administered – Member Direct Chamber Policy) และเป็นตัวแทนของธุรกิจในแต่ละสาขาวิชาชีพ โดยมีการบริหารครอบคลุมเป็นเขตต่างๆ เช่น จังหวัด เมือง หรือ รัฐ (Territorially Organized)

คุณลักษณะของหอการค้าในต่างประเทศ คือ หอการค้าและอุตสาหกรรมเป็นองค์กรอิสระของภาคธุรกิจที่ก่อตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ สนับสนุนภาคการค้าและอุตสาหกรรม ทั้งนี้ จะมีความแตกต่างในด้านเป็นสมาชิกขององค์กรในแต่ละประเทศ เช่น ในประเทศสิงคโปร์ ธุรกิจที่สมัครเป็นสมาชิกหอการค้าเกิดจากความสมัครใจ ในขณะที่ในประเทศเยอรมันนี มีกฎหมายกำหนดไว้ชัดเจนว่าธุรกิจต้องเป็นสมาชิกของหอการค้า เป็นต้น ซึ่งความแตกต่างในการเป็นสมาชิกจะส่งผลกระทบต่อการบริหาร การจัดการองค์กร ตลอดจนการให้บริการแก่สมาชิกของหอการค้าในแต่ละประเทศที่แตกต่างกัน (Judy Tan Lan Eng, 2000)

### แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของหอการค้า

บทบาทของหอการค้า ที่ได้บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติหอการค้า พ.ศ. 2509 อันเป็นกฎหมายที่ใช้ควบคุม จัดระบบสถาบันการค้าต่างๆ ให้เข้ารูปแบบที่ถูกต้อง กำหนดขอบเขต อำนาจหน้าที่ของสถาบันการค้าให้ชัดเจนยิ่งขึ้น อันจะเป็นกำลังสำคัญในการส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของเศรษฐกิจส่วนรวมและเพื่อความมั่นคงของประเทศชาติ โดยสาระสำคัญตามพระราชบัญญัติหอการค้า พ.ศ. 2509 กำหนดไว้ใน 4 บทบาท ได้แก่ 1) บทบาทในการปรับปรุง คือ การดำเนินการในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับการค้าในส่วนรวมของจังหวัด หรือท้องถิ่น ไม่ว่าจะข้อบกพร่องนั้นจะเกิดจากการดำเนินการของรัฐบาล หน่วยงานราชการหรือเอกชน 2) บทบาทในการปรับปรุง คือ การให้บริการแก่สมาชิก ทั้งในด้านการให้ข้อมูล การส่งเสริมการค้า-การลงทุน การออกเอกสาร-หนังสือรับรองทางการค้า การจัดอบรมสัมมนา และงานแสดงสินค้า 3) บทบาทในการรักษาผลประโยชน์ทางการค้า คือ การเป็นตัวแทนของสมาชิกเพื่อแนะนำ แก้ไข หรือยกเลิกกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่เห็นว่าไม่เป็นธรรมในทางการค้า และการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางการค้า และ 4) บทบาทในการพัฒนา คือ การมีส่วนร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ ชุมชน ทรัพยากรมนุษย์ การสร้างความสัมพันธ์กับภาคราชการ ตลอดจนการสร้างเครือข่ายและช่วยเหลือทางการตลาดแก่เอกชน (พระราชบัญญัติหอการค้า, 2509)

วิธีการบริหาร จัดการ หอการค้าให้ประสบความสำเร็จ และวิธีการจัดการกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างมีคุณภาพ หอการค้าและอุตสาหกรรมควรมีบทบาทและหน้าที่โดยตรง คือ การเป็นตัวแทนของธุรกิจ การเป็นเครือข่ายให้ธุรกิจ มีความก้าวหน้าในด้านการเพิ่มจำนวนและบริการแก่สมาชิก เป็นศูนย์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร ส่งเสริมและพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการค้า มีบริการพิเศษด้านการส่งเสริมการส่งออก และมีบริการในด้านการฝึกอบรม-สัมมนา ตลอดจนการให้คำปรึกษา (Judy Tan Lan Eng, 2000)

### แนวคิดในการสร้างความเข้มแข็งให้แก่หอการค้า

การรับสมาชิกใหม่และการรักษาสมาชิกของหอการค้าให้คงอยู่ เป็นปัจจัยที่สำคัญในการส่งผลให้หอการค้าประสบความสำเร็จทั้งในด้านการเป็นตัวแทนของธุรกิจ และการสร้างรายได้เพื่อนำมาใช้ในการบริหารและพัฒนาหอการค้าอย่างยั่งยืน (B.R. Sabade, 1994)

## 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (2533) ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ของหอการค้าจังหวัด เพื่อนำผลมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาองค์กร พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความเข้าใจในปรัชญา วัตถุประสงค์ ตลอดจนบทบาทในการดำเนินงานของหอการค้าน้อย สิ่งที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการบริหารหอการค้าคือ การมีรายได้ไม่พอกับรายจ่าย การขาดบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนขาดการสนับสนุนในด้านของงบประมาณ

คณะผู้วิจัยหลักสูตรปริญญาโท คณะรัฐประศาสนศาสตร์ ภาคพิเศษจังหวัดลำพูน รุ่นที่ 2 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2542) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงานของหอการค้า : กรณีศึกษาหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า วัตถุประสงค์และเป้าหมายมีความชัดเจนเป็นไปไม่ได้ แต่วัดไม่ได้ การประชาสัมพันธ์มีความถี่ที่เหมาะสม มีความชัดเจน แต่รูปแบบไม่ดีเท่าที่ควร สมรรถนะองค์กร มีงบประมาณและบุคลากรไม่เพียงพอ ระบบสารสนเทศไม่เหมาะสม แต่โครงสร้างเหมาะสม ภาวะของผู้นำสูง มีวิสัยทัศน์ในการบริหาร มีการจัดกิจกรรมในจำนวนที่เพียงพอ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน แต่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกสมาชิกไม่ค่อยเข้าร่วมกิจกรรม และข้อมูลของสมาชิกล้าสมัย การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกคือพอสมควร