

ทฤษฎีพฤติกรรมองค์กร : มุมมองเชิงปรัชญาสังคมศาสตร์ (Theory of Organization Behavior : Social Science Philosophy View)

เรวัต แสงสุริยงค์, ร.ด.

การศึกษาพฤติกรรมขององค์กรเชิงปรัชญาสังคมศาสตร์ สามารถจำแนกได้เป็น ๓ แนวทางคือ การศึกษาแบบปฏิฐานนิยม เป็นการศึกษาที่ใช้การทดลอง การสังเกต และทดสอบทฤษฎี ที่มุ่งเน้นการทำนายปรากฏการณ์ การศึกษาแบบสังนิยมเชิงวิทยาศาสตร์ เป็นการศึกษาทั่วโลกที่อยู่เบื้องหลังและเป็นสาเหตุของพฤติกรรมที่คนหรือกลุ่มคนแสดงออกมา ที่มุ่งเน้นการอธิบายกลไกความสัมพันธ์ระหว่างเหตุกับผล และการศึกษาแบบตีความ เป็นการศึกษาโดยการทำความเข้าใจแบบแผนของการเกิดปรากฏการณ์ในแต่ละกรณี โดยไม่ต้องอธิบายหรือทำนายโดยอาศัยกฎหรือหลักการทั่วไปแต่อย่างใด

แนวคิดของทฤษฎี

William Etzioni ได้นิยามว่า องค์กร (Organizations) หมายถึง หน่วยต่างๆ ของสังคม (Social Unites) หรือกลุ่มคน ที่ถูกสร้างขึ้นมา เพื่อนำไปสู่เป้าหมายเฉพาะด้านบางประการ (Seek Specific Goals) เช่น สหกรณ์ กองทัพ โรงเรียน โรงพยาบาล วัด และเรือนจำ เป็นต้น แต่หน่วยทางสังคมประเภทอื่น ๆ เช่น ชนเผ่า ชนชั้น กลุ่มชาติพันธุ์ และครอบครัว ไม่จัดว่าเป็นองค์กร ส่วน W. Richard Scott เสริมนิยามของ Etzioni ว่า องค์กรเป็นกลุ่มคน (Collectivities) ที่มีใจมีเป้าหมายเฉพาะด้านบางประการเท่านั้น แต่องค์กรมีขอบเขตระเบียบแบบแผน สายบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารและผลประโยชน์ตอบแทนที่ชัดเจน (อ้างถึงใน Hall, 1991, pp. 30-31)

การศึกษาเกี่ยวกับองค์การมีอยู่หลายมุมมองด้วยกัน และมักจะซ้ำซ้อนหรือคาบเกี่ยวกัน ดิน ปรัชญพฤทธิ (๒๕๔๒, หน้า ๘) จึงอธิบายไว้ว่า การศึกษาทฤษฎีองค์การสามารถศึกษาได้หลายแง่มุม ดังนี้

๑. ศึกษาจากปฏิกิริยาแห่งความรู้และการนำความรู้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ (Epistemological and Teleological Considerations) โดยมุ่งพิจารณาเฉพาะ Orientation และวัตถุประสงค์ของนักทฤษฎีองค์การเท่านั้น

๒. ศึกษาต้นกำเนิด ณ ที่ใด และในปีใด (Spatial and Temporal Considerations) โดยพิจารณาแหล่งที่มาและระยะเวลาที่ทฤษฎีแต่ละทฤษฎีได้พัฒนาขึ้นมา

๓. ศึกษาเนื้อหา (Substantive Considerations) โดยพิจารณาว่าทฤษฎีองค์การมีเนื้อหาอะไรบ้าง

๔. ศึกษาระดับของความเป็นนามธรรมของแนวคิดที่นำมาใช้ โดยเน้น โครงสร้าง กระบวนการและพฤติกรรมหรือปรากฏการณ์ขององค์การและคน

การศึกษาพฤติกรรมองค์การในระดับจุลภาคโดยมีหน่วยวิเคราะห์อยู่ที่ปัจเจกบุคคล (Individual) และกลุ่ม (Group) เป็นมุมมองหนึ่งที่มีอยู่ในการศึกษาองค์การและมีการพัฒนาทฤษฎีมาอย่างต่อเนื่อง การก่อตัวของแนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมองค์การ อาจกล่าวได้ว่าส่วนหนึ่งที่มีจุดเริ่มต้นมาจากการโต้แย้งแนวคิดของทฤษฎีองค์การแบบระบบราชการ (Bureau-

cracy) ของ Max Weber ใน Bureaucracy (1922) ที่ว่า ตัวแบบระบบราชการเป็นรูปแบบขององค์การที่สมบูรณ์ที่สุด (Pure) และยากที่เราจะพบเห็นองค์การแบบนี้ องค์การแบบราชการตามแนวคิดของ Weber เป็นระบบองค์การที่เกิดจากการควบคุมด้วยระเบียบหรือกฎที่มีพื้นฐานมาจากความเป็นเหตุและผล (Rational Rules) ระเบียบแบบแผนที่สำคัญ ๆ ที่เป็นโครงสร้างและกระบวนการขององค์การเกิดมาจากความรู้ตามหลักวิชาการ โดยมีเป้าหมายสูงสุดอยู่ที่ประสิทธิผลขององค์การ

แนวความคิดพื้นฐานขององค์การแบบราชการของ Weber อาจสรุปได้ว่า องค์การเป็นระบบที่มีการตัดสินใจแบบตายตัวและเป็นทางการ แนวคิดดังกล่าวนำไปประยุกต์ใช้ในรูปของการทำงานที่มีระเบียบแบบแผน มีการสั่งการโดยใช้คำสั่งและการปฏิบัติหน้าที่ที่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีการสั่งการตามสายบังคับบัญชาจากผู้บริหารสูงสุดขององค์การมาสู่ผู้ได้บังคับบัญชา ตามลำดับ มีหลักการบริหารงานที่เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร มีระบบการฝึกอบรมให้คนเกิดความชำนาญและเป็นผู้เชี่ยวชาญในหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำอยู่ ระบบการทำงานภายในองค์การขึ้นอยู่กับตำแหน่งงานและความสามารถของพนักงาน การบริหารงานต้องเป็นไปตามกติกาหรือกฎระเบียบ ความเข้มงวดหรือหย่อนยานขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ของแต่ละคน แนวคิดของ Weber เน้นที่ความสัมพันธ์ที่เป็นทางการและแยกให้เห็นอย่างชัดเจนระหว่าง

ความเป็นส่วนตัวและหน้าที่การงานของพนักงาน
ในองค์การ (Farace, Monge, & Russell, 1977,
p. 79)

Chester I. Barnard นักทฤษฎีคน
สำคัญของสำนักพฤติกรรมของการบริหาร
เสนอความคิดใน Informal Organizations
(1938) ว่าองค์การเป็นระบบของความร่วมมือ
(Cooperative Systems) ผู้บริหารมีหน้าที่ต้อง
รักษาความสมดุลที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง
ระหว่างความต้องการขององค์การและความ
ต้องการของคนงาน การบริหารต้องเข้าใจ
ธรรมชาติของความเป็นอิสระที่เกิดจากความ
ไม่เป็นทางการไปพร้อม ๆ กับความเป็นทางการ
ขององค์การ ตามแนวคิดของ Bernard จะให้
ความสำคัญและการมีอยู่ของความไม่เป็น
ทางการภายในองค์การ (Informal Organization)
เป็นหลัก (Natemayer, 1978, p. 237) และเห็นว่า
อำนาจหน้าที่ (Authority) ของผู้บริหารนั้นมี
ขอบเขตจำกัด คำสั่งของผู้บังคับบัญชาจะมีผล
เพียงโดยอ้อมขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงที่ว่า ผู้รับคำสั่ง
หรือสมาชิกในองค์การมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติ
ตามคำสั่งเพียงใด การติดต่อสื่อสารภายใน
องค์การเป็นไปในลักษณะที่สร้างความเข้าใจให้
กับสมาชิกในองค์การหรือไม่ Bernard จึงเสนอ
ว่าภารกิจหลักของผู้บริหาร คือ การมุ่งสนองตอบ
ต่อความต้องการและความพอใจของสมาชิก
ในองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านจิตวิทยา
และสังคมวิทยา (ร.ต.อ.วรเดช จันทรศร,
๒๕๕๐, หน้า ๑๘)

Robert K. Merton นักสังคมวิทยา
ที่มีอิทธิพลต่อนักสังคมวิทยาสมัยใหม่ ได้
เสนอแนวคิดใน Bureaucratic Structure and
Personality (1940) ได้แย้งแนวคิดระบบราชการ
ในอุดมคติของ Weber ว่า เป็นระบบที่เป็น
ทางการและมีองค์ประกอบภายในที่ทำหน้าที่
ผิดปกติ (Dysfunction) ที่เป็นตัวขัดขวาง
ประสิทธิภาพขององค์การ เพราะภายใต้แนวคิด
ของสำนักเวเบอร์ ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้
กำหนดหรือตัดสินใจการกระทำของผู้ใต้บังคับ
บัญชา ดังนั้น Merton จึงเสนอให้มีทั้งสอง
ฝ่ายเป็นผู้สร้างกฎเกณฑ์ขององค์การร่วมกัน
ในการควบคุมพฤติกรรมและการกระทำภายใน
องค์การ (Natemayer, 1978, p. 237; 244)

ตัวแบบองค์การแบบราชการของ
Weber ถือได้ว่าเป็นตัวแบบต้นกำเนิดของ
ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ แต่จากผลการศึกษา
ที่เรียกว่า “Hawthorne Studies” ที่บริษัท
เวสต์เทอร์นอิเล็กทริก เมืองชิคาโก ประเทศ
สหรัฐอเมริกา ของ Elton Mayo (1949) และ
เพื่อนร่วมงาน (Roethlisberger and Dickson)
ที่ใช้มุมมองในการศึกษาจากระบบและหน้าที่
ต่าง ๆ ขององค์การที่แตกต่างไปจากสำนัก
เวเบอร์ ส่งผลให้เกิดการศึกษาและพัฒนาทฤษฎี
ในสาขามนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) ตาม
มาเป็นจำนวนมาก Edgar H. Schein ได้สรุป
ฐานคติของ Mayo เกี่ยวกับองค์การไว้ดังนี้
(อ้างถึงใน Farace, Monge, & Russell, 1977,
p. 81)

๑. มนุษย์มีแรงจูงใจพื้นฐานมาจากความต้องการทางสังคม (Social Needs) และผลจากความต้องการพื้นฐานดังกล่าวเป็นตัวกำหนดไปสู่ความสัมพันธ์กับผู้อื่น

๒. ผลจากการปฏิวัติอุตสาหกรรมและการนำไปสู่การใช้หลักเหตุผลในการทำงานต้องให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationships) ในการทำงาน

๓. มนุษย์จะรับการตอบสนองจากอิทธิพลทางสังคมโดยกลุ่มเพื่อน (Peer Group) มากกว่าแรงกระตุ้นและการควบคุมโดยการบริหาร (Management)

๔. มนุษย์จะมีการตอบสนองต่อการบริหารเมื่อผู้บริหาร (Supervisor) สามารถทำให้เกิดการพบกันระหว่างความต้องการทางสังคมและความต้องการในการยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา

แนวคิดของ Mayo ให้ความสำคัญต่อกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ (Informal Groups) และบรรทัดฐาน (Norms) ของกลุ่มที่ไม่เป็นทางการภายในองค์กร เพราะ Mayo เห็นว่ามีความสัมพันธ์ต่อการผลิตและการสร้างประสิทธิภาพให้กับองค์กรที่จำเป็นต้องคำนึงถึงขวัญแรงจูงใจ และความสัมพันธ์ทางสังคมของคนภายในองค์กรเป็นสำคัญ

Herbert Simon มีแนวคิดที่แตกต่างไปจากทฤษฎีของคนอื่น ๆ หัวใจสำคัญของทฤษฎีใน The Proverbs of Administration (1946) คือพฤติกรรมองค์กร (Organization Behavior) เป็นเรื่องเกี่ยวกับเครือข่ายความ

สัมพันธ์ที่สลับซับซ้อน (Complex Network) ของกระบวนการตัดสินใจ (Decision Processes) และมีผลกระทบต่อการทำงานและพนักงาน ดังนั้นจุดสำคัญขององค์การก็คือ การมอบอำนาจและการกำหนดอำนาจในการตัดสินใจ แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับองค์การของ Simon สามารถสรุปได้ดังนี้ (Farace, Monge, & Russell, 1977, p. 83)

๑. มีการแบ่งงานกันทำในบรรดาสมาชิก (Division of Work)

๒. มีการสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Standard Rule)

๓. มีการสร้างระบบการบังคับบัญชา (Authority System) และอิทธิพลการส่งต่ออำนาจในการตัดสินใจไปยังระดับต่างๆ ขององค์การ

๔. มีการจัดช่องทางการสื่อสาร (Communication Channel) ให้ทั่วถึงสามารถติดต่อกันได้อย่างทั่วถึงภายในองค์กร และเป็นเส้นทางในการตัดสินใจ

๕. ทำการอบรมและสร้างกระบวนการจัดเกลาทางสังคม (Socialization) ให้กับสมาชิกในองค์กร

แนวคิดของ Simon เป็นการพยายามหลอมรวมแนวคิดของสำนักเวเบอร์และสำนักมนุษย์สัมพันธ์ เพื่อปรองดองลักษณะของพฤติกรรมองค์กรแบบที่ใช้หลักเหตุผล (Rational) และการไม่ใช้หลักเหตุผล (Nonrational) เข้าด้วยกัน ทฤษฎีของ Simon ให้ความสำคัญต่อปัจเจกบุคคล (Individual)

เหมือนกับสำนักเวเบอร์ และเน้นการใช้ระบบสายบังคับบัญชาที่เข้มงวดเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน

Chris Argyris สนับสนุนแนวคิดของ Merton ใน The Individual and the Organization: Some Problems of Mutual Adjustment (1957) ว่าโครงสร้างที่เป็นทางการขององค์กร เช่น ความชำนาญเฉพาะด้านในหน้าที่ (Task Specialization) ความเป็นเอกภาพของการบังคับบัญชา (Unity of Direction) สายบังคับบัญชา (Chain of Command) และขนาดของการควบคุม (Span of Control) เป็นโครงสร้างที่ไม่เหมาะสมต่อการพัฒนาและการเจริญเติบโตด้านบุคลิกภาพของมนุษย์ และนำไปสู่การขัดขวางการพัฒนาการในเชิงจิตวิทยา สุขภาพ และการเจริญเติบโตเป็นผู้ใหญ่ (Natemayer, 1978, p. 237) Argyris ชี้ให้เห็นว่า องค์กรแบบราชการมีโครงสร้างที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของคนในองค์กร การสร้างความเหมาะสมระหว่างโครงสร้างขององค์กรและความต้องการของสมาชิก องค์กรควรให้สมาชิกทดลองตัว การติดต่อสื่อสารต้องเปิดกว้าง และสั่งการได้ด้วยตัวเอง (สมยศ นาวิการ, ๒๕๓๘, หน้า ๓๐-๓๑)

Douglas Murray McGregor เป็นนักทฤษฎีองค์กรที่ให้ความสนใจในปัจเจกบุคคล (Individual) และความต้องการ (Needs) ทางสังคมเช่นกัน โดยละทิ้งระบบผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินและความเป็นกลุ่มของสมาชิกนักทฤษฎีคนอื่น ๆ ที่มีแนวคิดเช่นนี้ได้แก่

Argyris และ Herzberg ทฤษฎีของ McGregor ใน The Human Side of Enterprise (1957) มีฐานคิดอยู่ที่ธรรมชาติของมนุษย์ (Human Nature) ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ (Farace, Monge, & Russell, 1977, p. 85)

๑. ค่าใช้จ่ายด้านกายภาพและจิตใจเป็นแรงผลักดันในการทำงาน ดังนั้นจึงต้องดำเนินการและคงไว้

๒. การควบคุมภายนอกและการบังคับ โดยการลงโทษเป็นสิ่งที่ต้องทำเพื่อนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร เพราะคนทั่วไปจะปฏิบัติงานหน้าที่โดยมีเป้าหมายที่ตัวเอง (Self-direction) และมีการควบคุมตนเอง (Self-control) ในการทำงานตามเป้าหมายที่ตนเองได้รับมอบหมายมา

๓. ความสามารถในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อย่างมากกับระดับของจินตนาการ (Imagination) ความฉลาด (Ingenuity) และการสร้างสรรค์ในสถานการณ์ของปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

๔. ภายใต้อิทธิพลของยุคอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ศักยภาพของสติปัญญาโดยเฉลี่ยของมนุษย์ขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ตามความพอใจของแต่ละบุคคล

ตามแนวความคิดของ McGregor ทฤษฎี Y เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญที่ปัจเจกบุคคลและการมุ่งเป้าหมายต่อตนเองของปัจเจกบุคคล ส่วนกฎระเบียบที่เป็นทางการมีความสำคัญน้อยที่สุด

Arnold S. Tannenbaum ให้ความสำคัญ
สนใจองค์การด้านการกระจายกับการรวม
อำนาจในการใช้อิทธิพลภายในองค์การ โดย
เสนอใน Control in Organizations : Individual
Adjustment and Organizational Performance
(1962) ว่า ความไม่แน่นอนของรูปแบบการ
ควบคุมภายในองค์การเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผล
กระทบต่อการต่อต้าน (Reaction) ความพอใจ
(Satisfaction) ความผิดหวัง (Frustration) และ
สมรรถนะ (Performance) ของพนักงานใน
องค์การ ปัญหาของการควบคุมและการปรับตัว
ให้เข้ากันของทั้งฝ่ายผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้
บังคับบัญชาเป็นสถานการณ์ที่ยากลำบากหรือ
สถานะที่กลืนไม่เข้าคายไม่ออก กล่าวคือ การ
เพิ่มอำนาจการควบคุมให้กับองค์การจะสัมพันธ์
กับการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ ซึ่งตรงข้าม
กับการกระจายอำนาจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา
จะมีผลทำให้ประสิทธิภาพขององค์การลดต่ำลง
ดังนั้น Tannenbaum จึงเสนอให้องค์การมีการ
จัดระเบียบที่สอดคล้องและใกล้เคียงกับบรรทัด-
ฐานขององค์การ (Organizational Norms) มาก
ที่สุด โดยตระหนักถึงวิถีชีวิตของสังคม ความ
ปลอดภัยและความเป็นสุขในชีวิตของมนุษย์
(Natemayer, 1978, p. 238; pp., 267-268)
Warren G. Bennis ได้เสนอมิติขององค์การด้าน
พฤติกรรมใน Organizations of the Future
(1967) ที่ก้าวหน้ากว่าแนวคิดของ Merton และ
Argyris กล่าวคือ ในอนาคตองค์การจะอ่อนแอ
ลงอันเนื่องมาจากปัจจัยที่ไม่คาดคิด ขนาดของ
องค์การ ความซับซ้อนของเทคโนโลยีสมัยใหม่

และปรัชญาการบริหารที่เปลี่ยนไป ดังนั้น
องค์การในอนาคตต้องสามารถตอบสนองต่อ
ความต้องการได้อย่างรวดเร็ว มีความคล่องตัว
และมีความเป็นมนุษย์มากขึ้น ขณะเดียวกันจะ
ลดความเข้มงวดและความเป็นองค์การแบบ
ราชการลง ดังนั้นการบริหารองค์การด้าน
พฤติกรรมจึงเปลี่ยนไปสู่ปรัชญาดังนี้
(Natemayer, 1978, p. 238; pp. 282-283)

๑. ด้านมนุษย์ เป็นมนุษย์ที่มีความ
รู้และความต้องการที่ซับซ้อนเข้าไปแทนที่
มนุษย์ที่มีความคิดแบบเรียบง่ายและไร้เดียงสา

๒. ด้านอำนาจ เป็นอำนาจที่เกิดจาก
ความร่วมมือและความมีเหตุผลเข้าไปแทนที่
อำนาจที่เกิดจากการบังคับและขู่เข็ญ

๓. ด้านค่านิยมขององค์การ เป็น
ความคิดที่เป็นแบบมนุษยธรรมและมีความ
เป็นประชาธิปไตยเข้าไปแทนที่ระบบค่านิยม
แบบจักรกลที่ไม่มีความเป็นคนตามแบบของ
ระบบราชการ

Rensis Likert เป็นนักทฤษฎีองค์การ
สำนักมนุษยสัมพันธ์ที่ให้ความสำคัญกับภาวะ
ผู้นำ (Leadership) ในองค์การ แนวคิดของ
Likert ใน Human Organizational Measure-
ments: Key to Financial Success (1971)
สามารถสรุปได้ดังนี้ (Farace and others, 1977,
pp. 87-88)

๑. ผู้บังคับบัญชาต้องมีความมั่นใจ
(Confidence) และไว้วางใจผู้ใต้บังคับบัญชา

๒. ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องมีเสรีใน
การโต้เถียง (Free Discuss) เรื่องงานต่อ

ผู้บังคับบัญชา

๓. ผู้บังคับบัญชาต้องค้นหาความคิด (Seek Ideas) และความเข้าใจจากผู้ใต้บังคับบัญชาและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

๔. มีการติดต่อสื่อสารทั้งระดับกลุ่มและปัจเจกบุคคล

๕. มีการติดต่อสื่อสารทั้งจากบน-ล่าง ล่าง-บน และภายในกลุ่มเพื่อน

๖. ใช้การติดต่อสื่อสารแบบเปิดเผย (Candidly) หากการติดต่อสื่อสารแบบสั่งการได้รับการปฏิเสธ

๗. ใช้การติดต่อสื่อสารจากล่าง-บน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

๘. ผู้บังคับบัญชาต้องรู้และเข้าใจ (Understand) ปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา

๙. สร้างปฏิสัมพันธ์และมิตรภาพ (Friendly) ให้ทั่วถึง

๑๐. สร้างความร่วมมือ (Cooperation) ให้เป็นรูปธรรมตลอดทั่วทั้งองค์การ

จุดสำคัญของ Likert's System IV อยู่ที่กลุ่ม (Group) โดยเฉพาะด้านการตัดสินใจ กระบวนการที่เป็นทางการเป็นสิ่งที่ไม่สำคัญมากนัก แม้ว่าแนวคิดนี้จะให้ความสำคัญกับกลุ่มแต่เมื่อมีโอกาสก็ไม่ได้ละทิ้งปัจเจกบุคคลในระดับต่าง ๆ

การศึกษาพฤติกรรมขององค์การ เป็น

การศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ เพื่อเปิดเผยเรื่องราวที่เป็นเรื่องซ่อนเร้นทั้งหลายภายในองค์การ การศึกษาพฤติกรรมขององค์การจะมีประโยชน์และทำให้เกิดความรู้ที่เป็นแนวทางที่สามารถนำไปใช้ในการบริหารงาน โดยเฉพาะเพื่อกำกับพฤติกรรมขององค์การได้เป็นอย่างดี การศึกษาพฤติกรรมขององค์การจะประกอบด้วย ส่วนต่าง ๆ ๓ ส่วน คือ (ธงชัย สันติวงษ์, ๒๕๓๕, หน้า ๒๗-๒๘)

๑. โครงสร้าง (Structure) หมายถึง โครงสร้างองค์การที่ประกอบด้วยกลุ่มคนที่เป็นกลุ่มย่อยซึ่งโครงสร้างของกลุ่มย่อยนี้จะประกอบด้วยบุคคลที่มีบทบาทหน้าที่ต่าง ๆ

๒. กระบวนการ (Process) หมายถึง กิจกรรมที่ดำเนินไปในองค์การ หรือเรื่องราวและเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

๓. ค่านิยม (Values) หมายถึง เรื่องราวที่เป็นความชอบ ความโน้มเอียงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากทัศนคติหรือค่านิยมของสมาชิกและของกลุ่มที่จะโน้มน้าวไปในทางหนึ่งทางใด ตามอิทธิพลความคิดของตนและของกลุ่ม

จากแนวคิดของทฤษฎีพฤติกรรมขององค์การที่กล่าวมา หากนำมาอธิบายเชิงปรัชญา สังคมศาสตร์ จะได้ภาพอย่างไร

วิธีการอธิบายทฤษฎีพฤติกรรมองค์การ (Method of analysis)

วิธีการแบบปฏิฐานนิยมเชิงตรรกวิทยา

การอธิบายแบบปฏิฐานนิยม (Positivism) จะอธิบายสภาพของสิ่งที่ศึกษาเฉพาะความเชื่อมโยงอย่างสม่ำเสมอระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้อง แต่เน้นการทำนายปรากฏการณ์เป็นอย่างมากและถือว่า การอธิบายแยกไม่ออกจากการทำนาย (อนุสรณ์ ลิมมณี, ๒๕๕๒, หน้า ๗๑) การศึกษาที่เรียกว่า “Hawthorne Studies” ที่บริษัทเวสต์เทอร์นอิเล็กทริก เมืองชิคาโก ประเทศสหรัฐอเมริกา ของ Elton Mayo ของ Mayo ถือว่าเป็นการเริ่มนำเอาวิธีการแบบวิทยาศาสตร์มาใช้ศึกษาพฤติกรรมองค์การ เพราะเป็นการศึกษาที่ใช้การทดลอง การสังเกต และทดสอบทฤษฎี ที่เน้นความร่วมมือและพฤติกรรมที่คำนึงถึงกลุ่มมากกว่าการแข่งขัน และปัจเจกนิยมที่เป็นพื้นฐานสำหรับการกระทำทางสังคมของมนุษย์ (ไนโกร และไนโกร, ๒๕๒๖, หน้า ๑๖๘) นอกจากงานของ Mayo แล้วยังมีนักทฤษฎีองค์การอีกหลายคนที่ใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ ในการสร้างกฎเกณฑ์ทั่วไป (General Laws) เพื่อหาวิธีการบริหารองค์การที่ดีที่สุด (Best Method) เช่น Frederick Winslow Taylor บิดาแห่งการบริหารตามหลักวิทยาศาสตร์ (Father of Scientific Management) ศึกษาเรื่องเวลาและการเคลื่อนไหว (Time and Motion Study) ของคนงานในการทำงานเพื่อหาวิธีปรับปรุงวิธีการทำงาน เพื่อให้คนงานเหนื่อยน้อยที่สุด วัสดุเดินทาง

สั้นที่สุด หรือ Henri Fayol ที่พยายามแสวงหา กฎเกณฑ์ในการบริหารที่มีลักษณะเป็นสากล เป็นต้น หากพิจารณาการศึกษาด้านองค์การ จะพบว่า นักทฤษฎีองค์การในปัจจุบัน พยายามจะศึกษาโครงสร้าง กระบวนการ พฤติกรรม และสิ่งแวดล้อมขององค์การในเชิงประจักษ์ (Empirical) ซึ่งรวมทั้งปฏิกริยาโต้ตอบระหว่างสิ่งเหล่านี้ว่าจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ไปในทางใดบ้าง โดยเน้นว่าองค์การและคนที่อยู่ทั้งใน และนอกองค์การควรจะทำประพฤติดังไรหรือทำงานอย่างไร การศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์ในปัจจุบันของนักทฤษฎีองค์การให้ความสนใจเป็นพิเศษกับหัวข้อดังนี้ (Rubenstein, 1963, p. 625 อ้างถึงใน ดิน ปรัชญพฤทธิ์, ๒๕๕๒, หน้า ๖-๗)

๑. โครงสร้างและกระบวนการขององค์การ
๒. ภาวะความเป็นผู้นำและขวัญพนักงาน
๓. การสื่อสารความ
๔. การควบคุมและประเมินผลงาน
๕. การตัดสินใจ
๖. ผังไหลของงาน (Work Flow)
๗. พฤติกรรมกลุ่มเล็ก
๘. ทฤษฎีเกมและการรวมตัวกันเป็นกลุ่มก้อน (Coalition Formation)
๙. การวัดผลผลิตและผลงาน
๑๐. แรงจูงใจ หรือการปุนบำเหน็จพนักงาน (Incentives)
๑๑. ความคิดสร้างสรรค์
๑๒. ทัศนคติ

๑๓. เกียรติศักดิ์
๑๔. อำนาจ
๑๕. การนิยามบทบาท (Role Definition)
๑๖. ผลของสิ่งแวดล้อมทางสังคม และวัฒนธรรมต่อพฤติกรรม
๑๗. องค์การที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
๑๘. ผลที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดฝันจากการควบคุมงาน
- วิธีการแบบสังคมนิยมเชิงวิทยาศาสตร์**
แม้ว่าวิธีการอธิบายแบบสังคมนิยมเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific Realism) จะยอมรับในความเป็นหนึ่งเดียวของวิธีการทางวิทยาศาสตร์ เช่นเดียวกับวิธีการอธิบายแบบปฏิฐานนิยมเชิงตรรกวิทยา แต่เราจะพบความแตกต่างในด้านทฤษฎี (Ontology) หรือสภาพความเป็นจริงของสิ่งที่ศึกษาอย่างชัดเจน กล่าวคือ วิธีการอธิบายแบบสังคมนิยมเน้นศึกษาสภาพความเป็นจริงของปรากฏการณ์ที่ศึกษาและให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกกับการอธิบายปรากฏการณ์โดยพยายามชี้ให้เห็นกลไกความสัมพันธ์ระหว่างเหตุกับผลอย่างชัดเจน (อนุสรณ์ ลิมมณี, ๒๕๔๒, หน้า ๗๑) ดังนั้น ในการศึกษาพฤติกรรมองค์กร พฤติกรรมหากพิจารณาจากพฤติกรรมของคนที่แสดงออกมาหรือสร้างผลงานให้กับองค์กรย่อมได้รับผลกระทบมาจากปัจจัยทั้งที่เป็นโครงสร้างองค์กร กระบวนการขององค์กร และค่านิยมของคนในองค์กร การศึกษาส่วนที่เป็นกลไกอยู่เบื้องหลังและ

เป็นสาเหตุ (Why) ของพฤติกรรมที่คนหรือกลุ่มคนแสดงออกย่อมจะเป็นไปตามวิธีการแบบสังคมนิยมเชิงวิทยาศาสตร์

J. W. Getzels และผู้อื่นใช้แบบจำลองกระบวนการทางสังคมในการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กร แบบจำลองกระบวนการทางสังคมเป็นแบบจำลองที่เน้นตัวแปรทางสังคมวิทยาและจิตวิทยา ซึ่งมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของมนุษย์ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า พฤติกรรมของมนุษย์เป็นผลจากปฏิกิริยาโต้ตอบระหว่างสถาบันและบุคคล ระหว่างบทบาทที่องค์กรมอบให้กับคนและบุคลิกภาพของบุคคลอื่น และระหว่างความคาดหวังที่องค์กรคิดว่า จะได้จากคน และความต้องการส่วนตัวของบุคคลผู้นั้น (ดิน ปรชญพฤทธิ, ๒๕๔๒, หน้า ๖๒)

วิธีการแบบการตีความ

การตีความ (Hermeneutics) เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการศึกษาพฤติกรรมองค์กร วิธีการดังกล่าวใช้วิธีการทำความเข้าใจแบบแผนของการเกิดปรากฏการณ์ในแต่ละกรณี โดยไม่ต้องอธิบายหรือทำนาย โดยอาศัยกฎหรือหลักการทั่วไปแต่อย่างใด รูปแบบหลักของการทำความเข้าใจตามแนววิธีการนี้จะเห็นได้จากการตีความตัวบท (Text) ต่าง ๆ ตัวบทเช่นว่านี้อาจจะเป็นเอกสารหรือสิ่งอื่น ๆ อาทิ ภาพวาดและรูปปั้น แม้แต่ปรากฏการณ์ทางสังคมโดยทั่วไปหรือพฤติกรรมของมนุษย์ในแต่ละด้าน ก็มีฐานะเป็นตัวบทสำหรับการตีความ (อนุสรณ์ ลิมมณี, ๒๕๔๒, หน้า ๕๗-๕๘; หน้า ๗๑) การใช้วิธีการการตี

ความอาจกระทำได้สองวิธีคือ วิธีแรกเป็นการเข้าไปสังเกตพฤติกรรมของคนในองค์กรแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) โดยการฟังว่าเขาพูดอะไรและคิดว่าเขาทำอะไร เพื่อทำความเข้าใจการกระทำที่แท้จริงของคนในองค์กร และวิธีที่สองอาจศึกษาจากเอกสารและข้อมูลขององค์กรที่เกี่ยวกับคนในองค์กร (Content Analysis)

รูปแบบการอธิบายทฤษฎีพฤติกรรมองค์กร (Pattern of Explanation)

การอธิบายในเชิงปรัชญา

การวิเคราะห์พฤติกรรมองค์กรในเชิงปรัชญาเป็นการวิเคราะห์ที่มีพื้นฐานอยู่บนทฤษฎีปทัสสถาน (Normative Theory) ที่ให้ความสำคัญต่อศีลธรรมและความยุติธรรมของปัจเจกบุคคลและกลุ่มคน โดยมุ่งเน้นการวัดพฤติกรรมทางสังคมจิตวิทยาจริง ๆ จากคุณค่า (Quality) ของการกระทำ ด้วยวิธีการอธิบายแบบสังคมนิยมเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific Realism) แนวการวิเคราะห์ในเชิงปรัชญาในกรณีนี้เป็นการอาศัยแนวคิดทางการเมืองมาใช้ในการศึกษาพฤติกรรมองค์กรซึ่งสามารถจำแนกได้เป็นดังนี้

๑. การวิเคราะห์แนวอรรถประโยชน์นิยม (Utilitarianism) ตามแนวคิดของ Jeremy Bentham และ John Stuart Mill เป็นการศึกษาพฤติกรรมองค์กรที่มุ่งไปที่ความสุขและประโยชน์สูงสุดที่ปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มคนในองค์กรจะได้รับเป็นหลัก อาทิ การสร้างความพอใจในงานและขวัญกำลังใจ เป็นต้น

๒. การวิเคราะห์แนวเสรีนิยม (Deontological Liberalism) ตามแนวคิดของ John Rawls, Robert Nozick, Ronald Dworkin, และ Alan Gewirth ซึ่งเป็นการศึกษาพฤติกรรมองค์กรที่อยู่ด้านตรงข้ามกับแนวอรรถประโยชน์นิยม โดยเน้นความมีเหตุผลของมนุษย์ การแสดงออกอย่างเสรี ความก้าวหน้า ความเปลี่ยนแปลง และความสามารถของมนุษย์ที่จะกำหนดชะตากรรมของตนเอง อาทิ การแข่งขันระหว่างปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มคน และการแบ่งงานกันทำตามความถนัด เป็นต้น

๓. การวิเคราะห์แนวชุมชนนิยม (Communitarianism) ตามแนวคิดของ Michael Oakeshott, Hannah Arendt, และ Michael Sandel เป็นการศึกษาพฤติกรรมองค์กรที่มีความเห็นแตกต่างจากแนวเสรีนิยมที่เชื่อว่าหลักการเสรีนิยมจะทำให้ผู้คนเอาแต่ประโยชน์ส่วนตน โดยไม่คำนึงถึงกฎเกณฑ์และประโยชน์ของการอยู่ร่วมกัน ดังนั้นแนวคิดชุมชนนิยมจึงเน้นที่เป้าประสงค์ร่วมกันของส่วนรวมมากกว่าส่วนตน อาทิ การทำงานเป็นทีมและการสร้างความผูกพัน เป็นต้น

การอธิบายในเชิงปรากฏการณ์วิทยา

การวิเคราะห์ในเชิงปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological Analysis) มีฐานคิดว่ามนุษย์มีการกระทำ (Behave) คล้ายกัน แต่พฤติกรรม (Act) ไม่เหมือนกัน การศึกษาในเชิงนี้ไม่สนใจต่อการสร้างข้อสรุปและทดสอบสมมติฐาน แต่ให้ความสนใจต่อการสร้างความเข้าใจ (Understanding) เพื่ออธิบาย

การกระทำ (Actions) หรือเหตุการณ์ (Events) ที่มีความสลับซับซ้อน การวิเคราะห์แบบนี้ มีวางอยู่บนฐานของวิธีการอธิบายแบบตีความ (Hermeneutics) เพื่อตอบคำถาม หลักสำคัญของการวิเคราะห์ ในเชิงปรากฏการณ์วิทยา มีดังนี้ (Kann, 1980, pp. 174-179)

๑. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ในขั้นแรกเป็นการพยายามทำความเข้าใจต่อความหลากหลายของที่มาของแนวคิด แรงจูงใจ เจตนา และสถานการณ์ รวมถึงข้อจำกัด ที่เกี่ยวกับการกระทำ หลักการนี้ผู้ศึกษาอาจต้องใช้เวลาอยู่กับสังคมนั้นหรือพูดคุยกับคนในสังคมนั้น เพื่อศึกษาประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และพยายามจินตนาการว่าตัวเรากำลังอยู่ในสถานการณ์นั้นเพื่อให้ได้รับรู้ความรู้สึกที่แท้จริงของสถานการณ์

๒. การตีความด้วยวิธีการทางทฤษฎี (Theoretical Interpretation) ในการแปลความเข้าใจด้วยการเอาใจเขามาใส่ใจเราต้องมีบรรทัดฐานหรือเกณฑ์ (Criteria) อันเป็นมาตรฐาน เพราะถ้ายึดหลักของแต่ละปัจเจกบุคคลจะนำไปสู่ความลำเอียง ในขั้นนี้นักวิจัยจะต้องยอมรับข้อวิจารณ์จากนักวิจัยคนอื่น หรือที่เรียกว่า “การสะท้อนในตนเอง” (Self-reflexiveness) และจะต้องจัดระเบียบ (Systematize) ให้เป็นไปตามตรรกวิทยาที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีปรากฏการณ์นิยม (Phenomenological Theory) คือ การสร้างนามธรรม (Abstract) และรูปแบบทางตรรกวิทยาเพื่อเชื่อมต่อกับรูปแบบพฤติกรรม ซึ่งไม่จำเป็นว่าจะต้องถูกหรือผิด เพราะแต่ละ

ทฤษฎีจะช่วยให้เราเข้าใจรูปแบบของความเป็นจริงได้ดีขึ้น ในขั้นนี้เป็นส่วนที่สำคัญที่สุดเพราะจะเป็นแนวทางในการเลือกปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการอธิบาย การทำความเข้าใจในทางปรากฏการณ์นิยมจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในแต่ละสภาพแวดล้อม การทะเลาะโดยไม่ให้ความสนใจ ในขั้นนี้จะก่อให้เกิดความคิดเพียงอย่างรุนแรง ในการแปลความหมายของพฤติกรรมการกระทำ

๓. การรื้อโครงสร้างของความเข้าใจ (Imaginative Reconstruction) ประการแรกเป็นการรื้อโครงสร้างด้วยการอธิบายเรื่องใหม่จากการกระทำหรือชุดของการกระทำโดยใช้หลักความสัมพันธ์เชิงตรรกวิทยากับรูปแบบของพฤติกรรม และประการที่สองในการศึกษาการรื้อโครงสร้างควรจะต้องทำความเข้าใจต่อที่มาของแนวความคิด แรงกระตุ้น เจตนา และสถานการณ์ที่ทำให้เกิดการกระทำให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

๔. การทดสอบการรื้อโครงสร้าง (Testing Reconstruction) โดยการอ้างอิงจากภูมิหลังของผู้แสดงจากรายงานและการวิเคราะห์ภูมิหลังอื่น ๆ การทดสอบการแปลความหมายที่ดีไม่ได้อยู่ที่บรรทัดฐานของการตีความ แต่อยู่ที่เวลาและประสบการณ์ของผู้ตีความเป็นหลัก

การวิเคราะห์พฤติกรรมองค์การในเชิงปรากฏการณ์นิยมถือได้ว่าเป็นแนวทางการวิเคราะห์พฤติกรรมองค์การที่อยู่ในมุมมองข้ามกับการวิเคราะห์เชิงพฤติกรรม การวิเคราะห์แนวนี้สามารถกระทำได้ ๒ สถานการณ์ คือ

สถานการณ์ของพฤติกรรมองค์การในปัจจุบัน และสถานการณ์ของพฤติกรรมองค์การในอดีตที่ผ่านมา จุดเด่นของการวิเคราะห์ในเชิงปรากฏการณ์นิยมอยู่ที่ประเด็นที่สอง เพราะการศึกษาพฤติกรรมองค์การในอดีตสามารถใช้ในการวิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์นิยมได้เหมาะสมกว่าวิธีการอื่น ๆ

การศึกษาแนวนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ศึกษากลุ่มบุคคลที่เป็นกลุ่มย่อย ทำให้ทราบว่ากลุ่มประกอบด้วยใคร อะไรกำลังเกิดขึ้น เกิดขึ้นเมื่อใด และมุ่งไปในทิศทางใด หรืออาจใช้ในการศึกษาพฤติกรรมของแต่ละปัจเจกบุคคลว่าเป็นอย่างไร

การอธิบายในเชิงพฤติกรรม

การวิเคราะห์ในเชิงพฤติกรรม (Behavioural Analysis) เป็นการศึกษาพฤติกรรมโดยใช้การสังเกตและการวิเคราะห์พฤติกรรมทั้งระดับของปัจเจกบุคคล (Individual) และระดับกลุ่มคนที่รวมตัวกัน (Social Aggregate) จากข้อมูลการทดสอบเชิงประจักษ์ (Empirical Testing) (Marsh & Stoker, 1995, p. 58) แนวคิดนี้เชื่อว่าปัจจัยทางจิตวิทยา เช่น ทักษะ บุคลิกภาพ ความคิดเห็น ค่านิยม และความเชื่อจะส่งผลให้จิตใจมนุษย์โน้มเอียงไปในทางใดทางหนึ่ง โดยมนุษย์แต่ละคนมักจะแสดงพฤติกรรมไปในทางนั้น หากเขาถูกกระตุ้นและสถานการณ์ในขณะนั้นเอื้ออำนวย (อนุสรณ์ ลิมมณี, ๒๕๔๒, หน้า ๑๘) การวิเคราะห์แนวนี้ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย ตั้งแต่ทศวรรษที่ ๑๙๕๐ เป็นต้นมา โดยให้

ความสำคัญกับวิธีการแบบปฏิฐานนิยมเชิงตรรกวิทยา (Logical Positivism) สามารถวิเคราะห์ได้ทั้งระดับปัจเจกบุคคลและระดับหน่วยใหญ่

การวิเคราะห์แบบนี้ต้องอาศัยความรู้ทางด้านจิตวิทยาที่พัฒนาการศึกษาลักษณะของบุคคลจนช่วยให้เห็นภาพพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมาอันเป็นผลมาจากปัจจัยหลาย ๆ ประการที่ผสมผสานกัน คือ (ธงชัย สันติวงษ์, ๒๕๓๕, หน้า ๕๒-๕๓)

๑. ความสามารถ (Capabilities) ของบุคคลที่แตกต่างกัน

๒. ความต้องการที่แต่ละคนมุ่งที่จะตอบสนอง (Needs) มีแตกต่างกัน

๓. ความคาดหวัง (Expectancy) หรือการนึกคิดถึงอนาคต และทำการตัดสินใจเกี่ยวกับแนวทางประพฤติปฏิบัติของแต่ละคนที่แตกต่างกัน

๔. การอ่านเหตุการณ์ในสภาพแวดล้อมโดยยึดถือตามพื้นฐานของประสบการณ์และความต้องการที่มีมาจากอดีต (Past Experiences and Needs) ของแต่ละคน

๕. การปฏิบัติตอบที่มีความนิยมชมชอบ (Affective Reactions) ที่แตกต่างกันในระดับกลุ่มภายในองค์การ กลุ่มทุกกลุ่มจะมีอิทธิพลต่อสมาชิกของกลุ่ม โดยสามารถสร้างความเชื่อ (Beliefs) และสร้างหรือปรับเปลี่ยนทัศนคติ (Attitudes) ได้ และในเวลาเดียวกัน ปทัสถาน (Norms) ของกลุ่ม ซึ่งเป็นความคิดเห็นร่วมของสมาชิกของกลุ่มเกี่ยวกับพฤติกรรม

ที่แสดงออกที่เหมาะสมและต้องการ ก็จะเป็นกลไกสำคัญของกลุ่มที่มีต่อสมาชิกด้วย

การอธิบายพฤติกรรมองค์กรแนวนี้สามารถกระทำได้ที่ระดับสองระดับ คือ ระดับปัจเจกบุคคลและระดับหน่วยใหญ่ ดังนั้นในการอธิบายหากต้องการเชื่อมโยงการอธิบายจากสองระดับเข้าด้วยกันคงต้องพบกับปัญหาที่สำคัญของความแตกต่างในการอธิบายระดับปัจเจกบุคคลและระดับหน่วยใหญ่ที่หาข้อยุติยากก็คือ การลดทอนในการอธิบาย (Reductionism)

การอธิบายในเชิงการตัดสินใจเลือกอย่างมีเหตุผล

การอธิบายในเชิงการตัดสินใจเลือกอย่างมีเหตุผล (Rational Pattern) เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกมา เกิดขึ้นโดยเจตนาและมุ่งตอบสนองต่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ปรากฏการณ์ต่าง ๆ จึงมาจากการกระทำอย่างมีเหตุผลของมนุษย์เพื่อบรรลุเป้าหมายที่มีอยู่ การอธิบายในเชิงการตัดสินใจเลือกอย่างมีเหตุผลมีความแตกต่างจากการอธิบายในเชิงพฤติกรรม เพราะการอธิบายในเชิงการตัดสินใจเลือกอย่างมีเหตุผลเน้นการกระทำของมนุษย์ไม่ได้เป็นเรื่องของความเชื่อ แต่เป็นเรื่องของผลประโยชน์หรือเป้าหมายที่ต้องการ และการกระทำนั้นแสดงออกมาโดยเจตนาหลังจากได้พิจารณาในเชิงผลได้ผลเสียเรียบร้อยแล้ว ลักษณะสำคัญของการอธิบายแบบนี้คือการถือว่ามนุษย์มีเหตุผล (Rational Man) การกระทำของมนุษย์โดยทั่วไปจึงเป็นการตัดสินใจเลือกสิ่งที่ดีที่สุดอย่างมี

เหตุผลจากทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ในขณะนั้น โดยคำนึงถึงเป้าหมายของตนเป็นหลัก (อนุสรณ์ ลิ้มมณี, ๒๕๔๒, หน้า ๗๘-๘๐) นักทฤษฎีพฤติกรรมองค์กรที่มีแนวคิดเช่นนี้ ได้แก่ McGregor, Argyris และ Herzberg ที่ให้ความสนใจในปัจเจกบุคคล กล่าวคือ คนทั่วไปจะปฏิบัติหน้าที่โดยมีเป้าหมายที่ตัวเองหรือมูลเหตุจูงใจทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม

ในการบริหารองค์การปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการแสดงออกด้านพฤติกรรมของปัจเจกบุคคลและกลุ่มคนในองค์การก็คือ แรงจูงใจ อย่างไรก็ตามแต่ละบุคคลหรือกลุ่มมีความแตกต่างกันในแรงจูงใจอีกด้วย แรงจูงใจของบุคคลหรือกลุ่มขึ้นอยู่กับความรุนแรงของความต้องการต่อเป้าหมายหรือสิ่งจูงใจ บางครั้งสิ่งจูงใจหมายถึงรางวัลต่าง ๆ ที่คาดหวังไว้ สิ่งจูงใจอาจเป็นผลตอบแทนที่เป็นเงินที่มองเห็น เช่น เงินเดือนเพิ่มขึ้น และผลตอบแทนที่ไม่เป็นเงิน เช่น การยกย่อง การมีอำนาจ การมีส่วนร่วม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นเครื่องกระตุ้นพฤติกรรมของคนและกลุ่มคนที่สำคัญ

ในการศึกษาพฤติกรรมองค์กร ทฤษฎีการคาดหมาย (Expectancy Theory) เป็นทฤษฎีที่ยอมรับกันมากที่สุดในการอธิบายถึงวิธีการที่แต่ละคนจะตัดสินใจเลือกทางเลือกจากจำนวนทางเลือกที่มีอยู่มากมาย ทฤษฎีการคาดหมายนี้มีพื้นฐานอยู่บนหลักความจริงง่าย ๆ ที่ว่า คนทุกคนต่างก็มุ่งเลือกประพฤติปฏิบัติในพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เขาเหล่านั้นเชื่อว่าจะนำ

ไปสู่ผลสำเร็จต่าง ๆ ตามที่ต้องการ เช่น การจะทำให้ได้รับค่าจ้างผลตอบแทนสูงขึ้นหรือการเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นทางเลือกที่เป็นที่ชอบพอของเขาตามความต้องการเฉพาะอย่างของแต่ละคนอยากได้ เป็นต้น ทฤษฎีนี้มีประโยชน์ในการชี้ให้เห็นถึงวิธีการที่วิเคราะห์และคาดหมายถึงวิถีทางเลือกการปฏิบัติของแต่ละคนว่าจะจะไปไปในทางใดในโอกาสที่เปิดให้เขาสามารถเลือกพฤติกรรมที่แสดงออกได้ (ธงชัย สันติวงษ์, ๒๕๓๒, หน้า ๕๘-๕๙)

การอธิบายเชิงสถาบัน

จากแนวคิดการอธิบายเชิงสถาบัน (Institutional Approach) เป็นแนวคิดหลักที่ใช้ในการอธิบายทางการเมือง ที่เน้นการศึกษากฎเกณฑ์ (Rules) กระบวนการ (Procedures) และองค์การที่เป็นทางการ (Formal Organizations) ของรัฐบาล แนวการอธิบายแบบนี้เป็นการค้นหาเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้าง (Structure) กับระบอบประชาธิปไตย โดยให้ความสนใจที่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการใช้กฎเกณฑ์ กระบวนการ และองค์การที่เป็นทางการในการบังคับหรือควบคุม (Constraining) พฤติกรรมทางการเมืองของประชาชน (Marsh & Stoker, 1995, pp. 54-55) หากปรับแนวทางดังกล่าวมาใช้ในการศึกษาพฤติกรรมองค์กร โครงสร้างองค์กรจะเป็นกรอบเบื้องต้นของการศึกษาในแนวนี โดยให้ความสนใจในการศึกษาการแบ่งส่วนงาน

การจัดส่วนงาน ขอบเขตการบังคับบัญชาและการมอบอำนาจ

ดังนั้นแนวคิดการอธิบายในเชิงสถาบันจึงเหมาะกับการอธิบายทฤษฎีพฤติกรรมองค์กรที่เชื่อในอิทธิพลของโครงสร้างองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมขององค์กร ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ได้รับอิทธิพลมาจากทฤษฎีองค์การแบบราชการของ Weber

Pai Panandiker และ Kshirsagar (1978) นำเอาคำจำกัดความเกี่ยวกับลักษณะโครงสร้างและพฤติกรรมของระบบราชการที่ Weber กล่าวไว้ มาศึกษาเพื่อว่าลักษณะโครงสร้างและพฤติกรรมจะเอื้ออำนวยต่อ “บทบาทในการพัฒนาประเทศ” ของข้าราชการอินเดียหรือไม่ ลักษณะทางโครงสร้าง (ตัวแปรต้น) ประกอบด้วยสายการบังคับบัญชา การแบ่งงานกันทำ และระบบการกำหนดกฎเกณฑ์ในการบริหาร และลักษณะทางพฤติกรรม (ตัวแปรต้นเช่นกัน) ประกอบด้วยการไม่คำนึงถึงเรื่องส่วนตัว การใช้เหตุผลและการมุ่งปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ส่วนบทบาทในการพัฒนาประเทศ (ตัวแปรตาม) ประกอบด้วยบทบาทต่อความเปลี่ยนแปลง การปฏิบัติงานให้สัมฤทธิ์ผลการยอมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและความผูกพันในงาน จากการศึกษาพบว่ามีได้เอื้ออำนวยต่อบทบาทในการพัฒนาประเทศของข้าราชการอินเดียแต่อย่างใด (ดิษฐ์พรวิฑูรย์, ๒๕๔๒, หน้า ๓๐-๓๑)

ระดับของการอธิบายทฤษฎีพฤติกรรม องค์การ (Level of Analysis)

การอธิบายจากระดับปัจเจกบุคคล

การวิเคราะห์ระดับปัจเจกบุคคลเป็นการวิเคราะห์เชิงจิตวิทยาที่ใช้ในการอธิบายพฤติกรรมของคนเพียงคนเดียวเสมอ อาทิ ทักษะ บุคลิกภาพ และความเชื่อ เป็นต้น ถึงแม้ว่าในกรณีนั้น หน่วยในการวิเคราะห์จะเป็นบุคคลเพียงคนเดียว เช่น การศึกษาบุคลิกภาพทางการเมืองของผู้นำ หรือเป็นกลุ่มใหญ่ในสังคม เช่น การศึกษาทัศนคติทางการเมืองของชนชั้นกลางก็ตาม การวิเคราะห์ระดับปัจเจกบุคคลเป็นการอธิบายปรากฏการณ์ที่ฉายภาพระดับตัวบุคคลได้ชัดเจน ปรากฏการณ์ที่แนวคิดการอธิบายจากระดับปัจเจกบุคคลมุ่งอธิบายหรือตีความก็คือ พฤติกรรมของมนุษย์แต่ละคน ทั้งในแง่ความรู้สึกนึกคิดหรือเชิงจิตวิสัย (Subjective) และในแง่ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นภายนอกหรือเชิงวัตถุวิสัย (Objective) ทั้งนี้เป็นเพราะแนวคิดนี้ถือว่าในโลกทางสังคมนั้นมีแต่มนุษย์เป็นคน ๆ หรือปัจเจกบุคคลเท่านั้นที่มีอยู่จริง แต่วิธีการนี้จะละเลยการพิจารณาภาพระดับเหนือกว่าบุคคล อาทิ ระดับโครงสร้างองค์การ และสถาบัน (อนุสรณ์ ติมมณี, ๒๕๕๒, หน้า ๑๐๗-๑๒๑)

เมื่อพิจารณาจากแนวทางการอธิบายที่กล่าวมาแล้ว “คน” จัดว่าเป็นส่วนประกอบพื้นฐานที่สำคัญขององค์การที่องค์การประกอบไปด้วยคนตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมมือกันทำงาน

บางสิ่งบางอย่างเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ ดังนั้น การที่จะเข้าใจเรื่ององค์การได้เป็นอย่างดีจำเป็นต้องเข้าใจเรื่องคนหรือปัจเจกบุคคล (Individual) ที่เป็นสมาชิกขององค์การด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของคน ซึ่งได้แก่ ค่านิยม ทักษะ บุคลิก การมอง การเรียนรู้ ทฤษฎีการจูงใจ และประเภทของคนในองค์การ (พิทยา บวรวัฒนา, ๒๕๕๒, หน้า ๒๔)

เมื่อพิจารณาจากทฤษฎีพฤติกรรมองค์การ แนวความคิดของ McGregor เกี่ยวกับทฤษฎี Y เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญที่ปัจเจกบุคคลและการมุ่งเป้าหมายต่อตนเองของปัจเจกบุคคลสามารถนำไปใช้ประกอบการอธิบายจากระดับปัจเจกบุคคลได้ทฤษฎีหนึ่งในที่นี้มีได้หมายความว่าทฤษฎีพฤติกรรมองค์การอื่น ๆ จะไม่สามารถนำไปใช้อธิบายด้วยวิธีนี้ได้ แต่คงต้องพิจารณาว่าแต่ละทฤษฎีให้ความสำคัญกับระดับปัจเจกบุคคลหรือระดับหน่วยใหญ่

การอธิบายจากระดับหน่วยใหญ่

การอธิบายในระดับหน่วยใหญ่ เช่น ชนชั้น กลุ่มคน องค์การ และสังคม มีข้อดีในแง่ที่สามารถชี้ให้เห็นอิทธิพลของหน่วยใหญ่เหล่านี้ที่มีต่อปรากฏการณ์ แต่ในขณะเดียวกันก็มองข้ามอิทธิพลของตัวแปรระดับบุคคลไป แม้ว่าการอธิบายระดับปัจเจกบุคคลและระดับหน่วยใหญ่จะยอมรับว่า ในทางทฤษฎี หรือสภาพความเป็นจริงของสิ่งที่ศึกษา (Ontology)

หน่วยรวมทางสังคม เช่น กลุ่ม องค์กร และสถาบัน มีลักษณะเฉพาะตัวที่ต่างจากปัจเจกบุคคล แต่ก็เห็นว่า สิ่งเหล่านี้เป็นผลที่เกิดจากพฤติกรรมของคนโดยทั่วไปเท่านั้น ดังนั้นในด้านระเบียบวิธีในการศึกษา (Methodology) จึงเชื่อว่าการอธิบายทางสังคมศาสตร์ ไม่ว่าจะเป็นการอธิบายสิ่งที่เป็นหน่วยรวมทางสังคม พฤติกรรมของคน หรือความสัมพันธ์ระหว่างคนในรูปใดรูปหนึ่ง สามารถอธิบายโดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับปัจเจกบุคคลได้ทั้งสิ้นแต่ปัญหาที่สำคัญของความแตกต่างในการอธิบายระดับปัจเจกบุคคลและระดับหน่วยใหญ่ที่หาข้อยุติยาก คือ การลดทอนในการอธิบาย (Reductionism) บางทีคนเชื่อในการลดทอนการอธิบายจากระดับหนึ่งไปสู่ระดับหนึ่งได้ทั้งหมด บางทีคนเห็นว่า การลดทอนการอธิบายทำได้เพียงบางส่วน และบางทีคนยืนยันถึงการแยกสองระดับการอธิบายออกจากกัน โดยสิ้นเชิง (อนุสรณ์ ลิมมณี, ๒๕๕๒, หน้า ๑๐๕-๑๓๔)

การศึกษาพฤติกรรมขององค์กรในระดับหน่วยใหญ่สามารถพิจารณาจากระดับของกลุ่มคนในองค์กร ซึ่งเป็นการรวมตัวกันของคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป และองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องับกลุ่ม เพื่อความสะดวกในการอธิบายพฤติกรรมขององค์กรจากระดับใหญ่ การศึกษากระบวนการของการเกิดกลุ่มจะช่วยทำให้เห็นภาพขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มดังนี้ (พิทยา บวรวัฒนา, ๒๕๕๒, หน้า ๖๑)

๑. การเกิดกลุ่มมีขั้นตอนแรกคือการรวมตัวของคนนั้นจะเต็มไปด้วยความไม่แน่นอนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของกลุ่ม โครงสร้างของกลุ่ม และตัวผู้นำกลุ่ม

๒. เมื่อเวลาผ่านไป สมาชิกในกลุ่มจะปรับตัวและยอมรับการเข้าร่วมของตน

๓. หลังจากนั้นจะเกิดความขัดแย้งขึ้นภายในกลุ่ม เกิดการตั้งคำถามว่าใครจะเป็นผู้นำของกลุ่ม

๔. เมื่อผ่านขั้นตอนดังกล่าวไปได้ กลุ่มจะเริ่มมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันสูง และมีการจัดระบบโครงสร้างกลุ่ม ตลอดจนหน้าที่และบทบาทของสมาชิกกลุ่มด้วย

๕. ขั้นตอนสุดท้าย กลุ่มพยายามทุ่มเทพลังในการทำงานให้บังเกิดผล การรวมตัวของคนตั้งแต่สองคนขึ้นไปเพื่อวัตถุประสงค์บางสิ่งบางอย่าง คนที่รวมกันเป็นสมาชิกกลุ่มจะยอมรับสถานภาพของกันและกัน และมีความรู้สึกร่วมกันเกี่ยวกับเป้าหมายของงานและแบบแผนการทำงาน ตลอดจนยึดถือปทัสถาน (Norms) ของกลุ่มร่วมกัน

กลุ่มคนมิได้หลายประเภท เช่น กลุ่มทางการการ (Formal Groups) ซึ่งหมายถึงกลุ่มหัวหน้าและลูกน้องตามสายงานอย่างเป็นทางการ และหมายถึงกลุ่มทำงานที่ประกอบไปด้วยคนที่ได้รับมอบหมายให้ทำงานชิ้นหนึ่งชิ้นใด นอกจากนี้ ยังมีกลุ่มอีกประเภทหนึ่งคือกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Groups)

ซึ่งหมายถึงการรวมตัวของกลุ่มหนึ่งที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกันบางอย่าง และยังหมายถึงกลุ่มเพื่อนที่ประกอบไปด้วยสมาชิกองค์การที่เป็นเพื่อนกัน

เหตุผลที่คนในองค์การรวมกันเป็นกลุ่มนั้นมีหลายประการ การรวมกลุ่มกันเป็นวิธีที่คนในองค์การสามารถผนึกกำลังกันได้เพื่อเพิ่มอำนาจของตน การเป็นสมาชิกของกลุ่มคนยังเป็นการเสริมบารมีของตนเองด้วย ทำให้คนที่เป็สมาชิกกลุ่มนั้นเกิดความรู้สึกว่าตนมีหน้ามีตาในสังคม อีกประการหนึ่ง การได้เป็นสมาชิกของกลุ่ม ทำให้เกิดความอบอุ่นและสร้างความรู้สึกรู้สึกที่ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การรวมกลุ่มกันอย่างไม่เป็นทางการจะทำให้ผู้นำกลุ่มสามารถใช้พลังกลุ่มนั้นเป็นเครื่องมือในการต่อรองเพื่อเสริมอำนาจของตน ประการสุดท้าย การรวมกลุ่มกันทำให้คนสามารถทำงานบางอย่างได้โดยเฉพาะงานที่คน ๆ เดียวทำไม่ได้

แนวคิดด้านพฤติกรรมองค์การที่อธิบายระดับหน่วยใหญ่มีหลายแนวคิด อาทิ Chester I. Barnard ให้ความสำคัญกับระบบของความร่วมมือที่ไม่เป็นทางการภายในองค์การ และ Robert K. Merton เสนอให้เกิดการร่วมมือกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในการสร้างกฎเกณฑ์ร่วมกันในการควบคุมพฤติกรรมและการกระทำภายในองค์การ เป็นต้น

สรุป

ดังที่กล่าวมาแล้ว ทฤษฎีองค์การเป็นทฤษฎีที่มีความสลับซับซ้อนที่มีขอบเขตตั้งแต่ระดับบุคคลจนถึงระดับโลก ส่วนทฤษฎีพฤติกรรมองค์การที่เสนอในที่นี้พยายามที่จะกำหนดขอบเขตของการวิเคราะห์ไว้ที่ภายในองค์การจากระดับบุคคลถึงระหว่างกลุ่มและระดับโครงสร้างขององค์การในบางส่วนเท่านั้น จากการใช้แนวคิดในเชิงปรัชญาสังคมศาสตร์ศึกษาพฤติกรรมองค์การในมิติต่าง ๆ คือ การทำนายพฤติกรรมองค์การด้วยวิธีการแบบปฏิฐานนิยม (Positivism) การอธิบายพฤติกรรมองค์การด้วยวิธีการแบบสังคมนิยมเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific Realism) และการทำความเข้าใจด้วยวิธีการตีความ (Hermeneutics) นั้น ทำให้เกิดความชัดเจนในการทำเอาทฤษฎีพฤติกรรมองค์การไปใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการต่อไป ดังนั้นในการศึกษาหรือนำทฤษฎีทางวิชาการไปใช้ แนวคิดด้านวิธีการศึกษา รูปแบบของการศึกษา และระดับของการศึกษาจะช่วยให้ นักวิชาการใช้มุมมองของแต่ละแนวคิดเลือกใช้เครื่องมือได้อย่างถูกต้อง อะไรคือประเด็นที่สำคัญของเรื่องที่กำลังศึกษา และมีขอบเขตในการวิเคราะห์ในระดับใด อย่างไรก็ตามแม้ว่าแต่ละแนวคิดจะมีจุดเด่นและจุดด้อย ในการศึกษาวิเคราะห์ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ผู้ศึกษายังต้องเลือกวิธีการ รูปแบบ และระดับการวิเคราะห์ตามแนวคิดอย่างใดอย่างหนึ่งและ

พร้อมที่จะยอมรับจุดอ่อนและการวิพากษ์
วิจารณ์ของแนวคิดในการอธิบาย แต่ในที่นี้
มีความคิดว่าการเข้าใจแนวคิดสำหรับการ
วิเคราะห์ในกระแสใกล้เคียงและตรงข้าม
อาจทำให้ผู้ศึกษามีทางเลือกที่จะนำเอาจุดเด่น

ของแต่ละวิธีมาใช้เสริมช่องว่างของแต่ละวิธีได้
แต่สิ่งที่ต้องระมัดระวังก็คือ ต้องไม่นำเอามา
ผสมกันจนไม่ทราบว่าส่วนใดเป็นแนวคิดใด
ต้องทราบว่าอะไรคือปัญหา และมีเหตุผลอะไร
ในการตัดสินใจกระทำเช่นนั้น

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- ติน ปรัชญพฤทธิ. (๒๕๔๒). *ทฤษฎีองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ ๒). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (๒๕๓๕). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ไนโกร, เอฟ.เอ. และไนโกร, แอล.จี. (๒๕๒๖). *การบริหารรัฐกิจแผนใหม่* (ติน ปรัชญพฤทธิ, แปล). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิทยา บวรวัฒนา. (๒๕๔๒). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ ๒). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ศักดิ์โสภณการพิมพ์.
- วรงค์ จันทรร, ร.ค.อ. (๒๕๔๐). *รัฐประศาสนศาสตร์ข้อบ่งชี้ในทศวรรษใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ ๖). กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. (๒๕๓๘). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- อนุสรณ์ ลิ้มมณี. (๒๕๔๒). *การอธิบายกับการวิเคราะห์ทางการเมือง : ข้อพิจารณาเบื้องต้นในเชิงปรัชญาสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: โครงการผลิตตำราและเอกสารการสอน คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

- Farace, R.V., Monge, P.R., & Russell, H.M. (1977). *Communicating and organizing*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Hall, R.H. (1991). *Organizations structures, processes, and outcomes* (5th ed.). New York: Prentice-Hall.
- Kann, M.E. (1980). *Thinking about politics : two political sciences*. St. Paul, Min.: West Publishing.
- Natemeyer, W.E., (Ed.). (1978). *Classics of Organizational Behavior*. Oak Park, Ill.: Moore.
- Marsh, D., & Stoker, G., (Eds.). (1995). *Theory and methods in political science*. NewYork : St. Martin's Press.