วารสารวิชาการ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีที่ ๑๓ ฉบับที่ ๑๙
กันยายน - ธันวาคม ๒๕๔๘ , ๓๒-๕๐

ทฤษฎีพฤติกรรมองค์การ : มุมมองเชิงปรัชญาสังคมศาสตร์

(Theory of Organization Behavior : Social Science Philosophy View)

เรวัต แสงสุริยงค์, ร.ด.*

การศึกษาพฤติกรรมขององค์การเชิงปรัชญาสังคมศาสตร์ สามารถจำแนกได้เป็น ๓ แนวทางคือ การศึกษาแบบปฏิฐานนิยม เป็นการศึกษาที่ใช้การทดลอง การสังเกต และทดสอบทฤษฎี ที่มุ่งเน้นการทำนายปรากฏการณ์ การศึกษาแบบสัจนิยมเชิงวิทยาศาสตร์ เป็นการศึกษากลไกที่อยู่เบื้องหลังและเป็นสาเหตุของพฤติกรรมที่คนหรือกลุ่มคนแสดงออกมา ที่มุ่งเน้นการอธิบายกลไกความสัมพันธ์ระหว่างเหตุกับผล และการศึกษาแบบตีความ เป็นการศึกษาโดยการทำความเข้าใจแบบแผนของการเกิดปรากฏการณ์ในแต่ละกรณี โดยไม่ต้องอธิบายหรือทำนายโดยอาศัยกฎหรือหลักการทั่วไปแต่อย่างใด

แนวคิดของทฤษฎี

William Etzioni ได้นิยามว่า องค์การ (Organizations) หมายถึง หน่วยต่างๆ ของสังคม (Social Unites) หรือกลุ่มคน ที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อนำไปสู่เป้าหมายเฉพาะด้านบางประการ (Seek Specific Goals) เช่น สหกรณ์ กองทัพ โรงเรียน โรงพยาบาล วัด และเรือนจำ เป็นต้น แต่หน่วยทางสังคมประเภทอื่น ๆ เช่น ชนเผ่า ชนชั้น กลุ่มชาติพันธุ์ และครอบครัว ไม่จัดว่าเป็นองค์การ ส่วน W. Richard Scott เสริมนิยามของ Etzioni ว่า องค์การเป็นกลุ่มคน (Collectivities) ที่มิใช่มีเป้าหมายเฉพาะด้านบางประการเท่านั้น แต่องค์การมีขอบเขต ระเบียบแบบแผน สายบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารและผลประโยชน์ตอบแทนที่ชัดเจน (อ้างถึงใน Hall, 1991, pp. 30-31)

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาสังคมวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
URL : http://go.go/rewat, e-mail : rewat@huso.ac.th

การศึกษาเกี่ยวกับองค์การมีอยู่หลายมุมมองด้วยกัน และมักจะซ้ำซ้อนหรือคาบเกี่ยวกัน ดิน ปรัชญพฤทธิ์ (๒๕๔๒, หน้า ๙) จึงอธิบายไว้ว่า การศึกษาทฤษฎีองค์การสามารถศึกษาได้หลายแง่มุม ดังนี้

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

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

๓. ศึกษาเนื้อหา (Substantive Considerations) โดยพิจารณาว่าทฤษฎีองค์การมีเนื้อหาอะไรบ้าง

๔. ศึกษาระดับของความเป็นนามธรรมของแนวคิดที่นำมาใช้ โดยเน้นโครงสร้าง กระบวนการและพฤติกรรมหรือปรากฏการณ์ขององค์การและคน

การศึกษาพฤติกรรมองค์การในระดับจุลภาคโดยมีหน่วยวิเคราะห์อยู่ที่ปัจเจกบุคคล (Individual) และกลุ่ม (Group) เป็นมุมมองหนึ่งที่มีอยู่ในการศึกษาองค์การและมีการพัฒนาทฤษฎีมาอย่างต่อเนื่อง การก่อตัวของแนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมองค์การ อาจกล่าวได้ว่าส่วนหนึ่งที่มีจุดเริ่มต้นมาจากการโต้แย้งแนวคิดของทฤษฎีองค์การแบบระบบราชการ (Bureaucracy) ของ Max Weber ใน Bureaucracy (1922) ที่ว่า ตัวแบบระบบราชการเป็นตัวแบบขององค์การที่สมบูรณ์ที่สุด (Pure) และยากที่เราจะพบเห็นองค์การแบบนี้ องค์การแบบราชการตามแนวคิดของ Weber เป็นระบบองค์การที่เกิดจากการควบคุมด้วยระเบียบหรือกฎที่มีพื้นฐานมาจากความเป็นเหตุและผล (Rational Rules) ระเบียบแบบแผนที่สำคัญ ๆ ที่เป็นโครงสร้างและกระบวนการขององค์การเกิดมาจากความรู้ตามหลักวิชาการ โดยมีเป้าหมายสูงสุดอยู่ที่ประสิทธิผลขององค์การ

แนวความคิดพื้นฐานขององค์การแบบราชการของ Weber อาจสรุปได้ว่า องค์การเป็นระบบที่มีการตัดสินใจแบบตายตัวและเป็นทางการ แนวคิดดังกล่าวนำไปประยุกต์ใช้ในรูปของการทำงานที่มีระเบียบแบบแผน มีการสั่งการโดยใช้คำสั่งและการปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีการสั่งการตามสายบังคับบัญชาจากผู้บริหารสูงสุดขององค์การมาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา ตามลำดับ มีหลักการบริหารงานที่เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร มีระบบการฝึกอบรมให้คนเกิดความชำนาญและเป็นผู้เชี่ยวชาญในหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำอยู่ ระบบการทำงานภายในองค์การขึ้นอยู่กับตำแหน่งงานและความสามารถของพนักงาน การบริหารงานต้องเป็นไปตามกติกาหรือกฎระเบียบ ความเข้มงวดหรือหย่อนยานขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ของแต่ละคน แนวคิดของ Weber เน้นที่ความสัมพันธ์ที่เป็นทางการและแยกให้เห็นอย่างชัดเจนระหว่าง

วารสารวิชาการ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีที่ ๑๓ ฉบับที่ ๑๙
กันยายน - ธันวาคม ๒๕๔๘ , ๓๒-๕๐

ความเป็นส่วนตัวและหน้าที่การงานของพนักงานในองค์การ (Farace, Monge, & Russell, 1977, p. 79)

Chester I. Barnard นักทฤษฎีคนสำคัญของสำนักพฤติกรรมของการบริหาร เสนอความคิดใน Informal Organizations (1938) ว่าองค์การเป็นระบบของความร่วมมือ (Cooperative Systems) ผู้บริหารมีหน้าที่ต้องรักษาความสมดุลที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงระหว่างความต้องการขององค์การและความต้องการของคนงาน การบริหารต้องเข้าใจธรรมชาติของความเป็นอิสระที่เกิดจากความไม่เป็นทางการไปพร้อม ๆ กับความเป็นทางการขององค์การ ตามแนวคิดของ Bernard จะให้ความสำคัญและการมีอยู่ของความไม่เป็นทางการภายในองค์การ (Informal Organization) เป็นหลัก (Natemayer, 1978, p. 237) และเน้นว่าอำนาจหน้าที่ (Authority) ของผู้บริหารนั้นมีขอบเขตจำกัด คำสั่งของผู้บังคับบัญชาจะมีผลเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงที่ว่า ผู้รับคำสั่งหรือสมาชิกในองค์การมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามคำสั่งเพียงใด การติดต่อสื่อสารภายในองค์การเป็นไปในลักษณะที่สร้างความเข้าใจให้กับสมาชิกในองค์การหรือไม่ Bernard จึงเสนอว่า ภารกิจหลักของผู้บริหาร คือ การมุ่งสนองตอบต่อความต้องการและความพอใจของสมาชิกในองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านจิตวิทยาและสังคมวิทยา (ร.ต.อ.วรเดช จันทรศร, ๒๕๔๐, หน้า ๑๘)

Robert K. Merton นักสังคมวิทยาที่มีอิทธิพลต่อนักสังคมวิทยาสมัยใหม่ ได้เสนอแนวคิดใน Bureaucratic Structure and Personality (1940) โต้แย้งแนวคิดระบบราชการในอุดมคติของ Weber ว่า เป็นระบบที่เป็นทางการและมีองค์ประกอบภายในที่ทำหน้าที่ผิดปกติ (Dysfunction) ที่เป็นตัวขัดขวางประสิทธิภาพขององค์การ เพราะภายใต้แนวคิดของสำนักเวเบอร์ ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้กำหนดหรือตัดสินการกระทำของผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้น Merton จึงเสนอให้มีทั้งสองฝ่ายเป็นผู้สร้างกฎเกณฑ์ขององค์การร่วมกันในการควบคุมพฤติกรรมและการกระทำภายในองค์การ (Natemayer, 1978, p. 237; 244)

ตัวแบบองค์การแบบราชการของ Weber ถือได้ว่าเป็นตัวแบบต้นกำเนิดของทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ แต่จากผลการศึกษาที่เรียกว่า "Hawthorne Studies" ที่บริษัทเวสต์เทอร์นอิเลคตริก เมืองชิคาโก ประเทศสหรัฐอเมริกา ของ Elton Mayo (1949) และเพื่อนร่วมงาน (Roethlisberger and Dickson) ที่ใช้มุมมองในการศึกษาจากระบบและหน้าที่ต่าง ๆ ขององค์การที่แตกต่างไปจากสำนักเวเบอร์ ส่งผลให้เกิดการศึกษาและพัฒนาทฤษฎีในสาขามนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) ตามมาเป็นจำนวนมาก Edgar H. Schein ได้สรุปฐานคติของ 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) ของกลุ่มที่ไม่เป็นทางการภายในองค์การ เพราะ Mayo เห็นว่ามีความสัมพันธ์ต่อการผลิตและการสร้างประสิทธิภาพให้กับองค์การที่จำเป็นต้องคำนึงถึงขวัญแรงจูงใจ และความสัมพันธ์ทางสังคมของคนภายในองค์การเป็นสำคัญ

Herbert Simon มีแนวคิดที่แตกต่างไปจากทฤษฎีของคนอื่น ๆ หัวใจสำคัญของทฤษฎีใน The Proverbs of Administration (1946) คือพฤติกรรมองค์การ (Organization Behavior) เป็นเรื่องเกี่ยวกับเครือข่ายความสัมพันธ์ที่สลับซับซ้อน (Complex Network) ของกระบวนการตัดสินใจ (Decision Processes) และมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและพนักงาน ดังนั้นจุดสำคัญขององค์การก็คือ การมอบอำนาจและการกำหนดอำนาจในการตัดสินใจ แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับองค์การของ Simon สามารถสรุปได้ดังนี้ (Farace, Monge, & Russell, 1977, p. 83)

๑. มีการแบ่งงานกันทำในบรรดาสมาชิก (Division of Work)

๒. มีการสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Standard Rule)

๓. มีการสร้างระบบการบังคับบัญชา (Authority System) และอิทธิพลการส่งต่ออำนาจในการตัดสินใจลงไปยังระดับต่าง ๆ ขององค์การ

๔. มีการจัดช่องทางการสื่อสาร (Communication Channel) ให้ทั่วถึงสามารถติดต่อกันได้อย่างทั่วถึงภายในองค์การ และเป็นเส้นทางในการตัดสินใจ

๕. ทำการอบรมและสร้างกระบวนการขัดเกลาทางสังคม (Socialization) ให้กับสมาชิกในองค์การ

แนวคิดของ Simon เป็นการพยายามหลอมรวมแนวคิดของสำนักเวเบอร์และสำนักมนุษยสัมพันธ์ เพื่อปรองดองลักษณะของพฤติกรรมองค์การแบบที่ใช้หลักเหตุผล (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) ว่าโครงสร้างที่เป็นทางการขององค์การ 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 องค์การแบบราชการมีโครงสร้างที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของคนในองค์การ การสร้างความเหมาะสมระหว่างโครงสร้างขององค์การและความต้องการของสมาชิก องค์การควรให้มีบทบาทคล่องตัว การติดต่อสื่อสารต้องเปิดกว้าง และสั่งการได้ด้วยตัวเอง (สมยศ นาวีการ, ๒๕๓๘, หน้า ๓๐-๓๑)

Douglas Murray McGregor เป็นนักทฤษฎีองค์การที่ให้ความสนใจในปัจเจกบุคคล (Individual) และความต้องการ (Needs) ทางสังคมเช่นกัน โดยละทิ้งระบบผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินและความเป็นกลุ่มของสมาชิก นักทฤษฎีคนอื่น ๆ ที่มีแนวคิดเช่นนี้ได้แก่ Argyris และ Herzberg ทฤษฎีของ McGregor ใน The Human Side of Enterprise (1957) มีฐานคติอยู่ที่ธรรมชาติของมนุษย์ (Human Nature) ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ (Farace, Monge, & Russell, 1977, p. 85)

๑. ค่าใช้จ่ายด้านกายภาพและจิตใจเป็นแรงผลักดันในการทำงาน ดังนั้นจึงต้องดำเนินการและคงไว้

๒. การควบคุมภายนอกและการบังคับโดยการลงโทษเป็นสิ่งที่ต้องทำเพื่อนำไปสู่เป้าหมายขององค์การ เพราะคนทั่วไปจะปฏิบัติงานหน้าที่โดยมีเป้าหมายที่ตัวเอง (Self-direction) และมีการควบคุมตนเอง (Self-control) ในการทำงานตามเป้าหมายที่ตนเองได้รับมอบหมายมา

๓. ความสามารถในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อย่างมากกับระดับของจินตนาการ (Imagination) ความฉลาด (Ingenuity) และการสร้างสรรค์ในสถานการณ์ของปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์การ

๔. ภายใต้เงื่อนไขของยุคอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ศักยภาพของสติปัญญาโดยเฉลี่ยของมนุษย์ขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ตามความพอใจของแต่ละบุคคล

ตามแนวความคิดของ McGregor ทฤษฎี Y เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญที่ปัจเจกบุคคลและการมุ่งเป้าหมายต่อตนเองของปัจเจกบุคคล ส่วนกฎระเบียบที่เป็นทางการมีความสำคัญน้อยที่สุด

Arnold S. Tannenbaum ให้ความสนใจองค์การด้านการกระจายกับการรวมอำนาจในการใช้อิทธิพลภายในองค์การ โดยเสนอใน Control in Organizations : Individual Adjustment and Organizational Performance (1962) ว่า ความไม่แน่นอนของรูปแบบการควบคุมภายในองค์การเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อการต่อต้าน (Reaction) ความพอใจ (Satisfaction) ความผิดหวัง (Frustration) และสมรรถนะ (Performance) ของพนักงานในองค์การ ปัญหาของการควบคุมและการปรับตัวให้เข้ากันของทั้งฝ่ายผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นสถานการณ์ที่ยากลำบากหรือสภาวะที่กลืนไม่เข้าคายไม่ออก กล่าวคือ การเพิ่มอำนาจการควบคุมให้กับองค์การจะสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การซึ่งตรงข้ามกับการกระจายอำนาจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีผลทำให้ประสิทธิภาพขององค์การลดต่ำลง ดังนั้น Tannenbaum จึงเสนอให้องค์การมีการจัดระเบียบที่สอดคล้องและใกล้เคียงกับบรรทัดฐานขององค์การ (Organizational Norms) มากที่สุด โดยตระหนักถึงวิถีชีวิตของสังคม ความปลอดภัยและความเป็นสุขในชีวิตของมนุษย์ (Natemayer, 1978, p. 238; pp., 267-268) Warren G. Bennis ได้เสนอมิติขององค์การด้านพฤติกรรมใน Organizations of the Future (1967) ที่ก้าวหน้ากว่าแนวคิดของ Merton และ Argysis กล่าวคือ ในอนาคตองค์การจะอ่อนแอลงอันเนื่องมาจากปัจจัยที่ไม่คาดคิด ขนาดขององค์การ ความซับซ้อนของเทคโนโลยีสมัยใหม่และปรัชญาการบริหารที่เปลี่ยนไป ดังนั้นองค์การในอนาคตต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างรวดเร็ว มีความคล่องตัวและมีความเป็นมนุษย์มากขึ้น ขณะเดียวกันจะลดความเข้มงวดและความเป็นองค์การแบบราชการลง ดังนั้นการบริหารองค์การด้านพฤติกรรมจึงเปลี่ยนไปสู่ปรัชญาดังนี้ (Natemayer, 1978, p. 238; pp. 282-283)

๑. ด้านมนุษย์ เป็นมนุษย์ที่มีความรู้และความต้องการที่ซับซ้อนเข้าไปแทนที่มนุษย์ที่มีความคิดแบบเรียบง่ายและไร้เดียงสา

๒. ด้านอำนาจ เป็นอำนาจที่เกิดจากความร่วมมือและความมีเหตุผลเข้าไปแทนที่อำนาจที่เกิดจากการบังคับและขู่เข็ญ

๓. ด้านค่านิยมขององค์การ เป็นความคิดที่เป็นแบบมนุษย์ธรรมดาและมีความเป็นประชาธิปไตยเข้าไปแทนที่ระบบค่านิยมแบบจักรกลที่ไม่มีความเป็นคนตามแบบของระบบราชการ

Rensis Likert เป็นนักทฤษฎีองค์การสำนักมนุษยสัมพันธ์ที่ให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำ (Leadership) ในองค์การ แนวคิดของ Likert ใน Human Organizational Measurements: Key to Financial Success (1971) สามารถสรุปได้ดังนี้ (Farace and others, 1977, pp. 87-88)

๑. ผู้บังคับบัญชาต้องมีความมั่นใจ (Confidence) และไว้วางใจผู้ใต้บังคับบัญชา

๒. ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องมีเสรีในการโต้เถียง (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 กฎระเบียบที่เป็นทางการเป็นสิ่งที่ไม่สำคัญมากนัก แม้ว่าแนวคิดนี้จะให้ความสำคัญกับกลุ่มแต่เมื่อมีโอกาสก็ไม่ได้ละทิ้งปัจเจกบุคคลในระดับต่าง ๆ

การศึกษาพฤติกรรมขององค์การ เป็นการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ เพื่อเปิดเผยเรื่องราวที่เป็นเรื่องซ่อนเร้นทั้งหลายภายในองค์การ การศึกษาพฤติกรรมองค์การจะมีประโยชน์และทำให้เกิดความรู้ที่เป็นแนวทางที่สามารถนำไปใช้ในการบริหารงาน โดยเฉพาะเพื่อกำกับพฤติกรรมองค์การได้เป็นอย่างดี การศึกษาพฤติกรรมองค์การอาจจะประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ๓ ส่วน คือ (ธงชัย สันติวงษ์, ๒๕๓๕, หน้า ๒๗-๒๘)

๑. โครงสร้าง (Structure) หมายถึงโครงสร้างองค์การที่ประกอบด้วยกลุ่มคนที่เป็นกลุ่มย่อยซึ่งโครงสร้างของกลุ่มย่อยนี้จะประกอบด้วยบุคคลที่มีบทบาทหน้าที่ต่าง ๆ

๒. กระบวนการ (Process) หมายถึงกิจกรรมที่ดำเนินไปในองค์การ หรือเรื่องราวและเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

๓. ค่านิยม (Values) หมายถึงเรื่องราวที่เป็นความชอบ ความโน้มเอียงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากทัศนคติหรือค่านิยมของสมาชิกและของกลุ่มที่จะโน้มน้าวไปในทางหนึ่งทางใดตามอิทธิพลความคิดของตนและของกลุ่ม

จากแนวคิดของทฤษฎีพฤติกรรมองค์การที่กล่าวมา หากนำมาอธิบายเชิงปรัชญาสังคมศาสตร์ จะได้ภาพอย่างไร

วิธีการอธิบายทฤษฎีพฤติกรรมองค์การ (Method of analysis)

วิธีการแบบปฏิฐานนิยมเชิงตรรกวิทยา

การอธิบายแบบปฏิฐานนิยม (Positivism) จะอธิบายสภาพของสิ่งที่ศึกษาเฉพาะความเชื่อมโยงอย่างสม่ำเสมอระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้อง แต่เน้นการทำนายปรากฏการณ์เป็นอย่างมากและถือว่า การอธิบายแยกไม่ออกจากการทำนาย (อนุสรณ์ ลิ่มมณี, ๒๕๔๒, หน้า ๗๑) การศึกษาที่เรียกว่า "Hawthorne Studies" ที่บริษัทเวสต์เทอร์นอิเลคตริก เมืองชิคาโก ประเทศสหรัฐอเมริกา ของ Elton Mayo ของ Mayo ถือว่าเป็นการเริ่มนำเอาวิธีการแบบวิทยาศาสตร์มาใช้ศึกษาพฤติกรรมองค์การ เพราะเป็นการศึกษาที่ใช้การทดลอง การสังเกต และทดสอบทฤษฎี ที่เน้นความร่วมมือและพฤติกรรมที่คำนึงถึงกลุ่มมากกว่าการแข่งขันและปัจเจกนิยมที่เป็นพื้นฐานสำหรับการกระทำทางสังคมของมนุษย์ (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) ของคนงานในการทำงานเพื่อหาวิธีปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้คนงานเหนื่อยน้อยที่สุด วัสดุเดินทางสั้นที่สุด หรือ Henri Fayol ที่พยายามแสวงหากฎเกณฑ์ในการบริหารที่มีลักษณะเป็นสากล เป็นต้น หากพิจารณาการศึกษาด้านองค์การจะพบว่า นักทฤษฎีองค์การในปัจจุบัน พยายามจะศึกษาโครงสร้าง กระบวนการ พฤติกรรม และสิ่งแวดล้อมขององค์การในเชิงประจักษ์ (Empirical) ซึ่งรวมทั้งปฏิกิริยาโต้ตอบระหว่างสิ่งเหล่านี้ว่าจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ไปในทางใดบ้าง โดยเน้นว่าองค์การและคนที่อยู่ทั้งใน และนอกองค์การควรจะประพฤติหรือทำงานอย่างไร การศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์ในปัจจุบันของนักทฤษฎีองค์การให้ความสนใจเป็นพิเศษกับหัวข้อดังนี้ (Rubenstein, 1963, p. 625 อ้างถึงใน ติน ปรัชญพฤทธิ์, ๒๕๔๒, หน้า ๖-๗)

๑. โครงสร้างและกระบวนการขององค์การ

๒. ภาวะความเป็นผู้นำและขวัญพนักงาน

๓. การสื่อข้อความ

๔. การควบคุมและประเมินผลงาน

๕. การตัดสินใจ

๖. ผังไหลของงาน (Work Flow)

๗. พฤติกรรมกลุ่มเล็ก

๘. ทฤษฎีเกมและการรวมตัวกันเป็นกลุ่มก้อน (Coalition Formation)

๙. การวัดผลผลิตและผลงาน

๑๐. แรงจูงใจ หรือการปูนบำเหน็จพนักงาน (Incentives)

๑๑. ความคิดสร้างสรรค์

๑๒. ทัศนคติ

๑๓. เกียรติศักดิ์

๑๔. อำนาจ

๑๕. การนิยามบทบาท (Role Definition)

๑๖. ผลของสิ่งแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรมต่อพฤติกรรม

๑๗. องค์การที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

๑๘. ผลที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดฝันจากการควบคุมงาน

วิธีการแบบสัจนิยมเชิงวิทยาศาสตร์

แม้ว่าวิธีการอธิบายแบบสัจนิยมเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific Realism) จะยอมรับในความเป็นหนึ่งเดียวของวิธีการทางวิทยาศาสตร์เช่นเดียวกับวิธีการอธิบายแบบปฏิฐานนิยมเชิงตรรกวิทยา แต่เราจะพบความแตกต่างในด้านภาววิทยา (Ontology) หรือสภาพความเป็นจริงของสิ่งที่ศึกษาอย่างชัดเจน กล่าวคือ วิธีการอธิบายแบบสัจนิยมเน้นศึกษาสภาพความเป็นจริงของปรากฏการณ์ที่ศึกษาและให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกกับการอธิบายปรากฏการณ์โดยพยายามชี้ให้เห็นกลไกความสัมพันธ์ระหว่างเหตุกับผลอย่างชัดเจน (อนุสรณ์ ลิ่มมณี, ๒๕๔๒, หน้า ๗๑) ดังนั้น ในการศึกษาพฤติกรรมองค์การ พฤติกรรมหากพิจารณาจากพฤติกรรมของคนที่แสดงออกมาหรือสร้างผลงานให้กับองค์การย่อมได้รับผลกระทบมาจากปัจจัยทั้งที่เป็นโครงสร้างองค์การ กระบวนการขององค์การ และค่านิยมของคนในองค์การ การศึกษาส่วนที่เป็นกลไกอยู่เบื้องหลังและเป็นสาเหตุ (Why) ของพฤติกรรมที่คนหรือกลุ่มคนแสดงออกย่อมจะเป็นไปตามวิธีการแบบสัจนิยมเชิงวิทยาศาสตร์

J. W. Getzels และผู้อื่นใช้แบบจำลองกระบวนการทางสังคมในการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การ แบบจำลองกระบวนการทางสังคมเป็นแบบจำลองที่เน้นตัวแปรทางสังคมวิทยาและจิตวิทยา ซึ่งมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของมนุษย์ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นผลจากปฏิกิริยาโต้ตอบระหว่างสถาบันและบุคคล ระหว่างบทบาทที่องค์การมอบให้กับคนและบุคลิกภาพของบุคคลอื่น และระหว่างความคาดหวังที่องค์การคิดว่าจะได้จากคนและความต้องการส่วนตัวของบุคคลผู้นั้น (ติน ปรัชญพฤทธิ์, ๒๕๔๒, หน้า ๖๒)

วิธีการแบบการตีความ

การตีความ (Hermeneutics) เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการศึกษาพฤติกรรมองค์การ วิธีการดังกล่าวใช้วิธีการทำความเข้าใจแบบแผนของการเกิดปรากฏการณ์ในแต่ละกรณี โดยไม่ต้องอธิบายหรือทำนายโดยอาศัยกฎหรือหลักการทั่วไปแต่อย่างใด รูปแบบหลักของการทำความเข้าใจตามแนววิธีการนี้จะเห็นได้จากการตีความตัวบท (Text) ต่าง ๆ ตัวบทเช่นว่านี้อาจจะเป็นเอกสารหรือสิ่งอื่น ๆ อาทิ ภาพวาดและรูปปั้น แม้แต่ปรากฏการณ์ทางสังคมโดยทั่วไปหรือพฤติกรรมของมนุษย์ในแต่ละด้าน ก็มีฐานะเป็นตัวบทสำหรับการตีความ (อนุสรณ์ ลิ่มมณี, ๒๕๔๒, หน้า ๕๗-๕๘; หน้า ๗๑) การใช้วิธีการการตี

ความอาจกระทำได้สองวิธีคือ วิธีแรกเป็นการเข้าไปสังเกตพฤติกรรมของคนในองค์การแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) โดยการฟังว่าเขาพูดอะไรและดูว่าเขาทำอะไร เพื่อทำความเข้าใจการกระทำที่แท้จริงของคนในองค์การ และวิธีที่สองอาจศึกษาจากเอกสารและข้อมูลขององค์การที่เกี่ยวกับคนในองค์การ (Content Analysis)

รูปแบบการอธิบายทฤษฎีพฤติกรรมองค์การ (Pattern of Explanation)

การอธิบายในเชิงปรัชญา

การวิเคราะห์พฤติกรรมองค์การในเชิงปรัชญาเป็นการวิเคราะห์ที่มีพื้นฐานอยู่บนทฤษฎีปทัสถาน (Normative Theory) ที่ให้ความสำคัญต่อศีลธรรมและความยุติธรรมของปัจเจกบุคคลและกลุ่มคน โดยมุ่งเน้นการวัดพฤติกรรมทางสังคมจิตวิทยาจริง ๆ จากคุณค่า (Quality) ของการกระทำ ด้วยวิธีการอธิบายแบบสัจนิยมเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific Realism) แนวการวิเคราะห์ในเชิงปรัชญาในกรณีนี้เป็นการอาศัยแนวคิดทางการเมืองมาใช้ในการศึกษาพฤติกรรมองค์การซึ่งสามารถจำแนกได้เป็นดังนี้

๑. การวิเคราะห์แนวอัตถประโยชน์นิยม (Utilitarianism) ตามแนวคิดของ Jeremy Bentham และ John Stuart Mill เป็นการศึกษาพฤติกรรมองค์การที่มุ่งไปที่ความสุขและประโยชน์สูงสุดที่ปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มคนในองค์การจะได้รับเป็นหลัก อาทิ การสร้างความพอใจในงานและขวัญกำลังใจ เป็นต้น

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

๓. การวิเคราะห์แนวชุมชนนิยม (Communitarianism) ตามแนวคิดของ Michael Oakeshort, Hannah Arendt, และ Michael Sandel เป็นการศึกษาพฤติกรรมองค์การที่มีความเห็นแตกต่างจากแนวเสรีนิยมที่เชื่อว่าหลักการเสรีนิยมจะทำให้ผู้คนเอาแต่ประโยชน์ส่วนตน โดยไม่คำนึงถึงกฎเกณฑ์และประโยชน์ของการอยู่ร่วมกัน ดังนั้นแนวคิดชุมชนนิยมจึงเน้นที่เป้าประสงค์ร่วมกันของส่วนรวมมากกว่าส่วนตน อาทิ การทำงานเป็นทีมและการสร้างความผูกพันเป็นต้น

การอธิบายในเชิงปรากฏการณวิทยา

การวิเคราะห์ในเชิงปรากฏการณวิทยา (Phenomenological Analysis) มีฐานคติว่ามนุษย์มีการกระทำ (Behave) คล้ายกัน แต่พฤติกรรม (Act) ไม่เหมือนกัน การศึกษาในเชิงนี้ไม่สนใจต่อการสร้างข้อสรุปและทดสมมติฐาน แต่ให้ความสนใจต่อการสร้างความเข้าใจ (Understanding) เพื่ออธิบาย

การกระทำ (Actions) หรือเหตุการณ์ (Events) ที่มีความสลับซับซ้อน การวิเคราะห์แบบนี้มีวางอยู่บนฐานของวิธีการอธิบายแบบตีความ (Hermeneutics) เพื่อตอบคำถาม หลักสำคัญของการวิเคราะห์ ในเชิงปรากฏการณวิทยามีดังนี้ (Kann, 1980, pp. 174-179)

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

๒. การตีความด้วยวิธีการทางทฤษฎี (Theoretical Interpretation) ในการแปลความเข้าใจด้วยการเอาใจเขามาใส่ใจเราต้องมีบรรทัดฐานหรือเกณฑ์ (Criteria) อันเป็นมาตรฐานเพราะถ้ายึดหลักของแต่ละปัจเจกบุคคลจะนำไปสู่ความลำเอียง ในขั้นนี้นักวิจัยจะต้องยอมรับข้อวิจารณ์จากนักวิจัยคนอื่น หรือที่เรียกว่า "การสะท้อนในตนเอง" (Self-reflexiveness) และจะต้องจัดระเบียบ (Systematize) ให้เป็นไปตามตรรกวิทยาที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีปรากฏการณนิยม (Phenomenological Theory) คือ การสร้างนามธรรม (Abstract) และรูปแบบทางตรรกวิทยาเพื่อเชื่อมต่อกับรูปแบบพฤติกรรม ซึ่งไม่จำเป็นว่าจะต้องถูกหรือผิด เพราะแต่ละทฤษฎีจะช่วยให้เราเข้าใจรูปแบบของความเป็นจริงได้ดีขึ้น ในขั้นนี้เป็นส่วนที่สำคัญที่สุดเพราะจะเป็นแนวทางในการเลือกปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการอธิบาย การทำความเข้าใจในทางปรากฏการณนิยมจะเกี่ยวโยงกับพฤติกรรมในแต่ละสภาพแวดล้อม การละเลยโดยไม่ให้ความสนใจในขั้นนี้จะก่อให้เกิดความผิดเพี้ยนอย่างรุนแรงในการแปลความหมายของพฤติกรรมการกระทำ

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

๔. การทดสอบการรื้อโครงสร้าง (Testing Reconstruction) โดยการอ้างอิงจากภูมิหลังของผู้แสดงจากรายงานและการวิเคราะห์ภูมิหลังอื่น ๆ การทดสอบการแปลความหมายที่ดีไม่ได้อยู่ที่บรรทัดฐานของการตีความ แต่อยู่ที่เวลาและประสบการณ์ของผู้ตีความเป็นหลัก

การวิเคราะห์พฤติกรรมองค์การในเชิงปรากฏการณนิยมถือได้ว่าเป็นแนวทางการวิเคราะห์พฤติกรรมองค์การที่อยู่ในมุมตรงข้ามกับการวิเคราะห์เชิงพฤติกรรม การวิเคราะห์แนวนี้สามารถกระทำได้ ๒ สถานการณ์ คือ

สถานการณ์ของพฤติกรรมองค์การในปัจจุบัน และสถานการณ์ของพฤติกรรมองค์การในอดีตที่ผ่านมา จุดเด่นของการวิเคราะห์ในเชิงปรากฏการณนิยมอยู่ที่ประเด็นที่สอง เพราะการศึกษาพฤติกรรมองค์การในอดีตสามารถใช้การวิเคราะห์เชิงปรากฏการณนิยมได้เหมาะสมกว่าวิธีการอื่น 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 ทัศนคติ บุคลิกภาพ ความคิดเห็น ค่านิยม และความเชื่อจะส่งผลให้จิตใจมนุษย์โน้มเอียงไปในทางใดทางหนึ่ง โดยมนุษย์แต่ละคนมักจะแสดงพฤติกรรมไปในทางนั้น หากเขาถูกกระตุ้นและสถานการณ์ในขณะนั้นเอื้ออำนวย (อนุสรณ์ ลิ่มมณี, ๒๕๔๒, หน้า ๗๘) การวิเคราะห์แนวนี้ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายตั้งแต่ทศวรรษที่ ๑๙๕๐ เป็นต้นมา โดยให้ความสำคัญกับวิธีการแบบปฏิฐานนิยมเชิงตรรกวิทยา (Logical Positivism) สามารถวิเคราะห์ได้ทั้งระดับปัจเจกบุคคลและระดับหน่วยใหญ่

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

๑. ความสามารถ (Capabilities) ของบุคคลที่แตกต่างกัน

๒. ความต้องการที่แต่ละคนมุ่งที่จะตอบสนอง (Needs) มีแตกต่างกัน

๓. ความคาดหมาย (Expectancy) หรือการนึกคิดถึงอนาคต และทำการตัดสินใจเกี่ยวกับแนวทางประพฤติปฏิบัติของแต่ละคนที่แตกต่างกัน

๔. การอ่านเหตุการณ์ในสภาพแวดล้อมโดยยึดถือตามพื้นฐานของประสบการณ์และความต้องการที่มีมาจากอดีต (Past Experiences and Needs) ของแต่ละคน

๕. การปฏิบัติตอบที่มีความนิยมชมชอบ (Affective Reactions) ที่แตกต่างกัน ในระดับกลุ่มภายในองค์การ กลุ่มทุกกลุ่มจะมีอิทธิพลต่อสมาชิกของกลุ่ม โดยสามารถสร้างความเชื่อ (Beliefs) และสร้างหรือปรับเปลี่ยนทัศนคติ (Attitudes) ได้ และในเวลาเดียวกันปทัสถาน (Norms) ของกลุ่ม ซึ่งเป็นความคิดเห็นร่วมของสมาชิกของกลุ่มเกี่ยวกับพฤติกรรม

ที่แสดงออกที่เหมาะสมและต้องการ ก็จะเป็นกลไกสำคัญของกลุ่มที่มีต่อสมาชิกด้วย

การอธิบายพฤติกรรมองค์การแนวนี้สามารถกระทำได้ทั้งระดับสองระดับ คือ ระดับปัจเจกบุคคลและระดับหน่วยใหญ่ ดังนั้นในการอธิบายหากต้องการเชื่อมโยงการอธิบายจากสองระดับเข้าด้วยกันคงต้องพบกับปัญหาที่สำคัญของความแตกต่างในการอธิบายระดับปัจเจกบุคคลและระดับหน่วยใหญ่ที่หาข้อยุติยากก็คือ การลดทอนในการอธิบาย (Reductionism)

การอธิบายในเชิงการตัดสินใจเลือกอย่างมีเหตุผล

การอธิบายในเชิงการตัดสินใจเลือกอย่างมีเหตุผล (Rational Pattern) เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกมา เกิดขึ้นโดยเจตนาและมุ่งตอบสนองต่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ปรากฏการณ์ต่าง ๆ จึงมาจากการกระทำอย่างมีเหตุผลของมนุษย์เพื่อบรรลุเป้าหมายที่มีอยู่ การอธิบายในเชิงการตัดสินใจเลือกอย่างมีเหตุผลมีความแตกต่างจากการอธิบายในเชิงพฤติกรรม เพราะการอธิบายในเชิงการตัดสินใจเลือกอย่างมีเหตุผลเน้นการกระทำของมนุษย์ไม่ได้เป็นเรื่องของความเชื่อ แต่เป็นเรื่องของผลประโยชน์หรือเป้าหมายที่ต้องการ และการกระทำนั้นแสดงออกมาโดยเจตนาหลังจากได้พิจารณาในเชิงผลได้ผลเสียเรียบร้อยแล้ว ลักษณะสำคัญของการอธิบายแบบนี้อยู่ที่การถือว่ามนุษย์มีเหตุผล (Rational Man) การกระทำของมนุษย์โดยทั่วไปจึงเป็นการตัดสินใจเลือกสิ่งที่ดีที่สุดอย่างมีเหตุผลจากทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ในขณะนั้น โดยคำนึงถึงเป้าหมายของตนเป็นหลัก (อนุสรณ์ ลิ่มมณี, ๒๕๔๒, หน้า ๗๙-๘๐) นักทฤษฎีพฤติกรรมองค์การที่มีแนวคิดเช่นนี้ 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

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

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

การอธิบายเชิงสถาบัน

จากแนวคิดการอธิบายเชิงสถาบัน (Institutional Approach) เป็นแนวคิดหลักที่ใช้ในการอธิบายทางการเมือง ที่เน้นการศึกษากฎเกณฑ์ (Rules) กระบวนการ (Procedures) และองค์การที่เป็นทางการ (Formal Organizations) ของรัฐบาล แนวการอธิบายแบบนี้เป็นการค้นหาเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้าง (Structure) กับระบอบประชาธิปไตย โดยให้ความสนใจที่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการใช้กฎเกณฑ์ กระบวนการและองค์การที่เป็นทางการในการบังคับหรือควบคุม (Constraining) พฤติกรรมทางการเมืองของประชาชน (Marsh & Stoker, 1995, pp. 54-55) หากปรับแนวทางดังกล่าวมาใช้ในการศึกษาพฤติกรรมองค์การ โครงสร้างองค์การจะเป็นกรอบเบื้องต้นของการศึกษาในแนวนี้ โดยให้ความสนใจในการศึกษาการแบ่งส่วนงาน การจัดส่วนงาน ขอบเขตการบังคับบัญชาและการมอบอำนาจ

ดังนั้นแนวคิดการอธิบายในเชิงสถาบันจึงเหมาะกับการอธิบายทฤษฎีพฤติกรรมองค์การที่เชื่อในอิทธิพลของโครงสร้างองค์การที่มีต่อพฤติกรรมขององค์การ ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ได้รับอิทธิพลมาจากทฤษฎีองค์การแบบราชการของ Weber

Pai Panandiker และ Kshirsagar (1978) นำเอาคำจำกัดความเกี่ยวกับลักษณะโครงสร้างและพฤติกรรมของระบบราชการที่ Weber กล่าวไว้ มาศึกษาเพื่อดูว่าลักษณะโครงสร้างและพฤติกรรมจะเอื้ออำนวยต่อ "บทบาทในการพัฒนาประเทศ" ของข้าราชการอินเดียหรือไม่ ลักษณะทางโครงสร้าง (ตัวแปรต้น) ประกอบด้วยสายการบังคับบัญชา การแบ่งงานกันทำ และระบบการกำหนดกฎเกณฑ์ในการบริหาร และลักษณะทางพฤติกรรม (ตัวแปรต้นเช่นกัน) ประกอบด้วยการไม่คำนึงถึงเรื่องส่วนตัว การใช้เหตุผลและการมุ่งปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ส่วนบทบาทในการพัฒนาประเทศ (ตัวแปรตาม) ประกอบด้วยบทบาทต่อความเปลี่ยนแปลง การปฏิบัติงานให้สัมฤทธิผล การยอมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและความผูกพันในงาน จากการศึกษาพบว่าลักษณะทางโครงสร้างของระบบราชการอินเดียมิได้เอื้ออำนวยต่อบทบาทในการพัฒนาประเทศของข้าราชการอินเดียแต่อย่างใด (ดิน ปรัชญพฤทธิ์, ๒๕๔๒, หน้า ๓๐-๓๑)

ระดับของการอธิบายทฤษฎีพฤติกรรมองค์การ (Level of Analysis)

การอธิบายจากระดับปัจเจกบุคคล

การวิเคราะห์ระดับปัจเจกบุคคลเป็นการวิเคราะห์เชิงจิตวิทยาที่ใช้ในการอธิบายพฤติกรรมของคนเพียงคนเดียวเสมอ อาทิ ทัศนคติ บุคลิกภาพ และความเชื่อ เป็นต้น ถึงแม้ว่าในกรณีนั้น หน่วยในการวิเคราะห์จะเป็นบุคคลเพียงคนเดียว เช่น การศึกษาบุคลิกภาพทางการเมืองของผู้นำ หรือเป็นคนกลุ่มใหญ่ในสังคม เช่น การศึกษาทัศนคติทางการเมืองของชนชั้นกลางก็ตาม การวิเคราะห์ระดับปัจเจกบุคคลเป็นการอธิบายปรากฏการณ์ที่ฉายภาพระดับตัวบุคคลได้ชัดเจน ปรากฏการณ์ที่แนวคิดการอธิบายจากระดับปัจเจกบุคคลมุ่งอธิบายหรือตีความก็คือ พฤติกรรมของมนุษย์แต่ละคน ทั้งในแง่ความรู้สึกนึกคิดหรือเชิงจิตวิสัย (Subjective) และในแง่ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นภายนอกหรือเชิงวัตถุวิสัย (Objective) ทั้งนี้เป็นเพราะแนวคิดนี้ถือว่าในโลกทางสังคมนั้นมีแต่มนุษย์เป็นคน ๆ หรือปัจเจกบุคคลเท่านั้นที่มีอยู่จริง แต่วิธีการนี้จะละเลยการพิจารณาภาพระดับเหนือกว่าบุคคล อาทิ ระดับโครงสร้างองค์กร และสถาบัน (อนุสรณ์ ลิ่มมณี, ๒๕๔๒, หน้า ๑๐๗-๑๒๑)

เมื่อพิจารณาจากแนวทางการอธิบายที่กล่าวมาแล้ว "คน" จัดว่าเป็นส่วนประกอบพื้นฐานที่สำคัญขององค์การที่องค์การประกอบไปด้วยคนตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมมือกันทำงานบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ ดังนั้น การที่จะเข้าใจเรื่ององค์การได้เป็นอย่างดีจำเป็นต้องเข้าใจเรื่องคนหรือปัจเจกบุคคล (Individual) ที่เป็นสมาชิกองค์การด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของคน ซึ่งได้แก่ ค่านิยม ทัศนคติ บุคลิก การมอง การเรียนรู้ ทฤษฎีการจูงใจ และประเภทของคนในองค์การ (พิทยา บวรวัฒนา, ๒๕๔๒, หน้า ๒๔)

เมื่อพิจารณาจากทฤษฎีพฤติกรรมองค์การ แนวความคิดของ McGregor เกี่ยวกับทฤษฎี Y เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญที่ปัจเจกบุคคลและการมุ่งเป้าหมายต่อตนเองของปัจเจกบุคคลสามารถนำไปใช้ประกอบการอธิบายจากระดับปัจเจกบุคคลได้ทฤษฎีหนึ่ง ในที่นี้มิได้หมายความว่าทฤษฎีพฤติกรรมองค์การอื่น ๆ จะไม่สามารถนำไปใช้อธิบายด้วยวิธีนี้ได้ แต่คงต้องพิจารณาว่าแต่ละทฤษฎีให้ความสำคัญกับระดับปัจเจกบุคคลหรือระดับหน่วยใหญ่

การอธิบายจากระดับหน่วยใหญ่

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

หน่วยรวมทางสังคม เช่น กลุ่ม องค์กร และสถาบัน มีลักษณะเฉพาะตัวที่ต่างจากปัจเจกบุคคล แต่ก็เห็นว่า สิ่งเหล่านี้เป็นผลที่เกิดจากพฤติกรรมของคนโดยทั่วไปเท่านั้น ดังนั้นในด้านระเบียบวิธีในการศึกษา (Methodology) จึงเชื่อว่าการอธิบายทางสังคมศาสตร์ ไม่ว่าจะเป็นการอธิบายสิ่งที่เป็นหน่วยรวมทางสังคม พฤติกรรมของคน หรือความสัมพันธ์ระหว่างคนในรูปใดรูปหนึ่ง สามารถอธิบายโดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับปัจเจกบุคคลได้ทั้งสิ้นแต่ปัญหาที่สำคัญของความแตกต่างในการอธิบายระดับปัจเจกบุคคลและระดับหน่วยใหญ่ที่หาข้อยุติยาก คือ การลดทอนในการอธิบาย (Reductionism) บางทัศนะเชื่อในการลดทอนการอธิบายจากระดับหนึ่งไปสู่ระดับหนึ่งได้ทั้งหมด บางทัศนะเห็นว่าการลดทอนการอธิบายทำได้เพียงบางส่วน และบางทัศนะยืนกรานถึงการแยกสองระดับการอธิบายออกจากกันโดยสิ้นเชิง (อนุสรณ์ ลิ่มมณี, ๒๕๔๒, หน้า ๑๐๙-๑๓๔)

การศึกษาพฤติกรรมขององค์การในระดับหน่วยใหญ่สามารถพิจารณาจากระดับของกลุ่มคนในองค์การ ซึ่งเป็นการรวมตัวกันของคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป และองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่ม เพื่อความสะดวกในการอธิบายพฤติกรรมขององค์การจากระดับใหญ่ การศึกษากระบวนการของการเกิดกลุ่มจะช่วยทำให้เห็นภาพขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มดังนี้ (พิทยา บวรวัฒนา, ๒๕๔๒, หน้า ๖๓)

๑. การเกิดกลุ่มมีขั้นตอนแรกคือการรวมตัวของคนนั้นจะเต็มไปด้วยความไม่แน่นอนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของกลุ่ม โครงสร้างของกลุ่ม และตัวผู้นำกลุ่ม

๒. เมื่อเวลาผ่านไป สมาชิกในกลุ่มจะปรับตัวและยอมรับการเข้าร่วมของตน

๓. หลังจากนั้นจะเกิดความขัดแย้งขึ้นภายในกลุ่ม เกิดการตั้งคำถามว่าใครจะเป็นผู้นำของกลุ่ม

๔. เมื่อผ่านขั้นตอนดังกล่าวไปได้ กลุ่มจะเริ่มมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันสูง และมีการจัดระบบโครงสร้างกลุ่ม ตลอดจนหน้าที่และบทบาทของสมาชิกกลุ่มด้วย

๕. ขั้นตอนสุดท้าย กลุ่มพยายามทุ่มเทพลังในการทำงานให้บังเกิดผล

การรวมตัวของคนตั้งแต่สองคนขึ้นไปเพื่อวัตถุประสงค์บางสิ่งบางอย่าง คนที่รวมกันเป็นสมาชิกกลุ่มจะยอมรับสถานภาพของกันและกัน และมีความรู้สึกร่วมกันเกี่ยวกับเป้าหมายของงานและแบบแผนการทำงานตลอดจนยึดถือปทัสถาน (Norms) ของกลุ่มร่วมกัน

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

ซึ่งหมายถึงการรวมตัวของกลุ่มหนึ่งที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกันบางอย่าง และยังหมายถึงกลุ่มเพื่อนที่ประกอบไปด้วยสมาชิกองค์การที่เป็นเพื่อนกัน

เหตุผลที่คนในองค์การรวมกันเป็นกลุ่มนั้นมีหลายประการ การรวมกลุ่มกันเป็นวิธีที่คนในองค์การสามารถผนึกกำลังกันได้เพื่อเพิ่มอำนาจของตน การเป็นสมาชิกของกลุ่มคนยังเป็นการเสริมบารมีของตนเองด้วย ทำให้คนที่เป็นสมาชิกกลุ่มนั้นเกิดความรู้สึกว่าตนมีหน้ามีตาในสังคม อีกประการหนึ่ง การได้เป็นสมาชิกของกลุ่ม ทำให้เกิดความอบอุ่นและสร้างความรู้สึกที่ว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม 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) การอธิบายพฤติกรรมองค์การด้วยวิธีการแบบสัจนิยมเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific Realism) และการทำความเข้าใจด้วยวิธีการตีความ (Hermeneutics) นั้น ทำให้เกิดความชัดเจนในการทำเอาทฤษฎีพฤติกรรมองค์การไปใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการต่อไป ดังนั้นในการศึกษาหรือนำทฤษฎีทางวิชาการไปใช้ แนวคิดด้านวิธีการศึกษา รูปแบบของการศึกษา และระดับของการศึกษาจะช่วยให้นักวิชาการใช้มุมมองของแต่ละแนวคิดเลือกใช้เครื่องมือได้อย่างถูกต้อง อะไรคือประเด็นที่สำคัญของเรื่องที่กำลังศึกษา และมีขอบเขตในการวิเคราะห์ในระดับใด อย่างไรก็ตามแม้ว่าแต่ละแนวคิดจะมีจุดเด่นและจุดด้อย ในการศึกษาวิเคราะห์ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ผู้ศึกษายังต้องเลือกวิธีการ รูปแบบ และระดับการวิเคราะห์ตามแนวคิดอย่างใดอย่างหนึ่งและ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

พร้อมที่จะยอมรับจุดอ่อนและการวิพากษ์วิจารณ์ของแนวคิดในการอธิบาย แต่ในที่นี้มีความคิดว่าการเข้าใจแนวคิดสำหรับการวิเคราะห์ในกระแสใกล้เคียงและตรงข้ามอาจทำให้ผู้ศึกษามีทางเลือกที่จะนำเอาจุดเด่นของแต่ละวิธีมาใช้เสริมช่องว่างของแต่ละวิธีได้ แต่สิ่งที่ต้องระมัดระวังก็คือ ต้องไม่นำเอามาผสมกันจนไม่ทราบว่าส่วนใดเป็นแนวคิดใด ต้องทราบว่าอะไรคือปัญหา และมีเหตุผลอะไรในการตัดสินใจกระทำเช่นนั้น

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

ติน ปรัชญพฤทธิ์. (๒๕๔๒). *ทฤษฎีองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ ๒). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ธงชัย สันติวงษ์. (๒๕๓๕). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ไนโกร, เอฟ.เอ. และไนโกร, แอล.จี. (๒๕๒๖). *การบริหารรัฐกิจแผนใหม่* (ติน ปรัชญพฤทธิ์, แปล). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิทยา บวรวัฒนา. (๒๕๔๒). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ ๒). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ศักดิโสภาการพิมพ์.

วรเดช จันทรศร, ร.ต.อ. (๒๕๔๐). *รัฐประศาสนศาสตร์ขอบข่ายในทศวรรษใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ ๖). กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมยศ นาวีการ. (๒๕๓๘). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.

อนุสรณ์ ลิ่มมณี. (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.

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University