

พฤติกรรมศาสตร์: ขอบข่ายและวิธีการศึกษาสำหรับการพัฒนาองค์การ

Behavioral Science: Scope and method for organizational development

นิภาพรรณ เจนสันติกุล¹, ไชยณัฐ ดำดี²

Nipapan Jensantikul¹, Chaiyanat Dumdee²

Received: 15 November 2019 ; Revised: 13 January 2020 ; Accepted: 29 January 2020

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) อธิบายความเป็นมาของการศึกษาด้านพฤติกรรมศาสตร์ 2) อธิบายขอบข่ายการศึกษาด้านพฤติกรรมศาสตร์ 3) อธิบายวิธีการศึกษาด้านพฤติกรรมศาสตร์ และนำแนวคิดของ Giddens มาอธิบายถึงโครงสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม ระเบียบ กฎเกณฑ์ และการแบ่งช่วงชั้นทางสังคม และ 4) การประยุกต์ใช้แนวคิดพฤติกรรมศาสตร์ในองค์การ สรุปได้ว่าพฤติกรรมศาสตร์เริ่มถือกำเนิดขึ้นในสหรัฐอเมริกาช่วงราวปีคริสต์ศักราชที่ 1950 โดยเป็นศาสตร์ที่มีแนวทางในการแสวงหาความรู้ความจริงด้วยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์เพื่อทำความเข้าใจ อธิบาย และทำนายการเกิดพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การ ซึ่งงานวิจัยและงานวิชาการที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศได้อธิบายถึงพฤติกรรมทางบวกและทางลบของมนุษย์ในองค์การประเภทต่างๆ สะท้อนให้เห็นว่าในแต่ละองค์การควรมีการสื่อสารแบบเครือข่ายที่ผสมผสานทั้งสื่อเก่าและสื่อใหม่ และควรกำหนดนโยบายหรือแนวทางการป้องกันและแนวทางการแก้ไขสถานการณ์

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
² นักวิชาการอิสระ

¹ Lecturer of Department of Public Administration, Khon Kaen University
² Independent Scholar

ที่ไม่พึงประสงค์จากพฤติกรรมต่างๆ อีกทั้งควรมีการกำหนดนโยบายที่สนับสนุนพฤติกรรมเชิงบวกเพื่อส่งเสริมความมีประสิทธิภาพขององค์กร

คำสำคัญ: พฤติกรรมศาสตร์, ขอบข่าย, การพัฒนาองค์กร

Abstract

This academic article aims to 1) explain the history of behavioral science 2) explain the scope of behavioral science 3) explain the method of studying behavior science and employ the concept of Giddens for explaining the social relations, discipline, rules and social stratification, and 4) apply the concept of behavioral science in organization. In conclusion, behavioral science began in the United States around the 1950s. It is a science that had guidelines for seeking knowledge through scientific processes in order to understand, explain and predict the occurrence of human behavior in an organization. The research and academic papers both domestically and internationally, described both positive and negative human behavior in various organizations, which reflected that each organization should has network communication that combines both old media and new media and should formulate policies or guidelines for prevention and solutions to adverse situations from various behaviors. There should also be policies that support positive behavior to promote the effectiveness of the organization.

Keywords: Behavioral Science, Scope, Organizational Development

บทนำ

พฤติกรรมมนุษย์ที่แสดงออกมาต่อสาธารณชนของแต่ละคนนั้นมีความแตกต่างกันและมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาขึ้น

อยู่กับการหล่อหลอมกลุ่มมเกลลาทางสังคม กระบวนการคิดและวิธีปฏิบัติจึงสะท้อนถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลอันเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคล นักจิตวิทยาใช้คำว่า

“พฤติกรรม” เป็นสื่อระบุถึงการกระทำอันเนื่องมาจากการกระตุ้น หรือถูกจูงใจจากสิ่งเร้า ซึ่งเมื่อศึกษาให้ละเอียดแล้ว การกระทำหรือพฤติกรรมที่ได้เห็นหรือได้สัมผัสรับรู้ นั้น ส่วนหนึ่งของการกระทำ เป็นการกลั่นกรอง ตกแต่งและตั้งใจที่จะทำให้เกิดขึ้น มีพฤติกรรมหลายประเภทที่แม้จะทำด้วยสาเหตุหรือจุดมุ่งหมายเดียวกัน แต่ลักษณะทำที่ரியอาจจะแตกต่างกันไปเมื่อเปลี่ยนบุคคล เปลี่ยนเวลา หรือเปลี่ยนสถานที่และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง (ไหมไทย ไชยพันธุ์, 2557: 23)

ด้วยความหลากหลายทางวัฒนธรรม พฤติกรรมและความแตกต่างของมนุษย์ ความแตกต่างทางภูมิภาค จริยธรรม ศาสนา เพศ ยุคสมัย และชนชั้น (Hofstede, 2011: 5) ต่างสะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรมของแต่ละคนที่แตกต่างกัน (ลำพอง กลมกุล, 2561: 78) เมื่อทุกคนมารวมอยู่ในองค์กรเป็นสมาชิกในองค์กร ผู้บริหารและผู้ที่ทำหน้าที่ด้านทรัพยากรมนุษย์ต่างต้องพยายามค้นหาวิธีการรักษาบุคลากรและค้นหาผู้ที่มีความรู้ความสามารถโดดเด่น และจัดวางแนวทาง

การพัฒนาอาชีพสำหรับบุคลากรแต่ละกลุ่มที่จำแนกตามอายุ และเส้นทางการเติบโตที่ชัดเจน รวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและเหมาะสมเพื่อลดอัตราการลาออก และให้ทุกคนรู้สึกถึงความผูกพันต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจในการทำงานเพื่อให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับงาน มีความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถพัฒนาไปในทิศทางที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น (นิภาพรรณ เจนสันติกุล, 2561: 135) เพื่อทำความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมและความซับซ้อนของมนุษย์ ปัจจัยพื้นฐานที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรม อาทิ พันธุกรรม การทำงานของระบบในร่างกาย แรงจูงใจ การเรียนรู้ อิทธิพลของกลุ่ม อิทธิพลของสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ต่างส่งผลให้เกิดการแสดงพฤติกรรมแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยและผู้อ่านทุกท่านควรทำความเข้าใจถึงความ เป็นมา ขอบข่ายและวิธีการศึกษาด้านพฤติกรรมศาสตร์เพื่อวิเคราะห์ค้นหาแนวทางการจัดการพฤติกรรม

ที่พึงประสงค์และค้นหากลไกแนวทางในการจัดการพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ได้อย่างถูกต้อง ซึ่งบทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) อธิบายความเป็นมาของการศึกษาด้านพฤติกรรมศาสตร์ 2) อธิบายขอบข่ายการศึกษาด้านพฤติกรรมศาสตร์ 3) อธิบายวิธีการศึกษาด้านพฤติกรรมศาสตร์และนำแนวคิดของ Giddens มาอธิบายถึงโครงสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม ระเบียบ กฎเกณฑ์ และการแบ่งช่วงชั้นทางสังคม และ 4) การประยุกต์ใช้แนวคิดพฤติกรรมศาสตร์ในองค์การเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์การในการทำความเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความเป็นมา

พฤติกรรมศาสตร์ หรือ behavioral science เริ่มถือกำเนิดขึ้นในสหรัฐอเมริกา (นริสรา พึ่งโพธิ์สภ และคณะ, 2554) ในช่วงราวปีคริสต์ศักราชที่ 1950 ซึ่งเป็นช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 1 ผลจากสงครามที่เกิดขึ้นทำให้สังคมตกอยู่ในภาวะวุ่นวายสับสน และเกิดปัญหาต่างๆ ขึ้นในสังคมอย่างมากมาย มูลนิธิฟอร์ดจึงประกาศให้มีการดำเนินการโครงการวิจัยและพัฒนาพฤติกรรม

มนุษย์ในหลากหลายแง่มุม เพื่อเป็นการสร้างสรรค์องค์ความรู้ที่จะรองรับการประยุกต์ใช้เพื่อช่วยในการพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีของมวลมนุษยชาติ โดยโครงการนี้ถูกออกแบบขึ้นเพื่อศึกษาเกี่ยวกับ “พฤติกรรมของปัจเจกบุคคล และความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกัน” โครงการนี้ดำเนินการอยู่เป็นระยะเวลา 7 ปี ภายใต้ชื่อ “พฤติกรรมศาสตร์” (Behavioral Sciences) และหลังจากที่เริ่มมีโครงการนี้ขึ้นมา คำว่าพฤติกรรมศาสตร์จึงเป็นที่รู้จักและมีการนำไปใช้อย่างแพร่หลายมากขึ้น

สำหรับประเทศไทยจุดกำเนิดของการวิจัยทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่มีหลักฐานอ้างอิงคือ งานทางด้านจิตวิทยาคลินิก ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างกระทรวงสาธารณสุขของไทยกับองค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) ในปี พ.ศ. 2496 โดยเป็นความร่วมมือเพื่อก่อตั้งศูนย์สุขวิทยาจิตเพื่อให้บริการตรวจแก้ไขปัญหาของเด็กในประเทศสถาบันระหว่างชาติสำหรับการค้นคว้าเรื่องเด็ก (International Institute for Child Study) ตั้งขึ้นด้วยความ

ร่วมมือระหว่างกระทรวงศึกษาธิการ และองค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม พ.ศ. 2498 และต่อมาได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น “สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์” สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (บวรจักร จันท์แดง และคณะ, 2562: 50-51)

2. ขอบข่ายการศึกษา

เนื่องจากพฤติกรรมศาสตร์ เป็นคำที่ถูกใช้อย่างแพร่หลาย และเป็นที่ยอมรับมากขึ้นในปัจจุบัน ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ของนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจในศาสตร์ทางด้านนี้ จึงต้องมีการให้ความหมาย และการกำหนดขอบข่ายของการศึกษาที่ชัดเจน โดย Hildmann (2018: 3) จากมหาวิทยาลัยคาร์ลลูออสที่สามแห่งมาดริด ได้กล่าวว่า พฤติกรรมศาสตร์เป็นกลุ่มสาขาวิชาที่มีความหลากหลาย โดยการศึกษาด้านพฤติกรรมศาสตร์เป็นการค้นหาการกระทำ และปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ สัตว์ และสิ่งอื่นๆ โดยทั่วไป สอดคล้องกับนักวิชาการจากสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ระบุว่าพฤติกรรม

ศาสตร์เป็นศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์โดยใช้วิธีการศึกษาที่เป็นวิทยาศาสตร์ และมีการรวบรวมองค์ความรู้จากหลากหลายสาขาวิชา เช่น จิตวิทยา สังคมวิทยา มานุษยวิทยา รัฐศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ กฎหมาย และภูมิศาสตร์ เป็นต้น โดยมุ่งศึกษาเพื่อทำความเข้าใจ อธิบาย ทำนาย และพัฒนาพฤติกรรมของบุคคล และเพื่อทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆ ระหว่างความสัมพันธ์ของตัวแปรเพื่อที่จะอธิบายหรือพยากรณ์เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์นั้น (นริศรา พึ่งโพธิ์สภ, 2556: 3 ; อนุวัตร จุลินทร และคณะ, 2562: 130)

ในขณะที่ Indabawa & Uba (2014: 170) จากคาโนสเททพ็อลีเทคนิคจะเน้นการศึกษาพฤติกรรมศาสตร์ในส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์การเป็นหลัก โดยระบุว่า เป็นการศึกษาและค้นหาวิธีการทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและเป็นการทำความเข้าใจปัจจัยจำนวนมากที่มีผลต่อพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การจากความหมายที่กล่าวมาผู้เขียนขอสรุปความหมาย และขอบข่ายของ “พฤติกรรมศาสตร์” ดังนี้

พฤติกรรมศาสตร์ คือ แนวทางในการแสวงหาความรู้ความจริงที่ว่าด้วยการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจ อธิบาย และทำนาย การเกิดพฤติกรรมของมนุษย์ โดยใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เป็นเครื่องมือสำคัญในการศึกษา และในการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ นี้จะเป็นไปอย่างบูรณาการ หรือใช้แนวทางในการศึกษาแบบสหวิทยาการ (Interdisciplinary approach) และมุ่งเน้นศึกษาถึงสาเหตุและผลของพฤติกรรมมนุษย์ จากตัวแปรทางสังคมวิทยา (สาเหตุจากปัจจัยภายนอก) จิตวิทยา (สาเหตุจากปัจจัยภายใน) และรวมถึงสาเหตุจากปัจจัยแวดล้อมอื่นที่อาจจะเข้ามาเกี่ยวกับการเกิดพฤติกรรมได้ซึ่งเป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยปรากฏการณ์ทางสังคมและพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มชนที่เกิดขึ้นในสังคมของมนุษย์ ซึ่งมีลักษณะเป็นไปอย่างต่อเนื่อง สลับซับซ้อน และเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพราะความหมายของสังคมศาสตร์นั้นมีขอบเขตที่ครอบคลุมที่กว้างขวาง และคาบเกี่ยวกับพฤติกรรมศาสตร์ ทั้งนี้ เพราะพฤติกรรมศาสตร์เป็นศาสตร์

ที่ว่าพฤติกรรมหรือการกระทำของมนุษย์ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม ดังนั้น เนื้อหาสาระของทั้งสองศาสตร์จึงไม่อาจแยกขาดออกจากกันอย่างอิสระได้

จากความหมายของพฤติกรรมศาสตร์ และความสัมพันธ์กันระหว่างพฤติกรรมศาสตร์กับสังคมศาสตร์ที่กล่าวมานั้น ทำให้นักวิชาการในสาขาพฤติกรรมศาสตร์ยุคก่อนจำเป็นต้องแสวงหาคุณลักษณะเฉพาะหรือขอบข่ายสำหรับการศึกษาทางด้านนี้ เพื่อให้เกิดอัตลักษณ์ที่ชัดเจนของพฤติกรรมศาสตร์ อันจะนำไปสู่การยอมรับของสังคมจนสามารถกลายเป็นศาสตร์แขนงใหม่ได้ต่อไป ซึ่งคุณลักษณะเฉพาะ หรือขอบข่ายการศึกษาของพฤติกรรมศาสตร์ในปัจจุบันซึ่งผู้เขียนสรุปไว้ดังนี้

1) เป็น ลักษณะ ของโครงการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ การปฏิบัติตนในชีวิตประจำวัน เช่น การศึกษาพฤติกรรมการออกกำลังกาย พฤติกรรมการขับขี่ พฤติกรรมการส่งงานของนักเรียน พฤติกรรมการดูแลสุขภาพ พฤติกรรมการทำงาน เป็นต้น

2) ใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ในการศึกษาวิจัย ซึ่งผลการศึกษานั้นต้องมีความเป็นปรัวิสัย ตรวจสอบได้ และมีความเป็นสากล

3) ได้มาซึ่งการระดมองค์ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์

4) องค์ความรู้ที่ได้มาต้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อตอบสนองต่อปัญหาหรือความต้องการของสังคมได้

5) เป็นการศึกษาแบบบูรณาการวิชาหรือการศึกษาแบบสหวิทยาการที่ใช้วิธีการศึกษาจากหลากหลายสาขาเข้ามาร่วมกันสร้างสรรค์องค์ความรู้

6) เป็นการศึกษาที่มีรายละเอียดเนื้อหาค่อนข้างสลับซับซ้อน กว้างขวาง และลึก ทั้งนี้เพื่อมุ่งทำความเข้าใจ และทำการอธิบายถึงสาเหตุ และผลของพฤติกรรมมนุษย์

7) เป็นการศึกษาที่มีการใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์เพื่อวิจัยและพัฒนามนุษย์และสังคมมนุษย์ในแง่ของการเสริมสร้างและป้องกันปัญหา โดยมีการใช้องค์ความรู้อื่นๆ เข้ามาประกอบและใช้แนวทาง

ในการพิจารณาอย่างเป็นเหตุเป็นผล (นริศรา พึ่งโพธิ์สมภ และคณะ, 2554) เช่น การนำทฤษฎีการจูงใจของแมคเคิลแลนด์มาใช้ในการอธิบายถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 3 แบบ คือ ความต้องการความสำเร็จเป็นแรงขับเพื่อที่จะให้งานที่ทำนั้นประสบผลสำเร็จดีที่สุด ความต้องการความรัก ความเป็นพวกพ้อง และความสัมพันธ์ที่สนิทชิดชอบกัน เป็นความต้องการเพื่อสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ความต้องการมีอำนาจเป็นความต้องการที่จะทำให้อันอื่นมีความประพฤติหรือมีพฤติกรรมตามที่ต้องการ เมื่อบุคลากรไม่ได้รับการตอบสนองตามทฤษฎี ผลที่ตามมา อาทิ ความเครียด ความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกไม่เป็นธรรม และตอบสนองโดยการแสดงพฤติกรรมการทำงานที่ไม่เหมาะสม เช่น เกิดความเครียดในการทำงาน ลดความพยายามในการทำงาน การเรียกร้องค่าตอบแทน เป็นต้น

ในการศึกษาพฤติกรรมศาสตร์ พบว่า Watson นักจิตวิทยาชาวอเมริกันได้อธิบายว่าพฤติกรรมทุกอย่างต้องมีเหตุและเหตุนั้นอาจมาจากสิ่งเร้าในรูปใดก็ได้มากระทบ

อินทรีย์ ทำให้อินทรีย์มีพฤติกรรมตอบสนองด้วยศึกษาพฤติกรรมต่างๆ จากการทดลองและใช้การสังเกตอย่างมีระบบจากการทดลองสรุปได้ว่า การวางเงื่อนไขเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดพฤติกรรมและถ้าเรารู้สาเหตุของพฤติกรรมเราก็จะสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมได้ ในขณะที่กลุ่มแนวคิดทางจิตวิทยาที่ตั้งขึ้นโดยนักจิตวิทยาชาวเยอรมันเพื่อโต้แย้งกลุ่มทางจิตกลุ่มอื่นโดยมีแนวคิดว่าการศึกษาจิตสำนึกนั้นจะต้องศึกษาจากการรับรู้ของมนุษย์ซึ่งจะมุ่งความสนใจไปที่หลักการต่างๆ ที่เกี่ยวกับการจัดระบบการรับรู้ของมนุษย์และจากการศึกษาพบว่ามนุษย์จะรับรู้ส่วนรวมของสิ่งเร้ามากกว่าเอาส่วนย่อยๆ ของสิ่งเร้านั้นมารวมกัน นอกจากนี้จะศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้แล้ว นักจิตวิทยากลุ่มนี้ยังศึกษาเกี่ยวกับการเรียนรู้ซึ่งถือได้ว่าเป็นต้นกำเนิดของการพัฒนาจิตวิทยากลุ่มความรู้ความเข้าใจ (ณัฐพันธ์ อนุสรณ์ทรงกูร, 2555)

ดังนั้น การศึกษาพฤติกรรมศาสตร์จึงกลายมาเป็นศาสตร์แขนงใหม่ของศตวรรษที่ 20 (1901-2000) และนอกจากคุณลักษณะเฉพาะหรือ

ขอบข่ายการศึกษาที่ได้สรุปไปแล้วนั้น ผู้เขียนยังค้นพบลักษณะพิเศษของพฤติกรรมศาสตร์ ดังนี้

1) เน้นการศึกษาเป็นเรื่องๆ หรือปัญหาเฉพาะ เช่น การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางด้านการเงินและการบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (นริศรา แดงเทพโพธิ์, 2561: 130) การศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่องานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (สายใจ ใจเย็น, 2562: 78) เป็นต้น

2) เรื่องที่ศึกษานั้นจะเป็นตัวกำหนดว่าสาขาวิชาของบุคคลที่จะมารวมกลุ่มกันนั้นควรมาจากสาขาไหน อย่างไรบ้าง เช่น ควรมีนักจิตวิทยา นักสังคมวิทยา นักมานุษยวิทยา มาทำวิจัยร่วมกัน

3) บทบาทของนักวิชาการจากต่างสาขาย่อมไม่เท่าเทียมกัน ขึ้นอยู่กับปัญหาเฉพาะของเรื่องนั้น (สังคมศาสตร์ให้ความสำคัญกับทุกสาขาในสังคมเท่าเทียมกัน)

เมื่อพิจารณาความหมายคุณลักษณะเฉพาะ ขอบข่ายการ

ศึกษา และคุณลักษณะพิเศษของ พฤติกรรมศาสตร์แล้วสามารถที่จะตอบคำถามที่ว่า“ทำไมต้องมีการศึกษาด้านพฤติกรรมศาสตร์” ได้ว่า การศึกษาด้านพฤติกรรมศาสตร์เป็นการศึกษาเพื่อมุ่งที่จะทำความเข้าใจถึงสาเหตุหรือปัจจัยที่ส่งผลให้มนุษย์เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดขึ้น ซึ่งเมื่อนักพฤติกรรมศาสตร์ทราบแล้วว่าสาเหตุหรือปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมมีอะไรบ้างจะทำให้เกิดคุณค่าต่อสังคม 2 กรณี คือ

1) กรณีที่เป็นพฤติกรรมเชิงบวก หากในการศึกษาวิจัยที่เกิดขึ้นเป็นการศึกษาเกี่ยวพฤติกรรมเชิงบวกของมนุษย์และสังคมมนุษย์ ผลของการศึกษาจะนำไปสู่การพัฒนาพฤติกรรมที่เหมาะสมของบุคลากรในองค์กรการ เช่น งานวิจัยของไหมไทย ไชยพันธุ์ (2557) ศึกษาเรื่องจิตวิทยา: แนวคิดทฤษฎี การศึกษาการปรับพฤติกรรมในชั้นเรียน งานวิจัยของชณิตา สุริอาจ และคณะ (2557) ศึกษาเรื่องการรับรู้ภาวะสุขภาพ พฤติกรรมการดูแลสุขภาพ และความต้องการบริการสุขภาพของผู้ต้องขังที่มีความผิดปกติทางเมตาบอลิก งานวิจัยของ

นิรมล ดันติศิริอนุสรณ์ และสมชาย คุ่มพูล (2558) ศึกษาพฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเฟรช อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด งานวิจัยของเกสร มัยจีน (2559) ศึกษาเรื่องการสร้างความสุขด้วยจิตวิทยาเชิงบวก และงานวิจัยของ Tayyaba, et al ศึกษาเรื่อง The impact of relational leadership on employee innovative work behavior in IT industry of China โดยผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยจะเป็นส่วนในการสร้างเสริมให้เกิดการพัฒนาพฤติกรรมเหล่านี้ต่อมนุษย์และสังคมมนุษย์ในกลุ่มอื่นๆ ที่นอกเหนือจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

2) กรณีที่เป็นพฤติกรรมเชิงลบ หากในการศึกษาวิจัยที่เกิดขึ้นเป็นการศึกษาเกี่ยวพฤติกรรมเชิงลบของมนุษย์และสังคมมนุษย์ ผลของการศึกษาจะนำไปสู่การค้นหาแนวทางป้องกันและแนวทางแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในองค์กรการ เช่น งานวิจัยของธัญรดา จิตสุรผล (2553) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในกรุงเทพมหานคร งาน

วิจัยของบุญอยู่ ขอพรประเสริฐ (2554) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนามาตรฐานความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ งานวิจัยของสุกัญญา สดศรี (2561) ศึกษาเรื่องปัญหาการใช้ความรุนแรงของครอบครัวในสังคมไทยงานวิจัยของชลลดา ไชยกุลวัฒนา และคณะ (2560) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมสูบบุหรี่และปัจจัยเสี่ยงที่สัมพันธ์กับการสูบบุหรี่ของวัยรุ่นตอนต้น จังหวัดพะเยา และงานวิจัยของ Askew, et al (2015) ศึกษาเรื่อง Current Trends of Unethical Behavior within Organizations ผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยจะเข้าไปมีส่วนในการกำหนดนโยบายการป้องกันปัญหาและยับยั้งการเกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในองค์กรและลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งหากองค์กรไม่สามารถขจัดปัญหาหรือลดระดับความรุนแรงได้ อาจนำไปสู่ปัญหาทางสังคมที่ขยายวงกว้างมากขึ้น

ซึ่งผลการศึกษาของงานวิจัยแต่ละเรื่องนั้นถือเป็นผลผลิตที่สำคัญและมีคุณค่าอย่างยิ่งทั้งต่อปัจเจกบุคคล และสังคมโดยรวม รวมทั้งที่เกี่ยวข้องโดยตรงและโดย

อ้อม แต่ทั้งนี้การศึกษาและผลจากการวิจัยทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ยังอาจถูกตั้งคำถามได้ว่า ความรู้ที่ได้มานั้นได้มาโดยวิธีการใด และมีความน่าเชื่อถือได้มากน้อยเพียงใด จึงเป็นที่มาของคำถามที่ว่า... ความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ได้มาโดยวิธีการใด? และน่าเชื่อถือได้มากแค่ไหน? และทำไมการวิจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์จึงเป็นการวิจัยประยุกต์?

3. วิธีการศึกษา

ความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ได้มาโดยวิธีการหรือกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ และผลการศึกษาวิจัยนั้นต้องมีความเป็นปริวิตย ตรวจสอบได้ และมีความเป็นสากล เพื่อแสดงว่าผลการศึกษาที่ออกมา นั้นมีความน่าเชื่อถือได้อย่างมาก ซึ่งผู้เขียนขอขยายความถึงวิธีการศึกษาความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ ดังนี้

วิธีการแสวงหาความรู้ความจริงทางพฤติกรรมศาสตร์ส่วนใหญ่ นิยมใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในวงแคบ อาศัยวิธีการสังเกตพฤติกรรมโดยตรงของบุคคลจำนวนไม่มากนัก ทั้งนี้เพื่อให้สามารถเข้าใจว่าปัจจัยที่มีอิทธิพล

ต่อการวางเงื่อนไขหรือกำหนดให้มนุษย์มีพฤติกรรมเป็นอย่างไรในสถานการณ์หรือบริบทแวดล้อมหนึ่ง ๆ แต่อย่างไรก็ตามได้มีการวิพากษ์วิจารณ์เกี่ยวกับข้อจำกัดของความเป็นศาสตร์ของพฤติกรรมศาสตร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเน้นวิธีการแสวงหาความรู้ความจริงทางพฤติกรรมศาสตร์ในลักษณะเดียวกับวิทยาศาสตร์ธรรมชาติที่พบว่า การนำเอาหลักการและวิธีการทางวิทยาศาสตร์ธรรมชาติที่ตั้งอยู่บนรากฐานแนวความคิดความเชื่อของกระบวนทัศน์แบบปฏิฐานนิยม (สุมาลี ไชยศุภรากุล, 2558: 2) มาดัดแปลงใช้กับพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มชนในสังคมบางครั้งขาดความแม่นยำ ไม่สอดคล้องกลมกลืนกับสภาวะความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในบริบทของการทำวิจัยบางแห่งซึ่งมีความเป็นอัตลักษณ์เฉพาะตน และมีลักษณะที่ยากลำบากต่อการปรับแยกอิทธิพลของความลำเอียงที่เป็นผลมาจากค่านิยมของผู้ศึกษา รวมทั้งปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านอื่น ๆ ออกจากกระบวนการในการแสวงหาความรู้ความจริงได้ทั้งหมด ต่างจากกระบวนการสืบค้นความรู้ความจริงทางวิทยาศาสตร์ธรรมชาติที่

สามารถทำการควบคุมตัวแปรและจัดกระทำสภาวะการณ์เงื่อนไขต่าง ๆ ให้เป็นไปตามต้องการได้ ซึ่งข้อจำกัดสำคัญบางประการของการประยุกต์วิธีการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการแสวงหาความรู้ความจริงในทางพฤติกรรมศาสตร์ คือ 1) ความซับซ้อนของพฤติกรรมมนุษย์ 2) ปัญหาด้านการสังเกตและการวัดผล 3) ความยากลำบากต่อการควบคุมและการจำลองข้อค้นพบซ้ำใหม่ ซึ่งในงานของนริศรา พึ่งโพธิ์สม (2556: 20) ได้อธิบายให้เห็นถึงวิธีการศึกษาด้านแนวคิดทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์ไว้ว่า ผู้วิจัยควรมีการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัยที่มีแนวคิดทฤษฎีหลักเป็นฐานคิด แนวคิดทฤษฎีที่นำมาศึกษาควรเป็นแนวคิดทางจิตและสังคม การกำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตามควรมีแนวคิดทฤษฎีรองรับ ควรมีการประมวลเอกสารงานวิจัยที่ได้มาตรฐาน และควรประมวลจากกว้างสู่แคบ มีการสร้างमुखวิจัยให้กับปัญหาการวิจัย

แม้ว่าแนวทางปฏิบัติในความเป็นจริงแล้วผู้ที่จะแสวงหาความรู้ความจริงในทางพฤติกรรมศาสตร์นั้นจะต้องมีการใคร่ครวญ

ด้วยความรอบคอบ และ มี วิจารณ์ญาณในการเลือกระเบียบ วิธีการแสวงหา ตลอดจนต้องมีความพิถีพิถันในการดำเนินการ สืบค้นบนฐานคติเชิงปรัชญา ภายใต้การคำนึงถึงความถูกต้อง ความครอบคลุม ความเชื่อถือได้ ความสอดคล้องกับลักษณะของประเด็น ปัญหาที่ต้องการสืบค้นหาคำตอบ รวมทั้งความกลมกลืนกับสภาวะเงื่อนไขต่างๆ ภายใต้บริบทที่ทำการ แสวงหาความรู้ความจริงเป็นสำคัญ

ดังนั้นผู้เขียนจึงสามารถสรุปได้ว่า ความรู้ความจริงทางด้าน พฤติกรรมศาสตร์ที่ได้มานั้นได้มา โดยอาศัยวิธีการหรือกระบวนการ ทางวิทยาศาสตร์ แต่ไม่ได้หมายความว่าการศึกษาพฤติกรรม ศาสตร์จะถอดแบบมาจากการ ศึกษาวิทยาศาสตร์ธรรมชาติทั้งหมด ทุกประการ หากแต่มีการปรับแต่งวิธีการ ให้มีความเหมาะสมกับเรื่องหรือ ปัญหาที่ต้องการศึกษา ทั้งนี้โดยอยู่บน ฐานความเป็นปรัวิสัย ตรวจสอบได้ และมีความเป็นสากล เป็นสำคัญ

ลักษณะอีกประการหนึ่ง ที่สำคัญของพฤติกรรมศาสตร์ คือ การวิจัยทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ นั้นมีลักษณะเป็นการวิจัยประยุกต์

เพราะการวิจัยทางด้านพฤติกรรม ศาสตร์เป็นการวิจัยที่มุ่งแสวงหา ความจริงเกี่ยวกับสาเหตุและปัจจัย ที่ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมของ บุคคล หรือกลุ่มบุคคล โดยมุ่งหวังว่า ผลการวิจัยที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ ต่อบุคคล กลุ่มบุคคล และสังคม ซึ่งสอดคล้องกับที่ฉัตรสมน พฤฒิ ภิญญา (2553: 9) ที่เสนอว่า การ วิจัยประยุกต์ (Applied Research) เป็นการวิจัยที่แสวงหาข้อเท็จจริง หรือความสัมพันธ์ระหว่างข้อเท็จจริง โดยมุ่งที่จะนำผลการวิจัยนั้นไปใช้ให้ เกิดประโยชน์ในการแก้ปัญหา การ วิจัยประเภทนี้จึงเน้นความสำคัญ ที่ว่าจะสามารถนำผลการวิจัยนั้น ไปประยุกต์ใช้ได้หรือเป็นประโยชน์ ต่อกลุ่มคน องค์กร การ หรือหน่วยงานใดบ้าง โดยสิ่งที่มีอิทธิพลต่อ การสร้างงานวิจัยทางสังคม มีดังนี้ 1) ประสพการณ์ และคำบอกเล่า ของผู้มีประสบการณ์ 2) คำนิยาม ของนักวิจัย 3) การใช้เหตุผลแบบ วิธีนिरนัย (ประกอบเกียรติ อัมศิริ, 2556: 197) 4) การใช้เหตุผลแบบวิธี อุปนัย 5) การแสวงหาความรู้ความ จริง และ 6) ทฤษฎีที่แสดงเหตุและ ผลของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ต่างๆ (Bryman, 2016) เพื่อนำไป

ใช้อธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น
 อย่างเป็นระบบ ซึ่งทฤษฎีจำแนก
 เป็น 4 ประเภท คือ 1) ทฤษฎีเชิง
 ปรัชญา (Metaphysical Theories)
 ใช้แนวคิดปรัชญาเป็นตัวตั้งไม่
 ใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์
 2) ทฤษฎีเชิงวิเคราะห์ (Analytic
 Theories) ใช้หลักการประกอบ
 ไปด้วยประโยค (Axiom) โดยนำ
 มาหาความสัมพันธ์กันด้วยเหตุผล
 3) ทฤษฎีเชิงบรรทัดฐาน (Normative
 Theories) เป็นแบบอุดมคติ ทฤษฎี
 กลุ่มนี้มาจากแนวคิดทางจริยธรรม
 เช่น ทฤษฎีของ Marx ในเรื่อง
 ชนชั้น เป็นต้น และ 4) ทฤษฎีเชิง
 วิทยาศาสตร์ (Scientific Theories)
 ใช้ความเป็นศาสตร์พิสูจน์จนได้ผล
 เป็นหลักสากล (Generalization)
 โดยทั่วไปจะพบทฤษฎีแบบที่ 4 ใน
 การวิจัยทางสังคมอยู่มาก

ในการแสวงหาคำตอบ
 ทางการศึกษา พบว่า ความน่าสนใจ
 ของศาสตร์การวิจัยประยุกต์ คือ การ
 ที่ไม่ได้มองโครงสร้างและผู้กระทำ
 แยกออกจากกันหากแต่เป็นการ
 ผสานระหว่างโครงสร้างและผู้กระทำ
 มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
 ในสังคม ซึ่งในที่นี้ผู้เขียนนำเสนอ
 แนวคิดของ Giddens (1984) ที่

อธิบายถึงโครงสร้างความสัมพันธ์
 ทางสังคม ระเบียบ กฎเกณฑ์ การ
 แบ่งช่วงชั้นทางสังคม เป็นการนำ
 เสนอความคิดชุดหนึ่งขึ้นเพื่อใช้อธิบายหรือวิเคราะห์สังคมในบาง
 เรื่องบางประเด็น ครอบคลุมเรื่อง
 ของปฏิสัมพันธ์ในชีวิตประจำวัน
 พัฒนาการของชาติ สิทธิพลเมือง
 การวิเคราะห์ชนชั้น ลักษณะของ
 ภาวะสมัยใหม่ สงคราม ฯลฯ

Giddens มีความคิดคล้าย
 Max Weber ที่ปฏิเสธให้การให้
 ความสำคัญกับโครงสร้างเป็นหลัก
 และเน้นปัจเจกบุคคลเป็นหลักเพียง
 อย่างเดียว โดยเชื่อว่า “ปัจเจกบุคคล
 มีอำนาจและเสรีภาพที่จะแสดงตัว
 ตนออกมาภายใต้โครงสร้างของ
 สังคม นอกจากนั้นบุคคลยังสามารถ
 เปลี่ยนแปลงโครงสร้างของสังคม
 ให้ดีขึ้นได้ด้วย ไม่มีโครงสร้าง
 หรือปัจเจกเพียงฝ่ายเดียวที่ทรง
 อำนาจ แต่ทั้งสองส่วนต้องดำรงอยู่
 ร่วมกัน” ทั้งนี้มีการอธิบายถึงการ
 กำหนดโครงสร้างของความสัมพันธ์
 ทางสังคมในกาลเวลาและสถานที่ต่าง ๆ ที่คำนึงถึงทวิลักษณ์ของ
 โครงสร้างนั้น ในส่วนของโครงสร้าง
 ประกอบด้วย สถาบันครอบครัว
 ชุมชน ชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็น

ส่วนหนึ่งของโครงสร้างเกิดขึ้นได้ เพราะปัจเจก ได้แก่ การกระทำของมนุษย์ (Human Action) หรือผู้กระทำ (Agency)³ ในขณะเดียวกัน โครงสร้าง⁴ เป็นตัวกำหนดชีวิตทางสังคมเพราะพฤติกรรมมนุษย์ ดังนั้นสองสิ่งนี้ต้องพึ่งพากันและเกี่ยวพันซึ่งกันและกัน เรียกสองสิ่งนี้ว่า ทวิลักษณ์ของโครงสร้าง (Duality of structure) นั่นคือโครงสร้างเป็นทั้งวิถีทางและผลลัพธ์ของการกระทำ ปัจเจกบุคคลและโครงสร้าง ล้วนแล้วแต่ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรในสังคม และในทัศนะนี้ “อำนาจ” ถือว่าเป็นทรัพยากรประเภทหนึ่ง ที่ผูกติดอยู่กับโครงสร้างและปัจเจก ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการสร้างอำนาจ “อำนาจ” จึงมีอยู่ทั้งในโครงสร้างสังคมซึ่งดำรงอยู่แนบแน่นกับ

โครงสร้าง และเกาะเกี่ยวอยู่กับปัจเจกบุคคล กลุ่มบุคคลที่อยู่ภายใต้โครงสร้างสังคม (สก็ร์ สโมนา, 2559: 185) นอกจากนี้ Giddens ได้เน้นไปที่ “ภาษา” (language) ซึ่งเป็นสิ่งที่ถ่ายทอดความคิดต่างๆ เกี่ยวกับกฎไว้ นั่นคือมนุษย์ได้ใช้ภาษาในฐานะทรัพยากรเพื่อสื่อสารความคิดออกไป จะเห็นได้ว่าสาระสังเขปของทฤษฎีนี้สามารถไปประยุกต์ใช้อธิบายปรากฏการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นโดยแสดงให้เห็นปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคม (Gezgin, 2016: 79) ซึ่งสามารถนำมาอธิบายปรากฏการณ์สังคมไทยในปัจจุบันที่ประชาชนเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์เชิงอำนาจเพื่อทำการเปลี่ยนแปลงตามอำนาจของตนเอง การสร้างอำนาจผ่านกระบวนการทางกรรมกรต่อสู้ต่างๆ ไปจนถึง

-
- ³ ผู้กระทำสิ่งสำคัญในการกระทำสำหรับผู้กระทำคือ “ความสามารถที่จะรู้ว่าควรกระทำอย่างไร มากกว่าเรื่องของแรงจูงใจหรือผลประโยชน์ในการกระทำมีขั้นตอนเกี่ยวกับจิตสำนึกสามขั้นตามลำดับ ได้แก่ สำนึกครุ่นคิด สำนึกทั่วๆ ไป และสำนึกของจิตไร้สำนึก
- ⁴ โครงสร้าง หมายถึง กฎเกณฑ์และทรัพยากรที่ผู้กระทำใช้ในการผลิตและการผลิตซ้ำทางสังคมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ โครงสร้างประกอบด้วย กฎและทรัพยากร (rules and resources) กฎอาจเป็นกฎที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ ที่กำหนดหรือคาดหวังพฤติกรรมของมนุษย์ให้เป็นอยู่อย่างนั้น อาจเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ได้เขียนไว้ ส่วนทรัพยากร หมายถึง วัตถุและวิธีการที่มนุษย์ผลิตสินค้าและบริการต่างๆ ทรัพยากรแบ่งออกเป็น ทรัพยากรที่ใช้ในการจัดสรร ได้แก่ วัตถุทั้งหลาย และทรัพยากรที่เกี่ยวกับสิทธิอำนาจ ได้แก่ ปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่ใช่วัตถุและทำให้เกิดอำนาจที่นำไปสู่การสร้างผลกระทบให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

การรวมตัวกันเคลื่อนไหวในรูปแบบ ขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมเป็น รูปแบบหนึ่งของปัจเจกผู้กระทำการแสดงต่อโครงสร้าง โดยการเคลื่อนไหวทางสังคมที่เกิดขึ้นถูก สร้างและออกแบบให้สอดคล้อง ไปตามอัตลักษณ์ การใช้ชีวิต และ ลักษณะการบริโภคของประชาชน เช่น ขบวนการเคลื่อนไหวของภาค ประชาชนต่อการคัดค้านโรงงาน กำจัดขยะมูลฝอยครบวงจร บ้าน ป่าตึงน้อย ตำบลป่าป้อ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ (วิจิ ตาเจริญ, 2561: 431) หรือการ สื่อสารแบบเครือข่ายที่ผสมผสาน ทั้งสื่อเก่าและสื่อใหม่เข้ามาใช้ ใน การเคลื่อนไหวทางสังคมด้วยการ ให้ความรู้แก่ชาวบ้านในพื้นที่ การ ชุมนุมในพื้นที่ การทำประชาพิจารณ์ การประท้วงด้วยการเดินขบวนและ การอดอาหาร การให้ความรู้โดย นักวิชาการและผู้มีชื่อเสียงในสังคม เป็นต้น (สุจิตา พัฒนศรีวิเชียร, 2562: 134) สอดคล้องกับรงค์ บุญสวยขวัญ (2557: 170) ที่สรุปว่า การเคลื่อนไหวทางสังคมเกิดขึ้นมา เพื่อจัดการกับความวุ่นวายที่เกิดขึ้น ในสังคมโดยกลุ่มองค์กรและกลไก ต่างๆ ซึ่งเป็นการจัดการทางสังคม ในรูปแบบใหม่

จากแนวความคิดข้างต้น สะท้อนให้เห็นถึงการนำแนวคิดทาง สังคมวิทยาเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของ ตัวแปรในการศึกษาทางพฤติกรรม ศาสตร์ และจิตวิทยาเป็นสาขาหลัก อีกหนึ่งสาขาที่เป็นเสมือนแกนกลาง ของการศึกษาในศาสตร์ทางด้านนี้ ซึ่งเป็นคุณลักษณะของการศึกษา แบบสหวิทยาการ (Interdisciplinary approach) ในการอธิบายการกระทำ ของมนุษย์ภายใต้โครงสร้างทาง สังคมซึ่งรูปแบบพฤติกรรมของ มนุษย์มีความซับซ้อนและอธิบาย ได้ยากต้องอาศัยข้อมูล มุมมองและ ลักษณะบริบทต่างๆ โดยรอบในการ อธิบายพฤติกรรมและการแสดงออก ของมนุษย์ ดังนั้นจึงไม่สามารถ ใช้แนวคิดใดแนวคิดหนึ่งได้เพียง แนวคิดเดียวในการอธิบายเรื่อง ราวทั้งหมด ต้องผสมผสานแนวคิด และใช้มุมมองหลากหลายหลายใน การวิเคราะห์และทำความเข้าใจ พฤติกรรมและการเปลี่ยนแปลงของ มนุษย์

4. การประยุกต์ใช้แนวคิด พฤติกรรมศาสตร์ในองค์กรการ

จากการศึกษาความ หมาย ขอบข่ายของการศึกษา ด้านพฤติกรรมศาสตร์ และแนวคิด

ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้ ดังนี้

1) องค์กรควรมีการถ่ายทอดความคิดต่างๆ ของบุคลากรภายในองค์กรเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายและเป้าหมายตามพันธกิจและโครงสร้างองค์กรโดยใช้ภาษาสื่อสารความคิดเห็นในทุกระดับ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ซึ่งในงานวิจัยของวิไลวรรณ ไททัศน์กุล (2557: 35) ได้อธิบายให้เห็นถึงการสื่อสารในองค์กรของศูนย์ปฏิบัติการโรงแรมสาละยา พาวิลเลียน พบว่าพนักงานเลือกใช้สื่อแบบพบหน้ากัน เช่น การพบปะพูดคุยเป็นรายบุคคล การพบปะพูดคุยเป็นกลุ่ม และการใช้อีเมลเทอร์มินัลเพื่อปฏิบัติ งานให้สำเร็จลุล่วงโดยพนักงานเลือกติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์มากกว่าสื่อทุกประเภท ดังนั้นหากองค์กรไม่สามารถสื่อสารกับบุคลากรได้อย่างทั่วถึงและชัดเจนอาจส่งผลต่อการรู้สึกของบุคลากรและพฤติกรรมที่บุคลากรแสดงออก เช่น การขาดงาน ขาดความภูมิใจในตนเอง และนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งเป็นผลเสียทั้งต่อตนเอง คนรอบข้างและองค์กร ทั้งนี้องค์กรควร

มีการสื่อสารแบบเครือข่ายที่ผสมผสานสื่อเก่าและสื่อใหม่เข้ามาใช้อาทิ โทรศัพท์สมาร์ตโฟน แท็บเล็ต เครื่องคอมพิวเตอร์รับส่งข่าวสารผ่านทาง Gmail, E-mail เป็นต้น เพื่อให้การสื่อสารเข้าถึงบุคลากรทุกฝ่ายและเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกันเพื่อส่งเสริมความผูกพันในองค์กร โดยการสื่อสารควรคำนึงถึงความแตกต่างของสภาพแวดล้อมการทำงาน ทัศนคติ และมุมมองของบุคลากร เพราะหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชนไม่สามารถจัดการองค์กรด้วยวิธีการเดียวกันได้ เนื่องจากโอกาสการเติบโตในเส้นทางอาชีพ ลักษณะงาน รางวัล/ค่าตอบแทน ลักษณะทางสังคม และการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานนั้นมีความแตกต่างกัน (Kumari & Pandey, 2011: 156)

2) องค์กรควรวิเคราะห์สถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ อาทิ อัตราการลาออกของบุคลากร การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร หรือบุคลากรมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม อาทิ การมาทำงานสาย ทำงานไม่เสร็จตามกำหนดเวลา ขาดงานบ่อย ขาดความกระตือรือร้นใน

การทำงาน เก็บตัวไม่พูดจากับเพื่อนร่วมงานหรือมีปัญหาความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน มีภาวะความเครียด กตัตัน มีสุขภาพไม่แข็งแรง เป็นต้น โดยตัวอย่างบริษัทที่มีการดำเนินการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม คือบริษัทเจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย ได้มีการกำหนดแนวทางการดำเนินการส่งเสริมสนับสนุน และปรับปรุงระบบงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สภาพแวดล้อมในการทำงานปลอดภัยป้องกันมิให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมุ่งเน้นการดูแลรักษา ป้องกันลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากกิจกรรมของบริษัทและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยปฏิบัติให้สอดคล้องตามกฎหมาย นอกจากนี้บริษัทได้จัดให้มีห้องน้ำและห้องสุขาที่ถูกละสุขลักษณะ มีน้ำดื่มที่สะอาดถูกสุขอนามัย มีการจัดสถานที่สำหรับรับประทานอาหารและสถานที่สำหรับเก็บรักษาอาหารที่สะอาดถูกหลักสุขาภิบาลอย่างเพียงพอและสะดวก (นิภาพรรณ เจนสันติกุล, 2561: 145) ซึ่งผลลัพธ์ของการทำให้เกิดความสุขในสถานที่ทำงานจะทำให้

บุคลากรเกิดความพึงพอใจและมีความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นองค์กรควรมีการสื่อสารนโยบายเป้าหมาย หรือสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับบุคลากรให้ชัดเจน (Suphaphun, et al, 2014: 95) ตลอดจนมีความเข้าใจในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและเรียนรู้พฤติกรรมแสดงออกของบุคลากรในลักษณะต่างๆ จะทำให้องค์กรสามารถกำหนดนโยบายสนับสนุนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การกำหนดนโยบายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม การกำหนดนโยบายด้านการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน การจัดพื้นที่สีเขียว และการสร้างองค์การแห่งความสุขหรือแนวทางการป้องกันและแนวทางการแก้ไขสถานการณ์และพฤติกรรมต่างๆ ของบุคลากรได้อย่างถูกต้อง เพื่อลดอัตราการลาออก และส่งเสริมความผูกพันทำให้บุคลากรร่วมกันพัฒนาตนเองเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร เพราะความผูกพันเป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานมากที่สุด (ลลิตา เกษมเนตร และนิสตาร์ก เวชยานนท์, 2561: 152) รวมถึง

ควรมีการพัฒนาภาวะผู้นำของบุคลากรระดับบริหาร เพราะภาวะผู้นำมีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคล กลุ่ม ทีมงาน และองค์การ (หัตถกานต์ มีหิรัญ, 2561)

บทสรุป

การศึกษาด้านพฤติกรรมศาสตร์ คือ การแสวงหาความรู้ความจริงที่ว่าด้วยการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจ อธิบาย และทำนายการเกิดพฤติกรรมของมนุษย์ โดยเป็นการศึกษาที่ใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์เป็นเครื่องมือสำคัญในการศึกษา และในการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์นี้จะเป็นไปแนวทางแบบสหวิทยาการ และมุ่งเน้นศึกษาถึงสาเหตุและผลของพฤติกรรมมนุษย์จากตัวแปรทางสังคมวิทยา(สาเหตุจากปัจจัย

ภายนอก) จิตวิทยา(สาเหตุจากปัจจัยภายใน) เป็นสำคัญเพื่อทำความเข้าใจสาเหตุและปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล อย่างไรก็ตามในการค้นหาความรู้และความจริงในทาง พฤติกรรมศาสตร์นั้นผู้วิจัยจะต้องมีการใคร่ครวญด้วยความรอบคอบ และมีวิจรณ์ญาณในการเลือกระเบียบวิธีการแสวงหาความรู้ความจริงบนฐานคติเชิงปรัชญา และควรคำนึงถึงความถูกต้อง ความครอบคลุม ความเชื่อถือได้ และความสอดคล้องกับลักษณะของประเด็นปัญหาซึ่งเมื่อผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้าใจถึงพฤติกรรมของมนุษย์และสามารถจัดการวิเคราะห์วินิจฉัย วางแผนนโยบายและดำเนินการพัฒนาได้อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง องค์การจะสามารถพัฒนาไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- เกสร มัยจีน. (2559). การสร้างความสุขด้วยจิตวิทยาเชิงบวก. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*. 24(4): 673-681.
- ฉัตรสุนน พุทธิภิญโญ. (2553). *หลักการวิจัยทางสังคม*. กรุงเทพฯ: เจริญดี มั่นคง การพิมพ์.
- ชณิตา สุริอาจ และคณะ. (2557). การรับรู้ภาวะสุขภาพ พฤติกรรมการดูแลสุขภาพและความต้องการบริการสุขภาพของผู้ต้องขังที่มีความผิดปกติทางเมตาบอลิก. *รามาริบัติพยาบาลสาร*. 20(3): 372-387.

- ชลลดา ไชยกุลวัฒนา และคณะ. (2560). พฤติกรรมสูบบุหรี่และปัจจัยเสี่ยงที่สัมพันธ์กับการสูบบุหรี่ของวัยรุ่นตอนต้น จังหวัดพะเยา. *วารสารพยาบาล*. 27(3): 57-67.
- ณัฐพนธ์ อนุสรณ์ทรงกูร. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้พื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสร้างงานออกแบบของผู้เรียนที่มีพื้นฐานด้านการเรียนที่แตกต่างกัน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ธัญรดา จิตสุรผล. (2553). แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันวินาศภัยในกรุงเทพมหานคร. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นริศรา แดงเทโพธิ์. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางด้านการเงินและการบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *วารสารสารະคາມ*. 9(2): 130-152.
- นริศรา พิงโพธิ์สม และคณะ. (2554). เอกสารประกอบการบรรยายวิชาพื้นฐานทางสังคมเกี่ยวกับสังคมวิทยา: ความเป็นมาและความสัมพันธ์ระหว่างสังคมวิทยากับพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นริศรา พิงโพธิ์สม. (2556). สิ่งที่ต้องทำและสิ่งที่ไม่ควรทำในการพัฒนาเค้าโครงวิจัยสำหรับนักวิจัยพฤติกรรมศาสตร์. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*. 19(1): 1-22.
- นิภาพรรณ เจนสันติกุล. (2561). ความสุขในสถานที่ทำงาน: ข้อพิจารณาและแนวปฏิบัติเพื่อคุณภาพชีวิตของแรงงาน. *รัฐสภาสาร*. 66(5): 134-150.
- นิรมล ตันตติศิริอนุสรณ์ และสมชาย คุ่มพูล. (2558). พฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเฟรช อินเตอร์เนชันแนล จำกัด. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง*. 4(2): 28-37.

- บุรฉัตร จันท์แดง และคณะ. (2562). กรอบแนวคิดการวิจัยเชิงพฤติกรรมศาสตร์. *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา*. 8(1): 49-60.
- บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ. (2554). แนวทางการพัฒนามาตรฐานความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ. *วารสารวิทยาการจัดการ*. 28(1): 33-48.
- ประกอบเกียรติ อิมศิริ. (2556). ปรัชญาพื้นฐาน การสร้างองค์ความรู้ด้วยการวิจัยทางนิเทศศาสตร์. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*. 3(1): 197-208.
- รงค์ บุญสวยขวัญ. (2557). การจัดการทางสังคม: สังเคราะห์แนวคิดเพื่อการอธิบายการจัดการกลุ่มองค์กรประชาชนในสังคมชนบทไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 3(2): 167-200.
- ลลิตา เกษมเนตร และนิสตาร์ เวชยานนท์. (2561). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแรงจูงใจ และวัฒนธรรมความเป็นชายที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงาน และส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของครู. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*. 24(2): 135-156.
- ลำพอง กลมกุล. (2561). พหุวัฒนธรรมทางศาสนากับแนวทางการอยู่ร่วมกันของจีนและมลายู: กรณีศึกษาประเทศบรูไน. *วารสารโพธิวิจัย*. 2(2): 75-90.
- วินิจ ผาเจริญ. (2561). ขบวนการเคลื่อนไหวของภาคประชาชนต่อการคัดค้านโรงงานกำจัดขยะมูลฝอยครบวงจรบ้านป่าตึงน้อย ตำบลป่าป้อ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*. 6(2): 431-444.
- วิไลวรรณ ใจทัศน์กุล. (2557). การสื่อสารในองค์การของศูนย์ปฏิบัติการโรงแรมศาลายา พาวิลเลียน. *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*. 25(3): 32-38
- สายใจ ใจเย็น. (2562). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่องานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. *วารสารสาระคาม*. 10(1): 78-96.

- สุกัญญา สดศรี. (2561). ปัญหาการใช้ความรุนแรงของครอบครัวในสังคมไทย. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร. 6* (ฉบับพิเศษ): 601-609.
- สุธิดา พัฒนศรีวิเชียร. (2562). พลังของสื่อสังคมกับการขับเคลื่อนขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมใหม่. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. 27*(53): 132-155.
- สุภีร์ สมอนา. (2559). *สังคมวิทยาอีสาน*. อุตรธานี: สำนักพิมพ์ศักดิ์ศรีอักษรการพิมพ์.
- สุมาลี ไชยศุภรากุล. (2558). กระบวนทัศน์ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์. *วารสารจันทร์เกษมสาร. 21*(40): 1-8.
- หัตถกานต์ มีหิรัญ และคณะ. (2561). *โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลทุกระดับของพลังจูงใจในการทำงานของบุคลากรป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. 24*(2): 101-120
- ไหมไทย ไชยพันธ์. (2557). จิตวิทยา: แนวคิดทฤษฎีการศึกษาการปรับพฤติกรรมในชั้นเรียน. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 1*(1): 21-33.
- อนุวัตร จุลินทร และคณะ (2562). ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลและทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน: การนำไปประยุกต์ใช้ด้านธุรกิจ. *Veridian E-Journal, Silpakorn University. 12*(5): 128-145
- Askew, O.A. *et al.* (2015). Current trends of unethical behavior within organizations. *International Journal of Management & Information Systems. 19*(3): 107-114.
- Bryman, A. (2016). *Social research methods (5th edition)*. Oxford: Oxford University Press.
- Gezgin, E. (2016). "On Anthony Giddens and the theory of structuration," *Border Crossing, Transnational Press London, UK. 6*(1): 79-93.
- Giddens, A. (1986). *The constitution of society: Outline of the theory of structuration*. Cambridge: Polity Press.

- Hildmann, H. (2018). Designing behavioural artificial intelligence to record, assess and evaluate human behaviour. *Multimodal Technologies and Interact.* 2(63): 1-47.
- Hofstede, G. (2011). Dimensionalizing cultures: The Hofstede model in context. *Online Reading in Psychology and Culture.* 2(1): 3-26.
- Indabawa, S.L. and Uba, Z. (2014). Human relations and behavioral science approach to motivation in selected business organizations in Kano Metropolis Nigeria. *European Journal of Business and Management.* 6(25): 168-173.
- Kumari, G. and Pandey, K.M. (2011). Analysis of an individual's behaviour in work environment for a better output. *International Journal of Innovation, Management and Technology.* 2(2): 156-161.
- Suphaphun, W. et al. (2014). Happy workplace: A study of a selected company in Amata Nakorn Industrial Estate, Thailand. *HRD Journal.* 5(2): 92-104.