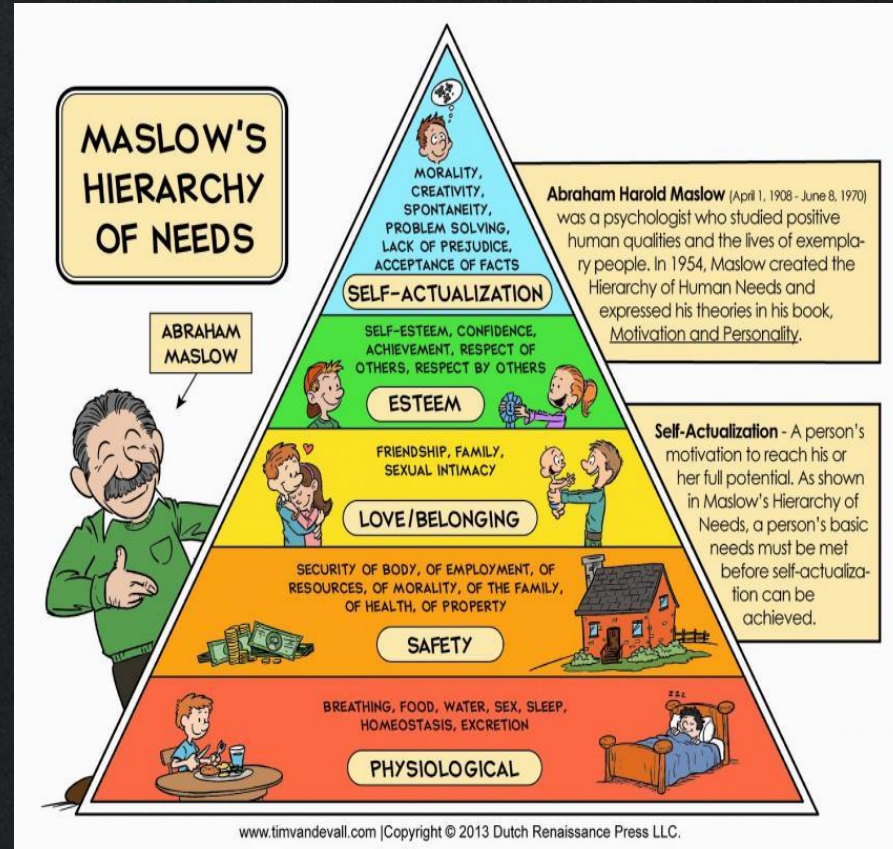


บทที่ 4 บทบาทการรับรู้ต่อพฤติกรรมมนุษย์

แนวความคิดการรับรู้ต่อพฤติกรรมมนุษย์

ข้อขัดแย้งเกิดปัญหาในการทำงาน โดยลักษณะต่างๆ ไปแล้ว สิ่งที่มีผลต่อการรับรู้แบ่งออกได้ 6 ประการคือ

1. สภาพทางร่างกาย
2. อิทธิพลของครอบครัว
3. วัฒนธรรมของกลุ่มชนและองค์การนั้น
4. การจูงใจ (Motivation)
5. ประสบการณ์ในอดีต
6. บุคลิกลักษณะส่วนตัว



ความหมายและความสำคัญของการรับรู้

สามารถรับรู้ได้จากสายตา หู จมูก ลิ้น และการสัมผัส



ใส่ชุดธรรมดา เดินเข้าไปในโชว์รูมรถยนต์แห่งหนึ่ง



ความสำคัญของการรับรู้

1. สถานภาพทางด้านร่างกายของบุคคล
2. อิทธิพลทางครอบครัว
3. อิทธิพลของวัฒนธรรม
4. ปัจจัยด้านการจูงใจ
5. ประสบการณ์ในอดีต
6. บุคลิกส่วนตัวของบุคคล

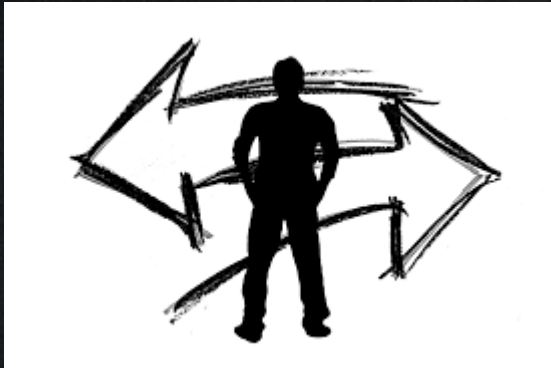
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

1. ตัวบุคคลผู้รับรู้
2. สิ่งที่ได้รับรู้
3. สภาพแวดล้อม



อิทธิพลของการรับรู้ต่อการตัดสินใจ

1. การตัดสินใจโดยบุคคลเพียงคนเดียว
2. การตัดสินใจเป็นกลุ่ม



ข้อดีและข้อเสียของการตัดสินใจโดยกลุ่ม

ข้อดี

1. ได้ข้อมูลที่กว้างขวาง มีผู้รับข้อมูลมากก็ได้รับข้อมูลมาก
2. ได้ข้อคิดที่หลากหลาย มีความคิดริเริ่ม
3. ได้รับการยอมรับถึงวิธีการดำเนินงานหรือแก้ปัญหา
4. ถูกต้องและรอบคอบว่าการตัดสินใจโดยคน ๆ เดียว
5. เป็นกระบวนการที่ถูกต้องที่ทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหาร

ข้อเสีย

1. เสียเวลาในการอภิปราย เพราะต่างคนก็ต่างความคิด จึงทำให้บางครั้งเถียงกันไม่สิ้นสุด ต้องประนีประนอม จึงไม่ได้วิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด
2. บางครั้งทำตาม ๆ กัน ตัดสินใจเหมือน ๆ กันจึงไม่ค่อยได้ประโยชน์
3. บางคนผูกขาดการพูด บางคนเกรงใจไม่กล้าพูด
4. ยากที่จะกำหนดความรับผิดชอบได้

อิทธิพลของวัฒนธรรมต่อพฤติกรรมมนุษย์

วัฒนธรรมต่าง ๆ จะไม่เหมือนกัน จะเป็นไปตามท้องถิ่นต่าง ๆ บางครั้งก็ขึ้นอยู่กับ
ลักษณะภูมิศาสตร์ของแต่ละประเทศด้วย



กระบวนการจัดเทศกาลสงกรานต์

การจัดเทศกาลสงกรานต์ทางออนไลน์เป็นการสังเกตพฤติกรรม
ของคนอื่นแล้วนำมาคิดพิจารณาว่าเราไม่ควรทำเพราะไม่ดี ไม่เหมาะสม

บุคคลที่มีส่วนสำคัญในการจัดเทศกาลสงกรานต์

1. บิดามารดา
2. โรงเรียน
3. มหาวิทยาลัย
4. เพื่อน
5. กลุ่มอาชีพ
6. กลุ่มทางศาสนา
7. สื่อมวลชน



ลักษณะและธรรมชาติของกลุ่ม

กลุ่มในองค์การจึง สามารถช่วยบุคคลในการแก้ปัญหา มีทางเลือกในการ
แก้ปัญหา และวิธีการแก้ปัญหาเป็นที่ยอมรับ แต่การมีกลุ่มคนในองค์การ
บางครั้งก็มีข้อเสียทำให้ทุกคนทำเหมือน ๆ กัน

สาเหตุของการเกิดกลุ่ม

กลุ่ม คือบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุ
วัตถุประสงค์อย่างใด อย่างหนึ่งที่เฉพาะเจาะจง

1. เพื่อเป็นการช่วยกันแก้ปัญหา
2. เพื่อผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ
3. เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจของสมาชิก
4. เป็นการลดความตึงเครียด
5. เพื่อเพิ่มความพอใจในการทำงาน

ข้อดีและข้อเสียของการมีกลุ่ม

ข้อดีของการมีกลุ่มในองค์กร

1. ทำให้มีทางเลือกในการแก้ปัญหามากขึ้น
2. การใช้กลุ่มช่วยในการแก้ปัญหานั้น
3. ช่วยบุคคลในการแก้ปัญหาซึ่งถ้าคิดคนเดียว
4. กลุ่มสามารถประเมินความคิดทางเลือก
5. กลุ่มเต็มใจที่จะรับความเสี่ยงมากกว่าบุคคล

ข้อเสียของการมีกลุ่มในองค์กร

1. เป็นแรงกดดันที่ทำให้ทุกคนทำเหมือน ๆ กัน
2. เป็นการบังคับให้ทุกคนไม่ใช่ความสามารถให้เต็มที่
3. ทำให้คนลดความรับผิดชอบส่วนบุคคลลง
4. ก่อให้เกิดการขัดแย้ง
5. ก่อให้เกิดการครอบงำความคิดของกลุ่ม

บทบาทของสมาชิกในกลุ่ม

บทบาท หมายถึง ลักษณะของพฤติกรรมที่เราคาดว่าเขาจะปฏิบัติเมื่อเขาดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งในองค์การ เราสามารถแยกบทบาทของสมาชิกในกลุ่มออกเป็น

1. บทบาทของสมาชิกในกลุ่มที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

- บทบาทของสมาชิกในกลุ่มที่เป็นทางการ
- บทบาทของสมาชิกในกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ

2. บทบาทในเชิงพฤติกรรมศาสตร์

- บทบาทที่สอดคล้องกัน (Role Identity)
- บทบาทที่รับรู้ (Role Perception)
- บทบาทที่ถูกระบุ (Role Expectations)
- บทบาทที่ขัดแย้งกัน (Role Conflict)

กรณีศึกษาของโรงงานฮอว์ธอร์น (Hawthorne)

โรงงานฮอว์ธอร์น ของบริษัท Western Electric
จำกัด ใน เมืองชิคาโก ในระหว่างปี 1927 ถึง 193
2 โดยเอลตัน มาโย (Elton Mayo)

พฤติกรรมของพนักงานและความรู้สึกพอใจ ใน
การทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด โดยที่
อิทธิพลของกลุ่มมีผลกระทบเป็นอย่างมาก ต่อ
พฤติกรรมของแต่ละบุคคล โดยที่มาตรฐานใน
การปฏิบัติงานที่กลุ่มตั้งไว้มีผลต่อการตั้ง



ประเภทของบรรทัดฐาน

1. ประเภทที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน
2. ประเภทที่เกี่ยวกับบุคลิกท่าทีของผู้ปฏิบัติงาน
3. ประเภทที่เกี่ยวกับการจัดงานทางสังคมของกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ
4. บรรทัดฐานที่เกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากร



แต่เกิดมาจน...

บรรทัดฐานทางสังคม

แนวทางปฏิบัติของบุคคลในสังคมซึ่งปฏิบัติตามความเคยชิน และเป็นที่ยอมรับของสังคม ผู้ที่ละเลยไม่ปฏิบัติตามจะได้รับการติเตียน เหยียดหยาม ตากถาง หรือการนิโทษ



ระเบียบ แบบแผนที่สมาชิกในสังคมปฏิบัติโดยเคร่งครัด มีความสำคัญมากกว่าวิถีประชา หากผู้ใดฝ่าฝืนจะได้รับการประนามอย่างรุนแรง มักเป็นข้อห้าม ข้อบังคับ มีเรื่องราวของความผิดชอบชั่วดีมาเกี่ยวข้อง

กฎเกณฑ์หรือข้อบังคับที่รัฐบัญญัติขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร โดยองค์การทางการเมืองการปกครอง และได้รับการรับรองจากองค์การของรัฐ เพื่อควบคุมพฤติกรรมของคนในสังคม

ความเหนียวแน่นของกลุ่ม

ความเหนียวแน่นของกลุ่ม (Group Cohesion) หมายถึง การที่สมาชิกของกลุ่มมี การเกาะกลุ่มกันอย่างเหนียวแน่นอันเกิดมาจากความชอบพอกันจึงรวมตัวกัน แต่จะรวมตัวได้ มากน้อยขนาดไหนขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย



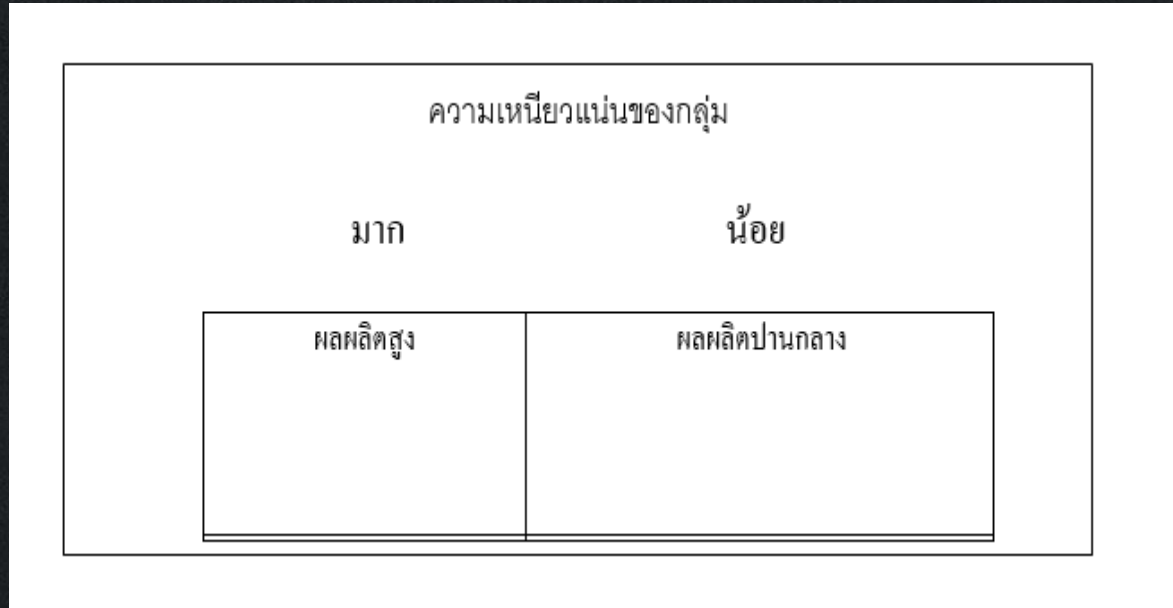
ปัจจัยที่ทำให้กลุ่มมีความเหนียวแน่น

1. ขนาดของกลุ่ม
2. การมีทัศนคติและค่านิยมที่คล้ายคลึงกัน
3. การร่วมงานกันมาก่อนและประสบผลสำเร็จในงานนั้น ๆ
4. การตกลงกันได้ ในเป้าหมายของกลุ่ม
5. ความถี่ของการติดต่อสื่อสารพูดคุยกัน
6. การเข้ากันได้ดีของสมาชิกกลุ่ม



ผลของการมีกลุ่มที่เหนียวแน่น

1. ขวัญและกำลังใจสูง
2. มีการติดต่อสื่อสารดีขึ้น
3. ไม่ชอบกลุ่มอื่น
4. มีผลกระทบการผลิต



การคิดเป็นกลุ่ม

การคิดเป็นกลุ่ม (Groupthink) การที่สมาชิกของกลุ่ม โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูง ทุกคนคิดเหมือน ๆ กันหมด ทำให้เกิดข้อเสียในกระบวนการของการตัดสินใจโดยกลุ่ม



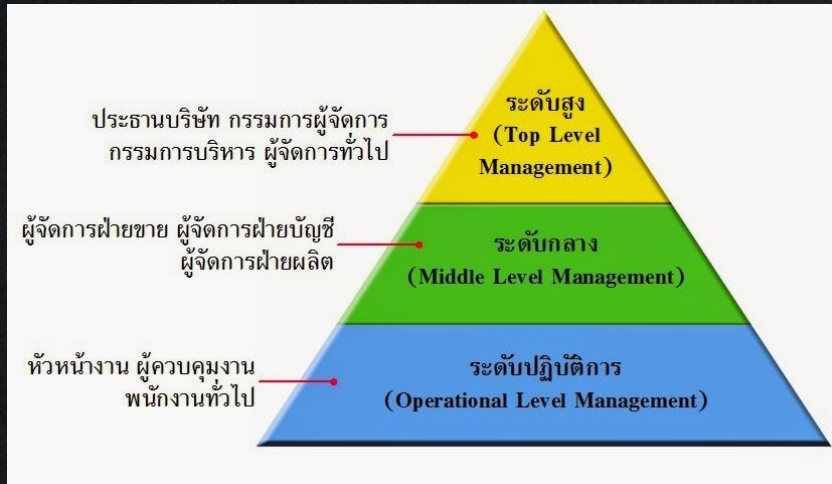
สาเหตุของการคิดเป็นกลุ่ม

Insert the title of your subtitle Here

กลุ่มที่เป็นทางการและกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ

กลุ่มที่เป็นทางการ

1. กลุ่มตามสายการบังคับบัญชา (Command Groups)
2. กลุ่มเฉพาะกิจ (Task Groups)



ข้อดี

1. มีระเบียบแบบแผนที่แน่นอนทำให้ทุกคนปฏิบัติตาม
2. ทุกคนรู้บทบาทของตนเอง ไม่มีการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน
3. มีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ถูกกำหนดอย่างแน่นอน
4. สมาชิกมีความมั่นคงในการทำงาน
5. สมาชิกมีสถานภาพว่าเป็นผู้บังคับบัญชา
6. บุคคลที่เป็นผู้บังคับบัญชาก็มีอำนาจอย่างชัดเจน

ข้อเสีย

1. มีกฎระเบียบบางครั้งมากเกินไปทำให้การทำงานล่าช้า
2. สามารถติดต่อสื่อสารได้ตามสายการบังคับบัญชาเท่านั้น
3. ไม่มีความสัมพันธ์ที่เป็นส่วนตัว
4. ไม่สามารถตอบสนองความต้องการด้านอารมณ์ของพนักงานได้

กลุ่มที่ไม่เป็นทางการ

เป็นกลุ่มที่บุคคลในองค์การรวมตัวกันเองโดยสมัครใจอาจจะเกิดจากนิสัยส่วนตัว
เหมือนกัน

การแบ่งกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ

1. กลุ่มมิตรภาพ (Friendship Groups)
2. กลุ่มผลประโยชน์ (Interest Groups)

ข้อดีและข้อเสียของกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ

ข้อดี

1. ช่วยให้งานขององค์กรที่เป็นทางการสำเร็จ
2. ช่วยขจัดจุดอ่อนของโครงสร้างองค์กรที่เป็นทางการ
3. ขยายขนาดของการควบคุมให้กว้างขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ชดเชยการละเมิดหลักขององค์กรที่เป็นทางการ
5. เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร
6. ช่วยให้การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ของพนักงาน
7. ส่งเสริมให้เกิดการจัดการภายในองค์กรให้ดีขึ้น

ข้อเสีย

1. อาจจะขัดขวางจุดมุ่งหมายขององค์กรที่เป็นทางการ
2. ลดขีดความสามารถที่เราจะทำนายและการควบคุมได้
3. ลดจำนวนของทางเลือกในการปฏิบัติ
4. เพิ่มเวลาที่ต้องการที่จะทำกิจกรรมต่างๆให้สำเร็จ

การแบ่งประเภทของกลุ่มตามหน้าที่หลักทางธุรกิจ

การแบ่งประเภทของกลุ่มตามหน้าที่หลักทางธุรกิจ

- กลุ่มการตลาด
- กลุ่มการผลิต
- กลุ่มการเงินและการบัญชี

A rectangular chalkboard with a light-colored wooden frame is centered on a background of vertical wooden planks. The chalkboard has a black surface with white text. The text reads "Thank you" in a large, bold, sans-serif font, and below it, "Insert the title of your subtitle Here" in a smaller, regular sans-serif font.

Thank you

Insert the title of your subtitle Here