

ความหมายของกลุ่ม

การรวมตัวกันของ บุคคลหลาย ๆ คนและมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีความสัมพันธ์กันทางด้านจิตใจ มีการรับรู้ถึงจุดมุ่งหมาย ร่วมกัน ร่วมกันปฏิบัติภารกิจหรือหน้าที่ของกลุ่มให้บรรลุผลโดยบุคคลเหล่านั้นจะมีการติดต่อสื่อสาร ระหว่างกัน มีการตอบโต้กันทางสังคม ดังนั้น องค์ประกอบที่สำคัญของกลุ่ม คือ การมีปฏิสัมพันธ์ ร่วมกันของคนในกลุ่ม การช่วยเหลือ พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การมีวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ร่วมกันเพื่อทำงานให้สำเร็จ

ลักษณะของกลุ่มในองค์การ

โดยทั่วไป กลุ่มจะมีลักษณะที่สำคัญ ๆ หลายอย่าง ดังต่อไปนี้

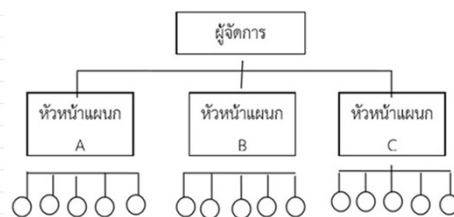
1. สมาชิกในกลุ่มมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน เพื่อทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น กลุ่มแม่บ้าน กลุ่มบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสังคม
2. การปฏิบัติต่อกันของสมาชิกในกลุ่มจะมีลักษณะส่งเสริมให้สมาชิกมีความสัมพันธ์กัน จะทำให้เกิดความใกล้ชิด คำนึงกับสมาชิกคนอื่น ๆ เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
3. มีบรรทัดฐาน (Norms) เป็นมาตรฐานที่กลุ่มกำหนดขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางให้สมาชิก ในกลุ่มปฏิบัติ
4. ในกลุ่มจะมีผู้นำ
5. วัฒนธรรมของกลุ่ม
6. โครงสร้างความสัมพันธ์ของสมาชิก โครงสร้างของกลุ่มจะแสดงให้เห็นถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม หรือผู้นำกับสมาชิกแต่ละคน การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพแสดงให้เห็นว่าสมาชิกในกลุ่มมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด

ประเภทของกลุ่มในองค์การ

โดยทั่วไป กลุ่มในองค์การนิยมแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทางการ และกลุ่มไม่เป็นทางการ รายละเอียดสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. กลุ่มเป็นทางการ (Formal Group) กลุ่มเป็นทางการเป็นกลุ่มที่ถูกแต่งตั้งมาโดยองค์การตามแบบแผนหรือโครงสร้างขององค์การเพื่อ ดำเนินการตามภารกิจ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายอย่างเป็นทางการขององค์การในการปฏิบัติ หน้าที่ให้สำเร็จสมบูรณ์ตามเป้าหมายขององค์การที่ได้กำหนดไว้ กลุ่มเป็นทางการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.1 กลุ่มบังคับบัญชา (Command Group) เป็นกลุ่มที่อยู่ในสายการบังคับบัญชาเดียวกันกลุ่มบังคับบัญชามักจะมีการแบ่งเป็นแผนก ฝ่าย งาน กอง เป็นต้น ซึ่งเป็นการกำหนดขึ้น อย่างเป็นทางการขององค์การเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ



1.2 กลุ่มงาน (Task Group) เป็นกลุ่มที่เป็นทางการอีกแบบหนึ่งซึ่งมีการจัดตั้งขึ้นโดยองค์การ สมาชิกในกลุ่มจะมาทำงาน บางอย่างร่วมกัน โดยสมาชิกในกลุ่มดังกล่าวอาจไม่จำเป็นต้องมาจากสายบังคับบัญชาเดียวกัน อาจจะมาจากต่างหน่วยงาน ต่างแผนก

องค์ประกอบของกลุ่มเป็นทางการ (Component of Formal Group) กลุ่มที่เป็นทางการมักจะมีองค์ประกอบของกลุ่มที่ไม่แตกต่างกันมากนักโดยทั่วไป องค์ประกอบของกลุ่มที่เป็นทางการจะประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยพื้นฐานของกลุ่ม กลุ่มที่เป็นทางการจะมีปัจจัยที่เป็นพื้นฐาน คือ ความเป็นมาของกลุ่ม ขนาด ประเภท และ องค์การที่สังกัดของกลุ่ม เป็นการบ่งบอกถึงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่ม
2. โครงสร้างของกลุ่ม เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในกลุ่มนั้น
3. วัตถุประสงค์และเป้าหมายของกลุ่ม โดยปกติกลุ่มที่เป็นทางการจะมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน

4. กฎระเบียบข้อบังคับ สมาชิกในกลุ่มจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับหรือคำสั่งของกลุ่ม

5. สมาชิกในกลุ่ม แต่ละกลุ่มอาจจะมีจำนวนสมาชิกที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับขนาดและความสำคัญ ภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ สมาชิกทุกคนจะต้องมีภาระหรือหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน จะมีการแบ่งงาน กันทำตามความถนัดหรือความสามารถ

6. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ องค์การจะมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องจักร เพื่อให้พนักงานหรือสมาชิกปฏิบัติงาน ปัจจัย ดังกล่าวจะช่วยให้นักงานสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วและยังประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ขึ้นมาได้

ลักษณะและระบบของกลุ่มเป็นทางการ กลุ่มเป็นทางการจะมีการทำงานอย่างเป็นระบบ มีข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ชัดเจนสำหรับการ ปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้น ลักษณะและระบบของกลุ่มเป็นทางการมีดังนี้

1. มีการกำหนดสายการบังคับบัญชาไว้แน่นอน กลุ่มเป็นการทางจะมีการกำหนดสายการบังคับบัญชาเอาไว้แน่นอนชัดเจน เพราะจะได้ทราบว่า ใครอยู่ใต้บังคับบัญชา หัวหน้าคนไหนและหัวหน้าแต่ละคนมีใครอยู่ใต่บังคับบัญชาบ้าง
2. มีการแบ่งงานกันทำตามความถนัดหรือความสามารถ องค์การโดยทั่วไปจะมีการแบ่งงานกันทำตามความถนัดหรือความสามารถของแต่ละคน ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดและเกิดความพึงพอใจในงานที่ตนทำ
3. มีการกำหนดอำนาจไว้อย่างชัดเจน ในแต่ละตำแหน่งจะมีการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเอาไว้อย่างชัดเจนแน่นอน เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างถูกต้อง ไม่ก้าวล่วงหน้าที่ของคนอื่น

4. มีกฎระเบียบข้อบังคับให้ทุกคนปฏิบัติตาม องค์การจะมีกฎระเบียบข้อบังคับเอาไว้เพื่อให้พนักงานทุกคนปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อให้พนักงาน ปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับนโยบายหรือสิ่งที่องค์การต้องการ พนักงานทุกคนจะต้องเคารพกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์การอย่างเคร่งครัด

5. การให้ความดีความชอบ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ดีเป็นที่ยอมรับและมีผลงานโดดเด่น ชัดเจน องค์การจะมีหลักเกณฑ์ ในการกำหนดความดีความชอบเอาไว้เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานที่มีความสามารถ

6. มีการกำหนดบทลงโทษพนักงาน พนักงานที่ทำผิดกฎระเบียบข้อบังคับหรือวินัยขององค์การจะได้รับโทษตามระเบียบที่ได้ กำหนดเอาไว้ การลงโทษจะเป็นไปตามขั้นตอนระเบียบ การลงโทษพนักงานที่กระทำผิดเป็นการควบคุมความประพฤติของพนักงานและต้องการให้พนักงานประพฤติปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ตามที่องค์การต้องการ

7. การรวมอำนาจไว้กับผู้บริหารระดับสูง เนื่องจากได้มีการจัดโครงสร้างเอาไว้อย่างชัดเจน มีสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้นอำนาจ สูงสุดขึ้นอยู่กับผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้ตัดสินใจ

8. การรายงาน ในการปฏิบัติหน้าที่จะมีระบบรายงานผลการปฏิบัติงานให้หัวหน้าได้รับทราบตามลำดับขั้นตอน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้รับทราบผลการปฏิบัติงานของพนักงานว่ามีปัญหา อุปสรรคหรือผลสำเร็จอย่างไร

2. กลุ่มไม่เป็นทางการ (Informal Group) กลุ่มที่ไม่เป็นทางการเป็นกลุ่มที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ เกิดขึ้นจากความสมัครใจ ไม่มี กำหนดกฎเกณฑ์หรือโครงสร้างที่แน่นอน กลุ่มจะมีการรวมตัวกันตามธรรมชาติ เพื่อตอบสนองความต้องการทางสังคมในการสร้างความสัมพันธ์ในลักษณะมิตรภาพของสมาชิก สร้างความรู้สึกที่ดีต่อกัน ในทางสังคมวิทยาได้แบ่งกลุ่มไม่เป็นทางการเอาไว้ ดังนี้

1. กลุ่มเครือญาติ (Kinship Group) เป็นการรวมกลุ่มของบุคคลที่เป็นเครือญาติกัน มีการพบปะสังสรรค์กัน ร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยกัน
2. กลุ่มที่มีความสนใจร่วมกัน (Interest Group) สมาชิกในกลุ่มจะมีความสนใจในบางสิ่งบางอย่างคล้าย ๆ กัน
3. กลุ่มเพื่อน (Friendship Group) เป็นการรวมกลุ่มของคนที่มีอาชีพ อายุ ที่ใกล้เคียงกัน เช่น กลุ่มเพื่อนนักศึกษา กลุ่มเพื่อน ร่วมงาน กลุ่มเยาวชน กลุ่มคนชรา

บทบาทของกลุ่มไม่เป็นทางการ (Role of Informal Group) กลุ่มไม่เป็นทางการมีบทบาทต่อคนในสังคมต่อองค์การหลายอย่าง ดังต่อไปนี้

1. เนื่องจากการรวมกลุ่มเกิดจากเหตุผลส่วนตัวของแต่ละบุคคล ดังนั้น จุดมุ่งหมายที่สำคัญ จึงไม่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จหรือเป้าหมายขององค์การ
2. ความสัมพันธ์กันเป็นแบบส่วนตัว ทำให้มีความสนิทสนมและมีความเข้าใจกันสูง จึงมี ลักษณะที่ถ้อยทีถ้อยอาศัยซึ่งกันและกัน
3. มีความสัมพันธ์กันเป็นระยะเวลายาวนาน เนื่องจากมีความสนิทสนมเข้าใจกันจึงทำให้เกิด ความสัมพันธ์กันเป็นเวลานาน

4. การติดต่อสื่อสารมีลักษณะไม่เป็นทางการ พูดคุยกันได้ทุกเรื่อง ทุกเวลา รวดเร็ว สร้าง ความเข้าใจกันได้ง่าย ไม่มีกฎหรือระเบียบแบบแผน
5. ปฏิกริยาโต้ตอบระหว่างกันส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องส่วนตัวมากกว่าเรื่องส่วนรวม
6. สามารถปกปิดความลับได้ดี ข่าวสารบางอย่างจะรู้กันเฉพาะในกลุ่มเท่านั้น

ประโยชน์ของกลุ่มไม่เป็นทางการ (Benefit of Informal Group)

1. ให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการทำงานแก่เพื่อนร่วมงาน
2. สร้างความพึงพอใจในสังคมการทำงาน
3. สร้างขวัญและกำลังใจเพื่อนร่วมงาน
4. ช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจปัญหาและแก้ปัญหาบางอย่างได้ดีขึ้น
5. ช่วยกระตุ้นให้ผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างดีที่สุด
6. ช่วยสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในกลุ่มพนักงาน กลุ่มไม่เป็นทางการในองค์การ มีอิทธิพลที่สำคัญในการที่จะช่วยยึดเหนี่ยวให้สมาชิกใน องค์การมีความผูกพันอันดีซึ่งกันและกัน

สาเหตุของการเกิดกลุ่ม

1. ความผูกพันและความรัก (Affiliation) โดยธรรมชาติของมนุษย์นั้น มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ชอบอยู่เป็นกลุ่ม ชอบมีเพื่อน ชอบการ สังสรรค์ ต้องการความรัก การยอมรับจากสังคมและจากคนอื่น ไม่ชอบอยู่คนเดียว จากปัจจัยทาง ธรรมชาติดังกล่าวจึงทำให้มนุษย์มีการรวมกลุ่มกันเพื่อตอบสนองตามธรรมชาติ ตามความต้องการ ที่แท้จริงของมนุษย์เรา
2. ความมั่นคงและปลอดภัย (Security) ในการรวมกลุ่มกันของคน ทำให้สมาชิกในกลุ่มเกิดความเข้มแข็ง มั่นใจในความมั่นคงและ ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน เพราะทำให้เกิดพลังในการ ต่อรองในเรื่องต่าง ๆ สามารถต่อต้านการ ถูกคุกคามจากผู้อื่นได้ สามารถต่อต้านกับแรงกดดัน ด้านต่าง ๆ ทั้งในชีวิตประจำวันหรือกับการทำงาน เช่น ถ้าพนักงานรู้สึกว่าการท ำงานไม่มั่นคง ไม่ปลอดภัย พนักงานจะหันไปเป็นสมาชิกของสหภาพ แรงงาน เพื่อสร้างความมั่นใจและความ มั่นคง ความปลอดภัยในการทำงาน

3. มีผลประโยชน์ร่วมกัน (Common interest) มีคนจำนวนไม่น้อยที่เกิดการรวมกลุ่มกันเพราะมีผลประโยชน์ร่วมกัน การรวมกลุ่มเพื่อทำธุรกิจร่วมกัน การรวมกลุ่มเพื่อเรียกร้องความเป็นธรรม การรวมกลุ่มเพื่อเรียกร้องค่าแรงงานและการ รวมกลุ่มเพื่อผลประโยชน์อื่น ๆ

4. การมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน (Common goals and objective) การที่คนมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกันทำให้เกิดการรวมกลุ่มกันขึ้น เพื่อผนึกกำลัง กันทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้ เช่น กลุ่มเพื่ออนุรักษ์ธรรมชาติ กลุ่มนักการตลาด กลุ่มนักการบัญชี กลุ่มนักกฎหมาย กลุ่มนักศึกษา ฯลฯ

6. อำนาจ (Power) ในการรวมกลุ่มของบุคคลทำให้เกิดอำนาจมากขึ้นกว่าการอยู่คนเดียว การรวมกลุ่มจะทำให้ เกิดอำนาจในการต่อรอง ลดแรงกดดัน ลดการถูกคุกคามจากอิทธิพลอื่น เพราะการรวมกลุ่มจะทำให้ เกิดความเข้มแข็ง ความสามัคคี ความเหนียวแน่นของสมาชิกในกลุ่ม

หน้าที่ของกลุ่มในองค์การ (Group function in organization)

1. หน้าที่ของกลุ่มต่อองค์การ

1.1 ในกลุ่มองค์การจะช่วยเหลืองานต่าง ๆ และสนับสนุนภารกิจขององค์การให้ สำเร็จลุล่วงไปได้

1.2 กลุ่มสามารถระดมและรวบรวมบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และมีทักษะในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เข้ามาช่วยงานขององค์การ บางครั้งองค์การมีความจำเป็นต้องใช้ บุคลากรที่มีทักษะเฉพาะด้านเข้ามาช่วยทำงาน กลุ่มจะมีความชำนาญ รู้จักคนในวงการ สามารถหา คนช่วยงานขององค์การได้

1.3 กลุ่มเป็นแหล่งรวมของการแสดงความคิดเห็นสมาชิกใหม่ กลุ่มจะมีการแสดง ความคิดเห็นอย่างเสรีเพื่อร่วมกันตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ มติในการตัดสินใจของกลุ่มจะช่วยให้องค์การ นำไปพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ ในองค์การ

1.4 กลุ่มเป็นปัจจัยที่สำคัญในการควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกใหม่ ถ้าสมาชิกคนใดปฏิบัติตนไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสม ผิดระเบียบข้อบังคับ สมาชิกคนนั้นจะถูกตำหนิจากเพื่อนสมาชิก ทำให้สมาชิกไม่กล้ากระทำในสิ่งที่ผิด

1.5 กลุ่มช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์การ ปกติการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ใน องค์การเป็นการกระทำที่ยาก แต่ถ้าองค์การใช้ประโยชน์จากกลุ่มจะช่วยให้องค์การสามารถ เปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การไปในทิศทางที่องค์การต้องการ

1.6 กลุ่มช่วยให้เกิดความมั่นคงในองค์การ เนื่องจากสมาชิกในกลุ่มมีความเชื่อ ความไว้วางใจต่อกัน ทำให้กลุ่มมีความเข้มแข็ง เหนียวแน่น และมั่นคง

2. หน้าที่ของกลุ่มต่อสมาชิก

2.1 กลุ่มมีหน้าที่ช่วยเหลือเพื่อนสมาชิกในกลุ่มให้ทำการเรียนรู้เกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ขององค์การ เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยและสามารถปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้อย่างไม่มี ปัญหา เช่น ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาหาหรือในเรื่องต่าง ๆ ฯลฯ

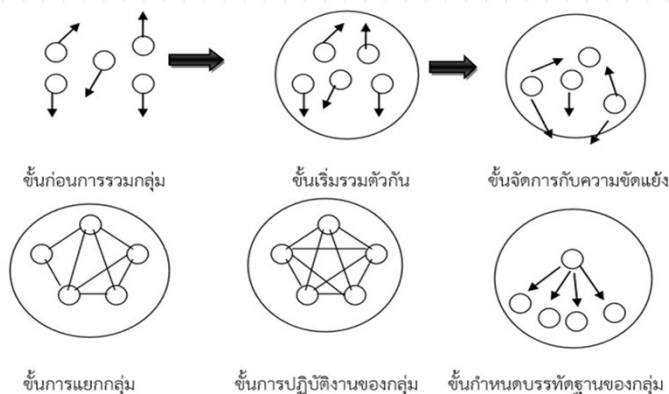
2.2 ช่วยให้ผู้สมาชิกได้รู้จักและทำการเรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง เพื่อให้สามารถปรับ ตัวเองให้เข้ากับสมาชิกคนอื่น ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

2.3 สร้างข่าวดูต่าง ๆ ให้แก่สมาชิกใหม่ เพื่อช่วยให้สมาชิกใหม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ในองค์การได้

2.4 กลุ่มจะพยายามช่วยให้สมาชิกในกลุ่มทุกคนได้รับประโยชน์ต่าง ๆ จากกลุ่มอย่างคุ้มค่า

2.5 ช่วยตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ให้แก่สมาชิกในกลุ่มทุกคน

กระบวนการพัฒนาการเกิดกลุ่ม (Stages of Group development)



ลักษณะของกลุ่มที่ขาดประสิทธิภาพ

1. บรรยากาศในการทำงานน่าเบื่อหน่าย มีแต่ความเคร่งเครียด เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน
2. มีสมาชิกเพียงไม่กี่คนที่แสดงความคิดเห็นและมีการครอบงำสมาชิกคนอื่น ๆ
3. สมาชิกแต่ละคนมีความคิดเห็นที่แตกต่าง ไม่สามารถตกลงกันได้ เกิดความขัดแย้ง
4. ความคิดเห็นต่าง ๆ ของสมาชิกมักจะถูกเพิกเฉย ผู้นำไม่ให้ความสำคัญในความคิดเห็น ของสมาชิก
5. การตำหนิตัวเตียนในเรื่องต่าง ๆ มักเป็นการกระทำให้เกิดความอับอาย เสียหาย และทำให้เกิดความตึงเครียดในการทำงาน
6. ความรู้สึกที่แท้จริงมักจะถูกซ่อนเร้นเอาไว้ไม่ปล่อยให้คนอื่นรู้ จึงเป็นบ่อเกิดของความ กดดันในการทำงาน
7. การตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ มักไม่ชัดเจนและไม่ยอมรับของสมาชิกส่วนมาก