

## บทที่ 2

### การตรวจเอกสาร

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปเป็นหัวข้อดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน

#### ความหมายของทัศนคติ

คำว่า “ทัศนคติ” ได้มีผู้ให้ความหมายไว้อย่างมากมายดังนี้

ทัศนคติ (attitude) ในความหมายตามพจนานุกรมสำหรับผู้ศึกษาชั้นสูงของมหาวิทยาลัย Oxford (Oxford Advance Learner's Dictionary) โดย Wehmeier (2000) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ท่าทีที่บุคคลคิด หรือ มีความรู้สึกต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นท่าทีที่บุคคลจะประพฤติต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งแสดงถึงว่าบุคคลนั้นคิด และรู้สึกอย่างไร

Thurstone (1928) ให้ความหมายของทัศนคติว่า เป็นความคิดรวบยอดของบุคคลที่เกี่ยวกับความรู้สึก ชอบหรือไม่ชอบ และความกลัวต่อบางสิ่งบางอย่าง การแสดงออกในด้านความคิดเห็น และความคิดเห็นนี้จะเป็นตัวแทนของทัศนคติ

Allport (1935) ให้ความหมายว่า ทัศนคติหมายถึง สภาพความพร้อมของจิตใจ ซึ่งเกิดขึ้นมาจากประสบการณ์ สภาพความพร้อมของจิตใจนี้จะเป็แรงที่ใช้กำหนดทิศทางในการแสดงออกที่มีต่อ บุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

Campbell (1963) ให้คำนิยามทัศนคติว่า เป็นแนวโน้มที่แน่นอน ที่จะสนองตอบต่อสิ่งทั้งหลาย

Triandis (1971) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นความคิดที่เต็มไปด้วยอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งพร้อมที่จะทำให้เกิดการแสดงออกที่แน่นอนต่อสภาพการณ์เฉพาะอย่าง

Shaver (1977) กล่าวว่าทัศนคติหมายถึง สภาพความพร้อมของจิตใจและประสาท ซึ่งเกิดจากการได้รับประสบการณ์ที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการตอบสนองของบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง

Davis and Newstorm (1989) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึก และความเชื่อ ซึ่งส่วนมากจะใช้ในการตัดสินใจว่าพนักงานจะมีการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของพวกตนอย่างไร และเป็นกลุ่มที่เกี่ยวกับจิตใจซึ่งมีผลว่าบุคคลจะมีมุมมองต่อบางสิ่งบางอย่างเป็นอย่างไ

โยธิน และ จุมพล (2524) ได้ให้คำจำกัดความของทัศนคติว่า หมายถึงระบบการจัดรูปแบบประสบการณ์ และพฤติกรรมของบุคคลที่ค่อนข้างคงที่ ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือเหตุการณ์เฉพาะอย่างหนึ่งอย่างใด

พรพิมล (2527) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่า เป็นความรู้สึกทางด้านบวกและลบของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมทางสังคม ทำให้บุคคลพร้อมที่จะได้ตอบออกมาเป็นพฤติกรรม

เทพนม และ สวิง (2529) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นความพร้อมทางด้านจิตของบุคคล ซึ่งเป็นผลรวมของความคิดเห็น ความเชื่อของบุคคลที่ถูกกระตุ้นด้วย อารมณ์ ความรู้สึก และทำให้บุคคลพร้อมที่จะกระทำการสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น สิ่งนั้นในที่นี้อาจเป็นบุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ ฯลฯ

สุชา (2540) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึงความรู้สึก หรือท่าทีของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุ สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่างๆ เป็นไปในทำนองที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

พงศ์ (2540) กล่าวว่า ทักษคติคือ ความรู้สึก ทำที่ความคิดเห็น และพฤติกรรมของนางานที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารกลุ่มคน องค์กร หรือสภาพแวดล้อมอื่นๆ โดยการแสดงออกในลักษณะของความรู้สึก หรือทำที่ในการยอมรับ หรือปฏิเสธ

สร้อยตระกูล (2541) ให้ความหมายของทักษคติว่า ทักษคติคือ ผลผสมผสานระหว่าง ความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งๆ ซึ่งออกมาในรูปการประเมินค่าอันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้น

ธีรวิทย์ (2542) ได้สรุปความหมายของทักษคติไว้ว่า ทักษคติเป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจ ที่มีต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่ง รวมทั้งเป็นความรู้สึกที่เกิดจากการเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งเร้าหรือประสบการณ์

สงวน (2543) ได้กล่าวว่า ทักษคติหมายถึง ความรู้สึกหรือทำที่ของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัสดุ สถาบัน และสถานการณ์ต่างๆ

จารอง (2545) ได้ให้คำจำกัดความของทักษคติว่า คือความโน้มแน้วที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าชนิดต่างๆ เช่น คน สัตว์ วัตถุ และสถานการณ์ต่างๆ เป็นต้น

จากความหมายของทักษคติที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของ ทักษคติ ว่า หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด และความเชื่อ ของบุคคล ที่จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่จะแสดงออกมา ชอบหรือไม่ชอบ ยอมรับหรือปฏิเสธ พอใจหรือไม่พอใจ ต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่บุคคลนั้นได้รับรู้ หรือเกี่ยวข้อง

### ทักษคติและความเชื่อ

ทักษคติมีความแตกต่างจากข้อเท็จจริง ความเชื่อ และค่านิยม ดังนี้ (วนิดา และ ชอบ, 2530)

1. ทักษคติมิใช่ข้อเท็จจริง แต่เป็นข้อความหรือคำกล่าวที่วัดหรือประเมินผลได้ ทักษคติเป็นความรู้สึกบางอย่างที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อบางสิ่งบางอย่าง แต่ข้อเท็จจริงหมายถึงข้อความหรือคำเกี่ยวกับภาวะหรือสภาพของสิ่งที่มีอยู่จริง

2. ทักษะคติมิใช่ความเชื่อ เพราะความเชื่อเป็นข้อความหรือคำกล่าวเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุสิ่งของ แนวความคิด และเหตุการณ์ต่างๆ

3. ทักษะคติมิใช่ค่านิยม กล่าวคือ ค่านิยมมีความหมายหรือเป็นแนวคิดที่กว้างกว่า เพราะค่านิยมมีความหมายว่าเป็นความคิดเกี่ยวกับว่า บุคคลทุกคนควรจะรู้สึกหรือประพฤติปฏิบัติเช่นไร ซึ่งจะบอกให้รู้อย่างกว้างๆ ว่า จุดมุ่งหมายอะไรบ้างในชีวิตเป็นสิ่งที่น่าพึงปรารถนาขึ้นชอบ ดังนั้นค่านิยมจึงเป็นเครื่องชี้แนวปฏิบัติอย่างกว้างๆ ให้กับบุคคล

### ปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติ

ทัศนคติมิได้ติดตัวมาแต่กำเนิด แต่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคล ด้วยเหตุนี้ทัศนคติจึงอาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาเมื่อผู้ให้ค่านิยมเกี่ยวกับการเกิดของทัศนคติไว้ดังนี้

Allport (1935) ให้นิยามไว้ดังนี้

1. ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้ เด็กที่เกิดมาใหม่จะได้รับการอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับวัฒนธรรมและประเพณีจากบิดามารดาทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ตลอดจนได้เห็นแนวการปฏิบัติของพ่อแม่แล้วรับมาปฏิบัติตามต่อไป
2. เกิดจากความสามารถในการแยกแยะความแตกต่าง (differentiation) นั่นคือ แยกสิ่งใดดีไม่ดี เช่น ผู้ใหญ่กับเด็กจะมีการกระทำที่แตกต่างกัน
3. เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคลซึ่งแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนมีทัศนคติไม่ดีต่อครูเพราะเคยตำหนิตน แต่บางคนมีทัศนคติที่ดีต่อครูคนเดียวกันนั้นเพราะเคยชมเชยตนเสมอ
4. เกิดจากการเลียนแบบหรือรับเอาทัศนคติของผู้อื่นมาเป็นของตน เช่น เด็กอาจจะรับทัศนคติของบิดามารดาหรือครูที่ตนนิยมชมชอบหรือรัก มาเป็นทัศนคติของตนได้

Kretch, Prutchfield, and Pallachey (1962) ได้ให้ความเห็นว่า ทักษะคิดอาจเกิดขึ้นได้ดังนี้

1. ทักษะคิดเกิดจากการตอบสนองความต้องการของบุคคล นั่นคือ สิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนได้ บุคคลก็มีทักษะคิดดีต่อสิ่งนั้น ในทางตรงกันข้าม หากสิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนไม่ได้ บุคคลก็จะมีทักษะคิดไม่ดีต่อสิ่งนั้น
2. ทักษะคิดเกิดจากการได้เรียนรู้ความจริงต่างๆ อาจจะได้เรียนรู้มาจากการอ่านหรือจากคำบอกเล่าของผู้อื่นก็ได้ เพราะฉะนั้น บางคนจึงเกิดทักษะคิดไม่ดีต่อผู้อื่น โดยการฟังจากการติฉินที่ใครๆ มาบอกไว้ก่อนก็ได้
3. เกิดจากการเข้าไปเป็นสมาชิกหรือสังกัดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง คนส่วนมากมักยอมรับเอาทักษะคิดของกลุ่มมาเป็นของตน หากทักษะคิดนั้นไม่ขัดแย้งกับทักษะคิดของตนเกินไป
4. ทักษะคิดมีส่วนความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพของบุคคลด้วย นั่นคือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพสมบูรณ์มักมองผู้อื่นในแง่ดี ส่วนผู้ปรับตัวยากจะมีทักษะคิดในทางตรงข้าม คือ มักมองว่ามีผู้คอยอิจลาริษา หรือคิดร้ายต่างๆ ต่อตน

ดวงเดือน (2519) ได้สรุปลักษณะของทักษะคิดไว้ว่า

1. ทักษะคิดเกิดจากการเรียนรู้ หรือประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด
2. ทักษะคิดเป็นสถานะของจิตใจที่มีความมั่นคงพอสมควร แต่ก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ มีอิทธิพลเนื่องมาจากสิ่งแวดล้อมและการเรียนรู้
3. ทักษะคิดเป็นสถานะของจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความคิด และการกระทำของบุคคล ให้บุคคลมีการสนองตอบต่อสิ่งเร้า เป็นทิศทางใดทิศทางหนึ่ง

ประภาเพ็ญ (2520) กล่าวว่า แหล่งที่ทำให้เกิดทัศนคติที่สำคัญเกิดจาก

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (specific experiences) เป็นการเรียนรู้ทัศนคติจากการที่มีประสบการณ์เฉพาะอย่างกับสิ่งที่เกี่ยวข้องกับทัศนคตินั้น
2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (communication from others) เป็นทัศนคติที่เกิดขึ้นจากผลของการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ
3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (model) ทัศนคติบางอย่างถูกสร้างขึ้นจากการลอกเลียนแบบขบวนการเกิดของทัศนคติแบบนี้เกิดจากการที่บุคคลมองบุคคลอื่นว่ามีการปฏิบัติอย่างไร และแปลความหมายของการปฏิบัตินั้นไปในรูปของความเชื่อ
4. ปัจจัยจากสถาบันต่างๆ ในสังคม (institutional factors) ทัศนคติของบุคคลหลายอย่างเกิดขึ้นเนื่องจากความสัมพันธ์กับสถาบัน เช่น โรงเรียน หน่วยงาน สถานที่ประกอบพิธีทางศาสนา เป็นต้น สถาบันเหล่านี้จะเป็นแหล่งที่มา และสนับสนุนให้เกิดทัศนคติ

ธีระพร (2521) ได้แบ่งอิทธิพลการเกิดของทัศนคติออกเป็น 4 ด้านคือ

1. อิทธิพลจากพ่อแม่ อาจเรียกได้ว่าเป็นแหล่งที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อเด็ก โดยเฉพาะเด็กเข้าโรงเรียน เด็กจะพัฒนาค่านิยม ความเชื่อ และความรู้สึกก็นึกเกิดขึ้นมาในกรอบของครอบครัว ซึ่งมีพ่อแม่เป็นหลัก
2. อิทธิพลจากกลุ่มต่างๆ กลุ่มในโรงเรียนคือ ครูและเพื่อนก็มีอิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติของเด็ก
3. อิทธิพลจากประสบการณ์ส่วนตัว ประสบการณ์ในวัยเด็กมีอิทธิพลต่อการพัฒนาของบุคคล รวมทั้งการพัฒนาทัศนคติด้วย ประสบการณ์ที่รุนแรงหรือกระทบกระเทือนใจบุคคลเป็นสิ่งที่ฝังแน่นในจิตใจของบุคคลได้นาน และมีอิทธิพลทำให้คนมีทัศนคติแตกต่างกันออกไป

4. อิทธิพลจากสื่อมวลชน รวมถึง วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ หนังสือพิมพ์ และนิตยสาร ต่างๆ สิ่งที่ได้สังเกตเห็นที่สุดคือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ที่จะพยายามเปลี่ยนทัศนคติของคน ให้หันไปนิยมในสิ่งที่ผู้โฆษณาต้องการ ฉะนั้นสื่อมวลชนจึงมีอิทธิพลซึ่งอาจเรียกได้ว่ามีอิทธิพล มากที่สุดในการที่จะเกิดและเปลี่ยนแปลงทัศนคติของคน โดยเฉพาะในเรื่องที่ผู้รับไม่คุ้นเคยมาก่อน

จากแนวคิดข้างต้น ทำให้เห็นได้ว่า ทัศนคติของแต่ละบุคคลนั้นจะเกิดขึ้นจาก สภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลซึ่งแตกต่างกัน ก็จะทำให้มีทัศนคติที่แตกต่างกันไป ตามการรับรู้ ประสบการณ์ และอิทธิพลของสิ่งเร้า ที่แต่ละบุคคลได้รับ

### องค์ประกอบของทัศนคติ

Insko (1967), Bem (1970), Fishbein and Ajzen (1975) (อ้างถึงใน รวีวรรณ, 2533) เป็น กลุ่มของนักจิตวิทยาที่เสนอว่า ทัศนคติจะมีองค์ประกอบเดียว ซึ่งหมายถึง อารมณ์ความรู้สึกในทาง ชอบหรือไม่ชอบที่บุคคลที่มีต่อเป้าหมายของทัศนคติ

Katz (1960), Rosenberg and Hovland (1960) กล่าวว่า ทัศนคติมีสององค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านสติปัญญา หมายถึง กลุ่มของความเชื่อที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของทัศนคติจะเป็น ตัวส่งเสริมหรือขัดขวางการบรรลุถึงค่านิยมต่าง ๆ ของบุคคล และองค์ประกอบด้าน อารมณ์ ความรู้สึกหมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีเมื่อถูกกระตุ้น โดยเป้าหมายของทัศนคติ

Triandis (1971), ประภาเพ็ญ (2520), พรพิมล (2527), วณิดา และ ชอบ (2530), วัฒนา (2534), สุชา (2540) ได้กล่าวไว้ในทำนองเดียวกันว่า ทัศนคติเกิดจากองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

1. องค์ประกอบทางด้านความรู้เชิงประเมินค่า (cognitive component or beliefs) เป็น องค์ประกอบทางด้านความรู้ ความเชื่อ ความคิดรวบยอด ความเข้าใจรวมทั้งความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งที่ บุคคลจะมีทัศนคติต่อว่าดีมีประโยชน์ หรือเลวมีโทษ และเป็นองค์ประกอบแรกของการมีทัศนคติ ต่อสิ่งต่างๆ ถ้าบุคคลไม่มีความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ เลย บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นไม่ได้

2. องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (affective component or emotion) เป็นการแสดงความรู้สึกหรืออารมณ์ต่อสิ่งที่มีทัศนคติซึ่งเป็นส่วนที่เกิดขึ้นต่อเนื่องจากองค์ประกอบแรก เป็นเครื่องชี้ว่าบุคคลจะมีความรู้สึกหรืออารมณ์อย่างไรต่อสิ่งที่มีทัศนคติ ได้แก่ ความรู้สึกชอบ รัก เกลียด

3. องค์ประกอบทางด้านความพร้อมที่จะแสดงออก (behavioral component or actions) เป็นองค์ประกอบสุดท้ายของทัศนคติ เป็นความพร้อมที่จะแสดงออกต่อสิ่งที่ตนมีทัศนคติไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง การแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งที่ตนมีทัศนคติได้รับอิทธิพลมาจากความเชื่อ และความรู้สึกเกี่ยวกับสิ่งนั้น

### การวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติ คือ การหาจุดยืนของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การวัดทัศนคติจะทำให้เข้าใจความคิด ความรู้สึกของบุคคล และสามารถที่จะทำนายพฤติกรรมของบุคคลนั้นได้ การวัดทัศนคติมีหลายวิธีด้วยกัน ดังนี้

วิธี equal-appearing interval เป็นแบบวัดทัศนคติที่สร้างขึ้นโดย L.L. Thurstone and E.J. Chave (รวิวรรณ, 2533) ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. นิยามสิ่งที่ต้องการวัดทัศนคติให้ละเอียด ชัดเจน และสมบูรณ์
2. รวบรวมข้อความคิดเห็นในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ต้องการศึกษา จำนวนข้อความในการรวบรวมประเด็นรายชื่อในขั้นต้นนั้น ไม่ได้จำกัดไว้แน่นอน ข้อความที่สร้างควรมีลักษณะดังนี้ เป็นข้อความที่เป็นปัจจุบัน, เป็นความคิดเห็นไม่เป็นข้อเท็จจริง มีความหมายอย่างเดียว ตรงกับทัศนคติที่ศึกษา ครอบคลุมมาตราวัดทุกช่วง ชัดเจน ใช้ภาษาที่ง่ายและตรงประเด็น ไม่ควรเป็นข้อความที่ทุกคนเห็นด้วย หรือปฏิเสธ สั้นกระชับไม่ควรเกิน 20 คำ และไม่ควรรีใช้ข้อความปฏิเสธซ้อนปฏิเสธ

3. สร้างข้อความตามกำหนดให้มากที่สุด โดยมีทั้งข้อความในเชิงบวก เชิงลบ และเป็นกลาง ซึ่งแต่ละข้อจะมีมาตราวัด 11 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยน้อยที่สุด ไปจนถึง เห็นด้วยมากที่สุด โดยให้คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน และ เห็นด้วยมากที่สุด เท่ากับ 11 คะแนน

4. กำหนดกลุ่มบุคคลที่จะเป็นผู้ตัดสิน ซึ่งมีความชำนาญและมีประสบการณ์ ให้พิจารณาข้อความ โดยกำหนดระดับความรู้สึกในช่วงใดช่วงหนึ่งของ 11 ระดับที่กำหนดไว้

5. วิเคราะห์ค่าความคิดเห็น และค่าการกระจาย โดยค่าความคิดเห็นคำนวณจากค่ามัธยฐาน และค่าการกระจายคำนวณจากครึ่งหนึ่งของส่วนเบี่ยงเบนควอลไทล์ที่ 3 และส่วนเบี่ยงเบนควอลไทล์ที่ 1

6. การเลือกข้อความคิดเห็น ทำโดยแบ่งข้อความที่มีค่ามัธยฐานเดียวกันไว้ในกลุ่มเดียวกัน และเรียงข้อความที่มีการกระจายข้อมูลจากมากไปหาน้อย จากนั้นเลือกเอาข้อความที่มีค่าการกระจายน้อยที่สุด เพราะจะแสดงถึงว่า ผู้ตัดสินส่วนใหญ่มีความเห็นต่อข้อความนั้นเหมือนกัน ส่วนข้อความที่มีค่าการกระจายที่มากกว่า 1.67 ขึ้นไป ถือว่าเป็นข้อความที่กำกวม ควรตัดทิ้ง ส่วนค่ามัธยฐานของข้อความแต่ละข้อควรมีค่าความคิดเห็นห่างพอกัน เมื่อเลือกข้อความได้แล้วให้รวบรวมเป็นมาตราวัดทัศนคติ และไม่ควรเรียงข้อความที่มีความคิดเห็นเรียงลำดับ ควรคละกัน

7. การนำไปใช้ โดยนำข้อความที่คัดเลือกไว้จัดพิมพ์เรียงค่าความคิดเห็นคละกันไปและให้ผู้ตอบตอบว่า เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย แล้วนำค่าความคิดเห็นมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตร

$$\text{สูตร} \quad \bar{S} = \sum S_i / n_1$$

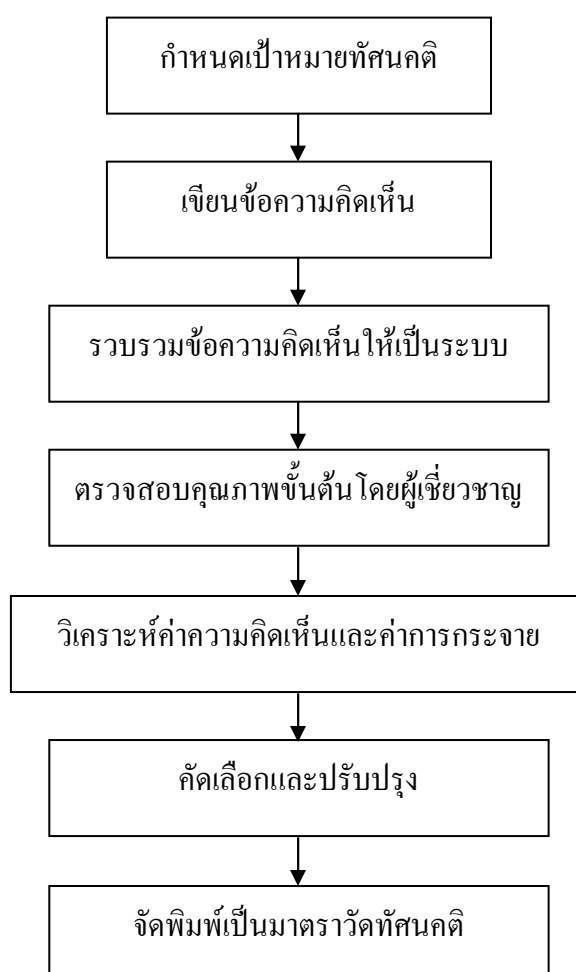
$\bar{S}$  แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความคิดเห็นแต่ละคน

$\sum S_i$  แทน ผลรวมของค่าความคิดเห็นของข้อที่ตอบว่าเห็นด้วย

$n_1$  แทน จำนวนข้อที่ตอบว่าเห็นด้วย

คะแนนที่ได้จากการใช้สูตรคำนวณนี้จะอยู่ในช่วง 0 – 11 ระดับ หากต้องการหาทัศนคติของผู้ตอบทั้งกลุ่มให้นำค่าของผู้ตอบแต่ละคนมาหาค่าเฉลี่ยอีกครั้งหนึ่ง ผลที่ได้ก็คือระดับความคิดเห็น หรือทัศนคติของผู้ตอบที่มีต่อเป้าหมายของสิ่งนั้น

กระบวนการสร้างมาตราวัดทัศนคติตามวิธีของ Thurstone ควรดำเนินการตามแผนผังดังนี้



ภาพที่ 1 ลำดับขั้นการสร้างมาตราวัดทัศนคติตามวิธีของ Thurstone

ที่มา: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, (2533)

มาตราวัดทัศนคติตามวิธีของ Likert (Likert's scale) วิธีการนี้ Renis Likert เป็นผู้เสนอ โดยมีข้อจำกัดว่า การกระจายของทัศนคติจะกระจายเป็นแบบโค้งปกติ (normal curve) โดยมีวิธีการ

สร้างคล้ายกันกับของ Thurstone แต่จะนำข้อความที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ที่มีความรู้ในเรื่องนั้นตรวจสอบพิจารณาว่าข้อความนั้นครอบคลุมคุณลักษณะของเรื่องที่จะศึกษาหรือไม่ แล้วจึงนำไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่าง เมื่อได้ข้อมูลมาแล้วก็ทำการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก โดยไม่ต้องใช้ผู้ตัดสินเหมือนกับวิธีการของ Thurstone การให้คะแนนโดยใช้เกณฑ์ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ให้คะแนนเป็น 5 ช่วง ช่วงละเท่าๆกันแบบต่อเนื่อง (arbitrary weighting method) ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉยๆ หรือไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถ้าเป็นข้อความเชิงบวกให้คะแนนเป็น 5, 4, 3, 2, และ 1 ตามลำดับ ส่วนข้อความเชิงลบ ให้คะแนนตรงข้ามกัน คือ 1, 2, 3, 4, และ 5

การหยั่งเสียง (polling) ส่วนมากใช้กับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนเช่น การสำรวจความคิดเห็นการเลือกตั้งพรรคการเมือง เพื่อเป็นการตรวจสอบ หยั่งเสียงกันคำว่า ประชาชนมีความรู้สึกอย่างไรต่อเรื่องนั้นๆ ผลการหยั่งเสียงจะออกมาตรงหรือไม่ จะขึ้นอยู่กับวิธีการสุ่มตัวอย่าง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่างนั้นจะเป็นตัวแทนของประชาชนได้หรือไม่

การใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นการใช้แบบสอบถามการเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ดีหรือไม่ดี โดยแบ่งเป็น 2 แบบ คือ

1. คำถามที่เฉพาะเจาะจง (fixed-alternative questions) เป็นคำถามที่เจาะจงลงไป ให้ตอบตามเรื่องที่ถามเท่านั้น
2. คำถามแบบเปิด (open-ended questions) เป็นคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้ แล้วนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาจัดเป็นกลุ่ม เพื่อดูว่าบุคคลเหล่านั้นมีความรู้สึกหรือทัศนคติอย่างไร

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

#### ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันออกไป ดังนี้

Sheldon (1971) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติ หรือความรู้สึกที่สมาชิกมีให้กับองค์กร เป็นการประเมินองค์การในทางบวก ทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกผูกพัน และเกิดความตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย

Hrebiniak และ Alutto (1972) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นการที่ไม่ต้องการที่จะทอดทิ้งองค์การถึงแม้ว่าองค์กรแห่งใหม่จะสามารถให้รายได้ สถานภาพ ความเป็นอิสระในการทำงาน หรือ การมีเพื่อนร่วมงานที่มากขึ้น

Buchanan II (1974) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า คือความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ

อนันต์ชัย (2529) ได้สรุปว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของพนักงาน หรือสมาชิกขององค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมอื่นๆ อาทิเช่น การขาดงาน การตรงต่อเวลาในการทำงาน การเปลี่ยนแปลงโยกย้ายงาน การที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์การอาจจะเป็นเพราะต้องการจะทำ หรือจำเป็นจะต้องทำ หรืออาจจะเป็นเพราะเห็นว่าควรจะทำ หรืออาจจะเป็นเพราะส่วนประกอบทั้งสามอย่าง

วิรัช (2531) กล่าวว่า ความผูกพันของสมาชิกคนหนึ่งขององค์การที่มีต่อองค์การนั้น ความผูกพันที่กล่าวนี้แท้จริงมิใช่เป็นความผูกพันของสมาชิกที่มีต่อตัวตึกขององค์การหรือห้องทำงาน แต่เป็นความผูกพันระหว่างสมาชิกกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้จัดการของบุคคลนั้นต่างหาก หากสมาชิกมีความเคารพชอบอภัยสหายหัวหน้าหรือผู้จัดการ แม้งานที่ทำจะลำบากยากเย็นบุคคลนั้นก็เพียรพยายามทำงานสำเร็จ แต่หากสมาชิกไม่ถูกกับผู้จัดการก็จะมีความรู้สึกว่าไม่ชอบองค์การนั้น มิใช่ตัวผู้จัดการ ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับองค์การที่จริงก็คือความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับผู้บริหาร ซึ่งถือเป็นตัวแทนขององค์การนั่นเอง

ลัทธิกาล และคณะ (2541) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับของความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงาน หรือองค์การที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ หรือหมายถึงระดับที่พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายของ

องค์การและต้องการรักษาสภาพความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ บุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันกับองค์การสูง คนเหล่านั้นจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

### องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

Steers (1977) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นลักษณะที่แสดงออกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์ และเกี่ยวข้องกับองค์การ ซึ่งมีลักษณะ 3 ประการคือ

1. ความเชื่อและยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ
2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์การ
3. ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไป

Sheldon (1971) กล่าวว่า องค์ประกอบที่จะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ มักเกี่ยวข้องกับ อายุ ตำแหน่ง เพศ รวมทั้งประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีดังนี้

1. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพ
2. ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นส่วนช่วยให้เกิดค่านิยมต่ออาชีพ
3. การพัฒนาประสบการณ์ และความสนใจในอาชีพ

Allen and Meyer (อ้างถึงใน อนันต์ชัย, 2529) ได้สรุปแนวคิดในการศึกษาในเรื่องของความผูกพันต่อองค์การว่าแบ่งออกเป็นพวกใหญ่ๆ ได้ 3 พวก คือ

1. แนวคิดทางด้านทัศนคติและความคิดที่มีต่อองค์การ เป็นแนวความคิดที่มองความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความรู้สึกต่อองค์การ ที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

2. แนวความคิดทางด้านพฤติกรรม แนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์การในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์การก็จะมีแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่อง หรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน

3. แนวความคิดทางด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์การและสังคม

Greenberg and Baron (2000) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ มีองค์ประกอบอยู่ 3 แบบคือ

1. ความผูกพันทางด้านการคงอยู่ต่อเนื่อง (continuance commitment) หมายถึง การที่บุคคลมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์การต่อไป เนื่องจากเป็นสิ่งที่บุคคลเหล่านั้นต้องการและไม่สามารถที่จะหาสิ่งอื่นมาทดแทนได้

2. ความผูกพันทางด้านความรู้สึก (affective commitment) หมายถึง การที่บุคคลมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์การ เนื่องจากบุคคลเหล่านั้นเห็นด้วยกับเป้าหมายขององค์การ และต้องการที่จะทำให้สำเร็จ

3. ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน (normative commitment) หมายถึง การที่บุคคลมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์การต่อไป เนื่องจากความรู้สึกผูกพัน ความจำเป็น หรือหน้าที่ ที่มีต่อสิ่งที่หลงเหลืออยู่ในองค์การ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของ Allen and Meyer (อ้างถึงใน อนันต์ชัย, 2529) ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความรู้สึกที่บุคคลมีให้กับองค์การ ซึ่งมีได้หมายถึง สถานที่ หรืออาคารสำนักงาน แต่เป็นความรู้สึกในทางบวกที่บุคคลนั้นมีต่อผู้ร่วมงาน และสามารถทุ่มเทกำลังกาย และกำลังสติปัญญา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ และมีความต้องการที่จะอยู่กับองค์การต่อไป ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้านคือ

1. ด้านความคิด เป็นความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่คิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และต้องการที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์การ
2. ด้านพฤติกรรม เป็นความต้องการที่บุคคลจะปฏิบัติงานกับองค์การต่อไป มีความคงเส้นคงวาในการทำงาน
3. ด้านบรรทัดฐานทางสังคม เป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

#### ความหมายของพฤติกรรม

คำว่า “พฤติกรรม” มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ประภาเพ็ญ (2520) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึงกิจกรรมต่างๆที่บุคคลกระทำ ไม่ว่าจะสังเกตเห็นได้หรือไม่ก็ตาม

ไพฑูรย์ (2530) พฤติกรรม คือ การกระทำ การแสดงออกของบุคคลที่สามารถสังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 อย่างชัดเจนและเป็นปรนัย เช่น พูด เดิน ทำงาน ความขยัน ความรับผิดชอบ เป็นต้น การแสดงพฤติกรรมของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการและแรงจูงใจ บางครั้งบุคคลก็รู้ตัวว่าตนเองต้องการอะไร ได้รับแรงจูงใจอะไรจึงแสดงพฤติกรรมนั้นๆ แต่บางครั้งบุคคลก็ไม่ได้รู้ตัวว่ามีสาเหตุใดให้ตนแสดงพฤติกรรมเช่นนี้ เป็นการกระทำที่อยู่นอกเหนือความรู้สึกและสติสัมปชัญญะ

ณรงค์ (2541) กล่าวว่า พฤติกรรมเป็นกิริยาอาการที่แสดงออกซึ่งทำให้ผู้ที่พบเห็นได้ทราบความหมาย เพื่อการปฏิบัติตอบได้ถูกต้องเหมาะสม

สงวน (2543) ให้ความหมายของพฤติกรรมมนุษย์ว่า หมายถึง การกระทำของมนุษย์ทั้งด้านกายกรรม วาจกรรม และมโนกรรม โดยรู้สำนึก หรือไม่รู้สำนึก ทั้งที่สังเกตได้ และไม่อาจสังเกตได้

ปริญญ (2544) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง กิจกรรม หรือ อาการกระทำต่างๆ ของสิ่งมีชีวิต ซึ่งบุคคลอื่นสามารถสังเกตได้ เช่น การเดิน การพูด การหัวเราะ ฯลฯ เรียกว่า พฤติกรรมภายนอก (overt behavior) หรือเป็นการกระทำที่บุคคลอื่นมองไม่เห็นด้วยตา เช่น การคิด การฝัน ฯลฯ ต้องสังเกตโดยใช้เครื่องมืออื่นๆ เข้าช่วย เช่น การใช้เครื่องจับเท็จ การใช้เครื่องวัดการหายใจเข้าออก พฤติกรรมประเภทนี้เรียกว่า พฤติกรรมภายใน (covert behavior)

ศักดิ์ไทย (2545) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมไว้ว่า หมายถึง การกระทำของมนุษย์หรือสัตว์ การกระทำที่รวมทั้งการกระทำที่เกิดขึ้นทั้งผู้กระทำรู้สึกตัวและไม่รู้สึกตัวในขณะที่กระทำ รวมทั้งการกระทำที่สังเกตได้หรือสังเกตไม่ได้ด้วยเหมือนกัน

สุรพล (2545) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรม (behavior) ในทางจิตวิทยานั้นหมายถึง การกระทำอันเนื่องมาจากการกระตุ้นหรือถูกจูงใจจากสิ่งเร้าต่างๆ การกระทำหรือพฤติกรรมเหล่านี้เกิดขึ้นหลังจากบุคคลได้ใช้กระบวนการกลั่นกรอง ตกแต่ง และตั้งใจที่จะกระทำให้เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้อื่นได้สัมผัสรับรู้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอสรุปว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำ หรือการแสดงออกใดๆ ของบุคคลทั้งที่ตั้งใจ หรือไม่ตั้งใจก็ตาม โดยมีแรงจูงใจหรือแรงกระตุ้น ทำให้บุคคลอื่นรับรู้ถึงการกระทำที่เกิดขึ้นนั้น ไม่ว่าจะด้วยวิธีการใดก็ตาม

### ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

มัลลิกา (2544) แสดงความเห็นว่ พฤติกรรมการทำงาน (work behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การพูดคุย การรับคำสั่ง การเขียนรายงาน เป็นต้น ซึ่งอาจจะมีลักษณะที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ โดยอาจจะเป็นประโยชน์หรือเป็นโทษต่อการ

วิภาพร (2546) กล่าวว่า พฤติกรรมในการทำงานหมายถึง การกระทำต่างๆ ที่บุคคลแสดงออกมาให้ปรากฏเห็นเด่นชัดในการทำงาน รวมทั้งการกระทำต่างๆ ที่บุคคลไม่ได้แสดงออกมาให้เห็นโดยตรง และการกระทำทุกลักษณะจะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานของบุคคลนั้น

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำใดๆ ของพนักงานที่กระทำในขณะที่ปฏิบัติงาน และได้แสดงออกมาทั้งที่สามารถมองเห็นได้ และไม่สามารถมองเห็นได้ โดยที่บุคคลผู้ที่กระทำนั้น ได้ทำไปโดยไตร่ตรองแล้ว หรือมิได้ไตร่ตรองก็ตาม ซึ่งมีทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

### การเกิดของพฤติกรรม

ตามทัศนะของนักจิตวิทยาเห็นว่า พฤติกรรมของมนุษย์ เกิดจากความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีดังนี้

สิรินภา และปนัดดา (2541) กล่าวว่า สาเหตุของพฤติกรรม มาจากการถูกกระตุ้นของพลังที่มาจากระดับจิตที่ต่างกัน จิตมนุษย์แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. จิตสำนึก (conscious level) หมายถึงพลังผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรม และพฤติกรรมที่บุคคลกระทำนั้น บุคคลนั้นเข้าใจสาเหตุในการแสดงพฤติกรรม 100 %
2. จิตใต้สำนึก (preconscious level) หมายถึงพลังผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรม และพฤติกรรมที่บุคคลกระทำนั้น บุคคลนั้นเข้าใจสาเหตุในการแสดงพฤติกรรม เพียงครั้งเดียว อีกครั้งหนึ่งไม่ค่อยเข้าใจนัก แต่ถ้าหากบุคคลผู้นั้นคิดอย่างจริงจัง เขาอาจเข้าใจสาเหตุของพฤติกรรมของเขาได้
3. จิตไร้สำนึก (unconscious level) หมายถึงพลังผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรม และพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกนั้น ผู้แสดงไม่รู้ถึงสาเหตุที่แท้จริง เพราะสาเหตุเหล่านั้นถูกซ่อนอยู่ในระดับจิตไร้สำนึก ซึ่งเป็นพลังผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ บางครั้งเป็นประโยชน์ต่อสังคม แต่หลายครั้งก่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลอย่างมากมาย

สุรพล (2545) กล่าวว่า เมื่อบุคคลกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นมา การกระทำนั้นจะเป็นไปอย่างมีลำดับขั้นตอนเป็นกระบวนการมาก่อนทั้งสิ้น กระบวนการเกิดพฤติกรรมแต่ละครั้งนั้น อาจแยกเป็นกระบวนการย่อยได้อีกอย่างน้อย 3 กระบวนการคือ

1. กระบวนการรับรู้ (perception process) เป็นกระบวนการเบื้องต้นที่เริ่มจากการที่บุคคลได้รับ หรือสัมผัสข่าวสารจากสิ่งเร้าต่างๆ โดยผ่านระบบประสาทสัมผัส ซึ่งรวมถึงการรู้สึก (sensation) กับสิ่งเร้าที่รับสัมผัสนั้นๆ ด้วย

2. กระบวนการคิดและเข้าใจ (cognition process) กระบวนการนี้อาจเรียกได้ว่าเป็นกระบวนการทางปัญญา ซึ่งเป็นกระบวนการที่ประกอบไปด้วย การเรียนรู้ การคิด และการจำ ตลอดจนการนำไปใช้ หรือเกิดพัฒนาการจากการเรียนรู้ต่างๆ ด้วย

3. กระบวนการแสดงออก (spatial behavior process) หลังจากผ่านขั้นตอนของการรับรู้ การคิดและเข้าใจแล้ว บุคคลจะมีอารมณ์ตอบสนองต่อสิ่งที่ได้รับรู้ต่างๆ แต่ยังมีได้แสดงออกให้ผู้อื่นได้รับรู้ ยังคงเป็นพฤติกรรมที่อยู่ภายใน (covert behavior) แต่เมื่อได้คิดและเลือกที่จะแสดงการตอบสนองให้บุคคลอื่นสังเกตได้ เราจะเรียกว่า พฤติกรรมภายนอก (overt behavior) ซึ่งพฤติกรรมภายนอกนี้ เป็นเพียงส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่มีอยู่ทั้งหมดภายในตัวบุคคลนั้น เมื่อมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่ง การแสดงออกมาเพียงบางส่วนของที่มีอยู่จริงเช่นนี้ จึงเรียกว่า การแสดงออก (spatial behavior)

วิภาพร (2546) กระบวนการของพฤติกรรม (process of behavior) จะมีลักษณะดังนี้

1. พฤติกรรมทุกชนิดจะต้องมีสาเหตุมาทำให้เกิด สาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมได้แก่ ความต้องการหรือแรงขับ หรือแรงจูงใจภายในตัวบุคคล (behavior is caused)

2. พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้ก็โดยที่ต้องมีแรงกระตุ้น หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากระตุ้นทำให้เกิด (behavior is motivated)

3. พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะเป็นไปโดยมีจุดมุ่งหมายเสมอ หมายความว่าในการแสดงพฤติกรรมทุกครั้งของมนุษย์ จะต้องมียุทธศาสตร์ (behavior is goal directed)

สรุปได้ว่า กระบวนการเกิดพฤติกรรมของบุคคลทุกคน มีกลไกการเกิดที่เป็นวัฏจักรเหมือนกัน แต่อาจจะแตกต่างกันที่พฤติกรรมการแสดงออกของแต่ละบุคคลที่มีบุคลิกภาพ

บางประการที่ไม่เหมือนกัน เช่น มีค่านิยม ทักษะ การเรียนรู้ ประสบการณ์ การรับรู้ที่แตกต่างกัน  
จึงเป็นสาเหตุให้แสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกัน

### องค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงาน

Gibson, Ivancevich, Donnelly (1991) กล่าวว่า รูปแบบของกระบวนการของพฤติกรรม ที่จะ  
ทำให้องค์การมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ จะประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ด้านคือ

1. ด้านการสื่อสาร (communication) ความอยู่รอดขององค์การจะสัมพันธ์กับความสามารถ  
ในการบริหารจัดการเกี่ยวกับ การรับ การส่ง และการปฏิบัติต่อข้อมูลข่าวสาร กระบวนการสื่อสาร  
จะเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงองค์การกับสภาพแวดล้อมขององค์การ ซึ่งเหมือนกับว่าเป็นส่วนหนึ่งของ  
องค์การ

2. ด้านการตัดสินใจ (decision making) คุณภาพของการตัดสินใจภายในองค์การขึ้นอยู่กับ  
การเลือกเป้าหมายที่เหมาะสม และการแสดงความหมายสำหรับที่จะทำให้บรรลุความสำเร็จ การ  
บริหารจัดการด้วยการรวมกันที่ดีของพฤติกรรม (behavioral) และ โครงสร้าง (structural) สามารถที่  
จะเพิ่มโอกาสที่น่าจะเป็นได้ที่จะทำให้การตัดสินใจมีคุณภาพสูง

3. การทำให้เป็นลักษณะสังคมและอาชีพ (socialization and career) บุคคลแต่ละคนจะเข้า  
ในองค์การ เพื่อที่จะทำงานและปฏิบัติตามเป้าหมายในอาชีพของแต่ละบุคคล บุคคลจะเคลื่อนที่ไป  
ตามเวลา และงานตามแนวทางของอาชีพมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์การ กระบวนการเหล่านี้กระทำ  
โดยบุคคลนั้นรับทราบถึงความคาดหวังขององค์การที่กำหนดลักษณะทางสังคม ซึ่งจะมีรูปแบบที่  
เป็นทางการ หรือไม่เป็นทางการก็ได้

สุรเชษฐ์ (2534) กล่าวถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการทำงานว่า การทำงานในองค์กรใดๆ  
ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีพฤติกรรมที่เหมาะสม จะประกอบไปด้วยทักษะ 5 ประการคือ

1. มีเป้าหมายในการทำงาน และเป็นเป้าหมายที่สามารถทำให้เกิดขึ้นได้ เป้าหมายเหล่านี้  
ได้แก่ งานเป็นแหล่งรายได้หาเลี้ยงชีพ จึงต้องหางานทำ งานเป็นแหล่งรายได้สูงสุด จึงทำล่วงเวลา  
สละความสุข ความสนุกสนาน และการพักผ่อน งานเป็นสิ่งที่มิหน้าตา มีชื่อเสียง จึงหาทางเป็น

ผู้บริหาร มีตำแหน่ง งานเป็นการพัฒนาตนเอง และรู้สึกมีการเปลี่ยนแปลงในชีวิต จึงหางานที่ทำ  
พยายามทำ

2. ความสามารถในการทำงาน เกิดจากการมีวิชาความรู้ที่จะใช้ทำงาน รู้วิธีทำงาน รู้คบคน  
รู้ดัดแปลง ประยุกต์ใช้วิชา

3. การควบคุม ความวิตกกังวลและความกลัว โดยการฝึกควบคุมอารมณ์ ความรู้สึกไม่ให้  
แสดงออกเกินสิ่งเร้าที่มากระทบ

4. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในที่ทำงาน โดยการแสดงออกดังนี้ เอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้จัก  
ให้แล้วจะได้อะไร ชุมผู้อื่นตามกาลเทศะ ลดพฤติกรรมที่จะสร้างความขัดแย้ง

5. การให้คุณค่าหรือตีราคาผู้อื่น การอยู่ในสังคม บุคคลจะตีราคาตนเองและผู้อื่น 4 แบบ  
คือ เห็นตนเองอยู่เหนือผู้อื่น เห็นตนเองต่ำด้อยด้อยกว่าผู้อื่น เห็นทั้งตนเองและผู้อื่นต่ำด้อยด้อยราคา  
และเห็นคุณค่าตนเองและผู้อื่น

รัตติกาล (2545) กล่าวว่า พฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการหรือการทำงาน เป็น  
กระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน จะกระทำโดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4  
ประการคือ

1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ หมายถึง ระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการ  
จัดการ หรือการทำงานที่เป็นกระบวนการ ทำให้ผู้ร่วมงานมีการยอมรับ เชื่อมั่นศรัทธา ภาควิชา  
และไว้วางใจในความสามารถของผู้นำ มีความยินดีที่จะทุ่มเทการปฏิบัติงานตามภารกิจ โดยผู้นำจะ  
มีการประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น เสียสละเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม เน้นความสำคัญใน  
เรื่องค่านิยม ความเชื่อ และมีเป้าหมายที่ชัดเจน มีความมั่นใจที่จะเอาชนะอุปสรรค ผู้นำจะมี  
คุณลักษณะสำคัญในการมีวิสัยทัศน์และการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ไปยังผู้ร่วมงาน มีความมุ่งมั่น  
และทุ่มเทในการปฏิบัติงานตามภารกิจ มีความสามารถในการจัดการหรือการควบคุมตนเอง มีการ  
เห็นคุณค่าในตนเอง มีคุณธรรมและจริยธรรม

2. การสร้างแรงบันดาลใจ หมายถึงระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการ หรือการทำงานที่เป็นกระบวนการ ทำให้ผู้ร่วมงานมีแรงจูงใจภายใน ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน แต่อุทิศตนเพื่อกลุ่ม มีการตั้งมาตรฐานในการทำงานสูง และเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมาย มีความตั้งใจแน่วแน่ในการทำงาน มีการให้กำลังใจผู้ร่วมงาน มีการกระตุ้นผู้ร่วมงานให้ตระหนักถึงสิ่งที่สำคัญ โดยผู้นำจะมีลักษณะสำคัญในด้านการสร้างแรงจูงใจภายในให้กับผู้ร่วมงาน มีการสร้างเจตคติที่ดี และการคิดในแง่บวก

3. การกระตุ้นทางปัญญา หมายถึงระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการ หรือการทำงานที่เป็นกระบวนการ กระตุ้นผู้ร่วมงานให้เห็นวิธีการ หรือแนวทางใหม่ในการแก้ปัญหา มีการพิจารณาวิธีการทำงานแบบเก่าๆ ส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานแสดงความคิดเห็น มองปัญหาในแง่มุมต่างๆ มีการวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้เหตุผลและข้อมูลหลักฐาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยผู้นำจะมีคุณลักษณะสำคัญในด้านการคิดและการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล หมายถึง ระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการ หรือการทำงานโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง และเป็นรายบุคคล สนใจและเอาใจใส่ผู้ร่วมงานเป็นรายบุคคล มีการวิเคราะห์ความต้องการ และความสามารถของแต่ละบุคคล เป็นพี่เลี้ยงสอนและให้คำแนะนำ และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงานให้พัฒนาตนเอง มีการกระจายอำนาจโดยการมอบหมายงานให้ผู้ร่วมงาน โดยผู้นำจะมีคุณลักษณะสำคัญในด้านความเข้าใจในความแตกต่างระหว่างบุคคล และการเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และเทคนิคการมอบหมายงานที่ดี

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของ Gibson, Ivancevich, Donnelly (1991) และ รัตติกรณ์ (2545) ผู้วิจัยขอกล่าวสรุปว่า พฤติกรรมในการทำงาน หมายถึง การกระทำใดๆ ของบุคคลที่กระทำในขณะปฏิบัติงาน และได้แสดงออกมาทั้งที่สามารถมองเห็นได้ และไม่สามารถมองเห็นได้ โดยที่บุคคลผู้ที่ทำนั้น ได้ทำไปโดยไตร่ตรองแล้ว หรือมิได้ไตร่ตรองก็ตาม ซึ่งบุคคลอื่นสามารถรับรู้ได้ ประกอบด้วยส่วนที่สำคัญ 5 ด้านคือ

1. ด้านการติดต่อสื่อสารคือ การแสดงออกในเรื่องของการรับ การส่ง และการปฏิบัติต่อข้อมูลข่าวสาร มีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล มีเทคนิคการถ่ายทอดข้อมูลที่ดี

2. ด้านมนุษยสัมพันธ์ คือการที่บุคคลคิดคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล เอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้จักให้ ไม่สร้างความขัดแย้ง และไม่เห็นประโยชน์ส่วนตน

3. ด้านการแก้ปัญหาและตัดสินใจคือ การที่บุคคลแสดงให้เห็นในเรื่องการจัดการ มองปัญหาในแง่มุมต่างๆ วิเคราะห์ปัญหาโดยใช้เหตุผล และข้อมูลหลักฐาน

4. ด้านความรับผิดชอบคือ การที่บุคคลกระทำการใดๆด้วยความมีสติ รู้สิ่งใดผิดสิ่งใดถูก เชื่อมั่นว่าสามารถทำให้บรรลุเป้าหมายได้ มีความตั้งใจแน่วแน่ และปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

5. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับคือ การที่บุคคลมองเห็นคุณค่าของตนเองและผู้อื่น มีคุณธรรมและจริยธรรม ยอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ

### ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อาริดา (2539) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้นำระดับกลางใน โรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำระดับกลางเพศชายและเพศหญิงมี แรงจูงใจ และ พฤติกรรมการทำงานในทุก ๆ ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผู้นำระดับกลาง ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีแรงจูงใจโดยรวม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ พฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมทางด้านการแก้ปัญหา พฤติกรรมทางด้านการติดต่อสื่อสาร และพฤติกรรมทางด้านมนุษยสัมพันธ์ สูงกว่าผู้นำระดับกลางที่มีอายุมากกว่า 35 ปี

เรืองศักดิ์ (2542) ทำการวิจัยเรื่อง การรับรู้ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ต่อบรรยากาศองค์การ และทัศนคติของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ต่อบรรยากาศองค์การ และทัศนคติของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การและทัศนคติของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีรายได้ที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งในการทำงานที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทัศนคติต่อการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ และโครงสร้างองค์การ และความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน

พิชญา (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณลักษณะงาน ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานของหัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า หัวหน้างานในธุรกิจสิ่งทอมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี 4 ด้าน คือ การติดต่อสื่อสาร มนุษยสัมพันธ์ การแก้ปัญหาและความรับผิดชอบ และมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึและความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับสูง ความผูกพันต่อองค์กรด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สไบทอง (2544) ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะงาน ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของ หัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจ อุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า หัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอมีคุณลักษณะงาน อยู่ในระดับสูง 5 ด้าน คือ ความยากง่ายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ และผลป้อนกลับของงาน มีค่านิยมในการทำงานอยู่ในระดับสูง มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง 2 ด้าน คือ ความรู้สึกและบรรทัดฐานทางสังคม หัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอ มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี 4 ด้าน คือ การติดต่อสื่อสารมนุษยสัมพันธ์ การแก้ปัญหาและความรับผิดชอบ คุณลักษณะงานและค่านิยมในการทำงานด้านต่างๆ มีความ สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่านิยมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คุณลักษณะงาน ค่านิยมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้

วิภาดา (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของบรรยากาศขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่าถ้าพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กรมากขึ้นเท่าใด พนักงานจะมีพฤติกรรมด้านการขาดงานน้อยลง ซึ่งอาจเนื่องมาจากเมื่อพนักงานคิดที่จะอยู่กับองค์กรแล้ว ย่อมพร้อมที่จะปฏิบัติตามทุกอย่างเพื่อประโยชน์ขององค์กรและตนเอง

วิทยา (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาทัศนคติและความคาดหวังในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท เอเชียไฟเบอร์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติต่อความพึงพอใจ และความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอเชียไฟเบอร์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัย พบว่าทัศนคติต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและทัศนคติต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท เอเชียไฟเบอร์ จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง

อัญชนา (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียน ในเขตกรุงเทพมหานคร ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีรายได้และ ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานต่างกัน ความเชื่ออำนาจในตนเอง ทัศนคติในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน ความคิดเห็น ด้านค่าตอบแทนและรางวัลในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงาน

ชาครียา (2547) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ ทัศนคติต่อ งานบริการ กับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลางของธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหาร ระดับกลางของธนาคารมีทัศนคติต่องานบริการในระดับสูง และทัศนคติต่องานบริการมี ความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน

ทิพทิพนา และคณะ (2547) ได้ทำการศึกษาค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร การ ความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานธุรกิจ อุตสาหกรรมสิ่งทอโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า ความ ผูกพันต่อองค์กรของหัวหน้างานด้านความรู้สึกรัก และด้านบรรทัดฐานทางสังคมอยู่ในระดับสูง และด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานด้านการ ติดต่อสื่อสาร การแก้ปัญหา และความรับผิดชอบต่องานอยู่ในระดับดี นอกนั้นอยู่ในระดับพอใช้ ค่านิยมในการทำงานของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจใน การทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างาน นอกจากนี้ความผูกพัน ต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างาน

ภาณุ (2547) ศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์การ การมีส่วนร่วมและทัศนคติในงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมผลิตผ้าแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานอุตสาหกรรมผลิตผ้าแห่งหนึ่งมีผลการปฏิบัติงานและทัศนคติในงานอยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุการทำงานไม่พบว่ามีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และทัศนคติโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านความรู้สึก และด้านแนวโน้มเชิงพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน