

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

จากการตรวจสอบเอกสาร มีแนวคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง คือ

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
3. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ความหมายของบุคลิกภาพ

นักจิตวิทยา และนักการศึกษาได้ศึกษา และให้ความหมายของคำว่า “บุคลิกภาพ” (Personality) ไว้มากมาย แตกต่างกันไป ดังต่อไปนี้

Munn (1902 อ้างถึงใน นวลละออง, 2527: 2) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเด่นของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นการรวบรวมแบบแผนทั้งหมดมาเป็นบูรณาการของโครงสร้างพฤติกรรม เช่น ความสนใจ ทักษะสติ สติปัญญา ความสามารถ ความถนัด และสิ่งอื่นๆ ที่แสดงถึงลักษณะนิสัย

Allport (1937 อ้างถึงใน นิภา, 2530: 25) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง หน่วยรวมที่ทรงพลังของระบบทางกายและจิตใจในตัวบุคคล ซึ่งกำหนดลักษณะการปรับตัวเป็นแบบเฉพาะของบุคคลนั้นต่อสิ่งแวดล้อม

Dinkmeyer (1965: 309) ได้อธิบายความหมายของบุคลิกภาพไว้อย่างละเอียดว่า บุคลิกภาพนั้นมีความหมายที่ครอบคลุมไปถึงสภาวะทุกอย่างที่ประกอบขึ้นเป็นตัวบุคคล ไม่ว่าจะเป็นสภาวะทางกาย ทางอารมณ์ ทักษะ ความสนใจ ความคิด ลักษณะท่าทาง ความรู้สึก นิสัย ความสามารถ ทางด้านสติปัญญา ตลอดจนความสำเร็จ นอกจากนี้บุคลิกภาพยังมีความหมายที่ครอบคลุม

ไปถึงสภาวะที่บุคคลเป็นอยู่ ทั้งในปัจจุบัน และที่คาดหวังไว้ในอนาคตด้วย และที่สำคัญบุคลิกภาพนั้นจะครอบคลุมถึงวิธีการที่บุคคลนั้นๆ เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับบุคคลอื่น รวมทั้งปฏิกิริยาตอบโต้ที่บุคคลจะต้องเผชิญด้วยซึ่งก็คือ การปรับตัวของแต่ละบุคคลในการเผชิญปัญหา หรือความคับข้องใจ ที่เกิดขึ้นในทุกสถานการณ์ของชีวิต ซึ่งจัดว่าเป็นส่วนประกอบส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพนั่นเอง

Hilgard (1965: 109) ได้กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะส่วนรวมของบุคคล แต่ละบุคคลเป็นแนวทางในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม ซึ่งแต่ละคนจะมีรูปแบบของการแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

Anastasi (1968: 111) กล่าวว่าบุคลิกภาพของบุคคลเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างพันธุกรรมกับสิ่งแวดล้อม พันธุกรรมเดียวกันแต่อยู่ในสภาพแวดล้อมต่างกัน อาจก่อให้เกิดบุคลิกภาพต่างกัน หรือแม้แต่ในสภาพแวดล้อม และพันธุกรรมเดียวกันก็อาจทำให้เกิดบุคลิกภาพต่างกันได้

Cattell (1970) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ สิ่งที่ทำนายว่าบุคคลนั้นจะทำอะไร ในสถานการณ์ที่ได้กำหนดไว้ให้ บุคลิกภาพเป็นเรื่องของพฤติกรรมของบุคคลมีทั้งพฤติกรรมที่เปิดเผย และพฤติกรรมที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน

Peak and Whitlow (1975 อ้างถึงใน นวลละออ, 2527: 2) บุคลิกภาพ คือ โครงสร้าง และคุณสมบัติในการแปรพลังของแต่ละบุคคล ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะนิสัยในการตอบสนองต่อสถานการณ์

McConnell (1977 อ้างถึงใน ถวิล, 2542: 242) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะนิสัยที่บุคคลคิดและแสดงออก ซึ่งจะเป็นแบบแผนของพฤติกรรมในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ลักษณะนิสัยดังกล่าว คือ ค่านิยม แรงจูงใจ เจตคติ อารมณ์ ความสามารถด้านต่างๆ และเขาวนปัญญา

Lewin (1978 อ้างถึงใน นวลละออ, 2527: 2) บุคลิกภาพ หมายถึง กระบวนการ พฤติกรรม ซึ่งคงที่โดยขึ้นอยู่กับรากฐานของความคิดความรู้สึก และการรับรู้

Zimbardo (1980: 292) กล่าวว่า บุคลิกภาพ เป็นลักษณะทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคล ซึ่งมีอิทธิพลต่อความหลากหลายของลักษณะรูปแบบทางพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ และไม่สามารถสังเกตเห็นได้ และมีความเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล

Smith (1982 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2531: 217) บุคลิกภาพ หมายถึง การรับรู้พฤติกรรมรวมทั้งหมดของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ทั้งในสิ่งที่มองเห็นได้ เช่น ลักษณะของพฤติกรรม และสิ่งที่มองไม่เห็น เช่น ความคิด ความสนใจ ที่จะทำให้คนอื่นสามารถที่จะเข้าใจ และแยกแยะความแตกต่างของบุคคลนั้นจากบุคคลทั่วไปได้

Perwin (1989: 5-6) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง สิ่งที่แสดงออกถึงลักษณะนิสัยต่างๆ ของบุคคล หรือเป็นการอธิบายตัวรูปแบบของพฤติกรรมที่มีการแสดงออกอย่างสม่ำเสมอ ของแต่ละบุคคล

Baron (1995: 460) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง รูปแบบของพฤติกรรม ความคิด และอารมณ์ของแต่ละบุคคลซึ่งมีลักษณะที่ค่อนข้างจะมีความคงทน

สวณา (2522: 295) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะโดยส่วนรวมทั้งหมดของบุคคล แต่ละบุคคลที่สามารถมองเห็นจากภายนอก และซ่อนอยู่ภายใน ซึ่งบุคลิกภาพนั้น ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา อากัปกริยา การพูดจา แนวความคิด ความสนใจ อารมณ์ ทัศนคติ รสนิยม ตลอดจนความสามารถในการทำงาน

สุชา (2522: 82) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะที่สำคัญต่อการปรับตัวของบุคคล ได้แก่ รูปร่างหน้าตา ท่าทาง ความสามารถ แรงจูงใจ การแสดงออกทางอารมณ์ และผลที่เกิดจากประสบการณ์ อาจกล่าวสั้นๆ ได้ว่าบุคลิกภาพ คือ หมวดยุขของลักษณะต่างๆ ที่รวมกัน และแสดงลักษณะที่เป็นเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2531: 219) บุคลิกภาพ หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เป็นที่รับรู้กันโดยทั่วไปเป็นลักษณะรวมของบุคคลนั้น อันประกอบด้วยพฤติกรรมที่แสดงออก และลักษณะเฉพาะภายในของบุคคลซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความแตกต่างจากบุคคลทั่วไป

ศรีธรรม (2535: 12) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง ลักษณะนิสัยหรือพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกซ้ำๆ เพื่อตอบสนอง และปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม บุคลิกภาพสังเกตได้จาก การแสดงออกหลายด้านของบุคคลนั้น เช่น ความสามารถ ความสนใจ ลักษณะเด่น ค่านิยม ทัศนคติ ภาพพจน์เกี่ยวกับตน และความประพฤติ เป็นต้น การแสดงออกต่างๆ เหล่านี้ คือ สิ่งที่สะท้อนออกมาจากจิตใจ

ศรีเรือน (2539: 5) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่างๆ ทั้ง ส่วนภายนอก และส่วนภายในลักษณะของบุคลิกภาพต่างมีความสัมพันธ์ต่อกัน และมีผลกระทบ เป็นประจักษ์ชัด บุคลิกภาพของมนุษย์ถูกประสมประสานด้วยพันธุกรรม วัฒนธรรมการเรียนรู้ ตัวของบุคคล และสิ่งแวดล้อมที่เป็นนามธรรม และวัตถุธรรม

ถวิล (2545: 242) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล อันได้แก่ รูปร่าง หน้าตา กิริยาท่าทางต่างๆ รวมตลอดถึงความคิด อารมณ์ เจตคติ แรงจูงใจ และเชาวน์ปัญญา ที่บุคคลแสดงการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมต่างๆ ในลักษณะคงที่และถาวร และแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

จากความหมายของบุคลิกภาพที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่าบุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะนิสัยรวมทั้งกิริยา ท่าที การแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดความสามารถ และพฤติกรรมที่บุคคลได้ตอบเพื่อปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม หรือเหตุการณ์ที่บุคคลเผชิญอยู่ซึ่งเป็นพฤติกรรมทั้งที่เปิดเผย และซ่อนเร้นอันเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมทางพันธุกรรม สถานภาพทางสังคม และอิทธิพลทางวัฒนธรรม

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพ

การพัฒนาบุคลิกภาพ หมายถึง การปรับปรุงลักษณะทางกาย ทางอารมณ์ ทางสังคม และทางสติปัญญาให้ดีขึ้น การปรับปรุงให้มีลักษณะต่างๆ ดีขึ้น ต้องอาศัยปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนา และถือว่าเป็นส่วนสำคัญที่ควรนำมาประกอบหาข้อสรุปว่าทำไมการพัฒนาบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลซึ่งใช้เกณฑ์เดียวกันจึงไม่ได้ผลอย่างเดียวกัน

วิภาพร (2546: 424) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนานุคลิกภาพไว้ ดังนี้

1. ด้านชีววิทยาหรือพันธุกรรม การพัฒนานุคลิกภาพด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ ด้านสังคม และด้านสติปัญญาของบุคคลแต่ละคน ส่วนหนึ่งมาจากปัจจัยทางพันธุกรรมซึ่งติดตัวมาตั้งแต่เกิด อันได้แก่ ลักษณะสีผิว รูปร่างหน้าตา ระดับสติปัญญา ฯลฯ ซึ่งเป็นบุคลิกภาพเปลี่ยนแปลงได้ยาก การปรับปรุงบุคลิกภาพที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิดซึ่งอาศัยการป้องกัน และการวางแผนในการจัดสิ่งแวดล้อมต่างๆ ก่อนที่จะมีการปฏิสนธิ ขณะทำคลอด ความสมบูรณ์ของเด็ก ระบบประสาท ระบบต่อม ลำดับขั้นการเจริญเติบโตและวุฒิภาวะ สภาพทางชีววิทยาของเด็กมีความสมบูรณ์ ก็จะช่วยเสริมสร้างให้เด็กมีแนวโน้มพัฒนานุคลิกภาพไปในแนวที่ดีได้

2. สิ่งแวดล้อม เป็นเครื่องสนับสนุนการพัฒนานุคลิกภาพที่สำคัญเพราะมีอิทธิพลสูง สามารถจะบังคับให้บุคคลในสังคมคล้อยตามพฤติกรรมของส่วนรวม ได้ดังนี้

2.1 สถานภาพทางครอบครัว ความมั่นคง ความอยู่รอดของครอบครัวเป็นสิ่งแรกที่แต่ละบุคคลพึงประสบ

2.2 การอบรมเลี้ยงดูตั้งแต่แรกเกิด และการเลียนแบบพฤติกรรมจากพ่อแม่

2.3 ระดับเศรษฐกิจโดยส่วนรวม และเศรษฐกิจของครอบครัว

2.4 ภูมิลำเนาของครอบครัว ซึ่งจะต่างกันไปโดยตำบลที่ตั้ง เช่น อยู่ในชนบทที่ห่างไกล อยู่ชานเมืองในตัวเมือง ชุมชนแออัด

2.5 ปัญหาอันเกิดจากกลุ่มชนทั้งส่วนใหญ่ และส่วนย่อย อันมีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของบุคคลนั้นๆ

2.6 ปัญหาการครองชีพ ความสะดวกสบาย สุขภาพ การศึกษา และสวัสดิการ ความปลอดภัย

2.7 ปัญหาเรื่องเชื้อชาติ ค่านิยม และอิทธิพลของศาสนา

การศึกษาบุคลิกภาพในแง่ลักษณะนิสัย และแบบบุคลิกช่วยให้ทราบว่าบุคลิกภาพคืออะไร เท่านั้นแต่ต้องทราบต่อไปอีกว่าลักษณะนิสัย และแบบบุคลิกนั้นพัฒนามาได้อย่างไร มีปัจจัยอะไรบ้างที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพนั้นๆ วิชา (2545: 264-266) ได้กล่าวถึงอิทธิพลต่างๆ ที่มีต่อการพัฒนาบุคลิกภาพ ดังนี้

1. พันธุกรรม พบว่าลักษณะนิสัยบางอย่างเป็นผลจากการถ่ายทอดทางพันธุกรรมมากกว่าอย่างอื่น เช่น ลักษณะนิสัยเปิดเผย และแสดงตัวพบว่าได้รับอิทธิพลส่วนหนึ่งจากพันธุกรรม

2. ประสบการณ์ ประสบการณ์ในวัยเด็กมีอิทธิพลเป็นอย่างมากต่อการพัฒนาบุคลิกภาพ แต่ก็ยังไม่มีทฤษฎีใดที่กล่าวรับรองถึงวิธีการเลี้ยงดูเด็กที่สามารถพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีได้ พ่อแม่บางคนใช้อำนาจบังคับ (Authoritarian) บางคนใช้วิธีการเลี้ยงดูแบบตามใจ (Permissive) และหลายคนใช้วิธีการทั้งสองแบบดังกล่าวผสมกัน ยังไม่มีวิธีการเลี้ยงดูแบบใดที่พิสูจน์ได้ว่าสามารถเลี้ยงดูเด็กได้ดีทุกคน

3. วัฒนธรรมเป็นส่วนหนึ่งในการหล่อหลอมบุคลิกภาพ บุคลิกภาพถ่ายทอดถึงกันได้ โดยเฉพาะพ่อแม่ถ่ายทอดให้กับลูก เพราะเด็กมักจะเลียนแบบพฤติกรรมของผู้ที่ใกล้ชิดสนิทสนม เด็กจะเลียนแบบพฤติกรรมทั้งดี และไม่ดีโดยอัตโนมัติ

การเกิดบุคลิกภาพในบุคคลใดบุคคลหนึ่งนั้นจะต้องประกอบด้วยกันหลายประการ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2531: 226-228)

1. ด้านกายภาพ องค์ประกอบด้านกายภาพที่มีอิทธิพลต่อการเกิดบุคลิกภาพในลักษณะต่างๆ นั้นจะพิจารณาได้ 2 ประการ คือ

1.1 โครงสร้างของร่างกาย ได้มีผู้พยายามศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางกายกับการเกิดบุคลิกภาพต่างๆ ผู้ที่ศึกษาค้นคว้าเรื่องนี้ที่สำคัญได้แก่ Sheldon (1954) อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2531: 226) ซึ่งได้ศึกษาพบว่า ลักษณะของโครงสร้างร่างกายแบบต่างๆ จะมีอิทธิพลทำให้แบบของบุคลิกภาพของบุคคลต่างกันไปด้วย ซึ่ง Sheldon อธิบายความสัมพันธ์ของโครงสร้างร่างกายกับบุคลิกภาพไว้ ดังนี้

1.1.1 เอนโดมอร์ฟิ (Endomorphy) เป็นลักษณะร่างกายแบบอ้วนปวกเปียก ทุกส่วนของร่างกายกลมไปทุกส่วน กล้ามเนื้ออ่อนแอ คนกลุ่มที่มีร่างกายแบบนี้จะมีลักษณะบุคลิกภาพที่ต้องพึ่งพาคนอื่น ชอบนอนหลับ และชอบใช้ชีวิตอย่างสบาย

1.1.2 เมโซมอร์ฟิ (Mesomorphy) เป็นลักษณะร่างกายแบบมีกล้ามเนื้อที่พัฒนาแข็งแรงมาก รูปร่างใหญ่โต โครงสร้างรูปร่างแบบสี่เหลี่ยมจัตุรัส คนกลุ่มนี้มีร่างกายแบบนี้จะมีลักษณะบุคลิกภาพชนิดที่มีความแน่วแน่มั่นคงทางจิตใจ ตลอดจนสามารถต่อสู้กับความยุ่งยากในชีวิตได้ด้วยความเข้มแข็ง และชอบออกกำลังกายเป็นกิจวัตร

1.1.3 เอกโตมอร์ฟิ (Ectomorphy) เป็นลักษณะร่างกายที่ผอมสูง แบบบาง คนกลุ่มนี้จะมีลักษณะบุคลิกภาพแบบชอบสังคม มีความคิดเป็นของตัวเอง และเป็นคนที่มีความควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

1.1.4 กลุ่มปกติ (Average) เป็นลักษณะร่างกายที่อยู่ในสัดส่วนปกติ มิได้เบี่ยงเบนไปทางใดทั้ง 3 ลักษณะข้างต้น คนทั่วไปจะมีลักษณะอยู่ในกลุ่มปกตินี้

1.2 ระบบต่อมต่างๆ ซึ่งระบบต่อมมีอิทธิพลต่อร่างกายมากที่สุดได้แก่ ประเภทของต่อมไร้ท่อซึ่งสร้างฮอร์โมนให้แก่ร่างกาย ทำให้ร่างกายของมนุษย์ได้รับการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งจะมีผลต่อการเกิดบุคลิกภาพด้วย เช่น ต่อมไทรอยด์ที่ผลิตฮอร์โมนไทรอกซินน้อยเกินไป จะทำให้บุคคลเกิดอาการซึม มองเห็นชาในการคิด การจำ การเคลื่อนไหว ดังเลในการตัดสินใจ หนื่อยง่าย หมดความกระตือรือร้น แต่ในทางตรงข้ามถ้าผลิตไทรอกซินมากเกินไป จะทำให้บุคคลนอนไม่หลับ กินจุ ความดันสูง ชอบวิตกกังวล คนที่มีความผิดปกติทางฮอร์โมนนี้ก็จะมบุคลิกภาพที่แตกต่างกันไปตามลักษณะที่แสดงออกด้วย

2. ด้านสติปัญญาและความสามารถ จะเห็นได้ว่าคนที่มีการพัฒนาทางสติปัญญาดี จะสามารถได้รับการฝึกฝนอบรมต่างๆ ได้มากทั้งทางด้านความรู้ และการรู้สึกนึกคิด ซึ่งจะทำให้มีผลต่อการพัฒนาให้เกิดบุคลิกภาพที่ดีด้วย แต่ในทางตรงข้าม ถ้าบุคคลมีความด้อย หรือความบกพร่องทางสติปัญญา ทำให้ไม่สามารถจะได้รับการฝึกอบรมต่างๆ ได้ การพัฒนาให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ก็ย่อมจะทำได้ไม่ดี หรือทำได้ยากเมื่อเปรียบกับพวกที่มีสติปัญญา ความสามารถสูง

3. ด้านอารมณ์ เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่มีผลต่อการเกิดบุคลิกภาพแบบต่างๆ กล่าวคือ บุคคลที่มีความวิตกกังวล หรือมีความขัดแย้งในตนเอง ทำให้เกิดความวิตกกังวล ไม่สบายใจ จึงหาทางผ่อนคลายด้วยการใช้วิธีของกลวิธาน (Defense Mechanism) ซึ่งการใช้กลวิธานมากเกินไป จะทำให้บุคคลมีลักษณะบุคลิกภาพที่แปรเปลี่ยนไปได้ แต่ถ้าใช้อย่างเหมาะสมก็จะช่วยผ่อนคลายความวิตกกังวลได้

4. ด้านความสนใจ ความสนใจที่แตกต่างกันก็ย่อมจะมีผลทำให้บุคคลมีความแตกต่างในบุคลิกภาพได้เช่นกัน เช่น บุคคลที่มีความสนใจทางวิทยาศาสตร์ ก็จะพัฒนาบุคลิกภาพในลักษณะที่ชอบสังเกต ชอบคิดค้นศึกษา และพิสูจน์ข้อเท็จจริง หรือบุคคลที่สนใจในอาชีพนักดนตรี ก็มักจะพัฒนาบุคลิกภาพอ่อนไหวต่อเสียงของคนตรีได้ง่าย มีชีวิตสบายๆ ไม่วิตกกังวล ไม่ค่อยยึดมั่นในเรื่องใดมากนัก

5. ด้านพลังกำลัง คนที่มีพลังกำลังมากก็มักจะชอบใช้กำลังภายในการแสดงออกทุกเรื่อง โดยเฉพาะการใช้กำลังภายในการจัดความขัดแย้งอยู่บ่อยๆ จะทำให้เกิดบุคลิกภาพแบบก้าวร้าวได้ ส่วนบุคคลที่มีพลังกำลังน้อย ก็มักจะหลบเลี่ยงการใช้กำลังในการตัดสินใจ อาจพัฒนาบุคลิกภาพที่อ่อนแอ หลบเลี่ยงสถานการณ์ที่ขัดแย้ง

6. ด้านอุปนิสัย การมีอุปนิสัยใจคอที่แตกต่างกันย่อมจะมีผลทำให้บุคลิกภาพของบุคคลแตกต่างกันไปด้วย เช่น บุคคลที่มีอุปนิสัยใจเย็น รอบคอบ จะทำให้บุคคลนั้นสามารถพัฒนาบุคลิกภาพที่เป็นแบบมีความไตร่ตรอง ละเอียครอบคอบ ตรงข้ามกับบุคคลที่มีอุปนิสัยใจร้อน ก็จะพัฒนาบุคลิกภาพไปในแบบที่หุนหันพลันแล่น ขาดการยั้งคิดได้

7. ด้านการปรับตัวเข้ากับสังคม คนที่ปรับตัวเข้ากับสังคมได้ดี จะพัฒนาบุคลิกภาพแบบที่ชมชอบสังคม ในขณะที่บุคคลที่ปรับตัวเข้ากับสังคมไม่ได้มักจะพัฒนาบุคลิกภาพแบบเก็บตัว หนีสังคม

จะเห็นได้ว่า มีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ อาทิเช่น พันธุกรรม ร่างกาย สติปัญญา การเรียนรู้ การเลี้ยงดู จิตใจ และสังคม เนื่องจากนักจิตวิทยาได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ

ทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ทฤษฎีลักษณะนิสัยของ Raymond B. Cattell

Cattell (1965 อ้างถึงใน จิราภา และคณะ, 2544: 328) ได้พยายามศึกษาค้นหาว่า มีลักษณะนิสัย (Trait) ใดบ้างที่เป็นกลางๆ ซึ่งเราสามารถนำมาอธิบายบุคลิกภาพของบุคคลทั่วไปได้ Cattell ได้นำลักษณะนิสัย ต่างๆ 1800 ลักษณะ ที่ปรากฏในภาษาอังกฤษมาแยกแยะ โดยกระบวนการทางสถิติ ที่เรียกว่า การแยกแยะองค์ประกอบ (Factor Analysis) จนเหลือลักษณะบุคลิกภาพพื้นฐาน 16 ลักษณะ ที่เรียกว่า ลักษณะนิสัยต้นตอ (Source Trait) ซึ่งเป็นลักษณะบุคลิกภาพที่ซึมลึกภายในตัวบุคคล เป็นตัวเร้าสำคัญที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือบุคลิกภาพภายนอก ลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 16 ลักษณะ แคทเทลล์ ได้สร้างเป็นแบบทดสอบเพื่อวัด เรียกว่า 16 PF ทฤษฎีของแคทเทลล์ ครอบคลุมประเด็นสำคัญๆ ด้านมิติบุคลิกภาพแทบทุกมิติ เช่น พันธุกรรม สิ่งแวดล้อม ซึ่งมีองค์ประกอบทางบุคลิกภาพ 16 ด้าน คือ (ศรีเรือน, 2536: 203-207)

องค์ประกอบบุคลิกภาพ A การเข้าสังคม คือ ชอบเข้าสังคม สามารถเข้ากับผู้อื่นได้ดี มีความอบอุ่นเป็นกันเอง ให้ความร่วมมือดี ปรับตัวได้ดี และไม่เดือดร้อนต่อคำวิพากษ์วิจารณ์

องค์ประกอบบุคลิกภาพ B ความเฉลียวฉลาด คือ มีสติปัญญา มีความเฉลียวฉลาด เจียบแหลมสามารถเข้าใจแนวความคิดได้เร็ว และมีวิจรรณญาณในการแก้ปัญหา

องค์ประกอบบุคลิกภาพ C ความมั่นคงทางอารมณ์ คือ มีอารมณ์มั่นคง เขือกยื่นมองชีวิตตามความเป็นจริง สุขุมรอบคอบ และมีความสามารถในการควบคุมตนเอง

องค์ประกอบบุคลิกภาพ E การแสดงตัว คือ ชอบแสดงออก มีความมั่นใจตนเองชอบชี้แจงในสิ่งที่ตนเองมั่นใจ กล้าแสดงออก ชอบมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น และก้าวร้าว

องค์ประกอบบุคลิกภาพ F ความกระตือรือร้น คือ บุคคลที่มีลักษณะเปิดเผย และว่องไว

องค์ประกอบบุคลิกภาพ G ความมีมโนธรรม คือ บุคคลที่เคร่งครัดต่อหน้าที่ต่อการทำงานสูง ขยันและพากเพียร มีความรอบคอบ และพิจารณาไตร่ตรอง มีพลังในการควบคุมตนเองสูง

องค์ประกอบบุคลิกภาพ H ความกล้าเผชิญ คือ ชอบการเปลี่ยนแปลง กล้าหาญ ชอบลองของใหม่ และชอบเสี่ยงผจญภัย

องค์ประกอบบุคลิกภาพ I ความอ่อนโยน คือ บุคคลที่ใจอ่อน มีอารมณ์อ่อนไหวง่าย ต้องการความช่วยเหลือ และความเห็นใจจากผู้อื่น ต้องพึ่งพาคนอื่น

องค์ประกอบบุคลิกภาพ L ความสงสัย คือ บุคคลที่ไม่ไว้ใจใคร ระแวง ยึดถือแต่ความคิดเห็นของตนเอง สนใจแต่ตัวเอง เป็นสมาชิกที่ไม่ดีของกลุ่ม

องค์ประกอบบุคลิกภาพ M การจินตนาการ คือ มีแรงจูงใจในตนเองไม่สนใจที่จะปฏิบัติตามแบบแผน มีความคิดสร้างสรรค์ และช่างฝัน

องค์ประกอบบุคลิกภาพ N การปรับตัว คือ เป็นบุคคลที่คล่อง ช่างวิเคราะห์ รู้จักใช้เทคนิคพลิกแพลงในการแก้ปัญหา

องค์ประกอบบุคลิกภาพ O ความวิตกกังวล คือ บุคคลที่มีแต่ความหวาดหวั่น มักมีความวิตกกังวลในปัญหาต่างๆ อย่างเต็มที่ ขาดความรู้สึกปลอดภัย และมีความวิตกกังวลสูง

องค์ประกอบบุคลิกภาพ Q1 การเปลี่ยนแปลง คือ บุคคลที่สนใจในเรื่องที่ต้องการทดลอง ช่างสงสัย และช่างถาม ไม่ว่าเรื่องใหม่หรือเก่า อดทนต่อความไม่สะดวก และการเปลี่ยนแปลง

องค์ประกอบบุคลิกภาพ Q2 การอาศัยตนเอง คือ ชอบพึ่งตนเอง ถือการตัดสินใจของตนเองเป็นหลัก เคยชินกับการทำงานตามวิธีของตน เชื่อในความสามารถของตนเอง เจ้าความคิดกล้าตัดสินใจ และไม่ต้องการความสนับสนุนจากผู้อื่น

องค์ประกอบบุคลิกภาพ Q3 การควบคุมตนเอง คือ มีการควบคุมอารมณ์ และพฤติกรรมของตนได้ดี ตำราวม รู้จักกาลเทศะ สนใจและเอาใจใส่ต่อสังคม

องค์ประกอบบุคลิกภาพ Q4 ความเครียด คือ เป็นบุคคลที่จริงจังกับชีวิต ตื่นเต้น ตกใจ และหงุดหงิดง่าย มีความคับข้องใจ และใจร้อน

Cattell เป็นนักจิตวิทยาที่ศึกษาลักษณะนิสัยของคนอย่างจริงจัง Cattell อธิบายว่าลักษณะนิสัยของคนนั้นมีทั้งส่วนผิว และส่วนที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน เมื่อเราจำกดลงไปได้ว่าพฤติกรรมนั้นๆ สังกัลักษณะผิวนอกอย่างไร และรู้ว่าลักษณะผิวนอกหลายๆ อย่างเกาะกลุ่มกันย่อมจะนำไปถึงนิสัยซ่อนเร้นอันเป็นนิสัยที่แท้จริงได้

Cattell ได้จำแนกลักษณะนิสัย (อ้างถึงใน ศรีเรือน, 2539: 200-202) ไว้ดังนี้

1. ลักษณะนิสัยพื้นผิว และลักษณะนิสัยต้นตอ (Surface Trait and Source Trait)

1.1 ลักษณะนิสัยพื้นผิว (Surface Trait) เป็นลักษณะพฤติกรรมที่สามารถสังเกตเห็นได้ และมีความสัมพันธ์กัน เป็นสิ่งที่แสดงออกมาภายนอกที่มีสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมมาจากลักษณะนิสัยต้นตอ

1.2 ลักษณะนิสัยต้นตอ (Source Trait) เป็นลักษณะโครงสร้างพื้นฐานที่เป็นองค์ประกอบหลักของบุคลิกภาพของบุคคล เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่หลากหลายในสภาวะการณ์ และเวลาที่แตกต่างกันที่ก่อให้เกิดลักษณะพื้นผิว และลักษณะนิสัยต้นตอภายในที่มีอิทธิพลต่อลักษณะนิสัยพื้นผิว

ลักษณะนิสัยทั้งสองประเภทนี้ Cattell ให้ความสำคัญกับลักษณะนิสัยต้นตอมากกว่าลักษณะนิสัยพื้นผิวเพราะเชื่อว่าลักษณะนิสัยต้นตอเป็นโครงสร้างที่มีอิทธิพลอย่างแท้จริงต่อบุคลิกภาพ และจะช่วยในการวินิจฉัยปัญหาทางบุคลิกภาพต่างๆ

2. ลักษณะนิสัยที่มีผลจากพันธุกรรม และลักษณะนิสัยที่เป็นผลมาจากสิ่งแวดล้อม (Constitutional Traits and Environmental Mold Traits) ลักษณะนิสัยทั้ง 2 ลักษณะนี้เป็นลักษณะนิสัยย่อยของลักษณะนิสัยต้นตอ

2.1 ลักษณะนิสัยที่เป็นผลจากพันธุกรรม (Constitutional Traits) คือ พฤติกรรมที่มีต้นตอมาจากลักษณะทางชีววิทยาของบุคคล ถ่ายทอดทางพันธุกรรมบางอย่างมาจากบรรพบุรุษ

2.2 ลักษณะนิสัยที่เป็นผลจากสิ่งแวดล้อม (Environmental Mold Traits) คือ พฤติกรรมที่มีต้นตอจากสิ่งแวดล้อมทางสังคม และสิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ ซึ่งมีอิทธิพล หรือถูกกล่อมเกลาทำให้ประทับใจหรือยึดมั่นในส่วนบุคลิกภาพของบุคคล

3. ลักษณะนิสัยด้านความสามารถ ลักษณะนิสัยด้านอารมณ์ และลักษณะนิสัยด้านพลังพลวัต (Ability, Temperament and Dynamic Traits) คือ ส่วนของลักษณะนิสัยต้นตอภายในตัวบุคคล ดังนี้

3.1 ลักษณะนิสัยด้านความสามารถ (Ability Traits) หมายถึง ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ ของบุคคลในการดำเนินชีวิตในรูปแบบต่างๆ กัน

3.2 ลักษณะนิสัยด้านอารมณ์ (Temperament Traits) หมายถึง ระดับอารมณ์ของบุคคล หรือวิธีการดำเนินชีวิต เป็นสิ่งกระตุ้นลักษณะพฤติกรรมที่บุคคลอื่นสามารถสังเกตเห็นได้ชัดเจน

3.3 ลักษณะนิสัยด้านพลังพลวัต (Dynamic Traits) เป็นส่วนแรงจูงใจของบุคคลเป็นตัวเร้าให้บุคคลทำกิจกรรม เพื่อให้บรรลุตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ จนในที่สุดกลายเป็นลักษณะบุคลิกภาพที่ซึมลึกภายในบุคคล ลักษณะที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดพฤติกรรมไปสู่เป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง แบ่งเป็น 3 ชนิด

3.3.1 ทักษะคติ ของบุคคลต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง คือ ความสนใจของบุคคลที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมต่อสิ่งที่เขาสนใจ

3.3.2 พลัง เป็นสภาวะด้านจิตใจ และร่างกายที่มีมาโดยกำเนิด และเป็นสภาวะที่กระตุ้นให้บุคคลนั้นพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และจะสิ้นสุดเมื่อได้กระทำต่อสิ่งนั้นตามจุดมุ่งหมายมากกว่าด้วยเหตุผล พลังต่างๆ

3.3.3 ความอ่อนไหวทางอารมณ์ เป็นลักษณะที่ได้จากสิ่งแวดล้อม มีลักษณะคล้ายพลัง แต่เป็นผลจากประสบการณ์ หรือวัฒนธรรมทางสังคมไม่ใช่พันธุกรรม ความอ่อนไหวทางอารมณ์ หมายถึง ความสนใจสิ่งหนึ่ง และแสดงความรู้สึกหรือการกระทำต่อสิ่งนั้น เช่น

ความอ่อนไหวทางอารมณ์ ในผู้ใหญ่ตอนต้น จากการวิจัยของเขา และผู้ร่วมงาน ได้แก่ อาชีพ กีฬา ความสนใจทางศาสนา พ่อแม่ และตนเอง

4. ลักษณะนิสัยร่วม และลักษณะนิสัยเฉพาะตัวบุคคล (Common and Unique Traits)

4.1 ลักษณะนิสัยร่วม (Common Traits) คือ ลักษณะของบุคคลที่บุคคลในกลุ่ม มีวัฒนธรรมเดียวกัน มีลักษณะนิสัยพื้นฐานร่วมที่มีส่วนคล้ายกัน

4.2 ลักษณะนิสัยเฉพาะตัวบุคคล (Unique Traits) คือ ลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว ซึ่งไม่เหมือนหรือแตกต่างจากบุคคลอื่น แต่อาจมีลักษณะที่คล้ายกันบางส่วน แต่ไม่เหมือนกันทั้งหมด

ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้ ทฤษฎีและองค์ประกอบบุคลิกภาพ 16 PF form A (The Sixteen Personality Factor Questionnaire Form A) ของ Cattell เพื่อความเหมาะสมกับการวิจัยเกี่ยวกับบุคลิกภาพของหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพฤติกรรมการทำงาน รวมทั้งหาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างาน ผู้วิจัยจึงเลือกทำการศึกษาองค์ประกอบบุคลิกภาพของหัวหน้างาน 8 องค์ประกอบด้วยกัน คือ องค์ประกอบบุคลิกภาพ A การเข้าสังคม องค์ประกอบบุคลิกภาพ B ความเฉลียวฉลาด องค์ประกอบบุคลิกภาพ C ความมั่นคงทางอารมณ์ องค์ประกอบบุคลิกภาพ E การแสดงตัว องค์ประกอบบุคลิกภาพ H ความกล้าเผชิญ องค์ประกอบบุคลิกภาพ M การจินตนาการ องค์ประกอบบุคลิกภาพ Q2 การอาศัยตนเอง และองค์ประกอบบุคลิกภาพ Q3 การควบคุมตนเอง เนื่องจากการศึกษาหัวหน้างานที่เป็นธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลาง พบว่า องค์ประกอบบุคลิกภาพทั้ง 8 องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์ และมีลักษณะที่ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จ และพฤติกรรมการทำงาน และสามารถครอบคลุมประเด็นสำคัญๆ ด้านมิติของบุคลิกภาพหลายด้าน เช่น พันธุกรรม สิ่งแวดล้อม ทัศนคติ ความถนัด ความสามารถ อารมณ์ ลักษณะนิสัยร่วม เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีลักษณะภายในที่สำคัญลักษณะหนึ่งเป็นผลให้บุคคลเกิดความพากเพียรพยายามในการที่จะทำงานให้บรรลุผลตามที่ตั้งไว้ มีนักจิตวิทยาหลายท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันไป ดังนี้

McClelland (1961 อ้างถึงใน อัมพิกา, 2532: 43) ได้ให้ความหมายแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่า คือ ความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีหรือสูงกว่ามาตรฐาน พยายามเอาชนะอุปสรรคต่างๆ มีความรู้สึกสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ และมีความวิตกกังวลเมื่อไม่ประสบความสำเร็จ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นองค์ประกอบที่ผลักดันให้บุคคลต้องการมีสถานะที่สูงขึ้น มีความรับผิดชอบมากขึ้น มีความต้องการความสำเร็จมากขึ้น

Atkinson (1964: 240-241) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นจากแรงผลักดัน ซึ่งบุคคลรู้ตัวว่าการกระทำนั้นจะต้องมีการประเมินผลจากตัวเอง และจากบุคคลอื่น ถ้าหากปรากฏผลจากการประเมินว่างานนั้นประสบผลสำเร็จ บุคคลจะรู้สึกพอใจ และจะรู้สึกไม่พอใจ ไม่สบายใจเมื่องานนั้นไม่ประสบผลสำเร็จ ส่วนจะเกิดความสำเร็จมากน้อยเพียงใดนั้นจะต้องนำงานนั้นไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่สังคมถือว่ามีดี

Vidler (1977: 67-68) ได้อธิบายความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่าเป็นรูปแบบของการวางแผนการกระทำ และความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับการพยายามต่อสู้ เพื่อความสำเร็จในการบรรลุถึงมาตรฐานอันดีเลิศที่บุคคลตั้งเอาไว้

Gordon (1993: 129) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จ และแสดงให้เห็นถึงสมรรถนะหรือความเชี่ยวชาญของตนเอง บุคคลที่แสวงหา และเรียนรู้งานที่ยากอย่างต่อเนื่องเป็นบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

Newstrom (1993: 123) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงขับที่ทำให้มนุษย์มีแรงผลักดันเพื่อไปให้ถึงจุดหมาย และมีความหวังที่จะสัมฤทธิ์ผลในวัตถุประสงค์ที่ตนเองตั้งไว้ในระดับสูง

ราชบัณฑิตยสถาน (2524: 260) บุคลิกภาพ หมายถึง ผลรวมของความคิด ท่าที และนิสัย ซึ่งสร้างสมจากมูลฐานองค์ประกอบทางจิต และทางกายภาพของบุคลิกภาพของบุคคลอันถ่ายทอดมาทางชีววิทยาส่วนหนึ่ง และจากแบบอย่างวัฒนธรรมที่ถ่ายทอดมาทางสังคมอีกส่วนหนึ่ง กับรวมถึงการปรับเหตุจิตใจ ความปรารถนา และความมุ่งประสงค์ของบุคคลนั้น ให้เข้ากับความต้องการและวิสัยแห่งสภาพแวดล้อมทั้งทางสังคม และที่ไม่เกี่ยวกับสังคม

สงวนศรี (2527: 85) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง แรงจูงใจของบุคคลที่มุ่งจะให้ได้รับความสำเร็จในการควบคุมและจัดระเบียบสิ่งแวดล้อมทางสังคม ตลอดจนสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เพื่อเอาชนะอุปสรรคต่างๆ และคงมาตรฐานระดับสูงในการทำงานไว้ หรือ ได้กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือ แรงจูงใจของคนที่ต้องการจะทำงานให้สำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

สถิต (2529: 431) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง พลังที่กระตุ้นให้บุคคลมีแรงจูงใจ มีความพยายาม มีความทะเยอทะยาน มีความมานะบากบั่น คนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จะเป็นคนที่มีความพยายามฝ่าฟันเอาชนะอุปสรรคไม่ยอมแพ้อะไรง่าย ๆ ไม่ย่อท้อต่อปัญหาเฉพาะหน้า กล้าเผชิญไม่กลัวปัญหาที่ยากมีความอดทนต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้มากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ เป็นคนที่รักษามาตรฐานและ/หรือเพิ่มมาตรฐานของงานอาจจะทำนายได้ว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักจะเป็นบุคคลที่เอาการเอางาน มีความรับผิดชอบสูง ขยัน เรียบร้อย มีความซื่อสัตย์ และจะชอบการเปลี่ยนแปลงมากหากการเปลี่ยนแปลงนั้นมีประสิทธิภาพ มีประโยชน์ทำให้เกิดความสำเร็จได้

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ดูได้จากลักษณะ 3 ประการ ต่อไปนี้

1. มีความต้องการให้งานสำเร็จอย่างมีคุณภาพ มาตรฐานสูง
2. เป็นการกระทำที่ได้ผลงาน ที่มีลักษณะเด่นชัดให้เห็นได้ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ มีศิลปะเหนือกว่างานธรรมดาทั่วไป
3. เป็นงานที่ต้องใช้เวลา แสดงถึงความตั้งใจ อดทน ไม่ท้อถอย

ถวิล (2532: 70) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากการคาดหวังของบุคคลซึ่งอาจได้พบหรือมีประสบการณ์จากสิ่งใดสิ่งหนึ่งจนเป็นรอยประทับใจมาตั้งแต่ยังเล็กแล้ว บุคคลก็พยายามที่จะก้าวไปสู่ความสำเร็จอันนั้น โดยเขาจะตั้งเป็นมาตรฐานการกระทำของตนเองเอาไว้ ถ้างานที่บุคคลคาดหวังได้เกิดผลสำเร็จ กำลังใจก็จะเกิดขึ้น และจะคาดหวังความสำเร็จในครั้งต่อไป สูงยิ่งขึ้น แต่ถ้าไม่ประสบความสำเร็จ และเกิดขึ้นบ่อยครั้ง การตั้งความคาดหวังก็จะต่ำลงกลายเป็นบุคคลที่ท้อถอยไม่สู้ ไม่กล้าคิด และไม่กล้าหวังต่อสิ่งต่างๆ ในอนาคตต่อไป

อารี (2537: 98) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นแรงจูงใจภายในที่พัฒนามาจากความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคล ที่ต้องการจะแสดงความสามารถ ต้องการแข่งขันกับตนเองมีความตั้งใจแน่วแน่ที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด ต้องการให้สิ่งที่ทำมาตรฐานที่ดีที่สุด

พรณี (2538: 513) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วง จะสังเกตได้ว่าบางคนมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง บางคนมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ ความแตกต่างของบุคคลทั้งสองพวกนี้ดูได้จากการทำงาน

วิภาพร (2546: 272) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง แรงจูงใจที่จะทำให้เกิดประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่บุคคลนั้นวางไว้แต่แต่ละบุคคลจะมีระดับแรงจูงใจแตกต่างกันไป

จากความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ อาจสรุปได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความต้องการทำงานที่ท้าทายให้ประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ ด้วยมาตรฐานสูง ต้องการความเป็นอิสระในการทำงาน ใช้ความพยายามมุ่งมั่น หาวิธีการแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างไม่ย่อท้อ เพื่อให้บรรลุมาตรฐานที่ได้ตั้งเอาไว้ และมีความพอใจเมื่อพบกับความสำเร็จ รู้สึกผิดหวัง วิตกกังวล เมื่อพบกับความล้มเหลว

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ McClelland

McClelland (1961 อ้างถึงใน อารี, 2537: 26) ได้สรุปว่าองค์ประกอบด้านแรงจูงใจทางด้านจิตวิทยามี 3 ประเภท ซึ่งเป็นแรงจูงใจทางสังคมที่มีผลต่อการทำงาน ได้แก่

1. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (Affiliative Motivation) หรือความต้องการความสัมพันธ์อย่างดีกับบุคคลอื่น คือความต้องการของบุคคลที่จะมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น เพื่อนร่วมงาน คำนึงถึงการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และรักษาหน้าซึ่งกันและกันมากกว่าคำนึงถึงการทำงานโดยตรง บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธนี้จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ ต้องได้รับการสนับสนุนจากพวกพ้อง และถ้าให้เลือกผู้ร่วมงานก็จะเลือกเพื่อนมากกว่าที่จะเลือกผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ชำนาญการหรือบุคคลที่มีความรู้

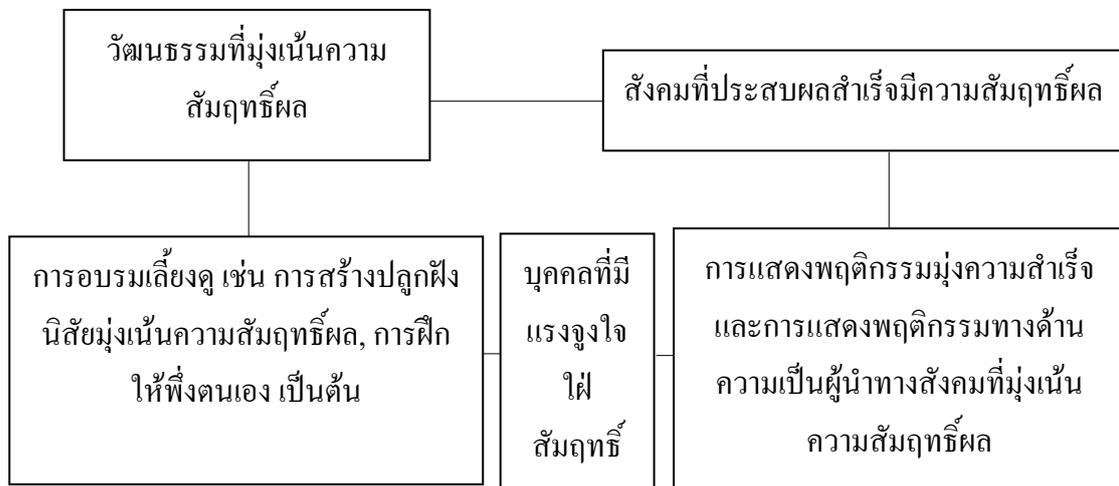
2. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motivation) หรือความต้องการอำนาจ แรงจูงใจใฝ่อำนาจจะมีลักษณะตรงข้ามกับประเภท บุคคลที่มีแรงจูงใจประเภทนี้จะใช้อำนาจเผด็จการต่อบุคคลอื่น มีความต้องการอย่างรุนแรงที่จะมีอำนาจเหนือผู้อื่น และต้องการใช้อำนาจควบคุม

3. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) หรือความต้องการสัมฤทธิ์ผล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงจูงใจที่ได้รับการกล่าวถึงมากในวงการธุรกิจ เพราะ McClelland ได้สรุปว่า นักธุรกิจและนักลงทุนที่คิดอันดับโลกนั้น มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือแรงจูงใจที่บุคคลต้องการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้มีมาตรฐานดีที่สุดในตัวเอง ต้องการมีความภาคภูมิใจในตนเอง แข่งขันกับตัวเอง พยายามปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้น ต้องการประสบความสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานที่ยาก ซึ่งมีลักษณะท้าทาย

McClelland (1969 อ้างถึงใน อัมพิกา, 2532: 43) มีความเชื่อว่าแรงจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงให้ความสำคัญมากกว่าแรงจูงใจอื่นๆ ผู้ที่จะทำงานได้อย่างประสบผลสำเร็จจะต้องมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับสูง ความสำเร็จของงานจะทำได้โดยการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นสำคัญ เมื่อแต่ละบุคคลมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงก็จะสามารถทำงานได้สำเร็จและช่วยให้ผลการปฏิบัติงานที่ได้ออกมานั้นมีประสิทธิภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

McClelland (1953: 110) ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า สังคมหรือประเทศที่จะประสบผลสำเร็จหรือมีความเจริญทางเศรษฐกิจมากๆ บุคคลที่อยู่ในสังคมหรือประเทศนั้นจะต้องมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง (อ้างถึงใน สติต, 2529) และการจะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงได้นั้น ถ้าบุคคลได้รับการอบรมเลี้ยงดูตั้งแต่เยาว์วัย เพื่อให้เด็กเกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพัฒนาจนกลายเป็นบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงซึ่งบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะสามารถทำงานได้สำเร็จมีพฤติกรรมความเป็นผู้นำสามารถจัดการงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

และจะนำความสำเร็จและความเจริญมาสู่สังคมหรือประเทศ สำหรับสมมติฐานของ McClelland ได้สรุปไว้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 สมมติฐานของ McClelland เกี่ยวกับการอบรมเลี้ยงดูเด็กพฤติกรรมมุ่งความสำเร็จ และสังคมที่ประสบผลสำเร็จมีสัมฤทธิ์ผล

ที่มา: McClelland (1953: 110)

Gibson และคณะ (1982: 88) ได้สรุปจุดสำคัญของทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ McClelland เอาไว้เช่นเดียวกันว่าแรงจูงใจของบุคคลสามารถให้การเรียนรู้ หรือกระตุ้นให้เกิดขึ้นได้โดยเฉพาะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ นั่นคือ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ สามารถใช้ประสบการณ์ การเรียนรู้ หรือการฝึกอบรมจนทำให้แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงขึ้นได้ สังคมหรือประเทศที่มีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดีก็อาจทำให้ดีขึ้นได้โดยการกระตุ้นให้บุคคลในสังคมนั้นมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงขึ้น

ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ Atkinson

Atkinson (1964 อ้างถึงใน สวจน, 2527: 143) กล่าวว่า แนวโน้มในการบรรลุความสำเร็จของการกระทำ และการที่บุคคลจะพบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โอกาสที่จะประสบความสำเร็จ และสิ่งล่อใจที่เป็นเป้าหมายของความสำเร็จ Atkinson ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการประสบความสำเร็จ โดยพยายาม ใช้วิธีการทางคณิตศาสตร์มาคำนวณค่าของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ให้แน่นอนลงไปโดยทำการทดลองให้ผู้ถูกทดลองโยนห่วง หรือปาเป้าที่มีระยะห่างจากหลักที่เป็นเป้าหมายพอสมควร

แล้วแต่ว่าผู้ถูกทดลองจะยืนห่างจากจุดเป้าหมายเป็นระยะทางเท่าใด ผลการทดลองปรากฏว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ จะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความวิตกกังวลต่ำ ส่วนพวกที่กลัวความล้มเหลว จะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำมีความวิตกกังวลสูง

Atkinson (1964 อ้างถึงใน สงวน, 2527: 144) คนที่ประสบความสำเร็จจะมีองค์ประกอบ 2 อย่าง คือ

1. มุ่งหวังความสำเร็จ ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลไปให้ถึงจุดมุ่งหมาย และในการทำงานเพื่อที่จะประสบความสำเร็จจะต้องเป็นบุคคลที่มีความวิตกกังวลใจต่ำ
2. การหลีกเลี่ยงความล้มเหลว บุคคลประเภทนี้จะหลีกเลี่ยงการทำงานที่ต้องพบความล้มเหลว บุคคลประเภทนี้จะมีแรงจูงใจสูง เพราะกลัวความล้มเหลว

นอกจากนี้ Atkinson ได้สรุปบุคลิกลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไว้ว่าเป็นบุคคลที่มักสนใจกิจกรรมที่จะกระทำสำเร็จด้วยความชำนาญ ไม่สนใจเรื่องโชคชะตา ชอบใช้ความสามารถและความพยายามในการทำงานให้ดีกว่าบุคคลอื่นๆ หรือให้ดีถึงมาตรฐานอันสูงสุด สนใจที่จะทำงานที่มีความง่ายปานกลาง คือ มีโอกาสที่จะสำเร็จหรือล้มเหลวครั้งต่อครั้งมากกว่างานที่ง่ายมาก หรือยากมาก ถ้าบุคคลทำงานได้สำเร็จบุคคลนั้นก็จะขยับทำงานที่ยากกว่าขึ้นไปอีก แต่ถ้าทำงานล้มเหลวบุคคลนั้นจะลดลงมาทำงานที่ง่ายกว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเป็นบุคคลที่อยู่ในโลกของความเป็นจริง แม้ว่าบุคคลผู้นั้นจะไม่สนใจงานที่ยากมากหรือง่ายมาก แต่ก็ยังชอบทำงานที่ยากมากกว่าบุคคลอื่น เมื่อไม่มีโอกาสที่จะเลือก และต้องทำงานที่ทำพ่ายก็จะต่อสู้อย่างอดทนกว่าบุคคลอื่นอื่นๆ ที่มีโอกาสที่จะหยุดและทำงานอื่นแทนได้ แต่ก็ไม่ยอมเสียเวลาติดตามงานที่เห็นได้ชัดว่าเป็นไปไม่ได้หรือพอใจอยู่กับงานที่ทำได้ดีแล้ว เมื่อมีงานใหม่ที่จะทำต่อไป และเป็นงานที่มีทางที่จะทำสำเร็จได้ แม้ว่าจะไม่สนใจติดตามงานที่ยากมาก แต่ก็เชื่อว่าผู้ที่ทำงานยากมากขึ้นเรื่อยๆ ได้ จะได้รับผลสำเร็จและได้รับผลตอบแทนที่ดีกว่าผู้ที่ทำงานง่ายๆ เมื่อทำงานสำเร็จจึงเกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จนั้นมากกว่าคนอื่นๆ และเมื่อทำงานที่มีทางจะสำเร็จ หรือล้มเหลวครั้งต่อครั้ง ก็มีความเชื่อมั่นมากกว่าบุคคลอื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคคลผู้นั้นเคยพบกับการทำพ่ายมาแล้วในอดีตและเรียนรู้ว่าความมุ่งมั่น และความอดทนจะทำให้ได้รับความสำเร็จ จึงนำเอาประสบการณ์ที่ได้รับความสำเร็จเหล่านั้นมาใช้แก้ปัญหาใหม่ที่ได้พบ ดังนั้นงานที่บุคคลอื่นๆ เห็นว่ายากมากอาจเป็นงานที่ยากปานกลางเท่านั้นสำหรับผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง

จากสิ่งที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นสิ่งที่สำคัญต่อพฤติกรรม
 ความเป็นผู้นำ ทำให้ผู้นำสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีผลการปฏิบัติงานที่ดี และ
 สามารถนำความสำเร็จมาสู่องค์กรได้

วิธีสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

McClelland (1961 อ้างถึงใน ถวิล, 2532: 76-77) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับวิธีสร้างแรงจูงใจ
 ใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ในระหว่างปี 1960-1970 ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถสร้าง และ
 ฝึกฝนให้เกิดขึ้นได้แม้จะเป็นระยะเวลาสั้นก็ตาม ซึ่ง McClelland ได้นำเสนอวิธีสร้างแรงจูงใจ
 ใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายและพยายามทำให้สำเร็จเป็นขั้นๆ ไป หมายถึง งานบางประเภท
 บุคคลไม่สามารถที่จะทำให้สำเร็จลงได้ในคราวเดียว แม้ว่าบุคคลจะมีความสามารถที่ทำงานนั้นได้
 ทั้งนี้เพราะมีองค์ประกอบอื่นๆ ที่จะส่งผลให้งานนั้นสำเร็จ เมื่อเป็นดังนี้จึงจำเป็นต้องตั้งจุดมุ่งหมาย
 เป็นขั้นตอน และพยายามทำให้ขั้นตอนนั้นๆ สำเร็จแล้วจึงดำเนินขั้นตอนใหม่ต่อไป
2. ศึกษาและเลียนแบบจากตัวอย่างที่ดี หมายถึง เมื่อบุคคลจะทำงานใดก็ตาม ควรศึกษา
 งานนั้นจากบุคคลที่มีประสบการณ์ในงานนั้นทำได้สำเร็จได้ชื่อว่าเป็นผู้ทำงานดี เมื่อได้แนวทางจาก
 ตัวอย่างที่ดี ก็สามารถนำมาเป็นทางในการทำงาน ซึ่งเท่ากับเป็นการสร้างแรงจูงใจทำให้งานที่จะทำ
 บรรลุความสำเร็จมากยิ่งขึ้น
3. สร้างลักษณะนิสัยที่ดีในการทำงาน หมายถึง ในขณะที่ทำงานจะต้องทำจิตใจให้มั่นคง
 สุขุมรอบคอบ ทำไปด้วยความตั้งใจ หมั่นสำรวจข้อบกพร่องและปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ
 จนกระทั่งเกิดความเคยชินกลายเป็นลักษณะนิสัยและเป็นผู้ที่รับผิดชอบต่องานสูงยิ่งขึ้น
4. มีความพยายามและไม่ทอดย้อต่ออุปสรรค ซึ่งเป็นการชี้ให้เห็นว่าการทำทุกสิ่งทุกอย่าง
 ย่อมมีอุปสรรคไม่มากนักน้อย และเป็นสิ่งที่ผู้ทำงานจะต้องขจัดอุปสรรคนั้นให้หมดไป

พูนศิริ และ จิตตินนท์ (2545: 159) ได้สรุปถึงแนวคิดในการสร้างแรงจูงใจขึ้นสำหรับบุคลากรที่มีระดับแรงจูงใจต่ำ เพื่อกระตุ้นให้บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งอาจกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การสร้างแรงจูงใจด้วยลักษณะงานทำได้หลายวิธี คือ การทำงานที่มีลักษณะที่น่าสนใจ การมอบหมายที่เหมาะสมมีขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจน เช่น การขยายเนื้องาน การหมุนเวียน เป็นต้น สร้างโอกาสพัฒนาความรู้มีส่วนร่วมในองค์การ เปิดโอกาสให้บุคลากรศึกษาต่อ มีโอกาสที่ก้าวหน้าในหน้าที่ มีการแข่งขัน การให้รู้ผลงานของตนเองเพื่อความภาคภูมิใจ การให้ตระหนักถึงความสำคัญของงาน และให้ความไว้วางใจโดยการมอบอำนาจในการปฏิบัติ

2. การสร้างแรงจูงใจด้วยผลตอบแทนที่เป็นเงินจะเป็นการจ่ายค่าตอบแทนแบบจูงใจในลักษณะต่างๆ คือ เงินเดือน โบนัส บำเหน็จค่าล่วงเวลา โดยจะต้องคำนึงถึงเงื่อนไขในการให้ด้วย เพื่อให้ได้ผลในการจูงใจอย่างแท้จริง

3. การสร้างแรงจูงใจด้วยผลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน อาจทำได้หลายวิธี เช่น การยกย่องสรรเสริญ การแสดงสถานภาพ การให้โอกาสพัฒนาศักยภาพ และความสามารถโดยการให้มีโอกาสร่วมทำงานกับผู้เชี่ยวชาญ ที่ปรึกษา และผู้ที่มีความสามารถ มีผลงานดีเด่น จัดให้มีการฝึกอบรมดูงานในประเทศและต่างประเทศ การให้ความมั่นคง และการให้ความสำเร็จ ซึ่งวิธีต่างๆ เหล่านี้จะใช้จูงใจได้ผลตามความต้องการ หากพิจารณาใช้ตามเงื่อนไขที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ

4. การสร้างแรงจูงใจด้วยสภาพแวดล้อมการทำงานและสวัสดิการ ซึ่งเป็นการทำให้ผู้บริการมีความสุข มีความพอใจในการทำงาน โดยสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานทั้งสถานที่ อุปกรณ์และบรรยากาศที่เป็นมิตร ตลอดจนการจัดสวัสดิการเพื่อความสะดวกสบาย เช่น การให้บริการด้านอาหาร สุขภาพนันทนาการ การเดินทาง การจัดวันพักผ่อน เป็นต้น

ลักษณะของผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

McClelland (1961 อ้างถึงใน อัมพิกา, 2532: 45) กล่าวถึงลักษณะพฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่ามีลักษณะ ดังนี้

1. กล้าเสี่ยงในระดับปานกลาง (Moderate Risk-Taking) มีการตัดสินใจที่เด็ดเดี่ยวบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะไม่พอใจถ้าต้องทำสิ่งที่ยากๆ ซึ่งไม่ต้องใช้ความสามารถมักจะเลือกทำสิ่งที่ยากเหมาะสมกับความสามารถของตน และการทำสิ่งที่ยากได้สำเร็จนั้น จะทำให้ตนเองพอใจ ส่วนผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ มักไม่กล้าเสี่ยงเพราะกลัวไม่ประสบความสำเร็จ หรือไม่ก็เสี่ยงจนเกินไปทั้งๆ ที่รู้ว่าไม่ประสบความสำเร็จเพราะคิดที่จะหวังพึ่งโชคชะตาให้ช่วยเหลือ

2. มีพลังความสามารถ (Energetic) หรือความขยันขันแข็งในการกระทำสิ่งแปลกๆ ใหม่ๆ ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ไม่ได้ขยันในทุกเรื่อง แต่มักจะเอาใจใส่มานะพากเพียรต่อสิ่งที่ท้าทายความสามารถของตนเป็นงานที่ต้องใช้ความคิดและจะทำให้ตนเองเกิดความรู้สึกได้ว่าได้ทำงานสำคัญสำเร็จลุล่วงไป

3. มีความรับผิดชอบต่อตนเอง (Individual Responsibility) ซึ่งโดยมากผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะพยายามทำงานให้สำเร็จ เพื่อความพึงพอใจของตนเอง ไม่ได้หวังให้คนอื่นยกย่อง ต้องการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น ไม่ชอบให้ผู้อื่นมาบงการหรือออกคำสั่ง

4. ต้องการทราบผลในการตัดสินใจ (Knowledge of Result of Decision) ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะติดตามผลการกระทำ หรือการตัดสินใจของตนไม่ช้าคาดคะเนเอาเอง และเมื่อทราบผลการกระทำหรือการตัดสินใจแล้ว ก็พยายามทำให้ดีขึ้นกว่าเดิม

5. ความสามารถคาดการณ์ล่วงหน้า (Anticipation of Future Possibilities) ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงเป็นผู้ที่มีแผนการระยะยาว (Long-Range Planning) เพราะเล็งเห็นการณ์ไกลกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

6. มีทักษะในการจัดระบบงาน (Organization Skill) สำหรับข้อนี้ไม่มีหลักฐานการค้นคว้าเพียงพอแต่เป็นลักษณะที่น่าจะทำให้เกิดสมรรถภาพในการจัดระบบงานมากขึ้น McClelland อ้างถึงการค้นคว้าของ French ว่าในการเลือกผู้ร่วมงานนั้น ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเลือกผู้ที่มีความสามารถในงานนั้นมากกว่าจะเลือกเพื่อนฝูง หรือผู้ที่มีคุณสมบัติอย่างอื่นแต่ไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ

ต่อมา McClelland (1969 อ้างถึงใน อัมพิทา, 2532: 104) ได้กล่าวถึง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่าเป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงคุณภาพของมนุษย์อย่างหนึ่ง และได้กำหนดลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ดังต่อไปนี้

1. การทำกิจกรรมต่างๆ ให้สำเร็จมากกว่าทำเพื่อหลีกเลี่ยงความล้มเหลว
2. เลือกทำในสิ่งที่เป็นไปได้เหมาะสมกับความสามารถของตน
3. คิดว่างานทุกอย่างสำเร็จลงได้ด้วยการทำงานอย่างตั้งใจจริงของตนเองไม่ใช่เกิดจากโอกาสอำนวย และไม่เชื่อในสิ่งมหัศจรรย์

4. ทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุมาตรฐานของตน โดยไม่มีจุดมุ่งหมายที่รางวัลหรือชื่อเสียง

นอกจากนี้ McClelland ยังได้แสดงข้อคิดเห็นว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้นมีความสัมพันธ์กับความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้นเขาจึงได้เสนอนโยบายในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไว้ 3 ประการด้วยกัน คือ

1. จะต้องพยายามทำให้บุคคลคลายความยึดมั่นในขนบธรรมเนียมประเพณี และพัฒนาเอาใจใส่ รับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น
2. จะต้องพยายามทำให้บุคคลมีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงขึ้น
3. จะต้องพยายามใช้บุคคลที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงนั้นให้เกิดประโยชน์มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

ดังนั้นแรงจูงใจที่สำคัญและควรปลูกฝังให้แก่พลเมืองก็คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่จะทำให้บุคคลนั้นมีคุณภาพและพร้อมที่จะพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าเช่นเดียวกันในองค์การอุตสาหกรรมที่ประกอบด้วยบุคลากรที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานย่อมมีผลการปฏิบัติงานที่ดีก่อให้เกิดความเจริญเติบโตขององค์การต่อไป

ถวิล (2532: 71) ได้กล่าวถึง การศึกษา และการสรุปเปรียบเทียบของนักจิตวิทยาเกี่ยวกับ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำเพื่อให้สามารถมองเห็นถึงความแตกต่าง ที่สำคัญตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง และผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

ลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง	ลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ
1. ทำงานด้วยความมานะ อุตุน เพื่อเอาชนะ ความล้มเหลว	1. ทำงานเพื่อหลีกเลี่ยงความล้มเหลว
2. ทำงานมีเป้าหมายที่แน่นอน	2. ทำงานไม่มีเป้าหมายแน่นอน
3. ตั้งระดับความคาดหวังต่อความสำเร็จ ของงานไว้สูง	3. ตั้งระดับความคาดหวังต่อความสำเร็จ ของงานไว้ต่ำ

ที่มา: ถวิล (2532: 71)

ปริยาพร (2534: 196) ได้กล่าวว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีความมานะพยายาม อุตุน ทำงานอย่างมีแผน ตั้งระดับความหวังไว้สูง และพยายามเอาชนะอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้งาน สำเร็จลุล่วงไปได้ ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำมีลักษณะของการทำงานที่ไม่มีเป้าหมาย หรือตั้งเป้าหมายไว้ง่ายๆ และกลัวความล้มเหลว

พวงเพชร (2537: 33-34, 56-57) กล่าวว่า บุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จลงจะต้องการ สิ่งต่อไปนี้

1. การตอบโต้ที่ชัดเจนและทันทีทันใด ต้องการให้รู้เร็วที่สุดเท่าที่จะเร็วได้ว่าตนเองทำ ได้ผลเพียงไร หรือการทำได้ไม่ดี ก็ต้องการทราบในทันทีเช่นกัน เพื่อจะได้ปรับปรุงการกระทำให้ บรรลุเป้าหมายทั้งที่เป็นของตนเอง และของหน่วยงานไปพร้อมกัน

2. ภาวะที่มีการเสี่ยงพอสมควร ภาวะที่เป็นการทำทนายซึ่งไม่ได้หมายถึงการขึ้นอยู่กับ โชคชะตา ถ้างานที่ทำนั้นเป็นงานง่ายเกินไป ก็จะไม่เป็นที่ทำทนาย และไม่เป็นที่สนใจนานนัก เช่นกัน ฉะนั้นงานจะต้องมีทั้งการทำทนายและมีเป้าหมายที่สำเร็จได้พอๆ กันจึงจะดี คือ ไม่ง่าย เกินไปหรือยากจนทำไม่สำเร็จ ซึ่งประการหลังนี้อาจทำให้บุคคลเบื่อหรือทอดทิ้งได้

3. ความรับผิดชอบส่วนบุคคลที่มีต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลว บุคคลที่มีความต้องการเกี่ยวกับความสำเร็จสูง ต้องการทราบเหตุผลที่ไม่ใช่การแก้ตัว เขาเรียนรู้ที่จะต้องเผชิญกับข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา และไม่จำเป็นต้องไปย่ำเรื่องที่เป็นความผิดกับบุคคลประเภทนี้

4. ชอบเหตุการณ์ที่ได้ใช้ความรับผิดชอบตัวเองอย่างเต็มที่ในการแก้ปัญหาผู้มีความต้องการความสำเร็จสูงอาจหลีกเลี่ยงการใช้ความรับผิดชอบส่วนตัวของเขาด้วยการพยายามให้บุคคลอื่นหรือคณะกรรมการด้วยกัน เป็นผู้รับผิดชอบหรือทำให้เสร็จแทน

5. ชอบตั้งเป้าหมายการทำงานไว้แต่พอประมาณ เท่าที่เขามีกำลังทำให้สำเร็จได้ ตลอดจนคำนวณอุปสรรคอันอาจเกิดขึ้นว่ามีเพียงใด เขาเป็นผู้ตระหนักรู้เองว่า หากตั้งเป้าหมายไว้ต่ำเกินไปก็จะใช้ความสามารถที่มีอยู่ไม่เต็มที่ ไม่เป็นที่น่าพอใจนัก แต่หากตั้งเป้าหมายไว้สูงเกินไป เกินกำลังที่จะทำสำเร็จก็จะเกิดความล้มเหลว และเกิดความคับข้องใจขึ้นแทนฉะนั้นจึงชอบตั้งเป้าหมายไว้ในระดับปานกลางระหว่างความยาก และความง่าย เพื่อที่จะทำให้เขาได้ประโยชน์ทั้งการใช้ความสามารถและการประสบความสำเร็จ

6. ชอบที่จะได้ความพึงพอใจจากสิ่งที่ตนเองทำ ผู้ประกอบธุรกิจย่อมพอใจกับจำนวนตัวเลขในการขาย ราคาขาย การผลิต และกำไร ซึ่งตัวเขาจะรู้ตัวเองว่าทำได้ดีไม่น้อยเพียงใด เช่นเดียวกับพนักงานขายที่มักจะรู้ผลสำเร็จของเขาวันต่อวันแต่ก็มีงานบางอย่างที่วัดได้ยากกว่าได้ผลสำเร็จดังกล่าวเพียงใด เช่น อาชีพครู จะวัดว่าผู้เรียนได้อะไรจากผู้สอนไปบ้างก็ใช้เวลานาน การที่จะรู้ว่าผู้เรียนได้แนวคิดหรือทัศนคติใดติดตัวไป ก็ต้องติดตามวัดเอาจากผู้เรียนสำเร็จไปแล้ว และมีการตอบกลับ (Feedback) ให้รู้ด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างแล้วแต่ต้องนำมาใช้อย่างเหมาะสม

จะเห็นว่าลักษณะนี้เป็นความต้องการที่เกิดจากภายในตัวบุคคลเองจึงถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานได้ดีขึ้น ดังนั้นหน่วยงานต่างๆ จึงควรที่จะให้ความสำคัญกับความต้องการความสำเร็จให้มากยิ่งขึ้น

พรณี (2538: 513-514) ได้สรุปเกี่ยวกับลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไว้ดังนี้

1. เป็นผู้ที่มีความมานะบากบั่น พยายามที่จะเอาชนะความล้มเหลวต่างๆ พยายามที่จะไปให้ถึงจุดหมายปลายทาง

2. เป็นผู้ทำงานแบบมีแผน

3. เป็นผู้ตั้งระดับความคาดหวังไว้สูง

ในขณะเดียวกันก็ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำซึ่งมีลักษณะตรงกันข้ามกับลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ดังนี้

1. เป็นผู้ทำงานแบบไม่มีแบบแผน

2. ตั้งเป้าหมายไว้ในวิถีทางที่จะหลีกเลี่ยงความล้มเหลว อาจจะตั้งเป้าหมายง่าย หรือยากเกินไป การตั้งเป้าหมายง่ายๆ ไว้เพื่อป้องกันไม่ให้ผิดหวัง ส่วนพวกที่ตั้งเป้าหมายไว้ยากเกินไปนั้น เพราะรู้ว่าอาจจะต้องล้มเหลวอีก แต่คิดว่าการล้มเหลวเพราะการทำงานยากจะเป็นการรักษาหน้าตนเองได้ดีกว่า

3. ตั้งระดับความคาดหวังต่ำ

นอกจากนี้พรณี (2538: 515) ยังกล่าวอีกว่า ทุกคนจะมีการตั้งมาตรฐานการกระทำของตนเองไว้ บุคคลเรียนรู้ที่จะตั้งมาตรฐานการกระทำหลังจากที่ได้กระทำงานชิ้นแรกเป็นผลสำเร็จ ซึ่งจะก่อให้เกิดกำลังใจที่จะคาดหวังความสำเร็จในครั้งต่อไป บุคคลที่เคยประสบแต่ความสำเร็จ ก็มักจะตั้งระดับความคาดหวังไว้สูง และจะพยายามทำเพื่อให้เกิดความสำเร็จอย่างที่ เคยทำได้มาก่อน ดังนั้นบุคคลผู้นั้นก็จะทำงานให้สำเร็จโดยผลการปฏิบัติงานที่ได้มานั้นเป็นไปตามมาตรฐานการทำงานที่สูงขึ้นเรื่อยๆ

พงษ์พันธ์ (2542: 140-141) ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไว้ ดังนี้

1. เป็นผู้ที่มีความบากบั่น พยายาม อุตทน เพื่อจะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย
2. ต้องการงานให้ดีที่สุด โดยเน้นถึงมาตรฐานที่ดีเลิศของความสำเร็จ
3. ชอบความท้าทายของงาน โดยมุ่งทำงานที่สำคัญให้ประสบความสำเร็จ
4. ชอบแสดงออกถึงความรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน
5. ชอบแสดงออกถึงความคิดสร้างสรรค์
6. ทำงานอย่างมีหลักเกณฑ์เป็นขั้นตอน มีการวางแผน
7. ชอบยกเหตุผลมาประกอบคำพูดอยู่เสมอ
8. ชอบให้บุคคลอื่นยกย่องว่าทำงานเก่ง

จากความพยายามในการศึกษาเพื่อจำแนกผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงและผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปโครงสร้างของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ได้เป็น 6 ส่วน ได้แก่

1. มีความเป็นอิสระในการทำงาน ชอบที่จะรับผิดชอบต่อตนเองพยายามทำงานให้สำเร็จด้วยตนเองคนเดียวมากกว่าร่วมกันทำหลายๆ คน
2. ความรู้สึกด้านความต้องการความสำเร็จ ความสำเร็จของตัวงานเป็นตัวกระตุ้นที่ดีให้พยายามทำงานนั้นต่อไป ไม่ใช่ทำเพราะหวังให้บุคคลอื่นยกย่อง แต่ต้องการปรับปรุงงานให้ดีขึ้นและมีความสุขเมื่อทำได้สำเร็จ
3. การเลือกเสี่ยงในระดับที่เหมาะสม มีโอกาสที่จะสำเร็จหรือล้มเหลวได้พอๆ กัน มักจะเลือกทำสิ่งที่ยาก เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง โดยมีระดับความคาดหวังตรงกับสภาพความเป็นจริง
4. การเลือกงานที่ยาก และท้าทายความสามารถ ชอบงานที่ตนไม่เคยทำมาก่อน และเห็นว่า เป็นสิ่งที่น่าสนใจ โดยไม่กลัวผลที่ออกมาว่าจะดีหรือไม่ดี เพื่อที่ตนจะได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่

5. มีความต้องการที่จะติดตามผลการกระทำหรือผลการตัดสินใจเพื่อทราบผลการกระทำหรือการตัดสินใจนั้นแม้ว่าจะต้องเผชิญกับอุปสรรคที่ยินดีที่จะพยายามทำให้สำเร็จและดีขึ้นกว่าเดิม

6. ความผูกพันกับอนาคตมากกว่าอดีต และปัจจุบัน มองการณ์ไกล คำนึงผลที่จะได้รับในระยะยาว เชื่อว่าจะต้องดีกว่าที่ผ่านมา

ลักษณะข้างต้นจึงเป็นลักษณะที่ต้องการในแต่ละบุคคล ในการที่จะมองถึงอนาคต และคิดจะทำในสิ่งที่แปลกใหม่ที่ต้องใช้ความสามารถในการจัดระบบงานที่มีความเสี่ยงปานกลางในระดับที่สามารถเห็นผลสำเร็จได้พยายามติดตามเพื่อให้ทราบผลงานที่ตนได้ทำลงไปซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานนั้นบรรลุเป้าหมาย จะมีผลให้ทราบผลงานที่ตนได้ทำลงไปซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานนั้นบรรลุเป้าหมาย มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ที่สูง

จากแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่กล่าวถึง สรุปได้ว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะเป็นผู้ที่กำหนดเป้าหมายของตนเอง โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้และความเหมาะสมกับความสามารถของตัวเอง และสามารถทำให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยจึงเลือกทฤษฎีของ McClelland เป็นกรอบในการศึกษาสร้างเป็นข้อคำถามสำหรับวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าเนื้อหาครอบคลุม แต่ละด้านมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย จึงได้นำมาประยุกต์ใช้เพื่อศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้างานในโรงงานในโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลาง เพื่อที่จะศึกษาว่าเป็นผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับใด และมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างไร

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

ความหมายของพฤติกรรม

ความหมายของพฤติกรรม มีผู้ให้ความหมาย ไว้ดังนี้

Munn (1969) กล่าวว่าไว้ว่าพฤติกรรม หมายถึง กิจกรรม หรือการกระทำต่างๆ ของสิ่งมีชีวิต ซึ่งอาจจะรู้ได้โดยกระบวนการสังเกต หรือ โดยการใช้เครื่องมือช่วยในการตรวจวัด

Albanese and Van Fleet (1983: 52) พฤติกรรมการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพรวมถึง พฤติกรรมในการแก้ปัญหา การวางแผนองค์การ และการควบคุมการทำงานของพนักงาน รวมทั้ง บรรยากาศในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

Glodensor (1984: 90) ได้กล่าวไว้ว่าพฤติกรรม หมายถึง การกระทำ หรือการตอบสนอง การกระทำทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคล และเป็นปฏิสัมพันธ์ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นภายใน หรือภายนอก รวมทั้งเป็นกิจกรรมการกระทำต่างๆ โดยเป็นไปอย่างมีจุดมุ่งหมายที่สามารถ สังเกตได้ หรือเป็นกิจกรรมการกระทำต่างๆ ที่ได้ผ่านการไตร่ตรองมาแล้วหรือเป็นไปอย่างไม่รู้ตัว

Zimbardo (1996 อ้างถึงใน เรียม, 2542: 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าในสถานการณ์ต่างๆ

ประภาเพ็ญ (2526: 15) ให้ความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภท ที่มนุษย์กระทำไม่ว่าสิ่งนั้นจะสังเกตได้หรือไม่ได้ เช่น การพูด การเดิน การคิด ความสนใจ เป็นต้น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2531: 14) ได้กล่าวว่า พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง กิริยาอาการที่แสดงออก หรือการเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจาก อุปนิสัยที่ได้สะสมหรือความเคยชินอันได้รับจากประสบการณ์และการศึกษาอบรมก็ตาม การแสดงออกนี้อาจเป็นได้ทั้งในรูปคล้ายตามหรือต่อต้าน และอาจเป็นได้ทั้งคุณและโทษต่อ ทั้งเจ้าของพฤติกรรมเอง หรือต่อสิ่งภายนอก

สุชาดา (2531: 6-7) ได้กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำทุกอย่างของสิ่งมีชีวิตซึ่งใน ที่นี้จะเน้นการกระทำของมนุษย์ไม่ว่าการกระทำนั้นจะกระทำโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตาม และไม่ว่า การกระทำนั้นผู้อื่นจะสังเกตเห็นได้หรือไม่ก็ตาม เช่น การคิด การรับรู้ เป็นต้น

ธีระ (2535: 3) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมไว้ว่า หมายถึง การกระทำของมนุษย์ไม่ว่า การกระทำนั้น ผู้กระทำจะทำโดยไม่รู้ตัวก็ตาม ไม่ว่าคนอื่นจะสังเกตการกระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตาม และไม่ว่าการกระทำนั้นจะพึงประสงค์หรือไม่พึงประสงค์ก็ตาม ดังนั้น การเดิน การยืน การคิด และ การตัดสินใจ การปฏิบัติตามหน้าที่ การละทิ้งหน้าที่เป็นพฤติกรรมทั้งสิ้น

ประสาน และ ทิพวรรณ (2537: 73) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมไว้ ดังต่อไปนี้

1. การกระทำกิจกรรมต่างๆ ซึ่งมีสิ่งมีชีวิต และบุคคลอื่นสามารถสังเกตเห็นได้จากการกระทำกิจกรรมเหล่านั้น ซึ่งมีทั้งทางดีและทางไม่ดี เช่น การหัวเราะ การร้องไห้ เสียใจ ฯลฯ สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นผลมาจากกระบวนการทางจิตวิทยา ได้แก่ การสนใจ การเรียนรู้ การจำ การลืม และความรู้สึกนึกคิด

2. กระบวนการต่างๆ ของบุคคลที่ปฏิบัติต่อสภาพแวดล้อมของบุคคลเหล่านั้นออกมา ในรูปของการกระทำ หรือการแสดงออกของมนุษย์โดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งอยู่ภายใต้ กลไกของความรู้สึกนึกคิดของตนเอง

มุกดา (2537: 131-133) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมเป็นการกระทำหรือการแสดงออกของสิ่งที่มีชีวิตที่มีต่อสภาพแวดล้อม เพื่อการอยู่รอดของชีวิตนั้นเป็นเบื้องต้น โดยเฉพาะพฤติกรรมของมนุษย์ ยังเกิดจากความต้องการด้านจิตใจอีกด้วย เช่น ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรัก ซึ่งมาจากความต้องการภายในของมนุษย์เอง โดยการเกิดพฤติกรรมของมนุษย์ขึ้นอยู่กับสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. พฤติกรรมทุกชนิดจะต้องมีแรงผลักดัน (Motive) คือ พฤติกรรมทุกอย่างจะต้องเนื่องมาจากแรงผลักดันอย่างใดอย่างหนึ่ง

2. พฤติกรรมเดียวกันไม่จำเป็นต้องเนื่องมาจากแรงผลักดันเดียวกัน

3. พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งอาจจะเนื่องมาจากแรงผลักดันหลายๆ อย่าง

สงวน (2543: 2) ให้ความหมายของพฤติกรรมไว้ว่า หมายถึง การกระทำหรือกิริยาที่ปรากฏออกมาทางร่างกาย ทางกล้ามเนื้อ ทางสมอง ทางอารมณ์ และทางความรู้สึกนึกคิด ซึ่งโดยปกติมนุษย์และสัตว์ย่อมแสดงออกมาให้เป็นสิ่งที่สังเกตเห็นได้ชัด และเห็นไม่ได้ชัด ซึ่งขึ้นอยู่กับ การตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากกระตุ้นเป็นสำคัญ

วิภาพร (2545: 47) ให้ความหมายพฤติกรรมว่า หมายถึง การกระทำของมนุษย์ที่แสดงออกทางกล้ามเนื้ออาจเป็นความเจ็บปวด ความร้อน ความหนาว การกระตุ้นของอวัยวะต่างๆ รวมทั้งการมีความคิดความรู้สึกต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้า ซึ่งอาจแสดงออกมาให้เห็นเป็น พฤติกรรมภายนอก หรือภายใน

สุรพล (2545) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรม (Behavior) ในทางจิตวิทยานั้น หมายถึง การกระทำอันเนื่องมาจาก การกระตุ้นหรือถูกจูงใจจากสิ่งเร้าต่างๆ การกระทำหรือพฤติกรรมเหล่านี้ เกิดขึ้นหลังจากบุคคลได้ใช้กระบวนการกลั่นกรอง ตกแต่ง และตั้งใจที่จะกระทำให้เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้อื่น ได้สัมผัสรับรู้

สิทธิโชค (2546: 14) ได้ให้ความหมายของคำว่าพฤติกรรมไว้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำของอินทรีย์ (Organism) หรือสิ่งที่มีชีวิต การกระทำที่ว่านี้รวมทั้งการกระทำที่เกิดขึ้นทั้งที่ผู้กระทำรู้สึกตัว และไม่รู้สึกรู้ตัวในขณะที่กระทำ และยังหมายรวมทั้งการกระทำที่สามารถสังเกตได้ หรือสังเกตไม่ได้ก็ตาม

จึงกล่าวได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำของบุคคลทั้งที่ตั้งใจ หรือไม่ตั้งใจ โดยมีแรงจูงใจหรือแรงกระตุ้น ทำให้บุคคลอื่นรับรู้ถึงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้น ไม่ว่าจะด้วยวิธีการใดก็ตาม

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม

กันยา (2540: 104) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดพฤติกรรม และเป็นปัจจัยที่ควบคุมแนวทางของพฤติกรรม คือ แรงขับหรือแรงจูงใจ ซึ่งแรงขับหรือแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ นั้น แบ่งออกได้ ดังนี้

1. แรงจูงใจทางร่างกาย (Physiological Motives) เป็นแรงจูงใจที่เนื่องมาจากความต้องการทางร่างกาย เช่น ความหิว การพักผ่อน การขับถ่าย เพราะเมื่อร่างกายถูกรบกวนและพยายามปรับให้เข้าสู่สภาวะปกติโดยอัตโนมัติ นั้น จะเกิดมีแรงจูงใจให้ทำกิจกรรมเพื่อขจัด หรือลดการรบกวนสิ่งเหล่านั้น

2. แรงจูงใจทางสังคม (Social Motives) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายหลัง โดยเกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งแบ่งออกได้หลายอย่าง ดังนี้

2.1 มีวิธีแสดงความต้องการทางสังคมที่คล้อยตามขนบธรรมเนียมประเพณี และ วัฒนธรรมของชุมชนของตน

2.2 ความต้องการอย่างเดียวกัน อาจทำให้บุคคลมีพฤติกรรมไม่เหมือนกัน เช่น การแสดงความไม่พอใจบุคคลใดบุคคลหนึ่ง บางบุคคลก็แสดงออกโดยการทำร้ายร่างกาย หรือ บางบุคคลก็หลบไปให้พ้นหน้า เป็นต้น

2.3 พฤติกรรมอย่างเดียวกันอาจจะเนื่องมาจากความต้องการที่ต่างกันก็ได้ เช่น บางบุคคลชอบปราชญ์เพื่อเป็นวิทยาทาน เผยแพร่ความรู้ ความคิด บางบุคคลก็ต้องการค่าตอบแทน เป็นเกียรติยศ ชื่อเสียง เป็นต้น

3. แรงจูงใจส่วนบุคคล (Personal Motives) หมายถึง แรงจูงใจที่พัฒนาขึ้นในตัวเอง บุคคลไม่เหมือนกัน มีรากฐานมาจากความต้องการทางร่างกาย และความต้องการทางสังคม ประกอบกัน แต่ความรุนแรงจะมากน้อยต่างกัน

สุชา (2540: 248-251) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ไว้ดังต่อไปนี้

1. ความเชื่อ (Belief) หมายถึง การที่บุคคลยอมรับข้อเท็จจริงต่างๆ ซึ่งความคิดของบุคคล ต่างๆ อาจจะถูกต้องตามความเป็นจริงก็ได้ บุคคลเรามีความเชื่อแตกต่างกันออกไป บางคนเชื่อว่า ทำดีจะได้รับความคิดเห็น บางบุคคลเชื่อ โชคลาง เชื่อถือดวงหรือพรหมลิขิต ความเชื่อเกี่ยวกับ ไสยศาสตร์ เป็นต้น ความเชื่อเป็นสิ่งที่หักห้ามได้ยาก และมีอิทธิพลต่อบุคคลมาก บุคคลใดมีความ เชื่ออย่างใดก็จะมีพฤติกรรมเป็นไปตามความเชื่อของบุคคลนั้น

2. ค่านิยม (Value) เป็นเครื่องชี้แนวทางอย่างกว้างๆ แก่บุคคลว่าอะไรที่เป็นจุดมุ่งหมาย ของชีวิต สิ่งใดที่ควรประพฤติปฏิบัติ หรือ ไม่ควรประพฤติปฏิบัติ ค่านิยมอาจได้มาจากการอ่าน คำบอกเล่า หรือคิดขึ้นมาเองได้ ค่านิยมของแต่ละบุคคลจะไม่เหมือนกัน แต่โดยทั่วไปแล้ว

ค่านิยมของมนุษย์ส่วนใหญ่ไม่ว่าชาติใดก็จะคล้ายคลึงกัน เช่น ความรัก ชื่อเสียง เกียรติยศ เงินทอง สุขภาพ ความรู้ ความสะดวกสบาย เป็นต้น

3. บุคลิกภาพ (Personality) เป็นคุณลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคล ซึ่งมีหลายแบบ เช่น แบบเผด็จการ จะเป็นบุคคลที่ชอบบังคับใช้อำนาจ ไม่เชื่อใครง่ายๆ และมีอคติแบบประชาธิปไตย ที่เชื่อในเรื่องสิทธิเสรีภาพ และความเสมอภาค แบบที่ชอบทำอะไรด้วยตนเองและอื่นๆ เป็นต้น บุคลิกภาพแต่ละแบบต่างก็มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของแต่ละบุคคลทั้งสิ้น

4. สิ่งที่มากระตุ้นพฤติกรรม (Stimulus Object) สิ่งที่มากระตุ้นพฤติกรรมนี้จะเป็นอะไรก็ได้ เช่น ความหิว อาหาร คำชม เป็นต้น สิ่งที่มากระตุ้นพฤติกรรมนี้จะมีความเข้มข้นแตกต่างกันไป และสิ่งที่มากระตุ้นพฤติกรรมอย่างหนึ่ง ก็อาจมีพลังกระตุ้นพฤติกรรมของแต่ละบุคคลไม่เท่ากัน

5. ทักษะ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึก หรือท่าทีของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุ สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่างๆ ความรู้สึก หรือท่าทีนี้จะนำไปในทำนองที่พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย ทักษะนี้เป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพ มิได้ติดตัวมาแต่กำเนิด แต่เกิดจากประสบการณ์ และการเรียนรู้ของบุคคล ด้วยเหตุนี้ ทักษะจึงเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และการเปลี่ยนแปลงนี้ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ ที่บุคคลได้รับเพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงจะเร็วหรือช้า ขึ้นอยู่กับความเข้มข้นของทักษะ และประสบการณ์ใหม่ๆ ที่ได้รับด้วย ทักษะมีความสำคัญต่อการตอบสนองทางสังคมของบุคคลเป็นอย่างมาก นั่นคือ บุคคลมีพฤติกรรมอย่างไร หรือทำสิ่งใดลงไป ทักษะจะเป็นเครื่องกำหนดให้มีพฤติกรรมเป็นไปอย่างนั้น

6. สถานการณ์ (Situation) หมายถึง สภาพแวดล้อมหรือสภาวะที่บุคคลกำลังจะเกิดเป็นพฤติกรรมขึ้นมาในสถานการณ์ต่างๆ

กระบวนการของพฤติกรรม

การศึกษากระบวนการของพฤติกรรมมีเป้าประสงค์ประการหนึ่งเพื่อให้ทราบถึงกลไกของพฤติกรรมว่าประกอบด้วยปัจจัยใดบ้างเพื่อให้ผู้บริหารสามารถชักจูงหรือกำกับหรือผลักดันให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

กระบวนการของพฤติกรรม

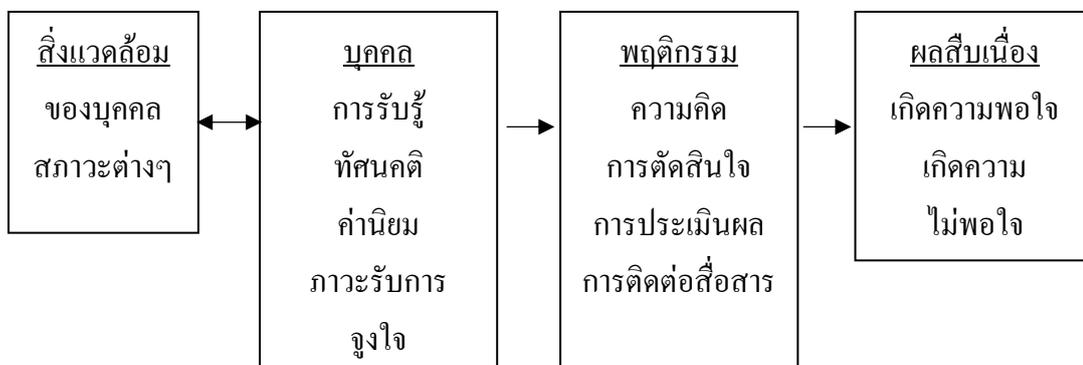
1. พฤติกรรมทุกชนิดต้องมีสาเหตุมาทำให้เกิด (Behavior is Caused) สาเหตุที่ทำให้เกิดได้แก่ ความต้องการหรือแรงขับ หรือแรงจูงใจภายในตัวบุคคล เช่นต้องการได้รับเงินเดือนเพิ่ม ต้องการอำนาจ
2. พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้ก็โดยที่ต้องมีแรงกระตุ้นหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากระตุ้นทำให้เกิด (Behavior is Motivated) เช่น คนหิวน้ำ ต้องการน้ำมาดับกระหาย น้ำจึงเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม
3. พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะเป็นไปโดยมีจุดมุ่งหมายเสมอ (Behavior is Goal Directed) หมายความว่าในการแสดงพฤติกรรมทุกครั้งของมนุษย์จะต้องมีเป้าหมายเสมอ เมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ต้องการตามเป้าหมายแล้วความต้องการหรือแรงจูงใจของเขาจะลดลง หากความต้องการของเขายังไม่ได้รับการตอบสนองเขาจะเปลี่ยนวิธีการแสดงพฤติกรรมแบบใหม่ๆ ทั้งนี้เพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

กระบวนการพฤติกรรมของบุคคลทุกคนมีกลไกการเกิดที่เป็นวัฏจักรเหมือนกันทุกคนแต่อาจแตกต่างกันที่พฤติกรรมการแสดงออกของแต่ละบุคคลที่มีพื้นฐานทางบุคลิกภาพบางประการที่ไม่เหมือนกัน เช่น มีค่านิยม ทักษะคติ การเรียนรู้ ประสบการณ์ การรับรู้ที่แตกต่างกัน จึงเป็นเหตุให้แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

กระบวนการทางจิตวิทยาที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล

พฤติกรรมของบุคคลในองค์การเป็นผลมาจากองค์ประกอบหลายประการ ทั้งองค์ประกอบภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ สิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจเป็นบุคคล สิ่งของ เหตุการณ์ต่างๆ และองค์ประกอบภายในตัวบุคคล ได้แก่ กระบวนการทางจิตวิทยา ประกอบด้วย การรับรู้ ทักษะคติ ค่านิยม องค์ประกอบทั้งสองนี้จะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในด้านความคิด การตัดสินใจ การประเมินค่า การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น เป็นต้น พฤติกรรมของบุคคลนี้เมื่อปฏิบัติไปแล้วย่อมมีผลสืบเนื่องมาจากการทำพฤติกรรมนั้น ผลสืบเนื่องอาจจะเป็นไปได้ทั้งในลักษณะที่เป็นความพอใจ และความไม่พอใจแก่บุคคล ถ้าผลสืบเนื่องใดนำความพอใจมาให้บุคคลก็มักจะทำพฤติกรรมนั้นซ้ำอีก

ในทางตรงกันข้ามถ้าผลสืบเนื่องนั้นนำความไม่พอใจมาสู่บุคคล บุคคลก็จะพยายามทำพฤติกรรมใหม่ (เทพนม และสวิง, 2529: 6)



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อม กระบวนการทางจิตวิทยาในตัวบุคคลพฤติกรรม และผลสืบเนื่อง

ที่มา: เทพนม และสวิง (2529: 6)

ประเภทของพฤติกรรม

ชูลดา (2525: 6) กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์ แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. พฤติกรรมเปิดเผย (Overt Behavior) หมายถึง พฤติกรรมหรือการกระทำที่สามารถสังเกตเห็นได้ เช่น การพูด การหัวเราะ การร้องไห้ เป็นต้น
2. พฤติกรรมปกปิด (Covert Behavior) หมายถึง พฤติกรรมหรือการกระทำที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ นอกจากจะใช้เครื่องมือช่วยวัด เช่น การคิด การหายใจ อารมณ์ การรับรู้ เป็นต้น

ชัยพร (2525: 16) กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) เป็นพฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตเห็นได้ โดยใช้ประสาทสัมผัสหรือใช้เครื่องมือ พฤติกรรมภายนอกยังแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

1.1 พฤติกรรมภายนอกที่ไม่ต้องอาศัยเครื่องมือในการสังเกต คือ พฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้ง่าย เช่น การเคลื่อนไหวของแขน ขา การเต้นของหัวใจ เป็นต้น เรียกว่า พฤติกรรมโมลาร์ (Molar Behavior)

1.2 พฤติกรรมภายนอกที่ต้องอาศัยเครื่องมือในการสังเกต คือ พฤติกรรมที่เราไม่สามารถเห็นได้ด้วยตาเปล่า เช่น การทำงานของคลื่นสมองจะต้องใช้เครื่องมือวัด พฤติกรรมประเภทนี้เรียกว่าพฤติกรรมโมเลกุล (Molecular Behavior)

2. พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) ได้แก่ พฤติกรรมที่เจ้าตัวเท่านั้นรับรู้ เช่น การได้ยิน การเข้าใจ การรู้สึกหิว เป็นพฤติกรรมที่ถือว่าเป็นพฤติกรรมภายในมี 4 ลักษณะ ดังนี้

2.1 พฤติกรรมที่เป็นความรู้สึกจากการสัมผัส (Sensitive) เช่น การมองเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การรับรส การสัมผัส และการมีความสุขใจ เป็นต้น

2.2 พฤติกรรมที่เป็นการเข้าใจหรือตีความ (Interpreting) เช่น เมื่อเรามองตาเพื่อนเราก็ตีความใจเพื่อนได้

2.3 พฤติกรรมที่เป็นความจำ (Remembering) เช่น เมื่อมีโทรศัพท์เรียกเข้า เมื่อเรารับเราสามารถจำเสียงเพื่อนได้

2.4 พฤติกรรมที่เป็นความคิด (Thinking) การคิดมีหลายชนิด อาจเป็นการคิดในเรื่องที่สร้างสรรค์ หรือการคิดหาเหตุผลก็ได้

ลักษณะ (2544: 17-20) ได้แบ่งประเภทของพฤติกรรมออกเป็นหลายลักษณะ ดังนี้

1. พฤติกรรมภายนอก หรือพฤติกรรมเปิดเผย (Overt Behavior) หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกที่บุคคลอื่นต้องอาศัยการสังเกตไม่ว่าจะใช้ประสาทสัมผัสโดยตรง หรือใช้เครื่องมือช่วยในการสังเกตเพื่อให้ได้ข้อมูล จึงมีการจำแนกพฤติกรรมภายนอก ได้อีกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.1 พฤติกรรมโมลาร์ (Molar Behavior) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลอื่นสามารถสังเกตโดยใช้ตาสังเกตเพียงอย่างเดียวก็รับรู้ได้อย่างมีความหมายต่อกระบวนการคิดมากกว่าประสาทสัมผัสอื่น และพฤติกรรมภายนอกเหล่านี้ยังสามารถสังเกตได้โดยผ่านประสาทสัมผัสอื่นๆ ได้อีก เช่น หู จมูก เป็นต้น

1.2 พฤติกรรมโมเลคิวลาร์ (Molecular Behavior) เป็นพฤติกรรมที่ต้องใช้เครื่องมือหรือวิธีการทางวิทยาศาสตร์ช่วยในการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ เพราะไม่สามารถสังเกต หรือรับรู้ได้ด้วยประสาทสัมผัสธรรมดา ตัวอย่างของพฤติกรรมชนิดนี้ได้แก่ การทำงานของระบบประสาทซึ่งต้องใช้เครื่องมือ Microelectrodes ช่วยในการวัดและศึกษา หรือการเปลี่ยนแปลงของสารเคมีหรือน้ำตาลในกระแสเลือด เมื่อบุคคลที่มีความตื่นเต้นหรือตกใจกลัว เป็นต้น

2. พฤติกรรมภายใน หรือพฤติกรรมปกปิด (Covert Behavior) หมายถึง พฤติกรรม หรือการกระทำที่บุคคลอื่นไม่สามารถมองเห็นได้หรืออาจสังเกตเห็นได้ยาก เพราะเป็นการกระทำของอวัยวะที่อยู่ภายในร่างกาย เช่น การรับรู้ การจำ ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก เป็นต้น แม้ว่าพฤติกรรมเหล่านี้อาจจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางกายที่สามารถสังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัส หรือเครื่องมือช่วย เช่น ขณะที่บุคคลมีความกลัวอาจจะหน้าซีดตัวสั่น หรือบุคคลที่กำลังใช้ความคิดจะทำให้คลื่นสมองทำงานมากกว่าปกติเป็นการยากที่บุคคลอื่นๆ จะสามารถรู้รายละเอียดลงไปได้ว่าบุคคลนั้นกำลังคิดเรื่องอะไรอยู่ หรือมีความรู้สึกอย่างไร

ในการแบ่งพฤติกรรมลักษณะภายนอกหรือเปิดเผย และพฤติกรรมภายใน หรือปกปิดนี้อาจสรุปได้ว่าพฤติกรรมภายนอก หรือเปิดเผยเป็นผลของพฤติกรรมภายใน หรือปกปิด พฤติกรรมภายนอกและพฤติกรรมภายในมีความสัมพันธ์กันอยู่ เพราะปกติแล้วพฤติกรรมภายในมักเป็นตัวกำหนดการกระทำหรือพฤติกรรมภายนอก เช่น มนุษย์มีธรรมชาติที่จะแสดงออกปฏิกิริยาออกมาตามความรู้สึกนึกคิดภายในของจิตใจ ดังนั้น การที่จะศึกษาให้เข้าใจถึง “จิตใจ” ของบุคคลอันเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมภายในนั้นต้องเริ่มจากการศึกษาพฤติกรรมภายนอกอันเป็นหนทางที่จะช่วยให้เข้าใจ “จิตใจ” หรือพฤติกรรมภายในของบุคคล ขณะเดียวกันการที่จะเข้าใจพฤติกรรมภายนอกของมนุษย์อย่างสมบูรณ์จึงต้องศึกษาให้เข้าใจถึงสภาพหรือธรรมชาติของพฤติกรรมภายในอย่างถ่องแท้ด้วย เช่น ธรรมชาติของการคิด การรับรู้ การเกิดและเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การเรียนรู้ ฯลฯ เป็นต้น

ลีทริโซค (2546: 14) อธิบายว่าพฤติกรรมแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) หมายถึง การกระทำที่ผู้อื่นสามารถสังเกตได้โดยตรง เช่น ร้องไห้ ยิ้ม วิ่ง พุด ฯลฯ การกระทำแบบนี้ไม่ว่าบุคคลใดก็สามารถสังเกตได้
2. พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) หมายถึง การกระทำที่ผู้อื่นสังเกตไม่ได้โดยตรง เช่น อารมณ์ หิว เผลย เสียใจ ฯลฯ ส่วนมากเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวกับกระบวนการทำงานในสมอง ถ้าต้องการจะสังเกตพฤติกรรมภายในต้องอาศัยการกระตุ้น หรือจัดสิ่งแวดล้อมให้เจ้าของพฤติกรรมแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมภายนอก เช่น การถาม หรืออาศัยแบบสอบถามล้วงออกมา เพื่อว่าผู้สังเกตจะได้ใช้เป็นข้อมูลในการคาดเดาถึงพฤติกรรมภายในได้

สรุปว่าพฤติกรรมเป็นการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทิศทางที่สอดคล้องและเหมาะสมกับความรู้สึกหรือความคิดของตนเองที่ยึดถืออยู่ ทั้งนี้ความรู้สึกและอารมณ์เป็นสิ่งสำคัญต่อแนวโน้มการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งของ สถานการณ์ และบุคคล

ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

Steinmetz (1979 อ้างถึงใน อารี, 2536) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานไว้ว่า บุคคลในองค์การที่มีหน้าที่ ความรับผิดชอบ และตำแหน่งที่แตกต่างกันออกไปก็จะรับรู้ และให้ความหมายของการทำงานไปตามสถานภาพของตน การทำงานต้องมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการ หรือเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ หรือเพื่อขจัดปัญหาต่างๆ ที่จะก่อให้เกิดความคับข้องใจ

Barnard (1983 อ้างถึงใน ปรีชา, 2538) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมที่เกิดในการทำงานที่เป็นพฤติกรรมของความรู้ (Behavioral Knowledge) ไว้ว่า คือการนำความรู้ต่างๆ ที่ถือว่าเป็นศาสตร์ที่มีกฎเกณฑ์ที่แน่นอน มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เป็นจริง เพื่อให้ได้ผลในทางปฏิบัติถูกต้องตามความต้องการมากที่สุด การเลือกวิธีปฏิบัตินี้เป็นเรื่องที่ต้องใช้ศิลปะ คือ ผู้บริหารจะต้องรู้เรื่องราว รู้ว่าต้องทำอะไร จึงจะได้ผลตามต้องการ

White (1989: 143) กล่าวว่าพฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำที่แสดงออกมาเพื่อชี้ให้เห็นถึงวัตถุประสงค์ในการทำงาน โดยมีกลไกกำกับสั่งการจากความคิดความรู้สึกที่มีอยู่ภายในของบุคคลนั้นตลอดเวลา

ลีทวิช (2540: 118-119) ได้กล่าวว่า โมเดลของพฤติกรรม (Model of Behavior) เป็นโมเดลของการกำหนดพฤติกรรมการทำงาน โดยจะเป็นมโนทัศน์เกี่ยวกับเสริมแรงตามหลักการของนักพฤติกรรมนิยมผสมผสานกับแนวคิดตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม

มัลลิกา (2544: 19) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การพูดคุย การรับคำสั่ง การเขียนรายงาน เป็นต้น ซึ่งอาจจะมีลักษณะที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ โดยอาจจะเป็นประโยชน์หรือเป็นโทษต่อองค์กรก็ได้

วิภาพร (2546) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำต่างๆ ที่บุคคลแสดงออกมาให้ปรากฏเห็นเด่นชัดในการทำงาน รวมทั้งการกระทำต่างๆ ที่บุคคลไม่ได้แสดงออกมาให้เห็นโดยตรง และการกระทำทุกลักษณะจะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานของบุคคลนั้น

จากความหมายที่กล่าวมาพอสรุป ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมการทำงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้

ตัวอย่างรูปแบบแห่งพฤติกรรม (Patterns of Behaviors) ในการทำงานของบุคคลรวมทั้งรูปลักษณะแห่งการแสดงออก (Behaviors Exhibited) ของพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการทำงานแสดงไว้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตัวอย่างรูปแบบแห่งพฤติกรรมที่แสดงออก

รูปแบบแห่งพฤติกรรม	พฤติกรรมที่แสดงออก
ความมุ่งมั่นต่อจุดหมายใฝ่ความยิ่งใหญ่	เผชิญปัญหาด้วยเหตุผล ไม่ผัดหวังง่าย ชอบใช้ชีวิตริเริ่มและอยากให้สำเร็จตามนั้น สร้างบารมี แก่ทางปฏิบัติของผู้อื่นแม้จะได้อยู่แล้ว
ใฝ่ความก้าวหน้า	เอาใจใส่ต่องานและการหาความรู้
โอนอ่อนต่อสังคม	ปฏิบัติตามหมุ่มมาก ไม่คำนึงถึงจุดหมายแห่งองค์การเป็นหลัก
การใช้ความสมเหตุสมผลในการทำงาน	ตัดสินใจด้วยการพิจารณาทั้งปัจจัยทางคุณค่าและปัจจัยทางข้อเท็จจริง
ความสำนึกในชั้นแห่งการบังคับบัญชา (Hierarchy)	เคร่งครัดต่อฐานะ (Status) และอำนาจหน้าที่ (Authority)
ความสำนึกในความรับผิดชอบ (Responsibility)	เอาใจใส่ต่อหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบ แต่ถ้าเกิน ไปก็จะกลายเป็นไม่เชื่อมือใครเลย และหัวหน้าที่ทำเองหมด
ความสำนึกในการเชื่อฟังผู้มีอำนาจเหนือ ไม่อยากเสี่ยงหรือต้องการจะคงอยู่ตลอดไป	รับคำสั่งอย่างเดียว ไม่พยายามออกความเห็น เมื่อมีความหมายได้สองนัยเช่นนี้ พฤติกรรมจึงมีสองลักษณะคือ ไม่ยอมให้มีการเปลี่ยนแปลง หรือไม่ก็มีความไวต่อการเปลี่ยนแปลงเกินไป แต่ลักษณะที่มีมากคือลักษณะแรก

ที่มา: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2533: 70-71)

ตัวอย่างของพฤติกรรมของบุคคลที่ยกมานี้เป็นพฤติกรรมเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ซึ่งเป็นผลสะสมทั้งก่อนเข้าทำงานและหลังเข้าทำงาน ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันออกไป

องค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงาน

Gibson และคณะ (1991) กล่าวว่า รูปแบบของกระบวนการพฤติกรรมที่จะทำให้องค์การมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ จะประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ด้าน คือ

1. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ความอยู่รอดขององค์การจะสัมพันธ์กับความสามารถในการบริหารจัดการเกี่ยวกับ การรับ การส่ง และการปฏิบัติต่อข้อมูลข่าวสาร กระบวนการสื่อสารจะเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงองค์การกับสภาพแวดล้อมขององค์การ ซึ่งเหมือนกับว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

2. ด้านการตัดสินใจและการแก้ปัญหา (Decision Making and Problem-Solving) คุณภาพของการตัดสินใจ และการแก้ปัญหาภายในองค์การขึ้นอยู่กับ การเลือกเป้าหมายที่เหมาะสม และการแสดงความหมายสำหรับที่จะทำให้บรรลุความสำเร็จการบริหารจัดการด้วยการรวมกันที่ดีของพฤติกรรม (Behavioral) และ โครงสร้าง (Structural) สามารถที่จะเพิ่มโอกาสที่น่าจะเป็นไปได้ที่จะทำให้การตัดสินใจ และการแก้ปัญหามีประสิทธิภาพ

3. การทำให้เป็นลักษณะสังคมและอาชีพ (Socialization and Career) บุคคลแต่ละบุคคล จะเข้าไปในองค์การ เพื่อที่จะทำงานและปฏิบัติตามเป้าหมายในอาชีพของแต่ละบุคคลๆ จะเคลื่อนที่ไปตามเวลา และงานตามแนวทางของอาชีพมากขึ้นอยู่กับองค์การ กระบวนการเหล่านี้กระทำโดยบุคคลนั้นรับทราบถึงความคาดหวังขององค์การที่กำหนดลักษณะทางสังคม ซึ่งจะมีรูปแบบที่เป็นทางการ หรือไม่เป็นทางการก็ได้

Greenberg and Baron (1993) กล่าวว่า องค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานที่ดีของบุคคลในองค์การ มี 3 ด้าน ดังนี้

1. ความเอื้อเฟื้อ (Courtesy) คือ การให้ความร่วมมือกับบุคคลอื่นในองค์การ
2. การรู้จักหน้าที่ (Conscientious) คือ ความระมัดระวัง มีสติรู้ผิดรู้ชอบต่องานในหน้าที่ของตน

3. ความมีใจเป็นนักกีฬา (Good Sport) คือ ความตั้งใจในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย หรือตามหน้าที่

Guilford (1950 อ้างใน วิภาพร, 2545: 92) อธิบายความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ว่าเป็นลักษณะความคิดอเนกนัย (Divergent Thinking) คือ ความคิดหลายทาง หลายแง่หลายมุม คิดไว้วางใจไกล ซึ่งลักษณะเช่นนี้จะนำไปสู่การคิดประดิษฐ์สิ่งแปลกใหม่ รวมถึงการคิดค้นวิธีการแก้ปัญหาให้ได้ผลสำเร็จ โดยกล่าวว่า ความคิดอเนกนัย (Divergent Thinking) ประกอบด้วย

1. ลักษณะความคิดริเริ่ม (Originality) ลักษณะความคิดแปลกใหม่แตกต่างจากความคิดธรรมดาหรือความคิดง่าย ๆ
2. ความคล่องในการคิด (Fluency) ความคิดที่ไม่ซ้ำกันในเรื่องเดียวกัน ซึ่งจะช่วยให้บุคคลรู้จักคิดแก้ไขปัญหาคืบต่อไป
3. ความยืดหยุ่นในการคิด (Flexibility) การคิดได้หลายแบบอย่างซึ่งมีความอิสระในการคิดและสามารถดัดแปลงได้หลายรูปแบบ
4. ความคิดละเอียดละออ (Elaboration) ความคิดที่มีความละเอียดรอบคอบ ที่สามารถช่วยให้ความคิดริเริ่ม ความคิดคล่องตัว และความคิดยืดหยุ่น เป็นผลงานแปลกใหม่ไม่ซ้ำแบบใคร

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2532) กล่าวว่า การศึกษาหรือการทำความเข้าใจในพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคล อาจพิจารณาได้จาก กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับขององค์กร ทั้งนี้เนื่องจาก กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบทางด้านองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลโดยตรง ซึ่งพฤติกรรมการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กร นี้เป็นพฤติกรรมการทำงานอย่างหนึ่งที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน และมีความสำคัญอย่างมากต่อการทำงานต่อผู้ทำงาน และต่อองค์กร

สุรเชษฐ์ (2534: 119-120) ได้กล่าวว่า การทำงานในองค์กรใดๆ ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีพฤติกรรมที่เหมาะสม พฤติกรรมที่เหมาะสมประกอบด้วยทักษะ 5 ประการ คือ

1. มีเป้าหมายในการทำงาน และเป้าหมายที่สามารถทำให้เกิดขึ้นได้ เป้าหมายเหล่านี้ได้แก่ งานเป็นแหล่งรายได้หาเลี้ยงชีพ จึงต้องหางานทำ งานเป็นแหล่งรายได้สูงสุด จึงทำช่วงเวลา สละความสุข ความสนุกสนาน และการพักผ่อน งานเป็นสิ่งที่มีความหมาย มีชื่อเสียง จึงหาทางเป็น ผู้บริหาร มีตำแหน่ง งานเป็นการพัฒนาตนเอง และรู้สึกมีการเปลี่ยนแปลงในชีวิต จึงหางาน ที่ท้าทายมาทำ
 2. ความสามารถในการทำงาน เกิดจากการมีวิชาความรู้ที่จะใช้ทำงาน รู้วิธีทำงาน รู้คบคน รู้คิดแปลง ประยุกต์ใช้วิชา
 3. การควบคุมความวิตกกังวลและความกลัว โดยการฝึกควบคุมอารมณ์ ความรู้สึกไม่ให้ แสดงออกเกินสิ่งเร้าที่กระทบ
 4. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในที่ทำงาน โดยเอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้จักให้แล้วจะ ได้ตอบ ชมผู้อื่นตามกาลเทศะ รวมทั้งลดพฤติกรรมที่สร้างความขัดแย้ง
 5. การให้คุณค่าหรือตีราคาผู้อื่น การอยู่ในสังคม บุคคลจะตีราคาตนเองและผู้อื่น 4 แบบ คือ เห็นตนเองอยู่เหนือผู้อื่น เห็นตนเองต่ำต้อยด้อยกว่าผู้อื่น เห็นทั้งตนเองและผู้อื่นต่ำต้อยด้อยราคา และเห็นคุณค่าตนเองและผู้อื่น
- รัตติกรณ์ (2545) กล่าวว่า พฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการหรือการทำงาน เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน จะกระทำโดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ คือ

1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ หมายถึง ระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการ จัดการ หรือการทำงานที่เป็นกระบวนการทำให้ผู้ร่วมงานมีการยอมรับ เชื่อมั่นศรัทธา ภาคภูมิใจ และไว้วางใจในความสามารถของผู้นำมีความยินดีที่จะทุ่มเทการปฏิบัติงานตามภารกิจ โดยผู้นำ จะมีการประพาดิตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น เสียสละเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม เน้นความสำคัญ ในเรื่องค่านิยม ความเชื่อ และมีเป้าหมายที่ชัดเจน มีความมั่นใจที่จะเอาชนะอุปสรรค ผู้นำจะมี คุณลักษณะสำคัญในด้านการมีวิสัยทัศน์และการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ไปยังผู้ร่วมงาน มีความมุ่งมั่น

และทุ่มเทในการปฏิบัติงานตามภารกิจมีความสามารถในการจัดการ หรือการควบคุมตนเอง มีการเห็นคุณค่าในตนเอง มีคุณธรรมและจริยธรรม

2. การสร้างแรงบันดาลใจ หมายถึง ระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการ หรือการทำงานที่เป็นกระบวนการ ทำให้ผู้ร่วมงานมีแรงจูงใจภายใน ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน แต่อุทิศตนเพื่อกลุ่ม มีการตั้งมาตรฐานในการทำงานสูง และเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมาย มีความตั้งใจแน่วแน่ในการทำงาน มีการให้กำลังใจผู้ร่วมงาน มีการกระตุ้นผู้ร่วมงานให้ตระหนักถึง สิ่งที่สำคัญ โดยผู้นำจะมีลักษณะสำคัญในด้านการสร้างแรงจูงใจภายในให้กับผู้ร่วมงาน มีการสร้าง เจตคติที่ดี และการคิดในแง่บวก

3. การกระตุ้นทางปัญญา หมายถึง ระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการ หรือการทำงานที่เป็นกระบวนการ กระตุ้นผู้ร่วมงานให้เห็นวิธีการ หรือแนวทางใหม่ในการ แก้ปัญหามีการพิจารณาวิธีการทำงานแบบต่างๆ ส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานแสดงความคิดเห็น มองปัญหา ในแง่มุมต่างๆ มีการวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้เหตุผลและข้อมูลหลักฐาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยผู้นำจะมีคุณลักษณะสำคัญในด้านการคิดและการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ และมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์

4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล หมายถึง ระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็น ในการจัดการ หรือการทำงาน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง และเป็นรายบุคคล สนใจและเอาใจใส่ผู้ร่วมงานเป็นรายบุคคล มีการวิเคราะห์ความต้องการ และความสามารถของแต่ละบุคคล เป็นพี่เลี้ยงสอนและให้คำแนะนำ และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงานให้พัฒนาตนเอง มีการกระจายอำนาจโดยการมอบหมายงานให้ ผู้ร่วมงาน โดยผู้นำจะมีคุณลักษณะสำคัญในด้านความเข้าใจในความแตกต่างระหว่างบุคคล และ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และเทคนิคการ มอบหมายงานที่ดี

วิภาทร (2545: 47-100) กล่าวถึงลักษณะพฤติกรรมในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยพฤติกรรมสำคัญ 4 ประการ คือ

1. ความมีจิตสำนึกและอุดมการณ์ในการทำงาน
2. ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และวินัยในการทำงาน
3. ความเชื่อมั่นและความอดสาหะในการทำงาน
4. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และควมมีวิจรรณญาณในการทำงาน

ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้ คือ

1. ความมีจิตสำนึกและอุดมการณ์ในการทำงานจิตสำนึกในการทำงาน หมายถึง ความตระหนักว่าตนกำลังปฏิบัติหน้าที่อะไร เพื่ออะไร และจะปฏิบัติหน้าที่ที่มีอยู่หรือได้รับมอบหมายอย่างไรจึงจะเกิดประสิทธิภาพสูงที่สุด ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อได้รับการจูงใจหรือการชี้แนะให้ตระหนักถึงความสำคัญของหน้าที่ อุดมการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระบบความคิดความเชื่อที่ดีซึ่งบุคคล ได้รับการปลูกฝังเพื่อให้เกิดความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของตน ให้บรรลุผลอย่างดีที่สุด ปกติดูมการณ์ของหน่วยงานหรือขององค์กร จะได้รับการกำหนดขึ้นโดยประสพการณ์ หรือจิตสำนึกร่วมกันของผู้ปฏิบัติงานขององค์กร โดยได้รับการชี้แนะจากเจ้าหน้าที่ระดับสูง หรือผู้บริหารระดับสูงทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อการดำเนินกิจการ ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

2. ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และวินัยในการทำงาน ความรับผิดชอบ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจและตั้งใจ โดยมีการวางแผนอย่างดี ไม่ต้องให้ใครคอยว่ากล่าวตักเตือนหรือพร้อมที่จะรับทั้งผลดีและไม่ดีในกิจการที่บุคคลได้กระทำไปวินัยในตนเอง คือ ความสามารถของบุคคลในการควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมของตนเองให้เป็นไปตามที่ตนมุ่งหวังไว้โดยเกิดจากมโนธรรมและการสำนึกขึ้นมาเอง แต่ต้องไม่กระทำการใดๆ อันเป็นผลเกิดความยุ่งยากต่อตนเองในอนาคต และต้องก่อให้เกิดความเจริญแก่ตนเองและผู้อื่น โดยไม่ขัดต่อกฎระเบียบของสังคมและสิทธิของผู้อื่น

3. ความเชื่อมั่นและความอดสาหะในการทำงาน ความเชื่อมั่น (Self-Confident) เป็นการกล้าแสดงออกในพฤติกรรมที่เหมาะสม ทั้งต่อบุคคล เวลา สถานที่และสถานการณ์ในขณะนั้น ความอดสาหะ หมายถึง ความขยันหมั่นเพียร ความอดทน ไม่ย่อท้อต่อความลำบากในการทำกิจการทั้งปวง

4. **ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และควมมีวิจารณญาณในการทำงาน** ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง กระบวนการทางสมองที่คิดในลักษณะอนกนัย อันนำไปสู่การค้นพบสิ่งแปลกใหม่ด้วยการคิดดัดแปลง ประยุกต์จากความคิดเดิมผสมผสานกันให้เกิดสิ่งใหม่รวมทั้งการประดิษฐ์คิดค้นสิ่งต่างๆ ตลอดจนวิธีการคิด ทฤษฎี หลักการ ได้สำเร็จ วิจารณญาณ (Critical Thinking) หมายถึง การคิดอย่างมีจุดมุ่งหมายโดยมีการพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบเกี่ยวกับข้อมูลหรือสถานการณ์ที่ปรากฏโดยอาศัยความรู้ ความคิด ประสบการณ์ของตนเอง เพื่อนำไปหาข้อสรุปที่สมเหตุสมผล

สรุป บุคคลที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มีความกล้าคิด กล้าทำ กล้าตัดสินใจ กล้าแสดงออก กล้าเผชิญกับอุปสรรคขวากหนามต่างๆ เพื่อมุ่งมั่นให้งานสำเร็จ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

ชงชัย (2537) ได้วิเคราะห์พฤติกรรมการทำงาน ที่เป็นพฤติกรรมแบบมุ่งผลการปฏิบัติงาน และการติดตามพิจารณาพฤติกรรมการทำงาน สรุปได้ว่า พฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่แสดงออก จะมาจากปัจจัยหลายๆ ประการดังต่อไปนี้

1. ความสามารถ (Capabilities) ของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน
2. ความต้องการของแต่ละบุคคลที่จะตอบสนอง (Needs) ที่แตกต่างกัน
3. ความคาดหวัง (Expectancy) หรือการนึกคิดถึงอนาคต และการทำการตัดสินใจเกี่ยวกับแนวทางประพฤติปฏิบัติของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน
4. การอ่านเหตุการณ์ในสภาพแวดล้อม โดยยึดถือตามพื้นฐานของประสบการณ์ และความ ต้องการที่มีมาจากอดีต (Past Experiences and Needs) ของแต่ละบุคคล
5. การปฏิบัติต่อความนิยมชมชอบ (Effective Reactions) ที่แตกต่างกัน

ปริยาพร (2543: 81-83) ได้กล่าวถึงสาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
ของบุคคล ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล บุคคลแต่ละบุคคลจะมีลักษณะคุณสมบัติเฉพาะตัวที่แตกต่างกัน
ออกไปซึ่งมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย ปัจจัยในตัวบุคคล ได้แก่

1.1 ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้าน
ที่ไม่เหมือนกัน ถ้าสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะกับ
บุคคลนั้น

1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกัน
ของบุคคลนั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกแตกต่างกันไป

1.3 ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางลักษณะความสามารถทางด้านกายภาพ
บุคคลที่แข็งแรงก็ย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งย่อมแตกต่างจากบุคคลที่หน้าตาสวยงาม

1.4 ความสนใจและการจูงใจ เป็นความสนใจของแต่ละบุคคลซึ่งไม่เหมือนกัน
ความสนใจเป็นแรงผลักดัน ให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจด้วย

1.5 อายุ เพศ และวัยต่างๆ ก็มีผลต่อการทำงาน โดยที่เด็กย่อมไม่เหมาะแก่การทำงาน
ที่จำเจ และต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชายก็มีลักษณะของงานที่แตกต่างกันบ้าง

1.6 การศึกษามีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะย่อมต้องการ
ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมในด้านนั้นๆ มิฉะนั้นก็ไม้อาจจะกระทำได้

1.7 ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่าง
จึงมีการระบุจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับเขาทำงาน

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม เป็นสถานการณ์ภายนอก ซึ่งมีผลต่อการแสดงออก สภาพแวดล้อม แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ดังนี้

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ในวงการธุรกิจอุตสาหกรรมมีงานลักษณะแตกต่างกันมาก งานบางอย่างอยู่ในสำนักงาน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารสิ่งพิมพ์ มีความสะดวกสบายก็เป็น เครื่องจูงใจให้ทำงาน แต่งานบางอย่างเป็นงานภายนอกอาคาร เช่น การควบคุมงานก่อสร้าง การคุมงานขุด และเจาะ ซึ่งเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ การแก้ปัญหา และในบางครั้งก็เสี่ยง อันตราย ลักษณะเกี่ยวกับงานจึงแยกออกได้ ดังนี้

2.1.1 วิธีการทำงานเป็นระบบของการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไร ต้องติดต่อกับ ประสานงานกับบุคคลใดบ้าง งานที่มีความยากง่ายเพียงไร

2.1.2 เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความคล่องตัวของการทำงานอยู่ที่อุปกรณ์ ที่ใช้ช่วยในการผ่อนแรงว่ามีความสะดวกสบายเพียงไร

2.1.3 การจัดบริเวณสถานที่ทำงาน ที่ทำงานคับแคบ อากาศร้อนอบอ้าว มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล

2.1.4 ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น ความสะดวกสบาย ทางคมนาคม การป้องกันอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดขึ้น

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การ มีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม ดังนี้

2.2.1 ลักษณะขององค์การ เป็นลักษณะที่ทำงาน หากเป็นงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บุคคลสนใจเข้าทำงานเพราะความมั่นคง มีสวัสดิการ

2.2.2 ชนิดของการฝึกอบรม และการบังคับบัญชา เป็นการดูสายงานว่ามีลำดับ ขั้นตอนมากเพียงใด ต้องผ่านการฝึกอบรมมากเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นลักษณะใด

2.2.3 ชนิดของการจูงใจ ได้แก่ เงินเดือน โบนัส สวัสดิการอื่นๆ มีผลต่อการตัดสินใจต่อการทำงานเช่นเดียวกัน

2.2.4 สภาพแวดล้อมในสังคม ธุรกิจอุตสาหกรรมนั้นมีฐานะอย่างไรในสังคม เป็นที่ยอมรับของบุคคลในวงการนั้นหรือไม่ มีความน่าเชื่อถือเพียงใด

ประเภทของพฤติกรรมการทำงาน

นักวิชาการได้แบ่งประเภทของพฤติกรรมการทำงาน ไว้ดังนี้

Steers (1977) ให้ความเห็นว่าตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร คือ พฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร และนอกจากนี้เสนอว่ามีพฤติกรรมที่สำคัญ 3 ประการด้วยกันที่องค์กรจะต้องได้รับการสนองตอบจากบุคคลในองค์กรเพื่อทำให้องค์กรมีประสิทธิผลสูงสุดได้ คือ

ประการแรก องค์กรต้องมีความสามารถในการสรรหาและรักษาไว้ ซึ่งทรัพยากรด้านคน ที่มีคุณภาพ ซึ่งหมายความว่านอกเหนือจากกระบวนการสรรหา บรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าไปในระบบ แล้วองค์กรยังต้องสามารถรักษามูลค่าเหล่านี้ไว้ให้ได้ ด้วยการจัดระบบรางวัลตอบแทนให้เหมาะสมกับผลงานและสนองตอบความต้องการของแต่ละบุคคลได้ด้วย

ประการที่สอง องค์กรยังจะต้องมีความสามารถในการที่จะทำให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ตามบทบาทที่กำหนดไว้และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุดเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจและปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง เฉพาะบทบาทของตน ตามความรับผิดชอบ

ประการสุดท้าย พนักงานต้องมีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์ โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า หรือในโอกาสพิเศษ

ดวงเดือน (2527) ได้ประมวลแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานและจัดแบ่งประเภท พฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมของข้าราชการเป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย

1. พฤติกรรมที่เป็นพลเมืองที่ดี หมายถึง พฤติกรรมความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ต่อตนเองและผู้อื่น มีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ มีความสามารถในการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมสูง เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน สติปัญญาสูง สุขภาพจิตดี
2. พฤติกรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ หมายถึง พฤติกรรมการปรับตัวให้สามารถ ทำงานแปลกใหม่ได้ ยอมรับนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อพัฒนาอาชีพตน
3. พฤติกรรมในหน้าที่ราชการ หมายถึง พฤติกรรมการใช้ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มที่ อย่างกล้า อย่างเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ ส่วนรวม

จากการที่มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุป ได้ว่า พฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน และจากการแนวความคิด ของนักวิชาการหลายท่านก็มีความแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาโดยมีแนวทาง ในการศึกษาประกอบด้วยพฤติกรรมการทำงาน 5 ด้าน โดยใช้แนวคิดพฤติกรรมการทำงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร และพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจและการแก้ปัญหาของ Gibson และคณะ (1991) พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของสุรเชษฐ์ (2534) พฤติกรรม การทำงานด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์การของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2532) พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานของวิภาพร (2545) สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Lazarus และคณะ (1957 อ้างถึงใน Edward, 1995) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ ระหว่าง อายุ การศึกษา กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ตามความคาดหวัง และการแสดงพฤติกรรม ที่เป็นจริงทางด้านมุ่งสำเร็จ ผลการวิจัยพบว่า บุคคลที่มีอายุน้อย หรือมีการศึกษาต่ำจะแสดง พฤติกรรมที่เป็นจริงทางด้านมุ่งความสำเร็จต่ำ ในขณะที่บุคคลที่มีอายุมากกว่า หรือมีการศึกษาสูง จะแสดงพฤติกรรมที่เป็นจริงทางด้านมุ่งความสำเร็จสูง

French and Thomas (1958) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง กับกลุ่มตัวอย่างที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ เพื่อดูความแตกต่างในเรื่องของ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ผลจากการศึกษาปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ดีกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ กล่าวคือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ในทางบวก กับความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Rim (1963) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความกล้าเผชิญกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จากการศึกษาปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีความกล้าเผชิญมาก ในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัว นอกจากนี้บุคคลที่มีความกล้าเผชิญ ยังมีอิทธิพลทำให้สมาชิกบุคคลอื่นให้มีความกล้าเผชิญตามอย่างไปด้วย ดังนั้นจากการศึกษาของ Rim จึงสรุปได้ว่า ความกล้าเผชิญมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

McNaughton (1982) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพของผู้จัดการบริษัทต่างๆ พบว่าผู้จัดการที่ประสบความสำเร็จ มีคุณลักษณะด้านความสามารถที่จะเข้าใจเหตุผล มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ และควบคุมตนเองได้ตามสถานการณ์

Zenger and Lawrence (1989) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ อายุ และลักษณะท่าทางที่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารของวิศวกร และผู้จัดการงานวิศวกรรม จำนวน 88 คน อายุระหว่าง 26-65 ปี ผลการวิจัยพบว่าอายุ และลักษณะท่าทางมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสาร และในด้านอายุ พบว่าวิศวกรและผู้จัดการงานวิศวกรรมที่มีอายุต่างกันจะมีการสื่อสารแตกต่างกัน

Long (1990) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศ และสภาพการทำงานกับการวิเคราะห์ปัญหา การแก้ปัญหา และการหลีกเลี่ยงของผู้จัดการ จำนวน 132 คน ผลการวิจัยพบว่า เพศ และสภาพการทำงานเป็นตัวทำนายที่สำคัญ ในเรื่อง การวิเคราะห์ปัญหา การแก้ปัญหา และการหลีกเลี่ยง และไม่พบความแตกต่าง ในเรื่องการวิเคราะห์ปัญหา และการแก้ปัญหา ระหว่างผู้จัดการที่มีเพศและสภาพการทำงานที่ต่างกัน

Barrick and Mount (1991) เรื่อง The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta Analysis พบว่าบุคลิกภาพที่มีบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์จะเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่บังคับคดีได้ดี หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์โดดเด่นถือเป็นศักยภาพที่จะทำให้บุคคลสามารถทำงานภายใต้สภาวะกดดันได้ดี

ลิจิต (2513) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับรูปแบบของแรงจูงใจ 4 แบบ คือ แบบที่ 1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์สูง แบบที่ 2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ต่ำ แบบที่ 3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์สูง แบบที่ 4 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ต่ำ ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับนิสิตชั้นปีที่ 1 ทั้งชายและหญิงจากคณะต่างๆ ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับรูปแบบของแรงจูงใจ 4 แบบ พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์สูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนที่มีระดับนัยสำคัญ กับลักษณะความเชื่อทางทฤษฎี ลักษณะการชอบความสลับซับซ้อน ลักษณะความเป็นตัวของตัวเอง ลักษณะความไม่เคร่งศาสนา ลักษณะการชอบเข้าสังคม ลักษณะที่ชอบแสดงความรู้สึก ลักษณะบูรณาภาพแห่งตน ลักษณะที่แสดงถึงระดับความกังวลใจต่ำ ลักษณะการให้คุณค่าแก่สิ่งที่ไปประยุกต์ได้ และลักษณะการลำเอียงในการตอบสนอง
2. กลุ่มตัวอย่างที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนที่มีระดับนัยสำคัญ กับลักษณะความเชื่อทางทฤษฎี ลักษณะการชอบความสลับซับซ้อน ลักษณะความเป็นตัวของตัวเอง ลักษณะความไม่เคร่งศาสนา ลักษณะการชอบเข้าสังคม ลักษณะที่ชอบแสดงความรู้สึก ลักษณะบูรณาภาพแห่งตน ลักษณะแสดงถึงระดับความกังวลใจต่ำ ลักษณะการให้คุณค่าแก่สิ่งที่ไปประยุกต์ได้
3. กลุ่มตัวอย่างที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนที่มีระดับนัยสำคัญ กับลักษณะการชอบสุนทรียภาพ ลักษณะความเป็นตัวของตัวเอง ลักษณะการชอบเข้าสมาคม ลักษณะที่ชอบแสดงความรู้สึก ลักษณะที่คอยเป็นห่วงเป็นใยในสวัสดิภาพของผู้อื่น และลักษณะการให้คุณค่าแก่สิ่งที่ไปประยุกต์ได้

4. กลุ่มตัวอย่างที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ แรงจูงใจใฝ่สัมพัทธ์ต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนที่มีระดับนัยสำคัญ กับลักษณะการชอบสุนทรียภาพ ลักษณะที่ชอบแสดงความรู้สึกลักษณะบุรณภาพแห่งตน ลักษณะที่คอยเป็นห่วงเป็นใยในสวัสดิภาพของผู้อื่น ลักษณะการให้คุณค่าแก่สิ่งที่ไปประยุกต์ได้ และลักษณะความเป็นชาย

พรพิมล (2515) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพของครูกับ นักวิทยาศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างเป็นครูในสถาบันการศึกษาของกรมฝึกหัดครู แบ่งออกเป็นกลุ่มที่ประสบความสำเร็จ จำนวน 30 คน กับไม่ประสบความสำเร็จ จำนวน 20 คน และนักวิทยาศาสตร์สังกัดภาครัฐบาล ซึ่งแบ่งออกเป็นกลุ่มที่ประสบความสำเร็จ และไม่ประสบความสำเร็จ กลุ่มละ 30 คน โดยใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF พบว่า ครูที่ประสบความสำเร็จมีบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ความกล้าเผชิญ ด้านการอาศัยกลุ่ม ด้านการควบคุมตนเอง และมโนธรรม มากกว่านักวิทยาศาสตร์ที่ประสบความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ครูที่ไม่ประสบความสำเร็จมีบุคลิกภาพด้านความกล้าเผชิญ มากกว่านักวิทยาศาสตร์ที่ไม่ประสบความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นิลบล (2539) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น พบว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูงและมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้น สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ 31%

เพ็ญจันทร์ (2539) ศึกษาปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ โดยดัดแปลงจากแบบวัดการวิเคราะห์ทิศทางของพฤติกรรมของ วอลเตอร์ วี คลาร์ก (Walter V. Clarke) พบว่าองค์ประกอบด้านบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ คือ เชื้อมั่นในตนเอง มั่นคงทางอารมณ์ รับผิดชอบต่องาน กล้าตัดสินใจ กระตือรือร้น คือคิด รอบคอบ กล้าเผชิญต่อสถานการณ์ มีเหตุผล เอื้อเฟื้อ เอาแต่ใจตนเอง กล้าคิดกล้าแสดงออก ชอบสนุกสนาน ไม่อาย กล้าเสี่ยง เจ้าอารมณ์ ก้าวร้าว เปิดเผยเป็นไปตามธรรมชาติ ชอบสังคม และมีความสุข

อาริดา (2539) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจ และพฤติกรรมการทำงานของผู้นำระดับกลาง ซึ่งแรงจูงใจที่ทำการศึกษาประกอบด้วย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ และแรงจูงใจใฝ่อำนาจ ส่วนพฤติกรรมการทำงาน ประกอบด้วยพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการแก้ปัญหา ด้านความเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และระดับความทะเยอทะยานการมุ่งความสำเร็จ ด้านการแก้ปัญหา ด้านความเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และระดับความทะเยอทะยานการมุ่งความสำเร็จ สำหรับตัวแปร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงานของผู้นำระดับกลาง พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหา ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการติดต่อสื่อสาร และระดับความทะเยอทะยาน การมุ่งความสำเร็จ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = .76 .70 .68 .67$ และ $.65$) ตามลำดับ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.001$

พิณคำ (2541) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจ และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานต้อนรับบนเครื่องบิน ศึกษาเฉพาะกรณีของบริษัทการบินไทย (มหาชน) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจ ใฝ่สัมพันธ์ แรงจูงใจใฝ่อำนาจ และแรงจูงใจ โดยรวมของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.01$

อัจฉรา (2542) ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานสาธารณสุขมูลฐาน ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในศูนย์สาธารณสุขชุมชนเขตเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า อายุ และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานสาธารณสุขมูลฐานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

พรพรรณ (2543) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตน้ำอัดลม จากการวิจัยพบว่าพนักงานร้อยละ 81.6 มีระดับพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี พนักงานร้อยละ 73.2 มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีอิทธิพลซึ่งสามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยบรรยากาศองค์การ จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างและเป้าหมาย ด้านการสนับสนุน ด้านความอบอุ่น ด้านความเป็นอิสระ โดยสามารถอธิบายได้ร้อยละ 19.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.01$

ธีระวุฒิ (2544) เปรียบเทียบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานขายตามแบบบุคลิกภาพของ ไมเยอร์ บริกส์ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว มีค่าเฉลี่ยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงกว่าพนักงานขายที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานขายที่มีบุคลิกภาพแบบตัดสินใจโดยใช้เหตุผล มีค่าเฉลี่ยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงกว่าพนักงานขายที่มีบุคลิกภาพแบบตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

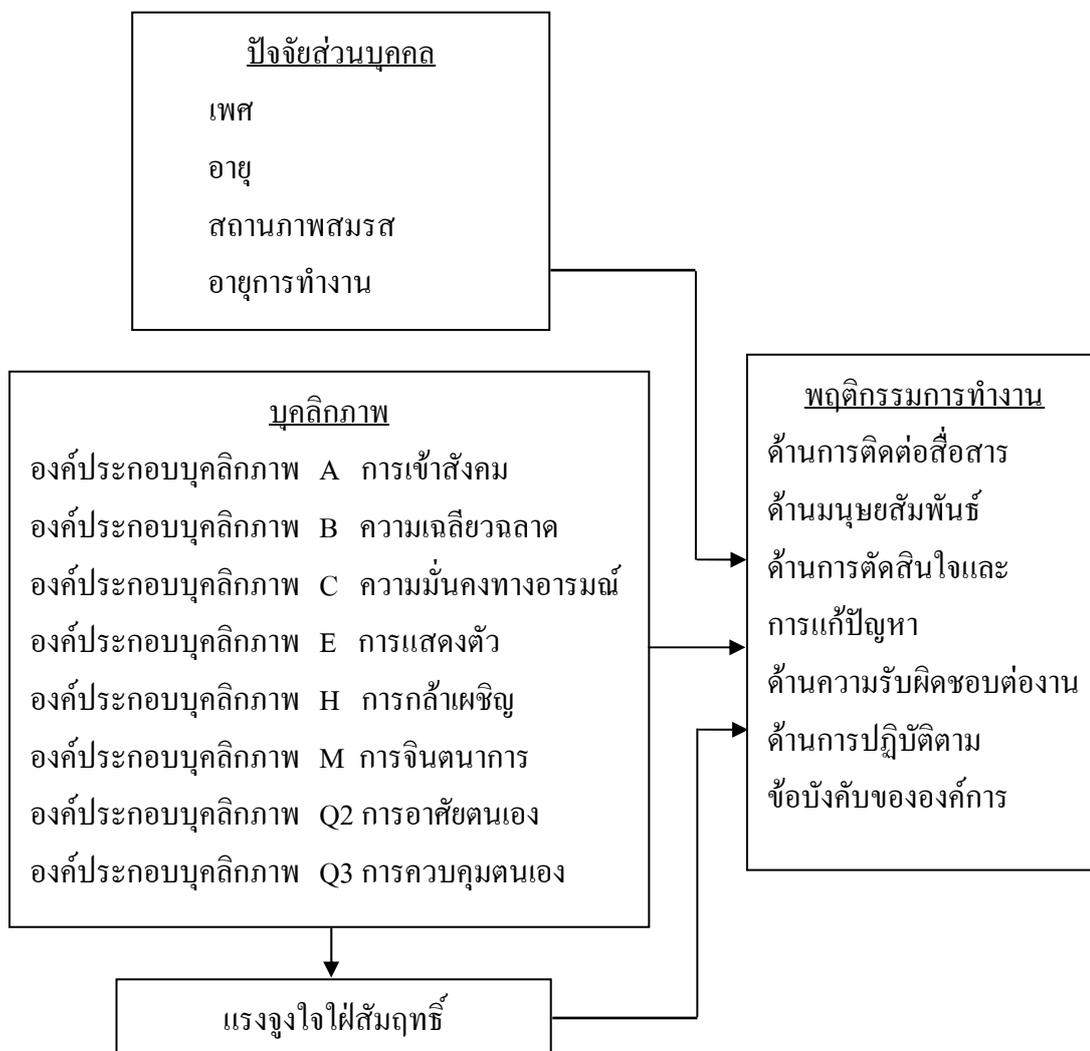
สไบทอง (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องค่านิยมในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานในธุรกิจสิ่งทอที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 158 คน ผลการวิจัยพบว่า ค่านิยมในการทำงานของหัวหน้างานส่วนมากอยู่ในระดับสูงมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับสูง และมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี 2 ด้าน คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการแก้ปัญหา ค่านิยมในการทำงานด้านบริการสังคม ด้านความสุนทรีย์ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการกระตุ้นให้ใช้ปัญญา ด้านความสำเร็จ ด้านความมีอิสระ ด้านการจัดการ ด้านความมั่นคง ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านการคบหาสมาคม และด้านความหลากหลาย มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ ค่านิยมในการทำงานด้านความมีศักดิ์ศรี ด้านสภาพแวดล้อม ด้านวิถีชีวิต ก็มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการแก้ปัญหา และด้านความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่านิยมในการทำงานด้านบริการสังคม ด้านความสุนทรีย์ ด้านความสำเร็จ ด้านผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ ด้านวิถีชีวิต และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ ร้อยละ 51.8

ทิพทินนา และคณะ (2547) ศึกษาค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอ โครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม พบว่า ค่านิยมในการทำงานของหัวหน้างานส่วนมากอยู่ในระดับสูง ยกเว้นความสุนทรีย์ ด้านการจัดการและด้านความหลากหลายอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์กรของหัวหน้างานด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐานทางสังคมอยู่ในระดับสูง และด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้างานอยู่ในระดับปานกลาง แต่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของหัวหน้างานอยู่ในระดับสูง สำหรับพฤติกรรมในการทำงานของหัวหน้างานด้านการติดต่อสื่อสาร การแก้ปัญหา

และความรับผิดชอบต่องานอยู่ในระดับดี นอกนั้นอยู่ในระดับพอใช้ ค่านิยมในการทำงานของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างาน นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างาน

นาริรัตน์ (2547) ได้ทำการศึกษานุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพทุกองค์ประกอบ ยกเว้นองค์ประกอบด้านความห้วนไหว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน โดยรวม และพฤติกรรมการทำงานทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทุกด้านยกเว้นด้านการมองการณ์ไกลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานทั้ง โดยรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการมองการณ์ไกลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมและพฤติกรรมการทำงานทุกด้านยกเว้นด้านความสามารถในการติดต่อสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และบุคลิกภาพองค์ประกอบ การแสดงออก องค์ประกอบการ มีสติ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 57.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

กรอบแนวคิด



สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของหัวหน้างานในโรงงานในโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลาง ได้แก่ เพศ และสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของหัวหน้างานในโรงงานในโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลาง ได้แก่ อายุ และอายุการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน
3. บุคลิกภาพของหัวหน้างานในโรงงานในโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลางมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน
4. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานในโรงงานในโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลาง
5. บุคลิกภาพของหัวหน้างานในโรงงานในโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลาง มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
6. ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นตัวทำนายพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานในโรงงานในโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลาง