

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY” ผู้ศึกษาได้ ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นกรอบในการศึกษา ดังนี้

2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม (KAP Theory)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

2.1.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

คำว่า “บุคลิกภาพ” เป็นคำที่มาจากภาษาละตินว่า Persona” หมายถึง หน้ากาก (Mask) ปิดหน้าที่ตัวละครสวมเล่น หรือแสดงบนเวทีในสมัยกรีกโบราณ (อคุลย์ จ าศูรงค์กุล และดลยา จาตุรงค์กุล, 2545 : 42) ซึ่งบุคลิกภาพนั้น มีนักจิตวิทยา และนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามไว้แตกต่างกันไป โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

Allport W. G. (1961 : 28) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า บุคลิกภาพเป็นระบบพลวัตภายในตัวบุคคล ทั้งทางร่างกาย และจิตใจ ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดลักษณะพฤติกรรม และความคิดของบุคคลคนนั้น

Cascio Wayne F. (1998 : 228) ได้อธิบายมุมมองของบุคลิกภาพของบุคคลว่ามี 2 มุมมอง คือ

1) จากมุมมองของตนเอง บุคลิกภาพบุคคล หมายถึง โครงสร้างพลวัต (Dynamics) และกระบวนการต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในตัวตน ซึ่งเป็นสาเหตุแห่งพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

2) จากมุมมองของบุคคลอื่น บุคลิกภาพบุคคล หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกให้ปรากฏแก่สายตาบุคคลอื่น หรือพฤติกรรมที่ได้รับการกล่าวถึงจากบุคคลอื่น นั่นคือ ลักษณะบุคลิกภาพตามการรับรู้ของบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

ศรีเรือน แก้วกังวาน (2539 : 5) ให้คำนิยามคำว่า “บุคลิกภาพ” ว่าเป็นลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่างๆ ทั้งส่วนภายนอก และทั้งส่วนภายใน ซึ่งถูกหล่อหลอม และประสมประสานด้วย พันธุกรรม วัฒนธรรม การเรียนรู้ วิธีปรับตัวของบุคคล และสิ่งแวดล้อมที่เป็นนามธรรม และวัตรธรรม แต่เป็นสิ่งที่ไม่ตายตัว เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา การเรียนรู้ และสิ่งแวดล้อมไม่สามารถแยก ลักษณะบุคลิกภาพออกเป็นส่วนๆ ทุกๆ ลักษณะของบุคลิกภาพต่างมีความสัมพันธ์ต่อกัน และมีผลกระทบต่อกันเป็นลูกโซ่

อดุลย์ จาตุรงค์กุล และคลยา จาตุรงค์กุล (2545 : 18) ให้คำนิยามไว้ว่า บุคลิกภาพเป็นองค์ประกอบภายในของลักษณะต่างๆ ที่ทำให้บุคคลแตกต่างกัน และทำการกำหนดวิธีการผูกพันกับสิ่งแวดล้อม

จากคำนิยามต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาได้สรุปของบุคลิกภาพว่า หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัว และแบบแผนพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ที่ถูกหล่อหลอมมาจากประสบการณ์ วัฒนธรรม การเรียนรู้ วิธีการปรับตัว และสิ่งแวดล้อม ซึ่งทำให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันไป

2.1.2 ทฤษฎีคุณลักษณะ (Trait Theory)

การศึกษาครั้งนี้ นำทฤษฎีคุณลักษณะ (Trait Theory) มาประกอบการศึกษา เนื่องจาก การแบ่งบุคลิกภาพของบุคคลของทฤษฎีนี้ ยึดลักษณะประจำตัว (Trait) ของบุคคลเป็นหลัก และเป็นพื้นฐานของทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ซึ่งทฤษฎีคุณลักษณะ (Trait Theory) เชื่อว่า บุคลิกภาพของบุคคลถูกกำหนดขึ้นจากกลุ่มคุณลักษณะซึ่งเป็นลักษณะนิสัย หรือความเคยชิน และมีลักษณะค่อนข้างถาวร ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในลักษณะคล้ายๆ กัน เมื่ออยู่ในสถานการณ์คล้ายๆ กัน บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลไม่ได้มีเพียงหนึ่งคุณลักษณะเด่น แต่จะมีหลายคุณลักษณะประสานสัมพันธ์กัน ทำให้เกิดเป็นบุคลิกภาพ (ศรีเรือน แก้วกังวาน, 2539: 182) โดยทฤษฎีนี้ ตามแนวคิดของ Allport W. G. (1961 : 365) จะแบ่งคุณลักษณะออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) ศูนย์กลางคุณลักษณะเฉพาะตัวบุคคล (Central Trait) เป็นกลุ่มของคุณลักษณะที่สำคัญเฉพาะตัวบุคคล ในคนทั่วไปจะมีคุณลักษณะที่สำคัญ ประมาณ 5-10 คุณลักษณะ ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ สามารถนำมาใช้ทำนายลักษณะพฤติกรรมในการดำเนินชีวิต ความเชื่อ ทักษะคติ แนวคิด ฯลฯ ของบุคคลนั้นได้

2) คุณลักษณะเด่น (Cardinal Trait) เป็นคุณลักษณะเด่นของบุคคล ที่ปรากฏ ชัดเจนเหนือบุคลิกภาพอื่นๆ ที่จะเป็นตัวครอบงำพฤติกรรมการแสดงออกต่างๆ ของบุคคลนั้น ซึ่งเมื่อเรานึกถึงเขาก็มักจะนึกถึงลักษณะนี้เสมอ

3) คุณลักษณะทุติยภูมิ (Secondary Trait) คุณลักษณะอื่น นอกเหนือจากศูนย์กลางคุณลักษณะเฉพาะตัวบุคคล (Central Trait) ที่มีอยู่อย่างผิวเผินในตัวบุคคล ซึ่งง่ายต่อการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ เจตคติ รสนิยม หรือความชอบ เป็นต้น

ทั้งศูนย์กลางคุณลักษณะเฉพาะตัวบุคคล (Central Trait) และคุณลักษณะเด่น (Cardinal Trait) จะถูกกำหนดจากประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมรอบตัว ตั้งแต่ในวัยเด็ก ต่อมาในช่วงเจริญวัย คุณลักษณะเหล่านี้ ก็จะกลายมาเป็นส่วนสำคัญของบุคคล

2.1.3 ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาให้ความสนใจศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ตามแนวคิดของ Costa and McCrae ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาจากงานวิจัยส่วนบุคคล เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลเอกชน แห่งหนึ่ง (เสาวรส อรุณคง, 2550 : 10-14) เนื่องจาก แนวคิดดังกล่าว จัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีบุคลิกภาพเกี่ยวกับลักษณะนิสัย ซึ่งเป็นที่นิยม และมีการนำไปใช้อย่างแพร่หลาย อีกทั้ง การรวบรวม และจัดระบบลักษณะนิสัยที่ประกอบเป็นบุคลิกภาพออกเป็นมิติ และการประเมินบุคลิกภาพ จะใช้มิติที่ได้รับการจัดระบบแล้วนั้น เป็นเกณฑ์ที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย โดย Costa and McCrae ได้แบ่งบุคลิกภาพเป็น 5 องค์ประกอบ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบ มีลักษณะสำคัญ ดังนี้

2.1.3.1 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism)

หมายถึง องค์ประกอบของบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ใน การตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ ของบุคคล โดยสิ่งเร้าจะต้องมีปริมาณ และความเข้มเพียงพอที่จะดึงอารมณ์ทางลบในตัว ของบุคคลออกมา แบ่งเป็น 6 ลักษณะย่อย ประกอบด้วย

1) มีความวิตกกังวล (Anxiety) หมายถึง บุคคลที่มีความว้าวุ่น หวาดกลัว มีแนวโน้มที่จะ วิตกกังวล ตึงเครียด กระสับกระส่าย

2) ความรู้สึกเป็นศัตรูอย่างโกรธเคือง (Angry hostility) เป็นลักษณะที่บ่งชี้แนวโน้ม ของความโกรธ และภาวะที่เกี่ยวข้อง เช่น ความหงุดหงิด ความขุ่นเคือง

3) ความรู้สึกซึมเศร้า (Depression) เป็นผู้มีความรู้สึกผิด เศร้า ลึกลับ และว่าเหว เป็นผู้ที่มีความ ท้อแท้

4) ความละอาย และเงินประหมา (Self-consciousness) เป็นลักษณะของผู้ที่มีอารมณ์ ความรู้สึกเต็มไปด้วยความละอาย รู้สึกไม่สบายใจที่มีผู้อื่นอยู่แวดล้อม ไวต่อการแสดงออกที่ผู้อื่นมี ต่อตนเอง และมีแนวโน้มที่จะรู้สึกละอาย รู้สึกกังวลกับการเข้าสังคม

5) การมีแรงกระตุ้นในตนเอง (Impulsiveness) เป็นลักษณะที่บ่งชี้ว่า ไม่สามารถที่จะ ควบคุมแรงกระตุ้น และความต้องการของตนเอง

6) การมีอารมณ์เปราะบาง (Vulnerability) เป็นลักษณะที่บ่งชี้ว่า มีความอ่อนแอต่อความเครียดไม่สามารถเผชิญกับความเครียดได้ เป็นผู้ที่ต้องพึ่งพาผู้อื่น เป็นคนสิ้นหวัง ตื่นตระหนกเมื่อประสบกับสถานการณ์ฉุกเฉิน

ตารางที่ 2.1 องค์ประกอบย่อยของบุคลิกภาพแบบห้าหน้า

องค์ประกอบบุคลิกภาพ	ลักษณะผู้ที่มีคะแนนสูง	ลักษณะผู้ที่มีคะแนนต่ำ
ความวิตกกังวล	รู้สึกกังวล	ผ่อนคลาย สงบ
ความโกรธ	โกรธง่าย	สุขุม โกรธยาก
ความท้อแท้	ท้อแท้ง่าย	ท้อแท้น้อย
การคำนึงถึงแต่ตนเอง	รู้สึกอึดอัดง่าย	รู้สึกอึดอัดยาก
การถูกกระตุ้น	มีแรงกระตุ้นในตนเองสูง	มีแรงกระตุ้นในตนเองต่ำ
ความเปราะบาง	รับมือกับความเครียดได้ยาก	รับมือกับความเครียดได้ดี

ที่มา : Costa and McCrae, 1992 อ้างใน รัตนกร กิจจันทร์, 2552 : 13

บุคคลที่มีลักษณะด้านนี้สูง เรียกว่า ผู้ที่มีลักษณะโต้ตอบทันที (Reactive) คนพวกนี้เป็นคนที่มีอารมณ์ทางลบมากกว่าคนอื่น ๆ ปราศจากเหตุผล ควบคุมแรงกระตุ้นของตนเองได้ยาก จัดการกับความเครียดได้ไม่ดี และมีความพึงพอใจในชีวิตน้อยกว่าคนอื่น ๆ

บุคคลที่มีลักษณะด้านนี้ต่ำ เรียกว่า ผู้ที่มีลักษณะยืดหยุ่น (Resilient) คนพวกนี้เป็นคนที่มีเหตุผลมากกว่าคนอื่น ๆ มีอารมณ์คงที่ สงบ (Calm) ผ่อนคลาย (Relax) และจะไม่ถูกรบกวนจากสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว

2.1.3.2 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion)

หมายถึง องค์ประกอบของบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับ การมีสัมพันธภาพต่อผู้อื่น ซึ่งผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสูง จะชอบพบปะ และสร้างความสัมพันธ์กับคนจำนวนมาก

- 1) การเป็นผู้มีความอบอุ่น (Warmth) หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความรักผู้อื่นอย่างแท้จริง และเป็นมิตรต่อผู้อื่น
- 2) ความชอบสังคม (Gregariousness) หมายถึง ความชอบที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นเป็นหมู่คณะ
- 3) การแสดงออกในสิทธิของตน (Assertiveness) หมายถึง ผู้ที่กล้าจะแสดงความเป็นผู้นำ หรือเป็นผู้ที่มีอิทธิพลในสังคม

4) กระฉับกระเฉง (Activity) หมายถึง ผู้ที่มีความว่องไว ตื่นตัว มีความต้องการทำกิจกรรม อยู่เสมอ

5) ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement seeking) หมายถึง ผู้ที่ชอบความตื่นเต้น ทำลาย ชอบสิ่งแปลกใหม่

6) การมีอารมณ์ทางบวก (Positive emotions) หมายถึง ผู้ที่มีความสนุกสนาน มีความสุข มีความหวัง และมองโลกในแง่ดี

ตารางที่ 2.2 องค์ประกอบย่อยของบุคลิกภาพแบบแสดงตัว

องค์ประกอบบุคลิกภาพ	ลักษณะผู้ที่มีคะแนนสูง	ลักษณะผู้ที่มีคะแนนต่ำ
ความอบอุ่น	อ่อนโยน เป็นมิตร	สงบเสงี่ยม มีพิธีรีตอง
การชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น	ชอบเข้าสังคม	ไม่ชอบเข้าสังคม
ความกล้าแสดงออก	เป็นผู้นำ ช่างพูด มั่นใจ	ชอบอยู่เบื้องหลัง
ความชอบทำกิจกรรม	มีชีวิตชีวา กระฉับกระเฉง	ไม่รีบร้อน
ความชอบแสวงหาความตื่นเต้น	ชอบแสวงหาความตื่นเต้น	ไม่ชอบความตื่นเต้น
การมีอารมณ์ด้านบวก	ร่าเริง มองโลกในแง่ดี	ไม่ร่าเริง

ที่มา : Costa and McCrae, 1992 อ้างใน รัตนกร กิจจันทร์, 2552 : 13

บุคคลที่มีลักษณะด้านนี้สูง เรียกว่า ผู้ที่มีลักษณะแสดงตัว (Extravert) คนพวกนี้ มักจะชอบแสดงความเป็นผู้นำ พูดเก่ง มีความเป็นมิตร เข้าสังคมได้ดี กระตือรือร้น รวมไปถึง มีพฤติกรรมกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertive) ซึ่งลักษณะเหล่านี้ ถูกพบในพนักงานขาย นักการเมือง นักสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

บุคคลที่มีลักษณะด้านนี้ต่ำ เรียกว่า ผู้ที่มีลักษณะเก็บตัว (Introvert) คนพวกนี้ มักจะชอบความเป็นส่วนตัว ชอบความสงบ ชอบอยู่คนเดียว ไม่ค่อยเป็นมิตร รักอิสระ แต่ก็ไม่ใช่คนที่ไม่มีความสุข หรือเป็นคนมองโลกในแง่ร้าย ซึ่งลักษณะนี้ถูกพบในผู้จัดการด้านการผลิต นักวิทยาศาสตร์ นักฟิสิกส์ เป็นต้น

2.1.3.3 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness)

หมายถึง องค์ประกอบของบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองต่อสิ่งรอบตัว เพื่อรับประสบการณ์ใหม่ๆ หรือการ ดึงดูดให้บุคคลสนใจ และติดตามในสิ่งนั้นๆ ซึ่งผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์สูง จะให้ความสนใจกับสิ่งต่างๆ รอบตัว โดยมีระดับความสนใจในแต่ละเรื่องในเชิงกว้าง โดยแบ่งเป็น 6 ลักษณะย่อย ประกอบด้วย

- 1) การเป็นคนช่างคิด (Ideas) หมายถึง การมีความคิดที่หลากหลาย แปลกใหม่ และชอบใช้ความคิด
- 2) การเป็นคนช่างจินตนาการ (Fantasy) หมายถึง ผู้ที่มีชีวิตเต็มไปด้วยจินตนาการ และความฝัน มีความคิดสร้างสรรค์ภายในตนเอง
- 3) ความมีสุนทรียภาพ (Aesthetics) หมายถึง ผู้ที่ชื่นชมศิลปะ ความงาม และบทกวี
- 4) การเปิดเผยความรู้สึก (Feeling) หมายถึง การเป็นผู้ที่รับรู้อารมณ์ และความรู้สึกภายในตนเอง
- 5) การชอบลงมือปฏิบัติ (Actions) หมายถึง ผู้ที่พร้อมจะทดลองทำกิจกรรมใหม่ เช่น รับประทานอาหารที่แปลกใหม่ เล่นกีฬาใหม่ๆ ชอบความหลากหลายมากกว่าสิ่งเคยชินที่ปฏิบัติอยู่
- 6) การยอมรับค่านิยม (Values) หมายถึง การมีความพร้อมที่จะตรวจสอบค่านิยมต่างๆ เช่น ค่านิยมทางสังคม ทางการเมือง และศาสนา

ตารางที่ 2.3 องค์ประกอบย่อยของบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์

องค์ประกอบบุคลิกภาพ	ลักษณะผู้ที่มีคะแนนสูง	ลักษณะผู้ที่มีคะแนนต่ำ
การเป็นคนช่างฝัน	ชอบจินตนาการ สร้างสรรค์	จดจ่อกับปัจจุบัน
การซาบซึ้งในความงาม	ชื่นชมศิลปะ และความงาม	ไม่สนใจศิลปะ และความงาม
การเปิดเผยความรู้สึก	ทดลองสิ่งที่แปลกใหม่ และหลากหลาย	ชอบทำในสิ่งที่คุ้นเคย
การปฏิบัติตัว	ไวต่ออารมณ์ และความรู้สึก	รับรู้อารมณ์ และความรู้สึกช้า
การมีความคิด	มีความสนใจกว้าง	มีความสนใจแคบ
การยอมรับค่านิยม	พร้อมที่จะพิจารณาค่านิยมใหม่ๆ	ยึดถือประเพณีนิยม

ที่มา : Costa and McCrae, 1992 อ้างใน รัตนกร กิจจันทร์, 2552 : 14

บุคคลที่มีลักษณะด้านนี้สูง เรียกว่า นักสำรวจ (Explorer) คนพวกนี้ จะมีความสนใจในสิ่งต่างๆ อย่างกว้างขวาง แต่ไม่ลึกซึ้งในแต่ละสิ่งที่สนใจ ชอบความอิสระ มีความคิดที่เปิดกว้างมากกว่าคนทั่วไป สนใจสิ่งประดิษฐ์ หรือนวัตกรรมใหม่ๆ ชอบแสดงความคิด ความรู้สึก ลักษณะของนักสำรวจ จะไม่ยึดติดกับกฎเกณฑ์เดิมๆ แต่จะเปิดรับวิธีการใหม่ๆ อยู่เสมอ ลักษณะเช่นนี้ มักจะพบในเจ้าของกิจการ สถาปนิก นักทฤษฎี ศิลปิน เป็นต้น

บุคคลที่มีลักษณะด้านนี้ต่ำ เรียกว่า นักอนุรักษ์ (Preserver) คนพวกนี้ จะมีความสนใจในสิ่งต่างๆ เพียงไม่กืออย่าง แต่จะสนใจอย่างลึกซึ้ง มีความคิดที่แคบ มักเป็นพวกที่เงียบ ยึดถือธรรมเนียมประเพณี มองโลกแบบอนุรักษ์นิยม แต่ก็ไม่ถึงกับใช้อำนาจเผด็จการ ลักษณะเหล่านี้ มักพบในผู้จัดการด้านการเงิน ผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้าโครงการ นักวิทยาศาสตร์ เป็นต้น

ลักษณะการเปิดรับประสบการณ์ใหม่นี้ บางคนอาจเข้าใจว่า เป็นความฉลาดหลักแหลม หรือ Intellect ซึ่งโดยแท้จริงแล้วลักษณะนี้ ไม่ได้เกี่ยวข้องกับสติปัญญาโดยตรง หากแต่เป็นตัวช่วยให้เกิดความคิดสร้างสรรค์

2.1.3.4 บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness)

หมายถึง องค์ประกอบของบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับการกำหนด บรรทัดฐานในการทำพฤติกรรมที่ถูกต้อง ของการดำเนินชีวิต หรือการทำงานของบุคคล ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมสูง จะมีแหล่งที่ใช้เป็นบรรทัดฐานมาก เช่น คู่สมรส ศาสนา ผู้นำ เพื่อน หัวหน้า หรือต้นแบบวัฒนธรรมที่ตนสนใจ แบ่งออกเป็น 6 ลักษณะย่อย ประกอบด้วย

- 1) การเป็นผู้ไว้วางใจผู้อื่น (Trust) หมายถึง การที่เชื่อว่าผู้อื่นมีความสัตย์ และมีเจตนาดี
- 2) ความตรงไปตรงมา (Straight forwardness) หมายถึง การมีความจริงใจที่จะปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา
- 3) ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Altruism) หมายถึง ผู้ที่โอบอ้อมอารี คำนึงถึงจิตใจของผู้อื่น เห็นประโยชน์ของผู้อื่นเป็นที่ตั้ง และชอบช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเต็มใจ
- 4) การยอมรับตามผู้อื่น (Compliance) หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะอ่อนโอน ตอบสนองการกระทำของผู้อื่นอย่างสุขุม
- 5) ความสุภาพ (Modesty) หมายถึง ผู้ที่ถ่อมตน ไม่ข่มขู่ตนเองเหนือกว่าผู้อื่น
- 6) ความมีจิตใจอ่อนโยน (Tender-mindedness) หมายถึง ผู้ที่ให้ความสำคัญต่อความเป็นมนุษย์ของผู้อื่น มีความห่วงใยต่อความต้องการของผู้อื่น

ตารางที่ 2.4 องค์ประกอบย่อยของบุคลิกภาพแบบประนีประนอม

องค์ประกอบบุคลิกภาพ	ลักษณะผู้ที่มีคะแนนสูง	ลักษณะผู้ที่มีคะแนนต่ำ
ความไว้วางใจผู้อื่น	มองว่าผู้อื่นซื่อสัตย์ มีเจตนาดี	ช่างระแวง สงสัยในเจตนาของผู้อื่น
ความตรงไปตรงมา	ตรงไปตรงมา จริงใจ	ยกยอปอปั้น มีเล่ห์เหลี่ยม
ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	ช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเต็มใจ	ลังเลที่จะเข้าไปเกี่ยวข้องกับ
การยอมตามผู้อื่น	ประนีประนอม คล้อยตาม	ยึดตามความคิดของตนเอง
ความสุภาพ	สุภาพ ถ่อมตน	โอ้อวด ยกตนข่มท่าน
การมีจิตใจอ่อนโยน	เห็นอกเห็นใจผู้อื่น คำนึงถึงจิตใจของผู้อื่น	ตอบสนองความต้องการของตนเอง

ที่มา : Costa and McCrae, 1992 อ้างใน รัตนกร กิจจันทร์, 2552 : 15

บุคคลที่มีลักษณะด้านนี้สูง เรียกว่า นักปรับตัว (Adapter) คนพวกนี้จะเป็นผู้ที่คล้อยตามบรรทัดฐานของคนอื่นๆ เช่น กลุ่มสมรส เพื่อน เจ้านาย ผู้นำศาสนา หรือคนที่โดดเด่นในวัฒนธรรมของเขา มีแนวโน้มทำตามความต้องการของกลุ่มมากกว่าความต้องการของตนเอง เห็นอกเห็นใจผู้อื่น และกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือ ลักษณะนี้มักพบในกลุ่มครู ผู้ที่ทำงานเพื่อสังคม นักจิตวิทยา เป็นต้น

บุคคลที่มีลักษณะด้านนี้ต่ำ เรียกว่า นักท้าทาย (Challenger) คนพวกนี้จะสนใจบรรทัดฐานหรือความต้องการของตนเองมากกว่าของกลุ่ม ระแวงในตัวคนอื่น และมักจะเป็นห่วงเกี่ยวกับเรื่องของการได้มา และการบริหารอำนาจ ลักษณะนี้ มักพบในนักโฆษณา ผู้จัดการ และผู้นำทางทหาร เป็นต้น

2.1.3.5 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness)

หมายถึง องค์ประกอบของบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งสู่เป้าหมายที่บุคคลให้ความสนใจ และต้องการ ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูง จะให้ความสนใจที่มีจำนวนกับเป้าหมายที่มีจำนวนน้อย โดยจะให้ความสนใจ และมีวินัยในตัวเอง เพื่อมุ่งไปยังเป้าหมายนั้น แบ่งเป็น 6 ลักษณะย่อย ประกอบด้วย

1) การตระหนักในสมรรถนะแห่งตน (Competence) หมายถึง ผู้ที่สามารถจัดการกับชีวิตตนเองได้ มีความเป็นเหตุเป็นผล และมีประสิทธิภาพในตนเอง

2) ความมีระเบียบ (Order) หมายถึง ผู้ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

3) การซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ (Dutifulness) หมายถึง ผู้ที่ยึดมั่นในหลักการทางจริยธรรม และปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้

4) การมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ (Achievement striving) หมายถึง การทำงานหนัก เพื่อประสบความสำเร็จในงานตามเป้าหมาย

5) ความมีวินัยในตนเอง (Self-discipline) หมายถึง ความสามารถที่จะเริ่มงาน และปฏิบัติงานให้สำเร็จ แม้ว่าจะเต็มไปด้วยความเบื่อหน่าย หรืออุปสรรค

6) ความสุขุมรอบคอบ (Deliberation) หมายถึง เป็นผู้ที่มีการวางแผนในการปฏิบัติงานอย่างรอบคอบ จนบรรลุเป้าหมาย

ตารางที่ 2.5 องค์ประกอบย่อยของบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก

องค์ประกอบบุคลิกภาพ	ลักษณะผู้ที่มีคะแนนสูง	ลักษณะผู้ที่มีคะแนนต่ำ
การมีความสามารถ	ตระหนักในสมรรถนะของตน	ไม่เชื่อมั่นในศักยภาพของตน
ความมีระเบียบ	เป็นระเบียบเรียบร้อย	ยุ่งเหยิง ไม่มีระเบียบ
การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่	มีจิตสำนึก รับผิดชอบหน้าที่	ละเลย ไม่เอาใจใส่ในหน้าที่
ความต้องการสัมฤทธิ์ผล	มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ	ไม่มีพลังผลักดันสู่ความสำเร็จ
ความมีวินัยในตนเอง	มีวินัยในตนเอง	ผัดวันประกันพรุ่ง
ความสุขุม รอบคอบ	คิดอย่างรอบคอบก่อนปฏิบัติ	รีบเร่ง ขาดการไตร่ตรอง

ที่มา : Costa and McCrae, 1992 อ้างใน รัตนกร กิจจันทร์, 2552 : 15

บุคคลที่มีลักษณะด้านนี้สูง เรียกว่า ผู้มุ่งเป้าหมาย (Focused) คนพวกนี้จะมีความรอบคอบ ระมัดระวัง ตรงต่อเวลา แสดงการควบคุมตนเองให้สนใจอยู่ที่เป้าหมาย ทั้งเรื่องส่วนตัว และการทำงาน และมีความมุ่งมั่นสูง ลักษณะด้านนี้ มักมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จทางการศึกษา และการทำงาน ซึ่งพบในผู้นำ ผู้บริหาร เป็นต้น

บุคคลที่มีลักษณะด้านนี้ต่ำ เรียกว่า ผู้ปรับตัวได้ง่าย (Flexible) คนพวกนี้มักไม่สนใจในเป้าหมาย ชอบความสบาย ถูกทำให้ไขว่เขวไปจากเป้าหมายได้ง่าย โดยความคิด กิจกรรม และบุคคลที่ผ่านเข้ามา นอกจากนี้ คนพวกนี้ไม่สามารถควบคุมแรงผลักดันของพวกเขาได้ ผู้ปรับตัวได้ง่าย ไม่ได้ทำงานน้อยกว่าผู้ที่มุ่งเป้าหมาย เพียงแต่พวกเขาจะใช้ความพยายามน้อยกว่าในการทำงาน ลักษณะผู้ปรับตัวได้ง่ายนี้ พบได้ในพวกนักวิจัย ผู้ตรวจสอบ และที่ปรึกษา เป็นต้น

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม (KAP Theory)

ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม (KAP) เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับตัวแปร 3 ตัว ประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Attitude) และการยอมรับปฏิบัติ (Practice) ของผู้รับสาร อันอาจมีผลกระทบต่อสังคมต่อไป จากการรับสารนั้นๆ การเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 ประการนี้ จะเกิดขึ้นในลักษณะต่อเนื่อง กล่าวคือ เมื่อผู้รับสารได้รับสาร ก็จะทำให้เกิดความรู้ เมื่อเกิดความรู้ ขึ้น ก็จะไปมีผลทำให้เกิดทักษะ และขั้นสุดท้าย คือ การก่อให้เกิดการกระทำ ซึ่งทฤษฎี เกี่ยวกับ ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม (สุรพงษ์ โสภนะเสถียร, 2533 : 118-121) ประกอบด้วย

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ (Knowledge)

ความรู้ (Knowledge) เป็นการรับรู้เบื้องต้น ซึ่งบุคคลส่วนมากจะได้รับผ่านประสบการณ์ โดยการเรียนรู้จากการตอบสนองสิ่งเร้า (Stimulus-Response) แล้วจัดระบบเป็น โครงสร้างของความรู้ที่ ผสมผสานระหว่างความจำ (ข้อมูล) กับสภาพจิตวิทยา

ด้วยเหตุนี้ ความรู้จึงเป็นความจำที่เลือกสรร ซึ่งสอดคล้องกับสภาพจิตใจของตนเอง ความรู้ จึงเป็นกระบวนการภายใน อย่างไรก็ตาม ความรู้ก็อาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่แสดงออกของมนุษย์ได้ และผลกระทบที่ผู้รับสารเชิงความรู้ อาจปรากฏได้จากสาเหตุ 5 ประการ คือ

- 1) การตอบข้อสงสัย (Ambiguity Resolution) การสื่อสารมักจะสร้างความสับสนให้กับผู้รับสาร จึงมีการแสวงหาสารสนเทศ โดยการอาศัยสื่อทั้งหลาย เพื่อตอบข้อสงสัย และความสับสนของตน
- 2) การสร้างทัศนคติ (Attitude Formation) ผลกระทบเชิงความรู้ต่อการปลูกฝังทัศนคติ นั้นส่วนมากนิยมใช้กับสารสนเทศที่เป็นนวัตกรรม เพื่อสร้างทัศนคติให้คนยอมรับการเผยแพร่ นวัตกรรมนั้นๆ (ในฐานะความรู้)
- 3) การกำหนดวาระ (Agenda Setting) เป็นผลกระทบเชิงความรู้ที่สื่อกระจายออกไปเพื่อให้ กลุ่มเป้าหมาย ตระหนัก และผูกพันกับประเด็นวาระที่สื่อกำหนดขึ้น หากตรงกับภูมิหลังของ กลุ่มเป้าหมาย และค่านิยมของสังคมแล้ว กลุ่มเป้าหมายก็จะเลือกสารสนเทศนั้น
- 4) การพอกพูนระบบความเชื่อ (Expansion of Belief System) การสื่อสารมักจะกระจายความเชื่อ ค่านิยม และอุดมการณ์ด้านต่างๆ ไปสู่กลุ่มเป้าหมาย จึงทำให้กลุ่มเป้าหมายรับทราบระบบความ เชื่อถือ หลากหลาย และลึกซึ้งไว้ในความเชื่อของตนมากขึ้นไปเรื่อยๆ
- 5) การรู้แจ้งต่อค่านิยม (Value Clarification) ความขัดแย้งในเรื่องค่านิยม และอุดมการณ์ เป็นภาวะปกติของสังคม การนำเสนอข้อเท็จจริงในประเด็นเหล่านี้ ย่อมทำให้ กลุ่มเป้าหมายเข้าใจ ถึงค่านิยมเหล่านั้นแจ้งชัดขึ้น

โสภิตสุตา มงคลเกษม (2539 : 42) กล่าวว่า ความรู้เป็นข้อเท็จจริง (Facts) ความจริง (Truth) เป็นข้อมูลที่มนุษย์ได้รับ และเก็บรวบรวมจากประสบการณ์ต่างๆ การที่บุคคลยอมรับ หรือปฏิเสธ

สิ่งใดสิ่งหนึ่งได้อย่างมีเหตุผล บุคคลควรจะต้องรู้เรื่องเกี่ยวกับสิ่งนั้น เพื่อประกอบการตัดสินใจ นั่นก็คือ บุคคลจะต้องมีข้อเท็จจริง หรือข้อมูลต่างๆ ที่สนับสนุน และให้คำตอบข้อสงสัยที่บุคคลมีอยู่ มีการชี้แจงให้บุคคลเกิดความเข้าใจ และทัศนคติที่ดีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง รวมทั้ง เกิดความตระหนักถึงความเชื่อ และค่านิยมต่างๆ ด้วย

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 16) กล่าวว่า ความรู้เป็นพฤติกรรมขั้นต้น ซึ่งผู้เรียนเพียงแต่จำได้ อาจจะโดยการนึกได้ หรือโดยการมองเห็น หรือได้ยิน จำได้ ความรู้ขั้นนี้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง และวิธีการแก้ปัญหาเหล่านี้

Benjamin S. Bloom (1971 : 271) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า ความรู้เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการระลึกถึงเฉพาะเรื่อง หรือเรื่องทั่วไป ระลึกถึงวิธี กระบวนการ หรือสถานการณ์ต่างๆ โดยเน้นความจำ ซึ่ง Bloom ได้แยกระดับความรู้ไว้ 6 ระดับ ดังนี้

1) ระดับที่ระลึกได้ (Recall) หมายถึง การเรียนรู้ในลักษณะที่จำเรื่องเฉพาะ วิธีปฏิบัติ กระบวนการ และแบบแผนได้ ความสำเร็จในระดับนี้ คือ ความสามารถในการดึงข้อมูลจากความจำออกมา

2) ระดับที่รวบรวมสาระสำคัญได้ (Comprehension) หมายความว่า บุคคลสามารถทำบางสิ่งบางอย่างได้มากกว่าการจำเนื้อหาที่ได้รับ สามารถเขียนข้อความเหล่านั้นได้ด้วยถ้อยคำของตนเอง สามารถแสดงให้เห็นได้ด้วยภาพ ให้ความหมาย แปลความ และเปรียบเทียบความคิดอื่นๆ หรือคาดคะเนผลที่เกิดขึ้นต่อไปได้

3) ระดับของการนำไปใช้ (Application) สามารถนำเอาข้อเท็จจริง และความคิดที่เป็นนามธรรม (Abstract) ปฏิบัติได้จริงอย่างเป็นรูปธรรม

4) ระดับของการวิเคราะห์ (Analysis) สามารถใช้ความคิดในรูปของการ นำความคิดมาแยกเป็นส่วน เป็นประเภท หรือนำข้อมูลมาประกอบกัน เพื่อการปฏิบัติของตนเอง

5) ระดับการสังเคราะห์ (Synthesis) คือ การนำข้อมูล และแนวความคิดมาประกอบกัน แล้วนำไปสู่การสร้างสรรค์ (Creative) ซึ่งเป็นสิ่งใหม่แตกต่างไปจากเดิม

6) ระดับของการประเมินผล (Evaluation) คือ ความสามารถในการใช้ข้อมูลเพื่อตั้งเกณฑ์ (Criteria) การรวบรวม และวัดข้อมูลตามมาตรฐาน เพื่อให้ข้อตัดสินถึงระดับของประสิทธิผลของกิจกรรมแต่ละอย่าง

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude)

ทัศนคติเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง ดังนั้น จึงจำเป็นที่ต้องเข้าใจถึงความหมายของทัศนคติ และกระบวนการที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) เป็นแนวคิดที่มีความสำคัญมากแนวคิดหนึ่งทางจิตวิทยาสังคม และการสื่อสาร และมีการใช้คำนี้กันอย่างแพร่หลาย สำหรับการนิยามคำว่า ทัศนคตินั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ ดังนี้

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2533 : 122) ได้กล่าวถึง ทัศนคติว่าเป็นดังนี้ชี้ชัดว่า บุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุ หรือสิ่งแวดล้อม ตลอดจน สถานการณ์ต่างๆ โดยทัศนคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมในอนาคตได้ ทัศนคติจึงเป็น เพียงความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็นมิติของการประเมินเพื่อแสดงว่าชอบ หรือไม่ชอบ ต่อประเด็นหนึ่งๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคล (Interpersonal Communication) ที่เป็นผลกระทบมาจากการรับสารอันจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อไป

Milton J. Rosenberg and Carl L. Hovland (1960 : 1) ได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ โดยปกติสามารถนิยามว่าเป็นการจูงใจต่อแนวโน้มในการตอบสนองอย่างเฉพาะเจาะจงกับสิ่งที่สนใจ

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ทัศนคติ เป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึก และความเชื่อ หรือการรับรู้ของบุคคล กับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมได้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของทัศนคติ ความรู้สึก โดยสรุป ทัศนคติจึงเป็นเรื่องของจิตใจ ทำให้ ความรู้สึกนึกคิด และความ โน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร และการเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ซึ่งเป็นไปได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ และทัศนคติมีผลให้การแสดงพฤติกรรมออกมา จะเป็นได้ว่า ทัศนคติ ประกอบด้วยความคิดที่มีผลต่ออารมณ์ และความรู้สึกนั้น ออกมาโดยทางพฤติกรรม

2.2.2.1 องค์ประกอบของทัศนคติ

Zimbardo and Ebbesen (1969 : 7-8) ได้แยกองค์ประกอบของทัศนคติได้ 3 ประการ คือ

1) องค์ประกอบด้านความรู้ (The Cognitive Component) คือ ส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคลที่เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ทั่วไป ทั้งที่ชอบ และไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้ หรือคิดว่าสิ่งใดดี มักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่หากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งใดไม่ดี ก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (The Affective Component) คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของคนนั้น เป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของแต่ละบุคคล

3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (The Behavioral Component) คือ การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด ความรู้สึก

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 64-65) กล่าวถึง การเกิดทัศนคติว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learning) จากแหล่งทัศนคติ (Source of Attitude) ต่างๆ ที่มีอยู่มากมาย และแหล่งที่ทำให้คนเกิดทัศนคติที่สำคัญ คือ

1) ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ดี หรือไม่ดี จะทำให้เขาเกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปในทางที่ดี หรือไม่ดี จะทำให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้น ไปในทิศทางที่เขาเคยมีประสบการณ์มาก่อน

2) การติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น (Communication from others) จะทำให้เกิดทัศนคติจากการรับรู้ข่าวสารต่างๆ จากผู้อื่นได้ เช่น เด็กที่ได้รับการสั่งสอนจากผู้ใหญ่ จะเกิดทัศนคติต่อการกระทำต่างๆ ตามที่เคยรับรู้มา

3) สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่น ทำให้เกิดทัศนคติขึ้นได้ เช่น เด็กที่เลarpเชื่อฟังพ่อแม่ จะเลียนแบบการแสดงท่าชอบ หรือไม่ชอบต่อสิ่งหนึ่งตามไปด้วย

4) ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional Factors) ทัศนคติหลายอย่างของบุคคลเกิดขึ้นเนื่องจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น ครอบครัว โรงเรียน หรือหน่วยงาน เป็นต้น

2.2.2.2 การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitude Change)

Herbert C. Kelman (1967 : 469) ได้อธิบายถึงทัศนคติ โดยมีความเชื่อว่า ทัศนคติอย่างเดียวกันอาจเกิดในตัวบุคคลด้วยวิธีที่ต่างกัน จากความคิดนี้ Herbert ได้แบ่งกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ออกเป็น 3 ประการ คือ

1) การยินยอม (Compliance) จะเกิดได้เมื่อบุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวเขา และมุ่งหวังจะได้รับความพอใจจากบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลนั้น การที่บุคคลยอมกระทำตามสิ่งที่ยอยากให้เขากระทำนั้น ไม่ใช่เพราะบุคคลเห็นด้วยกับสิ่งนั้น แต่เป็นเพราะเขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัล หรือการยอมรับจากผู้อื่นในการเห็นด้วย และกระทำตาม ดังนั้น ความพอใจที่ได้รับจากการยอมกระทำตามนั้น เป็นผลมาจากอิทธิพลทางสังคม หรืออิทธิพลของสิ่งที่ก่อให้เกิดการยอมรับนั้น กล่าวได้ว่า การยอมกระทำตามนี้ เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ซึ่งจะมีพลังผลักดันให้บุคคลยอมกระทำตามมาก หรือน้อย ขึ้นอยู่กับจำนวน หรือความรุนแรงของรางวัล และการให้โทษ

2) การเลียนแบบ (Identification) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้น ซึ่งการยอมรับนี้เป็นผลมาจากการที่บุคคลต้องการจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดี หรือที่พอใจระหว่างตนเอง กับผู้อื่น หรือกลุ่มบุคคลอื่น จากการเลียนแบบนี้ ทัศนคติของบุคคลจะเปลี่ยนไปมาก หรือ

น้อย ขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าให้เกิดการเลียนแบบ กล่าวได้ว่า การเลียนแบบเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ซึ่งผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนี้จะมาก หรือน้อยขึ้นอยู่กับความน่าโน้มน้าวใจของสิ่งเร้าที่มีต่อบุคคลนั้น การเลียนแบบจึงขึ้นอยู่กับพลัง (Power) ของผู้ส่งสาร บุคคลจะรับเอาบทบาททั้งหมดของคนอื่นมาเป็นของตนเอง หรือแลกเปลี่ยนบทบาทซึ่งกันและกัน บุคคลจะเชื่อในสิ่งที่ตัวเองเลียนแบบ แต่ไม่รวมถึงเนื้อหา และรายละเอียดในการเลียนแบบทัศนคติของบุคคล จะเปลี่ยนไปมาก หรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

3) ความต้องการที่อยากจะเปลี่ยน (Internalization) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลเหนือกว่า ซึ่งตรงกับความต้องการภายใน หรือค่านิยมของเขา พฤติกรรมที่เปลี่ยนไปในลักษณะนี้ จะสอดคล้องกับค่านิยมที่บุคคลมีอยู่เดิม ความพึงพอใจที่ได้จะขึ้นอยู่กับเนื้อหารายละเอียดของพฤติกรรมนั้นๆ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ถ้าความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมถูกระทบ ไม่ว่าจะในระดับใดก็ตาม จะมีผลต่อการเปลี่ยนทัศนคติทั้งสิ้น

2.2.2.3 กระบวนการเปลี่ยนแปลงของทัศนคติ

อรวรรณ ปิณฑน์โอวาท (2542 : 34) ได้อธิบายถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงของทัศนคติว่า มีอยู่ 3 ระดับ ดังนี้

- 1) การเปลี่ยนแปลงความคิด สิ่งที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้ จะมาจากข้อมูลข่าวสารใหม่ ซึ่งอาจมาจากสื่อมวลชน หรือบุคคลอื่น
- 2) การเปลี่ยนความรู้สึก การเปลี่ยนในระดับนี้ จะมาจากประสบการณ์ หรือความประทับใจหรือสิ่งทำให้เกิดความสะเทือนใจ
- 3) การเปลี่ยนพฤติกรรม เป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการในการดำเนินชีวิตในสังคม ซึ่งไปมีผลต่อบุคคล ทำให้ต้องปรับพฤติกรรมเดิมเสียใหม่

นอกจากนี้ องค์ประกอบต่างๆ ในกระบวนการสื่อสาร เช่น คุณสมบัติของผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ลักษณะของข่าวสาร ตลอดจนช่องทางการสื่อสาร ล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ทั้งสิ้น นอกจากนี้ ทัศนคติของบุคคล เมื่อเกิดขึ้นแล้ว แม้จะคงทน แต่ก็ยังสามารถเปลี่ยนได้ โดยตัวบุคคล สถานการณ์ ข่าวสาร การชวนเชื่อ และสิ่งต่างๆ ที่ทำให้เกิดการยอมรับในสิ่งใหม่ๆ แต่จะต้องมีความสัมพันธ์กับค่านิยมของบุคคลนั้น

2.2.2.4 การเปลี่ยนทัศนคติ

มี 2 ทิศทาง คือ

- 1) การเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกัน หมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่เป็นไปในทางบวก ก็จะเพิ่มมากขึ้นในทางบวกด้วย และทัศนคติที่เป็นไปในทางลบ ก็จะเพิ่มมากขึ้นในทางลบด้วย

2) การเปลี่ยนแปลงไปคนละทาง หมายถึง การเปลี่ยนทัศนคติเดิมของบุคคลที่เป็นไปในทางบวก ก็จะลดลงไปในทางลบ และถ้าเป็นไปในทางลบ ก็จะกลับเป็นไปในทางบวก

ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่า หากได้รับข่าวสารในลักษณะที่แตกต่างกัน ก็ย่อมทำให้มีทัศนคติ หรือแนวโน้มของพฤติกรรมมีความแตกต่างกันออกไปด้วย ซึ่งการเปลี่ยนแปลงส่วนมากนั้น ไม่ได้มาจากการเปลี่ยนค่านิยมของบุคคล แต่มาจากการเปลี่ยนแปลงการยอมรับข่าวสาร ซึ่งสัมพันธ์กับบุคคลนั้น

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม (Practice or Behavior)

พฤติกรรม บางครั้งอาจเรียกว่า การยอมรับปฏิบัติ หรือการมีส่วนร่วมของบุคคลใน กิจกรรมต่างๆ ซึ่งตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Practice or Behavior ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของคำดังกล่าวไว้มากมาย ดังนี้

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2533 : 123) กล่าวว่า พฤติกรรมเป็นการแสดงออกของบุคคล โดยมีพื้นฐานมาจากความรู้ และทัศนคติของบุคคล การที่บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เนื่องมาจากการมีความรู้ และทัศนคติที่แตกต่างกัน ความแตกต่างกันในการแปลความสารที่ตนเองได้รับ จึงก่อให้เกิดประสบการณ์สั่งสมที่แตกต่างกัน อันมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคล

อรรพรรณ ปิณฑน์โอวาท (2542 : 39) กล่าวว่า พฤติกรรมใดๆ ของคนเราส่วนใหญ่ ตามปกติมักเกิดทัศนคติของบุคคลนั้น ทัศนคติจึงเปรียบเสมือนกับเครื่องควบคุมการกระทำของ บุคคล ดังนั้น เพื่อให้เข้าใจถึงพฤติกรรมส่วนใหญ่ของคนเราจำเป็นต้องศึกษาเรื่องทัศนคติอย่างลึกซึ้ง

พฤติกรรมที่ถูกโน้มน้าวโดยการสื่อสารนั้น อาจเกิดกระบวนการเรียนรู้ หรือการตอบสนองต่อสื่อ ซึ่งในบางครั้งสื่อ และความพยายามของการสื่อสารสังคมในปัจจุบัน พยายามทำให้บุคคลมีพฤติกรรมเพื่อส่วนรวม หรือเพื่อผู้อื่น ซึ่งเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการปลูกจิตสำนึกของผู้รับสาร มิใช่เกิดจากการครอบงำของผู้ส่งสารแต่เพียงฝ่ายเดียว โดยทั่วไปการโน้มน้าวใจพฤติกรรมการสื่อสารสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับปัจเจกบุคคล กลุ่ม สังคม ซึ่งการโน้มน้าวพฤติกรรมของการสื่อสารสังคมอาจผ่านสื่อ โดยวิธีการ ดังนี้

- 1) การปลุกเร้าอารมณ์ (Emotion Arousal) เพื่อให้เกิดความตื่นเต้นเร้าใจในการติดตาม
- 2) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) การแสดงความอ่อนโยน เสียสละ และความกรุณาปราณี ขอมแพเพื่อความเป็นพระชนะเป็นมาร ก็อาจโน้มน้าวใจผู้อื่นให้ยอมรับได้
- 3) การสร้างแบบอย่างขึ้นในใจ (Internalized Norms) การสร้างมาตรฐานอย่างหนึ่งขึ้น เพื่อให้มาตรฐานนั้น ปลูกศรัทธา และเป็นตัวอย่างแก่ผู้รับสารที่ต้องปฏิบัติตาม
- 4) การให้รางวัล (Reward) เช่น การลดแลกแจกแถมในการโฆษณา เพื่อเป็นการจูงใจให้ซื้อสินค้า ซึ่งผลของการโน้มน้าวใจด้วยวิธีการดังกล่าวนี้ สามารถก่อให้เกิดพฤติกรรมพื้นฐานได้แบบ

คือ กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมใหม่ หรือมีพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง (Activation) และหยุดยั้งพฤติกรรมเก่าๆ (Deactivation) ทั้งการกระตุ้น และการหยุดยั้ง เป็นพฤติกรรมพื้นฐานที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมอื่นๆ ตามมา เช่น การตัดสินใจวินิจฉัยต่อประเด็นปัญหา การจัดยุทธวิธีดำเนินงาน และสร้างพฤติกรรมเพื่อส่วนรวม

แต่อย่างไรก็ตาม จากการศึกษา พบว่า ทักษะคิดอาจไม่นำไปสู่พฤติกรรมเสมอไป ซึ่งในแนวคิดนี้ เรียกว่า ช่องว่างของความรู้ ทักษะคิด และการยอมรับปฏิบัติ หรือ KAP-GAP และได้อธิบายว่า ทักษะคิดกับพฤติกรรมของบุคคลนั้น ไม่สัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องเสมอไป กล่าวคือ เมื่อการสื่อสารก่อให้เกิดความรู้ และทักษะคิดในทางบวกต่อสิ่งเร้า หรือนวัตกรรมนั้นแล้ว ในขั้นตอนการยอมรับปฏิบัติ อาจมีผลในทางตรงกันข้ามก็ได้ ถึงแม้ว่าโดยส่วนใหญ่ เมื่อบุคคลมีทักษะคิดอย่างไรแล้ว จะมีความโน้มเอียงที่จะปฏิบัติตามทักษะคิดของตนก็ตาม แต่พฤติกรรมเช่นนี้จะไม่เกิดขึ้นเสมอไป ทั้งนี้ เพราะในบางกรณีอาจเกิด KAP-GAP ขึ้นได้ กล่าวโดยสรุป คือ ในกรณีทั่วไป เมื่อบุคคลมีความรู้ และทักษะคิดอย่างไร จะแสดงพฤติกรรมไปตามความรู้ และทักษะคิดที่มีอยู่ นั้น คือ K (Knowledge) A (Attitude) P (Practice) จะเกิดขึ้นอย่างสอดคล้องกัน หรือสัมพันธ์กัน แต่จะไม่เกิดขึ้นเสมอไปในทุกกรณี

อรวรรณ ปิณฑน์โอวาท (2542 : 45) กล่าวถึงแนวคิดของ Zimbardo and Leippe ซึ่งได้อธิบายถึงสาเหตุที่ทำให้ทักษะคิดไม่นำไปสู่พฤติกรรม ซึ่งสรุปได้ ดังนี้

1) การเห็นความสำคัญในตัวคนอื่น (Significant Others) เนื่องจาก มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ในสถานการณ์ที่มีผู้อื่นอยู่ด้วย คนเหล่านั้นจะเป็นแรงกดดันให้เรากระทำตามคนหมู่มาก ซึ่งคนหมู่มากในที่นี้ อาจจะเป็นไปได้ตั้งแต่คนแปลกหน้า ซึ่งไม่สลักสำคัญอะไรเลยสำหรับเรา ไปจนกระทั่งถึงสมาชิกในครอบครัว เราอาจจำเป็นต้องซื้อบัตรราคาแพงแสนแพงเพื่อไปดูลูกสาวเดินบัลเล่ย์ เราอาจจะต้องมีสีหน้าสดชื่นยิ้มแย้มที่สุดเมื่อชมการแสดง ทั้งๆ ที่เราอาจจะไม่ชอบบัลเล่ย์ เราจะต้องฝืนใจไปรับประทานแฮมเบอร์เกอร์ ถ้าเพื่อนฝูงหมู่มากต้องการเช่นนั้น ทั้งๆ ที่เราไม่ชอบ

2) ความไม่คงเส้นคงวาของบุคคลในบางครั้ง (Timely Inconsistencies) บางครั้งเราอาจยุ่งมาก หรือมีหลายสิ่งหลายอย่างที่ต้องทำในเวลาเดียวกัน หรืออาจจะมีเป้าหมายอย่างอื่น ที่ต้องการบรรลุผล ซึ่งทำให้พฤติกรรมของเราไม่สอดคล้องกับทักษะคิดของเรา ตัวอย่างเช่น เราอาจจะ เป็นนักอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ปกติเราชอบการแยกขยะเปียก ขยะแห้ง ขยะที่รีไซเคิลได้ นี่ก็คือ ทักษะคิด ของเรา แต่อาจจะมีบางครั้งที่พฤติกรรมของเรา คือ รวมขยะไว้ในถุงเดียว อาจจะเป็นเพราะเรามีงานยุ่งประดังเข้ามา เช่น ต้องเตรียมตัวสอบ ต้องเตรียมรายงานการประชุม ต้องทำงานบ้านอื่นๆ ฯลฯ เช่นนี้ ทักษะคิดของเราต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมก็ไม่นำไปสู่พฤติกรรมได้

ในการปิดช่องว่างของความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม KAP-GAP นี้ มีวิธีการแก้ไข 4 วิธีการ คือ

- 1) การให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ให้มากขึ้น กล่าวคือ ต้องให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการให้กลุ่มเป้าหมายเข้าใจอย่างแท้จริง ถึงวิธีการใช้ หรือปฏิบัติต่อสิ่งที่เผยแพร่ให้
- 2) ให้คำแนะนำในการปฏิบัติ ซึ่งสามารถทำได้โดยใช้ผู้นำทางความคิดเข้าไปติดต่อกับสมาชิก โดยให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด
- 3) ให้รางวัลแก่ผู้ที่ยอมรับปฏิบัติ เพื่อเป็นการจูงใจแก่สมาชิกอื่นๆ ที่ยังไม่ยอมรับ
- 4) ใช้กลยุทธ์ในการโน้มน้าวใจ โดยวิธีการใช้ส่วนบุคคลที่เป็นผู้นำทางความคิดเข้าไปติดต่อกับสมาชิก หรือกลุ่มเพื่อนฝูง เพื่อโน้มน้าวใจสมาชิกให้เกิดการยอมรับปฏิบัติอีกต่อหนึ่ง

ในบางครั้ง เมื่อความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยอิทธิพลของการเสนอข่าวสารบ่อยๆ เพื่อให้ผู้ฟังคุ้นเคย (Repetition to Create Familiarity) อาจนำไปสู่พฤติกรรมได้ โดยเขากล่าวว่า การที่สารนั้นๆ มีการเสนอเนื้อหาผ่านสื่อต่างๆ ซ้ำกันบ่อยๆ จะทำให้เกิดความคุ้นเคยกับการสื่อสารนั้น อันจะก่อให้เกิดความสนใจ การเข้าใจ และการยอมรับ แต่การเสนอสารซ้ำๆ ประมาณ 3 ครั้ง อาจทำให้เกิดทัศนคติทางบวกได้ แต่ถ้าสารนั้น เสนอประมาณ 5 ครั้ง ผู้รับสารจะเกิดอาการอึดอัดต่อสาร จนเกิดความเบื่อหน่าย และเกิดปฏิกิริยาต่อต้านในที่สุดได้

กล่าวโดยสรุป ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม จะมีลักษณะเป็นไปในเชิงเส้นตรง นั่นคือ การให้ความรู้แก่ผู้รับสาร จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติตามที่ได้รับสาร ต้องการ และส่งผลไปยังการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในที่สุด แต่บางครั้ง ก็อาจมีช่องว่างระหว่างความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม นั่นคือ ความรู้เปลี่ยนแปลง แต่ทัศนคติไม่เปลี่ยน หรือผู้รับสารมีการเปลี่ยนทัศนคติ แต่ไม่เปลี่ยนพฤติกรรม ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้เช่นกัน

2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือสำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดคุณลักษณะของพฤติกรรมที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ “I AM READY” ไว้ 8 ประการ (ทศพรศิริสัมพันธ์, 2549 : 4-6) ได้แก่

2.3.1 การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity) คือ การมีจรรยาบรรณในวิชาชีพของตน มีความเสียสละ อุทิศตนในการทำงาน มุ่งประโยชน์ส่วนรวมและที่สำคัญต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน ไม่ทุจริตคอร์รัปชัน

2.3.2 ความขยัน ตั้งใจทำงานเชิงรุก (Activeness) คือ การปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ และเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ ยังต้องมีทัศนคติเชิงบวก และความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้ง มีกลยุทธ์ในการทำงาน

2.3.3 การมีใจเป็นธรรม (Morality) คือ การมีคุณธรรม ปฏิบัติราชการด้วยใจบริสุทธิ์ และ กุศลเจตนา โดยจะต้องไม่เลือกปฏิบัติยึดหลักความเป็นธรรมและเสมอภาครวมทั้ง คำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ

2.3.4 การเรียนรู้และปรับตัวให้ทันโลก (Relevancy) คือ การทันต่อปัญหาและสิ่งท้าทายต่างๆ มีการนำความรู้และวิทยาการสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน

2.3.5 การทำงานที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นให้ผลผลิต ได้มาตรฐาน มีคุณภาพ ประหยัดทรัพยากรและเวลา เพื่อให้เกิดผลลัพธ์สูงสุด

2.3.6 ความรับผิดชอบต่อผลงาน (Accountability) คือ การมีความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงาน และต่อสาธารณะ ซึ่งจะต้องตระหนักในความรับผิดชอบของตน พร้อมเสมอที่จะรับการตรวจสอบ ทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยหน่วยงานจะต้องมีระบบการให้รางวัลและลงโทษที่มีประสิทธิภาพ

2.3.7 การมีใจ และการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย (Democracy) คือ มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วม โปร่งใส โดยจะต้องสร้างเครือข่ายในการทำงาน ประสานสัมพันธ์กับทุกกลุ่มให้เข้ามามีส่วนร่วม ในการวางแผน และการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

2.3.8 การมุ่งผลงานให้เป็นที่ประจักษ์ (Yield) คือ การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์เป็นสำคัญ โดยจะต้องตั้งเป้าหมายของการทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 งานวิจัยเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

พรศิริ กองนวล (2539) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาแบบวัดบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบที่สำคัญ โดยให้ความสนใจศึกษาเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก การเกิดความลำเอียงของข้อสอบที่เกี่ยวข้องกับการวัดบุคลิกภาพ ไม่ว่าจะเป็นข้อสอบวัดผลสัมฤทธิ์ ข้อสอบวัดความถนัด และข้อสอบวัดทักษะปฏิบัติการของนักเรียน ซึ่งมักจะเกิดปัญหา เมื่อนำมาทดสอบกับกลุ่มผู้สอบที่มีความแตกต่างกันในด้านวัฒนธรรม สภาพเศรษฐกิจ สังคม ภาษา และเชื้อชาติ ซึ่งปัญหาที่พบนั้นเป็นปัญหาความลำเอียงของข้อสอบ จึงทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจศึกษาเกี่ยวกับความลำเอียงของแบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่สำคัญ ด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ของเพส และภูมิลำเนา

ที่แตกต่างกัน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแบบวัดบุคลิกภาพ และการวิเคราะห์ความลำเอียงของเครื่องมือที่ใช้ในการวัดผล และประเมินผลทางด้านความรู้สึกระเภทอื่นๆ ต่อไป

การศึกษาครั้งนี้ใช้ทฤษฎีห้าองค์ประกอบที่สำคัญของดิกแมน (Digman) ที่เสนอโดยวิมลพร พันธมนตรี (2534) ได้แก่ การแสดงตัว ความสุภาพอ่อนโยน ความซื่อตรงต่อหน้าที่ ความมั่นคง ทางอารมณ์ สติปัญญา โดยใช้เครื่องมือในการศึกษาเป็นแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่สำคัญที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 50 ข้อ และสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การหาค่าสถิติพื้นฐานของการทดสอบ (ได้แก่ ค่าเฉลี่ย, ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน), การวิเคราะห์ข้อสอบเป็นรายข้อเพื่อหาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Test Quality Analysis, การหาค่าความเชื่อมั่นของแต่ละองค์ประกอบ จากสูตรคูเดอร์ ริชาร์ดสัน, การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/SW, การหาค่าคะแนนเกณฑ์ปกติ (Norm), การหาค่าตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์จากสูตร, การวิเคราะห์หาความลำเอียงและองค์ประกอบร่วม (Common Factors) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/SW และการทดสอบความแตกต่างของค่าน้ำหนักองค์ประกอบของข้อความ

กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ในจังหวัดนครนายก จำนวน 941 คน ผลการศึกษา พบว่า ค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดบุคลิกภาพมีค่าตั้งแต่ .20, ถึง .70 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดบุคลิกภาพซึ่งคำนวณโดยวิธีของคูเดอร์ ริชาร์ดสัน ทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .756 โดยแต่ละองค์ประกอบมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ .360 ถึง .625 สำหรับค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบวัดบุคลิกภาพโดยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบ มีค่า องค์ประกอบในแต่ละองค์ประกอบ มีตั้งแต่ .27348 ถึง .69126 ส่วนความลำเอียงของข้อความ ซึ่งใช้วิธีวิเคราะห์องค์ประกอบ ผลการวิเคราะห์ทุกองค์ประกอบ มีข้อความที่ลำเอียงต่อเพศ และสถานที่ตั้งของโรงเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .05 สำหรับเกณฑ์ปกติที่ใช้บอกความหมายของคะแนนมีช่วงคะแนนที่ปกติ อยู่ระหว่าง T19 ถึง T79

ธีรภัทร ภาณุวงศ์ (2546) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับแนวปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลของผู้บริหารเครือข่ายซีเมนต์ไทย โดยให้ความสนใจศึกษาเรื่องดังกล่าว เนื่องจากปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันในภาคธุรกิจที่รุนแรง จนส่งผลการเกิดความล้มเหลวทางเศรษฐกิจของประเทศไทย จึงทำให้ภาคธุรกิจ รวมถึง บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จึงหันมาให้ความสำคัญในการนำแนวปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลมาใช้มากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ถึงแม้บริษัทปูนซีเมนต์จะดำเนินการทั้งการเผยแพร่หลักบรรษัทภิบาลสู่สาธารณชน และรณรงค์เผยแพร่ให้แก่พนักงานทุกระดับ แต่ยังพบว่าพนักงานจำนวนมาก ยังขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลอย่างแท้จริง ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับแนวปฏิบัติตาม

หลักบรรษัทภิบาลของผู้บริหารเครือซีเมนต์ไทย ซึ่งถือว่าเป็นบุคคลที่บทบาทสำคัญในการผลักดันให้เกิดการนำแนวปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร

การศึกษาครั้งนี้ ใช้แนวคิดเกี่ยวกับแนวปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาล ซึ่งรวบรวม และเสนอโดยนวพร เรืองสกุล (2545), ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมของ Beal and Bohlen ซึ่งเสนอโดยสกวเดือน ปธนสมิทธิ์ (2540), ทฤษฎีการเปิดรับข่าวสาร ของ Scharam and Robert ซึ่งเสนอโดยปรมะ สตะเวทิน (2538), ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของบลูม และคณะ ซึ่งเสนอโดยทัศนีย์ แก้วทอง และทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) ของ Costa and McCrae ที่เสนอโดยทงค์ เกษทรัพย์ (2544) ได้แก่ บุคลิกภาพแบบห้วนใจ, บุคลิกภาพแบบแสดงตัว, บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์, บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก โดยใช้เครื่องมือเครื่องมือในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จำนวน 94 ข้อ และสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, สถิติ t (t-test), การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารระดับต้น และระดับกลางของเครือซีเมนต์ไทย จำนวนทั้งสิ้น 283 คน ผลการศึกษา พบว่า 1) ผู้บริหารเครือซีเมนต์ไทย ที่มีปัจจัยทางชีวสังคมบางประการ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานแตกต่างกัน มีการยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลแตกต่างกัน 2) ผู้บริหารเครือซีเมนต์ไทย ที่มีลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบแตกต่างกัน มีการยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลแตกต่างกัน 3) การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาล 4) ทักษะต่อการยอมรับนวัตกรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาล และ 5) ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบด้านความห้วนใจทางอารมณ์, บุคลิกภาพด้านการมีโน้มน้าต่อการงาน และทัศนคติต่อการยอมรับนวัตกรรม สามารถร่วมกันทำนายการยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลของผู้บริหารเครือซีเมนต์ไทยได้ ร้อยละ 32.5 โดยที่ตัวแปรลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบด้านความห้วนใจทางอารมณ์ สามารถทำนายระดับการยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลได้ดีที่สุด

สถานี ๒๒๕๕๐) ศึกษาเรื่อง การสร้างและพัฒนาแบบสอวัดบุคลิกภาพ ห้าองค์ประกอบ สำหรับกลุ่มข้าราชการไทยระดับแรกบรรจุ โดยให้ความสนใจศึกษาเรื่องดังกล่าวเนื่องจาก ระบบราชการมีการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานแบบเดิมที่มักประเมินแต่ผลงาน มาคำนึงถึงพฤติกรรมในการทำงานร่วมด้วย ซึ่งองค์การภาครัฐจึงจำเป็นต้องหาเครื่องมือ และวิธีการ

ทำนายผลการปฏิบัติงานนอกเหนือจากแบบทดสอบวัดความรู้ความสามารถทั่วไป (Ability Test) จึงได้หันมาให้ความสนใจมากขึ้น นั่นคือ บุคลิกภาพ โดยเฉพาะบุคลิกภาพที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมหลายอย่างที่องค์การต้องการ และได้ใช้แบบทดสอบวัดบุคลิกภาพ (Personality Test) เป็นวิธีการหนึ่งที่ใช้คัดเลือกบุคคลที่มีความเหมาะสมกับงานและองค์การ แต่การนำแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพมาใช้ยังไม่เหมาะสมมากนัก เนื่องจาก แบบทดสอบวัดบุคลิกภาพหำองค์ประกอบ เช่น NEOPI-R, NEO-FFI หรือ BFI ต่างก็มีลิขสิทธิ์ หากต้องการนำมาใช้ในองค์การภาครัฐจะต้องสูญเสียงบประมาณอย่างมากในการซื้อลิขสิทธิ์ ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจศึกษาเกี่ยวกับการสร้างและพัฒนาแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพหำองค์ประกอบสำหรับกลุ่มข้าราชการระดับแรกบรรจุ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการทำนายผลการปฏิบัติงานให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น

การศึกษาครั้งนี้ใช้ทฤษฎีบุคลิกภาพหำองค์ประกอบ (New IPIP) ของ Goldberg ปรับปรุงมาจาก Costa and McCrae ได้แก่ บุคลิกภาพแบบห้วนใจ, บุคลิกภาพแบบเปิดเผย, บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์, บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก โดยใช้เครื่องมือในการศึกษาเป็นแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพหำองค์ประกอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 152 ข้อ และสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาแบบใช้ผู้ตัดสินหลายคนตามวิธีการของลอว์ชี (Lawshe's Content Validity Ratio), สถิติ t (t-test), การวิเคราะห์หำองค์ประกอบแบบยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis), การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) และการสร้างเกณฑ์ปกติ แบบเปอร์เซ็นต์ไทล์ (Percentile Norms)

ประชากรเป็นข้าราชการไทยระดับแรกบรรจุ ทั้งสิ้นจำนวน 1,330 คน ผลการศึกษา พบว่า 1) การวิเคราะห์หำองค์ประกอบแบบยืนยัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลที่ได้จากข้าราชการไทยไม่สอดคล้องกับโครงสร้างองค์ประกอบของทฤษฎีโกลด์เบิร์ก ผู้วิจัยจึงนำข้อคำถามมาวิเคราะห์อีกครั้ง ด้วยวิธีการวิเคราะห์หำองค์ประกอบแบบ Explanatory Factor Analysis ผลการวิเคราะห์แสดงว่า มีการจัดกลุ่มข้อคำถามใหม่โดยองค์ประกอบที่ 1 ข้อคำถามทั้งหมด เป็นองค์ประกอบ C, องค์ประกอบที่ 2 ข้อคำถามทั้งหมด เป็นองค์ประกอบ N, องค์ประกอบที่ 3 ข้อคำถามทั้งหมด เป็นองค์ประกอบ O, องค์ประกอบที่ 4 ข้อคำถามทั้งหมด เป็นองค์ประกอบ E และองค์ประกอบที่ 5 ข้อคำถามทั้งหมด เป็นองค์ประกอบ A 2) ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ ที่จัดกลุ่มข้อคำถามใหม่ในองค์ประกอบที่ 1, องค์ประกอบที่ 2, องค์ประกอบที่ 3, องค์ประกอบที่ 4 และองค์ประกอบที่ 5 มีค่าอยู่ระหว่าง .66 - .90 3) องค์ประกอบที่ 1 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ($r=.12$) และด้านการคิด ($r=.12$) องค์ประกอบที่ 2 มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงาน ($r=.09$) และด้านการคิด ($r=.08$) องค์ประกอบที่ 4 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($r=.19$) ส่วน

องค์ประกอบที่3 และองค์ประกอบที่5 ไม่พบความสัมพันธ์กับผลงานทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เสาวรส อรุณคง (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยให้ความสนใจเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก ความเครียดจากสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เรื้อรังต่อเนื่องเป็นระยะเวลาอันยาวนานของพยาบาล ไม่ว่าจะเป็น การทำงานอยู่กับการเจ็บป่วย ความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ การถูกฟ้องร้อง และการต้องตอบสนองต่อความต้องการผู้ป่วยอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้พยาบาลเกิดความเครียด อันจะส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในวิชาชีพพยาบาลได้ ประกอบกับ ประเทศไทยยังไม่พบการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่ายในงานภายใต้บริบทของสังคมไทย เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการคัดเลือก สรรหาบุคลากรอย่างเหมาะสม และสามารถหาวิธีการจัดการกับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะเป็นประโยชน์ต่อพยาบาล ผู้รับบริการ วิชาชีพพยาบาล และองค์กรในระยะยาวต่อไป

การศึกษาครั้งนี้ ใช้ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) ของ Costa and McCrae ได้แก่ บุคลิกภาพแบบห้วนใจ, บุคลิกภาพแบบแสดงตัว, บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์, บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก โดยใช้เครื่องมือในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ศึกษา รวบรวม และพัฒนาข้อคำถามขึ้น จำนวน 67 ข้อ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ยเลขคณิต, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ประชากรเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 254 คน ผลการศึกษา พบว่า) พยาบาลมีบุคลิกภาพแบบห้วนใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบุคลิกภาพแบบแสดงตัว, บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์, บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก อยู่ในระดับสูง 2) พยาบาลมีความเหนื่อยหน่ายในงาน ทั้งโดยรวมและรายด้าน ทั้ง 3 ด้าน คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง อยู่ในระดับต่ำ 3) ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยบุคลิกภาพแบบห้วนใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ส่วนบุคลิกภาพแบบแสดงตัว, บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์, บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ทั้งโดยรวม และรายด้านทั้งด้าน อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .01 4) บุคลิกภาพแบบห้วนใจ และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายโดยรวมได้ ร้อยละ 37.9

ชัชชัย สมิทธิไกร (2551) ศึกษาเรื่อง ลักษณะบุคลิกภาพที่พยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยให้ความสนใจศึกษาเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก องค์การได้รับความสูญเสียอันเนื่องมาจากพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานยังมีเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ เช่น การขโมย การฉ้อฉล การทำลายทรัพย์สินขององค์การ และการขาดงานโดยไม่มีเหตุผล ทั้งในสหรัฐอเมริกา รวมถึง ประเทศไทยด้วยนอกจากองค์การต่างๆ จะเกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจแล้ว ยังสูญเสียภาพลักษณ์ของตน อันเนื่องมาจากบุคลากรขององค์การเป็นผู้กระทำพฤติกรรมอันไม่เหมาะสมเหล่านั้น ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง อีกทั้ง ประเทศไทยยังไม่พบว่ามีการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงเห็นว่า การค้นหาลักษณะบุคลิกภาพที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคคล จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำความเข้าใจลักษณะ บุคลิกภาพที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และมีอำนาจพยากรณ์การแสดงผลพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคคลต่อองค์ความรู้นี้ ถือว่าเป็นองค์ความรู้ใหม่สำหรับวงการจิตวิทยาและพฤติกรรมในประเทศไทย

การศึกษานี้ใช้ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ(The Big Five) ของ Costa and McCrae ได้แก่ บุคลิกภาพแบบห้วนใจ, บุคลิกภาพแบบแสดงตัว, บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์, บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก โดยใช้เครื่องมือในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จำนวนทั้งสิ้น 98 ข้อ ซึ่งแบ่งเป็นแบบวัดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน จำนวน 38 ข้อ และแบบทดสอบบุคลิกภาพ จำนวน 60 ข้อ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบจัดลำดับชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis)

กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการ, เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการ และพนักงานบริษัทเอกชน จำนวนทั้งสิ้น 1,933 คน ผลการศึกษา พบว่า 1) ลักษณะ บุคลิกภาพทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน 2) ลักษณะบุคลิกภาพที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคคล ได้แก่ ด้านการเห็นตามผู้อื่น ด้านความสำนึก ผิดชอบ และด้านการเปิดรับประสบการณ์ โดยลักษณะการเห็นตามผู้อื่น เป็นลักษณะบุคลิกภาพที่มีอำนาจการพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานสูงที่สุด 3) ลักษณะบุคลิกภาพด้านความสำนึกผิดชอบ มีอำนาจการพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคคล ในระดับที่ใกล้เคียงกับลักษณะการเห็นตามผู้อื่น เนื่องจาก คุณลักษณะสองประการนี้ มักจะใช้ในการบรรยายผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพ

ด้านความสำนึกผิดชอบสูง 4) ลักษณะบุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ มีความสามารถ
พยากรณ์พฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานได้ เนื่องจาก บุคคลที่มีลักษณะการเปิดรับ
ประสบการณ์สูง มักจะมีความสนใจใคร่รู้ในเรื่องต่างๆ ชอบหาประสบการณ์แปลกๆ ใหม่ๆ ให้ตนเอง
อยู่เสมอ

2.4.2 งานวิจัยเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม (KAP)

ปณิสร วัฒนรัตน์ (2550) ศึกษาเรื่อง การเปิดรับชม ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม การ
ปฏิบัติตนตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง จากรายการโทรทัศน์ “ชีวิตที่พอเพียง” กรณีศึกษา เฉพาะ
กลุ่มสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ศึกษาสนใจศึกษา
เรื่องดังกล่าว เนื่องจาก รายการโทรทัศน์ “ชีวิตที่พอเพียง” ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์กองทัพบก
ช่อง 5 เป็นรายการที่ให้ความรู้เกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อให้ผู้รับชมเกิดความเข้าใจ และนำไป
ปฏิบัติในชุมชนจนเกิดผลสำเร็จ แต่จากการดำเนินการมาแล้ว 1 ปี ทางรายการยังไม่เคยมีการวัด
ประสิทธิผลของรายการว่ามีกลุ่มผู้ชมมากน้อยเพียงใด ผู้ชมมีความรู้ และทัศนคติอย่างไรต่อเนื้อหา
ของรายการ รวมถึง กลุ่มผู้ชมได้นำความรู้ที่ได้รับไปประพฤติปฏิบัติหรือไม่ ผู้ศึกษาจึง ศึกษาถึง
การเปิดรับชมรายการในกลุ่มชุมชน และกลุ่มเป้าหมาย ทั้งที่เป็นไทยพุทธ และไทยมุสลิม ว่าได้รับ
ความรู้ ทักษะ และได้้นำความรู้ไปประพฤติปฏิบัติหรือไม่ และอย่างไรบ้าง เพื่อเป็นประโยชน์ใน
การปรับปรุงรายการ ตลอดจน เป็นประโยชน์ต่อสังคม และพัฒนาประเทศชาติต่อไป

การศึกษานี้ใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสาร ของ Joseph T.
Capler, แนวคิดด้านบทบาทหน้าที่วิทยุโทรทัศน์ รวบรวมโดยนภภรณ์ อัจฉริยะกุล, แนวคิดด้าน
ลักษณะประชากรศาสตร์ รวบรวมโดยยุบล เบญจรงกิจ, ทฤษฎีความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม
(KAP Theory) รวบรวมโดยสุรพงษ์ ไสธนะเสถียร และแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียง
รวบรวมโดย อรรถพร ปิณฑน์โอภา โดยใช้เครื่องมือในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้าง
ขึ้นเอง และการสัมภาษณ์เชิงลึก และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ,
ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, สถิติ t (t-test), การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA)
และสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

กลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร
จำนวนทั้งสิ้น 280 คน ผลการศึกษา พบว่า ด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียงภายหลัง
จากการรับชมรายการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง
ขึ้นพื้นฐานอยู่ในระดับปานกลาง แต่ในหลักวิธีการในการนำแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ภายใต้
3 ห่วง 2 เงื่อนไข กลุ่มตัวอย่างยังไม่เข้าใจอย่างลึกซึ้งดีพอ ด้านทัศนคติเรื่องเศรษฐกิจพอเพียง
ภายหลังจากชมรายการ กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่ดีต่อการนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ และด้าน

พฤติกรรมด้านเศรษฐกิจพอเพียงภายหลังจากชมรายการ กลุ่มตัวอย่างมีการปฏิบัติเกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียงในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยจะเน้นการปฏิบัติตามในเรื่องการมีส่วนร่วมในชุมชน และการนำหลักคำสอนของศาสนามาประยุกต์กับแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง

บทภา วรณวิษกิจ (2550) ศึกษาเรื่อง การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของโรงแรมที่มีผลต่อความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของลูกค้ายในโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ศึกษาสนใจศึกษาเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก การดำเนินธุรกิจโรงแรมขั้นหนึ่ง หรือระดับห้าดาวให้ประสบความสำเร็จและสร้างความโดดเด่นได้ ต้องใช้การประชาสัมพันธ์ โดยอาศัยองค์ประกอบสำคัญของกระบวนการสื่อสาร ซึ่งโรงแรมแต่ละแห่งต้องการที่จะให้ความรู้เกี่ยวกับข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของโรงแรม สร้างทัศนคติเกี่ยวกับข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของโรงแรม รวมถึง แนวโน้มที่จะนำไปสู่พฤติกรรมการใช้บริการประเภทต่างๆ ของลูกค้า ซึ่งการที่ลูกค้าจะเกิดความรู้ เกิดทัศนคติ และเกิดพฤติกรรมการใช้บริการได้นั้น ก็ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของโรงแรมด้วย ผู้ศึกษาจึงเลือกศึกษาเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของโรงแรมของลูกค้าที่มีผลต่อความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้บริการ เพื่อจะได้ทราบว่าเมื่อลูกค้าเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของโรงแรมแล้ว ลูกค้ามีความรู้ และทัศนคติต่อข่าวสารดังกล่าวอย่างไร รวมถึง ความเป็นไปได้เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า เพื่อนำมาเป็นแนวทางการปรับปรุงแผนประชาสัมพันธ์ของโรงแรมให้มีความเหมาะสม และเข้าถึงลูกค้ามากขึ้น

การศึกษานี้ ใช้แนวคิดเกี่ยวกับบทบาท และหน้าที่ของการประชาสัมพันธ์ต่อธุรกิจโรงแรม ของ Edward J. Robinson, แนวคิดเกี่ยวกับสื่อในการประชาสัมพันธ์ของโรงแรม รวบรวมโดยจิราภรณ์ หาญสกุลดี, ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ รวบรวมโดยจิราภรณ์ ชิตอรุณ, ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม (KAP Theory) รวบรวมโดยสุรพงษ์ ไชยชนะเสถียร โดยใช้เครื่องมือในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง จำนวน 71 ข้อ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, สถิติ t (t-test), การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

กลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าทั่วไปที่มาใช้บริการโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 420 คน ผลการศึกษา พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ ของโรงแรมจากสื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจอยู่ในระดับปานกลาง โดยได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์ ของโรงแรมเป็นบางครั้ง 2) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ที่ได้รับจากข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของโรงแรมในระดับต่ำ โดยผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ ของโรงแรม รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง 3) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของโรงแรมในระดับ

ปานกลาง รองลงมา อยู่ในระดับต่ำ 4) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการประเภทต่างๆ ของโรงแรมในระดับปานกลาง รองลงมา อยู่ในระดับต่ำ 5) การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของโรงแรมผ่านสื่อมวลชนทุกประเภท มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความรู้ที่ได้รับจากข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับสื่อ เฉพาะกิจบางประเภท เช่น แผ่นปลิว ใบประกาศ โปสเตอร์ จดหมายข่าว บอร์ดการประชาสัมพันธ์ของโรงแรม และป้ายประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ 6) การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของโรงแรมผ่านสื่อมวลชนทุกประเภทมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติต่อข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับสื่อบางประเภท 7) การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของโรงแรมผ่านสื่อมวลชนทุกประเภทมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการใช้บริการประเภทต่างๆ ของโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีความสัมพันธ์ เชิงลบกับสื่อบางประเภท

2.4.3 งานวิจัยเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามตัวแบบ I AM READY

ประสิทธิ์ การถลง และคณะ (2550) ศึกษาเรื่อง การสร้างบรรยากาศ และวัฒนธรรมในการทำงานที่ดีของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย คณะผู้วิจัยให้ความสนใจเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2546 - พ.ศ. 2550 กำหนดให้ยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งที่สำคัญ ที่สนับสนุนและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์อื่นในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ประกอบกับแผนปฏิบัติการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ได้กำหนดให้มีการศึกษาวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างบรรยากาศ และวัฒนธรรมในการทำงานที่ดี คณะผู้วิจัย จึงเห็นว่าการดำเนินการดังกล่าวเป็นเรื่องสำคัญ และมีความจำเป็นต้องดำเนินการ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

การศึกษานี้ ใช้แนวคิดวัฒนธรรมองค์การ ของShermerhorn and Robins, แนวคิดเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การส่งเสริมการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมของระบบราชการ (พ.ศ. 2546-พ.ศ.2550) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ โดยใช้เครื่องมือในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยและคณะสร้างขึ้นเอง จำนวน 50 ข้อ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ และการแจกแจงความถี่

กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการ สังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กระทรวงมหาดไทย จำนวนทั้งสิ้น 445 คน ผลการศึกษา พบว่า 1) คุณลักษณะของข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ตามตัวแบบ “I AM READY” นั้น ข้าราชการมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวม อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง โดยคุณลักษณะที่มีมาก คือ 1.1) ความรู้สึภักฎมิใจในตำแหน่งหน้าที่ที่ตน

รับผิดชอบ 1.2) เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในผลงานที่ตนต้องปฏิบัติ 1.3) มีการทำงานเชิงรุก ขยัน และตั้งใจทำงาน 1.4) มีจิตสำนึกเป็นประชาธิปไตย และมีการทำงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และ ผลงานเป็นที่ประจักษ์ 2) คุณลักษณะที่มีปานกลางค่อนข้างไปทางมาก คือ 2.1) มีความรู้สึกรู้ว่าทำงาน ตรงกับความรู้ความสามารถ 2.2) มีการทำงานโดยยึดเป้าหมาย และผลงานเป็นหลัก ไม่ยึดติดกับ กฎระเบียบ 2.3) ผู้บังคับบัญชาให้การชี้แนะ และสอนงานในงานที่รับผิดชอบ 2.4) ผู้บังคับบัญชา เป็นแบบอย่างที่ดีทางด้านคุณธรรม และจริยธรรม 2.5) บุคลากรในหน่วยงานมีความสามารถในการ ปรับตัวให้เข้าสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็ว รู้ทันโลก และมีความยืดหยุ่น 2.6) บุคลากรมีความ กระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ 2.7) มีการทำงานที่ยึดความโปร่งใส ตรวจสอบ ได้ อธิบายได้ 2.8) การมีทัศนคติในการยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ 2.9) การให้ความสำคัญกับต่อ การพัฒนาองค์กรที่มุ่งไปสู่อนาคต เพื่อสร้างนวัตกรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม 2.10) มีการ ใช้ข้อมูล และข้อสนเทศที่หลากหลายมาประกอบกัน เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น 2.11) การมุ่งให้บริการ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่าง ชัดเจน 2.12) การได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงานจากหน่วยงานอื่นมากกว่าหน่วยงานตนเอง 3) คุณลักษณะที่มีปานกลางค่อนข้างไปทางน้อย คือ 3.1) ความกดดันจากผู้บังคับบัญชาในงานที่ตนต้อง ปฏิบัติ 3.2) ไม่มีขวัญกำลังใจในการทำงาน 3.3) ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน 3.4) มีความไม่เข้าใจ ตรงกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงานเชิงรุก 3.5) การทำงานโดยยึดติดกับ กฎระเบียบมากเกินไป 3.6) การถ่ายทอด แลกเปลี่ยน เรียนรู้ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อ เสริมสร้างจิตสมรรถนะในการปฏิบัติงาน 3.7) ผู้บริหารระดับสูงดำเนินการเพื่อให้วัฒนธรรม องค์กรเป็นส่วนหนึ่งที่แทรกเข้าไปในส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน

สุจิตรา ดิษธรรม (2552) ศึกษาเรื่อง อำนาจพยากรณ์ของแรงจูงใจในการทำงาน ความเชื่อ อำนาจภายในตน และค่านิยมในการทำงาน ต่อพฤติกรรมการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดีตามตัวแบบ “I AM READY” โดยให้ความสนใจศึกษาเรื่องดังกล่าว เนื่องจาก ระบบราชการไทยในปัจจุบันมี บุคลากรที่มีความสำคัญ 2 ประเภท คือ “ข้าราชการ” และ “พนักงานราชการ” ซึ่งความ แตกต่างทั้ง ด้านการบรรจุแต่งตั้ง, ด้านระยะเวลาการจ้างงาน, ด้านสิทธิประโยชน์ แต่บุคลากรทั้ง 2 ประเภทนี้ กลับต้องมีการปรับพฤติกรรมของตนให้เป็นไปตามพฤติกรรมการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดี ตามตัวแบบ “I AM READY” เหมือนกัน นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการศึกษาพฤติกรรมดังกล่าว นั่นคือ ความเชื่อภายในตน และค่านิยมในการทำงาน ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจศึกษาเกี่ยวกับอำนาจพยากรณ์ แรงจูงใจในการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน และค่านิยมในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็น เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดีตามตัวแบบ I AM READY โดยเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้าราชการ

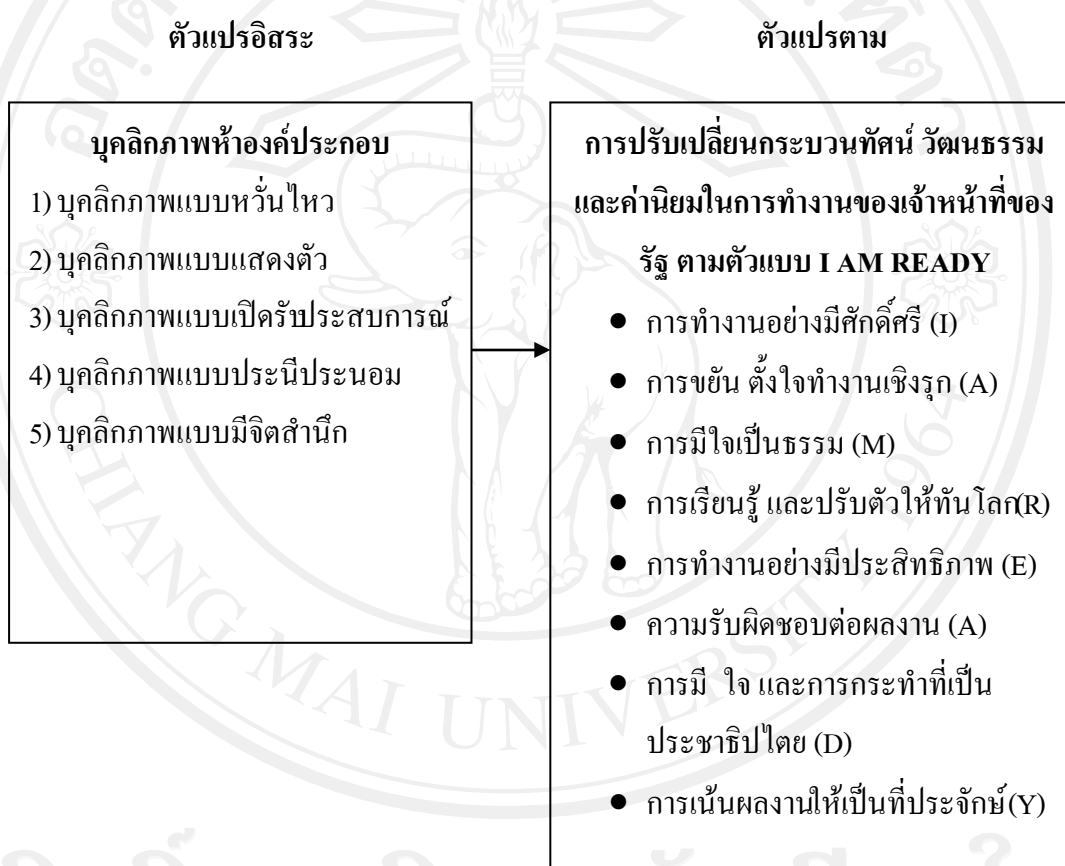
และพนักงานราชการ เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางการ ปรับปรุง ส่งเสริม และพัฒนา รูปแบบพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ และพนักงานราชการ ให้มีผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น

การศึกษาครั้งนี้ ใช้ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow) เสนอโดยชัยอนันต์ นาคนินทร์ (2549), ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) เสนอโดยสมยศ นาวิการ (2540), แนวคิด เกี่ยวกับความเชื่อภายในตนของรอตเตอร์ (Rotter) เสนอโดยจินตนา รักเสรีจินดา (2544), ทฤษฎี เกี่ยวกับค่านิยมในการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2545) และทฤษฎี เกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดี (2549) โดยใช้เครื่องมือในการศึกษาเป็น แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จำนวน ทั้งสิ้น 106 ข้อ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, สถิติ (t-test) และการวิเคราะห์การถดถอย พหุคูณแบบจัดลำดับขั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis)

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานราชการ สังกัด สำนักงานจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวง มหาดไทย กระทรวงมหาดไทย จำนวน 152 คน ผลการศึกษา พบว่า 1) แรงจูงใจในการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน ค่านิยมในการทำงาน และพฤติกรรมการณ์เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดีตามตัวแบบ “I AM READY” ระหว่าง “ข้าราชการ ” และ “พนักงานราชการ ” ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 2) ค่านิยมในการทำงานและความเชื่ออำนาจภายในตนของข้าราชการ สามารถพยากรณ์พฤติกรรม การณ์เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดีตามตัวแบบ I AM READY ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งค่านิยมใน การทำงานและความเชื่ออำนาจภายในตนของข้าราชการสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการณ์เป็น เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดี ตามตัวแบบ I AM READY ได้ร้อยละ 75 ($\text{Adj } R^2 = 0.75$, $F = 23.83$, $p > 0.01$) 3) ความเชื่ออำนาจภายในตนและค่านิยมในการทำงานของ พนักงานราชการสามารถพยากรณ์พฤติกรรม การณ์เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดี ตามตัวแบบ I AM READY อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งความเชื่อ อำนาจภายในตนและค่านิยมในการทำงานของ พนักงานราชการ สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการณ์ เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดี ตามตัวแบบ I AM READY ได้ร้อยละ 53 ($\text{Adj } R^2 = 0.53$, $F = 19.90$, $p > 0.01$)

2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพกับการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ AM READY ของหน่วยงาน ราชการบริหารส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงมหาดไทย จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และการทบทวนวรรณกรรมมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 ฟังกรอบแนวคิดการศึกษา