

การสร้างพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จ

Creating Behavior In The Performance Of Duties To Succeed

ทวิชัย แสงนุสร

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

Taweechai Saengnusun

Sakon Nakhon Rajabhat University

E-Mail : sudcisrixxncanthr38@gmail.com

บทคัดย่อ

การเสริมสร้างพฤติกรรมที่ดีในการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมี โครงสร้างขององค์การ วิทยาการ สิ่งแวดล้อมภายนอก และนโยบายด้านการบริหารและการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดพฤติกรรมที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลทำให้เกิดพฤติกรรมด้านความรู้ พฤติกรรมด้านเจตคติ พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ อันทำให้บุคคลสามารถประเมินและแยกแยะได้ว่าพฤติกรรมใดดีหรือไม่ดี ถูกหรือไม่ถูก ควรหรือไม่ควร ความพอใจหรือไม่พอใจ มโนทัศน์ที่ใช้เรียกองค์ประกอบส่วนนี้ ได้แก่ทัศนคติทางจริยธรรม เมื่อมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน จะเป็นสิ่งที่บ่งบอกได้ว่าพฤติกรรมที่เสริมแรงต่อการปฏิบัติงาน คือ การตัดสินใจที่สร้างความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานมีความคิด ความรู้ ความเข้าใจ หรือความเชื่อต่าง ๆในทัศนคติที่เป็นบวก มีความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ การประเมินผล ได้เป็นอย่างดี

คำสำคัญ: การสร้างพฤติกรรม; การปฏิบัติงาน; ประสบความสำเร็จ

Abstracts

Promoting good behavior in work requires an organization's environmental structure and management and operation policies to understand different operations. In practice, which allows a person to evaluate and distinguish whether there is good or bad behavior Not satisfied or dissatisfied The concepts used to demonstrate participation in operations that must have knowledge and performance. Appropriateness for the work with positive

* วันที่รับบทความ: 21 กรกฎาคม 2562; วันแก้ไขบทความ 20 พฤศจิกายน 2562; วันตอบรับบทความ: 20 ธันวาคม 2562

Received: July 21, 2019; Revised: November 20, 2019; Accepted: December 20, 2019

thoughts, understanding or beliefs in a positive attitude. The synthesis of the evaluation is very good.

Keywords: Behavior Creation; Performance; Succeed

บทนำ

การปฏิบัติงานในที่ส่วนรวมจำเป็นต้องกำหนดท่าทีในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม เพื่อเป็นการสร้างเสริมกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จและมีศักยภาพในการทำงาน หน้าที่ที่สำคัญคือหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคู่กับตำแหน่งทางสังคมในสถาบัน ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำรงตำแหน่งใดก็ตามต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามภารกิจหน้าที่ ตามที่ได้กำหนดไว้เฉพาะตำแหน่งนั้นๆ และบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้ ดำรงตำแหน่งนั้นๆ ต้อง นำความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์หรือโน้ตชนของตนเองที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมตามสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมอย่างมีศาสตร์และศิลป์ใน บทบาทหน้าที่ดังกล่าว (ไพบูลย์ ตั้งใจ, 2554 : ก) ทั้งสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข มีความอึดใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง (Benjamin B. Wolman, 1976 : 231) สิ่งที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องมี พฤติกรรมที่เหมาะสมกับองค์กรและงานที่ทำในการปฏิบัติหน้าที่นั้นๆ ดังนั้นหากปฏิกิริยาทั้ง มวลของบุคคลทั้งที่เราสังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัสโดยตรงหรือโดยอ้อม และทั้งที่รู้ตัวและไม่ รู้ตัว ได้แก่ การเดิน นั่ง นอน ฝัน อารมณ์เกลียด รัก เป็นต้น (ไพบูลย์ เทวรักษ์, 2537 : 4-6) การที่บุคคลหนึ่งพยายามที่จะใช้กำลังทางสมอง กำลังกาย และกำลังใจเพื่อจูงใจให้ผู้ตาม กระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้เป็นไปตามความประสงค์ของตนเอง และเพื่อประโยชน์ส่วนรวม การจูงใจหรือคลใจ จะต้องไม่เป็นการบังคับ ตลอดจนได้รับความยินยอมจากผู้ตามด้วย ดิน ปรชญพฤทธิ์, 2543 : 618) เป็นปฏิกิริยาและกิจกรรมทุกชนิดที่มนุษย์แสดงออกทางรูปธรรม นามธรรม ตลอดเวลา สังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัส วาจา และการกระทำสามารถแบ่ง พฤติกรรมออกได้เป็น 2 ประเภท คือ พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) เป็นการ กระทำที่สังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัสหรืออาจใช้เครื่องมือช่วย และพฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ บุคคลอื่นไม่สามารถสังเกตได้ (เฉลิมพล ต้นสกุล, 2543 : 10)

การปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องมีพฤติกรรมที่เหมาะสมและเข้ากับสภาพแวดล้อมภายในองค์กรหรือหน่วยงานนั้นๆ ได้ จึงจำเป็นต้องมีพื้นฐานการเรียนรู้

เกี่ยวกับหลักและวิธีการในการสร้างพฤติกรรมที่มีเสถียรภาพต่อการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้ สิ่งเหล่านี้เป็นวิธีการที่จะสร้างเสริมแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข และทำให้มีแบบแผนในการทำงาน บทความนี้จึงเป็นบทความที่สร้างเสริมและเป็นแรงบันดาลใจให้กับผู้ปฏิบัติหน้าที่ต่างๆได้ เพื่อเป็นพัฒนาทักษะการคิด การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีภายในหน่วยงานที่รับผิดชอบได้

หลักการปฏิบัติงานเพื่อสร้างเสริมความสำเร็จ

องค์ประกอบของการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบหรือตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลมีดังต่อไปนี้

1) **ตัวแปรด้านบุคคล** ซึ่งหมายถึง คุณลักษณะหรือข้อเท็จจริงที่เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลซึ่งลักษณะเหล่านี้จะนำมาซึ่งการกระทำการบางชนิดที่เป็นลักษณะพฤติกรรมเฉพาะของตนเอง ความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล จะมีผลทำให้พฤติกรรมของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป ซึ่งตัวแปรด้านนี้ ได้แก่ ความถนัดในด้านต่างๆ ลักษณะทางกายภาพ ลักษณะบุคลิกภาพ ความสนใจและแรงจูงใจ อายุและเพศ การศึกษา และประสบการณ์ ดังนั้น ตัวแปรต่าง ๆ ที่กล่าวมาจะมีผลที่ทำให้บุคคลมีความต้องการที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง

2) **ตัวแปรด้านสถานการณ์** คือ เงื่อนไข ของสถานการณ์หรือลักษณะของสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลเหล่านี้ เงื่อนไขบางอย่างอยู่ภายใต้การรับรู้ของบุคคลแต่บางอย่างก็อยู่นอกเหนือจากการรับรู้ ซึ่งตัวแปรแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

(1) **ตัวแปรทางกายภาพและงาน** คือ ลักษณะการทำงานรวมถึงสถานที่ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่งตัวแปรทางกายภาพและงาน ได้แก่ วิธีการทำงานแบบและสภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน สถานที่ทำงาน และการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

(2) **ตัวแปรทางองค์การและสังคม** ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่อยู่ไกลจากสภาพการทำงานมากที่สุด และมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด แต่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของพนักงานมาก ซึ่งตัวแปรทางองค์การและสังคมมีดังต่อไปนี้

คือ ลักษณะขององค์การชนิดของเครื่องหล่อใจ ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมทางสังคม (พรรณราย ทรัพย์ะประภา, 2529 : 25-26)

3). องค์ประกอบหรือปัจจัยที่ช่วยเสริมสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หรือบรรยากาศของหน่วยงานที่เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้ 1. ค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสม 2. ลักษณะของงานที่ทำ 3. เพื่อนร่วมงาน 4. ผู้บังคับบัญชา 5. ความมั่นคงในงาน 6. โอกาสที่จะก้าวหน้า 7. ประชาธิปไตยในงาน 8. ความมีระเบียบ 9. สิ่งแวดล้อมทางวัตถุที่เหมาะสมบุคคล (เสถียร เหลืองอร่าม, 2546 : 314-315)

4). องค์ประกอบพื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

1. งาน (task) ประกอบด้วย วิธีการ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 2. แรงจูงใจ (motivation) เปรียบเสมือนจุดยืน และความตั้งใจของบุคคลที่จะปฏิบัติงานให้ได้คุณภาพในระดับหนึ่ง ตามลักษณะงานนั้น ๆ 3. ความพยายาม (effort) เป็นผลของแรงจูงใจที่เกิดขึ้นเพื่อให้ปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จ 4. ความสามารถ (ability) เกิดขึ้นจากการฝึกหัดหรือประสบการณ์จากการปฏิบัติร่วมกับความถนัดส่วนบุคคลที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานนั้น 5. สภาพแวดล้อม (environment) เป็นลักษณะทางกายภาพในองค์การ ได้แก่ แสงเสียง ผู้ร่วมงาน ซึ่ง จะมีผลต่อการปฏิบัติงาน 6. การรับรู้ต่อบทบาท (role perception) เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่จะรับรู้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองต่อการปฏิบัติงาน (ไพบูลย์ ตั้งใจ, 2554 : 11)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญ ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา นับเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล การปฏิบัติงานของแต่ละคนนั้น จะส่งผลต่อความสำเร็จในหน้าที่การงานและส่งผลต่อองค์กรที่บุคคลนั้น ปฏิบัติหน้าที่ และสามารถสังเกตได้จากการแสดงออก และผลงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา จึงทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จลงได้จนเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป (ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์, 2526 : 67) ทั้งนี้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของแต่ละคนในองค์การซึ่งมี 4 ประเภท คือ โครงสร้างขององค์การ วิทยาการ สิ่งแวดล้อมภายนอก และนโยบายด้านการบริหารและการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ

1) ด้านโครงสร้างขององค์การ จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน คือ เมื่อมีการควบคุมในเรื่องของกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ในองค์การ จะทำให้เกิดการขาดการยืดหยุ่น บรรยากาศความตึงเครียดจะเกิดขึ้นมา แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าองค์การนั้นให้ความอิสระส่วนบุคคล รวมถึงให้มีความร่วมมือร่วมใจระหว่างกลุ่ม เช่น มีความจริงใจต่อกัน และในการเปิดเผยข้อมูลและความรับผิดชอบในงานบรรยากาศขององค์การก็จะดีขึ้น ซึ่งย่อมมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ ส่วนโครงสร้างอย่างอื่นที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ ก็คือ ขนาดขององค์การและตำแหน่งของบุคคลในสายการบังคับบัญชา โดยที่องค์การขนาดเล็กจะมีความจริงใจหรือความไว้วางใจ เชื่อใจ และเป็นกันเองมากกว่าองค์การขนาดใหญ่ เป็นต้น

2) วิทยาการต่าง ๆ ที่ใช้ในองค์การ ซึ่งมีส่วนสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของบุคคลในองค์การวิทยาการที่ใช้ในการทำงานประจำปี แนวโน้มที่จะสร้างบรรยากาศของการควบคุมโดยกฎหมายที่ยืดหยุ่นน้อย และบรรยากาศของการไว้วางใจจะอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น การใช้วิทยาการเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงควรเปิดโอกาสในด้านติดต่อสื่อสาร อย่างเปิดเผย มีความจริงใจต่อกันและกัน และมีพฤติกรรมในการสร้างสรรค์งาน รวมถึงการมีความรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน

3) สิ่งแวดล้อมภายนอกขององค์การ ซึ่ง มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การเช่นกัน เช่น ในปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจเกิดการชะลอตัว ทำให้โรงงานหลายแห่งได้ปิดกิจการหรือไม่ก็ปลดพนักงานบางส่วนออกไปซึ่งทำให้บุคคลที่อยู่ในโรงงานปัจจุบัน อาจจะมีความกังวลใจไม่ดีซึ่ง จะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

4) นโยบายด้านการบริหารและการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร จะมีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละองค์การ เช่น การจัดให้มีข่าวสารย้อนกลับความอิสระในการปฏิบัติงานหรือลักษณะงาน ย่อมจะเป็นเครื่องสร้างบรรยากาศในการทำงานอันจะนำมาสู่ความสำเร็จในงาน ซึ่ง มีส่วนช่วยให้บรรยากาศของพนักงานในองค์การมีความรู้สึกรับผิดชอบต่อจุดมุ่งหมายของกลุ่มมากขึ้น (อรุณ รักธรรม, 2536 : 245-246)

พฤติกรรมที่ส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

พฤติกรรมเป็นกิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำอาจจะเป็นสิ่งที่สังเกตได้หรือไม่ได้ และพฤติกรรมดังกล่าวนี้ได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. พฤติกรรมด้านความรู้ (Cognitive Domain) มีชั้นของความสามารถทางด้านความรู้ การให้ความคิด และพัฒนาการทางด้านสติปัญญา จำแนกตามลำดับชั้นจากง่ายไปหายากได้ ได้แก่

- 1) ความรู้ความจำ (Knowledge)
- 2) ความเข้าใจ (Comprehension) ความเข้าใจนี้จะแสดงออกมาในรูปของการแปลความ ตีความ และคาดคะเน
- 3) การนำไปใช้ (Application) เป็นการนำเอาวิธีการ ทฤษฎี กฎเกณฑ์ และแนวคิดต่างๆ ไปใช้
- 4) การวิเคราะห์ (Analysis) มีทักษะในการจำแนกรายละเอียดที่สมบูรณ์ใดๆ ออกเป็นส่วนย่อย และมองเห็นความสัมพันธ์อย่างแนบชิดระหว่างส่วนประกอบที่รวมเป็นปัญหาหรือสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง
- 5) การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถของบุคคลในการรวบรวมส่วนย่อยต่างๆ เข้าเป็นส่วนรวมที่มีโครงสร้างใหม่ มีความชัดเจน และมีคุณภาพสูงขึ้น และ
- 6) การประเมินผล (Evaluation)

2. พฤติกรรมด้านเจตคติ (Affective Domain) หมายถึง ความสนใจ ความรู้สึก ท่าที ความชอบในการให้คุณค่าหรือปรับปรุงค่านิยมที่ยึดถืออยู่เป็นพฤติกรรมที่ยากแก่การอธิบาย เพราะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของคน การเกิดพฤติกรรมด้านเจตคติ แบ่งขั้นตอนได้แก่

- 1) การรับหรือการให้ความสนใจ (Receiving or Attending)
- 2) การตอบสนอง (Responding) เป็นขั้นที่บุคคลถูกจูงใจให้เกิดความรู้สึกผูกมัดต่อสิ่งเร้า เป็นเหตุให้บุคคลพยายามทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง
- 3) การให้ค่านิยม (Valuing) เป็นขั้นที่บุคคลมีปฏิกิริยาซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นยอมรับว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่าสำหรับตนเอง และได้นำไปพัฒนาเป็นของตนเองอย่างแท้จริง
- 4) การจัดกลุ่มค่า (Organization) เป็นขั้นที่บุคคลจัดระบบของค่านิยมต่างๆ ให้เข้ากลุ่มโดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมเหล่านั้น และ
- 5) การแสดงลักษณะตามค่านิยมที่ยึดถือ (Characterization by a Value or Value Complex) พฤติกรรมขั้นนี้ถือว่า บุคคลมีค่านิยมหลายชนิด และจัดอันดับของ

ค่านิยมเหล่านั้นจากดีที่สุดไปถึงน้อยที่สุดและพฤติกรรมเหล่านั้นจะเป็นตัวคอยควบคุมพฤติกรรมของบุคคล

3. พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ (Psychomotor Domain) เป็นพฤติกรรมที่ใช้ความสามารถในการแสดงออกของร่างกาย ซึ่งรวมถึงการปฏิบัติที่อาจแสดงออกในสถานการณ์หนึ่งๆ หรืออาจเป็นพฤติกรรมที่คาดคะเนว่า อาจจะปฏิบัติในโอกาสต่อไป พฤติกรรมด้านนี้เป็นพฤติกรรมขั้นสุดท้าย ซึ่งต้องอาศัยพฤติกรรมด้านพุทธิปัญญา หรือเป็นพฤติกรรมที่สามารถประเมินผลได้ง่าย แต่กระบวนการที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมนี้ ต้องอาศัยเวลาและการตัดสินใจหลายขั้นตอน ในทางด้านสุขภาพถือว่าพฤติกรรมด้านการปฏิบัติของบุคคลเป็นเป้าหมายขั้นสุดท้ายที่จะช่วยให้บุคคลมีสุขภาพดี (Bloom, S.B,1975 : 65-67)

ลักษณะของพฤติกรรม

ลักษณะของพฤติกรรม ซึ่งพฤติกรรมต่าง ๆ อาจจะจำแนกออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. พฤติกรรมที่ไม่สามารถควบคุมได้เรียกว่า เป็นปฏิกิริยาสะท้อน เช่น การสะดุ้งเมื่อถูกเข็มแทง การกระพริบตา เมื่อมีสิ่งมากระทบกับสายตา ฯลฯ

2. พฤติกรรมที่สามารถควบคุมและจัดระเบียบได้เนื่องจากมนุษย์มีสติ

ปัญญาและอารมณ์ (Emotion) เมื่อมีสิ่งเร้ามากระทบ สติปัญญาหรืออารมณ์ จะเป็นตัวตัดสินใจว่าจะปล่อยกิริยาใดออกไป ถ้าสติปัญญาควบคุมการปล่อยกิริยา เราเรียกว่าเป็นการกระทำตามความคิดหรือ ทำด้วยสมอง แต่ถ้าอารมณ์ควบคุมเรียกว่า เป็นการทำตามอารมณ์ หรือปล่อยตามใจ นักจิตวิทยาส่วนใหญ่เชื่อว่า อารมณ์มีอิทธิพลหรือพลังมากกว่าสติปัญญา ทั้งนี้เพราะมนุษย์ทุกคนยังมีความโลภ ความโกรธ ความหลง ทำให้พฤติกรรมส่วนใหญ่เป็นไปตามความรู้สึกและอารมณ์เป็นพื้นฐาน

ประเภทของพฤติกรรมมนุษย์ นักจิตวิทยาแบ่งพฤติกรรมมนุษย์ออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. พฤติกรรมที่มีมาแต่กำเนิด ซึ่งเกิดขึ้นโดยไม่มีการเรียนรู้มาก่อน ได้แก่ ปฏิกิริยาสะท้อนกลับ (Reflect Action) เช่น การกระพริบตา และสัญชาตญาณ (Instinct) เช่น ความกลัว การเอาตัวรอด เป็นต้น

2. พฤติกรรมที่เกิดจากอิทธิพลของกลุ่ม ได้แก่ พฤติกรรมที่เกิดจากการ ที่บุคคลติดต่อสังสรรค์และมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม

ดังนั้น การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของมนุษย์ให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมแบ่งออกได้เป็น 4 ลักษณะ คือ

- 1) การปรับเปลี่ยนทางด้านของสรีระร่างกาย เช่น การปรับปรุง บุคลิกภาพ การแต่งกาย การพูด
- 2) การปรับเปลี่ยนทางด้านอารมณ์และความรู้สึกนึกคิด ให้มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ปรับอารมณ์ความรู้สึก ให้สอดคล้องกับบุคคลอื่น รู้จักการยอมรับผิด
- 3) การปรับเปลี่ยนทางด้านสติปัญญา เช่น การศึกษาค้นคว้าเพื่อให้มีความรู้ที่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ การมีความคิดเห็นคล้ายตามความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่
- 4) การปรับเปลี่ยนอุดมคติ หมายถึง การสามารถปรับเปลี่ยนหลักการแนวทางบางส่วนบางตอนเพื่อให้เข้ากับสังคมส่วนใหญ่ได้ โดยพิจารณาจากความจำเป็น และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เป็นประโยชน์แก่ตนเอง เพื่อสวัสดิภาพของตนเองและของกลุ่ม

พฤติกรรมมนุษย์ตามแนวคิดจิตวิทยา นักจิตวิทยาเชื่อว่าพฤติกรรมมนุษย์ส่วนใหญ่จะประพฤติปฏิบัติตามแบบแผนของกฎระเบียบหรือวิธีการ ที่มีอยู่ในสังคม รวมทั้งวัฒนธรรมที่มีอยู่ในสังคมนั้น ๆ ซึ่งมนุษย์ย่อมเข้าใจในสถานการณ์ และบทบาทตามที่กลุ่มสังคมคาดหวัง ดังนั้นพฤติกรรมมนุษย์ อาจเกิดขึ้นได้ในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

- 1.การติดต่อสื่อสาร (Communication)
- 2.การขัดแย้ง (Conflict)
- 3.การแข่งขัน (Competition)
- 4.การประนีประนอมผลประโยชน์ที่ขัดแย้งกัน (Accommodation)
- 5.การผสมผสานกลมกลืนเข้าหากัน (Assimilation)
- 6.การร่วมมือสนับสนุนซึ่งกันและกัน (Cooperation)

ลักษณะความแตกต่างของพฤติกรรมมนุษย์ ความแตกต่างดังกล่าวอาจแบ่งเป็นหัวข้อใหญ่ๆ ได้ดังนี้

1. ความแตกต่างทางอารมณ์ (Emotion)
2. ความแตกต่างทางความถนัด (Aptitude)
3. ความแตกต่างของความประพฤติ (Behaviour)
4. ความแตกต่างของความสามารถ (Ability)

5. ความแตกต่างของทัศนคติ (Attitude)
6. ความแตกต่างของความต้องการ (Needs)
7. ความแตกต่างของรสนิยม (Tests)
8. ความแตกต่างทางสังคม (Socail)
9. ความแตกต่างของลักษณะนิสัย (Habit) (บ้านจอมยุทธ, 2561 :

ออนไลน์)

องค์ประกอบพฤติกรรมของจริยธรรม

1. องค์ประกอบทางปัญญา (Cognition) หมายถึง ส่วนที่เป็นความคิด ความรู้ ความเข้าใจ หรือความเชื่อต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมทางจริยธรรม อันทำให้บุคคลสามารถ ประเมินและแยกแยะได้ว่าพฤติกรรมใดดีหรือไม่ดี ถูกหรือไม่ถูก ควรหรือไม่ควร ได้ด้วยความคิดมโนทัศน์ที่ใช้เรียกองค์ประกอบส่วนนี้ได้แก่ ความคิดทางจริยธรรม (moral thought) ค่านิยมทางจริยธรรม (moral values) ความเชื่อทางจริยธรรม (moral belief) การตัดสินใจทางจริยธรรม (moral resoling) และความรู้ความเข้าใจทางจริยธรรม (moral cognition)

2. องค์ประกอบทางอารมณ์ (affection) หมายถึง ความรู้สึกหรือปฏิกิริยาที่มีต่อพฤติกรรมจริยธรรมว่า มีความพอใจหรือไม่พอใจ มโนทัศน์ที่ใช้เรียกองค์ประกอบส่วนนี้ได้แก่ทัศนคติทางจริยธรรม (moral attitude) ความรู้สึกทางจริยธรรม (moral feeling of moral affection) และปฏิกิริยาทางจริยธรรม

3. องค์ประกอบทางพฤติกรรม (behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในสถานการณ์แวดล้อมต่าง ๆ ซึ่งพฤติกรรมที่สามารถตัดสินใจได้ว่า ดี ถูก ควรหรือไม่ มโนทัศน์ที่เรียกใช้องค์ประกอบส่วนนี้ได้แก่ พฤติกรรมจริยธรรม (moral conduct) การกระทำทางจริยธรรม (moral act) บุคลิกภาพทางจริยธรรม (moral character) และ พฤติกรรมทางจริยธรรม (moral behavior) (สลิทิพ ชูชาติ, 2556 : 12)

สรุป

การเสริมสร้างการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์การหรือหน่วยงานให้มีศักยภาพในการดำเนินกิจการนั้นๆ สิ่งที่สำคัญในการเสริมสร้าง และสิ่งที่ท้าทายต่อการปฏิบัติงานขององค์กร คือ การสร้างเสริมศักยภาพของทีมงาน ตัวแปรด้านบุคคล ตัวแปรด้านสถานการณ์ องค์ประกอบหรือปัจจัยที่ช่วยเสริมสร้างสภาพแวดล้อม

ในการปฏิบัติงาน องค์ประกอบพื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของแต่ละคนในองค์การซึ่งมี 4 ประเภท คือ โครงสร้างขององค์การ วิทยาการ สิ่งแวดล้อมภายนอก และนโยบายด้านการบริหารและการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดพฤติกรรมที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลทำให้เกิดพฤติกรรมด้านความรู้ พฤติกรรมด้านเจตคติ พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ อันทำให้บุคคลสามารถประเมินและแยกแยะได้ว่าพฤติกรรมใดดีหรือไม่ดี ถูกหรือไม่ถูก ควรหรือไม่ควร ความพอใจหรือไม่พอใจ มโนทัศน์ที่ใช้เรียกองค์ประกอบส่วนนี้ ได้แก่ทัศนคติทางจริยธรรม เมื่อมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน จะเป็นสิ่งที่ยืนยันได้ว่าพฤติกรรมที่เสริมแรงต่อการปฏิบัติงานคือ การตัดสินใจที่สร้างความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานมีความคิด ความรู้ ความเข้าใจ หรือความเชื่อต่าง ๆ ในทัศนคติที่เป็นบวก มีความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ การประเมินผล ได้เป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

- เฉลิมพล ต้นสกุล. (2543). *พฤติกรรมศาสตร์สาธารณสุข*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสุขศึกษาและพฤติกรรมศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2546). *หลักมนุษย์สัมพันธ์ต่อการบริหารงานองค์การ*. กรุงเทพมหานคร : แพร่พิทยา.
- ไพบูลย์ เทวรักษ์. (2537). *จิตวิทยา*. กรุงเทพมหานคร : เอส.ดี.เพรส.
- ไพบูลย์ ตั้งใจ. (2554). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามหลักอิทธิบาท 4 : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรีจำกัด จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2543). *พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. (2526). *พฤติกรรมบุคคลในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- บ้านจอมยุทธ. (2561). *พฤติกรรมมนุษย์*. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2561. แหล่งที่มา : www.baanjommyut.com.

- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2529). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- สลิลทิพ ชูชาติ. (2556). พฤติกรรมเชิงจริยธรรมของผู้บริหารในการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากำแพงเพชร เขต 2. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อรุณ รักธรรม. (2536). การพัฒนาองค์การ : แนวคิดและการประยุกต์ใช้ในระบบสังคมไทย. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- Benjamin B. Wolman. (1976). *Motivation and Personality*. New York: McGraw –Hill.
- Bloom, S.B. (1975). *Taxonomy of Education Objective, Hand Book I: Cognitive Domain*. New York: David Mackay Co., Inc.