



วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาว่าลักษณะบุคลิกภาพ (Personality characteristics) ต่อไปนี้มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในอาชีพขายประกันชีวิต หรือไม่ เพียงใด

1. รูปแบบการอธิบายสาเหตุ (Attributional style)
2. การกำกับการแสดงออกของตน (Self-monitoring)
3. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motivation)
4. ความเชื่ออัตลัทธิ-ปรลัทธิ (Internal-external locus of control)
5. ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive personality)

ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

ในยุคปัจจุบันนี้ อาชีพขายประกันชีวิตนับว่าเป็นอาชีพหนึ่งที่มีความนิยมเป็นอย่างมาก ดังจะเห็นได้จากมีบริษัทที่ดำเนินกิจการขายประกันชีวิตในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก เช่น บริษัทไทยประกันชีวิต บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลเอสซีวีวีเอส จำกัด (AIA) เป็นต้น และในปี พ.ศ. 2539 มีตัวแทนขายประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิตรวมกันทั้งหมดประมาณ 129,602 คน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2538 ถึง 45,535 คน⁽¹⁾

เนื่องจากงานขายประกันนั้นเป็นงานที่ให้ผลตอบแทนค่อนข้างสูง จึงเป็นที่สนใจของคนทั่วไป แต่เมื่อเข้ามาทำแล้วแต่ละคนก็ประสบความสำเร็จมากบ้าง น้อยบ้างแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตามปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพมีหลายประการ และประการหนึ่งที่สำคัญคือลักษณะบุคลิกภาพ จากตรงนี้ ข้าพเจ้าจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าคนที่ประสบความสำเร็จในอาชีพขายประกันนั้น ควรจะมีลักษณะบุคลิกภาพเป็นอย่างไร

⁽¹⁾ ข้อมูลได้มาจากการประมาณการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนของกรมการประกันภัย ส่วนตัวเลขที่เป็นทางการยังไม่มีเพราะจำนวนของตัวแทนมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

เมื่อพิจารณาลักษณะของงานขายประกกันแล้วจะพบว่างานขายประกกันเป็นงานที่ต้องพบปะผู้คนเป็นจำนวนมาก เป็นงานที่ต้องพบกับการปฏิเสจากบุคคลต่าง ๆ ในรูปแบบต่าง ๆ อยู่เสมอ เป็นงานที่ต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการที่จะนำเสนอข้อมูลให้กับผู้มุ่งหวังที่จะให้เป็นลูกค้าของตน (Prospects) และต้องติดตามผลงานอยู่เสมอ (Seligman & Schulman, 1986)

จากการศึกษางานวิจัย และงานด้านจิตวิทยา ทำให้ข้าพเจ้าเห็นว่าตัวแปรลักษณะบุคลิกภาพ (Personality characteristic) เป็นตัวแปรที่สำคัญที่ทำให้ตัวแทนแต่ละคนจะประสบความสำเร็จในอาชีพดังจะเห็นได้จากมีการวิจัยจำนวนมากที่พยายามจะทำนายผลการปฏิบัติงานโดยการใช้ ลักษณะบุคลิกภาพเป็นตัวทำนาย (เช่น Goldberg, 1993; Schmitt, Gooding, Noe & Kirsch, 1984; Tett, Jackson & Rothstein, 1991; Day & Bedeian, 1993 อ้างใน Landy & Shankster, 1994)

ถึงแม้ว่าการนำลักษณะบุคลิกภาพไปทำนายผลการปฏิบัติงานที่ผ่านๆ มาจะทำให้ นักวิจัยสรุปว่า บุคลิกภาพนั้นสามารถทำนายผลการทำงานได้ไม่มากนัก (เช่น Hunter & Hunter, 1984; Schmitt, et al., 1984 อ้างใน Crant, 1995) แต่อย่างไรก็ตาม คอร์ดเวล และ โอริลลี (Caldwell & O'Reilly, 1982) ได้ศึกษาความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านการกำกับกับการแสดงออกของตน (Self-monitoring) เพื่อใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้รับส่งข้อมูลระหว่างองค์กร เขาพบว่าลักษณะของบุคลิกภาพการกำกับกับการแสดงออกของตน สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ดี และเขาให้ความเห็นเกี่ยวกับความพยายามที่จะเชื่อมโยงตัวแปรบุคลิกภาพกับผลการปฏิบัติงานที่ผ่านๆ มา นั้นไม่ค่อยประสบความสำเร็จว่าอาจเกิดจากความล้มเหลวที่จะเชื่อมโยงตัวแปรบุคลิกภาพที่เฉพาะเจาะจงกับลักษณะของสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างชัดเจน งานวิจัยที่จะประสบความสำเร็จในการนำตัวแปรบุคลิกภาพไปทำนายผลการปฏิบัติงานจึงต้องเน้นไปที่ลักษณะของงาน และตัวแปรความแตกต่างระหว่างบุคคลที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งเป็นตัวแปรกำกับ (Moderator) การส่งผลไปที่ผลการปฏิบัติงาน

เช่นเดียวกับ ซีลิกแมน และ ชูลแมน (Seligman & Schulman, 1986) ได้ทำนายผลการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกกันชีวิตโดยใช้รูปแบบการอธิบายสาเหตุเป็นตัวทำนาย พบว่าสามารถทำนายค่านายหน้าที่ได้รับในครึ่งปีหลัง และการคงอยู่ในอาชีพของตัวแทนในปีแรกของการทำงานได้เป็นอย่างดี และในปัจจุบันนี้ นักวิจัยได้เริ่มพิจารณาโครงสร้างของบุคลิกภาพทั้งหมดอย่างเป็นระบบ เช่น ดิกแมน (Digman, 1990) ที่เริ่มศึกษาโครงสร้างของบุคลิกภาพอย่างเป็นระบบที่รู้จักกันดี คือ องค์ประกอบหลัก 5 ด้านของบุคลิกภาพ (The big five model of personality) และได้พยายามศึกษาขอบเขตที่บุคลิกภาพสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้อย่างเที่ยงตรง (เช่น Barrick & Mount, 1991; Barrick, Mount, & Strauss, 1993 อ้างใน Crant, 1995)

ดังนั้นในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ข้าพเจ้าต้องการที่จะศึกษาขอบเขตของบุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์กับการประสบความสำเร็จในอาชีพขายประกันชีวิต ซึ่งลักษณะบุคลิกภาพต่อไปนี้น่าจะเป็นลักษณะบุคลิกภาพที่สำคัญที่มีความสัมพันธ์กับการประสบความสำเร็จในอาชีพขายประกัน ลักษณะบุคลิกภาพเหล่านั้นคือ

1. รูปแบบการอธิบายสาเหตุ (Attributional style)
2. การทำกับการแสดงออกของตน (Self-monitoring)
3. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motivation)
4. ความเชื่ออัตลัษิต-ปรลัษิต (Internal-external locus of control)
5. ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive personality)

สาเหตุที่เห็นว่าลักษณะบุคลิกภาพเหล่านี้มีความสำคัญและมีความสัมพันธ์กับการประสบความสำเร็จในอาชีพขายประกันนั้น มีเหตุผลดังที่จะได้อธิบายในหัวข้อ แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

แนวคิด และทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

ในขั้นนี้ข้าพเจ้าจะเสนอแนวคิด และทฤษฎีที่คิดว่าน่าจะมีความสัมพันธ์กับการประสบความสำเร็จในอาชีพขายประกันตามลำดับดังนี้

1. รูปแบบการอธิบายสาเหตุ (Attributional style)
2. การทำกับการแสดงออกของตน (Self-monitoring)
3. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motivation)
4. ความเชื่ออัตลัษิต-ปรลัษิต (Internal-external locus of control)
5. ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive personality)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบการอธิบายสาเหตุ (Attribution style)

รูปแบบการอธิบายสาเหตุ (Attributional style) นั้นเป็นลักษณะบุคลิกภาพที่ได้รับมาจากการปรับปรุงทฤษฎีความซึมเศร้าที่เกิดจากการช่วยตนเองไม่ได้ (Helplessness theory of depression) ของ Abramson, Seligman, & Teasdale ในปี 1978 ในทฤษฎีนี้จะกล่าวว่าเหตุผลที่บุคคลให้อธิบายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตของเขา นั้นมีอิทธิพลต่อการพัฒนา และคงสภาพของสถานภาพทางอารมณ์ โดยเฉพาะคนที่ระบุสาเหตุของเหตุการณ์ที่เลวร้ายไปที่ ภายใน (Internal) สม่ำเสมอ (Stable) และทั่วไป (Global) นั้นมีความโน้มเอียงที่จะซึมเศร้า (Carver, 1989)

ความเป็นมาของการศึกษารูปแบบของการอธิบายนั้น เริ่มจากการศึกษาของ Martin E. P. Seligman (Overmier & Seligman, 1967; Seligman & Maier, 1967 อ้างใน ประสูตร หุ่นวงศ์มาศ. 2533) ที่พบการช่วยตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้ในสุนัข เริ่มจากเขาสังเกตเห็นว่า เมื่อสุนัขถูกช็อกด้วยไฟฟ้าโดยที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ มันจะแสดงอาการผิดปกติต่าง ๆ หลังจากนั้น 24 ชั่วโมง เมื่อนำสุนัขเหล่านี้ใส่ในกรง ซึ่งสุนัขนี้มีประสิทธิภาพที่จะเรียนรู้การหนีจากการถูกช็อกด้วยไฟฟ้า โดยกระโดดข้ามสิ่งกีดขวางได้ แต่มันจะแสดงอาการบกพร่อง 3 ด้านคือ

1. ความบกพร่องด้านแรงจูงใจ ทำให้การเริ่มต้นการหลีกเลี่ยงช้าลง
2. ความบกพร่องทางด้านการเรียนรู้ ทำให้ความสามารถในการเรียนรู้ที่จะหลีกเลี่ยงช้าลง
3. ความบกพร่องทางด้านอารมณ์ คือสุนัขจะอดทนต่อการถูกไฟฟ้าช็อก โดยไม่แสดงปฏิกิริยาทางอารมณ์

แต่ถ้าสุนัขที่ไม่เคยตกอยู่ในสภาพการณ์ที่ถูกไฟฟ้าช็อกแล้วหนีไม่ได้มาใส่ในกรงที่อาจหลีกเลี่ยงได้ เมื่อช็อกสุนัขเหล่านั้นด้วยไฟฟ้า มันจะวิ่งวนไปรอบ ๆ จนกระทั่งกระโดดข้ามสิ่งกีดขวาง ทำให้มันหลีกเลี่ยงได้ และเกิดการเรียนรู้ที่จะหลีกเลี่ยงในเวลาต่อมา ส่วนสุนัขที่แสดงอาการบกพร่องต่าง ๆ นั้นเป็นเพราะว่าสุนัขเกิดการเรียนรู้จากอดีตว่า การพยายามหลีกเลี่ยงไม่เป็นผลสำเร็จหรือการตอบสนองต่อผลกระทบเป็นอิสระจากกัน การเรียนรู้นี้ได้รับการรายงานว่าเป็นความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถควบคุมเหตุการณ์ในอนาคต และจะแผ่ขยายไปยังสถานการณ์อื่น ๆ ด้วย ดังนั้น ความคาดหวัง (Expected) จึงเป็นองค์ประกอบพื้นฐานในการอธิบายปรากฏการณ์ดังกล่าว

การทดลองที่ค้นพบผลเช่นเดียวกับการทดลองในสุนัข ซึ่งแสดงให้เห็นถึงผลของการไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์ คือการศึกษาของ Masserman, 1971; Seward & Humphrey, 1967; Thomas & Dewald, 1977 (อ้างใน Abramson, Seligman & Teasdale, 1978) ที่ศึกษาในแมว

จากนั้นในปี 1974 ฮิโรโต (Hiroto, 1974) ได้นำเอาแนวความคิดของการช่วยตนเองไม่ได้ ที่เกิดจากการเรียนรู้มาศึกษากับมนุษย์ ผลที่พบนั้นมีความคล้ายคลึงกับการศึกษาในสัตว์ โดยเขาได้ทำการทดลองกับนักศึกษาอาสาสมัครของมหาวิทยาลัย ซึ่งนักศึกษาที่เข้าร่วมในการทดลองจะถูกแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มแรกคือกลุ่มที่สามารถควบคุมเสียงได้ ผู้เข้าร่วมการทดลองจะได้ฟังเสียงรบกวนที่ตั้ง แต่พวกเขาสามารถปิดมันได้โดยกดปุ่ม 4 ครั้ง กลุ่มที่ 2 คือกลุ่มที่ไม่สามารถควบคุมเสียงได้ กลุ่มนี้จะได้ฟังเสียงรบกวนโดยเสียงจะหยุดหรือไม่หยุดนั้นเป็นอิสระจากการตอบสนองของผู้เข้าร่วมการทดลอง กลุ่มที่ 3 เป็นกลุ่มที่ไม่ได้ฟังเสียงรบกวนเลย หลังจากนั้น ผู้เข้าร่วมการทดลองทั้งหมดก็จะถูกทดสอบการปิดเสียงรบกวนในกล่องที่มีฝาปิดซึ่งทุกคนสามารถปิดเสียงได้ ผลการทดลองพบว่ากลุ่มที่สามารถควบคุมเสียงได้ และกลุ่มที่ไม่ได้รับเสียงสามารถเรียนรู้ที่จะปิดเสียงรบกวนได้ ส่วนกลุ่มที่ไม่สามารถควบคุมเสียงได้จะล้มเหลวที่จะหลีกเลี่ยง และฟังเสียงรบกวนอย่างยอมจำนน

ได้มีสมมติฐานหลายแนวทางเพื่อจะอธิบายผลของการคาดหวังว่าตนไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้ มีเพียงสมมติฐานการช่วยตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้เท่านั้นที่ได้ผสมผสานข้อมูลจากการศึกษาของมนุษย์และสัตว์ไว้ด้วยกัน จากสมมติฐานนี้ได้เสนอว่า

(Abramson, et al., 1978)

1. เพียงแต่การรับรู้ว่าคุณไม่สามารถควบคุมได้นั้นไม่เพียงพอที่จะทำให้อินทรีย์ช่วยตนเองไม่ได้ อินทรีย์จะต้องคาดหวังว่าคุณไม่สามารถควบคุมได้ด้วย จึงจะทำให้เกิดการช่วยตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้
2. การขาดแรงจูงใจจะทำให้การตอบสนองของอินทรีย์ช้าลง ซึ่งเป็นผลมาจากความคาดหวังว่าไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์ได้
3. การเรียนรู้ว่าไม่สามารถควบคุมผลลัพธ์ได้จะทำให้เกิดความบกพร่องทางปัญญา ซึ่งเป็นผลมาจากความยากลำบากที่จะเรียนรู้ในภายหลังว่าการตอบสนองสามารถควบคุมผลลัพธ์ได้
4. ความซึมเศร้าเป็นผลจากการเรียนรู้ว่าคุณไม่สามารถควบคุมผลลัพธ์ได้

เนื่องจากสมมติฐานการช่วยตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้ไม่ได้สร้างขึ้นมาก่อนที่จะมีการทดลองในมนุษย์ ดังนั้นการศึกษาการช่วยตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้ในช่วงแรก ๆ จึงได้พยายามนำรูปแบบของสมมติฐานการช่วยตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้ที่พบในสัตว์มาใช้โดยที่ไม่ได้คำนึงถึงตัวทฤษฎีมากนัก จึงทำให้ไม่สามารถอธิบายการช่วยตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้ในมนุษย์ได้มากนัก ดังนั้น อับรามสัน และคณะ (Abramson, et al., 1978) จึงได้ปรับปรุงและแก้ปัญหาดังกล่าว ในทฤษฎี ซึ่งปัญหา 2 ข้อหลัก คือ

1. สมมติฐานการช่วยตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้ไม่สามารถแยกความแตกต่างระหว่างการช่วยตนเองไม่ได้แบบสากล (Universal helplessness) คือ การที่บุคคลรับรู้ว่ามีผลลัพท์นั้นทุก ๆ คนไม่สามารถควบคุมได้ กับการช่วยตนเองไม่ได้ส่วนบุคคล (Personal helplessness) คือการที่บุคคลรับรู้ว่ามีผลลัพท์นั้นไม่สามารถควบคุมได้เฉพาะบางคนเท่านั้น
2. สมมติฐานการช่วยตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้ไม่ได้อธิบายว่าเมื่อใดที่การช่วยตนเองไม่ได้จะแผ่ขยายออกไป และเมื่อใดที่มันจะเกิดเฉพาะเจาะจง หรือเมื่อใดที่มันจะเรื้อรังและเมื่อใดที่มันจะคงอยู่ในระยะเวลาสั้น ๆ

ในการปรับปรุงทฤษฎีได้ใช้หลักการพื้นฐานของทฤษฎีการระบุสาเหตุ (Attributional theory) เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว 2 ข้อนี้ กล่าวคือเมื่อบุคคลรับรู้ว่ามีผลลัพท์นั้นเป็นอิสระจากกันพวกเขาจะระบุสาเหตุของการช่วยตนเองไม่ได้ไปที่สาเหตุ ซึ่งต่อมาเรียกว่า รูปแบบของการอธิบาย (Attributional Style) ซึ่งสรุปได้ว่า เมื่อบุคคลพบเหตุการณ์ที่เลวร้าย และไม่สามารถควบคุมได้ บุคคลจะถามตนเองว่า ทำไมจึงเกิดเหตุการณ์ที่เลวร้ายนี้ คำตอบของบุคคลจะทำให้ทราบว่าเขามีปฏิกิริยาต่อเหตุการณ์นี้อย่างไร โดยเขาจะระบุสาเหตุของเหตุการณ์ไปยังแต่ละมิติของรูปแบบการอธิบายสาเหตุ ซึ่งมี 3 มิติดังนี้ (Sweeney, Anderson & Bailey, 1988)

1. มิติแหล่งที่มาของสาเหตุ (Locus of control) เพื่ออธิบายการคงอยู่และการสูญเสียความนับถือตนเองที่เกิดควบคู่ไปกับความซึมเศร้า การระบุสาเหตุในมิตินี้จะแปรผันจากสาเหตุที่มาจากภายนอก (External) เช่น ผลลัพท์นั้นเกิดเนื่องจากคนอื่น หรือเหตุการณ์ภายนอกไปจนถึง สาเหตุที่มาจากภายใน (Internal) เช่น ตัวฉันเอง

บางอย่างที่อยู่ภายในตัวของฉัน ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีที่กล่าวว่ายิ่งบุคคลระบุนสาเหตุของการไม่สามารถควบคุมไปที่ภายในมากเท่าใด ก็จะต้องสูญเสียความนับถือตนเองมากเท่านั้น

2. มิตติความสม่ำเสมอ (Stability) ซึ่งได้รับมาจากโมเดลการระบุนสาเหตุของพฤติกรรมไม่สัมฤทธิ์ ซึ่งถูกนำมาใช้ในการอธิบายความเรื้อรังของอาการซึมเศร้าที่คงอยู่ข้ามเวลาซึ่งการระบุนสาเหตุในมิตินี้จะแปรผันจากสาเหตุหนึ่งจะเกิดอีกในเหตุการณ์ที่คล้ายกัน (Stability) ไปจนถึงสาเหตุหนึ่งสาเหตุหนึ่งจะไม่เกิดอีกในสถานการณ์ที่คล้าย ๆ กันนี้อีก (Unstability) ซึ่งการระบุว่าสาเหตุจะเกิดอย่างสม่ำเสมอจะทำให้ความซึมเศร้าคงอยู่เป็นระยะเวลายาวนาน ในขณะที่การระบุว่าสาเหตุหนึ่งจะไม่เกิดอย่างสม่ำเสมอจะทำให้ความซึมเศร้าคงอยู่ในช่วงระยะเวลาอันสั้น
3. มิตติความทั่วไป (Global) การระบุนสาเหตุในมิตินี้จะแปรผันจากสาเหตุหนึ่งจะเกิดอีกในเหตุการณ์ อื่น ๆ (Global) ไปจนถึง สาเหตุหนึ่งจะไม่เกิดในเหตุการณ์อื่น ๆ อีก (Specific) การระบุว่าสาเหตุนี้จะเกิดในทุก ๆ เหตุการณ์จะทำให้เกิดการช่วยตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้ ส่วนการระบุว่าสาเหตุนี้จะเกิดเพียงในเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องก็ จะไม่ทำให้เกิดความบกพร่องแผ่ขยายไปในเหตุการณ์ต่าง ๆ

อย่างไรก็ตาม ความเข้มของอาการซึมเศร่ายังแปรผันตรงกับความรู้ความสำคัญของเหตุการณ์ที่ถูกระบุนสาเหตุด้วย

จะเห็นว่ารากฐานของสมมติฐานการช่วยตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้ นั้นแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนถึงความต้องการที่จะควบคุมสิ่งแวดล้อม (Sweeney, et al., 1986) ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะเมื่อคนเราคาดหวังว่าตนไม่สามารถที่จะควบคุมเหตุการณ์ที่แน่นอนได้ ก็จะทำให้การช่วยตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้ และความซึมเศร้าเกิดตามมา

ในปี 1979 ซีลิกแมน และคณะ (Seligman, Abramson, Semmel & von Baeyer, 1979) ได้นำสมมติฐานการช่วยตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้ที่ปรับปรุงใหม่มาศึกษาในรูปแบบการอธิบายสาเหตุของคนซึมเศร้า ผู้เข้าร่วมในการศึกษาคั้งนี้เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัย จำนวน 143 คน ในการวัดรูปแบบการอธิบายสาเหตุนั้นเขาใช้ มาตราวัดรูปแบบการอธิบายสาเหตุ (The attributional style scale) ซึ่ง Semmel และคณะ ได้สร้างขึ้นในปี 1978 (Semmel, Abramson, Seligman & von Baeyer, 1978)

ลักษณะของมาตรนี้ประกอบไปด้วยสถานการณ์ 12 สถานการณ์ ประกอบไปด้วยสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ในทางดี 6 สถานการณ์ และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ในทางเลวร้ายอีก 6 สถานการณ์ รวมเป็น 12 สถานการณ์ และใน 6 สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ในทางดีและทางเลวร้ายจะแบ่งเป็นลักษณะของสถานการณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมไม่สัมฤทธิ์ 3 สถานการณ์ และลักษณะพฤติกรรมไม่สัมฤทธิ์ 3 สถานการณ์ จากนั้นผู้เข้าร่วมการทดลองจะประเมินสาเหตุของสถานการณ์ในมิติ 3 มิติลงบนสเกล 7 จุด ก่อนที่จะทำแบบสอบถาม ผู้เข้าร่วมการทดลองจะได้อ่านคำแนะนำในการทำแบบสอบถามดังนี้

ขอให้คุณพยายามจินตนาการว่าตัวคุณกำลังอยู่ในสถานการณ์ที่ให้มา หากเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นกับคุณ คุณรู้สึกว่สิ่งทำให้เกิดเหตุการณ์เช่นนั้นคืออะไร ขณะที่เหตุการณ์นั้น ๆ อาจเกิดจากหลายสาเหตุ เราต้องการให้คุณคิดถึงสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ กรุณาเขียนสาเหตุหลักลงบนช่องว่าง หลังจากนั้นเราต้องการให้คุณตอบคำถามที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุ และคำถามต่อไป

ตัวอย่าง Attributional style scale : (Semmel et al., 1978)

สถานการณ์	คุณทำงานมาระยะหนึ่ง แต่ก็ยังไม่ประสบความสำเร็จ
-----------	--

1. ให้เขียนสาเหตุหลักของเหตุการณ์นี้.....
2. สาเหตุของความไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานนี้เกิดเนื่องจากบางสิ่งบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวคุณหรือบางสิ่งบางอย่างที่เกี่ยวกับคนอื่นหรือสิ่งอื่น ๆ ไหมหรือไม่
ทั้งหมดเกิดจากคนอื่น 1 2 3 4 5 6 7 ทั้งหมดเกิด
หรือสิ่งอื่น จากตัวฉันเอง
3. ในอนาคตหากคุณทำงานอีกสาเหตุนี้จะเกิดขึ้นอีกครั้งหรือไม่
มันจะไม่เกิดขึ้นอีก 1 2 3 4 5 6 7 มันจะเกิดทุก ๆ ครั้ง
4. สาเหตุนี้มันจะมีอิทธิพลเฉพาะในเรื่องการทำงาน หรือมันจะมีอิทธิพลในทุก ๆ เรื่องของชีวิตคุณ
จะมีอิทธิพลใน 1 2 3 4 5 6 7 จะมีอิทธิพลใน
เรื่องนี้เท่านั้น ทุกๆ เรื่อง
5. คุณคิดว่าถ้าเหตุการณ์นี้เกิดขึ้นจริงๆ มันมีความสำคัญกับคุณมาเพียงใด
ไม่สำคัญเลย 1 2 3 4 5 6 7 สำคัญมาก

ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาที่มีความซึมเศร้าจะระบุสาเหตุของเหตุการณ์ที่เลวร้ายว่าเกิดจากสาเหตุที่อยู่ภายในตนเอง (Internal) สาเหตุนั้นจะเกิดในทุก ๆ ครั้งในเหตุการณ์ที่คล้าย ๆ กัน (Stable) และสาเหตุนั้นจะเกิดในทุก ๆ เรื่อง (Global) ส่วนการระบุสาเหตุของเหตุการณ์ที่ดีนี้นักศึกษาที่ซึมเศร้าจะระบุสาเหตุของเหตุการณ์ที่ดีว่าเกิดจากสิ่งที่อยู่ภายนอกตนเอง (External) และสาเหตุนั้นไม่คงที่ (Unstable)

ดังนั้นเมื่อพิจารณาตามแนวทฤษฎีการช่วยตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้ที่ปรับปรุงขึ้นใหม่นี้ เมื่อบุคคลประสบกับเหตุการณ์เลวร้าย ผู้ที่มีรูปแบบการอธิบายในลักษณะของการมองโลกในแง่ร้าย (Pessimistic attributional style) กล่าวคือระบุสาเหตุของเหตุการณ์ที่เลวร้ายว่าเป็นสาเหตุที่เกิดจากภายในตนเอง สาเหตุนั้นเกิดอีกบ่อย ๆ ในสถานการณ์เดียวกันนี้ และสาเหตุนั้นเป็นสาเหตุของทุกเรื่อง และจะระบุสาเหตุของสถานการณ์ที่ดีว่าเกิดจากภายนอก ไม่สม่ำเสมอ มีแนวโน้มที่จะแสดงอาการช่วยตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้ มากกว่าคนที่มีรูปแบบการอธิบายในลักษณะการมองโลกในแง่ดี (Optimistic attributional style) (Seligman & Schulman, 1986)

จากความสำเร็จของการนำทฤษฎีนี้ได้มีการนำรูปแบบของการอธิบายไปศึกษาร่วมกับ ตัวแปรต่าง ๆ มากมาย เช่น ความซึมเศร้า แรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์ และสุขภาพ (Burms & Seligman, 1989) และเพื่อแสดงให้เห็นว่ารูปแบบของการระบุสาเหตุนั้นมีอยู่จริง ในปี 1986 สวีเนย์ และคณะ (Sweeney, et al., 1986) ได้วิเคราะห์ข้อมูลรวม (Meta-analytic) ของรูปแบบการระบุสาเหตุที่สัมพันธ์กับความซึมเศร้า โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการอธิบายกับความซึมเศร้าจากการทำงานวิจัย จำนวน 104 เรื่อง เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15,000 คน พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบของการอธิบายกับความซึมเศร้าในระดับที่น่าเชื่อถือได้ เมื่อพิจารณาการรูปแบบของการอธิบายสำหรับเหตุการณ์เลวร้ายพบว่า การระบุสาเหตุไปที่ภายใน สม่ำเสมอ และทั่วไป มีความสัมพันธ์กับความซึมเศร้า และการระบุสาเหตุของความล้มเหลวไปทีองค์ประกอบด้านความสามารถและโชคนั้นสัมพันธ์กับความซึมเศร้า ระดับของความสัมพันธ์ของการระบุสาเหตุในเหตุการณ์ทางบวกกับความซึมเศร้ามีความสัมพันธ์กันน้อยกว่าความสัมพันธ์ระหว่างการระบุสาเหตุในเหตุการณ์ทางลบกับความซึมเศร้า

ต่อมา ซีลิกแมน และ ชูลแมน (Seligman & Schulman, 1986) ได้นำรูปแบบการอธิบายศึกษากับตัวแทนขายประกันชีวิต เนื่องจากงานขายประกันชีวิตเป็นงานที่ต้องพบกับความล้มเหลวอยู่เสมอ ๆ เช่น การปฏิเสธจากลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งในการศึกษานี้ได้ทำนายว่าตัวแทนที่มีรูปแบบการอธิบายในลักษณะการมองโลกในแง่ดีจะผ่านงานที่ทำขายเช่นนี้ได้ดีกว่า

ในการศึกษาคั้งนี้เราวัดรูปแบบการอธิบายโดยใช้ แบบสอบถามรูปแบบการอธิบายสาเหตุ Attributional style questionnaire (ASQ : Peterson, Semmel, von Baeyer, Abramson, Metalsky & Seligman, 1982; Seligman, et al., 1979) ส่วนการแสดงการช่วยตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้ที่วัดจากพฤติกรรม 2 ด้านคือ ผลผลิตจากการขายประกัน และการคงอยู่ในอาชีพ จากทฤษฎีการช่วยตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้นั้นทำนายว่าการที่ไม่สามารถควบคุมผลลัพธ์ทางลบได้จะทำให้บุคคลมีความกระตือรือร้นต่ำ ดังนั้นตัวแทนที่มีรูปแบบการอธิบายในลักษณะการมองโลกในแง่ร้าย จะมีความพยายามต่ำ จะคงอยู่ในอาชีพน้อย และลาออกไปเมื่อเผชิญหน้ากับความล้มเหลว เขาจะตำหนิตนเอง และคาดหวังว่าความล้มเหลวนั้นจะเกิดขึ้นอีกในอนาคต และจะเกิดขึ้นในทุก ๆ เหตุการณ์

ลักษณะของแบบสอบถาม ASQ นั้นจะเป็นการรายงานตนเอง (Self-report) เกี่ยวกับการอธิบายสาเหตุของสถานการณ์สมมติต่าง ๆ สถานการณ์สมมติประกอบไปด้วยสถานการณ์ทางดี 6 เหตุการณ์ และสถานการณ์ทางเลวร้าย 6 เหตุการณ์ ในแต่ละสถานการณ์สมมติจะให้ผู้ตอบระบุสาเหตุของเหตุการณ์นั้น ๆ และประเมินว่าสาเหตุนั้น ๆ เป็นสาเหตุภายนอกหรือภายใน สม่่าเสมอหรือไม่สม่ำเสมอ มีความทั่วไป หรือเฉพาะเจาะจง บนสเกล 7 จุด

ในการคิดคะแนนจะคิดแยกกันระหว่างสถานการณ์ในทางดีกับทางเลวร้าย คะแนนรวมในสถานการณ์ในทางเลวร้าย (CoNeg) ได้จากการรวมคะแนนจากสถานการณ์ทางเลวร้าย โดยรวมคะแนนด้านการระบุสาเหตุภายใน ด้านความสม่ำเสมอของสาเหตุ ด้านความทั่วไปของสาเหตุ คะแนนรวมด้านสถานการณ์ทางดี (CoPos) ได้จากการรวมคะแนนในลักษณะเดียวกัน ส่วน (CPCN) คือคะแนนรวมทั้งหมด จากการวิจัยที่ผ่านมาพบว่าคะแนน (CoNeg) และ (CPCN) มีความตรงในการทำนายความซึมเศร้ามากที่สุด

นอกจากจะวัดรูปแบบการอธิบายเพื่อเป็นตัวทำนายผลผลิตและการคงอยู่แล้ว ในการศึกษาครั้งนี้ยังได้นำเอาคะแนน Aptitude Index Battery (Life Insurance Marketing Research Association, 1982) ซึ่งเป็นการวัดความสำเร็จในการประกอบอาชีพขายประกัน ผู้สมัครจะได้รับการว่าจ้างถ้ามีลักษณะที่สอดคล้องกับแบบวัดนี้ หรือแม้ว่ามีลักษณะที่ไม่สอดคล้องแต่สอบสัมภาษณ์ได้ดีก็จะได้มีการว่าจ้างร่วมในการทำนายด้วย

ในการศึกษานี้ เราได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 กรณี ดังนี้ การศึกษาแรกเป็นการศึกษากับตัวแทนขายประกันผู้ที่มีประสบการณ์แล้วจำนวน 94 คน โดยให้ตอบแบบสอบถาม ASQ ส่วนการวัดผลผลิตในการขายประกันชีวิตนั้นวัดจากค่านายหน้าที่ได้รับโดยแบ่งศึกษาในแต่ละช่วงในรอบ 2 ปีแรกของการทำงานของแต่ละคน (1 ช่วงคือ 3 เดือน) ค่านายหน้าได้รับในช่วงแรก

ของแต่ละคนจะไม่ถูกนำมารวม เพราะว่าผู้วิจัยเชื่อว่าช่วงแรกนั้นตัวตนจะมีแรงจูงใจในการขายมากกว่าช่วง หลัง ๆ อยู่แล้ว

ผลการศึกษาปรากฏว่าผู้ที่มีคะแนนรวม CPCN อยู่บนครึ่งบนของคะแนนมาตรฐานมาตรฐานวัดรูปแบบการอธิบายสาเหตุ ขายประกันใน 2 ปีแรกได้มาจากผู้ที่มีคะแนน CPCN ในครึ่งล่างของคะแนนมาตรฐานถึง ร้อยละ 37 และในการศึกษาที่ 2 ศึกษาเกี่ยวกับตัวตนขายประกันที่ยังไม่มีประสบการณ์ในการขายประกันจำนวน 101 คน โดยให้เขาตอบ ASQ ทันทีที่มีการว่าจ้าง แล้วแบ่งกลุ่มตัวตนขายประกันนี้ออกเป็น 2 กลุ่ม โดยใช้คะแนนมาตรฐานของคะแนน CPCN หลังจากนั้น 1 ปี มีตัวตนขายประกันยังทำงานอยู่ 42 คน ลาออก 59 คน ในจำนวนคนที่เหลือนี้ร้อยละ 67 คือ 28 คน เป็นผู้ที่มีคะแนน CPCN อยู่บนครึ่งบน และ ร้อยละ 28 คือ 14 คน เป็นผู้ที่มีคะแนน CPCN อยู่ครึ่งล่าง และผู้ที่มีรูปแบบการอธิบายในลักษณะการมองโลกในแง่ดี จะได้ค่านายหน้ามากกว่าผู้ที่มีรูปแบบการอธิบายในลักษณะการมองโลกในแง่ร้าย ผลการศึกษานี้สรุปว่ารูปแบบการอธิบายสามารถทำนายการคงอยู่ในอาชีพของตัวตนขายประกันในช่วงปีแรก และค่านายหน้าที่ตัวตนได้รับในครึ่งปีหลังได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการศึกษาทฤษฎีรูปแบบการอธิบายสาเหตุ (Explanatory Attributional Style) พบว่าเราสามารถแบ่งรูปแบบของการอธิบายเหตุการณ์ที่ล้มเหลว หรือประสบความสำเร็จของคนเราได้ 2 รูปแบบ คือ รูปแบบของการมองโลกในแง่ดี (Optimistic Attributional style) และรูปแบบของการมองโลกในแง่ร้าย (Pessimistic Attributional style) ซึ่งคนที่มองโลกในแง่ดีก็จะอธิบายสาเหตุของความสำเร็จว่าเกิดจากตนเอง และอธิบายความล้มเหลวว่าเกิดจากคนอื่น หรือสิ่งอื่น ส่วนคนที่มองโลกในแง่ร้ายก็จะอธิบายสาเหตุของความสำเร็จว่าเกิดจากคนอื่น หรือสิ่งอื่น และอธิบายความล้มเหลวว่าเกิดจากตนเอง อย่างไรก็ตามก็อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และข้าพเจ้าเห็นว่าการใช้คำว่า รูปแบบการอธิบายแบบมองโลกในแง่ดี หรือแง่ร้ายนี้ยังอธิบายลักษณะของคนแต่ละกลุ่มได้ไม่ชัดเจนนัก ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอใช้คำว่า การอธิบายแบบเอื้อประโยชน์ตน (Self-enhancement Attributional style) ซึ่งหมายถึงการอธิบายแบบเข้าข้างตนเอง กล่าวคือ ถ้าเป็นความสำเร็จจะอธิบายว่าเกิดจากตน ส่วนความล้มเหลวเกิดจากคนอื่น ซึ่งจะชัดเจนกว่าคำว่า "การอธิบายแบบมองโลกในแง่ดี" (Optimistic - Attributional Style) และใช้คำว่า การอธิบายแบบตำหนิตนเอง (Self-depreciation Attributional Style) ซึ่งหมายถึงการอธิบายแบบ ตำหนิตนเอง กล่าวคือ ถ้าเป็นความสำเร็จจะอธิบายว่าเกิดจากคนอื่น ส่วนความล้มเหลวเกิดจากตนเอง แทนคำว่า "การอธิบายแบบมองโลกในแง่ร้าย" (Pessimistic Attributional style)

จะเห็นว่ารูปแบบการอธิบายสาเหตุนั้นมีความสัมพันธ์กับการประสบความสำเร็จในอาชีพชายประกันชีวิต ดังนั้นจึงเป็นเหตุผลที่ข้าพเจ้าเห็นว่ารูปแบบการอธิบายสาเหตุโดยเฉพาะการอธิบายแบบเอื้อประโยชน์ตนเป็นลักษณะบุคลิกภาพลักษณะหนึ่งซึ่งมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในอาชีพชายประกันชีวิต และตั้งสมมติฐานว่าการอธิบายแบบเอื้อประโยชน์ตนจะมีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวกกับความสำเร็จในอาชีพชายประกันเป็นสมมติฐานข้อที่ 1

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการกำกับการแสดงออกของตน (Self-monitoring)

งานชายประกันเป็นงานที่ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายรูปแบบการปรับตัวให้เข้ากับลูกค้าได้ดีย่อมจะทำให้สามารถพูดคุย และขายประกันได้มากกว่า กอฟแมน และ สнайเดอร์ (Goffman, 1956; Snyder, 1974 อ้างใน Hamid, 1994) ได้กล่าวไว้ในงานของเขาว่า ส่วนประกอบที่จำเป็นของการประสบความสำเร็จในการพบปะผู้คนในสังคม คือการแสดงตน (Self-presentation) อย่างเพียงพอ เพราะว่าการคงอยู่ของการพบปะนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการสื่อความประทับใจไปยังคนอื่น

เนื่องจากคนแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันในด้านความสามารถ และความตั้งใจที่จะปรับปรุงพฤติกรรมการใช้วาจา (Verbal) และไม่ใช้วาจา (Nonverbal) ในการนำเสนอต่อคนอื่น ความแตกต่างของบุคคลในลักษณะนี้ถูกทำให้เป็นมโนทัศน์ (Conceptual) ในทฤษฎีการกำกับตนเอง (Self-monitoring) ซึ่งพัฒนาโดย Snyder ในปี 1974 อ้างใน Hamid, 1994)

ทฤษฎีการกำกับตนเองนี้ Mark Snyder เป็นผู้เสนอกระบวนการการกำกับการแสดงออกของตนครั้งแรกในปี ค.ศ. 1972 ที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด (Stanford University) (Shaw & Costanzo, 1982 อ้างใน นิตยา รัตนพิชิต, 2534) เขาค้นพบเรื่องการกำกับการแสดงออกของตนเนื่องจากความสนใจศึกษาธรรมชาติของตนเอง (self) โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเป็นจริงของบุคคล และสิ่งที่ปรากฏแก่สายตาของผู้อื่นในสังคม มนุษย์ต้องอาศัยอยู่ในสังคม และต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นภายในสังคมที่แวดล้อม มนุษย์จึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงจากการได้รับอิทธิพลของคนอื่นทั้งที่อยู่ต่อหน้า อยู่ในความคิด หรืออยู่โดยทางอ้อม มนุษย์จะแสดงความแตกต่างระหว่างการปรากฏตัวในที่สาธารณะ กับความเป็นตัวตนจริง ๆ การปรากฏตัวในที่สาธารณะเป็นการแสดงออกทางคำพูดและการกระทำของบุคคล ซึ่งเป็นผลของการจงใจที่จะสร้างภาพพจน์ที่เหมาะสมในสถานการณ์นั้นๆ ในสังคม ทฤษฎีการกำกับการแสดงออกของตนมีความสัมพันธ์กับทฤษฎีการทำตนให้เป็นที่ชื่นชอบ (Ingratiation theory) และทฤษฎีการจัดการความประทับใจ

(Impression management theory) ซึ่งทั้งหมดนี้มีรากฐานมาจากทฤษฎีบทบาท (Role theory) ซึ่งกล่าวถึงบุคคลและบทบาทที่เขาแสดงออกในด้านการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเน้นเรื่องการแสดงตน (Self-presentation) การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมแตกต่างกันนั้น มีสาเหตุมาจากความสามารถส่วนบุคคล และแรงจูงใจที่จะควบคุมพฤติกรรมตนเอง ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับตนนี้จะมีผลกับการกำกับการแสดงออกของตน

ภาวะสันนิษฐานของการกำกับการแสดงออกของตน สามารถจัดแบ่งเข้าในทฤษฎีตัวตนซึ่งมี 2 แนวคือ ตัวตนในทางปฏิบัติ ตัวตนในหลักการ ได้ดังนี้

บุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ (Low self-monitoring = LSM) จัดเป็นตัวตนในหลักการ (Principled theory of self) ทฤษฎีตัวตนในหลักการจะกล่าวถึงลักษณะของความมกทนถาวร มีความคิดเป็นเอกลักษณ์ ตัวตนที่อยู่ภายในจัดเป็นตัวตนที่เป็นประสบการณ์จริง บุคคลที่มีมโนทัศน์ของตนเองเน้นหลักการ (Principled conception of self) จะมีลักษณะคงเส้นคงวาระหว่างเจตคติและพฤติกรรม ยึดมั่นในหลักความคิด เจตคติ และอารมณ์ของบุคคลประเภทนี้มีความสอดคล้องกับพฤติกรรมในสังคม

บุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง (High self-monitoring = HSM) จัดเป็นตัวตนในทางปฏิบัติ (Pragmatic theory of self) ทฤษฎีการปฏิบัติเป็นทฤษฎีทางสังคม ประกอบด้วยบทบาทสถานการณ์ระหว่างบุคคล บุคคลที่มีมโนทัศน์ของตนเองเน้นการปฏิบัติ (Pragmatic conception of self) บุคคลประเภทนี้จะมีลักษณะยืดหยุ่น ปรับตัวได้ดี ฉลาด สุขุม สามารถปรับตัวปรับพฤติกรรมของตนให้เหมาะสมกับบุคคลและเหตุการณ์

ในการวิเคราะห์ลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนนั้น พบว่าบุคคลจะมีความแตกต่างกันในเรื่องความสามารถในการสังเกต และควบคุมพฤติกรรมการแสดงออกและการแสดงตนของพวกเขา (Snyder, 1979 อ้างใน Snyder & Gangestad, 1986) จึงทำให้สามารถแยกคนออกเป็น 2 ประเภท คือ

- 1). บุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง (High self-monitoring) คือคนที่ควบคุมการแสดงตนให้ไปตามความปรารถนาของสังคม และมีความรู้สึกไวต่อสิ่งชี้แนะทางสังคมอย่างมาก เพื่อที่จะทำให้ตอบสนองได้อย่างเหมาะสม
- 2). บุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ (Low self-monitoring) จะเป็นคนที่ขาดความสามารถ และหรือ แรงจูงใจที่จะควบคุมการแสดงออกของตนเอง พฤติกรรม การแสดงออกของพวกเขาจะเกิดจากสภาวะภายใน เจตคติ (Attitude) ลักษณะอาการ (Traits) และความรู้สึกที่แท้จริงของพวกเขา

ในการสร้างและพัฒนามาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตน สнайเดอร์ (Snyder ,1974 อ้างใน นิตยา รัตนพิชิต. 2534) ได้กล่าวถึงภาวะสันนิษฐานของการกำกับการแสดงออกของตนเอง (เป็นการสังเกตการแสดงออกของตนเอง และการควบคุมตนเองโดยอาศัยสถานการณ์เป็นตัวชี้แนะเพื่อการแสดงออกอย่างเหมาะสม) การศึกษาจึงเน้นที่พฤติกรรมการแสดงออก และการแสดงตน ดังนั้นในการสร้างข้อกระทงครั้งแรกนั้น มีข้อกระทงทั้งหมด 41 ข้อ นำไปใช้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด จำนวน 192 คน แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อกระทงพบว่า มีข้อกระทงที่มีอำนาจจำแนกสูงเพียง 25 ข้อ และได้นำมาตรทั้ง 25 ข้อนี้มาใช้วัดการกำกับการแสดงออกของตนเป็นครั้งแรก ซึ่งมาตรวัดนี้ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 6 ด้าน ดังนี้

1. การแสดงตนให้เหมาะสมเมื่ออยู่ในสังคม เช่นการเข้ากลุ่มหรืองานเลี้ยงสังสรรค์
2. การใส่ใจต่อสิ่งชี้แนะทางสังคมเพื่อเป็นแนวทางในการแสดงตนให้เหมาะสมกับสถานการณ์
3. ความสามารถที่จะควบคุมและปรับพฤติกรรมการแสดงออกทางสังคม
4. การใช้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมแสดงออกในสถานการณ์เฉพาะ
5. การจัดรูปแบบพฤติกรรมที่แสดงออกให้เหมาะสมกับสถานการณ์

ดังนั้นในการให้คำนิยามของการกำกับการแสดงออกของตนตามการสร้างมาตรในปี 1974 จึงมีดังนี้

1. บุคคลที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนเองสูง (HSM) หมายถึงบุคคลที่มีความรู้สึกไวต่อสถานการณ์ มีการแสดงพฤติกรรมทางสังคมที่เหมาะสม และมักสังเกตสภาพแวดล้อมเพื่อเป็นแนวทางในการควบคุมพฤติกรรมที่แสดงออกทางวาจา และการแสดงออกที่ไม่ใช่วาจา
2. บุคคลที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนเองต่ำ (LSM) หมายถึงบุคคลที่มีความสนใจต่อข้อมูลทางสังคมน้อยในเรื่องการแสดงตนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ไม่มีแรงจูงใจที่จะพัฒนาทักษะในการแสดงตน พฤติกรรมที่แสดงออกเป็นผลมาจากความรู้สึกภายในและมีเจตคติที่มั่นคงมากกว่าความรู้สึกที่จะทำตนให้เหมาะสมกับสถานการณ์

ต่อมาได้มีการทดสอบความเที่ยง และความตรงของมาตร จึงได้ทำการวิเคราะห์มาตรที่สร้างในปี 1974 ใหม่ โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบแบบไม่มีการหมุนแกน และคัดเลือกข้อกระทงที่มีน้ำหนักองค์ประกอบ + .15 หรือมากกว่า ทำให้ได้มาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตนเองใหม่มีจำนวน 18 ข้อกระทง (Gangestad และ Snyder, 1985 อ้างใน นิตยา รัตนพิชิต. 2534) ซึ่งมี 3 องค์ประกอบคือ

1. การควบคุมการแสดงออกของตน (Expressive self-control)
2. การแสดงออกในสังคม (Social stage presence)
3. การแสดงตามความคาดหวังของคนอื่น (Other-direct self-presentation)

ดังนั้นจึงให้คำนิยามของการกำกับการแสดงออกของตนเองในการสร้างมาตรในปี 1985 ใหม่ ว่า

1. บุคคลที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนเองสูง (HSM) หมายถึงบุคคลที่มีการปฏิบัติการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เพื่อให้เกิดความสนใจ ความประทับใจ และความบันเทิง
2. บุคคลที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนเองต่ำ (LSM) หมายถึงบุคคลที่ไม่สนใจหรือไม่สามารถแสดงละครตามสถานการณ์ทางสังคม ไม่แสดงตนเพื่อให้อื่นเกิดความประทับใจหรือได้รับความสนใจจากผู้อื่น พฤติกรรมที่แสดงออกมักเป็นผลมาจากความรู้สึกของเขาในขณะนั้น

ในช่วง 20 ปีที่ผ่านมาได้มีการนำมาตรวัดลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนเองไปศึกษา ร่วมกับพฤติกรรมทางสังคมในเรื่องต่าง ๆ มากมาย เช่น ธรรมชาติของการสร้างมิตรภาพ ความสัมพันธ์อันที่สุภาพ การคัดเลือกบุคลากร (Snyder & Gangestad , 1986)

จากการศึกษาเกี่ยวกับการกำกับการแสดงออกของตนเอง ตามแนวทฤษฎีของ Snyder มีงานวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าคนที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนเองสูงนั้นประสบความสำเร็จในงานลักษณะที่ต้องพบปะกับผู้คน หรือต้องทำงานที่เกี่ยวข้องกับคนอื่น ๆ เช่น การศึกษาของ คอลด์เวล และ โอวีลลี่ (Caldwell and O' Reilly , 1982)

คอลด์เวล และ โอวีลลี่ ได้ศึกษาผลการปฏิบัติงานของคนที่ทำงานในตำแหน่งผู้รับส่งข้อมูลในองค์กร ซึ่งตำแหน่งงานนี้จะมีความสำคัญอย่างมากในองค์กรเพราะว่าหน้าที่ของตำแหน่งนี้คือการส่งข้อมูลข่าวสาร ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร คนที่จะทำงานในตำแหน่งนี้ได้ต้องมี

ประสิทธิภาพต้องสามารถตอบสนองต่อข้อมูลและแรงกระตุ้นจากสังคมที่หลากหลายทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้นคนที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานตำแหน่งนี้ควรจะต้องมีการรับรู้และปรับตัวต่อสถานการณ์ทางสังคมต่าง ๆ ในระดับสูง กล่าวคือถ้าบุคคลมีความไวต่อการตอบสนองต่อสิ่งชี้แนะทางสังคมที่แตกต่างกันก็จะประสบความสำเร็จในการส่งข้อมูลข่าวสารระหว่างองค์กรต่าง ๆ และจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ดังนั้นในการศึกษานี้เราจึงตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลจะทำงานในตำแหน่งผู้รับส่งข้อมูลในองค์กรได้ดีถ้าคนคนนั้นมีความไวต่อสิ่งชี้แนะทางสังคมและสามารถปรับปรุงพฤติกรรมให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ เราได้ให้ผู้ร่วมการทดลองจำนวน 93 คนมาแสดงบทบาทของงานในตำแหน่งผู้รับส่งข้อมูลในองค์กร ผลการศึกษาปรากฏว่าผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนอย่างมีนัยสำคัญ

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าบุคคลที่มีรูปแบบการกำกับการแสดงออกของตนสูงจะมีความพึงพอใจในงานที่เป็นงานลักษณะที่ต้องพบปะกับผู้คน และต้องทำงานเกี่ยวข้องกับผู้คน คือ การทำนายความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้นบริษัทการบินไทย จำกัด ด้วยคะแนนการกำกับการแสดงออกของตน (นิตยา รัตนพิชิต, 2534) พบว่า ในการทำนายความพึงพอใจทั้ง 6 ด้านคือ ลักษณะงาน รายได้ โอกาสในการก้าวหน้า การบังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และความพึงพอใจในงานด้านทั่วไปนั้น ผู้ที่มีคะแนนการกำกับการแสดงออกของตนสูง (คือมีรูปแบบการกำกับการตนเองสูง) จะมีความพึงพอใจในงานทุกๆ ด้าน ยกเว้นด้านรายได้ สูงกว่าผู้ที่มีคะแนนการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ (คือมีรูปแบบการกำกับการตนเองต่ำ)

จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยจะเห็นว่าลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานที่ต้องติดต่อกับผู้คน ดังนั้นจึงเป็นเหตุผลที่ข้าพเจ้าเห็นว่าลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนมีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวกกับความสำเร็จในอาชีพขายประกัน เป็นสมมติฐานข้อที่ 2

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motivation)

ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

เนื่องจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นแนวคิดที่มีมานานแล้วจึงมีผู้ให้ความหมายไว้มากมายซึ่งจะกล่าวถึงเฉพาะผู้ที่ได้ศึกษาในเรื่องนี้มาเป็นเวลานาน เช่น เมอร์เรย์ แอทกินสัน แมคเคลแลนด เริ่มจาก เมอร์เรย์ (Murray, 1964 อ้างใน วัชรระ คำเพ็ง. 2536) เขากล่าวถึงความต้องการความสำเร็จ (Achievement need) ว่า เป็นความต้องการทางจิตของมนุษย์ที่จะเอาชนะอุปสรรค ฝ่าฟันกระทำการที่ยากให้สำเร็จ เขาได้อธิบายว่า เป็นความปรารถนาหรือแนวโน้มที่จะทำสิ่งใด ๆ ให้สำเร็จโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้

แอทกินสัน (Atkinson, 1964 อ้างใน วัชรระ คำเพ็ง. 2536) ได้อธิบายว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อบุคคลรู้ตัวว่าการกระทำของตนจะต้องได้รับการประเมินผลจากตนเอง หรือบุคคลอื่นด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยม ผลจากการประเมินอาจเป็นสิ่งที่ พอใจ เมื่อกระทำสำเร็จ หรือไม่พอใจเมื่อกระทำไม่สำเร็จก็ได้

จากศึกษา และงานวิจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จากปี 1947-1952 ของ แมคเคลแลนด และคณะ (McClelland, Atkinson, Clark & Lowell, 1953) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ว่า หมายถึง ความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยแข่งขันกับมาตรฐานอันดีเลิศ หรือทำให้ดีกว่าบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ จะรู้สึกสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ และจะรู้สึกกังวลใจเมื่อประสบความล้มเหลว

จากการให้ความหมายของนักจิตวิทยาที่ศึกษาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อย่างจริงจังมานานนับ 20 ปีแล้ว จึงพอสรุปได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นความเพียรพยายามของบุคคลที่จะไปสู่เป้าหมายที่ตั้งเอาไว้โดยไม่ย่อท้อต่อความยากลำบาก

การศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motivation) เป็นงานที่พบบ่อย ๆ ในงานวิจัย เนื่องจากงานด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้นมีอิทธิพลอย่างมากกับพฤติกรรมในองค์กร (Cassidy & Lynn, 1989) บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเป็นสมาชิกที่มีค่าขององค์กรเพราะว่าพวกเขาจะมีการวางแผนล่วงหน้า จะไม่เห็นว่าเป็นสิ่งที่ยากใจเป็นอันดับแรก และพร้อมที่จะเผชิญหน้ากับงานที่ยาก มีความปรารถนาที่จะแข่งขันกับมาตรฐานที่ดีเลิศ และจะทำงานอย่างหนัก และจะสนใจงานที่ทำหาความสามารถของพวกเขา (Ward, 1993a อ้างใน Ward, 1994)

ลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง และคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

จากการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุคคลต่าง ๆ นั้นสามารถสรุปได้ดังนี้

การศึกษาของ McClelland et al., (1953)

ในการศึกษาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ในการวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ นั้น เขาใช้ Thematic Apperception Test (TAT) ซึ่งลักษณะของเครื่องมือวัดนี้จะเป็นภาพที่คลุมเคลือ แล้วให้ผู้ร่วมการทดลองดู หลังจากนั้นผู้เข้าร่วมการทดลองจะถูกขอร้องให้บรรยายภาพแต่ละภาพ โดยการตอบคำถามต่อไปนี้

1. เกิดอะไรขึ้นในภาพ คนในภาพคือใคร
2. อะไรทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ ก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์นี้เกิดอะไรขึ้น
3. เขากำลังทำอะไรอยู่ และเขาต้องการอะไร
4. มันจะเกิดอะไรขึ้น เขาจะทำอะไรต่อไป

ในการวิเคราะห์เนื้อหาที่ผู้ร่วมการทดลองบรรยายมานั้น เขาได้ให้คำจำกัดความเชิงปฏิบัติการ (Operational Definition) ของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เพื่อใช้ในการให้คะแนนข้อความที่แสดงถึงลักษณะของการมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ดังนี้

1. ลักษณะของข้อความที่แสดงการแข่งขันกับมาตรฐานอันดีเลิศ (Competitive with a standard of excellence) คือลักษณะที่แสดงถึงกิจกรรมที่เกี่ยวกับการแข่งขันที่ทำให้ได้ดีเท่ากับ หรือดีกว่าคนอื่น ๆ จะเป็นสิ่งที่แรกที่เน้น ซึ่งมาตรฐานอันดีเลิศนี้อาจจะไม่เกี่ยวกับการแข่งขันกับคนอื่น แต่อาจจะเป็นมาตรฐานของตนเอง
2. การต้องการประสบความสำเร็จในงานที่มีความพิเศษ ไม่เหมือนกับคนอื่น (Unique - accomplishment) คือต้องการประสบความสำเร็จในงานที่ไม่ใช่งานที่เป็นกิจวัตรประจำวัน แต่เป็นงานที่เน้นความสำเร็จส่วนบุคคล
3. มีความพยายามที่จะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้แม้ต้องใช้เวลาานาน (Long-term involvement) มีความพยายามที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตในอาชีพต่าง ๆ เช่นเป็นช่างยนต์ หมอ นักกฎหมาย นักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะแสดงถึงการแข่งกับมาตรฐานอันดีเลิศ



จากการให้คำนิยามเชิงปฏิบัติการของเขาจะเห็นว่าสิ่งที่เขาเน้นคือมาตรฐานอันดีเลิศ หรือการตั้งเกณฑ์ของผลงานการตั้งกฎเกณฑ์จะทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานประสบความสำเร็จตามเกณฑ์ เมื่อประสบความสำเร็จจะเกิดความภูมิใจ เกณฑ์ดังกล่าวอาจจะประเมินโดยตัวบุคคลหรือประเมินโดยคนอื่นก็ได้ คนที่ตั้งเกณฑ์สำหรับตนเองสูงจะเพียรพยายามให้บรรลุเกณฑ์ และจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงกว่าคนที่ไม่ได้ตั้งเกณฑ์ไว้สำหรับตนเอง (Secord & Backman, 1964: 568 อ้างใน สุวรรณ ภควิตชัย, 2526)

McClelland (1961) (อ้างใน มลวิภา สุวรรณมาลัย, 2515). ได้ศึกษาพฤติกรรมของผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงและผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำว่ามีความแตกต่างกันอย่างไรโดยศึกษาลักษณะของนักธุรกิจในกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการผลสัมฤทธิ์สูง กับกลุ่มตัวอย่างที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ ทำให้เขาได้พบข้อเท็จจริงที่ระบุถึงพฤติกรรมเยี่ยงนักธุรกิจ 6 อย่างคือ

1. ขยันขันแข็ง หรือชอบการกระทำแปลก ๆ ใหม่ ๆ ที่จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ ผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงไม่จำเป็นต้องเป็นคนขยันขันแข็งเสมอตลอดเวลา บุคคลนั้นจะมานะพากเพียรต่อสิ่งที่ท้าทาย หรือช่วยความสามารถของตน และจะทำให้ได้เกิดความรู้สึกว่าตนได้ทำงานสำคัญสุดลงไปแล้วผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักจะไม่ขยันต่องานชนิดกิจวัตรประจำวัน หากแต่จะขยันขันแข็งเฉพาะงานที่ใช้สมอง หรือเป็นงานที่ไม่ซ้ำแบบใคร หรือสามารถค้นหาวิธีใหม่ ๆ มาใช้ในการแก้ปัญหา

2. มีการทำนาย หรือคาดหมายไว้ล่วงหน้า ผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงมักจะเป็นคนที่มีแผนระยะยาว สามารถเล็งเหตุการณ์ได้ไกลกว่าผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ

3. กล้าเสี่ยงในเหตุการณ์ที่ต้องใช้ความสามารถพอสมควร จะมีการตัดสินใจที่เด็ดเดี่ยว ไม่ลังเล ผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงมักจะไม่พอใจที่จะทำงานง่าย ๆ แต่ต้องการทำงานที่มีความยากลำบากพอสมควร เพราะมีความมั่นใจในตนเองว่าจะทำได้สำเร็จ รวมทั้งการทำงานที่ยากพอสมควรนั้นจะนำความพอใจมาสู่ตน ซึ่งตรงกันข้ามกับผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ ที่มักจะหลีกเลี่ยงงานที่ยาก เพราะว่กลัวความล้มเหลว หรือยอมเสี่ยงจนเกินเหตุผล โดยเชื่อว่าโชคชะตาจะเข้าข้างตน

4. ต้องการทราบผลของการตัดสินใจ ซึ่งไม่ใช่เป็นการคาดคะเนเอาเองว่าจะต้องเป็นไปในลักษณะเช่นนั้น เช่นนี้ เมื่อทราบผลของการกระทำแล้วผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงยังมีความต้องการที่จะทำได้ดีขึ้นกว่าเดิมในการปฏิบัติครั้งต่อไป

5. มีทักษะในการจัดระบบงาน

6. รับผิดชอบต่อตนเอง ผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูง มักจะทำงานให้สำเร็จเพื่อความพึงพอใจของตนเอง ต้องการเสรีภาพในการคิดและกระทำ โดยไม่ต้องทำเพื่อความพอใจของผู้อื่น หรืออยู่ใต้คำสั่งของผู้อื่น

การศึกษาของ คาร์เนิ วงศ์อยู่น้อย

คาร์เนิ วงศ์อยู่น้อย (2525) ได้สรุปลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ 2 พวกคือ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. กล้าเสี่ยงพอสมควร
 2. มีทักษะในการจัดระบบงานมาก
 3. มีระดับความทะเยอทะยานหรือระดับความมุ่งหวัง (Aspiration) สูง
 4. ตั้งระดับความคาดหวังไว้สูง
 5. อดทนทำงานที่ยากได้เป็นเวลานาน
 6. เล็งการณ์ไกลและมีแผนระยะยาว
 7. เลือกเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถเป็นอันดับแรก
 8. ต้องการทราบอย่างแน่ชัดถึงผลการตัดสินใจของตนว่าจะมีผลอย่างไร
 9. ขยันขันแข็งในงานที่ต้องใช้สมองขบคิด และทำงานไม่ซ้ำแบบใคร
 10. ชอบทำงานให้เสร็จตามความพอใจของตน ไม่ชอบให้ใครมาบงการ
 11. มักเลือกทำในสิ่งที่เป็นไปได้ และเหมาะสมกับความสามารถ
 12. มุ่งที่จะเลือกทำกิจกรรมต่างๆ ให้สำเร็จมากกว่าทำเพื่อหลีกเลี่ยงความล้มเหลว
 13. เมื่องานที่ทำอยู่ถูกขัดจังหวะ หรือถูกรบกวนจะพยายามทำต่อไปให้เสร็จ
 14. จะทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุมาตรฐานของตนโดยที่ไม่มุ่งรางวัลหรือชื่อเสียง
 15. คิดว่าทุกสิ่งจะสำเร็จได้ด้วยความตั้งใจจริง และการทำงานจริงของตน
- ไม่ใช่ เกิดจากโอกาส ไม่เชื่อในสิ่งมหัศจรรย์

ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำจะมีลักษณะพฤติกรรมดังนี้

1. ทำงานมักผลัดวันประกันพรุ่ง
2. มักขาดระบบในการทำงาน
3. ชอบทำงานตามคำสั่งผู้อื่น
4. ทำงานไม่ค่อยเสร็จตามกำหนด

5. ขาดความตั้งใจจริงในการทำงาน
6. มักไม่ตั้งความคาดหวังผลสำเร็จจากการทำงาน
7. ชอบทำงานเพียงเพื่อพอเสร็จ ไม่สนใจในคุณภาพของงาน
8. ชอบรอรับความช่วยเหลือจากคนอื่น
9. ขณะทำงานถ้าถูกรบกวนจะไม่สามารถทำงานต่อไปได้
10. เชื่อว่าบุญวาสนาจะทำให้งานที่ทำอยู่ประสบความสำเร็จได้
11. มุ่งหวังผลรางวัลหรือชื่อเสียงมากกว่าความสำเร็จของตน
12. เมื่อมีอุปสรรค มักหลีกเลี่ยง ไม่กล้าเผชิญอุปสรรคนั้น ๆ

จากลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงดังที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ควรประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญดังนี้ คือ มีความทะเยอทะยานสูง กระตือรือร้น เลือกทำในสิ่งที่เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง มีการวางแผนในการทำงาน และพึ่งตนเอง

ส่วนผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำนั้นมักจะขาดระบบในการทำงาน ทำงานไม่ค่อยเร็วก็ตามกำหนด เมื่อมีอุปสรรคมักจะถอยหนี ไม่กล้าเผชิญกับอุปสรรคนั้น ๆ

จะเห็นว่าคนที่มีลักษณะที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงนี้ยอมทำงานใด ๆ ก็ตามได้ดี โดยเฉพาะงานขายประกันชีวิตที่ต้องพบกับอุปสรรคจำนวนมาก ดังนั้นจึงเป็นเหตุผลที่ข้าพเจ้าเห็นว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยเฉพาะตัวแทนขายประกันชีวิตที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะสามารถทำงานที่ทำขายนี้ได้ดีกว่า ดังนั้นข้าพเจ้าจึงตั้งสมมติฐานว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวกกับความสำเร็จในอาชีพขายประกัน เป็นสมมติฐานข้อที่ 3

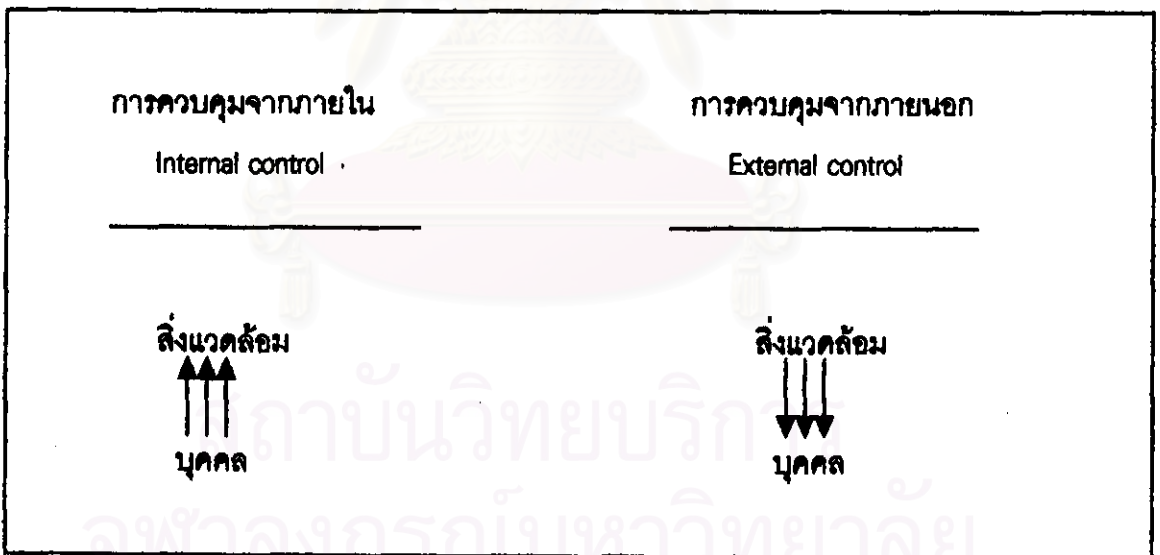
แนวคิด และทฤษฎีความเชื่ออัตลัษิต-ปรัลลลษิต (Internal-external locus of control)

ความเชื่ออัตลัษิต-ปรัลลลษิตนั้น รอตเตอร์ (Rotter, 1982 P .171-172) กล่าวถึงที่มาของแนวความคิดในเรื่องนี้ ให้อ่าวว่า

จากบทบาทของการเสริมแรง การให้รางวัล หรือการลงโทษ การได้รับสิ่งทีคาคดหวัง เป็นที่รู้จักกันทั่วไปในฐานะที่เป็นสิ่งสำคัญของการได้มาของซึ่งสิ่งที่ต้องการ และทักษะและความรู้ อย่างไรก็ตามบุคคลอาจจะม่ปฏลภภษิตต่อเหตุการณ์ที่รับรู้ว่าเป็นรางวัล หรือแรงเสริมแตกต่างกันไป สิ่งหนึ่งที่พบก็คือระดับที่บุคคลรับรู้ว่สิ่งทีเกดตามมานั้น ถูกควบคุมโดยพฤติกรรมของเขา หรือถูกควบคุมโดยสิ่งทีอยู่นอกตัวเขา ซึ่งอาจเกิดโดยม่ขึ้นอยู่กับการกระทำของเขาผลของแรงเสริมทีเกดตามหลังพฤติกรรมของคนคนหนึ่งม่ใช่กระบวนการทีตรงไปตรงมา แต่ขึ้นอยู่กับว่คนคนนั้นรับรู้ถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างพฤติกรรมของเขาและรางวัลหรือไม่ การรับรู้ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลม่จำเป็นต้องเกิดใน

ลักษณะเกิดก็คือเกิด ไม่เกิดก็คือไม่เกิด (All or none) แต่สามารถแปรผันได้ในแต่ละระดับ เมื่อแรงเสริมถูกรับรู้ว่าเป็นเกิดตามมาหลังจากการ กระทำบางอย่าง แต่อาจจะไม่ขึ้นอยู่กับความควบคุมของเขา แต่ในวัฒนธรรมของอเมริกา มันเป็นที่ที่ถูกรับรู้ว่ามีรูปแบบว่ามันเป็นผลของ โชค โอกาส เพราะกิจกรรม ซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมของคนที่มีอำนาจ หรือไม่สามารถทำนายได้ เพราะว่าเป็นความซับซ้อนของสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ ตัวเขาเมื่อเหตุการณ์ถูกตีความในลักษณะนี้เราได้ให้ชื่อความเชื่อนี้ว่าเป็นความเชื่อจากการควบคุมภายนอก (External control) แต่ถ้าบุคคลรับรู้ว่าการกระทำนั้นขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของเขา หรือลักษณะบางอย่างที่ถาวรภายในตัวเขาเราได้ให้ชื่อความเชื่อนี้ว่าการควบคุมจากภายใน (Internal control)

เราตั้งสมมติฐานว่าตัวแปรความเชื่อการควบคุมจากภายนอก และการควบคุมจากภายใน เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ อันจะทำให้เข้าใจธรรมชาติของกระบวนการเรียนรู้ในสถานการณ์การเรียนรู้ชนิดต่าง ๆ และเป็นลักษณะที่คงที่อันจะทำให้เกิดความแตกต่างของบุคคลในระดับของความชอบที่จะระบุสาเหตุของรางวัลในสถานการณ์เดียวกัน ซึ่งสามารถสรุปแนวความคิดของ ร็อดเดอร์ เกี่ยวกับความเชื่อการควบคุมจากภายใน และความเชื่อการควบคุมจากภายนอกเป็นแผนภาพได้ดังนี้



รูปที่ 1 รูปแสดงลักษณะของความเชื่อการควบคุมจากภายนอก และการควบคุมจากภายใน

จากแนวความคิดนี้ได้มีผู้สนใจนำมาศึกษาไม่ว่าจะเป็นต่างประเทศ หรือในประเทศเป็นจำนวนมาก สำหรับประเทศไทยก็ได้นำเอาลักษณะความแตกต่างที่มีอยู่ในตัวบุคคลในเรื่องนี้มาศึกษาโดยให้ชื่อว่า ความเชื่ออัตลิติต-ปรลิติต

อัญรัตน์ จิรรุ่งศุงคาร (2526) ได้สรุปความหมายของความเชื่ออัตลิติต-ปรลิติตจากการให้คำจำกัดความของนักวิจัยทั้งใน และต่างประเทศมาหลายท่าน ซึ่งข้าพเจ้าสรุปได้ว่า

“ ความเชื่อ อัตลิติตหมายถึง ความเชื่อหรือรับรู้ว่ามีผลของการกระทำหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนนั้นเป็นผลที่เกิดจากการกระทำของตนเอง ส่วนความเชื่อปรลิติต หมายถึง ความเชื่อหรือการรับรู้ว่ามีสิ่งใด ๆ ที่เกิดกับตนนั้นเกิดจากอิทธิพลของอำนาจภายนอกที่ควบคุมไม่ได้ เช่น โชคชะตา ความบังเอิญ อำนาจเหนือธรรมชาติหรืออำนาจของบุคคลอื่น ”

การวัดความตรงตามภาวะสันนิษฐาน (Construct validity) ของความเชื่ออัตลิติต - ปรลิติต

การวัดความตรงตามภาวะสันนิษฐาน ร็อดเตอร์ (Rotter, 1982) ได้สรุปงานการทดสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐานอันนำไปสู่การสรุปลักษณะของคนที่มีความเชื่ออัตลิติต - ปรลิติต ไว้ดังนี้

1. การศึกษาการทำงานในสถานการณ์การทดลอง

เป็นการศึกษาความแตกต่างระหว่างบุคคลในเรื่องความเชื่ออัตลิติต-ปรลิติต เชื่อมโยงระหว่างการเรียนรู้ หรือการปฏิบัติงาน กับ ทักษะ หรือโอกาสในสถานการณ์การทดลอง

2. ความพยายามที่จะควบคุมสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลที่สำคัญในการประเมินความตรงตามภาวะสันนิษฐานของความเชื่ออัตลิติต-ปรลิติตจะเกี่ยวกับความพยายามของบุคคลที่จะควบคุมสิ่งแวดล้อมในสถานการณ์ที่สำคัญของชีวิต ผู้ที่ศึกษาเรื่องลักษณะนี้เป็นคนแรกคือ ซีแมน และ อีแวน (Seman & Evan, 1962 อ้างใน Rotter, 1982) เขาได้ใช้มาตรวจวัดความเชื่ออัตลิติต-ปรลิติต โดยสำรวจพฤติกรรมของผู้ป่วยในโรงพยาบาลโรควิดโรค เขาพบว่า ผู้ป่วยรู้เรื่องเกี่ยวกับอาการของตนเองมากเพียงใด ผู้ป่วยตามหมอมและพยาบาลเกี่ยวกับอาการของตนเองมากเพียงใด และพวกเขาพอใจกับการรักษามากเพียงใด ในการศึกษานี้เป็นการศึกษาแบบจับคู่ตัวแปร (Match pair design) โดยแต่ละคู่ที่จับนั้นจะจับกันในด้านต่อไปนี้คือ ด้านการศึกษา อาชีพ ผลการศึกษาเป็นไปตามสมมุติฐานคือ เขาพบว่าคนที่มีความเชื่อ

อัตลิติตจะรู้เรื่องเกี่ยวกับอาการของตนเองมากกว่า และจะถามหมอและพยาบาลมากกว่า และไม่
ค่อยพอใจกับข้อมูลที่ได้รับเกี่ยวกับอาการของตนเองจากบุคลากรของโรงพยาบาลนัก

ต่อมากอร์ และ ร็อดเตอร์ (Gore & Rotter, 1963 อ้างใน Rotter, 1982) ได้สังเกตการทำ
กิจกรรมของนักศึกษาที่มหาวิทยาลัย Southern Negro College ระหว่างวันหยุดซึ่งเป็นกิจกรรมที่
เกี่ยวกับการเคลื่อนไหวเพื่อประโยชน์ของกลุ่มตน เขาพบว่านักศึกษาคนที่มีความตั้งใจที่จะเป็น
ส่วนหนึ่งของการเดินขบวน หรือเข้าร่วมกลุ่มเรียกร้องอิสรภาพนั้น จะมีความเชื่ออัตลิติตมากกว่า
คนที่มีความตั้งใจเพียงที่จะเข้าร่วมเดินแรลลี่เท่านั้น กล่าวคือเป็นคนที่ไม่สนใจที่จะเข้าร่วมกับการ
เดินขบวนอย่างจริงจัง หรือหลีกเลี่ยงที่จะลงชื่อในแบบฟอร์มต่าง ๆ และพบว่านักศึกษาที่มีส่วน
เกี่ยวข้องกับการเดินขบวนจะมีความตั้งใจที่จะเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ มากกว่า จากการศึกษานี้พบ
ว่ามีความตรงตามลักษณะภายนอกมาก (Face validity) กล่าวคือ นักศึกษาที่ลงชื่อในสำหรับกิจ
กรรมนี้ จะมีความคาดหวังที่จะเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม แต่ทว่าก็ไม่ได้มีการติดตามผลว่าพวกเขาได้ทำ
กิจกรรมนี้จริง ๆ หรือไม่ นอกจากนี้ ยังได้ศึกษากิจกรรมในการเคลื่อนไหวของประชากรนิโกรใน
สถานการณ์ต่าง ๆ กันเมื่อเปรียบเทียบระหว่างคนที่เข้าร่วมกิจกรรมกับคนที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรม
โดยจับคู่ในด้านการศึกษา และฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม เขาพบว่าคนที่เข้าร่วมกิจกรรมจะมีอัต
ลิติตสูงกว่าคนที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรม

3. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับความเชื่ออัตลิติต-ปรลิติต

หากพิจารณาตามหลักตรรกะแล้วก็น่าจะกล่าวได้ว่าคนที่มีความเชื่ออัตลิติตจะแสดงการดิ้น
รนเพื่อให้ประสบความสำเร็จมากกว่าคนที่มีความรู้สึกว่าเขามีอำนาจที่จะควบคุมสิ่งแวดล้อมเพียงเล็ก
น้อย แฟรงค์คลิน (Franklin, 1963 อ้างใน Rotter, 1982) เขาได้ศึกษากับนักเรียนระดับไฮสกูลโดย
เลือกกลุ่มตัวอย่างจากเชื้อชาติต่าง ๆ จำนวน 1,000 คน ในการศึกษานี้ได้ตั้งสมมติฐานว่ามีความ
สัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออัตลิติต-ปรลิติต กับการรายงานลักษณะของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 17 รายการ
ผลการศึกษาพบว่าคนที่มีความเชื่ออัตลิติต จะมีความพยายามที่จะศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับ
มหาวิทยาลัยมากกว่า มีความตั้งใจที่จะเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยมากกว่า ใช้เวลาทำการบ้านมาก
กว่า พ่อแม่จะเอาใจใส่กับการบ้านของลูกมากกว่า ซึ่งเขาพบความสัมพันธ์เชิงทำนายระหว่างความเชื่อ
อัตลิติต-ปรลิติต กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวน 15 รายการจากทั้งหมด 17 รายการ

ในการศึกษาของ อีแฟรม (Efram, 1963 อ้างใน Rotter, 1982) เขาได้พบสิ่งที่น่าสนใจที่
เป็นตัวชี้ให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างการดิ้นรนเพื่อประสบความสำเร็จกับความเชื่ออัตลิติต-ปร
ลิติตเขาศึกษากับนักเรียนไฮสกูล โดยศึกษาถึงแนวโน้มที่จะล้มความล้มเหลว กับความสำเร็จของ
นักเรียน เขาพบว่าแนวโน้มที่จะล้มความล้มเหลวมีความสัมพันธ์กับคะแนนด้านความเชื่ออัตลิติต
ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าเป็นความพยายามที่จะป้องกันตนเองของคนที่มีความเชื่ออัตลิติต

ผลของการศึกษานี้เสนอแนะว่าคนที่มีความเชื่อปรัลิติตไม่มีความจำเป็นที่จะล้มความล้มเหลวของตนเพราะว่าเขาได้ยอมรับแล้วว่าสิ่งภายนอกเป็นตัวควบคุมความสำเร็จหรือความล้มเหลวในของเขตที่กว้างขวางของเขาไว้แล้ว ซึ่งจุดนี้จะแตกต่างกับคนที่มีความเชื่ออ็ดลิติต

กล่าวโดยสรุปว่า จากหลักฐานของความตรงตามภาวะสันนิษฐานของมาตรวัดความเชื่ออ็ดลิติต-ปรัลิติตนั้นมาจากการทำนายนความแตกต่างในพฤติกรรมของแต่ละคนโดยใช้คะแนนมัธยฐานจากมาตรวัดความเชื่ออ็ดลิติต-ปรัลิติตเป็นตัวแบ่ง หรือจากการหาความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นเกณฑ์ จากการศึกษาจำนวนมากได้ให้ข้อสนับสนุนตามสมมติฐานที่ว่า คนที่มีความเชื่อว่าตนสามารถควบคุมชะตากรรมของตนเองได้จะมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. จะตื่นตัวต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งให้ข้อมูลที่มีประโยชน์สำหรับพฤติกรรมในอนาคต
2. จะพัฒนาสิ่งแวดล้อมของตนเอง
3. จะให้คุณค่าต่อแรงเสริมที่เกิดจากทักษะมากกว่าแรงเสริมที่เกิดจากโชค และจะกังวลใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเอง โดยเฉพาะเมื่อประสบความล้มเหลว
4. จะต้านทานต่อความพยายามของสิ่งต่าง ๆ ที่จะมามีอิทธิพลเหนือเขา

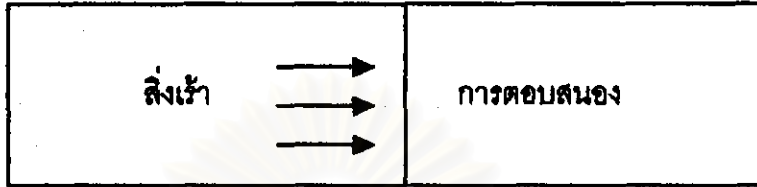
จะเห็นว่าคนที่มีความเชื่ออ็ดลิติตจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงตั้งนั้นตัวแทนที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นก็ต้องเป็นคนที่มีความเชื่อในเรื่องอ็ดลิติตด้วย ดังนั้นจึงเป็นเหตุผลที่ข้าพเจ้าเห็นว่าความเชื่ออ็ดลิติต-ปรัลิติต โดยเฉพาะตัวแทนที่มีความเชื่ออ็ดลิติต จะประสบความสำเร็จในการทำงานมากกว่า ดังนั้นข้าพเจ้าจึงตั้งสมมติฐานว่า ตัวแทนชายประกันที่มีความเชื่ออ็ดลิติตจะมีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวกกับความสำเร็จในอาชีพชายประกัน เป็นสมมติฐานข้อที่ 4

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive personality)

ในทัศนะของโควี (Covey, 1989) เห็นว่าแนวคิดที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไปเพื่อใช้อธิบายธรรมชาติของมนุษย์มี 3 แนวคิด

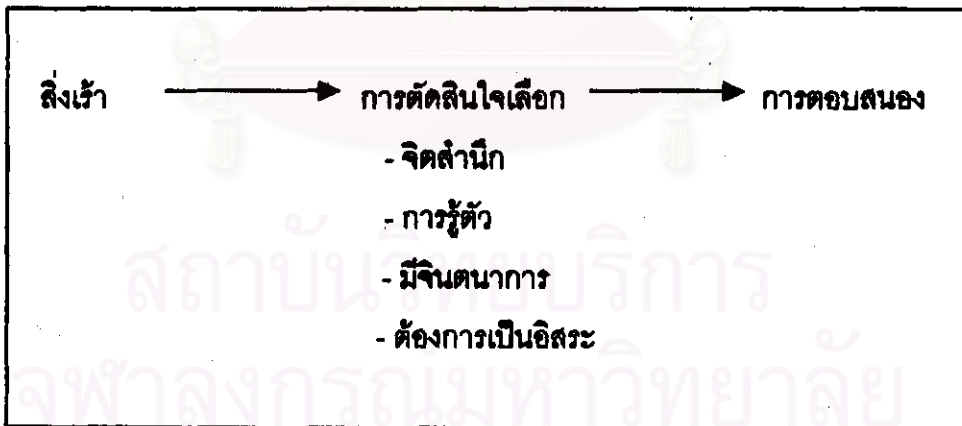
1. ถูกกำหนดทางพันธุกรรม (Genetic determinism) กล่าวคือสิ่งต่างๆ ที่อยู่ในตัวเรานั้นได้รับมาจาก พ่อแม่ ปู่ย่า ตายาย ของเรา
2. ถูกกำหนดทางจิตใจ (Psycic determinism) กล่าวคือสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในตัวเราเกิดจากการหล่อหลอมของครอบครัว สังคมที่บุคคลนั้นอยู่
3. ถูกกำหนดทางสภาพแวดล้อม (Environment determinism) กล่าวคือสิ่งแวดล้อมสังคม เช่น นโยบายทางเศรษฐกิจ การเมือง เพื่อน คู่ครอง ที่ทำให้เราเป็นคนเช่นนั้น ซึ่งแนว

ความคิดนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีสิ่งเร้า และตอบสนอง (Stimulus-response theory) พื้นฐานของทฤษฎี นี้คือ คนเราจะตอบสนองต่อการกระตุ้นแบบมีเงื่อนไข ซึ่งโควีเห็นว่าเป็นรูปแบบของการเป็นฝ่ายถูกกระทำ (Reactive) ซึ่งเขียนแผนภาพได้ดังนี้



รูปที่ 2 รูปแบบของการเป็นฝ่ายถูกกระทำ (Reactive)

แต่อย่างไรก็ตามระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองนั้นโควีได้กล่าวถึง Victor Frankl ซึ่งเป็นผู้ที่เสนอหลักการพื้นฐานในธรรมชาติของมนุษย์ว่า ระหว่างสิ่งเร้า และการตอบสนองนั้น มนุษย์จะมีจิตสำนึก (Conscious) มนุษย์จะรู้ตัว (Self-awareness) และมนุษย์จะมีจินตนาการ (Imagination) และยิ่งไปกว่านั้นมนุษย์ยังต้องการเป็นอิสระ (Independent will) สิ่งเหล่านี้จะทำให้มนุษย์มีเสรีภาพที่จะเลือก (Freedom to choose) นั่นคือที่มาของคนที่มีบุคลิกภาพเชิงรุก ซึ่งแฟรงค์ ได้เขียนแผนภาพอธิบายรูปแบบของการเป็นฝ่ายรุก (Proactive) ไว้ดังนี้



รูปที่ 3 รูปแสดงลักษณะเชิงรุก (Proactive)

โควี (Covey, 1989) ได้กล่าวถึงลักษณะของคนที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก และคนที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรับ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

ลักษณะของคนที่มีบุคลิกภาพเชิงรุก

1. แรงกระตุ้นของพฤติกรรมเกิดจากคุณค่า การคิดอย่างรอบคอบ และการคัดเลือกคุณค่าที่อยู่ภายใน
2. การตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นจะเป็นไปอย่างรอบคอบ และผ่านการขบยั้งั้งใจมาเป็นอย่างดี
3. การกระทำของเขาเกิดจากการเลือกของเขาเอง ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของคุณค่ามากกว่าเกิดจากเงื่อนไขหรือความรู้สึก
4. เป็นคนที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และทำให้ความคิดนั้นเกิดขึ้นจริง
5. กล้าเผชิญหน้ากับความจริง และสิ่งที่จะเกิดขึ้นต่อไป
6. มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตน ไม่ตำหนิสภาพแวดล้อมหรือเงื่อนไขต่างๆ หรือข้อจำกัดของพฤติกรรมของตน
7. จะยอมรับว่าสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนนั้นเป็นเพราะว่าตนเป็นคนทำให้มันเกิดขึ้นมา
8. ภาษาที่ใช้จะแสดงถึงความรับผิดชอบต่อผลของการกระทำของตนเอง
 - ฉันต้องการที่จะทำ
 - ฉันเลือกที่จะทำ
 - ฉันชอบที่จะทำ
 - ฉันสามารถควบคุมตนเองได้
9. จะทุ่มเทความพยายามไปส่วนที่ตนสามารถทำได้
10. พยายามที่จะใช้อำนาจที่ตนมีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ
11. คิดแต่สิ่งที่ทำได้ และจะสนใจแต่สิ่งที่ตนสามารถทำได้
12. จะเรียนรู้จากความผิดพลาด และแก้ไขมันทันที และจะไม่ทำผิดซ้ำ ๆ ซาก ๆ
13. รักษาสัญญาและชื่อตรงต่อสัญญา

ลักษณะของคนที่มีบุคลิกภาพเชิงรับ

1. มักได้รับผลกระทบจากเงื่อนไขทางสภาพแวดล้อม เช่น ดินฟ้าอากาศ สภาพสังคม
2. มีลักษณะของอารมณ์ที่ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของคนอื่น
3. การกระทำถูกผลักดันด้วยความรู้สึก สภาพแวดล้อม คนอื่น สิ่งภายนอกอื่น ๆ
4. มักโยนความผิดให้สภาพแวดล้อม คนอื่น สิ่งภายนอกอื่น ๆ

5. ภาษาที่ใช้จะแสดงถึงการผลัดความรับผิดชอบไปที่อื่น

- ฉันไม่มีเวลา
- ฉันเป็นของฉันอย่างนี้
- ถ้าเพียงแต่
- ฉันจำเป็นต้องทำ
- ฉันเป็นของฉันอย่างนี้

6. ทุ่มเหตุความพยายามไปที่ขอบเขตที่ไม่สามารถทำได้

7. สนใจแต่ความอ่อนแอของคนอื่น ปัญหาสภาพแวดล้อม และเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อยู่นอกเหนืออำนาจการควบคุม สนใจการทำนิติเดียน การกล่าวหา

8. ไม่ยอมรับรู้ความผิดพลาด ไม่แก้ไข ไม่เรียนรู้จากมัน

นอกจากนี้ เบทแมน และ แครนท์ (Bateman & Crant , 1993) ได้อภิปรายถึงลักษณะเชิงรุก (Proactive) ซึ่งเป็นส่วนประกอบของพฤติกรรมมองการณ์ไกลและนำไปสู่การวัดบุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive personality) เขาให้คำจำกัดความของบุคลิกภาพลักษณะนี้ว่า

“คนที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกจะไม่ถูกกักขังโดยแรงบังคับของสถานการณ์ (Situational forces) และเป็นคนทำให้สิ่งแวดล้อมเกิดการเปลี่ยนแปลง คนที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกจะแสวงหาโอกาส (Identify opportunities) และใช้โอกาสที่เกิดขึ้นทันที พวกเขาจะแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และจะทำความคิดนั้นให้กลายเป็นความจริง จากนั้นจะมากขึ้นจนกระทั่งได้รับผลของการเปลี่ยนแปลงนั้น ในทางตรงกันข้ามคนที่ไม่มีบุคลิกภาพเชิงรุก (Not proactive) จะมีรูปแบบที่แตกต่างกับที่กล่าวมา กล่าวคือคนพวกนี้จะไม่แสวงหาโอกาส (Fail to identify) จะปล่อยให้มันเป็นไป และไม่มีโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ”

การที่บุคลิกภาพเชิงรุกถูกคาดหวังว่าจะมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานเนื่องจากลักษณะบุคลิกภาพเช่นนี้ได้แสดงพฤติกรรมส่วนบุคคลที่สำคัญอันเป็นส่วนประกอบของการประสบความสำเร็จในการทำงาน

รากฐานของมุมมองนี้มาจากแนวความคิดด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactionist perspective) คือ แบนดูรา (Bandura, 1977) และ ชินเดอร์ (Schneider, 1983) กล่าวคือ การเป็นฝ่ายรุกจะพิจารณาถึงความเป็นไปได้ที่ว่า บุคคลจะสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมของตนเอง

จากงานเขียนทางด้านจิตวิทยาและพฤติกรรมของคักร พบว่านักจิตวิทยากลุ่มปฏิสัมพันธ์ (Interactionism) จะยึดหลักที่ว่าพฤติกรรมนั้นถูกควบคุมทั้งจากภายใน (Internal) และภายนอก (External) ร่วมกัน นั่นคือสิ่งแวดล้อมนั้นมีอิทธิพลต่อมนุษย์มาก แต่ในทางตรงกันข้าม มนุษย์ก็มีอิทธิพลต่อสิ่งแวดล้อมเช่นกัน (Schneider, 1983) การที่มนุษย์สามารถมีอิทธิพลต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างตั้งใจและโดยตรงจึงทำให้การปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จเป็นเกิดขึ้นได้ ดังนั้นคนที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกมากจึงถูกคาดหวังว่าจะสร้างสรรค์สถานการณ์ และสิ่งแวดล้อมที่นำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (Crant, 1995)

ในการวัดลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกนั้น เบทแมน และ แครนท์ (Bateman & Crant, 1993) ได้สร้างมาตรที่ใช้วัดลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก ต่อมาแครนท์ (Crant, 1995) ได้ทดสอบความตรงตามเกณฑ์ (Criterion validity) ของมาตรวัดนี้ โดยใช้ผลการปฏิบัติงานเป็นเกณฑ์

การศึกษาครั้งทำขึ้นเพื่อทดสอบความตรงตามเกณฑ์นี้เขาศึกษากับตัวแทนขายบ้าน จำนวน 131 คน เนื่องจากลักษณะงานของการเป็นตัวแทนขายบ้านนั้นจะต้องมีการเลือกสิ่งแวดล้อม อันจะนำไปสู่การประฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เช่น ต้องริบหาสถานที่ที่จะลงโฆษณาเพื่อให้เจ้าของบ้านมาติดต่อให้ตนเป็นนายหน้าขายบ้าน และต้องขอร้องให้เจ้าของบ้านให้ตนเป็นตัวแทนขายบ้าน ต้องพิจารณาคนที่มาซื้ออย่างรอบคอบเพื่อให้แน่ใจว่าจะสามารถขายบ้านได้ คนที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกอาจจะโฆษณาการบริการของพวกเขา เพื่อที่จะให้มีลูกค้าเข้ามาติดต่อกมากขึ้น ซึ่งบางครั้งอาจจะต้องเสียเงินเอง คนที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกจะเป็นคนเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม เช่น การเปลี่ยนกลุ่มลูกค้าใหม่ การเปลี่ยนตลาด หรือการเปลี่ยนการรับรู้ของลูกค้า ดังนั้นในการศึกษานี้จึงตั้งสมมติฐานว่า มาตรวัดบุคลิกภาพแบบเชิงรุกจะสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ดี ในการวัดตัวแปรเกณฑ์หรือผลการปฏิบัติงานนั้นวัดจาก (1) จำนวนของบ้านที่ขายได้ (2) จำนวนของรายชื่อของบ้านที่ได้รับจากบริษัท (3) ค่านายหน้าที่ได้รับจากการขาย

ตัวแปรเกณฑ์ทั้งหมดเริ่มบันทึกหลังจากวัดตัวแปรต้น และนำมาคำนวณเมื่อเวลาผ่านไป แล้ว 9 เดือน ส่วนตัวแปรต้น (Independent variable) ที่วัดคือ

1. แบบวัดลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกโดย เบทแมน และ แครนท์ (Bateman & Crant, 1993)
2. แบบวัดองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบ ในองค์ประกอบหลัก 5 องค์ประกอบของบุคลิกภาพ คือ Conscientiousness และ Extroversion
3. แบบวัดความสามารถทางปัญญาทั่ว ๆ ไป (General mental ability)
4. การทำตนให้เป็นที่พึงปรารถนาของสังคม (Social desirability)
5. ประสบการณ์ในการทำงาน

ผลการศึกษาปรากฏว่าเมื่อควบคุมตัวแปรต้นตัวอื่น ๆ แล้ว แบบวัดลักษณะบุคลิกภาพ
เชิง-รุกสามารถอธิบายความแปรปรวน (variance) ของผลการปฏิบัติงานได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 8

เนื่องจากงานขายประกันเป็นงานที่ต้องสร้างสรรคสิ่งแวดล้อมเพื่อที่จะขายประกัน กล่าวคือ
ต้องหาลูกค้า ต้องเลือกกลุ่มลูกค้า เป็นต้น จึงเป็นไปได้ว่าคนที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกจะ
สามารถขายประกันได้มากกว่าคนที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรับ ดังนั้นข้าพเจ้าจึงตั้งสมมติฐานว่า
ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก เป็นลักษณะบุคลิกภาพที่มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวกกับความสำเร็จ
ในอาชีพขายประกัน เป็นสมมติฐานข้อที่ 5



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปสมมติฐานของการวิจัย คือ

1. รูปแบบของการอธิบายสาเหตุ (Attributional style) โดยการอธิบายสาเหตุแบบ
เอื้อประโยชน์ตน (Self-enhancement attributional style) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทาง
บวกกับความสำเร็จในการทำงานของตัวแทนชายประกันชีวิต
2. การกำกับการแสดงออกของตน (Self-monitoring) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวกกับ
ความสำเร็จในการทำงานของตัวแทนชายประกันชีวิต
3. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motive) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวกกับความ
สำเร็จในการทำงานของตัวแทนชายประกันชีวิต
4. ความเชื่ออัตลัษิต-ปรลัษิต (Internal-external locus of control) โดยความเชื่ออัตลัษิต
(Internal locus of control) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวกกับความสำเร็จในการ
ทำงานของตัวแทนชายประกันชีวิต
5. ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive personality) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวก
กับความสำเร็จในการทำงานของตัวแทนชายประกันชีวิต

ขอบเขตของการวิจัย

1. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากับตัวแทนชายประกันชีวิตของบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนล
แอสซิวรันส์ จำกัด (AIA) เท่านั้น
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวัดลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 5 ลักษณะนั้น วัดแบบกระดาษและดินสอ
(Paper and pencil) และแบบรายงานตนเอง (Self - report) โดยใช้มาตรวัดลักษณะบุคลิก
ภาพ 1 มาตร ต่อ การวัด 1 ลักษณะบุคลิกภาพ คือ
 - 2.1 มาตรวัดรูปแบบการอธิบายสาเหตุ (ASQ) ของ เพทเธอสัน และคณะ ,ซีลิกแมน
และคณะ (Peterson, et al., 1982; Seligman, et al., 1979) พัฒนาโดย ทิวา มั่งน้อย (2534)
 - 2.2 มาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตน (SMS) ซึ่งสร้างและพัฒนาตามแนวของ
สนายเดอร์ โดย นิตยา รัตนพิชิต (2534) และศิริณี ลิขิตวณิชกุล (2536)
 - 2.3 มาตรวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (ACM) ซึ่งสร้างและพัฒนาโดย ชัญญัญญู พรสมผล (2534)
 - 2.4 มาตรวัดความเชื่ออัตลัษิต-ปรลัษิต (I-E) ซึ่งพัฒนาจากมาตรวัดของ เลเวนสัน
(Levenson, 1974)
 - 2.5 มาตรวัดลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก (PAP) ซึ่งพัฒนาจากมาตรวัดของ เบทแมน และ
แครนท์ (Bateman & Crant, 1993)

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. การอธิบายแบบเอื้อประโยชน์ตน (Self - enhancement attributional style)

หมายถึง การอธิบายสาเหตุของเหตุการณ์เลวร้ายว่าเกิดจากสิ่งที่อยู่ภายนอกตนเอง (External) สาเหตุนั้นจะเกิดไม่สม่ำเสมอ (Unstable) และเฉพาะเจาะจง (Specific) และอธิบายสาเหตุของเหตุการณ์ที่ดีว่าเกิดจากสิ่งที่อยู่ภายในตนเอง (Internal) สาเหตุนั้นจะเกิดสม่ำเสมอ (Stable) และไม่เฉพาะเจาะจง (Global)

2. การอธิบายแบบตำหนิตน (Self - depreciation attributional style)

หมายถึง การอธิบายสาเหตุของเหตุการณ์เลวร้ายว่าเกิดจากสิ่งที่อยู่ภายในตนเอง (Internal) สาเหตุนั้นจะเกิดสม่ำเสมอ (Stable) และไม่เฉพาะเจาะจง (Global) และอธิบายสาเหตุของเหตุการณ์ที่ดีว่าเกิดจากสิ่งที่อยู่ภายนอกตนเอง (External) สาเหตุนั้นจะเกิดไม่สม่ำเสมอ (Unstable) และเฉพาะเจาะจง (Specific)

3. การกำกับการแสดงออกของตนสูง (High self-monitoring)

หมายถึง คนที่มีความรู้สึกไวต่อสถานการณ์ทางสังคม และอาศัยสถานการณ์ทางสังคมเป็นตัวชี้แนะเพื่อการแสดงพฤติกรรมทางสังคมที่เหมาะสม และมักสังเกตสภาพแวดล้อมเพื่อเป็นแนวทางในการควบคุมพฤติกรรมการแสดงออกทั้งทางวาจา และที่ไม่ใช่วาจา

4. การกำกับการแสดงออกของตนต่ำ (Low self-monitoring)

หมายถึง คนที่มีความสนใจต่อข้อมูลทางสังคมในเรื่องการแสดงการแสดงผลตนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทางสังคมน้อย ไม่มีแรงจูงใจที่จะพัฒนาทักษะการแสดงตน พฤติกรรมการแสดงออกเป็นผลมาจากความรู้สึกภายใน และเจตคติที่มั่นคงมากกว่าความรู้สึกที่จะทำตนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทางสังคม

5. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง (High achievement motive)

หมายถึง คนที่มีความทะเยอทะยานสูง มีความกระตือรือร้นและเลือกทำสิ่งที่เหมาะสมกับความสามารถของตน มีการวางแผนในการทำงาน และพึ่งตนเอง

6. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ (Low achievement motive)

หมายถึง คนที่มีความทะเยอทะยานต่ำ มักขาดระบบระเบียบในการทำงาน มักจะทำงานไม่เสร็จตามกำหนด เมื่อมีอุปสรรคมักจะถอยหนี ไม่กล้าเผชิญหน้ากับอุปสรรคต่าง ๆ

7. ความเชื่ออัตลัทธิ (Internal locus of control)

หมายถึง ความเชื่อหรือการรับรู้ของบุคคลที่ว่าผลของการกระทำหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนนั้นเป็นผลจากการกระทำของตนเอง

8. ความเชื่อปรลิติต (External locus of control)

หมายถึง ความเชื่อหรือการรับรู้ของบุคคลที่ว่าผลของการกระทำหรือเหตุการณ์ที่เกิดกับตนนั้นเป็นผลจากอิทธิพลของอำนาจภายนอกที่ควบคุมไม่ได้ เช่น โชคชะตา ความบังเอิญอำนาจเหนือธรรมชาติ หรืออำนาจของบุคคลอื่น

9. ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive personality)

หมายถึง คนที่ไม่ถูกกักขังโดยแรงบังคับของสภาพแวดล้อม และพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และจะทำความคิดของตนให้กลายเป็นความจริง

10. ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรับ (Reactive personality)

หมายถึง คนที่ถูกกักขังโดยแรงบังคับของสภาพแวดล้อม และไม่สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้ ไม่สามารถสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นได้

11. ตัวแทนขายประกันชีวิต

หมายถึง ตัวแทนขายประกันชีวิตของบริษัทอเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอนอสซ์วันส์ จำกัด ที่เริ่มขายประกันก่อนวันที่ 1 เดือน มกราคม 2539

12. ความสำเร็จในการทำงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

หมายถึง การที่ตัวแทนขายประกันชีวิตทั้งขายประกัน และได้รับค่านายหน้าจากการขายประกันได้เป็นจำนวนมาก วัดจากผลการปฏิบัติงาน 3 ด้าน คือ

1. จำนวนเงินค่านายหน้าที่ได้รับก่อนวัดลักษณะบุคลิกภาพ

ทั้ง 5 ลักษณะเป็นเวลา 1 ปี มีหน่วยเป็นบาท

2. จำนวนกรมธรรม์ที่ขายได้ก่อนวัดลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 5 ลักษณะ

เป็นเวลา 1 ปี มีหน่วยเป็นกรมธรรม์

3. ระดับตำแหน่ง จาก

ตัวแทน ► ผู้ควบคุมตัวแทน ► ผู้จัดการ ► ผู้จัดการภาค ► ผู้จัดการภาคอาวุโส

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบว่าตัวแทนขายประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จนั้นควรจะมีลักษณะบุคลิกภาพอย่างไร
2. เป็นแนวทางหนึ่งที่จะใช้คัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับอาชีพ
3. เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้ประสบความสำเร็จในอาชีพขายประกัน