บทที่ 2

วรรณคดี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณคดี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในที่นี้ จะกล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์และพฤติกรรมระหว่างบุคคล ทฤษฎีพื้นฐานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล งานและการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์และพฤติกรรมระหว่างบุคคล

สุเมธ เตียวอิศเรศ (2527:1) กล่าวถึงเรื่องพฤติกรรมของมนุษย์ว่า มนุษย์ย่อมมีธรรมชาติความเป็นอยู่ของตนที่ไม่มีรูปแบบตายตัว จะเห็นได้จากทัศนะและแนวคิดที่แตกต่างกันในศาสตร์ที่เกี่ยวกับมนุษย์แต่ละแขนง แต่เราสามารถเห็นได้ว่ามนุษย์เป็นเช่นไรจากการสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออก ดังนั้นมูลเหตุของการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์จึงเป็นเรื่องที่น่าศึกษา เพราะจะได้คำตอบที่อธิบายถึงลักษณะธรรมชาติของมนุษย์ได้เป็นอย่างดี

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมของมนุษย์จึงทำให้เข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ในแง่มุมต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง และเป็นประโยชน์ในการพิจารณาลักษณะการทำงานร่วมกันของมนุษย์ด้วย

ความหมายของพฤติกรรม

ชัยพร วิชชาวุธ (2524:3) ให้ความหมายของพฤติกรรมว่าหมายถึงการกระทำทุกอย่างของมนุษย์ ไม่ว่าการกระทำนั้นผู้กระทำจะรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว และไม่ว่าผู้อื่นจะสังเกตเห็นการกระทำนั้นหรือไม่ก็ตาม

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2526:3) ให้ความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึงสิ่งที่บุคคลกระทำ แสดงออก ตอบสนอง หรือโต้ตอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งที่สามารถสังเกตเห็นได้ ได้ยินได้ นับได้ อีกทั้งวัดได้ตรงกันด้วยเครื่องที่เป็นวัตถุวิสัยไม่ว่าการแสดงออกหรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกก็ตาม

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520:6) ให้ความหมายของพฤติกรรมว่า พฤติกรรมคือ กิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำ ไม่ว่าจะสังเกตได้หรือไม่ เช่น การทำงานของหัวใจ การทำงานของกล้ามเนื้อ การเดิน การพูด การคิด ความรู้สึก ความชอบ ความรัก ความสนใจ เป็นต้น

สุเมธ เตียวอิศเรศ (2527:1) ให้ความหมายของพฤติกรรมว่า พฤติกรรมคือกิริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาโต้ตอบที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับสิ่งเร้า ซึ่งจะออกมาจาก ภายนอกหรือภายในร่างกายก็ได้

สรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำของมนุษย์ที่แสดงออกมาโดยสามารถสังเกตเห็นได้หรือสามารถใช้เครื่องมือวัดได้ ซึ่งเป็นผลจากการตอบสนองสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นของอินทรีย์ การกระทำหรือกิริยาอาการที่แสดงออกอาจจะปรากฏออกมาทางกาย กล้ามเนื้อ สมอง อารมณ์ ความคิด หรือความรู้สึกก็ได้

<u>ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์</u>

ในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมของมนุษย์ สามารถศึกษาจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องซึ่งใช้ในการอธิบายเหตุแห่งพฤติกรรมหลายทฤษฎี ดังที่นำมารวบรวมไว้บางทฤษฎี ดังนี้

ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic) ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่า พฤติกรรมทั้งปวงเกิดจากแรงกระตุ้นภายในจิตของมนุษย์เป็นแหล่งแรก จิตจะมีแรงขับอยู่ 2 อย่าง คือ แรงขับทางเพศและแรงขับทางความก้าวร้าว ฟรอยด์ (Freud. 1947

อ้างถึงใน ชัยพร วิชชาวุธ 2524:145) เสนอแนวคิดในทางจิตวิเคราะห์ว่า โครงสร้างของจิตมนุษย์มี 3 องค์ประกอบคือ อิด (Id) อีโก (Ego) และ ซุปเปอร์อีโก (Superego) พฤติกรรมเกือบทั้งหมดเป็นผลมาจากการกระทำร่วมกันขององค์ประกอบเหล่านี้ จะมีเพียงบางพฤติกรรมเท่านั้นที่เป็นผลขององค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งโดยเฉพาะ

อิด (Id) เป็นสภาพของจิตไร้สำนึกที่พร้อมจะแสดงออกเพื่อความพอใจในส่วนตนโดยไม่คำนึงถึงสิ่งอื่นใด โดยเฉพาะการแสดงออกในเรื่องเพศและความก้าวร้าว เป็นส่วนที่ได้รับมาตั้งแต่แรกเกิดและเป็นสัญชาตญาณของคน ถือเป็นจุดรวมของพลังงานจิต

อีโก (Ego) เป็นสภาพของจิตสำนึกที่อาศัยพลังจากอิด (Id) เป็นส่วนที่ควบคุมการแสดงออกและตัดสินว่าควรกระทำในสิ่งใดจึงจะก่อให้เกิดความพอใจมีความถูกต้องเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการพื้นฐานที่จะตอบสนองสัญชาตญาณกับเงื่อนไขความถูกต้องต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมนั้น ๆ

ซุปเปอร์อีโก (Superego) เป็นสภาพจิตคุณธรรม เป็นตัวควบคุมการกระทำของอิด (Id) และส่งเสริมอีโก (Ego) ให้แสดงออกในสิ่งที่สังคมยอมรับว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้อง เดโช สวนานนท์ (2518:166) สรุปว่า ซุปเปอร์อีโก (Superego) ต้องทำหน้าที่หลัก 3 ประการ คือ กดการกระตุ้นของอิด (Id) ในทางเพศและความก้าวร้าว สนับสนุนอีโก (Ego) ให้ทำสิ่งถูกต้อง และเร่งรัดให้จิตเกิดความสมบูรณ์

ลักษณะพฤติกรรมตามทฤษฎีจิตวิเคราะห์ คือ เมื่อจิตมีความประสงค์สิ่งใด อิด (Id) ก็จะผลักดันให้อีโก (Ego) ทำในสิ่งที่ประสงค์ สัญชาตญาณความอยู่รอดก็จะผลักดันให้ทำสิ่งที่เป็นความสุขสำราญใจ หลีกเลี่ยงความเจ็บปวดและความทุกข์ ส่วนสัญชาตญาณความตายก็จะผลักดันให้ทำในสิ่งที่จะทำลายทุกอย่างหรือให้เกิดความก้าวร้าวทุกอย่าง ดังนั้น ถ้าอิด (Id) แสดงตัวเองออกมาได้เต็มที่สังคมก็จะขาดระเบียบ ไม่มีกรอบแนวทางที่ถูกต้อง เกิดความสับสนวุ่นวายอย่างใหญ่หลวง แต่เนื่องจากมนุษย์ถูกจำกัดด้วยระเบียบของสังคม จึงทำให้เกิดความรู้สึกขัดแย้งภายในจิต

และความขัดแย้งนี้จะผลักดันให้อีโก (Ego) แสดงออกซึ่งพฤติกรรมป้องกันตนเพื่อลดความก้าวร้าวลงโดยมีซุปเปอร์อีโก (Superego) เป็นตัวควบคุมให้มีพฤติกรรมที่ถูกต้องเป็นที่ยอมรับของสังคม และแสดงออกในทางที่ดี

จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมของมนุษย์ตามความเชื่อของทฤษฎีนี้จะเป็นไปในทางไม่ดีมนุษย์เป็นทาสของอารมณ์และความก้าวร้าว อยู่ภายใต้อำนาจผลักดันที่ไม่รู้ตัว มักจะมีแนวโน้มบุคลิกภาพที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้งระหว่างอิด (Id) กับอีโก (Ego) แต่ถ้าสภาพของซุปเปอร์อีโก (Superego) เข้มแข็งก็จะช่วยอีโก (Ego) สกัดกั้นอิด (Id) ได้ แต่ถ้าสกัดไม่ได้พฤติกรรมก็จะออกมาในทางไม่ถูกต้องทั้งสิ้น นฤมล กิตติยานนท์ (2527:12) กล่าวถึงพฤติกรรมที่อีโก (Ego) จะสะกัดกั้นอิด (Id) ว่าจะออกมาในลักษณะต่อไปนี้ คือ

1. การเก็บกด พฤติกรรมบางอย่างที่สังคมไม่ยอมรับ เช่น ความอิจฉาริษยาคนที่ได้เงินเดือนมากกว่า หรือคนที่เป็นที่รักใคร่ชอบพอของคนส่วนใหญ่ในองค์การ ซึ่งถ้าหากแสดงออกมาก็จะถูกตำหนิโดย อีโก (Ego) จึงต้องพยายามเก็บความรู้สึกนี้ไว้ การเก็บไว้ไม่แสดงออกย่อมก่อให้เกิดภาวะเก็บกดจนกลายเป็นความต้องการที่ไร้สำนึก และกลายเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลในการผลักดันให้เกิดพฤติกรรมอีกอย่างหนึ่งโดยที่อีโก (Ego) ไม่รู้ตัว

2. การถอดแบบ ความวิตกกังวลใจที่เกิดจากความอิจฉาริษยาผู้ที่มีอำนาจมากกว่าหรือมีสิ่งเหนือกว่าตนสามารถทำให้หมดไปได้ โดยการยอมรับบุคคลนั้นเป็นแบบของการรู้สึกนึกคิดของตน พฤติกรรมที่แสดงออกก็จะเป็นการคล้อยตาม

3. การถดถอย เมื่อประสบความวิตกกังวล บางคนแสดงพฤติกรรมถดถอยไปสู่วัยเด็ก เช่น ทำท่าเหมือนเด็ก เพราะทำให้เกิดความรู้สึกปลอดภัย

4. พฤติกรรมเบี่ยง ความต้องการบางอย่างไม่อาจแสดงออกได้ดังใจ ทำให้บุคคลแสดงออกในรูปแบบอื่นที่คนทั่วไปยอมรับ เช่นความก้าวร้าวจากความอิจฉาอาจจะออกมาในรูปการทำงานอย่างขยันเขม้น

5. การทดแทน คือการแสดงออกหรือการกระทำกับบุคคลหรือสิ่งอื่นที่เป็นการทดแทน เช่น คนงานถูกนายจ้างตักเตือนก็มีความไม่สบายใจ ไม่สามารถระบายความไม่สบายใจกับนายจ้างได้ก็มาพาลอารมณ์เสียกับลูก ๆ ที่บ้าน

พฤติกรรมของคนตามทฤษฎีนี้ จึงเป็นพฤติกรรมที่ถือเอาแรงขับจากภายในจิตใจมนุษย์เป็นหลักในการพิจารณา

ทฤษฎีเสริมแรง (Reinforcement Theory) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า การเสริมแรงมีอิทธิพลในการควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคมได้ โดยยืนยันความเชื่อตามข้อสรุปที่เสนอไว้ 3 ประการคือ

1. พฤติกรรมเรียนรู้ได้ด้วยความสัมพันธ์ของการตอบสนองต่อรางวัล

2. โดยพื้นฐาน มนุษย์ชอบสนุกสนานและมีความสุข พยายามเสาะหาสิ่งที่พึงพอใจและหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด

3. พฤติกรรมถูกกำหนดโดยสิ่งแวดล้อม

ฟอร์กุส และ ชุลแมน (Forgus and Shulman 1979:41) กล่าวว่า กระบวนการสำคัญในการเรียนรู้ของมนุษย์คือการเร้าและการเสริมแรงซึ่งจะทำให้เกิดการตอบสนองและแรงขับ แรงขับเบื้องต้นเกิดจากความต้องการพื้นฐานทางสรีระ เช่น ความหิว และความต้องการทางเพศ แรงขับนี้จะถูกลดลงหรือถูกทำให้สมดุลย์โดยพฤติกรรมที่เป็นเครื่องมือที่จะลดความเครียดของแรงขับที่เกิดจากสิ่งเร้าโดยวิธีลองผิดลองถูก หากสิ่งเร้าใดมีพฤติกรรมตอบสนองแล้วเกิดความพึงพอใจก็จะกลายเป็นตัวเสริมแรงในโอกาสต่อไปอีกขั้นหนึ่งด้วย

ทฤษฎีการเสริมแรงนี้พัฒนามาจากกฎแห่งผลกรรม (Low of Effect) ซึ่งเป็นกฎการเรียนรู้ที่เสนอโดยนักจิตวิทยาชาวอเมริกันชื่อธอร์นไดค์ (Thorndrike) เขาได้เสนอความคิดได้ว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นตามกฎของผลกรรม พฤติกรรมที่ทำให้เกิดผลเป็นที่พอใจของผู้กระทำพฤติกรรมนั้นก็จะเกิดขึ้นอีก และพฤติกรรมใดที่ไม่ก่อให้เกิดผลอันเป็นที่พอใจของผู้กระทำพฤติกรรมนั้นก็จะสลายไป มนุษย์เรียนรู้เงื่อนไขของผลกรรมทั้งจากที่กำหนดโดยธรรมชาติและที่กำหนดโดยมนุษย์ด้วยกันเอง อาจจะเกิดจากการได้รับประสบการณ์มาด้วยตนเองหรืออาจจะสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่นก็ได้ และผลกรรมที่เกิดขึ้นหลายอย่างเกิดจากคำบอกเล่าของบิดามารดา ญาติ ครู ตลอดจนสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ ด้วย

ชัยพร วิชชาวุธ (2524:156) กล่าวถึงเงื่อนไขของผลกรรมว่าแบ่งได้เป็น 2 ชนิด คือ

1. เงื่อนไขการเสริมแรง (Contingency of Reinforcement) เป็นเงื่อนไขของการให้ผลกรรมที่ตนต้องการ สิ่งที่ใช้ในการเสริมแรงมีมากมาย สิ่งใดก็ตามที่สนองความต้องการของคนไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางกายหรือจิตล้วนเป็นแรงเสริมได้ทั้งสิ้น เช่น อาหาร น้ำ ความรัก การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น แรงเสริมเหล่านี้ถือเป็นแรงเสริมทางบวก

2. เงื่อนไขการลงโทษ (Contingency of Punishment) ซึ่งเป็นเงื่อนไขของการให้ผลกรรมที่ตนไม่ต้องการ สิ่งที่ใช้เป็นการลงโทษมีมากมาย เช่น การดุ การทำให้เจ็บ การริบทรัพย์ และในทางตรงกันข้าม ถ้าระงับหรืองดเว้นการลงโทษก็จะเป็นแรงเสริมทางบวก การลงโทษเป็นแรงเสริมทางลบ

ตามทัศนะของทฤษฎีการเสริมแรงพฤติกรรมของมนุษย์ถูกควบคุมโดยเงื่อนไขของผลกรรมทั้งที่เป็นผลกรรมทางบวกและผลกรรมทางลบ การเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกับแรงเสริม จะทำให้เราสามารถคาดหวังได้ว่าพฤติกรรมใดจะก่อให้เกิดแรงเสริมใด ความคาดหวังที่จะได้รับแรงเสริมในเรื่องนั้น ๆ จะเป็นแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่นำไปสู่แรงเสริมนั้น

ทฤษฎีมนุษย์นิยม (Humanism) ทฤษฎีนี้มีความคิดที่มุ่งไปยังความสำคัญของมนุษย์เป็นหลัก อัลพอร์ท (Allport:1967) ซึ่งเป็นผู้สนับสนุนแนวคิดนี้ให้ความเห็นว่า ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของฟรอยด์ (Freud) มองมนุษย์ในแง่ร้ายเกินไป ความจริงมนุษย์มีลักษณะที่รวมกันอยู่ 3 ประการ คือ

1. มนุษย์เป็นผลรวมของกายและจิตใจที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้

2. มนุษย์มีความสามารถที่จะตัดสินใจด้วยตนเอง มีอิสระในการเลือกและสามารถปกครองตนเองหรือพึ่งตนเองได้

3. มนุษย์แต่ละคนมีเอกลักษณ์ที่เป็นของเองโดยเฉพาะ

ทฤษฎีมนุษย์นิยมเชื่อว่า โดยธาตุแท้ของมนุษย์นั้นมีความดี ถ้าหากมนุษย์อยู่ในสภาพแวดล้อมที่อบอุ่น บริบูรณ์ไปด้วยความรักและมีอิสระ มนุษย์จะเจริญเติบโตใน

ลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคม จะเห็นได้จากการที่สังคมทุกสังคมพยายามที่จะสร้างสังคมนั้นให้ดีขึ้นตามอุดมการณ์ต่าง ๆ นั่นเท่ากับการที่มนุษย์มีแรงผลักดันภายในที่จะทำความดี มีความต้องการที่จะบรรลุความงาม ความดี ที่สูงส่ง

อุ่นตา นพคุณ (2527:58-59) กล่าวถึงพฤติกรรมของมนุษย์ตามแนวคิดของกลุ่มพฤติกรรมนิยมว่า พฤติกรรมมนุษย์เกิดจากสิ่งกระตุ้นและทำให้เกิดการตอบสนอง ซึ่งการพิจารณาพฤติกรรมมนุษย์ในลักษณะเช่นนี้เหมือนกับการมองมนุษย์ว่าเป็นเครื่องจักร กลุ่มมนุษย์นิยมจึงได้เสนอทัศนะใหม่ว่ามนุษย์มีชีวิตจิตใจ ไม่ใช่เครื่องจักรกล มนุษย์เป็นผู้กระทำกันเองและเป็นแหล่งกำเนิดการกระทำต่าง ๆ มากกว่าที่จะเป็นการกระทำเพราะถูกกระตุ้นจากภายนอก และกลุ่มมนุษย์นิยมได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ว่า มนุษย์เป็นผู้กระทำการทุกสิ่งทุกอย่างในช่วงที่มีชีวิตและจะเป็นผู้เปลี่ยนแปลงตัวเองตามสภาพแวดล้อมในโลก

จากแนวคิดของทฤษฎีนี้พอจะมองเห็นได้ว่า มนุษย์เป็นผลรวมของกายและจิตใจทั้งสองส่วนนี้มีความสำคัญเท่าเทียมกัน และมนุษย์แต่ละคนมีลักษณะเฉพาะของตนเอง มีความดีงามในตน รู้ที่จะพัฒนาตนไปสู่ความต้องการสูงสุด สามารถพึ่งพาตนเองได้ รู้ที่จะเลือกตัดสินใจได้ตลอดเวลาไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใด

ทฤษฎีความต้องการจำเป็น (Need Phychology) ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่าพฤติกรรมทั้งหลายของมนุษย์ล้วนแต่เกิดขึ้นจากความต้องการจำเป็นของตนเป็นแรงผลักดัน แรงผลักดันหรือบางครั้งเรียกว่าแรงขับแบ่งได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ความต้องการระดับต้น ความต้องการนี้มีรากฐานมาจากเหตุผลทางสรีระ เป็นความต้องการภายนอกที่พบเห็นได้ง่าย เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2. ความต้องการระดับที่สอง ความต้องการนี้มีรากฐานมาจากเหตุผลทางด้านจิตใจและสังคม เป็นความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ ไม่ใช่เกิดขึ้นจากตนเองในเบื้องต้น เช่น ความต้องการความรัก ต้องการได้รับการยกย่องนับถือ เป็นต้น

017473

ความต้องการทั้ง 2 ระดับนี้ ซาเวดจ์ (Savage:1968 อ้างถึงใน พิทยา มุกสิก 2523:18-19) กล่าวว่าความต้องการระดับต้นประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้

1. ความต้องการก๊าซออกซิเยน น้ำ อาหาร และ ความอิ่มในรสและกลิ่นที่รู้สึกและรับรู้ได้ทางกาย

2. ความต้องการทางเพศ ซึ่งรวมถึงการกระตุ้นทางเพศและการหลั่งของน้ำนมในกรณีทารกดูดนมอีกด้วย

3. ความต้องการขับถ่ายของเสีย

4. ความต้องการหลีกเลี่ยงจากอันตราย ซึ่งหมายถึงการหลีกเลี่ยงสิ่งที่ทำให้เกิดความเจ็บปวด น่ารังเกียจ โมโห ร้อน หนาว ด้วย

5. ความต้องการพักผ่อน

ส่วนความต้องการระดับที่สองประกอบด้วยความต้องการ 9 ประการ คือ

1. ความต้องการรักใคร่ผูกพัน

2. ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

3. ความต้องการความสำเร็จ

4. ความต้องการเป็นที่ยอมรับ

5. ความต้องการอิสระ

6. ความต้องการมีอิทธิพลเหนือคนอื่นในบางโอกาส

7. ความต้องการเป็นที่ยอมรับ

8. ความต้องการที่จะสัมพันธ์กับคนอื่น

9. ความต้องการอยากรู้อยากเห็น

นิภา แก้วศรีงาม (2527:112-113) กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ว่า ความต้องการเป็นสภาวะที่ไม่สมดุลย์ซึ่งเกิดจากการกำหนดเงื่อนไขอย่างใดอย่างหนึ่งทั้งความต้องการทางกาย เช่น อาหาร น้ำ อากาศ และความต้องการทางจิตใจ เช่น ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการเกียรติ และ ความต้องการอำนาจ เป็นต้น

จึงสามารถกล่าวได้ว่า ทฤษฎีความต้องการจำเป็นมุ่งกล่าวถึงพฤติกรรมมนุษย์ว่าเป็นสิ่งที่เกิดจากความขาดแคลนภายในตัวบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นความขาด

แคลนทั้งด้านสรีระและด้านจิตใจก็ได้ ความต้องการจึงเป็นสิ่งที่มีชีวิตทั้งมวลพร้อมจะแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรม ความต้องการนี้จะไม่มีที่สิ้นสุด เริ่มจากความต้องการทางสรีระซึ่งมีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตเรื่อยไปจนถึงความต้องการในระดับที่สูงขึ้น คือความต้องการทางสังคมที่มุ่งจะแสวงหาความพึงพอใจอย่างไม่มีขอบเขต และสังคมนี่เองที่เป็นตัวกำหนดค่านิยมที่ส่งผลถึงพฤติกรรมของบุคคล

<u>องค์ประกอบของพฤติกรรมของมนุษย์</u>

ความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ตามทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ที่กล่าวไว้แล้วนั้น ทำให้พิจารณาได้ว่า ไม่ว่าจะยึดความเชื่อในทฤษฎีใด พฤติกรรมมนุษย์ยังคงเกี่ยวข้องกับสภาพอื่นนอกเหนือจากความเป็นตนเองของมนุษย์

นิภา แก้วศรีงาม (2527:89) ได้ให้ความเห็นว่า ตัวแปรหรือตัวกำหนดการศึกษาวิเคราะห์บุคคลมีมากมาย การที่จะทราบถึงตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของมนุษย์ได้ทั้งหมดเป็นเรื่องสุดวิสัย แต่อย่างไรก็ตามปัจจัยสำคัญที่จะผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างกันออกไปได้ คือ ทัศนคติ ความต้องการ และแรงจูงใจ

มิลตัน (Milton : 1981 อ้างถึงใน ประไพ สุวภิรมย์โชติ 2529:27) กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลว่ามี 4 อย่าง คือ การรับรู้ ทัศนคติ ค่านิยม และแรงจูงใจ

จากความคิดเห็นดังกล่าวทำให้พิจารณาได้ว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล ได้แก่ การรับรู้ ทัศนคติ ค่านิยม ความต้องการ และ แรงจูงใจ แต่ถ้าศึกษาองค์ประกอบในแต่ละเรื่องจะพบว่าทุกอย่างมีความใกล้เคียงกัน มีความเกี่ยวข้องต่อเนื่องกันจนไม่สามารถแยกจากกันได้ชัดเจน วุฒิชัย จำนงค์ (2523:121-122) กล่าวว่าการปฏิบัติหรือพฤติกรรมตอบโต้ที่แสดงออกมาภายนอกของบุคคลหลายอย่างแสดงให้เห็นว่าการจูงใจและการรับรู้ส่งผลกระทบถึงกัน เช่น คนที่มีแรงจูงใจสูงจะมีความทะเยอทะยานสูงด้วย แล้วเลือกรับรู้เฉพาะสิ่งเร้าหรือสถาน-

การณ์ที่จะเอื้ออำนวยให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ นิภา แก้วศรีงาม (2527:115) กล่าวถึงความต้องการของบุคคลว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งของกระบวนการแรงจูงใจ และเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ผลักดันให้บุคคลเกิดแรงจูงใจ หากมีแต่ความต้องการแต่ไม่มีแรงจูงใจ พฤติกรรมหรือการแสดงออกของบุคคลก็ไม่เกิดขึ้น สมยศ นาวิการ (2526:136) กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับทัศนคติว่าทัศนคติมีความสำคัญต่อแรงจูงใจ ทั้งสององค์ประกอบมีลักษณะเกื้อกูลซึ่งกันและกัน และค่านิยมก็คล้ายกับทัศนคติ คือค่านิยมอาจใช้เป็นหัวข้อรวม ๆ ของทัศนคติ ทัศนคติบางอย่างเป็นการแสดงออกเฉพาะอย่างของค่านิยมทั่วไป ดังนั้นเมื่อกล่าวถึงองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งก็จะเกี่ยวโยงไปถึงองค์ประกอบอื่นด้วย เช่น เมื่อกล่าวถึงทัศนคติก็จะผูกพันไปถึงเรื่องการรับรู้ ทัศนคติ ค่านิยม แรงจูงใจและความต้องการอย่างแยกไม่ออก และเรื่องเหล่านี้ล้วนแต่สอดคล้องกับทฤษฎีพฤติกรรมของมนุษย์ที่กล่าวไว้แล้วนั่นเอง องค์ประกอบของพฤติกรรมมนุษย์แต่ละเรื่องมีสาระสำคัญ ดังนี้

<u>การรับรู้</u>

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2523:3) ให้ทัศนะไว้ว่า การรับรู้หมายถึงการตีความหรือการแปลความจากการสัมผัส ถ้าขาดกระบวนการตีความก็จะไม่มีความเข้าใจในสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระทบ

จำเนียร ช่วงโชติ และคณะ (2516:2) ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่า การรับรู้คือการสัมผัสที่มีความหมาย เป็นการแปลหรือตีความการสัมผัสที่ได้รับออกมาเป็นสิ่งที่ตนรู้ได้เข้าใจได้ ในการแปลหรือตีความนี้อินทรียย์จะใช้ประสบการณ์หรือความชัดเจนที่เคยมี แต่ถ้าความรู้เดิมหรือความชัดเจนและประสบการณ์เดิมไม่มีหรือลืมเรื่องนั้นไปแล้วการรับรู้ก็จะไม่เกิดขึ้น จะมีแต่เพียงการสัมผัสเท่านั้น กระบวนการของการรับรู้จะเกิดขึ้นได้ต้องประกอบด้วย

1. การสัมผัสหรืออาการสัมผัส
2. ชนิดหรือธรรมชาติของสิ่งเร้าที่มาเร้า

3. การแปลความหมายจากอาการสัมผัส

4. การใช้ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมเพื่อแปลความหมาย

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2524:59) ได้อธิบายถึงกระบวนการที่ซับซ้อนในการรับรู้ว่าต้องประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ 3 ขั้น คือ

1. การเลือก เป็นกระบวนการเพื่อที่จะรับรู้สิ่งเร้าบางอันจากบรรดาสิ่งเร้าที่ได้สัมผัสทั้งหมด

2. การจัดระบบ ปันการรับสิ่งเร้าโดยทั่วไปคนเรามักจะจัดระบบสิ่งเร้าภายนอก 2 วิธี คือ

2.1 ภาพและพื้น คนเรานั้นเมื่อเลือกที่จะรับรู้สิ่งเร้าแล้ว จะแยกสิ่งเร้าออกมาเป็นส่วนที่สนใจแล้วพุ่งสมาธิไปยังส่วนนั้นเป็นพิเศษ เรียกว่าภาพ ส่วนอื่นของสิ่งเร้าที่ไม่ได้สนใจเรียกว่า พื้น

2.2 การทำให้ง่าย การรับรู้สิ่งเร้าจากภายนอกเข้ามาจัดระบบอีกวิธีหนึ่งซึ่งเป็นแนวโน้มของคนทั่วไปคือการจัดสิ่งเร้านั้นให้อยู่ในรูปที่ง่ายมากขึ้น ตัดสิ่งที่เป็นรายละเอียดและสับสนทิ้งไป

3. การแปลความ เป็นขั้นตอนสุดท้ายในการรับรู้ ในขั้นนี้คนเราจะอาศัยคุณสมบัติที่มีอยู่ภายในของตัวเอง เช่น ทัศนคติ ประสบการณ์ ความต้องการ ค่านิยม เพื่อใช้ช่วยพิจารณาสิ่งเร้าภายนอก เพื่อผสมผสานสิ่งเร้าภายนอกให้เข้ากับคุณสมบัติภายใน ดังนั้นการแปลความจึงเป็นเรื่องที่ขึ้นอยู่กับอัตวิสัยของผู้รับรู้ สิ่งเร้าอย่างเดียวกันที่เสนอต่อบุคคลต่าง ๆ กัน บุคคลเหล่านั้นจะแปลความหมายต่างกัน

ชม ภูมิภาค (2523:63) ได้สรุปถึงปัจจัยสำคัญที่กำหนดการรับรู้ว่าแบ่งเป็น 2 พวก คือ

1. ปัจจัยทางโครงสร้าง คือปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของสิ่งเร้าและสภาวะทางประสาทรับรู้ของผู้รับรู้

2. ปัจจัยทางหน้าที่ คือปัจจัยด้านลักษณะทางจิตของผู้รับรู้ เช่น ประสบการณ์หรือความรู้เดิม ค่านิยม ความต้องการ ทัศนคติ และลักษณะอื่น ๆ ภายในของบุคคล

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จึงจะเห็นได้ว่าการรับรู้เป็นองค์ประกอบเบื้องต้นของพฤติกรรมมนุษย์ เพราะการรับรู้เป็นผลรวมของสถานการณ์ระหว่างสิ่งเร้ากับผู้รับรู้ ทำให้บุคคลรู้ได้ว่าสิ่งนั้นเป็นอะไร มีลักษณะอย่างไร มีความหมายอย่างไร สนองความต้องการของตนได้อย่างไร เมื่อตัดสินได้เช่นนั้นก็จะเลือกวิธีการตอบสนองโดยการกระทำสิ่งที่คาดว่าจะให้ผลตามที่ตนตั้งเป้าหมายไว้ หรือเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ตนต้องการ

ทัศนคติ

ล้วน สายยศ (2517:118) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า หมายถึงอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดจากการรับรู้ต่อสิ่งเร้านั้น ๆ โดยแสดงพฤติกรรมโน้มเอียงใดอย่างหนึ่งในรูปของการประเมิน คนที่มีทัศนคติต่อสิ่งใดก็มักจะมีจิตใจเชื่อศรัทธาต่อสิ่งนั้นลึกกว่าธรรมดา คือเชื่อและยอมปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจยิ่ง ซึ่งหมายถึงว่าทัศนคติมีอิทธพลต่อการกระทำและความรู้สึกของบุคคลในด้านต่าง ๆ นั่นเอง

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520:1) ให้ความหมายของทัศนคติว่า หมายถึงสภาวะความพร้อมทางจิตซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์ที่จะเป็นแรงกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของแต่ละบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของหรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

นิภา แก้วศรีงาม (2527:99) ได้ให้ทัศนะว่า ทัศนคติเป็นความพร้อมทางความรู้สึกของบุคคลที่จะตอบสนองต่อบุคคล สิ่งของ หรือ สถานการณ์ต่าง ๆ ในทางที่ดีหรือทางที่ไม่ดีในลักษณะที่ว่าบุคคลนั้นมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งของ ต่อบุคคล หรือ ต่อสถานการณ์นั้น ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบนี้จะทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมในการที่จะตอบสนองต่อสิ่งที่มีความรู้สึกนั้นในทางที่ไม่ดีหรือในทางที่ดีก็ได้

เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์ (2523:94) ได้อธิบายถึงลักษณะของทัศนคติว่า

1. ทัศนคติเป็นผลหรือขึ้นอยู่กับการที่บุคคลประเมินผลสิ่งเร้าแล้วเปลี่ยนมาเป็นความรู้สึกภายในที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการที่จะแสดงพฤติกรรม

2. ทัศนคติของบุคคลจะแปลค่าได้ทั้งในด้านคุณภาพและความเข้ม โดยจะครอบคลุมช่วงของทัศนคตินั้น ๆ จะแปรค่าได้ทั้งมาก ปานกลาง และน้อย นั่นคือทัศนคติจะมีทั้งทางบวกและทางลบ

3. ทัศนคติเป็นสิ่งเกิดจากการเรียนรู้มากกว่าเป็นสิ่งที่กำเนิดขึ้นเอง หรือเป็นผลมาจากลักษณะโครงสร้างภายในตัวบุคคล หรือวุฒิภาวะ

4. ทัศนคติขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าเฉพาะอย่างทางสังคม

5. ทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งเร้าเป็นกลุ่มเดียวกันอาจจะมีความสัมพันธ์ต่อกันด้วย

6. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นแล้วจะมีความคงที่ เปลี่ยนแปลงได้ยาก

อรุณ รักธรรม (2526:320) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับลักษณะที่สำคัญของทัศนคติไว้ 4 ประการ คือ

1. ทัศนคติเป็นสภาวะก่อนมีพฤติกรรมตอบสนองเหตุการณ์หรือสิ่งใดโดยเฉพาะ หรืออาจจะเรียกว่าเป็นสภาวะพร้อมที่จะมีพฤติกรรมจริง

2. ทัศนคติจะมีความคงตัวอยู่ในช่วงเวลาหนึ่ง แต่ไม่ได้หมายความว่าจะไม่มีการเปลี่ยนแปลง

3. ทัศนคติเป็นตัวแปรที่นำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมกับความรู้สึกนึกคิด ไม่ว่าจะเป็นในรูปใดของการแสดงออก อาจจะเป็นทางวาจาหรือการแสดงความรู้สึกตลอดจนการที่จะต้องเผชิญหรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

4. ทัศนคติมีคุณสมบัติของแรงจูงใจในอันที่จะทำให้บุคคลประเมินและเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งหมายความต่อไปถึงการกำหนดทิศทางของพฤติกรรมจริงด้วย

จะเห็นได้ว่าทัศนคติเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีอยู่ในตัวของมนุษย์ เป็นลักษณะภายในของแต่ละบุคคลที่ผลักดันให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ตามทิศทางที่กำหนด และเนื่องจากทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ทางสังคม มีตัวแทนของสังคมเป็นผู้ถ่ายทอด อาจจะโดยความบังเอิญหรือความตั้งใจก็ตาม บุคคล สังคม วัฒนธรรมและองค์ประกอบอื่นของสังคมจึงมีอิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติของมนุษย์ และเป็นผลให้

ทัศนคติมีความมั่นคงยากแก่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์จึงมักเกิดขึ้นซ้ำแล้วซ้ำอีกในเรื่องที่ตนมีแนวโน้มทัศนคติในเรื่องที่ตนกระทำหรือมีความรู้สึกได้

ค่านิยม

ณรงค์ สินสวัสดิ์ (2522:8) ให้ความหมายของค่านิยมไว้ว่า ค่านิยมคือแนวโน้มความคิดทั้งที่เห็นได้เด่นชัดและไม่เด่นชัด ซึ่งเป็นลักษณะพิเศษของบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลเกี่ยวกับการตัดสินว่าสิ่งใดดีหรือไม่ดี เป็นความคิดที่มีอิทธิพลให้บุคคลเลือกกระทำอันใดอันหนึ่งจากวิธีการที่มีอยู่หลายวิธี หรือเลือกเป้าหมายใดเป้าหมายหนึ่งจากหลาย ๆ เป้าหมายที่มี

ไพฑูรย์ เครือแก้ว (2506:6) ให้ความหมายว่า ค่านิยมหมายถึงสิ่งที่คนสนใจปรารถนาจะให้ ปรารถนาจะเป็น หรือกลับกลายมาเป็นสิ่งที่คนถือว่าเป็นสิ่งบังคับให้ต้องทำ ต้องปฏิบัติ เป็นสิ่งที่คนบูชายกย่องและมีความสุขที่ได้เห็น ได้ฟัง ได้เป็นเจ้าของ ค่านิยมจึงเป็นวิถีของการจัดรูปความประพฤติที่มีความหมายต่อบุคคลและเป็นแบบฉบับของความคิดที่ฝังแน่นสำหรับยึดถือในการปฏิบัติตนของคนในสังคม

ทิศนา แขมมณี (2516:42-44) อ้างถึงใน ประไพ สุวภิรมย์โชติ 2529:34) อธิบายถึงลักษณะของค่านิยมที่แท้ว่ามี 7 ประการ คือ

1. ค่านิยมที่แท้จะต้องเป็นค่านิยมที่บุคคลนั้นเลือกอย่างอิสระเสรี ไม่มีใครบังคับให้เลือก

2. ค่านิยมที่แท้จะต้องเป็นค่านิยมที่บุคคลนั้นเลือกจากตัวเลือกหลายตัว ไม่ใช่ยอมรับจากสิ่งที่มีอยู่เพียงสิ่งเดียว

3. ค่านิยมที่แท้จะต้องเป็นค่านิยมที่บุคคลนั้นเลือกหลังจากได้พิจารณาถึงผลที่จะตามมาภายหลัง คือผู้เลือกต้องใช้วิจารณญาณวิเคราะห์หาผลดีผลเสียของตัวเลือกหลาย ๆ ตัวเสียก่อนแล้วจึงเลือกมาเพียงสิ่งหนึ่งโดยมีเหตุผลที่ตนพอใจ

4. ค่านิยมที่แท้จะต้องเป็นค่านิยมที่บุคคลนั้นยอมรับอย่างเปิดเผย ยินดีที่จะยอมรับและบอกกล่าวสนับสนุนสิ่งนั้น

5. ค่านิยมที่แท้จะต้องเป็นค่านิยมที่บุคคลนั้นถนอมเทิดทูน ภูมิใจในสิ่งที่เลือกนั้น

6. ค่านิยมที่แท้เป็นค่านิยมที่บุคคลนั้นถือปฏิบัติ มิใช่เพียงแต่พูดหรือยอมรับแต่อย่างเดียว

7. ค่านิยมที่แท้จะต้องเป็นค่านิยมที่บุคคลนั้นปฏิบัติซ้ำบ่อย ๆ ไม่ใช่ปฏิบัติเพียงบางครั้ง

จะเห็นได้ว่า ค่านิยมเป็นสิ่งกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของพฤติกรรม เพราะเป็นสิ่งปรุงแต่งจิต กระตุ้นให้จิตก่อพฤติกรรมทั้งฝ่ายดีงามและฝ่ายเลวร้ายตามที่ค่านิยมที่ตนยึดถือ ค่านิยมที่บุคคลถือเป็นค่านิยมที่แท้ก็จะมีอิทธิพลต่อการกระทำในโอกาสต่าง ๆ กันไป พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจึงถูกกำหนดโดยค่านิยมด้วย

<u>แรงจูงใจ</u>

ประสาท อิศรปรีดา (2522:15) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า แรงจูงใจ คือแรงกระตุ้นที่มีทิศทางซึ่งล่อแสดงว่าเป็นผลจากการเรียนรู้

โสภา ชูพิกุลชัย (2517:83) ให้ทัศนะว่า แรงจูงใจหมายถึงเหตุที่ทำให้ความต้องการของเราได้รับความพอใจ และทำให้พฤติกรรมบรรลุเป้าหมายโดยปราศจากอันตรายหรือสภาพการณ์ที่ไม่พึงพอใจ

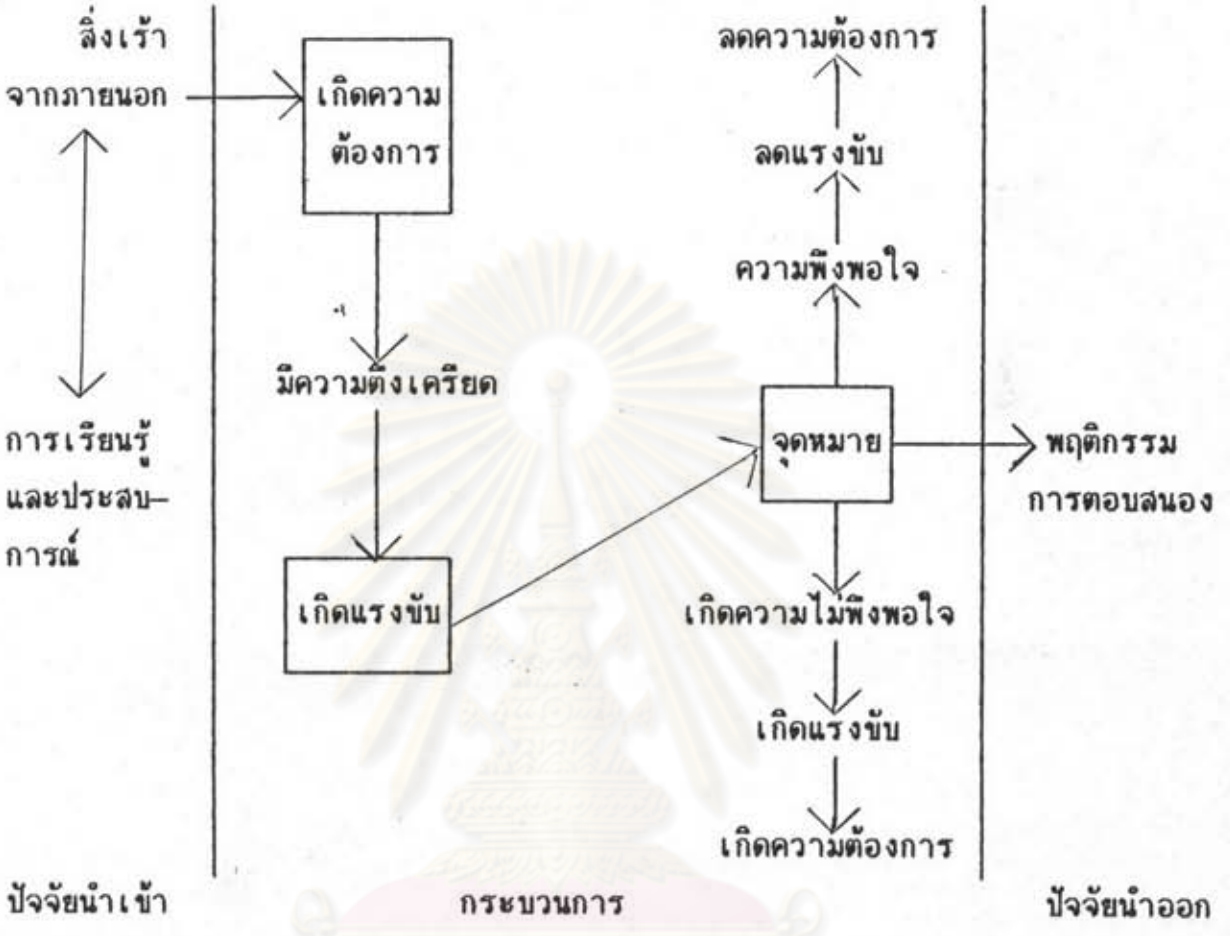
นฤมล กิตตะยานนท์ (2527:65) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นเงื่อนไขความคิดที่อาจจะทำให้เกิดพฤติกรรม หรือยับยั้งพฤติกรรม หรือไปกำหนดแนวทางพฤติกรรม ซึ่งนั่นหมายถึงว่าพฤติกรรมจะมีที่มาจากแรงจูงใจเป็นสำคัญ

นิภา แก้วศรีงาม (2527:65) ได้อธิบายว่า แรงจูงใจจะเป็นกระบวนการที่ไม่อยู่กับที่โดยจะมีการเปลี่ยนแปรหรือเคลื่อนที่ไปอย่างมีทิศทาง กระบวนการของแรงจูงใจจะมีองค์ประกอบของความต้องการ แรงขับ และจัดมุ่งหมายของพฤติกรรม

องค์ประกอบเหล่านี้จะสัมพันธ์กันโดยที่เมื่อคนได้รับสิ่งเร้า ไม่ว่าจะเป็นสิ่งเร้าจากภายนอกหรือสิ่งเร้าภายใน จะทำให้คนเกิดความต้องการขึ้น การเรียนรู้และประสบการณ์จะเป็นสิ่งช่วยตัดสินให้คนได้ตระหนักว่าสิ่งเร้านั้นสามารถตอบสนองได้มากน้อยเพียงใด โดยเมื่อเรามีความต้องการก็จะเกิดความเครียด ก่อให้เกิดแรงขับอันเป็นกระบวนการภายในของร่างกาย และร่างการก็จะปรับสภาพสมดุลย์ให้เกิดขึ้น แล้วแรงขับที่เกิดขึ้นก็ผลักดันให้คนมีพฤติกรรมไปสู่จุดหมายที่จะให้ได้มาซึ่งความต้องการตามแรงจูงใจ

ในกรณีที่บุคคลแสดงพฤติกรรมไปสู่จุดหมาย แล้วแต่ไม่ได้รับสิ่งที่ต้องการหรือแสดงพฤติกรรมไม่ถึงจุดหมายก็จะยังคงเกิดแรงขับและความต้องการอยู่ พร้อมกันนั้นก็จะแสวงหาทางแสดงพฤติกรรมเพื่อสนองความต้องการที่มีอยู่เดิม แต่ถ้าหากแสดงพฤติกรรมนาน ๆ แต่ยังไม่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการเลย พฤติกรรมนั้นก็จะลดลง ถ้าหากได้รับการตอบสนองตามต้องการ คนก็จะเกิดความพึงพอใจ เป็นการลดแรงขับและความต้องการลง ซึ่งสามารถเขียนเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แผนภูมิที่ 1 แสดงการเกิดพฤติกรรมจากแรงจูงใจ

มีข้อที่น่าสังเกตว่า แรงจูงใจจะมีความต้องการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ จึงมักจะมีการกล่าวถึงสองเรื่องนี้ควบคู่กันไปเสมอ โดยมีข้อสรุปความสัมพันธ์ที่เห็นได้ง่ายว่าเนื่องจากคนมีความต้องการ ถ้าจะให้คนกระทำในสิ่งอยากให้ทำก็ต้องสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้น วิธีการทำงานกับคนจึงอยู่บนพื้นฐานของแรงจูงใจให้คนรับรู้ว่าเขาจะได้ในสิ่งที่เขาต้องการ ถ้าหากทำงานตามที่กำหนดไว้เป็นเงื่อนไขความสำเร็จนั้น ๆ

ความต้องการ

สุเมธ เตียวอิศเรศ (2527:16-18) กล่าวถึงเรื่องความต้องการโดยอ้างถึงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachies of Needs) และข้อสมมุติฐานเกี่ยวกับความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow: 1970) ว่า ความต้องการของคนจะเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจ ดังนั้นจึงต้องตระหนักว่า

1. คนเป็นสัตว์ประเภทหนึ่ง มีความต้องการ และความต้องการของคนจะไม่มีขอบเขตที่สิ้นสุด

2. ความต้องการของถ้าได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมต่อไปอีก

3. ความต้องการของคนจะเรียงลำดับความสำคัญเป็นระดับ เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดตามขึ้นมาทันที

การเรียงลำดับความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow:1972) มีดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Psychological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นความต้องการเพื่อการอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และ ความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางกายภาพที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเต็มที่คนก็จะพยายามทำทุกอย่างเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งนั้น ในสังคมที่ใช้เงินเป็นสื่อในการแลกเปลี่ยน ความต้องการระดับนี้ก็แลกเปลี่ยนได้ด้วยเงิน เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความต้องการระดับอื่นเข้ามาแทน

2. ความต้องการมั่งคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เป็นความต้องการการคุ้มครองป้องกันภัยอันตรายที่จะเกิดขึ้นทั้งกับร่างกายและทรัพย์สิน และรวมทั้งความต้องการที่จะมีชีวิตอย่างมั่นคง มีโอกาสต่าง ๆ ในหน้าที่การงานและการได้รับประโยชน์เกื้อกูล

3. ความต้องการความรักและการยอมรับทางสังคม (Social or Belonging Needs) เป็นความต้องการด้านมิตรภาพและการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่

คณะ ปรารถนาที่จะได้รับความรักจากเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือและการรับความช่วยเหลือจากผู้อื่นทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมทั้งการได้แสดงความคิดเห็นและการได้รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วย

4. ความต้องการชื่อเสียงและการได้รับการยกย่อง (Self - Esteem or Egoistic Needs) เป็นความต้องการที่จะมีฐานะเด่นหรือการมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นความต้องกฺรที่เกี่ยวโยงไปถึงความรู้ความสามารถและความมั่นใจตนเอง ต้องการเกียรติ ศักดิ์ศรี ตลอดจนการให้ได้มาซึ่งบางสิ่งบางอย่างที่เป็นทักษะ อาชีพ งานอดิเรก และความรับผิดชอบในงานที่ท้าทายความสามารถของตน

5. ความต้องการจะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualliza-tion Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของคนเป็นขั้นที่พยายามที่จะแสดงความเลอเลิศในการปฏิบัติสิ่งต่าง ๆ แต่เป็นการยากที่จะกำหนดลงไปว่าสิ่งที่ต้องการจริง ๆ นั้นคืออะไร เป็นความต้องการที่นัมพันธ์กับสมรรถภาพ ความพอใจ และความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่และสมบูรณ์ที่สุด

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2529:26) ได้จำแนกความต้องการของคนออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต ความต้องการความสัมพันธ์ และความต้องการความเจริญก้าวหน้า ซึ่งความต้องการทั้ง 3 กลุ่มนั้นสอดคล้องกับทที่มาสโลว์ (Maslow) กล่าวไว้คือ

ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต เป็นความต้องการด้านกายภาพกับความต้องการความปลอดภัย แต่เขาให้รายละเอียดต่อไปไว้อีกว่า ความต้องการกลุ่มนี้ถ้าหากผู้หนึ่งได้รับผู้หนึ่งอาจจะต้องสูญไป

ความต้องการความสัมพันธ์ เป็นความต้องการที่จะมีสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งคนในครอบครัวและบุคคลอื่นที่ตนเกี่ยวข้องด้วย และ จะเกิดความพอใจกันและกันในการได้แบ่งส่วนซึ่งกันและกันอย่างเหมาะสม

ความต้องการเจริญก้าวหน้า เป็นความต้องการที่จะให้ทำตนได้พัฒนาขึ้นจากที่เคยเป็นอยู่ทั้งในด้านความเป็นอยู่และความสามารถในด้านต่าง ๆ

จะเห็นได้ว่า ถ้ามนุษย์ได้รับการตอบสนองตามความต้องการที่มีอยู่ มนุษย์ก็จะมีพฤติกรรมไปในทางที่ดีหรือมีความพึงพอใจทั้งสิ้น แต่ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองตามที่มีความต้องการ มนุษย์ก็จะมีพฤติกรรมในทางที่ดิ้นรนหรือแสวงหาไปจนถึงที่สุด ความต้องการจึงเป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมของมนุษย์ที่สำคัญอีกส่วนหนึ่งเช่นกัน

พฤติกรรมระหว่างบุคคล

พฤติกรรมของบุคคลซึ่งเป็นองค์ประกอบของการรับรู้ ทัศนคติ ค่านิยม แรงจูงใจ และความต้องการนั้น เมื่อบุคคลมีพฤติกรรมส่วนตนก็จะเป็นพฤติกรรมเดี่ยวที่ไม่ต้องผูกพันกับผู้อื่น แต่เนื่องจากบุคคลต้องรวมกันอยู่ในสังคมหรือต้องทำงานร่วมกันกับผู้อื่น ดังนั้นพฤติกรรมของบุคคลทั้งหลายจึงมีปฏิกิริยาสัมพันธ์ (Interaction) ซึ่งกันและกัน และจะก่อให้เกิดผลสืบเนื่องหลายประการ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลจึงมีตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้วย คือ ระบบส่วนบุคคล ความนึกคิดที่เกี่ยวกับตน และ องค์ประกอบอื่นที่จูงใจให้คนแสดงพฤติกรรตอบสนอง ผลของพฤติกรรมระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นจะมีส่วนสัมพันธ์กับพฤติกรรมของบุคคลอื่น ซึ่งความสัมพันธ์นี้จะทำให้เกิดเหตุการณ์แตกต่างกันออกไป แล้วเหตุการณ์นั้นก็จะเกิดผลสำหรับคนนั้นอีกทีหนึ่ง บุคคลอาจจะเพิ่มความเชื่อในความนึกคิดเกี่ยวกับตนมากยิ่งขึ้นถ้าปฏิกิริยาที่ได้กระทำนำผลดีหรือความพอใจมาสู่ตน และจะกระทำพฤติกรรมนั้นต่อบุคคลอื่นซ้ำอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าผลของการกระทำพฤติกรรมนำผลเสียหรือความไม่พึงพอใจมาให้ บุคคลก็จะพยายามปรับปรุงหรือหยุดการกระทำดังกล่าว จึงกล่าวได้ว่าพฤติกรรมระหว่างบุคคลเป็นผลที่สืบเนื่องจากพฤติกรรมนั้น ๆ รูปแบบพฤติกรรมระหว่างบุคคลดังกล่าว มิลตัน (Milton:1981) ได้นำเสนอไว้ดังนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สิ่งแวดล้อม (Environment)	บุคคล (Indivedual)	พฤติกรรม Behavior)	ผลสืบเนื่อง (Conseguence)
ปฏิกิริยาและพฤติกรรมจากบุคคลอื่น	-ระบบส่วนบุคคล -ความนึกคิดเกี่ยวกับตน -กลไกระหว่างบุคคล -การับรู้หรือความตระหนักระหว่างบุคคล -ความต้องการระหว่างบุคคล -ประเภทของบุคคล (ในเชิงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล)	ปฏิกิริยาและพฤติกรรมต่อบุคคลอื่น	-มั่นใจในความนึกคิดเกี่ยวกับตนหรือหวั่นเกรง -พอใจหรือไม่พอใจ

แผนภูมิที่ 2 แสดงรูปแบบพฤติกรรมระหว่างบุคคลของมิลตัน

องค์ประกอบของพฤติกรรมระหว่างบุคคล

จากรูปแบบพฤติกรรมระหว่างบุคคลของมิลตัน (Milton) ทำให้เข้าใจได้ว่า พฤติกรรมระหว่างบุคคลเกิดขึ้นจากบุคคล (Individual) เป็นสำคัญ การจะเข้าใจเรื่องนี้ให้ลึกซึ้งจิงต้องเข้าใจบุคคลในองค์ประกอบต่าง ๆ ด้วย คือ ระบบส่วนบุคคล ความนึกคิดเกี่ยวกับตน กลไกระหว่างบุคคล การรับรู้ระหว่างบุคคล ความต้องการระหว่างบุคคล และ ประเภทของบุคคล (ในเชิงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล) เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2529:124-133) เสนอเรื่องนี้ไว้ มีสาระสำคัญสรุปได้ คือ

ระบบส่วนบุคคล (The Personal System) เป็นอิทธิพลของความเชื่อ ค่านิยม ความนึกคิดเกี่ยวกับตนในด้านการรับรู้ เป้าหมาย ความรู้ ทักษะ และความสามารถ ซึ่งเป็นสภาวการณ์ที่บุคคลแสวงหาเพื่อสนองความต้องการพื้นฐาน เป็นความคิดเห็นและข้อสรุปของตนเกี่ยวกับบุคคลอื่น เกี่ยวกับสังคม เป็นแรงขับที่เป็นประโยชน์ในการแก้ปัญหาหรือเป็นประโยชน์ต่อบทบาทของงานในหน้าที่ และเป็นเงื่อนไข ที่บุคคลต้องการจะเน้นต่อตนเองหรือแสดงให้ผู้อื่นรู้ว่าตนเป็นอย่างไร ในบางกรณีระบบบุคคลจะกลายเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของตนก็ได้เมื่อเป้าหมายการแสวงหาไม่ประสบผลในเวลาที่กำหนด ความสามารถที่มีอยู่ไม่สมบูรณ์เกิดจุดอ่อนในการทำงาน การหลงผิดต่อพฤติกรรมเบื้องต้นของผู้อื่นและการแสดงตนในเรื่องต่าง ๆ ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ แต่ผู้ซึ่งมีระบบบุคคลเหมือนกันไม่ว่าจะเป็นด้านค่านิยม ความรู้ ทักษะ หรืออื่น ๆ จะทำให้เข้าใจกันได้ง่ายและมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกันอย่างดี

ความนึกคิดเกี่ยวกับตน (Self-Concept) เป็นการพิจารณาตนเอง รับรู้ตนเองและมีความสำนึกในตนเอง เป็นผลของการปรับระดับความมากน้อยของความคิดจากบุคคลอื่นว่าตนควรจะเป็นอย่างไร มีความเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมในเรื่องใด มีค่าหรือไม่มีค่าในกิจกรรมใด แต่ถ้าหากความรู้สึกเกี่ยวกับตนถูกปรับเปลี่ยนจนกลายเป็นทัศนคติของตนแล้วก็จะยากต่อการปรับเปลี่ยนอีกครั้ง ความนึกคิดเกี่ยวกับตนจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมระหว่างบุคคลเป็นอย่างมาก

กลไกระหว่างบุคคล (Interpersonal Machanic) เป็นการดำรงไว้ซึ่งสถานการณ์ทางด้านสิ่งแวดล้อมของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยมุ่งให้เกิดความกลมกลืน หรือความความสอดคล้องกับความเป็นจริงให้มากที่สุด อาจจะเป็นการรับรู้ให้ผิดไปจากที่คนอื่นรู้แล้วจะตรงกับที่ตนคาดหวัง การเลือกปฏิสัมพันธ์เพื่อตนจะได้ผูกพันเฉพาะที่ตนมีความพอใจ การเลือกจุดประเมินบุคคลอื่นเพื่อเพิ่มหรือลดความชอบพอของตนที่มีต่อบุคคล การเลือกประเมินตนเองเพื่อจะนำเอาแง่ที่ใช้ได้กับการรับรู้ตนเองไปใช้สัมพันธ์กับที่คนอื่นรับรู้ตน และการควบคุมปฏิกิริยาที่ก่อให้เกิดสิ่งอื่นเพื่อให้พฤติกรรมของผู้อื่นสอดคล้องกับพฤติกรรมของตนแล้วจะได้ควบคุมพฤติกรรมของผู้อื่นอีกทีหนึ่ง กลไกระหว่างบุคคลจึงเป็นเครื่องสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอีกด้านหนึ่งด้วย

การรับรู้ระหว่างบุคคล (Interpersonal Awareness) เป็นความนึกคิดเกี่ยวกับตนของบุคคลที่เป็นผลมาจากสิ่งที่ตนเองรู้เกี่ยวกับตน สิ่งที่ผู้อื่นรู้เกี่ยวกับตน สิ่งที่ตนไม่รู้และคนอื่นก็ไม่รู้เกี่ยวกับตน ความมากน้อยของการรู้หรือไม่รู้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายตัวนแตกต่างกันไปแต่ละบุคคล แต่สามารถดูได้จากแนวทางการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล เพราะการติดต่อสื่อสารจะทำให้เห็นการรับรู้ระหว่างบุคคลได้

สมยศ นาวิการ (2525:203-205) กล่าวถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล เพื่อเป็นแนวทางพิจารณาการรับรู้ระหว่างบุคคลว่า สามารถพิจารณาได้จากแบบจำลองหน้าต่างโจแฮรี (Thd Johari Window Model) ซึ่งมีรูปแบบที่น่าพิจารณาดังนี้

	ตัวเองรู้	ตัวเองไม่รู้
ผู้อื่นรู้	1 เปิดเผย (ARENA)	2 บอด (BLINDSPOT)
ผู้อื่นไม่รู้	3 ปกปิด (FACADE)	4 ลึกลับ (UNKNOWN)

แผนภูมิที่ 3 แสดงการรับรู้ตนเองและการรับรู้ของผู้อื่นที่มีต่อบุคคลหนึ่ง ๆ

เขตเปิดเผย คือพฤติกรรมหรือความคิดและความรู้สึกที่ตัวเอง และผู้อื่นรับรู้สิ่งเหล่านั้นของเราตรงกัน ถ้าพื้นที่เขตนี้กว้างมาก การรับรู้ระหว่างบุคคลก็จะมีมากด้วย

เขตบอด คือพฤติกรรมหรือความคิดและความรู้สึกที่ตนไม่รู้แต่ผู้อื่นรู้ เป็นสิ่งที่ตนไม่ได้ตระหนักแต่ผู้อื่นพบเห็นได้ อาจจะเป็นเหตุให้ลดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือลดความเชื่อถือในการรับรู้ระหว่างบุคคลได้

เขตปกปิด คือพฤติกรรมหรือความคิดและความรู้สึกที่ตนรู้แต่ผู้อื่นไม่รู้ เป็นการซ่อนเร้นตนเอง ไม่อยากเปิดเผยตนเองและระมัดระวังตนมากเกินไป การรับรู้ระหว่างบุคคลอาจจะลดน้อยเพราะตนเป็นต้นเหตุ

เขตลึกลับ คือพฤติกรรมหรือความคิดและความรู้สึกที่ตนเองและผู้อื่นต่างก็ไม่รู้ เป็นบุคคลิกภาพที่ถูกเก็บกด อาจจะมีผลหรือไม่มีผลต่อการรับรู้ระหว่างบุคคลก็ได้

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2529:129-130) กล่าวถึงแบบหน้าต่างโจแฮรีว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเกิดจากการขยายพื้นที่ของเขตเปิดเผย (ช่องที่ 1) เพราะบุคคลจะมีอิสระในการแสดงปฏิกิริยาระหว่างบุคคลมากขึ้นตามที่ตนเป็นและรับรู้บุคคลอื่นดังที่ตัวเขาเป็น พื้นที่ของเขตปกปิด (ช่องที่ 3) อาจจะลดลงจนกลายเป็นความไม่จำเป็นต้องปิดบังซ่อนเร้น เมื่อต่างคนต่างเปิดเผยก็เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การรับรู้ระหว่างบุคคลก็จะมีมาก แต่ในเขตบอด (ช่องที่ 2) จะต้องใช้เวลานานกว่าจะทำให้ลดลงได้ เพราะทุกคนจะมีกลไกการป้องกันตัวเองตามธรรมชาติอยู่แล้ว

ความต้องการระหว่างบุคคล (Interpersonal Needs) เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลสร้างและคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น โดยบุคคลจะมีความต้องการต่อบุคคลอื่นสองลักษณะคือพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกหรือกระทำต่อบุคคลอื่น และพฤติกรรมที่เป็นความต้องการหรือการให้คนอื่นแสดงออกกับตนเช่นนั้นด้วย ชุทซ์ (Schutz : 1960) กล่าวถึงความต้องการระหว่างบุคคลว่ามี 3 ประการ คือ การร่วมประสานสัมพันธ์ (Inclusion) การควบคุม (Control) และ ความรักใคร่ผูกพัน (Affection)

ประเภทของบุคคล (Type of Individual) เป็นลักษณะของกลุ่มบุคคลที่มีความแตกต่างกันในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ นักสู้ที่แข็งแกร่ง (Iough Battler) นักช่วยอย่างมิตร (Friendly Helper) และนักคิด (Objective Thinker) เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2529 :132) กล่าวว่าการแบ่งในลักษณะนี้เป็นการแบ่งแบบสุดโต่ง (Extreme) พฤติกรรมแต่ละด้านของบุคคลแต่ละประเภทในมีนี้รายละเอียดดังนี้

พฤติกรรม	นักสู้ที่แข็งแกร่ง	นักช่วยอย่างมิตร	นักคิด
-อารมณ์	ชอบความแข็งกร้าว (Agression) ไม่ชอบความนุ่มนวล (Affection)	ชอบความนุ่มนวล ไม่ชอบความแข็งกร้าว	ไม่ชอบทั้งความแข็งกร้าวและความนุ่มนวล
-เป้าหมาย	มีอำนาจเหนือ	การยอมรับ	การแก้ไขให้ถูกต้อง
-ประเมินผู้อื่น	ความสามารถ พลกำลัง อำนาจ	ความเป็นมิตร	ความสามารถด้านสติปัญญา
-มีอิทธิพลเหนือ	นำทาง บ่มขู่ ควบคุมการให้รางวัล	ให้เกิดความเข้าใจ ยกย่อง ชอบพอ ความเป็นมิตร	ให้ข้อเท็จจริง การโต้เถียงที่เป็นเหตุเป็นผล
-ให้ค่าสูงต่อ	ความริเริ่ม ระเบียบข้อบังคับ	สนับสนุน ประนีประนอม ลดความเครียด	การระบุให้ชัด ให้ความกระจ่าง ให้ข้อมูลการวิจารณ์ การทดสอบ
-สิ่งที่ใช้บ่อย	ต่อสู้	ความเมตตา	วิเคราะห์
-จะกลายเป็น	นักเลงโต	ความรู้สึกง่าย ไม่เป็นตัวของตัวเองในบางครั้ง	นักปราชญ์

พฤติกรรม	นักสู้ที่แข็งแกร่ง	นักช่วยอย่างมิตร	นักคิด
-สิ่งที่กลัว -ความต้องการ (Needs)	การเป็นคนอ่อนแอ การพึ่งพาคนอื่น ความอบอุ่น การพิจารณาไตร่ตรอง เพ่งเล็งในสิ่งที่พูดถึง การถ่อมตน	ความขัดแย้ง การละทิ้งหน้าที่ ความแข็งแรง ความมั่นคง ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การยืนยันในสิทธิของตน	เจ้าอารมณ์ การขาดเหตุผล การรับรู้ ตระหนักถึงความรู้สึก ความสามารถในการที่จะรักและต่อสู้

แผนภูมิที่ 4 แสดงพฤติกรรมของบุคคลตามลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ทฤษฎีพื้นฐานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (FIRO)

ชุทซ์ (Schutz:131-195) ได้ศึกษาค้นคว้าลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและได้เสนอผลงานเป็นทฤษฎี ชื่อ "ทฤษฎีพื้นฐานความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล" (Fundamental Interpersonal Relationship Orientations) ซึ่งมีใจความโดยสรุปว่า การที่บุคคลจะมีความสัมพันธ์กันในลักษณะใดนั้นจะขึ้นอยู่กับความต้องการพื้นฐาน 3 ประการ คือ การร่วมประสานสัมพันธ์ (Inclusion) การควบคุม (Control) และ ความรักใคร่ผูกพัน(Affection)

การร่วมประสามสัมพันธ์ (Inclusion) เป็นความต้องการที่จะก่อและธำรงรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นโดยการคบหาสมาคม มี 2 ลักษณะ คือ

1. การแสดงพฤติกรรมมีส่วนร่วมกับบุคคลอื่น (Expressed,E)
2. ความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นประพฤติปฏิบัติเช่นนั้นต่อตน (Wanted,W)

การร่วมประสานสัมพันธ์เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับการรวมตัวของบุคคล ลักษณะการปฏิสัมพันธ์แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ พวกไม่ชอบสังคม (Underscial) กับพวกสังคมจัด (Oversocial)

พวกไม่ชอบสังคม เป็นพวกที่มีแนวโน้มที่คิดถึงแต่ตัวเองและมักทำตัวออกห่างคนอื่น แต่ในจิตใต้สำนึกกลับกลัวการถูกทอดทิ้งและต้องการให้มีคนสนใจเอาใจใส่ตน ความคิดของคนกลุ่มนี้จะคิดเสมอว่าไม่มีใครสนใจตน ดังนั้นการดำเนินชีวิตหรือประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ของคนประเภทจึงเป็นไปในลักษณะที่พยามยามปลีกตัวไม่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น

แรงขับอันรุนแรงของคนประเภทนี้คือแรงขับในเรื่องความรู้สึกพอ ซึ่งจะกลายเป็นกลวิธีในการดำรงชีวิตโดยไม่ต้องอาศัยผู้อื่น เหตุผลที่ทำให้บุคคลที่ไม่ชอบสังคมชอบแยกตัวออกจากสังคมคือการเข้าใจว่าไม่มีใครเข้าใจตนเองอย่างจริงจังและมีความกังวลอย่างลึกซึ้งว่าตนเองเป็นคนไม่มีค่า ไม่มีใครแสดงออกแม้เพียงความคิดที่จะสนใจตน และมีความกังวลกลัวถูกทอดทิ้งเป็นพื้นฐาน

พวกสังคมจัด เป็นพวกที่มีพฤติกรรมในการร่วมประสานสัมพันธ์สูงเป็นพิเศษ โดยทั่งไปมีแนวโน้มเป็นคนเปิดเผย ชอบคบค้าสมาคมกับคนอื่น และในขณะเดียวกันก็มีความต้องการให้คนอื่นสนใจและรู้จักคบหาสมาคมกับตนด้วย ทั้งนี้เพราะโดยจิตใต้สำนึกของเขาก็กลัวการถูกทอดทิ้งให้อยู่โดดเดี่ยวไม่มีใครคบหาสมาคมด้วยเช่นเดียวกับพวกไม่ชอบสังคม เว้นแต่พฤติกรรมภายนอกของเขาเท่านั้นที่เป็นไปในลักษณะตรงกันข้าม

ความคิดที่แฝงอยู่ในจิตใต้สำนึกของพวกสังคมจัดพอสรุปได้ว่า แม้ไม่มีใครสนใจตน ตนก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างให้คนอื่นสนใจและรู้จักคบหาสมาคมกับตนด้วย บุคคลประเภทนี้เป็นพวกอยู่คนเดียวไม่ได้ กิจกรรมทุกอย่างที่ออกมามักจะเป็นไปในรูป "ทำด้วยกัน" ในเรื่องปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น บุคคลประเภทนี้ไม่มีปัญหา จะสามารถดำเนินบทบาทร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานหรือกลุ่มได้อย่างไม่มีความกังวล พฤติกรรมทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพวกสังคมจัดเป็นแบบที่พยายามจะดึงความสนใจมาสู่ตัวเอง ทำตัวเองให้คนอื่นสังเกตได้อาจจะใช้วิธีรุนแรงในการผลักดันให้ตนอยู่เหนือกลุ่มหรือให้กลุ่มสนใจตน หรืออาจจะใช้วิธีการที่ดีกว่านั้น คือการพยายามให้ได้มาซึ่งอำนาจหรือความรักใคร่ชอบพอ แต่ทั้งหมดนี้ก็เพื่อความมุ่งหมายเบื้องต้นคือการให้คนอื่นสนใจตนเท่านั้นเอง

I19733169

บุคคลที่ประสบความสำเร็จ จะมีพฤติกรรมการร่วมประสานสัมพันธ์ที่ราบรื่น สามารถอยู่คนเดียวหรืออยู่ร่วมกับคนอื่นอย่างสบายใจ ในการรวมกลุ่มกับคนอื่นจะมีเพื่อนมากหรือน้อยก็ได้ ทั้งยังสามารถสวมบทบาทได้อย่างไม่มีความกังวลใด ๆ ที่สำคัญคือ บุคคลประเภทนี้ยอมรับมติการตกลงเมื่อเห็นว่าเหมาะสม และไม่ยอมรับเมื่อเห็นว่าไม่เหมาะสม ทั้งนี้เพราะจิตใต้สำนึกตระหนักว่าตนมีค่าและมีความสำคัญ

การควบคุม (Control) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ในด้านการควบคุมบุคคลอื่น มี 2 ลักษณะ คือ

1. การแสดงพฤติกรรมควบคุมต่อบุคคลอื่น (Expressed,E)
2. ความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นเข้ามาควบคุม (Wanted,W)

การควบคุมเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกอันเนื่องมาจากความต้องการอำนาจ อำนาจหน้าที่และการใช้อิทธิพลผลักดันผู้อื่น พฤติกรรมการควบคุมมักเกิดเป็นปัญหาหลังจากมีการรวมตัวกันของบุคคล เพราะแต่ละคนต่างก็จะแสดงบทบาทของตนออกมา มีการดิ้นรนแสวงหาอำนาจ การแข่งขันการใช้อิทธิพลผลักดัน การปฏิสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะการเผชิญหน้าบุคคลที่ต้องการการควบคุมจะแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ พวกที่มีพฤติกรรมควบคุมต่ำ (Undercon-trol) กับ พวกที่มีพฤติกรรมการควบคุมสูง (Over-control)

บุคคลที่มีพฤติกรรมการควบคุมต่ำ เป็นพวกที่ยอมเสียสละ มีแนวโน้มที่จะยอมเป็นรอง ยอมสละอำนาจความรับผิดชอบ และมักจะอยู่ในกลุ่มหรือในตำแหน่งที่ไม่ต้องตัดสินใจ และจะไม่ยอมตัดสินใจถ้าหากมีคนอื่นตัดสินใจแทนได้ เป็นพวกที่ไม่ยอมใช้อำนาจที่มีอยู่เพื่อการบังคับควบคุมคนอื่น ทั้ง ๆ ที่บางครั้งเป็นสิ่งที่ควรจะได้กระทำ ทั้งนี้เพราะเกรงว่าตนจะไม่ได้รับความช่วยเหลือ ลักษณะของคนประเภทนี้จึงมีลักษณะเป็นผู้ตามมากกว่าที่จะเป็นผู้นำ และที่สำคัญคือมีความรู้สึกที่ติดแน่นอยู่ในจิตใต้สำนึกว่าตนไม่มีความสามารถพอที่จะรับผิดชอบอะไรได้ ดังนั้นจึงหลบเลี่ยงสถานการณ์ที่เห็นได้ว่าจะไม่ได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น

บุคคลที่มีพฤติกรรมควบคุมสูง เป็นพวกที่นิยมใช้อำนาจ ปรารถนาอำนาจเป็นสำคัญ ต้องการที่จะบังคับผลักดันคนอื่นด้วยอำนาจที่ตนมี พวกนี้จึงมีความกลัวอยู่ในใจว่าบุคคลอื่นจะไม่ยอมอยู่ในอำนาจตน ความคิดในจิตใต้สำนึกของเขาสรุปว่า

บุคคลอื่นไม่เชื่อว่าตนสามารถตัดสินใจด้วยตนเองได้ ดังนั้นตนจึงต้องแสดงให้เห็นว่าสามารถตัดสินใจแทนทุกคนได้

บุคคลที่ประสบความสำเร็จในพฤติกรรมการควบคุมคือผู้ที่ถือว่าการใช้อำนาจและการควบคุมจะไม่เป็นปัญหาสำหรับตน เพราะคนประเภทนี้จะไม่รู้สึกอะไรจากการสั่งหรือไม่สั่ง และการรับหรือไม่รับคำสั่ง ถ้าสิ่งเหล่านั้นไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ ทั้งนี้เพราะโดยจิตใต้สำนึกเขาตระหนักว่าตนเป็นคนมีความสามารถ จะไม่พะวงกับการรับความช่วยเหลือหรือการนึกว่าตนโง่เขลาและไร้ความสามารถอย่างพวกที่มีพฤติกรรมการควบคุมสูง แต่จะรู้สึกว่าคนอื่นยอมรับในความสามารถและเชื่อถือในการตัดสินใจของตนอย่างแท้จริง

ความรักใคร่ผูกพัน (Affection) เป็นความต้องการทางอารมณ์ที่แสดงพฤติกรรมออกมาทั้งภายนอกและภายใน มี 2 ลักษณะ คือ

1. การแสดงพฤติกรรมความรักใคร่ผูกพันต่อบุคคลอื่น (Expressed,E)
2. ความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นรักใคร่ผูกพันตน (Wanted,W)

การแสดงออกซึ่งความรักใคร่ผูกพันจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของอารมณ์ ได้แก่ ความใกล้ชิดสนิทสนม ความรัก และ ความเกลียด บุคคลที่มีความต้องการความรักใคร่ผูกพันแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ พวกที่มีพฤติกรรมความรักใคร่ผูกพันน้อย กับพวกที่มีพฤติกรรมรักใคร่ผูกพันมาก

บุคคลที่มีพฤติกรรมความรักใคร่ผูกพันน้อย เป็นพวกที่มักหลีกเลี่ยงที่จะสนิทสนมกับคนอื่นโดยพยายามรักษาระดับความสัมพันธ์ให้อยู่ในฐานะคนที่รู้จักกันธรรมดา แต่ในจิตใต้สำนึกจะพยายามเสาะหาความรักใคร่ชอบพอ จะมีความรู้สึกอยู่เสมอว่าไม่มีใครชอบตนจริง แม้แต่การทำงานร่วมกันก็กลัวไปว่าจะไม่มีคนอื่นที่ชอบทำงานร่วมกับตน คิดไปว่าพฤติกรรมที่คนอื่นแสดงออกมานั้นเป็นไปอย่างไม่จริงใจ และมีความคิดว่าความรักความชอบพอเป็นเรื่องของความเจ็บปวดทรมาน จึงต้องต่อต้านและไม่ค่อยสนิทกับใคร ความกังวลใจอย่างลึกซึ้งของคนที่มีพฤติกรรมความรักใคร่ผูกพันน้อยคือความวิตกกังวลว่าตนเป็นคนไม่น่ารัก และเชื่อว่าถ้าหากคบหากับใครอย่างสนิทสนม คนอื่นก็จะพบเห็นลักษณะความไม่น่ารักของตน

บุคคลที่มีพฤติกรรมความรักใคร่ผูกพันมาก เป็นพวกที่พยายามให้ความสนิทสนมกับบุคคลอื่นมากกว่าปกติ และมีความต้องการให้ผู้อื่นปฏิบัติเช่นนั้นกับตน ในความรู้สึกใต้สำนึกเขามีความคิดว่า แม้ประสบการณ์เกี่ยวกับความรักความชอบพอในครั้งแรกของตนไม่สำเร็จ ก็ควรพยายามอีกครั้ง และคิดว่าผลของความพยายามจะทำให้เกิดผลดีขึ้น ด้วยความรู้สึกเช่นนี้บุคคลประเภทนี้จึงไม่คิดถึงการปฏิเสธและความไม่น่ารักของตน แต่จะแสดงออกอย่างเปิดเผยเพื่อการยอมรับ การประจบ การแสดงความสนิทสนม และแม้กระทั่งการทำให้มิตรภาพของคนอื่นแตกแยกเพื่อให้ได้มาซึ่งความสนิทสนมชอบพอตน

บุคคลที่ประสบความสำเร็จในด้านความรักใคร่ผูกพัน จะเป็นผู้ที่ถือว่าความรักใคร่ผูกพันมิได้เป็นปัญหาสำหรับเขา บุคคลประเภทนี้จะรู้สึกสบายใจในการมีสัมพันธ์กับคนอื่นในทุกด้าน มีสิ่งสำคัญที่ควรพิจารณาคือเขาจะมีความรู้สึกว่าการที่ผู้อื่นไม่ชอบพอตนนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตนกับบุคคลผู้นั้น ไม่ใช่เพราะความไม่น่ารักของตน ทั้งนี้เพราะจิตใต้สำนึกตระหนักว่าตนเป็นคนน่ารัก ใครก็ตามที่ได้รู้จักตนดีพอจะต้องชอบตน และตนเองมีความสามารถที่จะให้ความรักความชอบพอแก่บุคคลอื่นได้อย่างแท้จริง

พิทยา มุสิก (2523:33) กล่าวถึงความเหมือนและความแตกต่างของการร่วมประสานสัมพันธ์ การควบคุมและความรักใคร่ผูกพัน สรุปได้ว่า

1. การร่วมประสานสัมพันธ์เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรวมตัวกันในเบื้องแรก ส่วนการควบคุมและความรักใคร่ผูกพันนั้น เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกภายหลังการร่วมประสานสัมพันธ์กันแล้ว

2. การร่วมประสานสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการ "เข้า" หรือ "ออก" จากสมาชิกของกลุ่ม (ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ) การควบคุมเกี่ยวกับผู้อยู่ในตำแหน่ง "สูง" หรือ "ต่ำ" ส่วนความรักใคร่ผูกพันเกี่ยวข้องกับการใกล้ชิดสนิทสนมหรือห่างเหินกัน

3. การควบคุมเกี่ยวข้องกับคำสั่งและการตัดสินใจ ส่วนความรักใคร่ผูกพัน เกี่ยวข้องกับการแสดงออกด้านอารมณ์

4. ความรักใคร่ผูกพันเป็นพฤติกรรมร่วมระหว่างคน 2 คน ส่วนร่วมประสานสัมพันธ์และการควบคุมอาจเกิดขึ้นได้ทั้งระหว่าง 2 คน หรือระหว่างบุคคลกับกลุ่ม

งานและการบริหารงานในโรงเรียนประถมศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษาเป็นสถาบันหนึ่งของสังคมที่มีความสมบูรณ์ของตัวเอง ทั้งด้านองค์ประกอบทางวัตถุ บุคคล และกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ คือมีทั้งอาคารสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งแวดล้อม บรรยากาศ ครู นักเรียน ผู้บริหาร ผู้ปกครอง กิจกรรมการเรียนการสอน และบริการต่าง ๆ เพื่อสร้างประสบการณ์ให้การเรียนรู้และสร้างพัฒนาการให้แก่เด็กวัย 6-12 ขวบ บางโรงเรียนมีชั้นเรียนระดับก่อนประถมศึกษาร่วมเป็นองค์ประกอบอีกส่วนหนึ่งด้วย โรงเรียนประถมศึกษาจึงเป็นที่รวมจิตใจของคนหลายวัย เป็นแหล่งปลูกฝังศิลปวัฒนธรรม และเป็นจุดเชื่อมโยงความเข้าใจของบุคคลผู้เกี่ยวข้องกับการศึกษาหรือบุคคลทั้งหลายอย่างมั่นคง

ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษานับเป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งบุคคลหนึ่ง ในฐานะหัวหน้าสถานศึกษา จะต้องรับภาระในการดำเนินกิจการของโรงเรียนให้เป็นไปอย่างสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการศึกษาและบรรลุจุดหมายของหลักสูตรในระดับนี้ โดยการปฏิบัตินั้นต้องสอดคล้องกับหลักวิชาและระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ทุกฝ่ายด้วย ริวิส และคณะ (Reavis and others 1957 :2-4) ได้ให้ทัศนะไว้ว่าโรงเรียนประถมศึกษามีหน้าที่ช่วยเหลือเด็กทุกคนให้มีประสบการณ์เพื่อจะได้มีความรับผิดชอบ วิจารณญาณ และการสร้างสรรค์ อันเป็นการพัฒนาเด็กในด้านต่าง ๆ โดยจัดสภาพโรงเรียนให้มีความใกล้เคียงกับสภาพสังคมในชีวิตของเด็ก

ผู้บริหารโรงเรียนซึ่งต้องทำหน้าที่เร่งรัดให้โรงเรียนปฏิบัติภารกิจให้สมบูรณ์ จาร์วิส (Jarvis 1969:8-9) ระบุไว้ว่าผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาต้องรอบรู้ในการจัดองค์การและการควบคุมหน่วยงานของตน มีความรู้ความเข้าใจเนื้อหาและจุดมุ่งหมายของหลักสูตรเป็นอย่างดี เป็นผู้สนใจและรู้ที่จะวิเคราะห์ปัญหาการบริหารงานทุกด้าน มีทักษะในการบริหารที่ต้องอาศัยหลักมนุษย์สัมพันธ์ ปรัชญา จิตวิทยา สังคมวิทยา และทักษะเกี่ยวกับมนุษย์ประกอบกัน จึงจะสามารถบริหารงานได้อย่างมีประ-

สิทธิภาพ ความคิดนี้สอดคล้องกับที่ สตูปส์ และ จอห์นสัน (Stoops and Johnson : 1967) กล่าวว่าผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาควรมีหน้าที่ดังนี้คือ

1. ต้องเป็นนักจิตวิทยา เพื่อจะได้รู้หลักการพัฒนาโปรแกรมการเรียนและตัดสินปัญหาของเด็กได้

2. ต้องเป็นนักธุรกิจ เพื่อจัดการเกี่ยวกับธุรกิจของโรงเรียนได้ คืองานที่เกี่ยวกับงบประมาณ การเงิน วัสดุอุปกรณ์ ทะเบียนและสถิติต่าง ๆ เป็นต้น

3. ต้องเป็นนักประชาสัมพันธ์ของท้องถิ่น

4. ต้องเป็นนักการศึกษา

5. ต้องเป็นนักกฎหมายและมีอำนาจทางกฎหมาย

6. ต้องเป็นนักสร้างสรรค์

7. ต้องเป็นผู้นำและเป็นวิทยากรของท้องถิ่นได้

ฟิสค์ (Fisk 1961:211-215) ให้ความเห็นว่า ภาระของผู้บริหารโรงเรียนสามารถสรุปได้เป็นหน้าที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. การบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับชุมชนที่โรงเรียนตั้งอยู่

2. การบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับการขยายหรือปรับปรุงโอกาสทางการศึกษา

3. การบริหารงานบุคคลทุกขั้นตอนตั้งแต่การแสวงหาไปจนการให้พ้นจากงาน

4. การบริหารงานธุรการ การเงิน และงานบริการ

พนัส หันนาคินทร์ (2524:38) กล่าวถึงหน้าที่ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนควรมีลักษณะดังนี้

1. เป็นตัวแทนของโรงเรียนหรือสถาบัน (Symbolic Function) คือเป็นสัญญลักษณ์ซึ่งผู้อื่นบอกได้ว่าโรงเรียนเป็นอย่างไรจากการปรากฏตัวของผู้บริหาร

2. เป็นผู้นิเทศหรือให้การแนะนำ (Advisory Function) คือ เป็นผู้ชี้แนะ กระตุ้น ตักเตือน ให้บุคลากรในโรงเรียนคิดริเริ่มและทำงานทุกประเภทให้สมบูรณ์

3. เป็นผู้ริเริ่มปรับปรุงงาน (Initiative Function) คือเป็นผู้วางแผนงานด้วยความรอบคอบเพื่ออการปรับปรุงโรงเรียน โดยอาจจะต้องอาศัยบุคลากรทุกฝ่ายเป็นผู้ช่วยเหลือและร่วมเป็นผู้ให้ความคิดเห็นที่เหมาะสม

4. เป็นผู้ตัดสินในปัญหาของโรงเรียน (Decision-Making Function) คือ เป็นผู้พิจารณาสั่งการในเรื่องต่าง ๆ โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้นเป็นสำคัญ

ภิญโญ สาธร (2516 : 60) ได้สรุปว่างานบริหารโรงเรียนหรือการบริหารศึกษาทั้งหมดมี 3 ประเภท คือ

1. งานที่บุคคลนอกวงการบริหารคิดว่าเป็นงานบริหารที่ผู้บริหารกระทำอยู่

2. งานที่บุคคลนอกวงการบริหารควรทำ

3. งานที่ผู้บริหารคิดเองว่าเป็นงานในความรับผิดชอบของตนแม้จะไม่มีใครสั่งการหรือระบุไว้ว่าจะต้องกระทำหรือไม่ก็ตาม

งานของโรงเรียนประถมศึกษาและหน้าที่ของผู้บริหารโรงเรียนที่กล่าวแล้วนั้น สามารถแยกกล่าวเป็นแต่ละงานให้ชัดเจนได้ดังที่สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการจัดการประถมศึกษาแจกแจงไว้ว่ามี 6 งาน คือ งานวิชาการ งานกิจการนักเรียน งานบุคลากร งานอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก งานบริหารทั่วไป ธุรการและการเงิน และงานความสัมพันธ์กับชุมชน แต่ละงานมีแนวคิดในการบริหารให้ประสบความสำเร็จดังนี้

<u>การบริหารงานวิชาการ</u>

พนัส หันนาคินทร์ (2524:49) ได้แสดงทัศนะการบริหารวิชาการว่า ครูใหญ่ต้องหาครูที่ดีมาทำการสอน จัดแบ่งหน้าที่การงาน มีการปฐมนิเทศครูใหม่ สร้างน้ำใจในการทำงานให้แก่ครู ส่งเสริมให้ครูมีความสามารถยิ่งขึ้น พิจารณาความดีความชอบของครู จัดให้มีการประชุมและนิเทศการสอน ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรและการสอนนั้น ครูใหญ่มีหน้าที่เลือกเนื้อหาของหลักสูตร แบ่งและจัดทำประมวลการสอน จัดตารางสอน เลือกแบบเรียนจัดห้องสมุด

แนวคิดการบริหารวิชาการดังกล่าว สอดคล้องกับที่ แคมพ์เบลล์ (Campbell 1972 : 461) ระบุว่าผู้บริหารโรงเรียนควรมีบทบาทการบริหารวิชาการดังนี้

1. วางโครงการดำเนินงานของโรงเรียน
2. จัดทำโครงการสอนตามหลักสูตรและปรับปรุงให้เหมาะสมอยู่เสมอ
3. แนะนำ ควบคุมการสอนของครู
4. จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนการสอน
5. สนับสนุนให้มีการค้นคว้า ปรับปรุงวิธีสอน
6. ดำเนินการวัดผลการเรียน
7. จัดประชุมอบรมแลกเปลี่ยนและเสริมประสบการณ์แก่ครู

การบริหารงานกิจการนักเรียน

อุทัย บุญประเสริฐ และ ชโลมใจ ภิงคารวัฒน์ (2529:7,45) กล่าวถึงงานกิจการนักเรียนว่า งานกิจการนักเรียนหมายถึงงานใดก็ตามที่มีจุดศูนย์รวมอยู่ที่เด็กเพื่อส่งเสริมให้เด็กได้ศึกษาเล่าเรียนได้อย่างเต็มที่ มีความพร้อมที่จะมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนการสอนอย่างราบรื่น ครอบคลุมถึงการจัดการให้นักเรียนได้เรียนอย่างปกติสม่ำเสมอ จึงน่าจะครอบคลุมเรื่องการจัดทำสำมะโนนักเรียน ทำเขตบริการของโรงเรียน การเกณฑ์เด็กหรือการรับเด็กเข้าเรียน การจัดบริการเสริมโอกาสทางการศึกษาแก่เด็ก ตลอดจนบริการเสริมเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยแก่เด็กในขอบเขตที่เหมาะสม

เอลส์บรี และคณะ (Elsbree and others 1967 : 138-139) กล่าวถึงงานกิจการนักเรียนว่า ได้แก่การทำสำมะโนนักเรียน การรับนักเรียนเข้าเรียน การย้าย โอนนักเรียน การแบ่งกลุ่มนักเรียนตามความสามารถ ความถนัดหรืออายุ การดูแลความก้าวหน้าของนักเรียน การวัดผลการเรียน การทำบันทึกและรายงานผลต่าง ๆ ของนักเรียน การบริการแนะแนว การดูแลด้านระเบียบวินัยและความประพฤติ ตลอดจนการจัดสวัสดิการความปลอดภัยและการป้องกันโรค เป็นต้น

การบริหารงานบุคคล

อมร รักษาสัตย์ (2524:15) กล่าวถึงการบริหารงานบุคคลว่า เป็นงานที่เกี่ยวกับตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ในองค์การหนึ่ง ๆ นับตั้งแต่การสรรหาคนเข้าทำงาน การบรรจุแต่งตั้ง การโอน-ย้าย การเลื่อนตำแหน่ง การมอบหมายความรับผิดชอบ การให้ค่าตอบแทน การปกครองและดำเนินการทางวินัย ตลอดจนการให้พ้นจากงาน

สมพงศ์ เกษมสิน (2513:507) มีความเห็นว่าการบริหารบุคลากรเป็นศิลปะในการเลือกสรรคนใหม่และใช้คนเก่าให้ได้ผลงานและบริการจากการปฏิบัติงานของบุคคลเหล่านั้นให้มากที่สุดทั้งปริมาณและคุณภาพ

นิโกร (Nigro 1958:36) กล่าวว่าการบริหารบุคลากรคือ ศิลปะของการเลือกคนเข้าทำงานและการใช้คนที่มีอยู่แล้วให้ทำงานอย่างมีคุณภาพที่สุด

การบริหารงานอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก

งานอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก นิยมเรียนกันสั้น ๆ ว่างานอาคารสถานที่ เป็นงานที่เกี่ยวกับการจัดการให้มีอาคารสถานที่อย่างเพียงพอ ดูแลซ่อมแซมและบริการการใช้ประโยชน์ ตลอดจนการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เตรียมสิ่งอำนวยบริการทั้งปวงให้ตอบสนองงานวิชาการและสนองธรรมชาติของเด็กในโรงเรียน คำนึงถึงความสะดวกและการวางแผนการใช้อาคาร การจัดทำคำของบประมาณด้านอาคาร การกำหนดกฎเกณฑ์การใช้อาคาร การตกแต่งบริเวณ การแบ่งงานให้มีผู้รับผิดชอบดูแลอาคาร และสิ่งแวดล้อมอื่น เป็นต้น

การบริหารงานบริหารทั่วไป ธุรการ และการเงิน

งานด้านนี้จะครอบคลุมงานสารบรรณ งานทะเบียนและรายงาน งานงบประมาณการเงิน บัญชี การพัสดุ การรักษาความปลอดภัย ตลอดจนการประชาสัมพันธ์โรงเรียนส่วนใหญ่เป็นงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับระเบียบที่ทางราชการกำหนดไว้

เป็นที่แน่นอน มีหลักและวิธีปฏิบัติเป็นขั้นตอน เว้นแต่งานประชาสัมพันธ์โรงเรียนซึ่งสามารถใช้กลวิธีแปลกใหม่ได้ตามความสามารถและศักยภาพของโรงเรียน แต่ก็ต้องมุ่งเพื่อการสื่อสาร สร้างบรรยากาศการทำงานร่วมกันอย่างฉันท์มิตร ป้องกันความเข้าใจผิดเป็นประการสำคัญ

การบริหารความสัมพันธ์กับชุมชน

งานความสัมพันธ์กับชุมชนมีจุดเน้นอยู่ที่การสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างชุมชนกับโรงเรียน เพื่อให้ต่างฝ่ายต่างก็จะได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างเหมาะสมตามควรแก่โอกาส

ภิญโญ สาธร (2516:238) ให้ข้อคิดเห็นและแนวทางการดำเนินงานเรื่องนี้ว่า ผู้บริหารควรถือว่าโรงเรียนเป็นของประชาชน จึงควรเป็นผู้ใกล้ชิดกับประชาชน มีส่วนรู้เห็นชุมชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนรู้เห็นกิจการของโรงเรียน นำครูไปพบปะผู้ปกครอง ช่วยพัฒนาชุมชนทั้งด้านวิชาชีพและวิชาการอื่น รวมทั้งการให้เกียรติและความสำคัญแก่ผู้อุปการะโรงเรียนเป็นอย่างดี

ซัมพ์ชัน(Sumption 1966:104-106) กล่าวว่าโรงเรียนควรมีความสัมพันธ์กับชุมชนในเรื่องต่าง ๆ คือ

1. รายงานกิจการของโรงเรียนต่อชุมชน
2. รับทราบข่าวคราวของชุมชนและนำมาใช้ประโยชน์
3. ส่งเสริมให้ประชาชนเข้าใจความสำคัญของการศึกษา
4. ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจการของโรงเรียน
5. เสนอความรู้ใหม่ทางการศึกษาแก่ชุมชน
6. ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนกับสถาบันอื่น
7. ประเมินผลงานของโรงเรียนจากการสำรวจชุมชน
8. แก้ไขความเข้าใจผิดของประชาชนที่มีต่อโรงเรียน

จะเห็นได้ว่าการบริหารงานต่าง ๆ ของโรงเรียนประถมศึกษา ผู้บริหารโรงเรียนต้องปฏิบัติหน้าที่ในหลายฐานะ ต้องเป็นทั้งผู้บริหาร ผู้นำ ผู้ตาม ผู้ประสานงาน ตามแต่สถานการณ์และภารกิจที่กำหนดในแต่ละเรื่อง บทบาทเหล่านี้ล้วนแต่ต้องมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับบุคคลในระดับต่าง ๆ กัน จำเป็นที่ผู้บริหารโรงเรียนต้องมีพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เหมาะสม ความสำเร็จของการบริหารงานต้องเกี่ยวข้องกับการสร้างบรรยากาศความเป็นมิตร การทำงานร่วมกัน การมีและการใช้อำนาจเพื่อสร้างความพึงพอใจกันและกัน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจึงเป็นปัจจัยในการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่สำคัญมิใช่น้อย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิทยา มุสิก (2523:70) วิจัยเรื่องพฤติกรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ของศึกษานิเทศก์กรมสามัญศึกษา โดยใช้ทฤษฎีพื้นฐานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (The Fundamental Interpersonal Relationship Orientation) ของ ชุทซ์ (Schutz) เป็นแนวทางในการศึกษา สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ศึกษานิเทศก์กรมสามัญศึกษามีพฤติกรรมทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังนี้

1.1 พฤติกรรมแสดงออกซึ่งความรักใคร่ผูกพันสูง

1.2 พฤติกรรมความต้องการความรักใคร่ผูกพันปานกลาง

1.3 พฤติกรรมแสดงออกในการร่วมประสานสัมพันธ์ปานกลาง

1.4 พฤติกรรมความต้องการร่วมประสานสัมพันธ์ต่ำ

1.5 พฤติกรรมการแสดงออกในการควบคุมปานกลาง

1.6 พฤติกรรมความต้องการควบคุมต่ำ

2. พฤติกรรมทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านการแสดงออกของศึกษานิเทศก์กรมสามัญศึกษาสูงกว่าพฤติกรรมด้านความต้องการในทุกพฤติกรรม

3. พฤติกรรมทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของศึกษานิเทศก์เขตและจังหวัดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

วันเดิม มณีโภคา (2525: 67) วิจัยเรื่องลักษณะพฤติกรรมผู้นำของศึกษาธิการอำเภอในประเทศไทย โดยใช้ทฤษฎีพื้นฐานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (The Fundmental Interpersonal Relationship Orientation) ของชุทซ์ (Schutz) เป็นแนวทางในการศึกษา สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ศึกษาธิการอำเภอโดยส่วนรวม มีลักษณะพฤติกรรมผู้นำในการร่วมประสานสัมพันธ์ด้านการแสดงออกในการควบคุม ด้านการแสดงออกซึ่งความรักใคร่ผูกพัน ด้านความต้องการการควบคุม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนลักษณะพฤติกรรมผู้นำด้านความต้องการร่วมประสานสัมพันธ์ และความต้องการความรักใคร่ผูกพันอยู่ในระดับต่ำ

2. ศึกษาธิการอำเภอกลุ่มบรรจุก่อน พ.ศ.2509 มีลักษณะพฤติกรรมด้านการแสดงออกในการร่วมประสานสัมพันธ์ ด้านการแสดงออกในการควบคุม ด้านการแสดงออกซึ่งความรักใคร่ผูกพัน ด้านความต้องการการควบคุม ด้านความต้องการความรักใคร่ผูกพัน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนลักษณะพฤติกรรมผู้นำด้านความต้องการร่วมประสานสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

3. ศึกษาธิการอำเภอกลุ่มบรรจุหลัง พ.ศ.2509 มีลักษณะพฤติกรรมผู้นำด้านการแสดงออกในการร่วมประสานสัมพันธ์ ด้านการแสดงออกในการควบคุม ด้านการแสดงออกซึ่งความรักใคร่ผูกพัน ความต้องการการควบคุม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนลักษณะพฤติกรรมผู้นำด้านความต้องการร่วมประสานสัมพันธ์ และ ด้านความต้องการความรักใคร่ผูกพัน อยู่ในระดับต่ำ

ประไพ สุวภิรมย์โชติ (2529:137) วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้บริหารและอาจารย์กับบรรยากาศขององค์การในวิทยาลัยการสาธารณสุขภาค โดยใช้ทฤษฎีพื้นฐานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (The Fundamental Interpersonal Relationship Orientation Behavior) ของ ชุทซ์ (Schutz) และแบบสอบถามบรรยากาศองค์การ "ฟอร์ม บี." (The Revised or Improved Climate Questionnaire) ของลิทวิน และ สติงเกอร์ (Litwin & stinger) เป็นหลักในการศึกษาและเป็นเครื่องมือในการวิจัย สรุปผล ในส่วนที่เกี่ยวกับพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลว่า ผู้บริหารและอาจารย์

วิทยาการสาธารณสุขทั้ง 4 แห่ง มีลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกซึ่งความรักใคร่ผูกพันและความต้องการความรักใคร่ผูกพันสูง มีลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกในการร่วมประสานสัมพันธ์ปานกลาง มีลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกในการควบคุม ความต้องการการควบคุม และ ความต้องการร่วมประสานสัมพันธ์ต่ำ ยกเว้นวิทยาลัยการสาธารณสุขภาคใต้ จังหวัดยะลา มีลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกในการควบคุมปานกลาง

ทิวาพร ทวีกุล (2531:100) ศึกษาพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของศึกษานิเทศก์อำเภอและกิ่งอำเภอ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ จำนวน 344 คน โดยใช้ทฤษฎีพื้นฐานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (The Fundamental Interpersonal Relationship Orientation_Behavior) ของ ชุทซ์ (Schutz) เป็นหลักและแนวทางในการศึกษา พบว่า ศึกษานิเทศก์อำเภอมีลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกซึ่งความรักใคร่ผูกพัน และ ความต้องการความรักใคร่ผูกพัน อยู่ในระดับสูง ลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกในการร่วมประสานสัมพันธ์ ความต้องการการร่วมประสานสัมพันธ์ การแสดงออกในการควบคุม และ ความต้องการการควบคุมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายเขตการศึกษา พบว่า ศึกษานิเทศก์อำเภอทั้ง 12 เขต มีลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกซึ่งความรักใคร่ผูกพัน และความต้องการความรักใคร่ผูกพันอยู่ในระดับสูง มีลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกในการร่วมประสานสัมพันธ์ และการแสดงออกในการควบคุมอยู่ในระดับปานกลาง

วิกกินส์ (Wiggins 1962:68 อ้างถึงใน สุมณฑา พงษ์มาลา 2528:56) วิจัยเรื่องลักษณะผู้นำและบรรยากาศในองค์การ โดยใช้แบบสอบถาม OCDQ (The Organizational Climate Description Questionnaire) แบบสอบถาม FIRO-B (The Fundamental Interpersonal Relationship Orientation Behavior Questionnaire) แบบสอบถาม ORI (The Orientation Inventory) และแบบสอบถาม SIV (The Survey of Interpersonal Value) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษาในรัฐแคลิฟอร์เนียร์ จำนวน 41 คน เฉพาะในส่วนของแบบสอบถาม FIRO-B ได้สรุปลักษณะผู้นำของครูใหญ่ไว้ดังนี้

1. มีพฤติกรรมแสดงออกในการร่วมประสานสัมพันธ์สูง
2. มีพฤติกรรมความต้องการในการร่วมประสานสัมพันธ์ต่ำ
3. มีพฤติกรรมการแสดงออกในการควบคุมต่ำ
4. มีพฤติกรรมความต้องการในการควบคุมสูง
5. มีพฤติกรรมการแสดงออกซึ่งความรักใคร่ผูกพันต่ำ
6. มีพฤติกรรมความต้องการซึ่งความรักใคร่ผูกพันสูง

จากวรรณคดี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังได้กล่าวแล้วนั้น จะเห็นได้ว่า สิ่งสำคัญที่ทำให้มนุษย์มีพฤติกรรมต่าง ๆ คือความต้องการของมนุษย์นั่นเอง เริ่มจากความต้องการปัจจัยดำรงชีวิต หากได้รับความต้องการแล้วก็จะเพิ่มความต้องการเรื่อยขึ้นไปจนถึงความต้องการที่จะแสวงหาความพึงพอใจอย่างไม่มีขอบเขตจำกัด โดยสังคมเป็นตัวกำหนดและเป็นตัวกระตุ้นความต้องการนั้น ๆ สังคมจึงเป็นผู้สร้างค่านิยม ซึ่งมีอิทธิพลต่อคนในสังคมอีกต่อหนึ่ง และจะส่งผลต่อการรับรู้ของคนตามกระบวนการสังคมประกิต ก่อให้เกิดทัศนคติและการถ่ายโยงความเชื่อของคนไปเป็นลำดับ สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวจะเป็นตัวกำหนดทิศทางพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของคนในสังคม

ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาซึ่งเป็นคนในสังคมที่ต้องรับผิดชอบการบริหารงาน หลายประการ จำเป็นต้องมีพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เหมาะสม เพื่อจะได้ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารของโรงเรียนให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และให้นักเรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมุ่งหมายของหลักสูตรอย่างสมบูรณ์

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย