

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม
4. แนวคิดเกี่ยวกับระบบมาตรฐานแรงงานไทย (มรท. 8001: 2553)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความรู้ นักวิชาการ ได้ให้ความหมายของความรู้ไว้ ดังนี้

บลูม (Bloom, 1967, p 271 อ้างถึงใน อักษร ศาสตร์, 2542, หน้า 26-28) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่าหมายถึง เรื่องที่เกี่ยวกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะ วิธีการและกระบวนการต่าง ๆ รวมถึงแบบกระบวนของโครงการวัตถุประสงค์ในด้านความรู้ โดยเน้นในเรื่องของกระบวนการทางจิตวิทยาของความจำ อันเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงเกี่ยวกับการจัดระเบียบ โดยก่อนหน้านี้ในปี ค.ศ. 1965 บลูมและคณะ ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้หรือพุทธิพิสัย (Cognitive Domain) ของคน ว่าประกอบด้วยความรู้ตามระดับต่าง ๆ รวม 6 ระดับ ซึ่งอาจพิจารณาจากระดับความรู้ในขั้นต่ำไปสู่ระดับของความรู้ในระดับที่สูงขึ้นไป โดยบลูมและคณะได้แจกแจงรายละเอียดของแต่ละระดับไว้ดังนี้

1. ความรู้ หมายถึง การเรียนรู้ที่เน้นถึงการจำ และการระลึกได้ถึงความคิด วัตถุ และปรากฏการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นความจำที่เริ่มจากสิ่งง่าย ๆ ที่เป็นอิสระแก่กัน ไปจนถึงความจำในสิ่งที่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน
2. ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (Comprehension) เป็นความสามารถทางสติปัญญาในการขยายความรู้ ความจำ ให้กว้างออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล การแสดงพฤติกรรมเมื่อเผชิญกับสื่อความหมาย และความสามารถในการแปลความหมาย การสรุปหรือการขยายความสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

3. การนำไปปรับใช้ (Application) เป็นความสามารถในการนำความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (Comprehension) ในเรื่องใด ๆ ที่มีอยู่เดิมไปแก้ไขปัญหาที่แปลกใหม่ของเรื่องนั้น โดยการใช้ความรู้ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการกับความความคิดรวบยอดมาผสมผสานกับความสามารถในการแปลความหมาย การสรุปหรือการขยายความสิ่งนั้น

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถและทักษะที่สูงกว่าความเข้าใจ และการนำไปปรับใช้ โดยมีลักษณะเป็นการแยกแยะสิ่งที่จะพิจารณาออกเป็นส่วนย่อย ที่มีความสัมพันธ์กัน รวมทั้งการสืบค้นความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ เพื่อดูว่าส่วนประกอบปลีกย่อยนั้นสามารถเข้ากันได้หรือไม่ อันจะช่วยให้เกิดความเข้าใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างแท้จริง

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการรวบรวมส่วนประกอบย่อย ๆ หรือส่วนใหญ่ ๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นเรื่องราวอันหนึ่งอันเดียวกัน การสังเคราะห์จะมีลักษณะของการเป็นกระบวนการรวบรวมเนื้อหาสาระของเรื่องต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อสร้างรูปแบบหรือโครงสร้างที่ยังไม่ชัดเจนขึ้นมาก่อน อันเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ภายในขอบเขตของสิ่งที่กำหนดให้

6. การประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถในการตัดสินใจเกี่ยวกับความคิด ค่านิยมผลงาน คำตอบ วิธีการและเนื้อหาสาระเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง โดยมีการกำหนดเกณฑ์ (Criteria) เป็นฐานในการพิจารณาตัดสิน การประเมินผล จัดได้ว่าเป็นขั้นตอนที่สูงสุดของพุทธิลักษณะ (Characteristics of Cognitive Domain) ที่ต้องใช้ความรู้ความเข้าใจ การนำไปปรับใช้ การวิเคราะห์และการสังเคราะห์เข้ามาพิจารณาประกอบกันเพื่อทำการประเมินผลสิ่งหนึ่งสิ่งใด

เมียร์ดิส (Meredith, 1961, p 10 อ้างถึงใน สมชาย สุกใส, 2545, หน้า 20) กล่าวว่า ความรู้ (Knowledge) จำเป็นต้องมีองค์ประกอบ 2 อย่าง คือ ความเข้าใจ (Understand) และการคงอยู่ (Retaining) เนื่องจากความรู้เป็นการที่เราสามารถจำได้ในบางสิ่งบางอย่างที่เราเข้าใจแล้ว

โชว์ (Choo, 2000 อ้างถึงใน พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547, หน้า 22-23) ได้อธิบายไว้ว่า การแบ่งประเภทของความรู้ มองได้หลายมิติ แต่มิติที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือมองในด้าน “รูปแบบที่มองเห็น” ซึ่งมี 2 ประเภท ดังนี้

1. ความรู้โดยนัยหรือความรู้ที่มองเห็นไม่ชัด (Tacit Knowledge) จัดเป็นความรู้อย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งเป็นทักษะหรือความรู้เฉพาะตัวของแต่ละบุคคลที่มาจากประสบการณ์ ความเชื่อหรือความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน เช่น การถ่ายทอดความรู้ ความคิด ผ่านการสังเกต การสนทนา การฝึกอบรม ความรู้ประเภทนี้เป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ เนื่องจากความรู้ประเภทนี้เกิดจากประสบการณ์ และการนำมาเล่าสู่กันฟัง ดังนั้น จึงไม่สามารถจัด

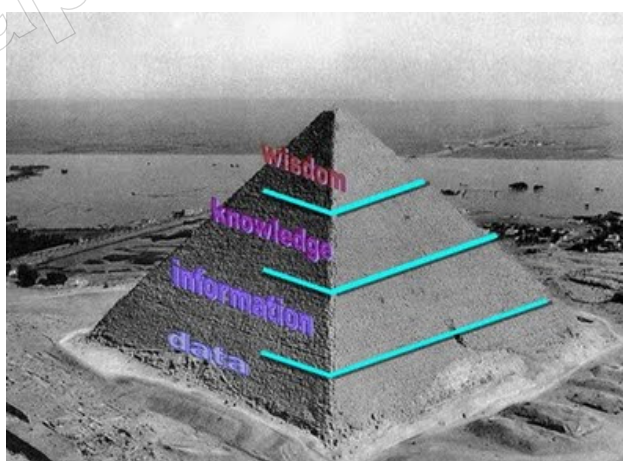
ให้เป็นระบบหรือหมวดหมู่ได้ และไม่สามารถเขียนเป็นกฎเกณฑ์หรือตำราได้ แต่สามารถถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้ได้โดยการสังเกตและเลียนแบบ

2. ความรู้ที่ชัดแจ้งหรือความรู้ที่เป็นทางการ (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่มีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและใช้ร่วมกันในรูปแบบต่าง ๆ เช่น สิ่งพิมพ์ เอกสารขององค์กร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ อินทราเน็ต ความรู้ประเภทนี้เป็นความรู้ที่แสดงออกมาโดยใช้ระบบสัญลักษณ์ จึงสามารถและเผยแพร่ได้อย่างสะดวก

ดาเวนพอร์ทและกูสคัก (Davenport & Prusak, 1998 อ้างถึงใน พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547, หน้า 20) ได้ให้ความหมายว่าความรู้ หมายถึง ส่วนผสมของกรอบประสบการณ์ คุณค่า สารสนเทศที่เป็นสภาพแวดล้อม และกรอบการทำงานสำหรับการประเมิน และรวมกันของประสบการณ์และสารสนเทศใหม่

ยามาซากิ (Yamazaki, 1997 อ้างถึงใน บุญดี บุญญากิจ และคณะ, 2547, หน้า 14) กล่าวว่าความรู้ คือ สารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิด เปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่นจนเกิดเป็นความเข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ในการสรุป และการตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้โดยไม่จำกัดช่วงเวลา

ยามาซากิ (Yamazaki, 1997 อ้างถึงใน นูรัชย์ ศิริมหาสาครและพัชรา กวางทอง, 2552, หน้า 26-32) จากสถาบันวิจัยโนมูระประเทศญี่ปุ่น ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับลักษณะของความรู้ แล้วพบว่า ความรู้มีลักษณะคล้ายกับรูปปิรามิด ลักษณะตามภาพ

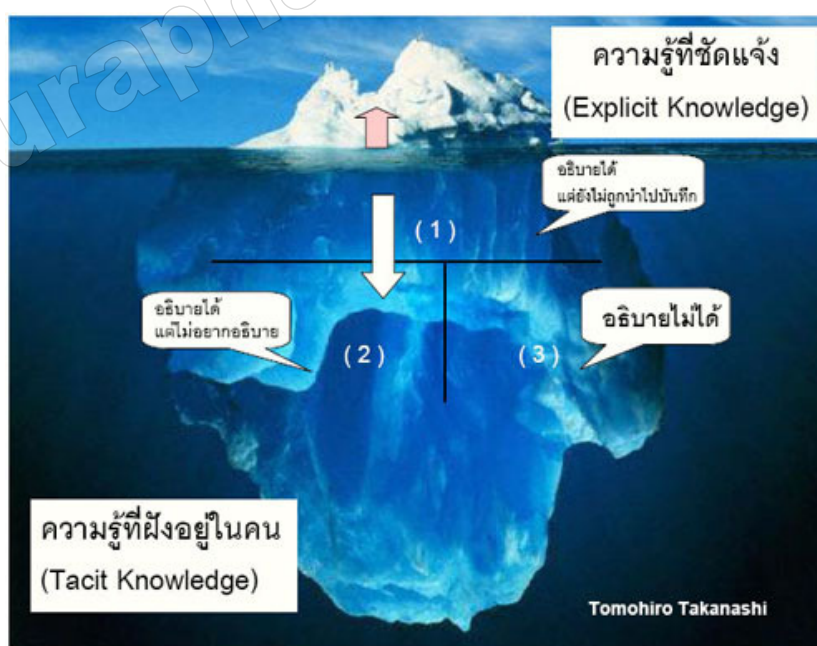


ภาพที่ 2 ปิรามิดความรู้ (Yamazaki, 1997)

ปิรามิดความรู้ของ Yamazaki จะแบ่งลักษณะความรู้ออกเป็น 4 ประเภท เรียงลำดับจากฐานปิรามิดไปสู่ยอด ซึ่งความรู้แต่ละประเภทจะมีลักษณะแตกต่างกัน แต่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน ดังนี้

1. ข้อมูล (Data) คือ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งซึ่งได้จากการสังเกตสิ่งที่เกิดขึ้น โดยยังไม่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์หรือจัดระบบให้เป็นหมวดหมู่จึงเป็นข้อมูลดิบ
2. สารสนเทศ (Information) คือ ข้อมูลที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์แล้ว มีการจัดระบบจำแนกให้เป็นหมวดหมู่เพื่อนำไปใช้ประโยชน์เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
3. ความรู้ (Knowledge) คือ สารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิดเปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่น จนเกิดความเข้าใจ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
4. ภูมิปัญญา (Wisdom) คือ การประยุกต์ใช้ความรู้ เพื่อแก้ปัญหาหรือพัฒนาการทำงาน

โพลันยีและโนนากะ (Polanyi & Nonaka, 1998 อ้างถึงใน นूरชัย ศิริมหาสาครและพัชรา กวางทอง, 2552, หน้า 34-45) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับธรรมชาติของความรู้ว่า ความรู้คืออะไร และเกิดขึ้นได้อย่างไร เขาพบว่า ความรู้มีลักษณะแตกต่างจากปิรามิดแห่งความรู้ของ Yamazaki โดย Nonaka ได้เปรียบเทียบความรู้กับรูปภูเขาน้ำแข็ง ซึ่งจำแนกความรู้ออกเป็น 2 ประเภท คือ Tacit และ Explicit Knowledge ดังภาพ



ภาพที่ 3 Tacit และ Explicit Knowledge

จำแนกความรู้ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. Explicit Knowledge แปลเป็นภาษาไทยว่า ความรู้แจ้งชัด คือ ความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผล หรือ ความรู้เชิงทฤษฎีที่บันทึกไว้ในสื่อต่าง ๆ เช่น เอกสารตำรา และคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นความรู้ที่ง่ายต่อการอธิบายถ่ายทอด ซึ่งทำให้ผู้อื่นสามารถเข้าถึงการรู้นั้นง่าย จึงเปรียบได้กับ ภูเขาน้ำแข็งส่วนที่โผล่พ้นน้ำขึ้นมามองเห็นได้ชัดเจน มีปริมาณ 20% ของความรู้ทั้งหมด

2. Tacit Knowledge แปลเป็นภาษาไทยว่า ความรู้ฝังลึก คือ ความรู้เชิงประสบการณ์ที่ซ่อนอยู่ในตัวคน ในลักษณะของความชำนาญ หรือ ความเชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นความสามารถพิเศษเฉพาะบุคคล หรือพรสวรรค์ ซึ่งยากแก่การอธิบายถ่ายทอดให้เป็นลายลักษณ์อักษร ด้วยเหตุที่เป็นความรู้ที่ซ่อนอยู่ในตัวคน มองเห็นไม่ชัดเจน จึงเปรียบได้กับภูเขาน้ำแข็ง ส่วนที่จมอยู่ใต้น้ำซึ่งมองไม่เห็น มีปริมาณ 80% ของความรู้ทั้งหมดของคนเรา นอกจากนี้ ทฤษฎีภูเขาน้ำแข็งแห่งความรู้ของ Nonaka ยังมีความเชื่อว่า ความรู้ทั้งสองประเภท คือ Tacit K และ Explicit K สามารถเปลี่ยนสถานะระหว่างกันได้ ถ้ามีการบริหารจัดการความรู้ กล่าวคือ Tacit K สามารถเปลี่ยนสถานะเป็น Explicit K และ Explicit K ก็สามารถเปลี่ยนเป็น Tacit K ได้ และเมื่อใดก็ตามที่มีการเปลี่ยนสถานะของความรู้ จะทำให้มีการผุดบังเกิดของความรู้ใหม่ ๆ ขึ้น เรียกว่า เกลียวความรู้ (Knowledge Spiral)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2542, หน้า 232) กล่าวว่า ความรู้คือ สิ่งที่ตั้งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติ และลักษณะ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 อ้างถึงใน อักษร สวัสดิ์, 2542, หน้า 26) ได้ให้คำอธิบายว่า ความรู้ เป็นพฤติกรรมขั้นต้นที่ผู้เรียนรู้เพียงแต่เกิดความจำได้ โดยอาจจะเป็นการนึกได้หรือโดยการมองเห็น ได้ยิน จำได้ ความรู้ในขั้นนี้ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ โครงสร้างและวิธีแก้ไขปัญหา ส่วนความเข้าใจอาจแสดงออกมาในรูปของทักษะด้าน “การแปล” ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการเขียนบรรยายเกี่ยวกับข่าวสารนั้น ๆ โดยใช้คำพูดของตนเอง และ “การให้ความหมาย” ที่แสดงออกมาในรูปของความคิดเห็นและข้อสรุป รวมถึงความสามารถในการ “คาดคะเน” หรือการคาดหมายว่าจะเกิดอะไรขึ้น

เกษม วัฒนชัย (2544, หน้า 39-40) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า หมายถึง การรวบรวมความคิดของมนุษย์จัดให้เป็นหมวดหมู่ และประมวลสาระที่สอดคล้องกันโดยนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ดังนั้นสิ่งที่ป็นสาระที่สอดคล้องกันโดยนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ดังสิ่งที่ป็นสาระในระบบข้อมูลข่าวสาร

พิชา รุจินาม (2545, หน้า 26) ได้สรุปความหมายของความรู้ไว้ว่า หมายถึง กฎเกณฑ์ ข้อเท็จจริงรายละเอียดเรื่องราวต่าง ๆ ที่มนุษย์รับจากการศึกษาและการถ่ายทอดสืบต่อ ๆ กันมาเป็นประสบการณ์ รวมถึงข้อเท็จจริงที่บุคคลสามารถรับได้

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547, หน้า 15) กล่าวถึงความรู้ว่าเป็นผลที่ได้จากการเรียนรู้ เกิดความเข้าใจในสิ่งที่เรียนรู้เป็นความสามารถในการระลึกนึกออกในสิ่งที่ได้เรียนรู้มาแล้ว

ชัชวาลย์ วงประเสริฐ (2548, หน้า 17) กล่าวว่า ความรู้ คือ กรอบของการประสมประสานระหว่างสถานการณ์ค่านิยม ความรู้ในบริบท และความรู้แจ้งอย่างชัดเจน

สรุปได้ว่าความรู้ คือ ข้อเท็จจริงและประสบการณ์ของบุคคลที่ถ่ายทอดกันมา เป็นแนวคิด เป็นความเข้าใจ เป็นความเชื่อ เป็นความทรงจำที่ไม่อาจลบเลือนไปจากความรู้สึกได้ และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

ความสำคัญของความรู้

ชัชวาล ชมศิริตระกูล (2542, หน้า 62-64) ได้สรุปความสำคัญของความรู้ความเข้าใจของมนุษย์ในการตัดสินใจข้อเท็จจริงต่าง ๆ โดยยอมรับว่าการเรียนรู้ของมนุษย์จะเริ่มต้นจากระดับง่าย แล้วพัฒนาขึ้นเป็น ลำดับโดยแบ่งระดับการเรียนรู้ของมนุษย์เป็น 6 ขั้นคือ

1. เป็นขั้นตอนแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจดจำ โดยการนึก มองเห็น ได้ยิน และได้ฟังความรู้ในขั้นนี้ประกอบด้วยคำจำกัดความความหมายข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ วิธีการแก้ ปัญหามาตรฐานเป็นต้น อาจกล่าวได้ว่า ความรู้นี้เป็นกระบวนการที่สำคัญทางจิตวิทยาและเป็นขั้นตอนที่จะนำไปสู่พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเข้าใจการนำความรู้ไปวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินผล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ได้ใช้ความคิด และความสามารถด้านสมองเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ

2. ความเข้าใจ เป็นพฤติกรรมที่ต่อมาจากความรู้ ขั้นตอนนี้จะต้องใช้ความสามารถทางสมองและทักษะในขั้นที่สูงขึ้นถึงระดับ “การสื่อความหมาย” ซึ่งอาจทำได้ทั้งการใช้ปากเปล่า ข้อเขียนภาษาหรือการใช้สัญลักษณ์ มักจะเกิดขึ้นภายหลังจากที่บุคคลได้รับข่าวสารต่าง ๆ แล้วความเข้าใจนี้อาจแสดงออกในรูปแบบของการใช้ทักษะ หรือการแปลความหมายต่าง ๆ โดยคงความหมายเดิมไว้หรืออาจเป็นการแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อสรุปหรือคาดคะเนได้

3. การนำไปใช้ความสามารถในการนำความรู้ไปใช้นี้เป็นพฤติกรรมขั้นที่สาม ซึ่งจะต้องอาศัยความสามารถหรือทักษะทางด้านความเข้าใจดังกล่าวมาแล้ว การนำเอาความรู้ไปใช้นี้อีกหนึ่งคือการแก้ปัญหาเมื่อพิจารณาจะเห็นว่าความเข้าใจในหลักทฤษฎีวิธีการต่าง ๆ จะถูกนำไปใช้ในการแก้ปัญหา

4. การวิเคราะห์ความสามารถในการวิเคราะห์ เป็นพฤติกรรมที่ช่วยให้สามารถแยก

ภาพรวมออกเป็นส่วนย่อย ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนโดยอาจแบ่งชั้นย่อย ๆ ได้ 3 ชั้นด้วยกัน คือ

- 4.1 ความสามารถในการแยกแยะองค์ประกอบของปัญหาออกเป็นส่วน ๆ
- 4.2 ความสามารถในการเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบ
- 4.3 ความสามารถในการมองเห็นหลักของการผสมผสานปัญหาที่มีองค์ประกอบ

ย่อยมากมาย

5. การสังเคราะห์ความสามารถในการนำเอาส่วนประกอบย่อยหลาย ๆ ส่วนมารวมกันเป็นกรอบโครงสร้างที่แน่ชัด โดยทั่วไปแล้วความสามารถนี้จะเกิดจากการนำเอาประสบการณ์ในอดีตมารวมกับประสบการณ์ในปัจจุบัน และนำมาสร้างเป็นกรอบที่มีระเบียบแบบแผนความสามารถในการสังเคราะห์ที่เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์หรือความคิดริเริ่ม จึงต้องอาศัยความสามารถในขั้นต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว

6. การประเมินผล ความสามารถในการประเมินผลที่เกี่ยวข้องกับความรู้หรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ ซึ่งจะต้องใช้เกณฑ์หรือมาตรฐานที่มีอยู่แล้วความสามารถในการประเมินผล นอกจากจะเป็นความสามารถในการประเมินผลนี้ ไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นในขั้นสุดท้ายเสมอไป แต่อาจจะอยู่ทุกขั้นตอนของความสามารถหรือทักษะต่าง ๆ วิธีที่จะวัดได้ว่าใครมีความรู้ในเรื่องนั้นหรือไม่สามารถทำได้โดยตั้งคำถามที่เกี่ยวกับเนื้อเรื่องวิธีการความรู้รวบยอดของเรื่องราวนั้น โดยจะถามแต่เพียงอย่างเดียวหรือครบทั้ง 3 อย่าง ก็ได้ถ้าสามารถตอบได้ถูกต้องเรียกว่า เป็นผู้มีความรู้ในเรื่องนั้น ถ้านึกไม่ออกเพราะลืมหรือตอบผิดก็เป็นผู้ไม่มีความรู้จึงอาจกล่าวได้ว่าคนที่มีความรู้คือผู้ที่จำเนื้อเรื่องวิธีการและรวบยอดของเรื่องนั้นได้ กับสามารถระลึกทั้ง 3 สิ่งนั้นออกมาได้นั่นเอง (ชาวลแพร่ตุล, 2526, หน้า 11)

สรุปความสำคัญของความรู้ คือ สิ่งที่มีมนุษย์สร้าง ผลิต ความคิด ความเชื่อ ความจริง ความหมาย โดยใช้ ข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็น ตรรกะ แสดงผ่านภาษา เครื่องหมาย และสื่อต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์เป็นไปตามผู้สร้าง ผู้ผลิตจะให้ความหมาย

ประเภทของความรู้

บลูม (Bloom, 1976 อ้างถึงใน วันชัย คำสาลิ, 2545) ได้จำแนกความรู้ออกเป็น 3 ขั้นตอน โดยเรียงจากที่ซับซ้อนน้อยที่สุดไปหาที่มากที่สุด ดังนี้

1. ความรู้เฉพาะสิ่ง คือ ความระลึกถึงสิ่งเฉพาะและชิ้นส่วนของการที่อยู่ที่อยู่ใดคนเดียว การเน้นที่สัญลักษณ์ที่มีความหมายเชิงรูปธรรม เรื่องนี้จัดอยู่ในระดับต่ำของความเป็นธรรม ซึ่งอาจได้รับการคิดว่าเป็นหน่วยงานสิ่งที่ซับซ้อนและเป็นนามธรรมของเรื่องความรู้ที่สร้างขึ้น ได้แก่

- 1.1 ความรู้เกี่ยวกับคำเฉพาะ เป็นความรู้ในเรื่องสัญลักษณ์จำเพาะบางอย่าง รวมทั้ง

ความรู้ทางสัญลักษณ์ที่ยอมรับกันอยู่แล้ว ความรู้เกี่ยวกับสัญลักษณ์ประเภทต่าง ๆ

1.2 ความรู้ในเรื่องข้อเท็จจริงเฉพาะ เป็นความรู้เรื่องวันที่ เหตุการณ์ บุคคล สถานที่ เป็นต้น ซึ่งอาจเคยใช้เพียงครั้งเดียวหรือความรู้ในเรื่องที่เหมาะสมกับการใช้ประโยชน์ของสัญลักษณ์นั้น

2. ความรู้เรื่องวิธีและวิธีการจัดกระทำกับสิ่งเฉพาะ คือ ความรู้ในเรื่องวิธีทางในการจัดระเบียบในการศึกษาในการตัดสินใจและการวิพากษ์วิจารณ์ รวมทั้งวิธีการค้นคว้า ลำดับผลที่ตามเวลาในปฏิทินและมาตรฐานของกรตัดสินใจในแต่ละสาขา และรูปแบบของการจัดระเบียบตามที่สาขากำหนดและกำหนดการ

2.1 ความรู้แบบแผนนิยม เป็นความรู้ในเรื่องลักษณะของวิธีทางในการจัดทำ และการนำเสนอความคิดและปรากฏการณ์เพื่อการสื่อความหมายและความสอดคล้องผู้ทำงานในสาขาใช้ประโยชน์แบบฉบับการปฏิบัติ และรูปแบบที่เหมาะสมที่สุดกับวัตถุประสงค์และมองว่าเหมาะสมที่สุดกับปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้อง

2.2 ความรู้เรื่องแนวโน้มและลำดับเหตุการณ์ เป็นความรู้เรื่องกระบวนการ ทิศทาง และการเคลื่อนที่ของปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเวลา

2.3 ความรู้เรื่องการจัดจำพวกและประเภท เป็นความรู้เรื่องชั้นต่าง ๆ ชุดส่วนและการจัดเรียงซึ่งถือว่าเป็นพื้นฐานของสาขาวิชาที่กำหนดจุดมุ่งหมายของการโต้แย้งหรือของปัญหาที่นำมา

2.4 ความรู้เรื่องเกณฑ์ เป็นความรู้เรื่องเกณฑ์ตามข้อเท็จจริง หลักการ ความคิดเห็นและพฤติกรรม ที่ได้รับการทดสอบหรือได้รับการตัดสินใจ

3. ความรู้เรื่องสากลและเรื่องนามธรรมในสาขาต่าง ๆ คือ ความรู้เรื่องแผนและรูปแบบที่สำคัญ ที่ปรากฏการณ์และความคิดได้รับการจัดรวบรวมไว้ โครงสร้าง ทฤษฎี และข้อสรุปจำนวนมากซึ่งมีอิทธิพลต่อสาขาวิชา หรือซึ่งนำมาใช้ศึกษาปรากฏการณ์หรือแก้ปัญหาในระดับนี้ จัดเป็นระดับที่สูงสุดของความเป็นนามธรรมและความซับซ้อน ได้แก่

3.1 ความรู้เรื่องหลักและข้อสรุปทั่วไป เป็นความรู้เรื่องความเป็นนามธรรมบางอย่าง ซึ่งสรุปข้อสังเกตปรากฏการณ์ที่เป็นนามธรรม ซึ่งมีคุณค่าในการอธิบาย บรรยาย ทำนาย หรือกำหนดการกระทำหรือทิศทางที่เหมาะสมและสอดคล้องที่สุด

3.2 ความรู้เรื่องทฤษฎีและโครงสร้าง เป็นความรู้เรื่องตัวหลักการ และข้อสรุปทั่วไปรวมทั้งความสัมพันธ์ของกัน ซึ่งแสดงให้เห็นภาพพจน์ของเหตุการณ์ปัญหา หรือสาขาที่ซับซ้อนได้อย่างชัดเจนครอบคลุมและเป็นระบบ ซึ่งเป็นเรื่องที่เป็นนามธรรมมากที่สุดและได้รับการนำมาใช้แสดงความสัมพันธ์และการจัดระเบียบของสิ่งจำเพาะต่าง ๆ จำนวนมาก

สรุปได้ว่า ประเภทของความรู้ประกอบด้วยความสามารถในการรับรู้ของบุคคลในข้อเท็จจริงหรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่ได้รับจากการศึกษาและการถ่ายทอด จนกลายเป็นประสบการณ์โดยยึดหลักวิชาการ ส่วนมากจะเป็นทฤษฎีมีกฎเกณฑ์ เป็นข้อเท็จจริงเฉพาะด้าน เกี่ยวพันกันเป็นระบบเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน โดยความรู้จะมีความสัมพันธ์กับความซับซ้อน วิธีการกระบวนการในการจัดระเบียบความรู้ ทั้งที่เห็นสากลมีแบบแผน โครงสร้าง ในรูปแบบแนวคิดทฤษฎี ของเรื่องราวที่ต้องรับรู้

การวัดระดับความรู้

สุกนิตย์ พลไพรินทร์ (2540, หน้า 24) ได้กล่าวถึง การวัดความรู้ว่า การวัดความรู้เป็นการวัดระดับความจำความสามารถในความคิดเข้าใจกับข้อเท็จจริงที่ได้รับการศึกษาและประสบการณ์เดิม โดยผ่านการทดสอบคุณภาพแล้ว จะแยกคนที่มีความรู้ กับไม่มีความรู้ออกจากกันได้ระดับหนึ่ง

เยาวดี วิบูลย์ศรี (2540, หน้า 99) กล่าวว่า การวัดความรู้เป็นการวัดความสามารถของบุคคลในการระลึกนึกถึงเรื่องราว หรือสิ่งที่เคยเรียนมาแล้วซึ่งคำถามที่ใช้ในระดับนี้ คือความจำ

สุมาลี จันทร์ชะลอ (2542, หน้า 54-69) จากแนวความคิดโครงสร้างของความรู้ 6 ระดับจากระดับที่ง่ายที่สุดไปยังระดับที่ยากและซับซ้อนมากขึ้นของ Bloom et al. นั้นสามารถสร้างแบบทดสอบเพื่อวัดความสามารถในแต่ละระดับได้ดังนี้

1. วิธีการวัดระดับของความรู้ความจำเป็นการวัดความสามารถขั้นต่ำสุดการถามเพื่อวัดสิ่งเกี่ยวข้องกับการระลึกถึง (Recall) ทั้งในสิ่งที่เฉพาะเจาะจงและทั่วไปคำถามที่ใช้วัดในระดับนี้ได้แก่

- 1.1 ข้อคำถามวัดความจำเนื้อเรื่อง
- 1.2 ข้อคำถามวัดความจำวิธีดำเนินการ
- 1.3 ข้อคำถามวัดความจำ ความรู้รวบยอด

2. วิธีการวัดระดับความเข้าใจเป็นการวัดความสามารถที่สูงกว่าความรู้ความจำแต่ผู้ตอบยังคงมีความรู้ความจำเป็นพื้นฐานมาก่อน จึงจะมีความเข้าใจคำถามจะไม่ถามตรงจากตำราหรือสิ่งที่สอนไว้ แต่โยงความรู้ที่เรียนมาสัมพันธ์กับคำถามแล้วเปลี่ยนเป็นคำตอบใหม่ภาษาหรือสำนวนใหม่ รูปแบบใหม่ ๆ คำถามที่ใช้วัดในระดับนี้ ได้แก่

- 2.1 ข้อคำถามวัดความสามารถในการแปลความ
- 2.2 ข้อคำถามวัดความสามารถในการตีความ
- 2.3 ข้อคำถามวัดความสามารถในการขยายความ

3. วิธีการวัดระดับการนำไปใช้เป็นการวัดความสามารถในการนำเอาความรู้

ความเข้าใจมาประยุกต์ใช้หรือแก้ปัญหาในเหตุการณ์หรือสถานการณ์ใหม่ได้อย่างเหมาะสม คำถามที่ใช้วัดในระดับนี้ได้แก่ข้อคำถามวัดการนำไปใช้

4. วิธีการวัดระดับวิเคราะห์เป็นการวัดความสามารถในการแยกแยะหรือแจกแจงรายละเอียดของของเรื่องราวความคิดการปฏิบัติออกเป็นระดับย่อย ๆ โดยอาศัยหลักการหรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อค้นพบข้อเท็จจริงและคุณสมบัติบางประการคำถามที่ใช้วัดในระดับนี้ได้แก่

4.1 ข้อคำถามวัดการวิเคราะห์ความสำคัญ

4.2 ข้อคำถามวัดการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

4.3 ข้อคำถามวัดการวิเคราะห์หลักการ

5. วิธีการวัดระดับสังเคราะห์เป็นการวัดความสามารถในการรวบรวมและผสมผสานรายละเอียดปลีกย่อยของข้อมูลสร้างเป็นสิ่งที่แตกต่างไปจากเดิม ความสามารถดังกล่าวเป็นพื้นฐานของการคิดริเริ่มสร้างสรรค์คำถามที่ใช้วัดระดับนี้ได้แก่

5.1 ข้อคำถามวัดการสังเคราะห์ข้อความ

5.2 ข้อคำถามวัดการสังเคราะห์แผนงาน

5.3 ข้อคำถามวัดการสังเคราะห์ความสัมพันธ์

6. วิธีการวัดระดับประเมินค่าเป็นการวัดความสามารถในการสรุปคุณค่าหรือตีราคาเกี่ยวกับเรื่องราวความคิดพฤติกรรมว่าดี-เลวเหมาะสม-ไม่เหมาะสมเพื่อจุดประสงค์บางประการ คำถามที่ใช้วัดระดับนี้ได้แก่

6.1 ข้อคำถามวัดการประเมินโดยเกณฑ์ภายใน

6.2 ข้อคำถามวัดการประเมินโดยเกณฑ์ภายนอก

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2535 อ้างถึงใน สุฤกษ์ ดวงขวัญ, 2548, หน้า 25-26)

ได้กล่าวไว้ว่าเครื่องมือที่ใช้วัดความรู้มีหลายชนิดแต่ละชนิดมีความเหมาะสมกับการวัดความรู้ตามคุณลักษณะที่แตกต่างกันไป สำหรับเครื่องมือที่ใช้วัดความรู้ที่นิยมใช้กันมากคือแบบทดสอบ (Test) ประเภทของแบบทดสอบมีลักษณะต่างกันมากทั้งในรูปแบบการนำไปใช้ และจุดมุ่งหมายในการสร้างขึ้นซึ่งสามารถแบ่งแบบทดสอบออกเป็น 3 ประเภทได้แก่

1. แบบทดสอบความเรียง (Essay Test) เป็นแบบทดสอบที่กำหนดคำถามให้ผู้ตอบจะต้องเรียงคำตอบเอง ลักษณะเด่นอยู่ที่ให้ผู้สระและผู้ตอบจะต้องเรียงความรู้ ความเข้าใจ และความคิดเห็นแล้วเขียนคำตอบเองตามที่นัด ผู้ตอบต้องใช้เวลาส่วนมากไปในการคิดและเขียนคำตอบ

2. แบบทดสอบแบบตอบสั้น (Short Answer Test) เป็นแบบที่กำหนดให้และกำหนดให้ตอบสั้น ๆ ผู้ตอบต้องหาคำตอบเองเหมือนกับแบบความเรียงแต่จำกัดคำตอบให้ตอบ

3. แบบทดสอบและแบบเลือกตอบ (Multiple Choice Item Test) เป็นแบบที่กำหนดให้ทั้งคำถามและคำตอบผู้ตอบจะต้องเลือกคำตอบที่กำหนดให้ ลักษณะเด่นของแบบทดสอบแบบเลือกตอบจะต้องใช้เวลาส่วนมากไปในการอ่าน และคิดส่วนการตอบใช้เวลาน้อยการตรวจวิเคราะห์ทำได้ง่ายและสะดวก

บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ (2551) ได้กล่าวว่าการวัดความรู้้นั้นเป็นการวัดสมรรถภาพของสมองในการระลึกได้ของความจำเกี่ยวกับเรื่องราวประสบการณ์ โดยใช้เครื่องมือคือแบบทดสอบ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 แบบ ดังนี้

1. แบบทดสอบปฏิบัติ (Performance Test) เป็นการทดสอบ โดยการลงมือปฏิบัติจริง เช่น การรำ การแสดง การฝีมือ ศิลปะ การปรุงอาหาร
2. แบบทดสอบเขียนตอบ (Paper-Pencil Test) เป็นแบบทดสอบที่ใช้กันโดยทั่วไป ซึ่งมีอุปกรณ์ช่วยตอบ เช่น กระดาษ ดินสอ ปากกา โดยผู้ตอบต้องเขียนตอบทั้งหมด
3. แบบทดสอบปากเปล่า (Oral Test) เป็นการทดสอบ โดยวิธีการซักถามแล้วพูดตอบแทนการเขียน

สรุปการวัดระดับความรู้ คือ การวัดระดับความรู้ ความจำ ข้อเท็จจริงจากประสบการณ์ต่าง ๆ ในการคิดและความเข้าใจ ซึ่งจะมีวิธีการวัดได้โดยการตั้งคำถาม ทำแบบทดสอบ ที่เกี่ยวข้อง กับเนื้อเรื่องรายละเอียดนั้น ๆ

กล่าวโดยสรุปความรู้ คือ ข้อเท็จจริงและประสบการณ์ของบุคคลถ่ายทอดกันมาเป็นแนวคิด เป็นความเชื่อเป็นความทรงจำที่ไม่อาจลบเลือนไปจากความรู้สึกลึกได้ และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ความสามารถในการนำความรู้ที่ได้รับนำมาอธิบายและขยายความ เพื่อให้เกิดความเข้าใจยิ่งขึ้นได้อย่างมีเหตุผล ความรู้ความเข้าใจพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง และรายละเอียดของเรื่องราวจนเกิดความเชื่อ หรือความนึกคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางดีและทางไม่ดี “ความรู้” เป็นพฤติกรรมขั้นแรกของการเรียนรู้ และการรับรู้โดยอาศัยการอ่าน การได้ยิน การฟัง การจดจำ และการย้อนรำลึก ขั้นตอนนี้ไม่ต้องใช้ความคิดหรือสมรรถภาพทางสมองมากนัก แต่สำคัญเพราะสามารถพัฒนาไปสู่การเกิดความเข้าใจ การนำเอาความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์ การสังเคราะห์ การประเมิน “การรับรู้” ซึ่งเป็นขั้นตอนพื้นฐานในการรับข่าวสาร และความเชื่อต่าง ๆ ซึ่งจะมีผลเชื่อมโยงเป็นพฤติกรรมที่ต่อเนื่องในขั้นต่อมา

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน และมักจะมองปัญหาทางสังคมที่ประสบอยู่ทุกวันนี้สามารถแก้ไขได้ โดยการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความคิดที่ว่าหากสามารถเปลี่ยนทัศนคติได้ก็จะสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมของสมาชิกในสังคมได้ ดังนั้นแนวความคิดเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมจึงมีบางส่วนที่สัมพันธ์กันและเป็นสิ่งที่น่าศึกษา ซึ่งแนวทางการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติดังนี้

ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติเป็นแนวความคิดที่มีความสำคัญมากแนวทางทางจิตวิทยาสังคม และการสื่อสาร และมีการใช้คำนี้กันอย่างแพร่หลาย สำหรับการนิยามคำว่าทัศนคตินั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ดังนี้

นัลแนลลี่ (Nunnally, 1959 อ้างถึงใน สุทิน เตียนพลกรัง, 2546) กล่าวว่า ทัศนคติหมายถึง เครื่องมือกำหนดทิศทางพฤติกรรมของบุคคล ที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งความรู้สึกนั้นเป็นไปในทางที่พอใจหรือไม่พอใจก็ได้

ออลพอร์ต (Allport, 1967 อ้างถึงใน สุทิน เตียนพลกรัง, 2546) กล่าวว่า ทัศนคติหมายถึง สภาวะความพร้อมทางจิตใจ หรือประสาท ซึ่งเกิดจากการได้รับประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้เป็นแรงที่กำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลหรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้น

เทอร์สโตร (Thurstone, 1967 อ้างถึงใน สุทิน เตียนพลกรัง, 2546) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นเรื่องของความไม่ชอบ ความลำเอียง ความรู้สึกและความเชื่อมั่นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแต่สามารถวัดได้ในรูปความคิดเห็น หรือจากการแสดงออกทางภาษา

เคลเลอร์ (Kendler, 1963, p 572 อ้างถึงใน เทพฤทธิ์ ภูมุลนา, มานพ จอดนอก, 2549) กล่าวว่า ทัศนคติหมายถึง สภาวะความพร้อมของ บุคคล ที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาในทางสนับสนุนหรือต่อต้านบุคคล สถาบัน สถานการณ์ หรือแนวความคิด

โรเซนเบิร์ก และฮอฟแลนด์ (Rosenberg & Hovland , 1960, p 1 อ้างถึงใน เทพฤทธิ์ ภูมุลนา, มานพ จอดนอก, 2549) ได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติโดยปกติสามารถนิยามว่าเป็นการจงใจต่อแนวโน้มในการตอบสนองอย่างเฉพาะเจาะจงกับสิ่งที่เกิดขึ้น

เสรี วงษ์มณฑา (2542, หน้า 106-107) กล่าวว่าลักษณะของ ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจ หรือไม่พอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึงการแสดงความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่าบุคคลมีความโน้มเอียง พิจารณา หรือไม่พอใจต่อบางสิ่งบางอย่าง เช่น ตราสินค้า บริการ ร้านค้าปลีก เนื่องจากเป็นผลจาก

กระบวนการทางจิตวิทยา ทักษคติไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรงแต่ต้องแสดงว่าบุคคลกล่าวถึงอะไรหรือทำอะไรโดยมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. ทักษคติที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งหนึ่งประกอบด้วย แนวความคิด การบริโภคเฉพาะอย่างหรือแนวคิดที่สัมพันธ์กับการตลาด
2. ทักษคติเป็นเรื่องของสิ่งสะสมในสมองที่ได้เรียนรู้มา ได้แก่ ความรู้ ความเชื่อ ค่านิยม ทักษคติที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเรียนรู้ เป็นผลมาจากประสบการณ์โดยตรงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ การเปิดรับจากสื่อมวลชน
3. ทักษคติไม่เปลี่ยนแปลงมีแนวโน้มจะคงเส้นคงวา คือ ทักษคติในทุก ๆ เรื่องมีความสอดคล้องกับพฤติกรรมที่แสดงออก แม้ว่าจะมีแนวโน้มคงที่แต่ทักษคติไม่จำเป็นจะต้องถาวรเสมอไป สามารถจะเปลี่ยนแปลงได้
4. ทักษคติเกิดขึ้นภายใต้สภาวะแวดล้อม ทักษคติเกิดขึ้นภายใต้เหตุการณ์และสถานการณ์ที่สิ่งแวดล้อมถูกระทบโดยสถานการณ์

ศิริวรรณ เสรวิรัตน์และคณะ (2543, หน้า 78-79) กล่าวว่าไว้ว่า ทักษคติเป็นสิ่งที่มียุทธพลต่อความเชื่อ ในขณะที่ความเชื่อก็มีอิทธิพลต่อทักษคติ ทักษคติเป็นปัจจัยภายในที่นักจิตวิทยาหลายคนเชื่อว่า จะเป็นตัวที่ทำให้บุคคลมีการตอบสนองที่แตกต่างกัน สำหรับการศึกษาในขั้นต้นนี้ เพื่อทำให้ง่ายขึ้นเราอาจให้คำสองคำนี้ทดแทนกันได้ในการศึกษาถึงพฤติกรรมการซื้อ ทั้งนี้ เพราะคำทั้งสองคำนี้ต่างส่งผลสะท้อนถึงความรู้สึกในทางบวกและทางลบต่อสินค้า บริการ หรือตราชื่อของสินค้านั้น

สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ (2545) ทักษคติ คือ ผลผสมผสานของความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ๆ ซึ่งออกมาในรูปการประเมินค่าอันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้น ดังนั้น พฤติกรรมของมนุษย์ก็คือการแสดงออกซึ่งทักษคติของเขา อันเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้ ประสบการณ์ ภูมิหลังและการเรียนรู้ที่ผ่านมาของบุคคลนั้น ๆ ในแง่ของความเชื่อนั้น ทักษคติทุกทักษคติจะรวมเอาความเชื่อเข้าไว้ด้วย ทั้งนี้มิได้หมายความว่าความเชื่อทุกอย่างจะเป็นทักษคติ เมื่อทักษคติของบุคคลถูกรวบรวมไว้ด้วยกันอย่างมีโครงสร้างหลั่นชั้น นั่นก็คือระบบค่านิยม และเมื่อบุคคลมีความแตกต่างกัน ทักษคติของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งเดียวกันจึงแตกต่างกันไปด้วย

สุกัลลักษณ์ พงษ์นกุล (2546, หน้า 12) กล่าวถึงทักษคติ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก ที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นผลมาจากประสบการณ์ หรือสิ่งแวดล้อมอันมีแนวโน้มที่

จะให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาและการกระทำต่อสิ่งนั้น ๆ ในทางสนับสนุนหรือปฏิเสธ ทศนคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน การที่เราจะทราบทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ก็ต้องใช้วิธีแปลความหมายของการแสดงออก

ธงชัย สันติวงษ์ (2546, หน้า 167) ได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่าเป็นลักษณะของแนวโน้มตามปกติของตัวบุคคลในการที่จะชอบหรือเกลียดสิ่งของบุคคล และปรากฏการณ์ต่าง ๆ กล่าวคือ ทัศนคติจะเป็นลักษณะของระบบซึ่งมีแนวโน้มที่จะประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งเสมอ (A System of Evaluative Orientation) และสำหรับแต่ละคน ทัศนคติของแต่ละคนก็คือ โลกแห่งความเป็นจริงของเขานั้นเอง

วิเชียร วิทยอุดม (2547, หน้า 45) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นแบบแผนของความรู้สึก ความเชื่อ และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับบุคคล กลุ่มคน แนวคิด สิ่งที่แสดงออกหรือวัตถุประสงค์ โดยตรง ทัศนคติ คือ อารมณ์ การรับรู้และพฤติกรรมโดยรวม ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรม ไม่ได้เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจนเสมอไป ถึงแม้ว่าจะมีความสำคัญที่เกี่ยวกับการดำรงชีวิตก็ตาม ความสัมพันธ์ของทัศนคติและพฤติกรรมอาจจะเห็นได้ชัดเจน เมื่อเป็นความตั้งใจของแต่ละบุคคล ได้ถูกแสดงออกมาโดยการกระทำตามแนวทางที่แน่นอน ซึ่งเป็นที่ทราบกัน โดยทั่ว ๆ ไปว่าเป็น ทัศนคติเฉพาะและแบบอย่างที่จะเกี่ยวข้องกับทัศนคติในการทำงานอีกอย่างที่น่าสนใจก็คือ พันธะสัญญาที่มีต่อองค์กร ทั้งความพึงพอใจและพันธะสัญญาต่างก็มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมองค์กรเป็นอย่างมาก

ธีรพร สุทธิโส (2550, หน้า 35) ได้สรุปความหมายว่า พฤติกรรม หมายถึง การทำงาน เป็นทักษะในการทำงานหรือปฏิบัติงาน หรือการแสดงออกของพนักงานที่เหมาะสมและสอดคล้องในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือนโยบายขององค์กร

พระทองดา จันทสาโร (2550, หน้า 7) กล่าวถึงทัศนคติว่า หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่งของบุคคลต่อบุคคล หรือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่มีทิศทางอาจเป็นการยอมรับ หรือปฏิเสธก็ได้ เช่น ความพอใจหรือไม่พอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ชอบหรือไม่ชอบ

ทศพร บุญประภา (2551, หน้า 8) กล่าวถึง ทัศนคติ หมายถึง ความรู้ ความเชื่อเชิงประเมินค่า ความรู้สึก อารมณ์และแนวโน้มของพฤติกรรมที่พร้อมจะแสดงออก เพื่อสนองตอบต่อสิ่งเร้าทั้งที่เป็นวัฒนธรรมและนามธรรม ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่จะเป็นส่วนสำคัญใน การกำหนดการแสดงออกและทิศทางของพฤติกรรมต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งอาจมีทั้งทางบวกและทางลบ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้

บุญธรรม จิตรปรีดาบริสุทธิ์ (2551, หน้า 308) กล่าวว่าทัศนคติ (Attitude) เป็นกิริยาทำที่รวม ๆ ของบุคคลที่เกิดจากความพร้อมหรือความโน้มเอียงของจิตใจซึ่งแสดงออกต่อสิ่งเร้าหนึ่ง ๆ เช่นวัตถุสิ่งของและสถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคม โดยแสดงออกในทางสนับสนุนซึ่งมีความรู้สึกเห็นดี เห็นชอบต่อสิ่งเร้าหนึ่ง ๆ หรือในทางต่อต้านซึ่งมีความรู้สึกที่ไม่เห็นดี ไม่เห็นชอบต่อสิ่งเร้าหนึ่ง และกล่าวถึงองค์ประกอบของทัศนคติที่ได้รับความนิยม และยอมรับกันมากที่สุดคือทัศนคติ มิเพียงองค์ประกอบด้านท่าทีความรู้สึกเท่านั้นองค์ประกอบด้านความรู้และการปฏิบัติไม่มี

จากความหมายของทัศนคติที่กล่าวมาแล้วนั้น แสดงให้เห็นถึงความหลากหลายของการมองทัศนคติ โดยมีทั้งการให้ความหมายของทัศนคติในด้านจิตใจ ในเชิงสติปัญญา และในเชิงการกระทำ ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของทัศนคติ สรุปได้ว่าทัศนคติเป็นความรู้สึกนึกคิด หรือสภาพจิตใจ หรือความคิดเห็นและกิริยาทำทางที่แสดงออกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ในเชิงประเมินค่าว่ามีคุณค่าหรือโทษ ที่อาจแสดงออกในรูปของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ และมีผลทำให้บุคคลนั้น พร้อมทั้งจะตอบสนองหรือแสดงความรู้สึกโดยการสนับสนุนหรือต่อต้านสิ่งเหล่านั้นในลักษณะความชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ยอมรับหรือไม่ยอมรับ ดังนั้น ทัศนคติจึงไม่ใช่พฤติกรรม แต่เป็นการเตรียมเพื่อกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ตามทัศนคติที่เขามีอยู่

ความสำคัญของทัศนคติ

พัชราภา เขียวขำ (2546, หน้า 32) ทัศนคติมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. ทัศนคติเป็นสภาวะก่อนพฤติกรรมได้ตอบ (Redisposition to Respond) ต่อเหตุการณ์หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะ หรือจะเรียกว่าเป็นสภาวะพร้อมที่จะปฏิบัติแล้ว
2. ทัศนคติจะมีความคงตัวอยู่ในช่วงระยะเวลา (Persistent Over Time) คือ มีความมั่นคงถาวรพอสมควร เปลี่ยนแปลงได้ยาก แต่ไม่ได้หมายความว่าจะไม่มีการเปลี่ยนแปลง
3. ทัศนคติเป็นตัวแปรที่นำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมกับความรู้สึกนึกคิดไม่ว่าจะเป็นรูปของการแสดงออกโดยวาจาหรือการแสดงความรู้สึก ตลอดจนการที่จะต้องเผชิญหรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

4. ทัศนคติมีคุณสมบัติของแรงจูงใจในอันที่จะทำให้บุคคลประเมินเหตุการณ์ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งหมายความว่าความต่อไปถึงการกำหนดพฤติกรรมจริงด้วย

ลักขณา ศรีวัฒน์ (2549, หน้า 69-70) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเรื่องหนึ่งของพฤติกรรม ซึ่งสรุปความสำคัญได้ ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นมโนคติที่ครอบคลุมปรากฏการณ์หลายอย่างได้ เช่น ความรักของ

บุคคลที่มีต่อครอบครัวก็สรุปรวมถึงพฤติกรรมหลายอย่างของบุคคลได้ ในการใช้เวลากับครอบครัวมาก ดูแลสมาชิกในครอบครัว ทำสิ่งต่าง ๆ ให้สมาชิกในครอบครัว ตลอดจนถึงให้การดูแลเอาใจใส่และปลอบใจสมาชิกในครอบครัว

2. ทักษะคิดเป็นสาเหตุของพฤติกรรม นักจิตวิทยาสังคมจำนวนมากเชื่อว่า ทักษะคิดเป็นสาเหตุของพฤติกรรมจึงได้พยายามทำการวิจัยเพื่อแสดงหลักฐานให้เห็น และก็มีหลักฐานมาสนับสนุนพอสมควร แต่ก็มีงานวิจัยที่แสดงว่าพฤติกรรมเป็นสาเหตุของพฤติกรรมเช่นกัน การที่งานวิจัยเกิดขึ้นก็จะเป็นประโยชน์ต่อนักจิตบำบัด นักพฤติกรรมบำบัด ผู้แนะแนว หรือครูแนะแนว และครูโดยทั่วไปทักษะคิดมีความสำคัญในตัวเอง ไม่ว่าจะเป็นทักษะคิดของบุคคลจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของเขาหรือไม่ก็ตาม เช่น ทักษะคิดต่อสถาบันต่าง ๆ สะท้อนให้เห็นถึงแนวทางที่เขารับรู้โลกรอบตัวเขาจึงเป็นเรื่องสำคัญที่น่านศึกษาในตัวเอง

3. ทักษะคิดเป็นเรื่องที่นักการศึกษาสนใจ นักการศึกษาสามารถใช้ประโยชน์จากเรื่องทักษะคิดได้มากมายในลักษณะการศึกษาวิจัย ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้ยิ่งมากขึ้น นักแนะแนวอาจสนใจศึกษาทักษะคิดของนักเรียนต่ออาชีพต่าง ๆ เพื่อนำข้อความรู้ไปเป็นพื้นฐานในการแนะแนวอาชีพให้แก่นักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สุพานี สุธงษ์วานิช (2552, หน้า 73) กล่าวว่า ทักษะคิดมีความสำคัญต่อบุคคลและองค์ประกอบหลายประการดังนี้

1. คนทุกคนจะมีทักษะคิดอย่างใดอย่างหนึ่งในทุก ๆ เรื่องของชีวิต ไม่อาจปฏิเสธได้ ซึ่งอาจจะทำให้คนคนนั้นมีอคติเกิดขึ้นได้ จึงต้องตระหนักและเข้าใจถึงความสำคัญของทักษะคิด
2. ทักษะคิดมีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก การตระหนักในทักษะคิดของพนักงานที่มีต่อในเรื่องใด ๆ ก็ตาม จะทำให้ผู้บริหารมีความเข้าใจและคาดหมายพฤติกรรมของพนักงานได้ และถ้าผู้บริหารสามารถเปลี่ยนทักษะคิดของพนักงานได้ก็สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมได้เช่นกัน
3. ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่ดีต่อการทำงาน จะทำให้ผลทางพฤติกรรมเป็นลบเกิดขึ้น ซึ่งจะเป็นปัญหาแก่องค์กรต่อไปจึงให้ความสำคัญกับการสำรวจทักษะคิด เพื่อให้ทราบถึงทักษะคิดที่เป็นอยู่และดำเนินการแก้ไขถ้าจำเป็น

จากคำนิยามเกี่ยวกับความสำคัญของทักษะคิด สรุปได้ว่า ทักษะคิดเป็นสิ่งที่เกิดจากความรู้ความเข้าใจและสิ่งแวดล้อมของตัวบุคคล และทักษะคิดจะมีผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลนั้น ๆ การที่บุคคลมีทักษะคิดเป็นบวกพฤติกรรมแสดงออกก็จะเป็นบวก แต่ถ้าบุคคลมีทักษะคิดที่เป็นลบพฤติกรรมแสดงออกก็จะเป็นลบตามไปด้วย ดังนั้นถ้าต้องการปรับพฤติกรรมต้องเริ่มจากการปรับทักษะคิดก่อน

การเกิดทัศนคติ

เครชและครัทซ์ฟิลด์ (Krech & Crutchfield, 1984 อ้างอิงจาก วิรัช อภิรัตน์กุล, 2549, หน้า 19) ให้ความเห็นว่าทัศนคติเกิดจาก

1. การตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นคือ สิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนได้บุคคลนั้นก็จะมีความทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น หากสิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนไม่ได้ บุคคลนั้นก็จะมีความทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น
2. การได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ อาจโดยการอ่านหรือจากคำบอกเล่าของบุคคลอื่นก็ได้ ฉะนั้นบางคนจึงอาจเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้อื่นจากการฟังคำติชมที่ใคร ๆ มาบอกไว้ก่อนก็ได้
3. การเข้าไปเป็นสมาชิกหรือสังกัดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง คนส่วนมากมักจะยอมรับเอาทัศนคติของกลุ่มมาเป็นของตนเอง หากทัศนคตินั้นไม่ขัดแย้งกับทัศนคติของตนเกินไป
4. ทัศนคติมีส่วนกับบุคลิกภาพของบุคคลนั้นด้วย คือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพสมบูรณ์มักมองผู้อื่นในแง่ดีส่วนผู้ปรับตัวยากจะมีทัศนคติในทางตรงข้าม คือ มักจะมองว่ามีคนอิจฉาริษยาหรือคิดร้ายต่าง ๆ ต่อตน

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520, หน้า 64-65 อ้างอิงจาก อรวิน แก่นสุข, 2550, หน้า 12-13) กล่าวถึงการเกิดทัศนคติ ว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learning) จากแหล่งทัศนคติ (Source of Attitude) ต่าง ๆ ที่อยู่มากมาย และแหล่งที่ทำให้คนเกิดทัศนคติที่สำคัญคือ

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เขาเกิด ทัศนคติ ต่อสิ่งนั้นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิด ทัศนคติ ต่อสิ่งนั้นไปในทิศทางที่เขาเคยมีประสบการณ์มาก่อน
2. การติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น (Communication From Others) จะทำให้เกิดทัศนคติจากการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ จากผู้อื่นได้ เช่น เด็กที่ได้รับการสั่งสอนจากผู้ใหญ่จะเกิดทัศนคติต่อการกระทำต่าง ๆ ตามที่เคยรับรู้มา
3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิดทัศนคติขึ้นได้ เช่น เด็กที่เกรพเชื่อฟังพ่อแม่จะเลียนแบบการแสดงท่าชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งหนึ่งตามไปด้วย
4. ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional Factors) ทัศนคติ หลายอย่างของบุคคลเกิดขึ้น เนื่องจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น ครอบครัว โรงเรียน หรือหน่วยงาน เป็นต้น

สรุปได้ว่า การเกิดทัศนคติเป็นสิ่งที่ได้จากการเรียนรู้จากแหล่งต่าง ๆ ที่อยู่มากมาย และเป็นแหล่งที่ทำให้คนเกิดทัศนคติ โดยมีปัจจัยต่าง ๆ ของการก่อตัวของทัศนคติ ในความเป็นจริงจะไม่ได้มีการเรียงลำดับตามความสำคัญแต่อย่างใดเลย ทั้งนี้เพราะปัจจัยแต่ละทางเหล่านี้ ตัวไหนจะมีความสำคัญต่อการก่อตัวของ ทัศนคติมากหรือน้อยย่อมสุดแล้วแต่ว่า การสร้างทัศนคติต่อ

สิ่งดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยใดมากที่สุด

องค์ประกอบของทัศนคติ

ในการศึกษาทัศนคติมีผู้ทำการศึกษาและให้คำอธิบายถึงองค์ประกอบของทัศนคติพอที่จะนำมาประกอบการศึกษาพอสังเขปได้ ดังนี้

อัลพอร์ท (Allport, 1975 อ้างถึงใน สุชา จันทร์เอม, 2541, หน้า 245) ได้ให้ความเห็นเรื่องทัศนคติว่าอาจเกิดขึ้นจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. เกิดจากการเรียนรู้ เด็กเกิดใหม่จะได้รับการอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับวัฒนธรรม และประเพณีจากบิดามารดาทั้งโดยทางตรง และทางอ้อม ตลอดจนได้เห็นแนวการปฏิบัติของพ่อแม่ แล้วรับมาปฏิบัติตามต่อไป
2. เกิดจากความสามารถในการแยกแยะความแตกต่าง คือ แยกสิ่งใดดี ไม่ดี เช่น ผู้ใหญ่กับเด็กจะมีการกระทำที่แตกต่างกัน
3. เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนมีทัศนคติไม่ดีต่อครูเพราะเคยตำหนิตน แต่บางคนมีทัศนคติที่ดีต่อครูคนเดียวเท่านั้น เพราะเคยชมเชยชมตนเสมอ
4. เกิดจากการเลียนแบบหรือรับเอาทัศนคติของผู้อื่นมาเป็นของตน เช่น เด็กอาจรับทัศนคติของบิดามารดา หรือ ครูที่ตนนิยมชมชอบ มาเป็นทัศนคติของตนได้

ทิตยา สุวรรณะชญ (2527, หน้า 603-604 อ้างถึงใน เลิศศักดิ์ พิพิธภักดิ์, 2546, หน้า 6) กล่าวว่า องค์ประกอบของทัศนคติ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ส่วนของสติและเหตุผล (Cognitive Component) ในส่วนนี้เป็นเรื่องของการใช้เหตุผลของบุคคลในการจำแนกแยะความแตกต่างตลอดจนผลต่อเนื่อง และถ่ายทอดมาใช้ในการวิเคราะห์พิจารณาประกอบเหตุผล ของการที่ตนจะประเมินข้อแตกต่างระหว่างส่วนนี้กับความรูสึก คือ การพิจารณาของบุคคลในส่วนนี้จะมีลักษณะปลอดจากอารมณ์ แต่จะเป็นเรื่องของเหตุผลอัน สืบเนื่องมาจากความเชื่อของบุคคล
2. ส่วนของความรูสึก (Affective Component) หมายถึง บรรดาความรูสึกที่ชอบ ไม่ชอบ รัก หรือเกลียด หรือกลัว ซึ่งเป็นเรื่องของอารมณ์ของบุคคล
3. ส่วนของแบบพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มอันที่จะมีพฤติกรรม (Action Tendency) แนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมนี้ จะมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกับส่วนของความรูสึก ตลอดจนส่วนของสติและเหตุผล ส่วนของแบบพฤติกรรมนี้ จะมีเป็นส่วนที่บุคคลพร้อมที่จะปฏิบัติแสดงออกต่อเหตุการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520, หน้า 3-4 อ้างถึงใน พระทองคำ จันทสาโร, 2550, หน้า 8) กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของทัศนคติแบ่งได้ 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. องค์ประกอบทางด้านพุทธิปัญญา (Cognitive Component) ได้แก่ ความคิดที่เป็นองค์ประกอบที่มนุษย์ใช้ในการคิด ความคิดนี้อาจจะอยู่ในรูปใดรูปหนึ่งแตกต่างกัน

2. องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นส่วนประกอบทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งเป็นการเร้า ความคิดอีกต่อหนึ่ง ถ้าบุคคลมีภาวะความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี ขณะที่คิดถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

3. องค์ประกอบทางการปฏิบัติ (Behavioral Component) องค์ประกอบที่มีแนวโน้มทางปฏิบัติหรือถ้ามีสิ่งเร้าที่เหมาะสม จะเกิดการปฏิบัติหรือมีปฏิกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่ง

สุวัชรีย์ เดชาธรรม (2544, หน้า 13-18) เนื่องจากทัศนคติและค่านิยมมีแนวโน้มที่จะคงตัวหรืออนุรักษ์สภาพเดิม อีกทั้งมีทัศนคติในสังคมหลายสังคม หรือแทบทุกสังคมที่ขัดแย้งกับความถูกต้องที่คนส่วนใหญ่ยึดถือความถูกต้องดังกล่าวทำให้มนุษย์พยายามเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ไม่ถูกต้อง เช่น เรื่องรังเกียจผิว หรือแม้แต่ค่านิยมที่ชอบทานปลาน้ำจืดดิบของชาวอีสาน ดังนั้น จึงมีนักวิชาการพยายามสร้างวิธีเปลี่ยนแปลงทัศนคติกับค่านิยม เราได้กล่าวมาแล้วว่าทัศนคติคือสิ่งที่เราเรียนรู้มาและเกาะกันเป็นกลุ่ม มีศักยภาพที่จะบงการพฤติกรรม ส่วนค่านิยมนั้นเป็นแกนกลางของทัศนคติทั้งกลุ่ม แบ่งองค์ประกอบของทัศนคติออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ส่วนความเชื่อและความคิด (Cognitive Component) ซึ่งส่วนใหญ่แล้วหมายถึงความเชื่อหรือความไม่เชื่อ ความคิด ความรู้

2. ส่วนที่เกี่ยวกับความชอบ (Affective Component) ส่วนนี้เกี่ยวกับส่วนที่เห็นอารมณ์ เช่น ความชอบ ความรัก หรือความไม่ชอบและความเกลียดชัง

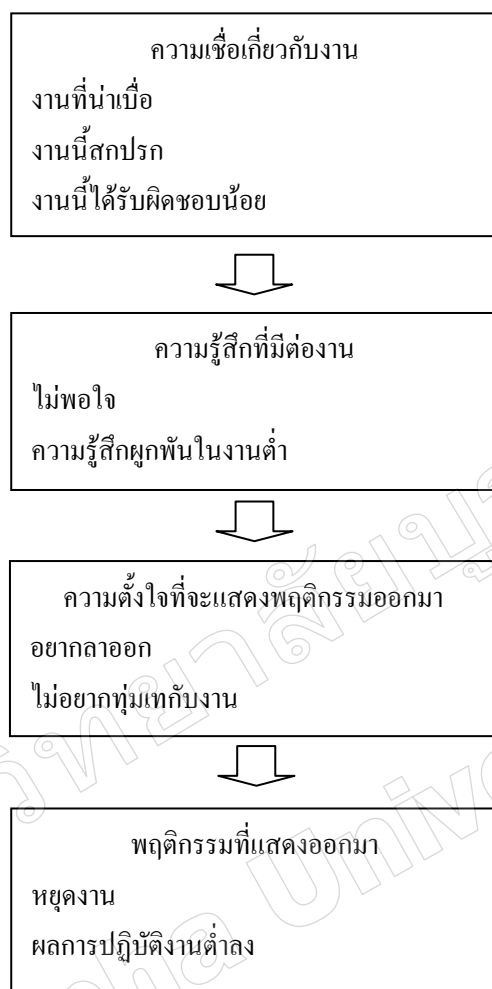
3. ส่วนนี้เกี่ยวข้องกับการกระทำ (Action Component) ส่วนนี้เกี่ยวกับความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม

สุพาณี สฤษฏ์วานิช (2552, หน้า 72-73) กล่าวว่า องค์ประกอบของทัศนคติประกอบด้วย 3 ส่วนด้วยกันดังนี้

1. ส่วนของ Cognitive Components หมายถึง ส่วนที่เป็นความรู้หรือข้อมูลที่รับรู้มา (Perceived Knowledge) หรือความเชื่อ (Beliefs) หรือความคิดเห็น (Opinion) ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2. ส่วนของ Affective Component คือ ความเชื่อตามความรู้หรือข้อมูลที่รับรู้มาจะก่อให้เกิดความรู้สึกบางอย่างตามมา

3. ความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intentions) บางอย่างออกมาตามความรู้สึกองค์ประกอบส่วนนี้จะเป็นส่วนที่ผลักดันให้เกิดพฤติกรรมบางอย่างออกมาตามทัศนคติของเรา



ภาพที่ 4 องค์ประกอบและตัวอย่างในองค์ประกอบแต่ละส่วนของทัศนคติ

สรุปได้ว่า สิ่งเร้าเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ แล้วจึงนำไปสู่การตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลาย ๆ อย่าง ทั้งที่เป็นการตอบสนองแบบมีอารมณ์และความรู้สึก (Affective) ความคิด (Cognitive) หรือพฤติกรรม (Behavioral) ดังนั้นการที่บุคลากรของบริษัทมีทัศนคติที่ดีต่อบริษัทที่ตนเองทำงานอยู่จะเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะช่วยให้การบริหารทรัพยากรบุคคลสามารถทำได้มีประสิทธิภาพ และสามารถนำพากิจการของบริษัทไปสู่ความสำเร็จ

คุณลักษณะของทัศนคติ

พัชรภา เจริญขำ (2546, หน้า 32) ทัศนคติมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. ทัศนคติเป็นสภาวะก่อนพฤติกรรมได้ตอบ (Predisposition to Respond) ต่อเหตุการณ์หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะหรือจะเรียกว่าเป็นสภาวะพร้อมที่จะปฏิบัติแล้ว
2. ทัศนคติจะมีความคงตัวอยู่ในช่วงระยะเวลา (Persistent Over Time) คือ มีความ

มั่นคงถาวรพอสมควร เปลี่ยนแปลงได้ยาก แต่ไม่ได้หมายความว่าจะไม่มีการเปลี่ยนแปลง

3. ทักษคติเป็นตัวแปรที่นำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรม กับความรู้สึกนึกคิด ไม่ว่าจะเป็นรูปของการแสดงออกโดยวาจาหรือ การแสดงความรู้สึก ตลอดจนการที่จะต้องเผชิญ หรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

4. ทักษคติดีคุณสมบัติของแรงจูงใจในอันที่จะทำให้บุคคลประเมินเหตุการณ์ หรือ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งหมายความว่าไปถึงการกำหนดพฤติกรรมจริงด้วย

ธงชัย สันติวงษ์ (2546, หน้า 168-169) ทักษคติเป็นเรื่องราวที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล เป็นการจัดระเบียบของความคิด ความเชื่อ อุปนิสัย และสิ่งจูงใจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเสมอ ซึ่ง คุณลักษณะของทักษคติอาจสรุปได้ ดังนี้

1. ทักษคติเป็นสิ่งที่มียู่ภายใน กล่าวคือ เป็นเรื่องของระเบียบความนึกคิดที่เกิดขึ้น ภายในของแต่ละคน

2. ทักษคติจะมีใช้สิ่งที่มีมาแต่กำเนิด ตรงกันข้ามทักษคติจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ที่ตนได้เกี่ยวข้องกับอยู่ด้วยในภายนอก และทักษคติจะก่อตัวจากการประเมิน หลังจากที่ได้เกี่ยวข้องกับสิ่งภายนอกดังกล่าวแล้ว ทั้งหมดนี้ย่อมแสดงว่าทักษคติที่มีอยู่จะเป็นผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการเรียนรู้ ดังเช่นที่ Myers และ Reynolds ได้เน้นว่า เป็นผลของการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากที่บุคคลนั้น ๆ ได้เกี่ยวข้องกับคนอื่น ๆ ปัจจัยที่มีผลในการกำกับเป็นทักษคติดังกล่าวนั้น ส่วนสำคัญมักจะเกิดจากอิทธิพลของกลุ่มที่เกี่ยวข้องด้วย ที่บุคคลนั้น ๆ ได้รับข่าวสารข้อมูลมา กลุ่มที่สำคัญก็คือ กลุ่มครอบครัว และเพื่อนร่วมงาน หรือกลุ่มทางสังคมที่ได้ไปเกี่ยวข้องกับด้วย นอก จานี้ทักษคดียังขึ้นอยู่กับบุคลิกลักษณะท่าทาง ซึ่งเป็นผลของการเรียนรู้ที่ได้จากการปฏิบัติตอบต่อ โลกภายนอกอีกด้วย

3. ทักษคติจะมีลักษณะมั่นคงถาวร กล่าวคือ ภายหลังจากที่ทักษคติได้ก่อตัวขึ้นมาแล้ว ทักษคติดังกล่าวจะไม่เป็นภาวะที่เกิดขึ้นเป็นการชั่วคราว หากแต่จะมีความมั่นคงถาวรตามสมควร และไม่สามารถเปลี่ยนแปลงในทันทีทันใดที่ได้รับตัวกระตุ้นที่แตกต่างไป ทั้งนี้เพราะทักษคติ ที่ก่อตัวขึ้น จะมีกระบวนการคิดวิเคราะห์ ประเมิน และสรุปจัดระเบียบเป็นความเชื่อ การเปลี่ยนแปลงก็ย่อมต้องใช้เวลาเพื่อปรับตามกระบวนการดังกล่าวด้วย

4. ทักษคติจะมีความหมายอิงถึงตัวบุคคลและสิ่งของเสมอ ความหมายในที่นี้ คือ ทักษคติจะมีใช้เกิดขึ้นมาได้เองจากภายใน หากแต่เป็นสิ่งที่ก่อตัว หรือเรียนรู้เอามาจากสิ่งที่มีตัวตน ที่อ้างอิงได้ สิ่งที่ใช้อ้างอิงเพื่อการสร้างทักษคติอาจเป็น ตัวบุคคล กลุ่มคน สถาบัน สิ่งของ ค่านิยม เรื่องราวทางสังคม หรือแม้แต่ความนึกคิดต่าง ๆ

สรุปได้ว่า ทักษะที่มีลักษณะเป็นคุณลักษณะของทัศนคติเป็นสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคล จะเป็นสิ่งที่ทัศนคติจะมีลักษณะมั่นคงถาวร เป็นการจัดระเบียบของความคิด ความเชื่อ อุปนิสัย และสิ่งจูงใจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเสมอ ภายหลังจากที่ทัศนคติได้ก่อตัวขึ้นมาแล้ว ทัศนคติดังกล่าวจะไม่ใช่ภาวะที่เกิดขึ้นเป็นการชั่วคราว หากแต่จะมีความมั่นคงถาวรและไม่สามารถเปลี่ยนแปลงในทันทีทันใดที่ได้รับตัวกระตุ้นที่แตกต่างไป ทั้งนี้เพราะทัศนคติที่ก่อตัวขึ้นจะมีกระบวนการคิดวิเคราะห์ ประเมิน และสรุปจัดระเบียบเป็นความเชื่อ การเปลี่ยนแปลงก็ย่อมต้องใช้เวลาเพื่อปรับตามกระบวนการดังกล่าวด้วย

การวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคตินั้นผู้ศึกษาจะต้องรู้ว่าอะไรเป็นจุดสำคัญของทัศนคติ หรือว่ามันเป็นเพียงทัศนคติรองลงไปซึ่งไม่สำคัญเท่าไร ทัศนคติที่เป็นแกนกลางนั้นจะมีเสถียรภาพสูงและบงการพฤติกรรมได้มากกว่า ในการวัดทัศนคติในแง่ของความรู้สึก (Affective) โดยการให้คะแนนแต่ละประเด็นนั้นก็เป็นการพยายามวัดสิ่งที่วัดยาก เพราะฉะนั้นความมากน้อยหรือความรุนแรงของทัศนคติจึงตัดสินใจโดยกรรมการ ถ้าผู้ที่ถูกศึกษาเลือกข้อคะแนนน้อยของแต่ละหัวข้อก็จะเป็นผู้ที่เขาถือว่ามิทัศนคติเขา ในทางตรงกันข้าม ถ้าเลือกข้อคะแนนหนัก ๆ ก็จะเป็นคนมีทัศนคติในด้านนั้น ๆ นั่น ๆ นั่น

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2540, หน้า 112-118) อธิบายว่ามาตรวัดทัศนคติที่นิยมใช้มีอยู่ 3 ชนิด ดังนี้

1. วิธีของเทอร์สโตนมาตรวัดทัศนคติตามวิธีของเทอร์สโตนจะกำหนดช่วงความรู้สึกของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็น 11 ช่วงจากน้อยที่สุดจนถึงมากที่สุดแต่ละช่วงมีระยะห่างเท่า ๆ กัน จึงมีชื่อเรียกอีกอย่างว่ามาตรอันตรภาคเท่ากันตามปรากฏ (The Method of Equal Appearing Intervals) ข้อความที่บรรจุลงในมาตรวัดจะต้องนำไปให้ผู้ตัดสินพิจารณาว่าควรอยู่ใน ตำแหน่งใดของมาตรวัดและแต่ละข้อความก็ต้องหาค่าประจำข้อความหรือค่า Scale Value หาในรูปของมัธยฐาน (Median) และหาค่า Quartile Deviation จำนวนข้อความที่ประกอบ เป็นมาตรวัดทัศนคติตามวิธีของเทอร์สโตนมีประมาณ 20 ข้อความหรือมากกว่าเล็กน้อย

2. วิธีของลิเคิร์ทมาตรวัดทัศนคติตามวิธีของลิเคิร์ทกำหนดช่วงความรู้สึกของคนเป็น 5 ช่วงหรือ 5 ระดับ คือเห็นด้วยอย่างยิ่งเห็นด้วยไม่แน่ใจไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งข้อความที่บรรจุลงในมาตรวัดจะประกอบด้วยข้อความที่แสดงความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดทั้งในทางที่ดี (ทางบวก) และในทางที่ไม่ดี (ทางลบ) และมีจำนวนพอ ๆ กันข้อความเหล่านี้ต้องมีประมาณ 18-20 ข้อความการกำหนดน้ำหนักคะแนนการตอบแต่ละตัวเลือก จะกระทำภายหลังจากที่ได้รวบรวมข้อมูลมาแล้ว

3. วิธีวัดทัศนคติโดยใช้ความหมายทางภาษาตามวิธีของออสกู๊ดสเกลแบบนี้ใช้

คำคุณศัพท์มาอธิบายความหมายของสิ่งเร้าโดยมีคุณศัพท์ตรงข้ามกันเป็นขั้วของมาตรวัดออสกู๊ด (Osgood) เรียกสิ่งเร้านี้ว่า Concept (สิ่งกัป) คำคุณศัพท์ที่ใช้ในการอธิบายคุณลักษณะของสิ่งเร้านี้ ออสกู๊ด (Osgood) พบว่าสามารถอธิบายได้ 3 รูปแบบหรือ 3 องค์ประกอบคือ

1.1 องค์ประกอบด้านประเมินค่า (Evaluative Factor) เป็นองค์ประกอบที่แสดงออกด้านคุณค่าคำคุณศัพท์ที่ใช้อธิบายเช่น ดี-ชั่วจริง-เท็จฉลาด-โง่สวย-น่าเกลียด เป็นต้น

1.2 องค์ประกอบด้านศักยภาพ (Potential Factor) เป็นองค์ประกอบที่แสดงถึงกำลังอำนาจ เช่น แข็งแรง-อ่อนแอหนัก-เบาหายาบ-ละเอียด เป็นต้น

กุนทลี เวชสาร (2542, หน้า 95) การวัดทัศนคติเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจอย่างสูงในการทำการวิจัย เพราะผู้ทำการวิจัยต้องการทราบความรู้สึกนึกคิดของกลุ่มประชากรความยากลำบากในการวัดทัศนคติประการหนึ่งก็คือทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในความรู้สึกนึกคิด มิใช่สิ่งที่วัดได้โดยง่ายเพราะทัศนคติ เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นกระบวนการวัดทัศนคติจะเน้นที่การวัดความเชื่อและความรู้สึกเทคนิคของการตั้งคำถามแบ่งออกเป็น 2 เทคนิคใหญ่ ๆ คือเทคนิคในการติดต่อสื่อสารกับผู้ถูกถามและเทคนิคที่ใช้ในการสังเกต

1. เทคนิคในการติดต่อสื่อสารสามารถจำแนกได้ดังนี้

1.1 ให้ผู้ถูกถามตอบแบบวัดทัศนคติอย่างตรงไปตรงมาวิธีนี้กลุ่มตัวอย่างจะถูกตั้งคำถามเกี่ยวกับความเชื่อหรือความรู้สึก

1.2 ให้ผู้ถูกถามตอบคำถามโดยอ้อมเช่นให้ผู้ถูกถามดูรูปและตอบคำถามเกี่ยวกับรูปที่เห็นการเล่าเรื่องและการทำให้ประโยชน์

1.3 ให้ผู้ถูกถามทำอะไรบางอย่างกลุ่มตัวอย่างจะถูกถามเกี่ยวกับข้อมูลโดยการตอบจะอาศัยความทรงจำหรือประสบการณ์ที่เคยมี

2. เทคนิคที่ใช้การสังเกต การสังเกตจากพฤติกรรมเทคนิคนี้มีข้อสมมติฐานว่าพฤติกรรมหรือการแสดงออกของมนุษย์ขึ้นอยู่กับความเชื่อและความรู้สึก

สุบิน บุระรัช (2550) ได้แบ่งประเภทของการวัดทัศนคติตามลักษณะการคำนวณ โดยแบ่งประเภทของเทคนิควิธีวัดเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. มาตรสำหรับการทำนายภายนอก (Scales for External Prediction) เป็นมาตรที่ใช้คำถามเพื่อทำนายพฤติกรรมภายนอก เช่น พฤติกรรมการเลือกตั้ง พฤติกรรมผู้บริโภค พฤติกรรมการใช้จ่าย เป็นต้น ตัวอย่างของการวัดในประเภทนี้ ได้แก่

1.1 มาตรวัดทัศนคติของเซอร์สโตน หรือ มาตรอันตรภาคเท่ากันตามปรากฏ (Equal-Appearing Interval Scale)

1.2 มาตรวัดทัศนคติของลิเคอร์ท์ หรือวิธีการประเมินแบบรวมค่า (Method of Summated Rating)

1.3 มาตรวัดทัศนคติของออสกู๊ด หรือมาตรวัดโดยอาศัยการจำแนกความหมายของคำ (Semantic Differential Scale)

1.4 มาตรวัดทัศนคติสำหรับเด็กของบัดชินและแอนเดอร์สัน หรือมาตรหน้ายิ้ม (The Smiling Faces Scales)

2. มาตรตัวแทน เป็นการนำกระบวนการทางคณิตศาสตร์มาใช้เพื่ออนุมานทัศนคติของบุคคล ตัวอย่างของการวัดในประเภทนี้ ได้แก่

2.1 มาตรการตัดสินเปรียบเทียบของเทอร์สโตน (Thurstone's Comparative Judgment Scale)

2.2 มาตรวัดความห่างทางสังคมของโบการ์ดัส (The Bogardus Social Distance Scale)

2.3 มาตรวัดความคงที่ของทัศนคติตามวิธีของกัทท์แมน (Guttman Scale หรือ Cumulative Sscale)

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2551, หน้า 309) กล่าวว่า การวัดทัศนคติมีหลักการเบื้องต้น 3 ประการ คือ

1. เนื้อหา (Content) การวัดทัศนคติต้องมีสิ่งเร้าหรือเรื่องไปกระตุ้นให้แสดงกริยาทำที่ออกมาสิ่งเร้าโดยทั่วไปได้แก่ เนื้อหาที่ต้องการวัด เช่น ต้องการวัดทัศนคติต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับชีวิต ครอบครัว บุคคล เนื้อหาที่เป็นสิ่งเร้าในที่นี้คือ สถานการณ์การตัดสินใจเกี่ยวกับชีวิตครอบครัว และความสัมพันธ์ภายในครอบครัว

2. ทิศทาง (Direction) กำหนดให้ทัศนคติมีทิศทางเป็นเส้นตรงและต่อเนื่องกันในลักษณะเป็นซ้ายกับขวา หรือบวกกับลบ กล่าวคือเริ่มจากเห็นด้วยอย่างยิ่งและเห็นด้วยลงเรื่อย ๆ จนถึงความรู้สึกเฉยและลดต่อไปเป็นไม่เห็นด้วยจนไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ลักษณะของการเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอยู่เป็นเส้นตรงเดียวกันและต่อเนื่องกัน

3. ความเข้มข้น (Intersity) กริยาทำที่และความรู้สึกที่มีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้า มีปริมาณมากน้อยต่างกัน ถ้ามีความเข้มข้นสูงไม่ว่าจะเป็นไปในทิศทางใดก็ตามจะมีความรู้สึกหรือกริยาทำทางแรงมากกว่า ระดับความรุนแรงหรือความเข้มข้นของความรู้สึก ค่าหรือตัวเลขที่ประเมินได้จึงเป็นตัวเลขเชิงความรู้สึก ถ้าให้ตัวเลขเหมือนกันแสดงว่ามีความรุนแรงหรือเข้มข้นเท่ากัน

บุญธรรม จิตรปรีดาบริสุทธิ์ (2551, หน้า 308) การวัดทัศนคติมีการพัฒนาให้มีคุณภาพแตกต่างกันมีข้อจำกัด และนำไปใช้แตกต่างกันผู้วิจัยต้องศึกษาแต่ละวิธีอย่างละเอียด ก่อนตัดสินใจเลือกใช้ที่นิยมและรู้จักกันอย่างแพร่หลายมี 4 ชนิดได้แก่

1. แบบวัดทัศนคติแบบเทอร์สโตน (Thurstone's Type Scale) การสร้างและการพัฒนามีขั้นตอน ดังนี้

- 1.1 กำหนดโครงสร้างและตัวชี้วัด
- 1.2 สร้างข้อความวัดทัศนคติ ควรกำหนดมากกว่า 100 ข้อความ
- 1.3 กำหนดคะแนนโดยนำไปให้คณะบุคคลตัดสินใจ
- 1.4 การคัดเลือกข้อความ
- 1.5 การนำไปใช้

แบบวัดของเทอร์สโตนได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ในประเด็นสำคัญดังนี้ การตัดสินข้อความของคณะบุคคลเป็นการทำได้ยากมากที่จะไม่ให้ทัศนคติมีผลต่อการตัดสินใจความอิสระในการตัดสินและมีความแตกต่างระหว่างบุคคล

2. แบบลิเคิร์ต (Likert Scale) แบบวัดลิเคิร์ตที่มีข้อตกลงเบื้องต้นว่าลักษณะการกระจายทัศนคติมีการแจกแจงเป็นปกติ (Normal Curve) มีการใช้กันอย่างกว้างขวางมีลักษณะเป็นแบบประเมินค่าวิธีการสร้างและพัฒนา ดังนี้

2.1 การสร้างข้อความวัดทัศนคติเป็นการวัดแบบภาพรวมใช้ข้อความหลายข้อผสมกันในลักษณะตรวจสอบยืนยันกันเองลงตามทั้งเชิงบวก และเชิงลบแบ่งมาตรวัดเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.2 การหาความตรงนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ประสบการณ์ในการสร้างแบบวัดทัศนคติไม่น้อยกว่า 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยใช้ความเห็นเป็นเอกฉันท์ หรืออย่างน้อยใน 3 เป็นเกณฑ์ตัดสินจึงนำมาปรับปรุงตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ การทดลองใช้ก่อนนำไปใช้จริงต้องนำไปตรวจสอบหาคุณภาพกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเหมือนใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างศึกษาควรใช้ไม่น้อยกว่า 30 คน

2.3 การหาอำนาจจำแนกของแต่ละข้อข้อความวัดทัศนคติที่ดีต้องแบ่งแยกผู้เห็นด้วยกับไม่เห็นด้วยจากกันอย่างชัดเจนวิธีการหาอำนาจจำแนกของแต่ละข้อมี 2 วิธี คือ การหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อความกับคะแนนรวมและวิธีเทคนิคร้อยละ 25

- 2.4 การคัดเลือกข้อความที่มีอำนาจจำแนก
- 2.5 การหาความเที่ยง
- 2.6 การนำไปใช้ในการไปใช้กับการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์ควรแบ่งคำตอบเป็น

2 กลุ่ม คือ ให้ผู้ตอบเลือกตอบว่าเห็นด้วยไม่แน่ใจหรือไม่เห็นด้วยก่อนถ้าตอบว่าเห็นด้วยหรือว่าไม่เห็นด้วยให้ถามต่อว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยมากเพียงใดถ้าตอบว่ามากก็ให้หมายความว่า เห็นด้วยอย่างยิ่งหรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งการวิเคราะห์ตามหลักการควรวิเคราะห์ในภาพรวมเป็นคะแนนแต่ละคนที่มีเท่าที่ ความรู้สึกต่อเรื่องนั้น บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2551, หน้า 329) ในการนำไปใช้ควรวิเคราะห์เป็นรายข้อความด้วย เพื่อจะได้ทราบว่าผู้ตอบมีจำนวนมากน้อยเพียงใดที่มีความรู้สึกเท่าที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยในแต่ละประเด็นที่กำหนดไว้ซึ่งจะได้ข้อสรุปในงานวิจัยมากขึ้น และจะได้มีข้อเสนอแนะที่ใช้ในการแก้ปัญหาตามที่ต้องการ

3. แบบกัตต์แมน (Guttman Scale) เป็นวิธีการประเมินชุดข้อความซึ่งเรียกว่า การวิเคราะห์มาตราส่วนกล่าว คือ ในชุดข้อความวัดทัศนคติหนึ่ง ถ้าผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความ 2 ผู้ตอบจะต้องเห็นด้วยกับข้อความ 1 มาก่อนถ้าผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความ 3 ผู้ตอบจะต้องเห็นด้วยกับข้อความ 2 และ 1 มาก่อนลักษณะนี้เรื่อยไปจนกระทั่งเห็นแบบแผนของทัศนคติเรื่องนั้นของบุคคลที่วัดด้วย

4. แบบออสกู๊ด (Osgood's Scale) มีลักษณะคล้ายกับการหาความหมายของแนวคิด นอกจากจะใช้วัดทัศนคติแล้วยังสามารถวัดบุคลิกภาพความคิดเห็น ความเชื่อและรู้สึกได้อีกด้วย รวมทั้งแยกความแตกต่างของแนวคิดได้เป็นอย่างดี แต่มีข้อจำกัดในการเลือกคำคุณศัพท์ใช้

สรุปได้ว่าการวัดทัศนคติ หมายถึง การวัดระดับของทัศนคติของบุคคลโดยกำหนด คุณสมบัติของเกณฑ์วิธีการ และคุณสมบัติของทัศนคติให้เป็นสิ่งที่วัดได้ แม้ว่าทัศนคติจะเป็นเพียงภาวะของจิตใจ ไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง แต่ทัศนคติก็อาจวัดได้โดยอาศัยจากผลของการตอบสนอง ซึ่งจะประเมินได้เป็นทางบวกหรือทางลบและมีระดับความมากน้อย

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับทัศนคติ สรุปได้ว่า ทัศนคติคือ ความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็น กริยาท่าทางที่แสดงออกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ซึ่งอาจมีคุณหรือโทษ อาจแสดงออกในรูปของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ และมีผลทำให้บุคคลนั้นพร้อมที่จะตอบสนองหรือแสดงความรู้สึกโดยการสนับสนุนหรือต่อต้านสิ่งเหล่านั้นในลักษณะความชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ยอมรับหรือไม่ยอมรับ ซึ่งลักษณะของทัศนคติดังกล่าวจะมีปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดทัศนคติได้คือ การมีปฏิสัมพันธ์ การอบรมเลี้ยงดู การเป็นสมาชิกของกลุ่ม การเรียนรู้หรือจากสื่อต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะเป็นกลุ่มของความรู้สึก ประกอบด้วยความรู้สึกย่อย ๆ มารวมกันและมีเป้าหมายที่ชัดเจนว่าเกิดความรู้สึกรักหรือชอบสิ่งใด โดยมีทิศทางเป็นได้ทั้งบวกและลบ โดยมีองค์ประกอบของทัศนคติ เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดทัศนคติ เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ แล้วจึงนำไปสู่การตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างก็ได้ ที่เป็นอารมณ์และความรู้สึก (Affective) ความคิด (Cognitive) หรือพฤติกรรม (Behavioral) ดังนั้น

การที่บุคลากรขององค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรที่ตนอยู่จะเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยในการบริหารจัดการ พัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติมาใช้ในการศึกษาเรื่องเปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานต่อความรู้ ทัศนคติ พฤติกรรมเกี่ยวกับระบบมาตรฐานแรงงานไทย (มรท. 8001: 2553) ของพนักงาน บริษัท รีไซเคิล เอ็นจิเนียริง จำกัด

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

ความหมายของพฤติกรรม

แบนดورا (Bandura, 1977, p 16 อ้างถึงใน กัทรธิรา ผลงาม, 2544, หน้า 28) ซึ่งมีความเชื่อว่า พฤติกรรมมนุษย์นอกเหนือจากปฏิกิริยาสะท้อนเบื้องต้นแล้ว เกิดจากการเรียนรู้ทั้งสิ้น และการเรียนรู้พฤติกรรมใหม่เหล่านั้นสามารถเรียนรู้ได้โดยประสบการณ์ตรงหรือไม่ก็โดยการสังเกต องค์ประกอบทางชีววิทยามีบทบาทสำคัญในกระบวนการเรียนรู้โดยพฤติกรรมนั้นก็คือ องค์ประกอบในตัวบุคคลมีบทบาทสำคัญในการเรียนรู้พฤติกรรม ในการอธิบายกระบวนการเกิด พฤติกรรมของมนุษย์

เอ็ดเวิร์ด (Edward, 1991 อ้างถึงใน ประนอม คำผา, 2547, หน้า 14) นักจิตวิทยาสังคมได้อธิบายว่าในขณะที่บุคคลปะทะสังสรรค์กับบุคคลอื่น ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมา คือ ทัศนคติ ซึ่งได้แก่ความเชื่อ (Belief) ความรู้สึก (Feeling) และรูปแบบของพฤติกรรม (Behavior Pattern) ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

รีดเดอร์ (Reeder, 1971 อ้างถึงใน ประนอม คำผา, 2547, หน้า 16) ได้วิเคราะห์ พฤติกรรมของบุคคลแต่ละคนว่า การแสดงออกของพฤติกรรมใด ๆ ย่อมต้องมีจุดมุ่งหมาย การตัดสินใจของบุคคลว่าการกระทำในเรื่องใดก็ตามขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายปัจจัย อาจเหมือนหรือต่างกันขึ้นอยู่กับทางเลือกเหตุผลของผู้กระทำ การกระทำของมนุษย์ในเรื่องใดก็ตามขึ้นอยู่กับปัจจัยต่อไปนี้

1. ปัจจัยดึงดูด (Pull Factors) ประกอบด้วย

1.1 เป้าหมาย (Goals) หมายถึงสิ่งที่ผู้กระทำการให้หรือต้องการให้เกิดขึ้น

1.2 การปลูกฝังความเชื่อ (Belief Orientation) หมายถึงความคิด ความรู้ที่ผู้กระทำได้รับการปลูกฝังจนเข้าใจในเรื่องหนึ่งในแบบของตนเอง และจะตัดสินใจเลือกแบบของการกระทำที่สอดคล้องกับความเชื่อดังกล่าวนี้

1.3 มาตรฐานค่านิยม (Values Standards) หมายถึง มาตรฐานที่ผู้กระทำใช้เป็น

ตัวกำหนดที่จะใช้เป็นตัวช่วยในการตัดสินใจว่าดีหรือไม่ดี และจะมีส่วนชักนำให้ผู้กระทำ กระทำให้เป็นไปตามค่านิยมของเขา

1.4 นิสัยและขนบธรรมเนียมประเพณี (Habits and Customs) หมายถึง รูปแบบของการแสดงออกที่ผู้กระทำได้รับการกระตุ้นมา โดยมีรูปแบบที่แน่นอนและมีการยอมรับเพราะมีการวิเคราะห์เหตุผลแล้ว

2. ปัจจัยผลักดัน (Push Factors)

2.1 ความคาดหวัง (Expectations) หมายถึงการที่ผู้กระทำเข้าใจ และเชื่อว่ามีความคาดหวังในตัวเขาเขาจึงได้กระทำ

2.2 ข้อผูกพัน (Commitment) คือ สิ่งที่ผู้กระทำเชื่อว่า เขาถูกผูกพันที่จะต้องกระทำให้สอดคล้องกับสถานการณ์นั้น ๆ

2.3 แรงเสริม (Forces) คือ ตัวช่วยให้ผู้กระทำนำไปสู่การกระทำทางสังคมเพราะในขณะที่ผู้กระทำตั้งใจที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ นั้น เขารู้สึกว่าเขาจะได้รับแรงเสริมให้กระทำ

3. ปัจจัยสนับสนุน (Able Factor)

3.1 โอกาส (Opportunity) เป็นความเชื่อของผู้กระทำว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นช่วยให้มีโอกาสเลือกกระทำ

3.2 ความสามารถ (Ability) คือการที่ผู้กระทำรู้ความสามารถของตนเองที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จเรื่องนั้น ๆ ได้

3.3 การสนับสนุน (Support) หมายถึง สิ่งที่ผู้กระทำรู้ว่าจะได้รับจากคนอื่นและรู้สึกว่ามีสิ่งสนับสนุนให้กระทำ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2542, หน้า 768) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึงการกระทำหรืออาการที่แสดงออกทางกล้ามเนื้อ ความคิด และความรู้สึก เพื่อตอบสนองสิ่งเร้า

เรียบ ศรีทอง (2542) นักวิชาการอีกท่านหนึ่ง นอกจากจะได้ให้ความหมายของพฤติกรรมมนุษย์ว่า หมายถึง การแสดงออกของมนุษย์ที่มองเห็นได้ง่าย และมองเห็นได้ยากมีทั้งกายกรรม วจกรรม และมโนกรรมแล้ว ยังได้อธิบายถึงลักษณะของ “พฤติกรรมมนุษย์” โดยละเอียดต่อไปว่า พฤติกรรม (Behavior) เป็นผลจากการแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าในสถานการณ์ต่าง ๆ การกระทำของมนุษย์ดังกล่าว อาจสังเกตเห็นได้ชัดเจน ได้แก่ การกระทำทางกาย เช่น การยืน เดิน นั่ง นอน การทำงาน และการติดต่อกัน เป็นต้น เรียกว่า กายกรรม การกระทำทางวาจา ได้แก่ การพูด สนทนา การทักทาย และการสั่งสอน หรือการใช้ภาษาอื่น ๆ เรียกว่า วจกรรม ส่วนการกระทำที่ซับซ้อนมากขึ้น ยากต่อความเข้าใจ ต้องติดตาม สังเกต วิเคราะห์ตีความ และ

ประเมินค่า เป็นการกระทำทางใจ เช่น การคิด การจำ การลืม การเรียนรู้ แรงจูงใจ เจตคติ ความเศร้า ความแค้น ความพยายาม ความเมตตา หรือความรัก เป็นต้น เรียกว่า มโนกรรม

พฤติกรรมของมนุษย์ทั้ง 3 ลักษณะ มิได้อยู่แยกจากกัน แต่มักจะเกิดขึ้นร่วมกันเสมอ ตัวอย่างเช่น ขณะที่คนคิด จะมีท่าทาง อากา การกระตือรือร้นเคลื่อนไหวทางกาย การทอดสายตา การเดิน และการพูดด้วยภาษาต่าง ๆ ประกอบกัน ขณะที่คนเดินก็มักจะคิดหรือมีเป้าหมายประกอบอยู่ด้วย ขณะที่คนพูดก็มักจะมีท่าทางประกอบกับความหวังหรือความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543, หน้า 5) ได้สรุปไว้ว่า พฤติกรรมมนุษย์ หมายถึง การกระทำของมนุษย์ทั้งด้านกายกรรม วาจากรรม และมโนกรรม โดยรู้สำนึกและไม่รู้สำนึก ทั้งที่สังเกตได้และไม่อาจสังเกตได้

สุรพล พยอมแย้ม (2545, หน้า 18-20) กล่าวว่า พฤติกรรมในทางจิตวิทยานั้นหมายถึง การกระทำอันเนื่องมาจากการกระตุ้นหรือการจูงใจจากสิ่งเร้าต่าง ๆ การกระทำหรือพฤติกรรมเหล่านั้นเกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลได้ผ่านขบวนการกลั่นกรอง ตกลงและตั้งใจที่จะทำให้เกิดขึ้น เพื่อให้บุคคลอื่นได้สัมผัสรับรู้ พฤติกรรมของบุคคลแม้จะกระทำด้วยสาเหตุจุดมุ่งหมายเดียวกันแต่จะมีลักษณะอาการแตกต่างกัน เมื่อบุคคล เวลา สถานที่ หรือสถานการณ์เปลี่ยนไปเนื่องจากการกระทำของบุคคลล้วนจะต้องผ่านขบวนการคิดการตัดสินใจ อันประกอบด้วยอารมณ์และความรู้สึกของผู้กระทำพฤติกรรมนั้น ๆ จึงทำให้พฤติกรรมของแต่ละคนมีความแตกต่างกัน หรือปรับเปลี่ยนไปตามเรื่องราวที่เกี่ยวข้องเสมอ ด้วยเหตุผลที่ว่าพฤติกรรมแต่ละครั้งเกิดจากกระบวนการ ซึ่งหากพิจารณาแยกกระบวนการออกเป็นส่วน ๆ จะพบว่าประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. ส่วนการแสดงออกหรือกิริยาท่าทาง (Acting)
2. ส่วนการคิดที่เกี่ยวกับกิริยานั้น (Thinking)
3. ส่วนความรู้สึกที่มีอยู่ในขณะนั้น (Feeling)

ราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 768) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรม หมายถึง การกระทำ หรืออาการที่แสดงออกทางกล้ามเนื้อ ความคิด ความรู้สึก เพื่อตอบสนองสิ่งเร้า

สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2546, หน้า 126) ให้ความหมายว่าพฤติกรรมหมายถึงการกระทำของอินทรีย์ (Organisor) หรือสิ่งมีชีวิต การกระทำนี้รวมถึงการกระทำที่เกิดขึ้นทั้งที่ผู้กระทำรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตามและไม่ว่าการกระทำนั้นผู้อื่นจะสังเกตเห็นได้หรือไม่ก็ตาม เช่น การเดินการพูดหรือการคิดการรับรู้ เป็นต้น

พิภพ วังเงิน (2547) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรม คือ กิริยาอาการที่แสดงออกหรือการเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสมหรือ

จากความเคยชินอันได้รับจากประสบการณ์และการศึกษาอบรม อาจเป็นการแสดงออกที่คล้อยตาม หรือต่อต้านได้ และอาจเป็นคุณหรือโทษก็ได้

จากความหมายของพฤติกรรมที่กล่าวมาผู้วิจัยสรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำของบุคคลซึ่งเกิดขึ้นได้ทั้งในขณะที่รู้ตัวหรือไม่รู้ตัว พฤติกรรมนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากความรู้ ทักษะและความเชื่อของบุคคลนั้น ๆ โดยที่อาจแสดงออกให้เห็นอย่างชัดเจน เช่น การออกกำลัง กายการป้องกันโรค การเดิน การรับประทานอาหารหรือไม่แสดงออกให้เห็นอย่างชัดเจน เช่น ความเครียด ความวิตกกังวล เป็นต้น โดยทั่วไปแล้วพฤติกรรมอาจเป็นได้ทั้งสิ่งที่พึงประสงค์ หรือไม่พึงประสงค์

ประเภทของพฤติกรรม ได้มีผู้จำแนกประเภทของพฤติกรรมมนุษย์ไว้ ดังนี้

ประสิทธิ์ ทองอุ่น (2542) ได้จำแนกถึงพฤติกรรมของมนุษย์ได้ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) คือ พฤติกรรมที่เจ้าของพฤติกรรมเท่านั้นที่รู้ได้ บุคคลอื่นที่มีใจเจ้าของพฤติกรรมที่จะรับรู้ได้โดยตรง ถ้าไม่แสดงออกเป็นพฤติกรรมภายนอก บุคคลอื่นจะรู้พฤติกรรมภายในของบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ ก็โดยการสันนิษฐานหรือคาดเดาเท่านั้น แต่ถ้าหากมีพฤติกรรมภายนอกปรากฏออกมา ก็จะทำให้บุคคลอื่นมีข้อมูล (Data) ประกอบการ สันนิษฐานถึงพฤติกรรมภายในได้ดียิ่งขึ้น พฤติกรรมภายในนั้นเป็นกระบวนการทำของสมอง (Mental Process) ซึ่งหมายถึงขั้นตอนการทำงานของสมองในรูปแบบต่าง ๆ มากมาย เช่น การคิด การตัดสินใจ ค่านิยม และแรงบันดาลใจ เป็นต้น

2. พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) คือ พฤติกรรมที่บุคคลอื่นนอกเหนือจาก เจ้าของพฤติกรรมสามารถที่จะรู้ได้ และบางพฤติกรรมเจ้าของพฤติกรรมเองยังไม่รู้ด้วยซ้ำไป พฤติกรรมภายนอกนั้น บุคคลอื่นจะรู้ได้ต้องอาศัยการสังเกต (Observation) ไม่ว่าจะเป็นใช้ประสาทสัมผัสโดยตรงหรือใช้เครื่องมือ (Instrument) ช่วยในการสังเกตเพื่อให้ได้ข้อมูลของพฤติกรรม มนุษย์ออกเป็น 2 แบบ เหมือนเช่นเดียวกับนักวิชาการท่านอื่น ๆ จะแตกต่างกันเฉพาะในส่วนของการใช้คำ คือ

2.1 พฤติกรรมเปิดเผย (Overt Behavior) คือ พฤติกรรม หรือการกระทำที่สามารถ สังเกตเห็นได้ เช่น การพูด การหัวเราะ การร้องไห้ การชกมวย ฯลฯ

2.2 พฤติกรรมปกปิด (Covert Behavior) คือ พฤติกรรมหรือการกระทำที่ไม่สามารถ สังเกต เห็นได้ นอกจากจะใช้เครื่องมือช่วยด้วย เช่น การคิด การหายใจ อารมณ์ การรับรู้ การทำงาน ของกระเพาะอาหาร ฯลฯ

จากความหมายของประเภทของพฤติกรรมที่กล่าวมาผู้วิจัยสรุปได้ว่า ประเภทของ พฤติกรรมแบ่งได้จากการมองเห็นถึงพฤติกรรม จึงแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ พฤติกรรมภายใน

หรือปกปิด ซึ่งไม่สามารถเห็น เช่น การคิด อารมณ์ กับพฤติกรรมภายนอกหรือเปิดเผย ซึ่งจะสามารถเห็นได้ง่าย เช่น การพูดคุย การกระทำต่าง ๆ และพฤติกรรมภายนอกที่ไม่ต้องอาศัยเครื่องมือในการสังเกต คือ พฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้ง่าย เช่น การเคลื่อนไหวของแขนขา การเต้นของหัวใจ เป็นต้น

กระบวนการการเกิดพฤติกรรม

บลูม (Bloom, 1975, pp. 65-197, อ้างถึงใน นพดล บำรุงกิจ, 2544, หน้า 14-15) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมว่า เป็นกิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำขึ้น ซึ่งอาจเป็นกิจกรรมที่สังเกตเห็นได้หรือไม่ก็ได้ก็ตาม พฤติกรรมดังกล่าวสามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วน คือ

1. พฤติกรรมด้านความรู้ (Cognitive Domain) พฤติกรรมด้านนี้มีขึ้นของความสามารถทางด้านความรู้ การให้ความคิดและพัฒนาการทางด้านสติปัญญา
2. พฤติกรรมด้านเจตคติ Affective Domain) เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวกับความสนใจ ความรู้สึก ท่าทีความชอบ ในการให้คุณค่าหรือปรับปรุงค่านิยมที่ยึดถือ เป็นพฤติกรรมที่ยากต่อการอธิบายเพราะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคล
3. พฤติกรรมด้านปฏิบัติ (Psychomotor Domain) เป็นพฤติกรรมที่ใช้ความสามารถในการแสดงออกของร่างกาย ซึ่งรวมถึงการแสดงออกในสถานการณ์หนึ่ง ๆ หรืออาจเป็นสถานการณ์ที่คาดคะเนว่าอาจจะปฏิบัติในโอกาสต่อไป พฤติกรรมด้านนี้เป็นพฤติกรรมขั้นสุดท้ายซึ่งต้องอาศัยพฤติกรรมด้านพุทธิปัญญาและการตัดสินใจหลายขั้นตอนทางด้านสุขภาพถือว่า พฤติกรรมด้านการปฏิบัติเป็นเป้าหมายสุดท้ายที่จะช่วยให้บุคคลมีคุณภาพชีวิตที่ดี

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2541) ได้กล่าวถึงขั้นตอนในการดำเนินการจัดการวางแผนไขว่ การกระทำตามแบบการวิเคราะห์พฤติกรรมว่ามีอยู่ 6 ขั้นตอนที่สำคัญ ดังนี้

1. การกำหนดพฤติกรรมเป้าหมาย (Defining the Target Behavior) โดยจะต้องกำหนดให้เฉพาะเจาะจง สังเกตได้และวัดได้ แต่ไม่อยู่ในรูปแบบของการตีตรา หรือบอกถึงลักษณะของบุคคลิกภาพมากกว่าเป้าหมาย
2. การรวบรวมและบันทึกข้อมูลพื้นฐาน (Collecting and Recording Baseline Data) คือการเก็บรวบรวมและบันทึกข้อมูลพื้นฐาน ทำให้แน่ใจว่าพฤติกรรมเป้าหมายนั้นเป็นปัญหาจริง เพื่อประเมินโปรแกรมการปรับพฤติกรรม และเป็นข้อมูลป้อนกลับ และช่วยให้การปรับพฤติกรรมมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. การวิเคราะห์พฤติกรรม (Behavior Analysis)
4. การกำหนดสิ่งที่มีศักยภาพเป็นตัวเสริมแรง (Identifying Potential Reinforces) ซึ่งจะต้องระลึกระลึกเสมอว่าคนเราทุกคนแตกต่างกันความต้องการก็ย่อมแตกต่างกัน

5. วางแผนและดำเนินการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขพฤติกรรม (Planning and Implementing the Intervention) การวางแผนจะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของพฤติกรรมเป้าหมายที่กำหนด

6. ประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการปรับพฤติกรรม (Evaluating the Effects of Intervention) เป็นการรวบรวมข้อมูลหลังจากการดำเนินการปรับพฤติกรรมแล้ว

สุรพล พะยอมรัมย์ (2545, หน้า 25-26) ได้แบ่ง กระบวนการเกิดพฤติกรรม แต่ละครั้ง ออกเป็นกระบวนการย่อยได้อีก 3 กระบวนการ คือ

1. กระบวนการรับรู้ (Perception Process) กระบวนการรับรู้เป็นกระบวนการเบื้องต้น ที่เริ่มจากการที่บุคคลได้รับสัมผัสหรือรับรู้ข่าวสารจากสิ่งเร้าต่าง ๆ โดยผ่านระบบประสาทสัมผัส ซึ่งรวมถึงความรู้สึกรู้ (Sensation) กับสิ่งเร้าที่ได้สัมผัสนั้น ๆ ด้วย

2. กระบวนการคิดและเข้าใจ (Cognition Process) กระบวนการนี้อาจเรียกได้ว่า “กระบวนการทางปัญญา” ซึ่งประกอบไปด้วยการเรียนรู้ การคิด และการจำ ตลอดจนการนำไปใช้ หรือเกิดการพัฒนาจากการเรียนรู้ นั้น ๆ ด้วยการรับการสัมผัสและการรับรู้ที่นำไปสู่การคิดและการเข้าใจนี้เป็นระบบการทำงานที่มีความซับซ้อน และเป็นกระบวนการภายในทางจิตที่ศึกษาและสรุปเป็นคำอธิบายที่ชัดเจนได้

3. กระบวนการแสดงออก (Spatial Behavior Process) หลังจากที่ผ่านมาขั้นตอนของการรับรู้และการคิดและเข้าใจ แล้วบุคคลจะมีอารมณ์ตอบสนองต่อสิ่งที่ได้รับรู้แต่ยังมิได้แสดงออก ให้ผู้อื่นได้รับรู้ ยังคงเป็นพฤติกรรมที่อยู่ภายใน (Covert Behavior) แต่เมื่อได้คิดและเลือกที่จะแสดง การตอบสนองให้บุคคลอื่นสังเกตได้เราเรียกว่า พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) ซึ่งพฤติกรรม ภายนอกนี้เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่มีอยู่ทั้งหมดภายในตัวบุคคลนั้น เมื่อมีปฏิกิริยาตอบสนอง ต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่ง การแสดงออกมาเพียงบางส่วนของที่มีอยู่จริงเช่นนี้ จึงเรียกว่า

Spatial Behavior

จากความหมายของกระบวนการเกิดพฤติกรรมที่กล่าวมาผู้วิจัยสรุปได้ว่า พฤติกรรม ที่แสดงออกของแต่ละบุคคล ทั้งที่มีความเหมือนกันหรือที่แตกต่างกัน อาจมีปัจจัยหลายอย่างเป็น ตัวกำหนด ทั้งที่เป็นมรดกตกทอดจากบิดามารดา ลักษณะส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิด พฤติกรรม หรือกระบวนการทางสังคมต่าง ๆ ที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ ปัจจัยที่ กล่าวมาจะส่งผลร่วมกันโดยความรู้ ประสบการณ์ของแต่ละบุคคลจะเป็นตัวกำหนดพัฒนาการ การเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพที่แตกต่างกัน ซึ่งการเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับ พันธุกรรมและสภาพแวดล้อมด้วย

องค์ประกอบของพฤติกรรม

ครอนบาค (Cronbach, 1963 อ้างถึงใน เรียม ศรีทอง, 2542) นักวิชาการชาวต่างประเทศ ได้อธิบายถึงพฤติกรรมของมนุษย์ว่ามีองค์ประกอบด้วยกัน 7 ประการ คือ

1. ความมุ่งหมาย (Goal) เป็นความต้องการหรือวัตถุประสงค์ที่ทำให้เกิดกิจกรรมคนเรา ต้องทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้น กิจกรรมบางอย่างก็ให้ความพอใจหรือสนองตอบความต้องการได้ทันที แต่ความต้องการหรือวัตถุประสงค์บางอย่างก็ต้องใช้เวลานานจึงจะสามารถบรรลุผลความต้องการได้ คนเราจะมีความต้องการหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกัน และมักจะต้องเลือกสนองความต้องการที่รีบด่วน และสนองความต้องการที่ห่างออกไปในภายหลัง

2. ความพร้อม (Readiness) หมายถึง ระดับวุฒิภาวะ หรือ ความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ คนเราไม่สามารถสนองความต้องการได้หมดทุกอย่างความต้องการบางอย่างอยู่นอกเหนือความสามารถของคน

3. สถานการณ์ (Situation) เป็นเหตุการณ์ที่เปิดโอกาสให้เลือกทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ

4. การแปลความหมาย (Interpretation) ก่อนที่คนเราจะทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งลงไป เราต้องพิจารณาสถานการณ์เสียก่อน แล้วตัดสินใจเลือกวิธีการที่คาดว่าจะได้ความพอใจมากที่สุด

5. การตอบสนอง (Response) เป็นการทำกิจกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการ โดยวิธีการที่ได้รับเลือกแล้วในขั้นการแปลความหมาย

6. ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง (Reaction to Thwarting) หากคนเราไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ ก็กล่าวได้ว่าเขาประสบกับความผิดหวัง ในกรณีเช่นนี้เขาอาจจะย้อนกลับไปแปลความหมายของสถานะเสียใหม่ และเลือกวิธีการตอบสนองใหม่ก็ได้

7. ผลที่ได้รับหรือผลที่ตามมา (Consequence) เมื่อทำกิจกรรมแล้วย่อมได้รับผลจากการกระทำนั้น ผลที่ได้รับอาจจะเป็นไปตามที่คิดไว้ (Confirm) หรืออาจตรงกันข้ามกับความหมาย (Contradict) ก็ได้

เรียม ศรีทอง (2542, หน้า 5) ได้สรุปแนวความคิดของครอนบาค (Cronbach) ไว้ว่า พฤติกรรมของมนุษย์มีองค์ประกอบ 7 ประการ ได้แก่

1. มีเป้าหมายหรือความต้องการ (Goal)
2. มีความพร้อม (Readiness) เป็นระดับความสามารถที่จำเป็นในการกระทำเพื่อสนองความต้องการของตน
3. สถานการณ์ (Situation) หมายถึง เหตุการณ์หรือโอกาสในการกระทำการ

4. การตีความ (Interpretation) เป็นการพิจารณาเพื่อหาวิธีการตอบสนองความต้องการ
 5. การตอบสนอง (Response) เป็นการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่พิจารณาตัดสินใจ
 6. ผลที่เกิดขึ้น (Consequence) สิ่งประจักษ์อาจสอดคล้อง (Confirm) หรือไม่
 7. สอดคล้อง (Contradict) กับความคาดหวังก็ได้
 8. ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง (Reaction to Thwarting) เป็นกริยาที่เกิดขึ้น
- บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ (2549, หน้า 159) กล่าวว่า วัฏจักรกรรม ประกอบด้วย 2 ส่วน

คือ

1. พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติที่สังเกตและมองเห็นได้ ได้แก่ ทักษะ การปฏิบัติ เป็นการกระทำที่เกิดจากการใช้กล้ามเนื้อ เพื่อจัดกระทำกิจกรรมต่างๆซึ่งบุคคลแสดงออกและสังเกตเห็นได้ด้วยตา เช่น การทำงาน การพูด การเขียน การออกกำลังกาย การสูบบุหรี่ การดื่มสุรา เป็นต้น พฤติกรรมที่เป็นทักษะ การปฏิบัติประกอบด้วย 7 ประเภท ได้แก่

1.1 การรับรู้ (Perception) ทั้งจากการสัมผัส การได้ยิน ได้เห็น การลิ้มรส นำไปสู่การเลือกปฏิบัติส่วนที่ชอบ และปฏิเสธในส่วนที่ไม่ชอบ

1.2 สภาพพร้อมปฏิบัติ (Set) ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ จัดสภาพการให้พร้อมเพื่อการปฏิบัติ

1.3 การตอบสนองตามแนวทางที่กำหนด (Guided Response) เตรียมการและปฏิบัติตามแนวทางที่คิด ที่คาดหวังไว้ ซึ่งอาจจะมีการลองผิด ลองถูกก่อน เพื่อตรวจสอบความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ

1.4 ความสามารถทางกลไก (Mechanism) รับรู้ ทำความเข้าใจที่ได้จากการเรียนรู้ว่าตนมีความสามารถ ที่ร่างกาย จิตใจพร้อมที่จะปฏิบัติได้

1.5 การตอบสนองที่ซับซ้อน (Complex Overt Response) ตอบสนองเคลื่อนไหวร่างกายอย่างราบเรียบให้เกิดการปฏิบัติอย่างอัตโนมัติ

1.6 ความสามารถดัดแปลงให้เหมาะสม (Adaptation) ปรับเปลี่ยนการปฏิบัติให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

1.7 ความสามารถในการริเริ่ม (Origination) สร้างสรรค์ ริเริ่มการปฏิบัติใหม่ ๆ วิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการดำเนินการหรือการกระทำตามความเข้าใจ ความสามารถ และทักษะที่ได้พัฒนา

2. พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) เป็นพฤติกรรมที่เป็นความรู้ ความสามารถ

และความรู้สึกนึกคิดที่ไม่สามารถสังเกตหรือมองเห็นได้ ต้องใช้แบบวัดทางจิตวิทยาวัดพฤติกรรม ภายในเป็นองค์ประกอบทางจิตวิทยา เช่น ความรู้ ความเชื่อ การรับรู้ แรงจูงใจ จริยธรรม และเจตคติ เป็นต้น ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมภายนอก

สรุปได้ว่าองค์ประกอบของพฤติกรรม หากไม่สอดคล้องกับความต้องการความประสงค์ อาจต้องกลับไปตีความใหม่ เพื่อเลือกวิธีการตอบสนองความต้องการให้ประสบความสำเร็จ อาจยอมรับผลที่เกิดหรืออาจเลิกล้มหรือเปลี่ยนความคิดไปจากเดิมก็ได้

ลักษณะของการปรับพฤติกรรม

มีนักการศึกษาหลายท่าน ได้ให้คำนิยามของการปรับพฤติกรรม ซึ่งแตกต่างกันไป ดังนี้ ฟิชเชอร์และโกชโรส (Fischer & Gochros, 1975 อ้างถึงใน เย็น ชีรพิพัฒน์ชัย, 2541, หน้า 22) ให้ความหมายการปรับพฤติกรรม หมายถึง การประยุกต์หลักการเรียนรู้ที่ได้จากการทดลองทางจิตวิทยามาใช้ในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป้าหมายได้อย่างมีระบบระเบียบ

มาร์กี (Marky, 1983 อ้างถึงใน เย็น ชีรพิพัฒน์ชัย, 2541, หน้า 22) ให้ความหมายการปรับพฤติกรรม หมายถึง เทคนิคที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการเสริมสร้างพฤติกรรมที่พึงประสงค์ และกำจัดหรือลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2530 อ้างถึงใน เย็น ชีรพิพัฒน์ชัย, 2541, หน้า 22) ให้ความหมายของการปรับพฤติกรรมว่า

1. การปรับพฤติกรรมเป็นการประยุกต์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์โดยเฉพาะ ความรู้ทางจิตวิทยาเชิงวิทยาศาสตร์มาใช้ในการสร้างสรรค์ให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์
2. การปรับพฤติกรรมเป็นกลวิธีในการใช้ความรู้และหลักการพฤติกรรมศาสตร์และทางจิตวิทยาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ทางการเรียนรู้ และการจูงใจมาประยุกต์อย่างมีระบบ อย่างจริงจังในการสร้างสรรค์และการสร้างให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์
3. การปรับพฤติกรรมเป็นกลวิธีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่สามารถวัดหรือวิจัยได้
4. การปรับพฤติกรรมเป็นการประยุกต์หลักพฤติกรรมเพื่อปรับพฤติกรรมของมนุษย์ในสถานการณ์ต่าง ๆ

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2541) ได้อธิบายเกี่ยวกับลักษณะสำคัญของการปรับพฤติกรรมไว้ดังนี้

1. มุ่งที่พฤติกรรมโดยตรง โดยที่พฤติกรรมนั้นต้องสังเกตเห็นได้และวัดได้ตรงกันด้วยเครื่องมือที่เป็นวัตถุวิสัย ไม่ว่าการตอบสนองนั้นเป็นภายในหรือภายนอกก็ตาม
2. ไม่ใช่คำที่เป็นการตีตรา นอกจากจะมีความหมายกว้าง ไม่มีความชัดเจน ยกต่อการ

สังเกตให้ตรงกัน และยากต่อการจัดโปรแกรมการปรับพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายได้ การตีตราอาจทำให้เด็กหรือผู้ปกครองเกิดความอับอายแล้วจะส่งผลให้เด็กเลือกแสดงพฤติกรรมตามที่ถูกตีตราได้

3. พฤติกรรมไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมที่ปกติหรือผิดปกติก็ตาม ย่อมเกิดจากการเรียนรู้ในอดีตทั้งสิ้น ดังนั้นพฤติกรรมเหล่านี้สามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยกระบวนการเรียนรู้

4. การปรับพฤติกรรมจะเน้นสภาพ และเวลาในปัจจุบันเท่านั้น เมื่อวิเคราะห์ได้ว่าสิ่งเร้า และผลกระทบใดที่ทำให้พฤติกรรมนั้นเกิดบ่อยหรือลดลงในสภาพปัจจุบัน ก็สามารถปรับสิ่งเร้าและผลกระทบให้เหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อทำให้พฤติกรรมดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามเป้าหมายที่ต้องการ

5. การปรับพฤติกรรมนั้นจะเน้นวิธีการทางบวกมากกว่าวิธีการลงโทษ เนื่องจากเป้าหมายของการปรับพฤติกรรมเน้นการเพิ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ จึงจำเป็นต้องใช้วิธีการทางบวก เพราะเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพ ทั้งยังได้ก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์น้อยกว่าวิธีการลงโทษ

6. วิธีการปรับพฤติกรรมนั้น สามารถใช้ได้เหมาะสมตามลักษณะของปัญหาแต่ละบุคคล เพราะคนแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ดังนั้นในการดำเนินการปรับพฤติกรรมจึงต้องคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลด้วย

7. วิธีการปรับพฤติกรรมเป็นวิธีการที่ได้รับการพิสูจน์มาแล้วว่า มีประสิทธิภาพและได้ผลโดยวิธีการทางวิทยาศาสตร์

จากความหมายของลักษณะของการปรับพฤติกรรมที่กล่าวมาผู้วิจัยสรุปได้ว่า เป็นการนำเอาหลักการ เทคนิคหรือวิธีการที่พัฒนาขึ้น เพื่อใช้การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เสริมสร้างพฤติกรรมที่พึงประสงค์ และจำกัดหรือลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์มีขึ้นตอนตามระบบแบบแผนให้เหมาะสมขึ้น เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างเป็นระบบโดยเน้นที่พฤติกรรมที่สามารถสังเกตและวัดได้เป็นสำคัญ

การวัดพฤติกรรม

โคน (Cone, 1978 อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2550, หน้า 62-93) อธิบายว่าวิธีการประเมินพฤติกรรมสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่

1. วิธีการประเมินโดยตรง (Direct Methods of Assessment) เป็นวิธีการที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในนักจิตวิทยากลุ่มพฤติกรรมนิยม เนื่องจากวิธีนี้ทำให้เราสามารถบอกถึงลักษณะของพฤติกรรม โดยไม่ต้องผ่านกระบวนการตีความซึ่งประกอบด้วย

1.1 การสังเกตพฤติกรรม (Observation) จัดได้ว่าเป็นวิธีการประเมินพฤติกรรมที่ได้รับการยอมรับมากที่สุดและเป็นวิธีการหลักที่ใช้ในการประเมินพฤติกรรม

1.2 การสังเกตและบันทึกพฤติกรรมตนเอง (Self-Monitoring) เป็นการสังเกตและบันทึกพฤติกรรมตามภาพการณ์ที่เป็นจริง โดยผู้สังเกตจะไม่ตีความ หรือแสดงความคิดเห็นใด ๆ ทั้งสิ้น วิธีนี้มักจะใช้ในกรณีที่ยังไม่มีการกำหนดพฤติกรรมที่จะสังเกตอย่างเฉพาะเจาะจง

1.3 การวัดผลที่เกิดขึ้น (Measurement of Product) เป็นวิธีการประเมินที่ง่ายและสะดวกมากที่สุด เนื่องจากไม่จำเป็นต้องฝึกผู้สังเกตหรือรวบรวมข้อมูลเป็นกรณีพิเศษ เพียงแต่นำผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำพฤติกรรมของบุคคลบันทึกรวบรวมเท่านั้น โดยที่ไม่จำเป็นต้องนำไปเกี่ยวข้องหรือรบกวนการกระทำของบุคคลเป้าหมายเลย

1.4 การวัดทางสรีระ (Physiological Measures) มีวัตถุประสงค์ที่จะดูการเปลี่ยนแปลงของสรีระของบุคคล เมื่อต้องเผชิญกับสิ่งเร้าต่าง ๆ วิธีนี้มีจุดเด่นอยู่ที่ ผลที่ได้จากการวัดคือผู้ถูกวัดจะรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงทางสรีระของตนทันที

2. วิธีการประเมินทางอ้อม (Indirect Methods of Assessment) เป็นวิธีการที่ได้รับความนิยมมากที่สุด ในการประเมินทางจิตวิทยาโดยทั่ว ๆ ไป แต่ก็มีปัญหามากที่สุดในการใช้ เนื่องจากข้อมูลที่ได้จากการประเมินนั้นไม่มีความหมายด้วยตัวของมันเอง หากแต่ต้องผ่านกระบวนการตีความ ซึ่งอาจจะตีความถูกหรือผิดก็ได้

2.1 การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นวิธีการประเมินที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการประเมินและวิเคราะห์พฤติกรรม เพราะจะทำให้ได้ข้อมูลเบื้องต้นที่จะนำไปกำหนดพฤติกรรมเป้าหมายเพื่อการกำหนดขอบเขตในการรวบรวมข้อมูล

2.2 การรวบรวมข้อมูลจากบุคคลอื่น (Information from Other People) บุคคลอื่นเหล่านี้ ได้แก่ ผู้ปกครอง เพื่อน สามเณร ภรรยา หรือเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ซึ่งวิธีการรวบรวมข้อมูลจากบุคคลอื่นนี้ส่วนใหญ่จะใช้วิธีการสัมภาษณ์เป็นหลัก

2.3 การรายงานตนเอง (Self Report) เป็นการที่บุคคลบอกว่าเขาสนใจอะไร มีทัศนคติเช่นใด มีบุคลิกภาพอย่างไร มีความรู้สึกนึกคิดเช่นใด เป็นต้น วิธีที่ใช้ในการรายงานตนเองนั้น ส่วนใหญ่จะการใช้การทดสอบทางจิตวิทยา แบบสอบถาม หรือไม่ก็ให้จดบันทึกประจำวัน

ชัยพร วิชาวุธ (2525, หน้า 46 อ้างถึงใน ปณิตา นิสสัยสุข, 2552, หน้า 32) พฤติกรรมของมนุษย์นั้นมีทั้งที่แสดงออกมาให้เห็นอย่างเด่นชัด เช่น การเดิน การวิ่ง หรือการหัวเราะ เป็นต้น และพฤติกรรมที่ไม่แสดงออกมาภายนอก เช่น ความรู้สึก ความคิด หรืออารมณ์ เป็นต้น ดังนั้นในการวัดพฤติกรรมต่าง ๆ นั้นจำเป็นต้องอาศัยวิธีทางตรงและทางอ้อมมาประกอบกัน การที่จะศึกษาพฤติกรรมมีด้วยกันหลายวิธี เช่น การสังเกตพฤติกรรมโดยตรง หรือใช้วิธีวัดพฤติกรรมทางอ้อม เช่น การใช้แบบสัมภาษณ์และการทดสอบด้วยแบบทดสอบ เป็นต้น

สมจิต สุพรรณทัศน์ (2522, หน้า 131-136 อ้างถึงใน ปณิตา นิสสัยสุข, 2552, หน้า 33) กล่าวถึงการวัดพฤติกรรมไว้ว่ามี 2 วิธี คือ

1. การศึกษาพฤติกรรมโดยทางตรงทำได้โดย

1.1 การศึกษาพฤติกรรมสังเกตแบบให้ผู้ถูกสังเกตรู้ตัว (Direct Observation) เช่น ครูสังเกตพฤติกรรมของเด็กนักเรียนในห้อง โดยบอกให้นักเรียนในชั้นให้ทราบว่า ครูสังเกตว่าใคร ทำกิจกรรมอะไรบ้างในห้อง การสังเกตแบบนี้บางคนอาจไม่แสดงพฤติกรรมที่แท้จริงออกมาก็ได้

1.2 การสังเกตแบบธรรมชาติ (Naturalistic Observation) คือการที่บุคคลผู้ต้องสังเกต พฤติกรรมไม่ได้กระทำตนเป็นที่รับกวนพฤติกรรมของบุคคลผู้ถูกสังเกต และเป็นไปในลักษณะที่ ทำให้ผู้ถูกสังเกตไม่ทราบว่า ถูกสังเกตพฤติกรรม การสังเกตแบบนี้จะได้พฤติกรรมที่แท้จริงมาก และจะทำให้สามารถนำผลที่ได้ไปอธิบายพฤติกรรมในสถานที่ใกล้เคียงกันหรือเหมือนกัน และการ สังเกตต้องทำเป็นเวลาติดต่อกันเป็นจำนวนหลายครั้ง พฤติกรรมบางอย่างอาจต้องใช้เวลาสังเกตถึง 20 ปี หรือ 100 ปี

2. การศึกษาพฤติกรรมโดยอ้อม แบ่งออกได้หลายวิธี คือ

2.1 การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้ศึกษาต้องซักถามข้อมูลจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งทำได้โดยการเข้าซักถามเผชิญหน้ากันโดยตรง หรือมีคนกลางทำหน้าที่ซักถามให้ก็ได้ เช่น ใช้ ล่ามสัมภาษณ์คนที่พูดกันคนละภาษา การสัมภาษณ์เพื่อต้องการทราบถึงพฤติกรรมของบุคคลแบ่ง ออก 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ การสัมภาษณ์โดยทางตรง ทำได้โดยผู้สัมภาษณ์ซักถามผู้ถูกสัมภาษณ์ เป็นเรื่อง ๆ อีกประเภท คือ การสัมภาษณ์โดยอ้อม หรือไม่เป็นทางการ ผู้ถูกสัมภาษณ์จะไม่ทราบว่า ผู้สัมภาษณ์ต้องการอะไร ผู้สัมภาษณ์จะพูดคุยไปเรื่อย ๆ โดยสอดแทรกเรื่องที่จะสัมภาษณ์เมื่อมี โอกาส ซึ่งผู้ตอบจะไม่วินิจฉัยว่าเป็นสิ่งที่ผู้สัมภาษณ์เจาะจงที่จะทราบถึงพฤติกรรม การสัมภาษณ์ทำ ให้ได้ข้อมูลมากมายแต่มีข้อจำกัด คือบางเรื่องผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่ต้องการเปิดเผย

2.2 การใช้แบบสอบถามเป็นวิธีการที่เหมาะสมสำหรับศึกษาพฤติกรรมของบุคคล เป็นจำนวนมาก และเป็นผู้อ่านออกเขียนได้ หรือสอบถามกับบุคคลที่อยู่ห่างไกล อยู่กระจัดกระจาย นอกจากนี้ยังสามารถถามพฤติกรรมในอดีตหรือต้องการทราบแนวโน้มพฤติกรรมในอนาคตได้ ข้อดีอีกประการหนึ่งคือ ผู้ถูกศึกษาสามารถที่จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ปกปิด หรือพฤติกรรม ต่าง ๆ ที่ไม่ยอมแสดงออกให้บุคคลอื่นทราบได้โดยวิธีอื่น ซึ่งผู้ถูกศึกษาแน่ใจว่าเป็นความลับและ การใช้แบบสอบถามจะศึกษาเวลาใดก็ได้

2.3 การทดลอง เป็นการศึกษาพฤติกรรมโดยผู้ถูกศึกษาจะอยู่ในสภาพการควบคุม ตามที่ผู้ศึกษาต้องการตามที่ผู้ศึกษาต้องการ โดยสภาพที่แท้จริงแล้วการควบคุมจะทำในห้องทดลอง แต่ในชุมชนการศึกษาพฤติกรรมของชุมชนโดยการควบคุมตัวแปรต่าง ๆ คงเป็นไปน้อยมาก การ

ทดลองในห้องปฏิบัติการจะให้ข้อมูลมีขีดจำกัด ซึ่งบางครั้งอาจนำไปใช้ในสภาพความเป็นจริงไม่ได้เสมอไป แต่วิธีนี้มีประโยชน์มากในการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลทางการแพทย์ การทำบันทึก วิธีนี้ทำให้ทราบพฤติกรรมของบุคคลโดยให้บุคคลแต่ละคนทำบันทึกพฤติกรรมของตนเอง อาจทำเป็นบันทึกประจำวัน หรือศึกษาพฤติกรรมแต่ละประเภท เช่น พฤติกรรมการกิน พฤติกรรมการทำงาน พฤติกรรมทางสุขภาพ พฤติกรรมทางสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

เพ็ญแข ลาภยัง (2555) กล่าวถึง การพัฒนาเครื่องมือ: การวัดพฤติกรรม คือ การประเมินพฤติกรรมหรือการกระทำ โดยทั่วไปเป็นไปตามกรอบแนวคิด KAP หรือ AP ซึ่งมักกำหนดให้พฤติกรรมเป็นตัวแปรตาม พิจารณากว่า ความรู้และทัศนคติหรือความเชื่อ เข้ากับ พฤติกรรมมาจากข้อมูลที่เก็บ ณ ช่วงเวลาเดียวกัน สามารถนำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างกันได้ แต่หากนำพฤติกรรมไปเชื่อมโยงกับสภาวะสุขภาพโดยเฉพาะโรคเรื้อรังจะมีจุดอ่อน เนื่องจากต้องสังสมพฤติกรรมมาระยะหนึ่งจึงจะส่งผลต่อสภาวะสุขภาพ ขณะที่คำตอบพฤติกรรมที่ได้อาจเพิ่งปรับเปลี่ยนเมื่อไม่นานมานี้ ก็มีปัญหาสุขภาพก่อนจึงปรับพฤติกรรมตามมา สภาวะสุขภาพจึงหล่อหลอมให้เกิดการปรับพฤติกรรมได้เช่น เป็นโรคความดันโลหิตสูงเลยงดอาหารมัน ถ้าไม่เข้าใจเรื่องกรอบเวลา ก็จะแปลผลได้ว่า ขนาดกินอาหาร ไขมันต่ำยังเป็นโรคความดันโลหิตสูงอีกแน่ะ หรือถ้าวิเคราะห์เชิงสาเหตุ (แบบผิด ๆ) ก็จะได้ว่า การกินอาหารไขมันต่ำทำให้เป็นโรคความดันโลหิตสูงไปโน้นจึงต้องระมัดระวัง

วิธีการเก็บข้อมูลพฤติกรรม

1. การสังเกต (Observation) มักใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพอาจเป็นแบบที่ผู้สังเกตมีหรือไม่มีส่วนร่วมกับสถานการณ์ที่ศึกษา โดยผู้ให้ข้อมูลอาจรู้หรือไม่รู้ตัว อาจบันทึกเป็นภาพเคลื่อนไหวของผู้ให้ข้อมูลแล้วนำดูก็เป็นการสังเกตรูปแบบหนึ่ง ในการศึกษาเชิงปริมาณมักมีแบบบันทึกข้อมูล (เช่น Checklist ว่า ทำ/ไม่ทำ มี/ไม่) โดยทั่วไป มักใช้ร่วมกับวิธี/ ข้อมูลชุดอื่น ๆ เช่น สังเกตว่าแปร่งฟันตามขวางสามารถนำไปใช้ประกอบหรืออธิบาย สภาวะเหงือกกรันหรือคอฟันสึกได้ (แม้ว่าแปร่งถูกวิธี ก็อาจมีคอฟันสึกได้ หากเดิมแปร่งฟันตามขวางแล้วเพิ่งเปลี่ยนมาแปร่งถูกวิธี เมื่อไม่นานมานี้) ข้อพึงระวังคือ หากผู้ให้ข้อมูลรู้ตัวแล้วฝืนทำหรือไม่ทำพฤติกรรมบางอย่าง ข้อมูลที่ได้ก็ไม่เป็นไปตามธรรมชาติ เกิด Information Bias หรือ Hawthorne Effect ได้ (ควรอ่านเรื่อง Bias เพิ่มเติม)

2. การสัมภาษณ์หรือสอบถามโดยตรง เครื่องมือของวิธีนี้ มักเป็นแบบสัมภาษณ์/สอบถาม มีข้อคำถามจำนวนหนึ่ง สำหรับพฤติกรรมที่ประกอบด้วยหลายขั้นตอนควรสอบถามแต่ละขั้นตอนเพื่อไม่ให้ตีความคลุมเครือ พฤติกรรมที่มีข้อจำกัดในการบรรยายให้เห็นภาพชัดเจน

อาจให้ผู้ตอบแสดงหรือกระทำให้ดู จะได้ข้อมูลที่ตรง/ถูกต้อง/ น่าเชื่อถือกว่า เช่น อยากทราบวิธีการแปร่งฟัน ก็แปร่งให้ดูแล้ว ผู้สัมภาษณ์บันทึกข้อมูล อาจมีผู้ทักท้วงว่า ถ้าผู้ตอบทราบวิธีแปร่งฟันที่ถูกวิธีอาจบรรจงแปร่งทั้งทีในชีวิตจริงไม่ได้แปร่งแบบนั้น (เพื่อไม่ให้เสียภาพลักษณ์ของตัวเองหรือเพื่อเอาใจผู้วิจัย) เท่ากับว่ามีโอกาสเกิด Information Bias แต่การอธิบายวิธีการเป็นตัวหนังสือแล้วให้ผู้ตอบเลือกตอบ ก็เกิด Bias ลักษณะนี้ได้เช่นกัน

จากความหมายของลักษณะของการวัดพฤติกรรมที่กล่าวมาผู้วิจัยสรุปได้ว่าเป็นการกำหนดตัวเลข/วิธีการวัดให้กับพฤติกรรมต่าง ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อแบ่งประเภทของพฤติกรรม การจัดอันดับพฤติกรรมตามความมากน้อย การหาระยะแตกต่างระหว่างพฤติกรรมตามความมากน้อย และการเทียบอัตราส่วนพฤติกรรมตามความมากน้อย

จากความหมายของพฤติกรรมที่กล่าวมาผู้วิจัยสรุปได้ว่าเป็นหลักการหรือความรู้ซึ่งช่วยให้เข้าใจ พฤติกรรมมนุษย์ ได้ถ่องแท้ยิ่งขึ้น ปัจจัยพื้นฐานของพฤติกรรมที่สำคัญได้แก่ ปัจจัยทางชีวภาพ ซึ่งกล่าวถึง อิทธิพลของพันธุกรรม และการทำงานของระบบประสาท สมอง ต่อมไร้ท่อ และกล้ามเนื้อที่มีต่อ พฤติกรรม ปัจจัยจิตวิทยา ซึ่งกล่าวถึง แรงจูงใจ และ การเรียนรู้ ที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรม และปัจจัยทางสังคม ที่กล่าวถึงระบบของสิ่งแวดล้อม กระบวนการสังคมประกิตในครอบครัว และกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรม กระบวนการทำงานของปัจจัยเหล่านี้ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างระหว่างบุคคล และอาจแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ภายใต้สถานการณ์เดียวกัน

แนวคิดเกี่ยวกับระบบมาตรฐานแรงงานไทย (มรท. 8001: 2553)

สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงานไทย กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน (2546)

ความหมายของมาตรฐานแรงงาน

มาตรฐานแรงงาน คือ กฎเกณฑ์ การปฏิบัติ การใช้แรงงานเกี่ยวกับสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน เช่น ค่าจ้าง ชั่วโมงทำงาน วันหยุด และความปลอดภัยในการทำงาน การมีมาตรฐานแรงงาน เพื่อให้แรงงานได้รับการคุ้มครองอย่างทัดเทียมเสมอภาค ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิต มีความปลอดภัย มีแรงงานสัมพันธ์ที่ดี และมีขวัญกำลังใจในการทำงาน

ประเภทของมาตรฐานแรงงาน

มาตรฐานแรงงานแบ่งเป็น 3 ประเภทหลัก ๆ ดังนี้

1. มาตรฐานแรงงานระหว่างประเทศ คือ อนุสัญญาและข้อแนะ รวมทั้งประกาศอื่น ๆ ขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO)
2. มาตรฐานแรงงานตามกฎหมาย คือ ข้อบังคับตามกฎหมาย ได้แก่ พ.ร.บ. คุ้มครอง

แรงงาน พ.ศ. 2541 กฎหมายความปลอดภัยในการทำงานและ พ.ร.บ. แรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518

3. มาตรฐานแรงงานเอกชน คือ ข้อกำหนดที่ประกาศใช้โดยองค์กรพัฒนาเอกชน กลุ่มธุรกิจ และผู้ผลิตสินค้า ได้แก่ SA 8000 WRAPETI ฯลฯ รวมทั้งหลักปฏิบัติของผู้ผลิต เช่น อดีคาส ซาโลมอน ไนกี้ และ วอลท์ ดิสนีย์ ฯลฯ

มาตรฐานแรงงานที่สถานประกอบการควรจัดทำ

1. มาตรฐานแรงงานไทย ความรับผิดชอบทางสังคมของธุรกิจไทย มรท. 8001: 2553 (Thai Labor-Standard-TLS 8001: 2553) เป็นมาตรฐานที่จัดทำโดยภาครัฐร่วมกับเอกชนมาตรฐานแรงงานว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Accountability 8000-SA 8000) เหมาะสมกับสถานประกอบการส่งออก

2. มาตรฐานแรงงานว่าด้วยข้อปฏิบัติในสถานที่ทำงาน (Workplace Code of Conduct)

3. มาตรฐานแรงงานว่าด้วยสมาคมสิทธิคนงาน (Worker Rights Consortium Code of Conduct) มาตรฐานแรงงานว่าด้วยหลักจรรยาบรรณของบริษัท ไนกี้ (Nike Code of Ethics) กำหนดขึ้นโดยบริษัทไนกี้ ไนกี้ เหมาะสมกับสถานประกอบการผลิตเครื่องกีฬา

4. มาตรฐานแรงงานว่าด้วยหลักการผลิตที่เป็นสากลทั่วโลก (Mattel Global Manufacturing Principles)

5. มาตรฐานจริยธรรมพื้นฐานทางการค้า (Ethical Trading Initiative (ETI) Standard) (International Council of Toy Industries Code of Business Practice) (ICTI) เหมาะสมกับอุตสาหกรรมผู้ผลิตของเล่นเด็ก

6. มาตรฐานอื่น ๆ ที่สถานประกอบการสนใจติดต่อสอบถามได้ที่ สำนักพัฒนา
มาตรฐานแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ความสำคัญของระบบมาตรฐานแรงงานไทย

การดำเนินการภาครัฐในการช่วยสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน ได้ให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้สถานประกอบการจัดทำมาตรฐานแรงงานไทย (มรท. 8001: 2546) และให้การรับรองโดยออกเอกสารอย่างเป็นทางการที่เป็นหลักฐานว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด มรท. 8001: 2546 ทั้งนี้ เพื่อลดอุปสรรคทางการค้าและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ใช้แรงงานโดยให้บริการ

1. การส่งเสริมสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานแรงงาน

1.1 จัดทำคู่มือปฏิบัติและข้อมูลข่าวสารต่างๆ ในการจัดทำ มรท. 8001: 2546

1.2 จ้างที่ปรึกษาเข้าดำเนินการพัฒนามาตรฐานแรงงานไทย (มรท. 8001: 2546) ใน

สถานประกอบกิจการส่งออกตามข้อกำหนดทั้ง 12 ข้อ จนสถานประกอบกิจการมีความพร้อมที่จะรับการตรวจประเมินเพื่อขอการรับรอง โดยสำนักพัฒนามาตรฐานแรงงานสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจ้างที่ปรึกษาในวงเงินไม่เกินสถานประกอบกิจการละ 73,000 บาท

2. การรับรอง มรท. 8001: 2546

2.1 จัดทำคู่มือเตรียมความพร้อมเพื่อรับการตรวจประเมินรับรองมาตรฐานแรงงานไทย (มรท. 8001: 2546)

2.2 จัดผู้ที่มีความชำนาญทั้งภาครัฐและภาคเอกชนดำเนินการตรวจประเมินอย่างเป็นระบบตามหลักเกณฑ์สากล

2.3 ให้การรับรองปฏิบัติที่สอดคล้องกับ มรท. 8001: 2546 ตามขอบข่ายที่ต้องการ

2.4 ตรวจสอบติดตามเป็นระยะเพื่อรักษามาตรฐานให้คงอยู่และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2.5 ทั้งนี้ไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

3. ระดับการรับรอง เพื่อให้มีการพัฒนาเข้าสู่ มรท. 8001: 2546 อย่างเป็นลำดับขั้นตอน ตามศักยภาพและความพร้อม จึงแบ่งการรับรองเป็น 2 ระดับ ดังนี้

ระดับพื้นฐาน รับรองการปฏิบัติที่สอดคล้องข้อกำหนดมาตรฐานขอบเขตกฎหมาย อายุการรับรอง 1 ปี

ระดับสมบูรณ์ รับรองการปฏิบัติที่สอดคล้องมาตรฐานทั้งหมด โดยแบ่งเป็น 4 ชั้น ตามความสามารถในการจัดการเรื่องชั่วโมงการทำงานล่วงเวลา (O.T.)

ขั้นสูงสุด	O.T. ไม่เกิน 12 ชั่วโมง	สัปดาห์อายุการรับรอง 3 ปี
ขั้นก้าวหน้า	O.T. ไม่เกิน 18 ชั่วโมง	สัปดาห์อายุการรับรอง 1 ปี
ขั้นพัฒนา	O.T. ไม่เกิน 24 ชั่วโมง	สัปดาห์อายุการรับรอง 1 ปี
ขั้นริเริ่ม	O.T. ไม่เกิน 36 ชั่วโมง	สัปดาห์อายุการรับรอง 1 ปี

4. หลักเกณฑ์การรับรอง

4.1 สถานประกอบกิจการจ้างความประสงค์ยื่นคำขอการรับรอง

4.2 กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจัดเจ้าหน้าที่จากส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาคร่วมกับผู้ชำนาญการภาคเอกชน ตรวจประเมินข้อมูลเอกสารและหลักฐานในสถานประกอบกิจการ

4.3 กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพิจารณาตัดสินให้การรับรองจากผลการตรวจประเมินที่สอดคล้องกับข้อกำหนดในระดับต่าง ๆ โดยออกใบรับรองมาตรฐาน มรท. 8001: 2546 มีอายุ 1 ปี และมีการตรวจสอบติดตามหลังการรับรองอย่างน้อยทุก 6 เดือน

5. ประโยชน์การรับรอง

5.1 สถานประกอบกิจการมีหลักประกันที่สร้างความเชื่อมั่นในความรับผิดชอบทาง

สังคม ซึ่งจะช่วยลดอุปสรรค และเพิ่มโอกาสทางการค้า

5.2 เป็นการเตรียมความพร้อมที่จะช่วยลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการตรวจประเมินมาตรฐานแรงงานอื่น ๆ ที่เป็นเงื่อนไขทางการค้า

5.3 เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้างซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจในทุกด้าน

5.4 ลูกจ้างมีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถสร้างผลผลิตได้เต็มศักยภาพ

ข้อกำหนดทั่วไป ระบบมาตรฐานแรงงานไทย (มรท. 8001: 2553)

1. บริษัทจะจัดทำระบบการจัดการเป็นลายลักษณ์อักษร นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงให้เกิดผลอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของพนักงาน

2. บริษัทจะจัดทำและคงไว้ซึ่งขั้นตอนการปฏิบัติงานในการควบคุมเอกสารได้แก่ การอนุมัติ การทบทวน การแก้ไข การชี้แจง การแจกจ่าย และการเก็บรักษา

3. บริษัทจะจัดทำและคงไว้ซึ่งขั้นตอนการดำเนินงานในการควบคุมบันทึกได้แก่ การชี้แจง การเก็บรักษา การป้องกัน การเข้าถึง ระยะเวลาในการจัดเก็บ และการทำลาย ทั้งนี้บันทึกที่กฎหมายระบุไว้ ต้องมีรูปแบบ และมีวิธีการจัดทำเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

4. บริษัทจะมีข้อมูลที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนและติดตามการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดแห่งมาตรฐานนี้

5. บริษัทพร้อมให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลและเอกสาร เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติเป็นไปตามข้อกำหนดแห่งมาตรฐานนี้ ตามระเบียบของบริษัทว่าด้วยการเข้าถึงข้อมูลและเอกสารที่มีการจัดชั้นความลับ

ระบบการจัดการ

1. กรรมการผู้จัดการรับผิดชอบกำหนดนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและแรงงาน การประกาศอย่างเป็นทางการรวมทั้งสื่อสารกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยนโยบายจะแสดงถึงความมุ่งมั่น คือ ปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดแห่งมาตรฐานนี้ กฎหมายแรงงานและระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง การปรับปรุงคุณภาพชีวิตของพนักงานและประสิทธิผลของระบบการจัดการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายให้เหมาะสมอยู่เสมอ

2. ผู้บริหารระดับสูงโดยผู้แทนฝ่ายบริหารและคณะกรรมการรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานแรงงานไทยรับผิดชอบต่อทบทวนระบบการจัดการมาตรฐานแรงงานไทย โดยต้องจัดให้มีการทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ในการทบทวนจะทบทวนผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามข้อกำหนดแห่งมาตรฐานนี้ เพื่อใช้ในการแก้ไขปรับปรุงนโยบายและ

แผนการปฏิบัติ ให้เกิดประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง อันแสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดแห่งมาตรฐานนี้ การทบทวนต้องทบทวนเรื่องต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

- 2.1 ผลการปฏิบัติตามมติที่ประชุมในครั้งก่อน
- 2.2 นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและแรงงาน และวัตถุประสงค์
- 2.3 ผลการตรวจติดตามภายในและการตรวจประเมินจากองค์กรภายนอก
- 2.4 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
- 2.5 ข้อร้องเรียนจากพนักงาน ข้อเสนอแนะ หรือผลการสำรวจความเห็นของ

พนักงาน

- 2.6 เรื่องที่หน่วยราชการ ลูกค้าหรือองค์กรภายนอกที่เกี่ยวข้องแจ้งให้แก้ไข
- 2.7 กฎหมาย ข้อบังคับของหน่วยราชการหรือมาตรฐานต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลง
- 2.8 ผลสำเร็จของโครงการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของพนักงานการปฏิบัติตาม

ข้อกำหนดของมาตรฐานแรงงานไทยแต่ละข้อ

- 2.9 เอกสารของระบบการจัดการมาตรฐานแรงงานไทย
- 2.10 แผนปฏิบัติการของสถานประกอบการ

3. บริษัทจะแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงอย่างน้อย 1 คน เป็น “ผู้แทน” ของบริษัทเพื่อรับผิดชอบต่อคำกตัญญูการปฏิบัติตามมาตรฐาน ผู้แทนฝ่ายบริหารดังกล่าวจะมีอำนาจตัดสินใจสั่งการหรือประสานงานต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อกำหนดแห่งมาตรฐานนี้ได้รับการปฏิบัติอย่างครบถ้วน

4. บริษัทจะแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานแรงงานไทยที่ประกอบด้วยผู้แทนฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้าง ให้ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติตามข้อกำหนดแห่งมาตรฐานนี้

5. บริษัทจะจัดให้มี “ผู้แทนลูกจ้าง” ที่มีฝ่ายบริหารอย่างน้อย 1 คน ซึ่งมาจากการสรรหาคัดเลือกจากฝ่ายลูกจ้าง เพื่อทำหน้าที่ประสานงาน ติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารระดับสูงและดำเนินการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามข้อกำหนดแห่งมาตรฐานนี้

6. บริษัทจะจัดทำแผนปฏิบัติการ และจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นอย่างเพียงพอ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อกำหนดแห่งมาตรฐานนี้สามารถนำไปปฏิบัติได้โดยไม่ขัดหรือมีอุปสรรคใด ๆ และเพื่อการปรับปรุงให้เกิดผลอย่างต่อเนื่อง แผนปฏิบัติการจะระบุขั้นตอนการปฏิบัติ การมอบหมายงาน โดยแบ่งหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และครอบคลุมเนื้อหาที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดแห่งมาตรฐานนี้

7. บริษัทจะทำให้เกิดความมั่นใจว่า ข้อกำหนดแห่งมาตรฐานนี้เป็นที่เข้าใจ และมีการ

นำไปปฏิบัติในทุกระดับขององค์กร

8. บริษัทจะจัดให้มีการฝึกอบรมหรือการพัฒนาโดยวิธีการใด ๆ เพื่อให้ลูกจ้างทุกคนได้มีความรู้มีจิตสำนึก และสามารถปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายและข้อกำหนดแห่งมาตรฐานนี้ตั้งแต่เริ่มเข้างานใหม่และต่อเนื่องไปเป็นระยะ

9. บริษัทจะจัดทำ และคงไว้ ซึ่งขั้นตอนการปฏิบัติงานการตรวจติดตาม กระบวนการปฏิบัติตามมาตรฐานและผลการปฏิบัติเป็นระยะ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยจะให้ความสำคัญต่อความเห็นของลูกจ้างและผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องการปฏิบัติที่ไม่

10. เป็นไปตามข้อกำหนด จะมีการสอบสวน วิเคราะห์สาเหตุและรายงานผล ทั้งนี้จะไม่กระทำการเลือกปฏิบัติต่อลูกจ้างที่ให้ข้อมูลดังกล่าว

11. บริษัทจะจัดทำ และคงไว้ ซึ่งขั้นตอนการปฏิบัติงานการแก้ไข และป้องกันเมื่อพบว่าการปฏิบัติไม่เป็นไป ตามข้อกำหนดมาตรฐานแรงงานไทย (มรท.8001: 2553) โดยจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนอย่างเพียงพอ

12. ผู้ส่งมอบหรือผู้รับเหมาช่วง

12.1 บริษัทจะจัดให้มีและใช้งานซึ่งขั้นตอนการปฏิบัติงานการประเมินและคัดเลือกผู้ส่งมอบหรือผู้รับเหมาช่วง ในการประเมินและคัดเลือกบริษัทจะใช้หลักเกณฑ์เรื่องขีดความสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดของมาตรฐานแรงงานไทย (มรท. 8001: 2553)

12.2 บริษัทจะให้ผู้ส่งมอบหรือผู้รับเหมาช่วงแสดงความมุ่งมั่นเป็นลายลักษณ์อักษรที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดแห่งมาตรฐานนี้

12.3 บริษัทจะให้ผู้ส่งมอบหรือผู้รับเหมาช่วงแจ้งให้ทราบกรณีที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับผู้ส่งมอบหรือผู้รับเหมาช่วงรายอื่น ๆ ในกิจกรรมที่จะรับผิดชอบต่อสถานประกอบการ

12.4 บริษัทจะบันทึกและเก็บหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามข้อกำหนดแห่งมาตรฐานนี้ของผู้ส่งมอบหรือผู้รับเหมาช่วง

13. บริษัทจะจัดให้มีและใช้งานซึ่งขั้นตอนการปฏิบัติงานการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหลายในเรื่องข้อมูลข่าวสารการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ตามข้อกำหนดแห่งมาตรฐานนี้และผลการปฏิบัติ

การใช้แรงงานบังคับ

1. บริษัทจะไม่กระทำหรือสนับสนุนให้มีการใช้แรงงานบังคับในทุกรูปแบบ
2. บริษัทจะไม่เรียกหรือรับหลักประกันการทำงาน หรือหลักประกันความเสียหายใน

การทำงานไม่ว่าจะเป็นเงิน บัตรประจำตัวประชาชน หรือเอกสารประจำตัวใด ๆ ทรัพย์สินอื่น หรือ การค้าประกันด้วยบุคคลจากลูกจ้าง ไม่ว่าเข้าทำงานแล้ว หรือเป็นเงื่อนไขในการรับเข้าทำงาน เว้นแต่กฎหมายยกเว้นไว้

ค่าตอบแทนการทำงาน สวัสดิการ

1. บริษัทจะจ่ายค่าจ้าง และค่าตอบแทนการทำงานนอกหรือเกินเวลาทำงานปกติให้แก่ลูกจ้างไม่น้อยกว่าที่กฎหมายกำหนดไว้
 2. บริษัทจะจ่ายค่าจ้าง และค่าตอบแทนการทำงานเป็นเงินตราไทย จ่ายผ่านธนาคาร โดยลูกจ้างยินยอม
 3. การจ่ายจะจ่ายทันทีเมื่อถึงกำหนดการจ่ายแต่ละงวด
 4. บริษัทจะให้ลูกจ้างได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าจ้างและค่าตอบแทนการทำงานที่ได้รับทั้งหมดในแต่ละงวด เป็นลายลักษณ์อักษรและสามารถเข้าใจรายละเอียดส่วนประกอบต่าง ๆ ได้
 5. บริษัทจะไม่หักค่าจ้าง ค่าตอบแทนการทำงาน หรือเงินอื่นที่กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานกำหนดให้จ่ายให้แก่ลูกจ้างไม่ว่ากรณีใด ไม่ว่ากรณีใด เว้นแต่กฎหมายยกเว้นไว้
- สวัสดิการบริษัทจะจัดหาสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ลูกจ้างทุกคนได้รับสวัสดิการ โดยสะดวกและเพียงพอ คือ
- 5.1 ห้องน้ำ ห้องส้วมที่สะอาดถูกสุขอนามัย
 - 5.2 น้ำดื่มสะอาดถูกสุขอนามัย
 - 5.3 สิ่งจำเป็นในการปฐมพยาบาล และการรักษาพยาบาล
 - 5.4 สถานที่รับประทานอาหาร และสถานที่สำหรับเก็บรักษาอาหารที่สะอาดและถูกหลักสุขาภิบาล
 - 5.5 สถานที่พักที่มีปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็น มีความสะอาด ปลอดภัย และพร้อมที่จะใช้การได้เสมอ

ชั่วโมงการทำงาน

1. บริษัทกำหนดชั่วโมงการทำงานปกติของลูกจ้างไม่เกินวันละ 8 ชั่วโมง หรือ สัปดาห์ละไม่เกิน 48 ชั่วโมง และจะจัดให้มีวันหยุดอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 วัน หรือเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
2. บริษัทจะถือเป็นสิทธิของลูกจ้างในการทำงานล่วงเวลาสำหรับงานทั่วไป เว้นแต่ งานที่กฎหมายยกเว้นไว้ โดยบริษัทจะกำหนดชั่วโมงการทำงานล่วงเวลาของลูกจ้าง ไม่เกินสัปดาห์ละ 24 ชั่วโมง

การเลือกปฏิบัติ

1. บริษัทจะไม่กระทำหรือสนับสนุนให้มีการเลือกปฏิบัติในการจ้างงาน การจ่าย

ค่าจ้างและค่าตอบแทนการทำงาน การให้สวัสดิการ โอกาสได้รับการฝึกอบรมและพัฒนา การพิจารณาเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งหน้าที่การเลิกจ้างหรือการเกษียณอายุการทำงาน อันเนื่องมาจากเหตุเพราะความแตกต่างในเรื่องสัญชาติ เชื้อชาติ ศาสนา ภาษา อายุ เพศ สถานภาพสมรส ทักษะส่วนตัวในเรื่องเพศ ความพิการ การติดเชื้อเอชไอวี การเป็นผู้ป่วยเอดส์ การเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน การเป็นกรรมการลูกจ้าง ความนิยมในพรรคการเมือง หรือ แนวคิดส่วนบุคคลอื่น ๆ

2. บริษัทจะไม่ขัดขวาง แทรกแซง หรือกระทำการใด ๆ ที่จะเป็ผลกระทบต่อการ ใช้สิทธิของลูกจ้างที่ไม่มีผลเสียหายต่อกิจการ ในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวกับเชื้อชาติ ประเพณี ประจำชาติ ศาสนา เพศ ความพิการ การเป็นกรรมการลูกจ้าง การเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน หรือพรรคการเมือง และการแสดงออกตามทัศนคติส่วนบุคคลอื่น ๆ

วินัยและการลงโทษ

1. บริษัทจะไม่ลงโทษทางวินัย โดยการหัก หรือลดค่าจ้าง และค่าตอบแทนการทำงาน หรือเงินอื่นที่กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานกำหนดให้จ่ายให้แก่ลูกจ้าง
2. บริษัทจะไม่กระทำการ หรือสนับสนุนให้ใช้วิธีการลงโทษทางร่างกาย ทางจิตใจ หรือหรือกระทำการบังคับขู่เข็ญ ทำร้ายลูกจ้าง
3. บริษัทจะกำหนดมาตรการป้องกัน และแก้ไขปัญหา เพื่อมิให้ลูกจ้างถูกล่วงเกิน คุกคามหรือได้รับความเดือดร้อนรำคาญทางเพศ โดยการแสดงออกด้วยคำพูด ท่าทาง การสัมผัสทางกาย หรือด้วยวิธีการอื่นใด

การใช้แรงงานเด็ก การใช้แรงงานหญิง

1. บริษัทไม่ว่าจ้างเด็กและแรงงานเด็ก เนื่องจากลักษณะการทำงาน ไม่เหมาะสมกับ แรงงานเด็ก
2. บริษัทไม่สนับสนุนให้มีการว่าจ้างเด็กที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี และไม่สนับสนุนให้มี แรงงานเด็กทำงานที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย หรืออยู่ในสภาวะแวดล้อมที่อาจก่อให้เกิด อันตรายต่อสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย
3. บริษัทจะไม่ให้ลูกจ้างหญิงทำงานที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือร่างกายตามที่ กฎหมายกำหนด
4. บริษัทจะจัดให้ลูกจ้างหญิงมีครรภ์ทำงาน หรืออยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่เป็น อันตรายต่อสุขภาพอนามัย และความปลอดภัยต่อการมีครรภ์รวมทั้งต้องไม่เลิกจ้าง ลดตำแหน่ง หรือลดสิทธิประโยชน์ เพราะเหตุจากการมีครรภ์

เสรีภาพในการสมาคมและการร่วมเจรจาต่อรอง

1. บริษัทเคารพสิทธิลูกจ้างในการรวมตัวจัดตั้งและการเข้าร่วมเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานหรือคณะกรรมการอื่น ๆ ในบริษัท อีกทั้งยอมรับการร่วมเจรจาต่อรอง การคัดเลือกหรือเลือกตั้งผู้แทน โดยจะไม่กระทำการใด ๆ ที่ขัดหรือขัดขวางด้วยกฎหมายเพื่อขัดขวาง หรือแทรกแซงการใช้สิทธิของลูกจ้าง

2. บริษัทจะกำหนดมาตรการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้แทนลูกจ้างในการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ และจะปฏิบัติต่อผู้แทนลูกจ้างโดยเท่าเทียมกับลูกจ้างอื่น ๆ โดยไม่กลั่นแกล้ง โขกย้าย เลิกจ้าง หรือกระทำการใด ๆ ที่ไม่เป็นธรรม

ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1. บริษัทจะกำหนดมาตรการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานครอบคลุมประเภทงาน หรือลักษณะงานที่มีแนวโน้มอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพและความปลอดภัยของลูกจ้างและผู้เกี่ยวข้อง และมีการควบคุมป้องกันให้เป็นไปตามกฎหมาย และมาตรฐานความปลอดภัยในทุกสภาวะการทำงาน

2. บริษัทจะจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย เพื่อป้องกันอันตราย และลดปัจจัยเสี่ยงให้เป็นไปตามกฎหมาย และมาตรฐานความปลอดภัย

3. บริษัทจะจัดให้ลูกจ้างทุกคน

3.1 ได้รับโอกาสให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.2 ได้รับรู้และเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับอันตรายอันอาจเกิดขึ้นจากกระบวนการทำงานหรือจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.3 ได้รับรู้และเข้าใจถึงระเบียบกฎเกณฑ์ และแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของบริษัท

3.4 ได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานในที่กำลังปฏิบัติอยู่ รวมถึงผู้ที่เข้างานใหม่ และผู้ที่เปลี่ยนหน้าที่การปฏิบัติงาน และมีการจัดเก็บบันทึกการฝึกอบรมไว้

3.5 ได้ใช้อุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยส่วนบุคคลที่ได้มาตรฐานเหมาะสมกับลักษณะงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธวัชพงศ์ ภักดีปรีดา (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000: 2000 ของบริษัท เมเทค คิทามูระ(ประเทศไทย) จำกัด” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000: 2000 ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานในบริษัท เมเทค คิทามูระ(ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 220 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อทัศนคติและความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000: 2000

วีระนันท์ นนทะนาคร (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “การเปิดรับข้อมูลข่าวสารความรู้ ทัศนคติกับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ของพนักงานในโรงงานบริษัท เอเซียโนอโต้พาร์ท จำกัด” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร เรื่องระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร กับความรู้ ทัศนคติ และการยอมรับระบบคุณภาพ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน ของพนักงานในโรงงานบริษัท เอเซียโนอโต้พาร์ท จำกัด โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 419 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่า t-test ค่า One Way ANOVA ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และค่าสหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณ แบบ Stepwise ซึ่งประเมินผลโดยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/ PC ผลการวิจัยพบว่า

1. การเปิดรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ นิตยสาร และเพื่อนมีความแตกต่างกันในเพศที่ต่างกันแต่ในอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และตำแหน่งที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารไม่แตกต่างกัน เพศ อายุ ระดับการศึกษาต่างกันมีความรู้ ทัศนคติ และการยอมรับระบบคุณภาพไม่แตกต่างกัน แต่ตำแหน่งตั้งแต่ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกขึ้นไป มีทัศนคติในเชิงบวกมากกว่าระดับพนักงาน

2. การเปิดรับข่าวสารระบบคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับความรู้เรื่องระบบคุณภาพ

3. การเปิดรับข่าวสารเรื่องระบบคุณภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเรื่องระบบ

คุณภาพ

4. การเปิดรับข่าวสารระบบคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ

5. ความรู้เรื่องระบบคุณภาพมีความสัมพันธ์กับทัศนคติเรื่องระบบคุณภาพ

6. ความรู้เรื่องระบบคุณภาพมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ

7. ทัศนคติเรื่องระบบคุณภาพมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ

8. ตัวแปรที่สามารถอธิบายการยอมรับคุณภาพได้ดีที่สุด คือ ทัศนคติ

สมศักดิ์ สติรวงศ์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ ทักษะคิดต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด” ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานมีระดับทักษะคิดต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 และประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับดี
2. พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับดี ยกเว้นด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง
3. พนักงานที่มีเพศต่างกันมีทักษะคิดต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายด้านด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 และด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่ต่างกัน
4. พนักงานอายุต่างกัน มีทักษะคิดต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 และด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่ต่างกัน
5. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทักษะคิดต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายด้าน การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 และด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่ต่างกัน
6. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัทต่างกัน มีทักษะคิดต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายด้าน การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 และด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่ต่างกัน
7. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณา พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ไม่ต่างกัน ยกเว้นด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้าในงาน แตกต่างกัน
8. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ไม่ต่างกัน ยกเว้นด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้าในงาน แตกต่างกัน
9. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติไม่ต่างกัน ยกเว้นด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน แตกต่างกัน

10. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัทต่างกันมีความพอใจในการปฏิบัติโดยรวม และรายด้านด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบด้านความก้าวหน้าไม่ต่างกัน

11. ทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมทุกด้านมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านในทิศทางเดียวกันทุกด้าน

อนันต์ ทิใหม่ธง (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ทศนคติของพนักงานไทยสปอร์ต การ์เมนต์ จำกัด ที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001: 2000” ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของบริษัทที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยรวมและในทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจในหลักการด้านความเป็นผู้นำมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่หลักการด้านการใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานการตัดสินใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในหลักองค์กรที่เน้นลูกค้าเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่หลักการด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการมีส่วนร่วมในหลักการมีส่วนร่วมเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ หลักการด้านองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า

ส่วนการนำการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001: 2000 มาใช้ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผลของการนำการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001: 2000 มาใช้ ทำให้เกิดการพัฒนาด้านอย่างต่อเนื่องมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการกำหนดนโยบายคุณภาพของการบริหารในหน่วยงานเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน

มานิชญ์ วงศ์ศรีวิสัย (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ผลการนำมาตรฐานแรงงานไทย (มรท. 8001: 2546) ไปปฏิบัติในสถานประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า การนำมาตรฐานแรงงานไทย (มรท. 8001: 2546) ไปปฏิบัติในสถานประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดของมาตรฐานแรงงานไทย (มรท. 8001: 2546) พนักงานและเจ้าหน้าที่รับการจัดการด้านสวัสดิการ ความปลอดภัยในการทำงาน และขวัญกำลังใจในการทำงานที่ดีขึ้นนายจ้างได้รับความร่วมมือจากพนักงานสูงขึ้น และนายจ้างได้รับการยอมรับจากลูกค้ามากขึ้น ตลอดจนผลผลิตมากขึ้น

ผลสำเร็จต่อองค์กร คือ สถานประกอบการได้รับความน่าเชื่อถือจากลูกค้าเพิ่มมากขึ้นจากการจัดทำมาตรฐานแรงงานไทย (มรท. 8001: 2546) เป็นเครื่องหมายด้านคุณภาพของแรงงานที่ได้รับการรับรองจากรัฐบาลทำให้ยอดการขายสูงขึ้นอีกประการ คือลูกค้าให้ความร่วมมือกับองค์กรมากขึ้นไม่ว่านายจ้างจะขอความร่วมมือลูกค้าในเรื่องใดก็ตาม ก็จะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น

เอมอร์ กลัดเชื้อ (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “แนวทางการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการผลิตในการขอรับรองมาตรฐานแรงงานไทย (มรท. 8001: 2546)” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชาย มีอายุระหว่าง 30 ปี ถึง 40 ปี มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี และดำรงตำแหน่งตัวแทนฝ่ายบริหารงานบุคคล(HR) 4 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ซึ่งอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มกับกลุ่มเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้รับการรับรอง มรท. 8001: 2546 ระดับพื้นฐานเมื่อปี 2548 ระบบคุณภาพที่ได้ก่อนการรับรอง มรท. 8001: 2546 คือ ระบบคุณภาพ ISO9000, ISO14000 และใช้ระยะเวลาในการเตรียมการขอรับรอง มรท. 8001: 2546 ระหว่าง 3 เดือนถึง 6 เดือน สำหรับแนวทางการเตรียมความพร้อมในขั้นตอนการตั้งทีมงานและบุคลากรส่วนใหญ่ ใช้วิธีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาใหม่ ส่วนการคัดเลือกตัวแทนฝ่ายบริหารและฝ่ายลูกจ้างใช้วิธีการแต่งตั้ง และคัดเลือกตัวแทนขึ้นมาเพื่อดำเนินงานร่วมกัน สถานประกอบการส่วนใหญ่มีการประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจาก มรท. 8001: 2546 ให้แก่บุคลากรในองค์กรทราบโดยใช้วิธีนัดประชุมชี้แจง และติดประกาศ สถานประกอบการส่วนใหญ่มีนโยบายมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และมุ่งมั่นพัฒนามาตรฐานแรงงานให้มีคุณภาพก้าวไปสู่ระบบสากลสถานประกอบการส่วนใหญ่มีที่ปรึกษาโดยเลือกจากกรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน ซึ่งจะต้องจัดทำเอกสารตามข้อกำหนดโดยเลือกหน่วยรับรองจากองค์กรภาครัฐภายในประเทศ และเป็นที่ยอมรับของลูกค้า สถานประกอบการส่วนใหญ่มีการฝึกอบรมให้กับบุคลากรซึ่งหัวข้อที่ใช้ฝึกอบรมจะเกี่ยวกับเรื่องของข้อกำหนดของ มรท. 8001: 2546 โดยจัดให้ผู้แทนฝ่ายนายจ้างร่วมกับคณะกรรมการมาตรฐานมีหน้าที่ในการวางแผนการปฏิบัติงาน โดยระบุรายละเอียดเนื้อหาให้ครอบคลุมตามข้อกำหนดและขั้นตอนการปฏิบัติให้ครบถ้วนถูกต้อง

สถานประกอบการส่วนใหญ่มีการทวนสอบโดยจัดให้มีการทวนสอบแบบเบื้องต้นเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อปี มีการทวนสอบโดยลูกค้าเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อปี และการทวนสอบแบบอื่น ๆ เฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อปี และการจัดการงบประมาณ เงินทุนที่ใช้ในการจัดทำ มรท. 8001: 2546 ส่วนใหญ่เป็นเงินลงทุนภายในบริษัท ๑ มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 82,656.06 บาท สำหรับปัญหาอุปสรรคส่วนใหญ่ที่พบจะเป็นเรื่องของข้อกำหนดและเนื้อหาสาระไม่มีความชัดเจน ข้อกำหนดมีความขัดแย้งกับการปฏิบัติงานจริง และพนักงานไม่ให้ความร่วมมือในการจัดทำสำหรับความต้องการความช่วยเหลือ สถานประกอบการส่วนใหญ่ต้องการที่ปรึกษา และสนับสนุนด้านความรู้เพื่อแนะนำข้อมูลต่าง ๆ และผลักดันมาตรฐานให้เทียบเท่า มาตรฐานสากล

น้ำฝน เสี่ยงมรรักษ์ (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติ การยอมรับและการรับรู้ของพนักงาน บริษัท โนเบิล พรินซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐานการจัดการ

ด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14000: 2004” ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-25 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายถึงอนุปริญญาอยู่ในระดับปฏิบัติการ โดยปฏิบัติงานกับบริษัท ระยะเวลา 1-5 ปี และมีลักษณะการจ้างงานแบบประจำ

2. พนักงานบริษัท โนเบิล พรีซิชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับความรู้และการยอมรับ ในระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14000: 2004 อยู่ในระดับดีมาก

3. พนักงานบริษัท โนเบิล พรีซิชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับทัศนคติต่อระบบ มาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14000: 2004 โดยรวมอยู่ในระดับ ดี

4. ความรู้ในระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อ ระบบมาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทาง เดียวในระดับต่ำ ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. การยอมรับระบบมาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มี ต่อระบบมาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญโดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทาง เดียวกันในระดับต่ำ ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความรู้ระบบมาตรฐานการจัดการด้าน สิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

7. พนักงานที่มี อายุ ฝ่ายที่สังกัด ลักษณะการจ้างงาน ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อระบบ มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

8. พนักงานที่มีฝ่ายที่สังกัดที่แตกต่างกันมีการยอมรับระบบมาตรฐานการจัดการด้าน สิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

นางนุช ชัดเรือนมูล (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้าฝ่าย ผลิต (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานสากล ISO9001: 2000” ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 40-49 ปี การศึกษาระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ปฏิบัติงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการและได้รับ การอบรมสัมมนาหรือศึกษาดูงานมากกว่า 3 ครั้ง

ผลการศึกษาด้านความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมือง แม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001: 2000 พบว่า พนักงานมีความรู้ความ เข้าใจมากที่สุด คือ ผู้บริหารควรแสดงความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรอย่างชัดเจน พร้อมสร้าง บรรยากาศของการทำงานเพื่อเอื้ออำนวยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผล ตามเป้าหมายของกิจการ

ผลการศึกษาด้านพฤติกรรม พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2000 ทุกครั้ง และมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

วรพร ยิ่งยงวรปัญญา (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานแรงงานไทย ทักษะคิดต่อมาตรฐานแรงงานไทยและการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานแรงงานไทยของพนักงานระดับบังคับบัญชา” ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานระดับบังคับบัญชามีความรู้ความเข้าใจระบบมาตรฐานแรงงานไทยอยู่ในระดับปานกลาง มีทัศนคติต่อระบบมาตรฐานแรงงานไทยในระดับปานกลาง และมีส่วนร่วมในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานแรงงานไทยทุกด้านในระดับมาก

2. พนักงานระดับบังคับบัญชาที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอายุงานแตกต่างกันมีส่วนร่วมในการดำเนินการ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานแรงงานไทยในทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

3. ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานแรงงานไทยและทัศนคติต่อมาตรฐานแรงงานไทยมีความสำคัญทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานแรงงานไทยอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

4. ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานแรงงานไทยและทัศนคติต่อมาตรฐานแรงงานไทย สามารถพยากรณ์ การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานแรงงานไทยโดยรวมได้ร้อยละ 22 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ไกรลักษณ์ พัฒนจันทร์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000: 2000 มาใช้ในบริษัท นิปอน ซุปเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด” ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงาน มีทัศนคติเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000: 2000 มาใช้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เป็นด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการยอมรับเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการมีส่วนร่วม และด้านพฤติกรรม เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานที่มีสถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000: 2000 มาใช้ทั้งด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการยอมรับ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านพฤติกรรม

3. บริษัทควรเร่งพัฒนาพนักงาน โดยเน้นการมีส่วนร่วมในการทำงาน และกิจกรรมเสริมการทำงานต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น

จตุพร ศิริพันธ์ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานแรงงานไทย” มีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อประเมินผลการใช้มาตรฐานแรงงานไทย (มรท. 8001: 2546) ที่มีต่อพนักงานในองค์กร และเพื่อส่งเสริมการใช้มาตรฐานแรงงานไทยไปปฏิบัติต่อแรงงาน การศึกษาอาศัยข้อมูลจากเอกสารและการสำรวจภาคสนาม โดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปีมากที่สุด ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 และระดับการศึกษาวุฒิ ปวช. สมรสแล้วมากกว่าโสด ระยะเวลาทำงาน อยู่ในระหว่าง 1-10 ปีมากที่สุด รายได้ส่วนมากต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ทำงานด้านการผลิตมากกว่าด้านที่ไม่เกี่ยวข้องกับการผลิต

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.34 ความคิดเห็นด้านวินัยและการลงโทษมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 2.74 รองลงมาคือ ด้านค่าจ้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 ด้านสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 ด้านความปลอดภัยและสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37 ด้านชั่วโมงการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32 ส่วนด้านเสรีภาพในการสมาคมและการเจรจา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 1.74 ความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการใช้มาตรฐานแรงงานด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 2.70 ส่วนการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิต และการส่งเสริมด้านการจ้างงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 2.61

สุชัยยันต์ โชติพันธ์ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “เปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานต่อความรู้ ทักษะ พฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001: 2000) ของพนักงานบริษัท ฮาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัด” ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุในช่วง 35-45 ปีแต่งงานแล้วมีตำแหน่งหน้าที่พนักงานปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงานในบริษัทมากกว่า 10 ปี และมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตที่เป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปี พนักงานบริษัท ฮาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัด ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมากมีทัศนคติอยู่ในระดับมากในการนำระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001: 2000 มาใช้ในองค์กรทำให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมเกี่ยวกับความมั่นใจคุณภาพ และในการจัดเก็บเอกสารคู่มือการทดสอบที่เป็นหมวดหมู่ สามารถหยิบใช้งานได้ง่าย

2. พนักงานบริษัท ฮาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัด ที่มีปัจจัยพื้นฐานในด้านเพศอายุสถานภาพสมรสตำแหน่งระดับการศึกษาระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประสบการณ์แตกต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001: 2000) ไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานบริษัท ฮาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัด ที่มีปัจจัยพื้นฐานด้านตำแหน่งและระยะเวลา

การปฏิบัติงานแตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001: 2000) แตกต่างกัน

4. พนักงานบริษัท ฮาร์ดฟอว์ดเพนธ์ จำกัด ที่มีปัจจัยพื้นฐานด้านเพศและระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001: 2000) แตกต่างกัน

ชนิษฐา เรืองจิตซ์ชาลย์ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของพนักงาน ปฏิบัติการฝ่ายผลิตชั่วคราวที่มีผลต่อระบบความปลอดภัยในการทำงานบริษัท แอล ที อี ซี จำกัด จังหวัดลำพูน” ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเข้าใจ เรื่อง ระบบความปลอดภัยในการทำงานของบริษัท แอล ที อี ซี จำกัด โดยมีระดับการรับรู้สูง

1. ด้านการควบคุมก่อนการสัมผัสความเสี่ยงมีความถูกต้องมากที่สุดได้แก่การที่บริษัท แจ้งนโยบายความปลอดภัยในการทำงานให้พนักงานรับทราบ เพื่อให้พนักงานนำไปปฏิบัติตาม และให้เกิดความปลอดภัยในการทำงาน

2. ด้านการควบคุมเมื่อมีการสัมผัสความเสี่ยง มีความถูกต้องมากที่สุดได้แก่การที่บริษัท ได้กำหนดให้พนักงานมีการตรวจสอบเครื่องจักรก่อนการปฏิบัติงาน

3. ด้านการควบคุมหลังการสัมผัสความเสี่ยง มีความถูกต้องที่สุดได้แก่การที่บริษัทจัดให้มีสัญลักษณ์แจ้งทางออกฉุกเฉินในโรงงานเห็นได้อย่างชัดเจน และบริษัทมีการซ้อมอพยพหนีไฟ หรือแผนปฏิบัติระงับเหตุฉุกเฉิน เพื่อรับมือกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นจริง

สรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การที่เป็นรัฐวิสาหกิจทางการเงินในประเทศไทย เนื่องจากองค์การที่มีประสิทธิผลสูง มีวัฒนธรรมองค์การมากกว่าองค์การที่มีประสิทธิผล ปานกลาง และต่ำตามลำดับ

อริสราภรณ์ เกษะ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)” มีวัตถุประสงค์ที่ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจของพนักงาน TOT ในการประเมินขององค์กร ตาม ขบวนการ EVM และ BSC

2. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับการประเมินขององค์กรใน TOT ตาม ขบวนการ EVM และ BSC ของผู้ที่เคยได้รับการอบรม กับ ผู้ที่ยังไม่เคยได้รับการฝึกอบรม EVM

3. เพื่อเปรียบเทียบความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติที่มีต่อระบบ EVM

4. เพื่อเปรียบเทียบความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติที่มีต่อระบบ BSC

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติต่อระบบ EVM ในระดับดีมาก ทัศนคติต่อระบบ EVM และ BSC ในระดับปานกลาง พนักงานที่เคยได้รับการอบรม EVM ส่วนมากมีความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติ ต่อระบบ EVM แตกต่างกับพนักงานที่ไม่เคย ได้รับการอบรม นอกจากนั้นระดับความรู้ ความเข้าใจต่อระบบงานมีผลต่อทัศนคติของพนักงานทั้ง ระบบ EVM และ BSC

ฉันทพร กาวิละ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง “ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ ระบบ SAP (System Application and Production in Data Processing) มาใช้ในการปฏิบัติงาน บริษัท วิษุการบิณแห่งประเทศไทย จำกัด” ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท วิษุการบิณแห่ง ประเทศไทย จำกัด มีระดับทัศนคติต่อการนำระบบ SAP มาใช้ในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม อยู่ใน ระดับเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระดับทัศนคติในด้านความ ทนต่อการใช้งาน อยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความสมบูรณ์ รองลงมาอีกด้าน คือ ความไม่ลำเอียง ส่วนด้านการใช้ได้ง่าย พนักงานมีระดับทัศนคติอยู่ในอันดับท้ายที่สุด

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบ SAP มา ใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และหน้าที่ ความรับผิดชอบต่างกัน มีทัศนคติต่อการนำระบบ SAP มาใช้ในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่ พนักงานผู้ใช้ระบบที่สังกัดกลุ่มงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการนำระบบ SAP มาใช้ในงาน แตกต่างกันมีข้อเสนอแนะเพิ่มประสิทธิภาพในการนำระบบ SAP มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยทาง ผู้ผลิตโปรแกรมควรกำหนดนโยบายปรับปรุงระบบการใช้งาน และคู่มือการใช้งาน ให้มีความ ชัดเจนและเข้าใจและอ่านได้ง่าย ตลอดจนวางแผนการพัฒนาระบบการใช้งานให้สะดวก รวดเร็ว นอกจากนี้ทางผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานก่อน หรือ วางแผนก่อนที่จะนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน

อภิวันท์ อินตะวงค์ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบ การวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤติที่ต้องควบคุม (HACCP) ในบริษัท ลำปางฟู้ด โปรดักส์ จำกัด” ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่พนักงานเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76 อายุระหว่าง 20-29 ปี คิดเห็น ร้อยละ 36.50 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 23 ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 30 ตำแหน่งงานเป็นพนักงานคลังสินค้า คิดเป็นร้อยละ 76 และเป็นพนักงานรายวัน คิดเป็นร้อยละ 74.5 เมื่อสอบถามถึงการมีความรู้ ความเข้าใจในข้อกำหนดของระบบ HACCP พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ ความเข้าใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 68.87 นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานในระบบ HACCP ยังมีความรู้ ความเข้าใจอยู่ใน

ระดับน้อยในประเด็นที่เกี่ยวกับหลักการของระบบ HACCP และผู้รับผิดชอบระบบ ด้านความรู้สึกรู้สึกของพนักงานที่มีต่อระบบ HACCP พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 4.33 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นของการที่ระบบ HACCP เป็นที่นิยมใช้กันในอุตสาหกรรมอาหาร ด้านพฤติกรรมกรรมกรมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 3.03 สำหรับปัญหา และอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 2.65 เมื่อสอบถามถึงความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการบริหารและการจัดการ การปฏิบัติงาน และการสนับสนุนจากภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับระบบ HACCP พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 4.33

ณัฐพล หน่อทอง (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา บริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน)” ผลการวิจัยพบว่า พนักงานเลือกใช้ในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในทางระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด โดยรับรู้ว่าการสื่อสารบุคคล เช่น ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงานมากที่สุด และรับ-ส่งข้อมูลภายในบริษัท และเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตที่สนใจมากที่สุด คือ อีเมลล์และมีการติดตามข่าวสารของบริษัท โดยพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด และพนักงานรับรู้ความสำคัญในการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในบริษัท มีความคิดเห็นว่ารระบบเครือข่ายสามารถให้บริการเพียงพอต่อการใช้งานมากที่สุด และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการรับ-ส่งอีเมลล์และความเพียงพอของพื้นที่ในการจัดเก็บอีเมลล์มากที่สุด และการจัดหมวดหมู่ภายในเว็บสามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่าย ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงานและระดับเงินเดือนที่ต่างกันมีผลต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัทแตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัทแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตภายในบริษัทที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตบริษัทแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทิวา มานะกุล (2553, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ผลการนำมาตรฐานแรงงานไทย (มรท. 8001: 2546) ไปปฏิบัติในอุตสาหกรรมเซรามิก จังหวัดลำปาง “การศึกษาผลการศึกษาพบว่า ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาดูตามการปฏิบัติตามมาตรฐานแรงงานไทย (มรท. 8001: 2546) ให้ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องของอุตสาหกรรมเซรามิกจังหวัดลำปาง 2) เพื่อศึกษาผลลัพธ์ของการดำเนินการในการนำมาตรฐานแรงงานไทย (มรท. 8001: 2546) มาใช้ในสถานประกอบกิจการของอุตสาหกรรมเซรามิก จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า

1. การปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานแรงงานไทย (มรท. 8001: 2546) ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้บริหาร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ปัญหาและอุปสรรคในการนำมาตรฐานแรงงานไทย (มรท. 8001: 2546) มาปฏิบัติ ได้แก่ การสื่อสารนโยบายด้านแรงงานจากผู้บริหารไปสู่พนักงานในสถานประกอบการยังไม่ชัดเจน พนักงานยังไม่ทราบถึงประโยชน์ของการปฏิบัติตามข้อกำหนดของ มาตรฐานแรงงานไทย (มรท. 8001: 2546) อีกทั้งยังขาดความรู้ความเข้าใจในสิทธิหน้าที่ของการเป็นพนักงาน นอกจากนี้แล้วหลาย ๆ สถานประกอบการไม่สามารถปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ในเรื่องของ ชั่วโมงการทำงานล่วงเวลา เพื่อก้าวสู่การรับรองในระดับสมบูรณ์ ขึ้นสูงสุดได้

เจริญ รัชชสวรรค์ (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของพนักงานบริษัท เป๊ปซี่-โคลา (ไทย) เทรคดิ้ง จำกัด ที่มีต่อระบบ HACCP” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในระบบ HACCP โดยเฉลี่ยในระดับมาก มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุดต่อระบบ HACCP เป็นระบบประกันคุณภาพในโรงงานอาหาร และจุดควบคุมวิกฤติที่มีชื่อว่า “CCP” องค์ประกอบด้านความรู้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ดี โดยรวมในระดับเห็นด้วยมากต่อระบบ HACCP เป็นหลักประกันความปลอดภัยสำหรับผู้บริโภค องค์ประกอบด้านพฤติกรรมหรือการมีส่วนร่วมในระดับมาก ต่อการให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ HACCP คณะกรรมการระบบ HACCP มีความรู้ความเข้าใจในระบบ HACCP เป็นอย่างดี ด้านความรู้ที่คณะกรรมการระบบ HACCP เห็นว่าระบบ HACCP นั้นมีประโยชน์ในด้านต่าง ๆ แต่ในขณะเดียวกันพบอุปสรรคคือมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการผลิตต่าง ๆ อยู่บ่อยครั้ง ทำให้ระบบเอกสารต้องมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ด้านพฤติกรรม คณะกรรมการระบบ HACCP และพนักงานในแต่ละแผนกให้ความร่วมมือในการปฏิบัติเป็นอย่างดี