

ภาคที่ 2

ทฤษฎีการจูงใจและการโน้มน้าวใจ

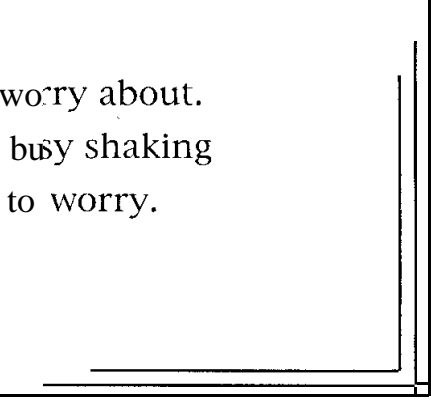
WHY WORRY

There are only two things to worry about;
Either you are well or, you are sick.

If you are well, then there is nothing to worry about.
But if you are sick, there are two things to worry about.
Either you will get well, or you will die.

If you get well, there is nothing to worry about.
If you die, there are only two things to worry about;
Either you will go to Heaven or Hell.

If you go to Heaven, there is nothing to worry about.
But if you go to Hell, you '11 be so damn busy shaking
hands with friends, you won't have time to worry.



บทที่ 8
การจูงใจและการโน้มน้าวใจ

ความหมายของการจูงใจ

ลักษณะของพฤติกรรมที่มีแรงจูงใจ

ธรรมชาติของการจูงใจ

ความสำคัญของการจูงใจ

ประเภทของการจูงใจ

ทฤษฎีของแรงจูงใจ

ทฤษฎีการจูงใจเบื้องต้น

สิ่งเร้ากับการจูงใจ

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์

แรงจูงใจที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม

ความซับซ้อนของแรงจูงใจในมนุษย์

ผลของการจูงใจ

สรุปสาระสำคัญ

ความมุ่งหมาย

เมื่อได้ศึกษาผ่านบทเรียนนี้แล้ว นักศึกษาควรทราบเกี่ยวกับ

- ความหมายของคำว่า การจูงใจ
- ความสำคัญของการจูงใจอันก่อให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ
- ธรรมชาติของการจูงใจและลักษณะของพฤติกรรมที่มีการจูงใจ
- ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจที่น่าสนใจ
- การนำแนวความคิดเกี่ยวกับการจูงใจมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์

บทที่ 8

การจูงใจและการโน้มน้าวใจ (Motivation/Persuasion)

ในเรื่องของการจูงใจนี้ ได้มีผู้กล่าวแยกแยะรายละเอียดไว้เป็นเนื้อหาสาระค่อนข้างมาก เพราะการจูงใจ เป็นสาระสำคัญของกระบวนการทางจิตวิทยาซึ่งสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่งในชีวิตประจำวัน

ความหมายของการจูงใจ (Motivation/Persuasion)

คำว่า การจูงใจ หมายถึง การนำเอาปัจจัยต่างๆ มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายที่ต้องการ

ปัจจัยต่างๆ ที่ใช้เป็นแรงผลักดัน ได้แก่

- การทำให้ตื่นตัว (Arousal)
- การคาดหวัง (Expectancy)
- การใช้เครื่องล่อ (Incentives)
- การลงโทษ (Punishment)

ปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวนี้อาจเป็นสภาวะที่ก่อให้เกิดแรงกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาและเราเรียกปัจจัยนี้ว่า แรงจูงใจ (Motive)

อนึ่ง ในการศึกษาเรื่องแรงจูงใจ มีคำซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกัน ได้แก่ คำว่า Motivation กับคำว่า Persuasion ซึ่งคำทั้งสองนี้มีความคล้ายคลึงกัน แต่มีความแตกต่างกันเล็กน้อย ในรายละเอียดอันได้แก่

คำว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง การนำเอาปัจจัยต่างๆ มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา โดยเน้นว่าบุคคลต่างก็มีพื้นฐานของประสบการณ์ความต้องการตลอดจนความรู้ความเข้าใจในบางสิ่งบางอย่างอยู่ก่อนแล้ว ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่จูงใจ จะต้องพยายามค้นหาว่า บุคคลที่เขาต้องการจูงใจ มีความต้องการหรือมีความคาดหวังอย่างไร มีประสบการณ์ ความรู้ และทัศนคติในเรื่องนั้นๆ อย่างไร แล้วพยายามดึงเอาสิ่งเหล่านั้นมาเป็น

แรงจูงใจ (Motive) ในการที่จะก่อให้เกิดปฏิกิริยา เกิดพฤติกรรม หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้น เช่น ในการโฆษณาขายผงซักฟอก ผู้โฆษณาทราบดีว่า แม่บ้านทุกคนต้องการได้ผงซักฟอกที่ซักผ้าได้สะอาด โดยที่แม่บ้านแต่ละคนก็มีทัศนคติในเรื่องของความสะอาดของผ้าแตกต่างกันออกไป และมีวิธีการในการพิสูจน์ความสะอาดที่ไม่เหมือนกัน ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือ โฆษณาผงซักฟอกบรีส ซึ่งใช้วิธีการจูงใจผู้ซื้อโดยเน้นว่าผงซักฟอกบรีสสามารถซักผ้าได้สะอาดจนสามารถดมความสะอาดได้ ในขณะที่ผงซักฟอกแพ็บเน้นความขาวจนเป็นประกาย และเป่าบุนจิ้น เน้นความประหยัด จะเห็นว่าผู้โฆษณาของผงซักฟอกแต่ละยี่ห้อ พยายามศึกษาและดึงเอาความต้องการในการใช้ผงซักฟอกของแม่บ้านแต่ละกลุ่ม ซึ่งไม่เหมือนกันออกมาเป็นแรงกระตุ้นให้ตัดสินใจซื้อ เท่ากับเป็นการก่อให้เกิดความพอใจแก่ผู้รับข่าวสารโดยการกระตุ้นความต้องการภายใน

คำว่า การจูงใจ (Persuasion) หรือบางกรณีอาจใช้คำว่า การโน้มน้าวชักจูงใจ หมายถึง การนำเอาปัจจัยต่างๆ มาเป็นแรงผลักดันหรือชักจูงให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือเกิดปฏิกิริยาต่าง ๆ ขึ้น โดยเป็นลักษณะที่จะมีการเพิ่มข้อมูล หรือให้แนวทางเพิ่มเติมแก่ผู้รับข่าวสารจากข้อมูลเดิมที่มีอยู่ก่อน มิได้ดึงเอาแต่เฉพาะความต้องการหรือประสบการณ์เดิมของผู้รับข่าวสารเท่านั้น ตัวอย่างเช่น การโฆษณาขายยาซิฟีน เบลนเด็กซ์ ผสมแอนตี้ฟลัค หรือแชมพูแคโรล แอนตี้แดรนดรัก ผสมซิงค์ไพลีไทออน ในความเป็นจริงไม่มีผู้บริโภคคนไหนรู้จักหน้าตาของสารแอนตี้ฟลัค หรือสารซิงค์ไพลีไทออน หากแต่ผู้โฆษณาได้ให้ความเข้าใจว่าสารนี้มีคุณสมบัติอย่างไร จะสามารถให้ประโยชน์อะไรแก่ผู้ใช้บ้าง อันเป็นการให้ประสบการณ์ใหม่เพิ่มเติมแก่ผู้รับข่าวสาร ผู้ใช้ที่มีปัญหาเรื่องของพื่นไม่สะอาดหรือมีรังแค ก็จะทำให้เกิดความสนใจในสิ่งนี้ อันจะก่อให้เกิดปฏิกิริยาและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตอบสนองการจูงใจนี้ในที่สุด

อนึ่ง การโน้มน้าวชักจูงใจ (Persuasion) นี้ จะไม่มีลักษณะของการขู่ขู่ขู่บังคับ หรือการให้แรงจูงใจในทางลบ เช่น การลงโทษ แต่จะเป็นการให้แรงจูงใจในลักษณะของการสร้างสรรค์ หรือการขอความร่วมมือมากกว่า เช่น การให้ข่าวสารใหม่ การให้รางวัล ฯลฯ เป็นต้น

ลักษณะของพฤติกรรมที่มีแรงจูงใจ

เมื่อใดก็ตามที่เกิดมีแรงจูงใจขึ้นในอินทรีย์ จะทำให้เกิดการเคลื่อนไหว หรือปฏิกิริยาต่าง ๆ เพื่อให้สามารถถึงเป้าหมายที่จะก่อให้เกิดความพอใจได้ ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมของสิ่งมีชีวิตเป็นไปโดยมีจุดหมายปลายทาง หรือมีเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่งอยู่เสมอ คำว่า แรงจูงใจ จึงเป็นคำที่กินความหมายถึงพฤติกรรมนานาชนิด ที่มีเป้าหมายทั้งหมดซึ่งสิ่งมีชีวิตแสดงออกมา

พฤติกรรมต่างๆ ที่มีแรงจูงใจ จะมีลักษณะที่แตกต่างกับพฤติกรรมที่ไม่ได้มีแรงจูงใจ ดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมที่มาจากแรงจูงใจ จะมีลักษณะที่เรียกว่า Homeostatic คือ ร่างกายจะเกิดความตึงเครียดเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองบางอย่าง ดังนั้น ความตึงเครียดนี้จะขับอินทรีย์ให้เสาะหาทางบำบัดความต้องการนั้น
2. หากลักษณะของแรงจูงใจมีความหนักแน่นเข้มแข็งเท่าไร อินทรีย์ก็จะมีควมว่องไวในอันที่จะมุ่งไปสู่เป้าหมายที่จะสนองตอบแรงจูงใจนั้นมากขึ้นเป็นเงาตามตัว
3. พฤติกรรมที่มีแรงจูงใจจะมีลักษณะเป็นวงจร คือจะเริ่มจากการมีแรงขับหรือแรงจูงใจ ทำให้เกิดมีพฤติกรรมต่างๆ ขึ้นเพื่อเสาะแสวงหาวิธีการลดแรงขับ จนในที่สุดก็จะไปถึงขั้นการบรรลุเป้าหมาย หรือจุดมุ่งหมายของความต้องการ เมื่อสามารถตอบสนองแรงจูงใจที่เกิดขึ้นได้ สมใจ
4. แรงจูงใจจะทำให้พฤติกรรมและประสบการณ์ของอินทรีย์ เป็นไปในลักษณะที่มีทางเลือกให้ไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

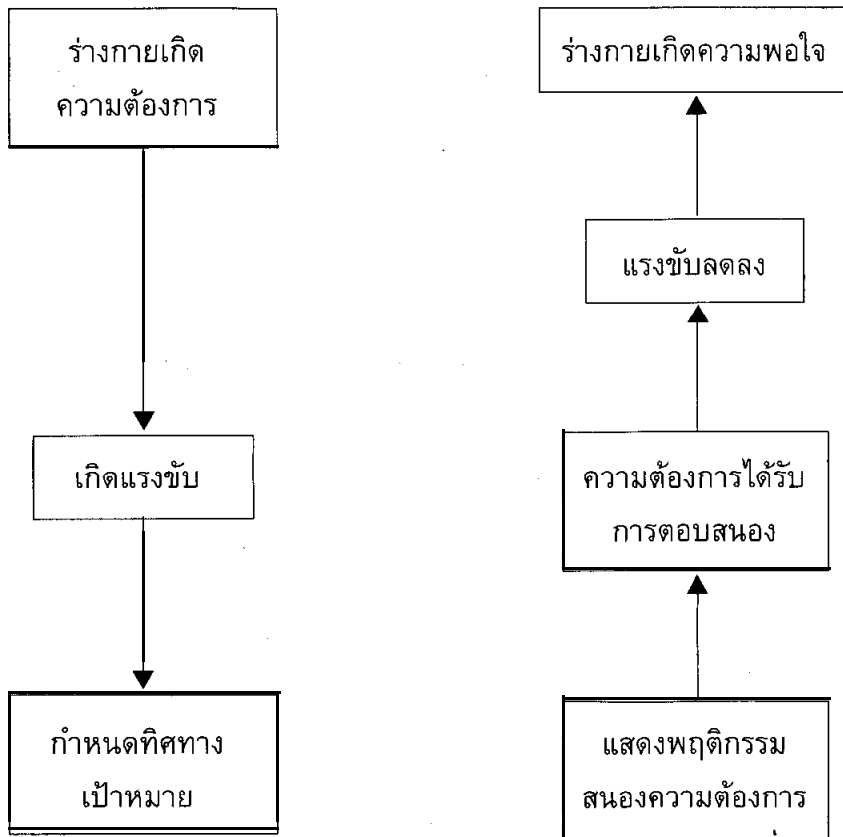
ธรรมชาติของการจูงใจ (Nature of Motivation Persuasion)

พวกเราบางคนที่เคยเลี้ยงสุนัข แล้วฝึกหัดให้จับมือด้วยทุกครั้งที่ทำให้ขนม ถ้าเราลองสังเกตพฤติกรรมของสุนัขตัวนั้นจะเห็นว่า มันจะทำท่าดีใจกระดิกหางและลงนั่ง ยกมือให้จับทุกครั้งที่เราถือขนม พฤติกรรมที่สุนัขแสดงนี้ เราเรียกว่าเป็นพฤติกรรมที่ทำอย่างมีแรงจูงใจ (Motivated Behavior) อันเป็นการกระทำที่เกิดขึ้นจากพลังขับภายใน (Drive) และเป็นการกระทำอย่างมีทิศทาง ซึ่งเป็นการพ้องกับความหมายของคำว่า การจูงใจ ที่พูดถึงแรงผลักดันให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีทิศทางและจุดมุ่งหมายนั่นเอง

มนุษย์เราก็ไม่แตกต่างไปจากสัตว์ชนิดอื่นในข้อนี้ เช่นเวลาที่เรากัดความกลัวมาก ๆ ความกลัวจะทำให้เกิดแรงกระตุ้นให้เราหนี ยิ่งกลัวมาก อาจะยิ่งวิ่งเร็วขึ้น หรือความหิวจะทำให้เรานั่งอยู่ไม่ติด ต้องลุกออกไปหาอาหารรับประทาน เวลาเราหิวเราจะไม่ไปร่วนวายแถวห้องนอน หรือห้องน้ำ แต่เราจะมุ่งตรงไปยังห้องครัวเลยทีเดียว

แรงจูงใจเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ แต่เป็นความคิดที่จะตอบคำถามเราได้ว่าทำไมคนเราจึงได้แสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา หรือทำไมคนหลายๆ คนจึงทำอะไรแตกต่างกันไปในสถานการณ์เดียวกัน เช่น คนๆ หนึ่งไม่สนใจในการทำงานให้จริงๆ จังๆ คือจะทำไปเรื่อยๆ แบบเสียไม่ได้ เพราะบริษัทที่เขาทำอยู่เป็นของบิดาของเขาเอง เขาจึงแน่ใจว่าไม่มีใครที่จะกล้ำ

ไล่เขาออก และอย่างไรๆ เขาก็มีกินตลอดชีวิต ขณะที่คนอื่นคนหนึ่งต้องตั้งใจในการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าของอนาคตของตน เพราะเขาเป็นเพียงลูกจ้างธรรมดาๆ ของบริษัท ซึ่งจะถูกปลดออกเมื่อไรก็ได้ อันที่จริง คนทั้งสองอาจมีความสามารถเฉพาะตัวเท่าๆ กัน แต่แรงจูงใจที่มีในการกระทำนั้นแตกต่างกัน จึงจะเห็นได้ว่า ความสามารถในการทำพฤติกรรมจะไม่เหมือนกับพฤติกรรมที่แสดงออกมา เพราะพฤติกรรมที่แสดงออกนั้น ถ้าขาดแรงจูงใจ ก็อาจเป็นเพียงพื้นผิวของพฤติกรรมเท่านั้น คนที่ไม่อยากทำงานจึงไม่ได้หมายความว่าเขาทำงานไม่เก่ง หรือทำงานไม่ได้



ภาพแสดงถึงวงจรของธรรมชาติการจูงใจ

ความสำคัญของการจูงใจ

จากการที่เราได้เคยพูดถึงเรื่องของพฤติกรรมมนุษย์ว่าเป็นไปโดยมีจุดหมายปลายทาง หรือมีเป้าหมายอย่างหนึ่งอย่างใดอยู่เสมอดังกล่าวแล้ว ซึ่งก็สอดคล้องกับการจูงใจที่มุ่งไปสู่จุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ พฤติกรรมส่วนใหญ่มักจะมีแนวทางมุ่งไปยังเป้าหมายที่สัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการสนองความต้องการพื้นฐานทางกายให้สมดังความต้องการนั้นๆ เช่น มนุษย์ต้องมีความต้องการทางร่างกาย ทำให้ต้องกิน นอน ขับถ่าย ฯลฯ อยู่ตลอดเวลา และคนเราจะมีวิธีการในการที่จะหาวิธีสนองความต้องการเหล่านั้น การศึกษาเรื่องของการจูงใจ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้เราเข้าใจถึงพฤติกรรม และวิธีการในการสร้างหนทางเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทิศทางที่ต้องการ

ในชีวิตประจำวัน เราอาจไม่รู้สึกรู้ว่า เราเองมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องของการจูงใจอยู่ไม่น้อย เพราะเมื่อเวลาเราร้อนเราอาจลุกขึ้นไปเปิดพัดลม เราตกใจช็อคเสื่อสีฟ้า เพราะเป็นสีที่แฟนของเราโปรดปราน ฯลฯ นี่คือสภาพการณ์ที่เราได้สัมผัสกับเรื่องราวของการจูงใจอยู่ตลอดเวลา โดยที่เราเองอาจไม่รู้สึกรู้ตัวเลย ดังนั้นการวิเคราะห์เรื่องของการจูงใจของนักจิตวิทยาจึงมุ่งไปที่ความคิดเกี่ยวกับความต้องการ (Need) และแรงขับ (Drive)

แรงขับที่ผลักดันออกมาให้เกิดความต้องการนั้นจะทำให้เกิดภาวะความตึงเครียด (Tension) อันเป็นผลให้นำไปสู่การเกิดพฤติกรรมบางอย่างเพื่อตอบสนองหรือลดความตึงเครียดนั้น เมื่อได้บรรลุเป้าหมาย (Goals) ขั้นตอนของพฤติกรรมก็จะจบลง เมื่อร่างกายได้กลับสู่สภาพความสมดุลอีกครั้งหนึ่ง

ประเภทของการจูงใจ

นักจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation)

หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการในการทำ การเรียนรู้ หรือแสวงหาบางอย่างด้วยตนเอง โดยมีต้องมีบุคคลอื่นมาเกี่ยวข้อง เช่น นักเรียนสนใจเล่าเรียนด้วยความรู้สึกใฝ่ดีในตัวของเขาเอง ไม่ใช่เพราะถูกบิดามารดาบังคับ หรือเพราะมีสิ่งล่อใจใดๆ การจูงใจประเภทนี้ ได้แก่

1.1 ความต้องการ (Need) เนื่องจากคนทุกคนมีความต้องการที่อยู่ภายใน อันจะทำให้เกิดแรงขับ แรงขับนี้จะก่อให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และความพอใจ เช่น นักเรียนต้องการสอบให้ได้ อันเป็นแรงจูงใจให้พยายามทำความเข้าใจกับบทเรียน

เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ

1.2 เจตคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่ดีที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งจะช่วยเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลทำในพฤติกรรมที่เหมาะสม เช่น เด็กนักเรียนรักครูผู้สอน และพอใจวิธีการสอน ทำให้เขามีความสนใจ ตั้งใจเรียน เป็นพิเศษ

1.3 ความสนใจพิเศษ (Special Interest) การที่เรามีความสนใจนอกสนใจในเรื่องใดเป็นพิเศษ ก็จัดว่าเป็นแรงจูงใจให้เกิดความเอาใจใส่ในสิ่งนั้นๆ มากกว่าปกติ เช่น เด็กนักเรียนสนใจเป็นพิเศษเกี่ยวกับเรื่องของเครื่องยนต์กลไก เขาก็จะพยายามศึกษา และใช้เวลาว่างทดลองประดิษฐ์ซึ่งก็จะช่วยให้สามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation)

หมายถึง สภาวะของบุคคล ที่ได้รับแรงกระตุ้นมาจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทาง และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคล แรงจูงใจเหล่านี้ ได้แก่

2.1 เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคล คนที่มีเป้าหมายในการกระทำใดๆ ย่อมกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมที่ดีและเหมาะสม เช่น พนักงานทดลองงาน มีเป้าหมายที่จะได้รับการบรรจุเข้าทำงาน จึงพยายามตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ

2.2 ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า คนที่มีโอกาสทราบว่าตนจะได้รับความสำเร็จอย่างไรจากการกระทำนั้น ย่อมจะเป็นแรงจูงใจให้ตั้งใจและเกิดพฤติกรรมขึ้นได้ เช่น น้องเห็นพี่ประสบความสำเร็จก้าวหน้าจากการเรียน ก็จะพยายามให้เป็นเช่นนั้นได้บ้าง ทำให้มีกำลังใจที่จะเรียนอย่างเต็มที่

2.3 บุคลิกภาพ ความประทับใจอันเกิดจากบุคลิกภาพ จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมขึ้นได้ เช่น ครู อาจารย์ ก็ต้องมีบุคลิกภาพทางวิชาการที่น่าเชื่อถือ นักปกครอง ผู้จัดการ จะต้องมีความบุคลิกภาพของนักบริหาร หรือผู้นำที่ดี หรือแม้แต่พนักงานแนะนำความงามก็อาจสามารถจูงใจให้ลูกค้าซื้อสินค้าได้ด้วยคุณสมบัติทางด้านบุคลิกภาพ เป็นต้น

2.4 เครื่องล่อใจอื่นๆ มีสิ่งล่อใจหลายๆ อย่างที่จะก่อให้เกิดแรงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมขึ้น เช่น การให้รางวัล (Rewards) อันเป็นเครื่องกระตุ้นให้อยากกระทำ หรือการลงโทษ (Punishment) ซึ่งจะกระตุ้นมิให้กระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง นอกจากนี้การชมเชย (Praise) การติเตียน (Blame) การประกวด (Contest) การแข่งขัน (Competition) หรือแม้แต่การทดสอบ (Test) ก็จัดว่าเป็นเครื่องมือที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมได้ทั้งสิ้น

จะเห็นได้ว่า เป้าหมายที่คนต้องการก็คือสิ่งล่อใจ เช่น เด็กที่อยากได้ขนม ขนมก็คือสิ่งล่อใจที่ทำให้เขาช่วยแม่กวาดบ้านถูบ้าน เพื่อได้เงินไปซื้อขนม แต่เมื่อได้ก็ตามที่เขาวรรลูป้าหมายหรือได้สิ่งที่ล่อใจเรียบร้อยแล้ว เขาก็มักจะหมดแรงจูงใจที่จะทำต่อไป คือเลิกขยันช่วยแม่ เพราะเขอิ่มท้อง และได้สิ่งที่ต้องการแล้ว

ทฤษฎีของแรงจูงใจ

เราจะสามารถเข้าใจในเรื่องของการจูงใจได้ดีขึ้น ถ้าเราได้ศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีของแรงจูงใจเสียก่อน ไม่มีทฤษฎีใดเพียงทฤษฎีเดียวที่สามารถอธิบายแรงจูงใจทางจิตใจของคนได้ทั้งหมด แต่ก่อนเราเคยมีความเชื่อกันว่า แรงจูงใจของคนเกิดจากแรงผลักดัน (Drive) ทางด้านสรีระ เช่น ความหิว ความกระหาย และเพศ อันเป็นแรงผลักดันขั้นปฐมภูมิ ซึ่งสิ่งเหล่านี้หากเกิดความไม่สมดุลขึ้นในร่างกาย ก็จะทำให้เกิดแรงขับเคลื่อนให้เกิดพฤติกรรมขึ้น ได้มีผู้เสนอทฤษฎีหลายทฤษฎีที่ได้อธิบายถึงพฤติกรรมอันเกิดจากแรงจูงใจ โดยแต่ละทฤษฎีเชื่อว่าแรงจูงใจเกิดจากสาเหตุต่างๆ คือ

1. เกิดจากความต้องการความสุขส่วนตัว (Hedonistic)

คือเชื่อว่ามูลเหตุสำคัญของมนุษย์ที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ ก็เพราะมนุษย์ต้องการที่จะหาความสุขส่วนตัวและพยายามหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด

2. เกิดจากสัญชาตญาณ (Instinctual)

คือความเชื่อที่ว่าคนเราจะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ ได้โดยไม่ต้องมีการเรียนรู้ เนื่องจากสัญชาตญาณที่มีมาพร้อมกับการเกิดของมนุษย์ เช่น ปฏิกิริยาตอบสนองต่ออาหาร น้ำ หรือสิ่งเร้าทางเพศ เป็นต้น แรงจูงใจจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ตามการเจริญเติบโตของคน และสัญชาตญาณจะเป็นสิ่งที่กำหนดขั้นตอนของปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมต่างๆ ในชีวิตมนุษย์ไว้เรียบร้อยแล้ว

3. เกิดจากการมีเหตุผล (Cognitive)

แนวความคิดนี้เชื่อในเรื่องของความสามารถ ในการมีเหตุผลที่จะตัดสินใจกระทำการต่างๆ โดยคิดว่าคนเรามีความตั้งใจและความปรารถนา (Willing and Desiring) ของมนุษย์ ซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ขึ้น ผู้ที่เชื่อตามแนวความคิดนี้คิดว่าคนเราทุกคนมีอิสระที่จะกระทำหรือตัดสินใจในสิ่งต่างๆ โดยมีเหตุผลและรู้ว่าตนเองกำลังทำอะไรอยู่ ต้องการอะไร และมีได้สนใจว่าอะไรคือสาเหตุของพฤติกรรมนั้น

4. เกิดจากแรงขับ (Drive)

แนวความคิดนี้เป็นที่ยกย่องในวงการจิตวิทยา และในปัจจุบันเชื่อว่าพฤติกรรมและอุปนิสัยของมนุษย์เราจะมีส่วนสัมพันธ์กับแรงขับดังกล่าว การที่คนเรามีความแตกต่างกันไป ก็เพราะผลอันสืบเนื่องมาจากประสบการณ์และการเรียนรู้ที่ได้สะสมมาเป็นเวลานาน ตามระบบของการตอบสนองความต้องการของแรงขับต่างๆ

ทฤษฎีการจูงใจเบื้องต้น

ในบรรดาทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจทั้งหมด มีทฤษฎีที่น่าสนใจ ซึ่งขอกกล่าวไว้ในที่นี้ 2 ทฤษฎีคือ

1. ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Growth Motivation)

มาสโลว์ เป็นผู้หนึ่งซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ เป็นผู้ที่เน้นเกี่ยวกับความสามารถของแต่ละบุคคล ในการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง เขากล่าวว่า มนุษย์จะมีสัญชาตญาณโดยธรรมชาติที่จะค้นหาสิ่งแปลกๆ ใหม่ๆ และจะพัฒนาเรื่อยๆ แม้ว่าคนอื่นจะมองไม่เห็นก็ตาม ทฤษฎีของเขาอธิบายว่า มนุษย์ทุกคนล้วนมีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้น และความต้องการของมนุษย์ก็มีมากมายหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งมนุษย์ได้เรียงลำดับไว้ตั้งแต่ขั้นต่ำสุดจนถึงขั้นสูงสุด โดยที่มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นมูลฐานก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วจึงมีความต้องการขั้นสูงต่อไป

มาสโลว์กล่าวว่า มนุษย์เราทุกคนต่างพยายามดิ้นรนเพื่อต่อสู้จุดมุ่งหมายของตนเอง แต่เนื่องจากการที่มนุษย์มีความแตกต่างกัน ฉะนั้นการที่จะได้รับการตอบสนองถึงขั้นไหนย่อมขึ้นอยู่กับศักยภาพของแต่ละบุคคล

จากรูปแบบที่แสดงลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมาสโลว์ สามารถกล่าวได้โดยสังเขปคือ

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ปัจจัยสี่อันเป็นความจำเป็นสำหรับความเป็นอยู่ของมนุษย์ทุกคน ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย ฯลฯ ซึ่งถ้าไม่ได้รับการตอบสนองในขั้นนี้แล้ว ก็จะไม่มีความต้องการในขั้นต่อไป

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) บุคคลจะรู้สึกมีความปลอดภัย เมื่อสิ่งเรานั้นเป็นสิ่งที่เรารู้จักมักคุ้นเป็นอย่างดี และไม่ชอบที่จะต้องเผชิญกับสิ่งที่ไม่คุ้นเคย ความต้องการนี้จะเห็นได้ชัดในเด็กซึ่งมักจะกลัวคนแปลกหน้า หรือแม้แต่ผู้ใหญ่ที่ต้องไปอยู่ในสถานที่ที่ไม่คุ้นเคย เพราะสถานการณ์เช่นนั้นทำให้ขาดความรู้สึกอบอุ่นและปลอดภัย

3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Love and Belonging Needs) คนทุกคนต้องการความรักจากผู้อื่นและขณะเดียวกันก็ต้องการที่จะได้มีโอกาสรักผู้อื่นด้วย เราจะรู้สึกเหงา ว่าเหว่ หากรู้สึกว่ามีอยู่คนเดียวหรือไม่มีคนรัก และไม่รู้ว่าจะรักใคร ฉะนั้นความต้องการในขั้นนี้ จึงเป็นความจำเป็นอย่างหนึ่งในชีวิตของมนุษย์ที่จะต้องแสวงหา

4. ความต้องการการยอมรับนับถือและเห็นว่าตนเองมีคุณค่าต่อสังคม (Esteem Needs) คนเราจะไม่เกิดความสุข หรือความภูมิใจหากเรารู้สึกว่าเราเองก็มีฐานะเท่าๆ กับคนอื่น ๆ ในสังคมโดยทั่วไป หรือยิ่งถ้าเกิดความรู้สึกว่าตนเองต่ำต้อย ต้อยคุณค่ากว่าผู้อื่น ก็จะมีความรู้สึกสิ้นหวังไม่มีความสุขยิ่งขึ้น ฉะนั้นคนจึงต้องดิ้นรนเพื่อยกฐานะของตนเองให้มีคุณค่าในสายตาของสังคม หรือกลุ่ม ความต้องการนี้หากได้รับการสนองตอบ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกมั่นใจ การยกย่องจากสังคมจะเป็นเสมือนรางวัลอันจะสร้างความพอใจ และคุณค่าให้แก่ชีวิต

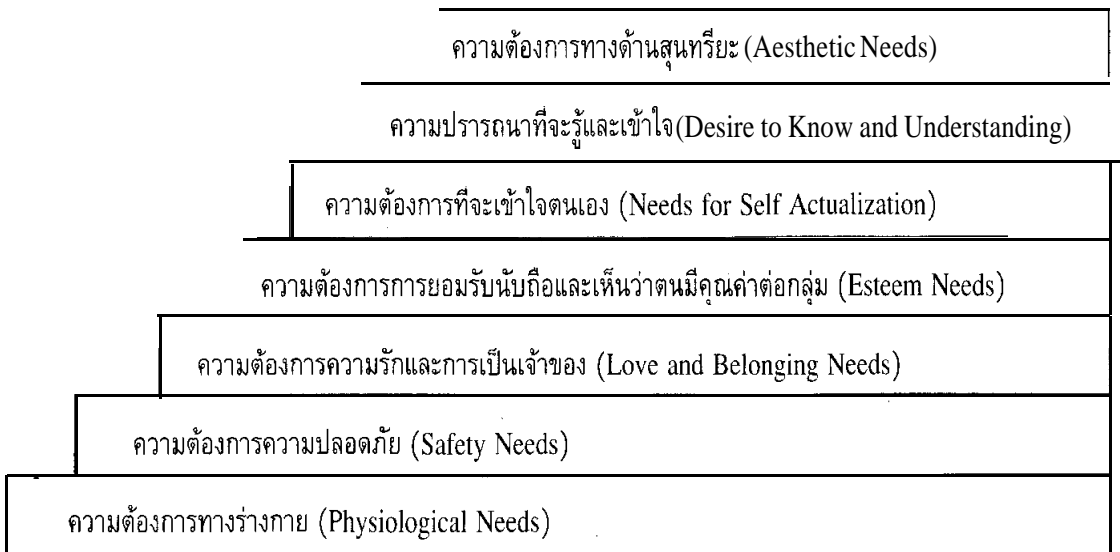
5. ความต้องการที่จะเข้าใจในตนเอง (Needs for Self Actualization) เรามักจะถามตัวเอง หรือถูกถามกันอยู่บ่อยๆ ว่า เราเองเข้าใจตนเองได้ดีแค่ไหน หรือเราคิดเอาว่าเราเป็นอย่างนั้น เป็นอย่างนี้ทั้งๆ ที่ความจริงไม่ใช่ คนทุกคนจะมีความสุขมาก หากทราบ ว่าตัวของเขา นั้นเป็นอย่างไร เขาต้องการอะไรกันแน่ ยอมรับความจริงทั้งในจุดเด่นหรือจุดบกพร่องในตัวของเขา ความต้องการนี้คือความต้องการที่แต่ละคนอยากจะได้ อยากจะเป็นในสิ่งที่ตัวเองสามารถเป็นได้อย่างดีที่สุด เช่น ชายคนหนึ่ง สามารถที่จะเลือกงานที่ถูกต้องและมีความสุขกับการทำงานได้อย่างเต็มที่ตามความสามารถ เขาอาจสละยศตำแหน่งจากการรับราชการ ซึ่งสังคมทั่วไปมองว่าเป็นงานที่มีเกียรติ ออกมาเปิดร้านขายข้าวแกงเพราะเขาทราบถึงความต้องการของตัวเองได้ดีว่างานนี้เป็นงานที่เขาพอใจ และทำได้อย่างดีเยี่ยม เขาไม่รู้สึกมีปมด้อยแต่อย่างใด แต่กลับมีความสุขใจที่เขาได้ทำในสิ่งที่เขาชอบ และพอใจที่สามารถสนองความต้องการของตนเองได้อย่างดีที่สุด

6. ความปรารถนาที่จะรู้และจะเข้าใจ (Desire to Know and Understanding) หมายถึงความต้องการในการที่จะได้มีโอกาสศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ และความเข้าใจในสิ่งที่ตนสนใจ อันเป็นความพึงพอใจและความต้องการของตนเองที่จะแสวงหาสิ่งที่มีความหมายหรือมีค่านักวิทยาศาสตร์ย่อมปรารถนาที่จะรู้และเข้าใจในเรื่องราวที่เขาสนใจค้นคว้า นักศึกษาต้องการที่จะรู้เข้าใจอย่างดีในบทเรียน หรือแม้แต่พ่อครัวก็ย่อมต้องการให้ตนมีความรู้ความเข้าใจอย่างดีที่สุดในเรื่องของการทำอาหาร เป็นต้น ความต้องการขั้นนี้ ถ้าได้รับการตอบสนองก็ย่อมก่อให้เกิดความสุข และความภาคภูมิใจแก่บุคคล เท่ากับเป็นการสร้างความสำเร็จอีกรูปแบบหนึ่ง

7. ความต้องการทางด้านสุนทรีย์ (Aesthetic Needs) เป็นความต้องการของมนุษย์ในสิ่งที่เป็นความสวยงาม คนทุกคนในโลกไม่มีใครที่จะปฏิเสธสิ่งสวยงาม ไม่ว่าสิ่งนั้นจะออกมา

ในรูปลักษณะใด คนชอบดูภาพสวยๆ ชอบฟังเสียงดนตรีที่ไพเราะ อันเป็นการสร้างความสุนทรีย์ในอารมณ์ และต่างต้องการใช้ชีวิตส่วนของตนให้มีความสุขอย่างเต็มที่จากการได้สัมผัสสิ่งสวยงามในรูปแบบต่างๆ

จะเห็นได้ว่า มาสโลว์ได้เสนอลำดับขั้นของความต้องการโดยมีความคิดพื้นฐานว่าความต้องการของคนไม่ได้มีแรงดันเท่าเทียมกันไปหมด หากแต่ว่ามีลำดับขั้น เช่นความต้องการอาหารอันเป็นความต้องการทางสรีระจะเป็นความต้องการเบื้องต้นและเป็นพื้นฐาน หลังจากนั้นจึงเกิดความต้องการทางด้านความปลอดภัยทั้งทางกายและใจ ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของทั้ง 3 ประการนี้ มาสโลว์จัดให้เป็นความต้องการเบื้องต้น ส่วนที่เหลือจะถือเป็นความต้องการขั้นสูง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ ความต้องการเบื้องต้นได้รับการตอบสนองแล้วเท่านั้น สิ่งที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งก็คือ ลักษณะความต้องการของมาสโลว์ดังกล่าวนี้ สำหรับในขั้นแรก สิ่งที่ตอบสนองจะได้มาจากภายนอก เช่นความต้องการทางสรีระ ซึ่งคนจะได้อาหารมาจากภายนอก หรือเรื่องของชื่อเสียงเกียรติยศก็ได้มาจากภายนอกเช่นเดียวกัน แต่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นไปกว่านั้น จะได้มาจากการพัฒนาความสามารถและศักยภาพที่คนมีอยู่ ฉะนั้นคนที่มีความสามารถในการเข้าใจตนเอง จึงมีความจำเป็นในการพึ่งพาโลกภายนอกน้อยกว่าบุคคลอื่นที่ไม่มีลักษณะเช่นนี้ คนเหล่านี้จึงมีลักษณะของ “ดวงจิตที่แข็งแกร่ง” และสามารถพึ่งพาตนเองได้



ภาพแสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

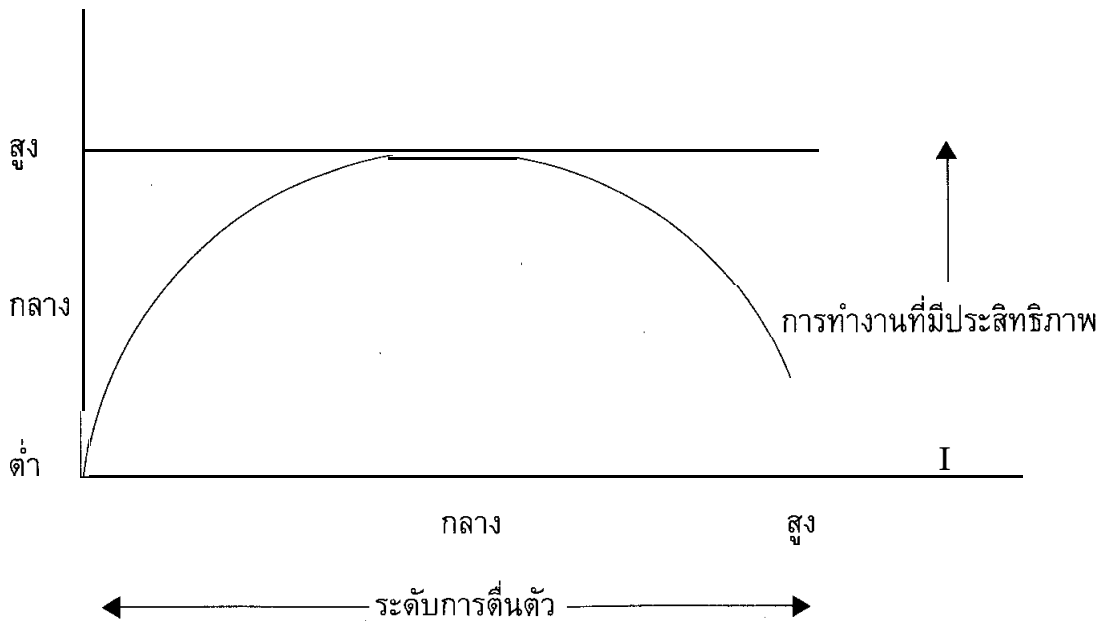
แนวความคิดในการนำทฤษฎีของมาสโลว์มาใช้

ทฤษฎีของมาสโลว์ สามารถนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการสร้างประสิทธิภาพในการจูงใจได้ โดยทำให้เราได้แง่คิดที่ว่า ก่อนที่เราจะสามารถจูงใจบุคคลให้เกิดพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดนั้น เราได้คำนึงถึงลำดับขั้นของความต้องการของบุคคลเสียก่อนหรือไม่ เช่น ถ้าเราพยายามที่จะโฆษณา หรือชักชวนให้ลูกค้ากลุ่มหนึ่งมาใช้บริการนำเที่ยวของเรา ในขณะที่ลูกค้ากลุ่มนั้นยังไม่สามารถสนองความต้องการขั้นต่ำของตนเองได้ดีพอ เพราะรายได้ที่มีอยู่ยังต้องใช้จ่ายในการกินอยู่ในครอบครัวอันได้แก่ปัจจัยสี่ ซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายอยู่ เมื่อเป็นเช่นนั้น การจูงใจของเราก็คงไร้ผล ดังนั้นการจูงใจจึงต้องคำนึงถึงความพร้อมของบุคคลด้วย ต่อเมื่อบุคคลได้บรรลุความต้องการพื้นฐานแล้วจึงจะมาถึงขั้นต่อไป เขาจะเริ่มคิดถึงบ้านที่ใหญ่โตขึ้น สมกับฐานะทางเศรษฐกิจ แทนที่จะนึกถึงบ้านในลักษณะของที่อยู่อาศัยธรรมดา เขาจะเริ่มมองหารถยนต์คันใหม่ให้เหมาะสมกับฐานะทางสังคม หรือมองหาหนทางที่จะเก็บทรัพย์สินของเขา ให้ปลอดภัย ธุรกิจและบริการต่างๆ จึงเกิดขึ้นมาเพื่อสนองความต้องการของคนเหล่านี้ บริการธนาคารหรือประกันภัย เป็นตัวอย่างที่เห็นได้ชัดถึงความต้องการในด้านความปลอดภัย และเช่นเดียวกัน สำหรับความต้องการในขั้นอื่นๆ ก็เกิดสินค้าบริการในรูปแบบต่างๆ เพื่อมาบำบัดความต้องการเหล่านั้นอยู่เสมอ ดังนั้นประสิทธิภาพของการจูงใจจึงขึ้นอยู่กับข้อสำคัญที่ว่า เราได้ทำการจูงใจได้ถูกช่วงจังหวะ หรือเหมาะสมกับเงื่อนไขอย่างไรหรือไม่

2. ทฤษฎีการตื่นตัว (An Arousal Theory)

ทฤษฎีนี้เป็นการอธิบายการจูงใจ โดยมองดูความสามารถในการที่จะกระตุ้นให้อินทรีย์ตื่นตัว ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่าพฤติกรรมของมนุษย์นอกจากจะมีความสัมพันธ์กับแรงขับ (Drive) แล้ว ยังเกี่ยวข้องกับการใช้สิ่งล่อเพื่อช่วยการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมขึ้น ทฤษฎีการตื่นตัวนี้เป็นเรื่องที่ศึกษาเกี่ยวกับการทำงานของสมอง โดยเฉพาะสมองของคนเรามีส่วนที่เรียกว่า RAS. (Reticular Activating System) ซึ่งเป็นตัวที่ควบคุมการตื่นตัวได้ โดยอาศัยอิทธิพลของสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอก และทฤษฎีนี้ได้อธิบายอีกว่า คนเรานั้นจะมีการตื่นตัวอยู่เสมอจากระดับที่เฉื่อยที่สุดจนถึงระดับที่ตื่นตัวที่สุด

ตัวอย่างที่เห็นได้ ของการใช้ทฤษฎีการตื่นตัว เช่นในกรณีที่ครูเรียกให้นักเรียนในชั้นลุกขึ้นตอบคำถาม หรือลุกขึ้นทำกิจกรรมร่วมกันเป็นการเปลี่ยนแปลงอิริยาบถ และกระตุ้นให้นักเรียนมีความตื่นตัวอยู่เสมอ



ภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการตื่นตัวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

แนวความคิดในการนำเอาหลักทฤษฎีการตื่นตัวมาใช้

การนำเอาทฤษฎีนี้ไปใช้ ก็คือการหาวิธีการในการจูงใจให้บุคคลเกิดความตื่นตัวอยู่เสมอ โดยการใช้สิ่งเร้าต่างๆ ไม่เป็นการยากที่เราจะหาสิ่งเร้ามากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมขึ้น ถ้าเราทราบว่าจะอะไรคือตัวเร้าที่เหมาะสม สิ่งเร้าที่มีความแปลกใหม่จะช่วยกระตุ้นให้คนเกิดการตื่นตัว เช่น โฆษณาชิ้นใหม่ สินค้าตัวใหม่ หรือประโยชน์ใช้สอยใหม่ๆ จะทำให้ผู้บริโภคตื่นตัวและสนใจต่อข้อมูลอยู่เสมอ นอกจากนี้การให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและการเตือนย้ำความทรงจำก็มีผลให้เกิดการตื่นตัวเช่นเดียวกัน

สำหรับในเรื่องของการตื่นตัวนี้ สิ่งล่อใจต่างๆ ก็มีบทบาทไม่น้อยที่จะช่วยกระตุ้น นักจิตวิทยาเชื่อว่า มนุษย์สามารถควบคุมพฤติกรรมของตนได้ดี แรงจูงใจที่จะมีผลจึงต้องมีอิทธิพลเหนือความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมในตนเอง เมื่อใช้สิ่งล่อใจหลายๆ อย่าง คนจะเลือกว่าจะเอาอย่างไร สิ่งที่คุณเลือกออกมานั้นคือสิ่งล่อใจที่กระตุ้นให้เกิดการตื่นตัว และเกิดพฤติกรรมในเวลาต่อมา เช่น เด็กคนหนึ่งต้องตัดสินใจเลือกว่า เขาจะไปเที่ยวกับเพื่อน หรือจะอยู่กับบ้าน สิ่งล่อใจในการไปเที่ยวกับเพื่อนก็คือความสนุกสนาน ส่วนสิ่งล่อใจที่จะอยู่กับบ้านคือเขาจะได้เบียดเบียนพิเศษจากคุณแม่ ไม่ว่าจะเขาจะเลือกเอาความสนุกสนานหรือเบียดเบียน

พิเศษก็ตาม สิ่งทั้งสองนี้คือสิ่งล่อใจที่กระตุ้นให้เขาเกิดการตื่นตัวขึ้นมาและจะก่อให้เกิดพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดขึ้นในเวลาต่อมา อันได้แก่การไปเที่ยวหรือการอยู่บ้านนั่นเอง

อนึ่ง ได้มีนักจิตวิทยาบางคนได้อธิบายเอาไว้ว่า พฤติกรรมบางอย่างที่คนกระทำนั้นมิได้เกิดจากสิ่งล่อใจภายนอก หากแต่เป็นเพราะหวังที่จะได้รับรางวัลภายใน คือมุ่งหวังสิ่งล่อทางใจมากกว่าทางวัตถุ เช่นคนที่เชื่อมั่นในศาสนาหลายคนยอมอุทิศชีวิตโดยมุ่งหวังความสุขทางใจ สิ่งนี้คือความรู้สึกที่ว่า ตนเองได้กระทำในสิ่งที่ถูกต้องที่สุด

สิ่งเร้ากับการจูงใจ (Stimulus and Motivation)

สิ่งเร้า (Stimulus) เป็นต้นเหตุให้มนุษย์แสดงพฤติกรรม หรือกล่าวได้ว่าเป็นตัวกระตุ้นให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมออกมา

สิ่งเร้า แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. **สิ่งเร้าภายนอก (External Stimulus)** ได้แก่ สิ่งแวดล้อมต่างๆ รอบๆ ตัวมนุษย์ เช่น วัตถุ สิ่งของ คน หรือสัตว์ รวมทั้งหลักศีลธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีในสังคม สิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมที่ต่างกันออกมา

2. **สิ่งเร้าภายใน (Internal Stimulus)** ได้แก่ สิ่งที่เกิดอยู่ภายในอันได้แก่การกระทำของอวัยวะต่างๆ ในร่างกายที่เป็นต้นเหตุให้มนุษย์กระทำพฤติกรรมนั้นๆ

ได้มีการค้นพบว่า คนมีแรงจูงใจที่จะโต้ตอบกับประสบการณ์นานาชนิด หมายความว่า คนมีความต้องการให้มีการกระตุ้นในระดับพอสมควร หากสิ่งแวดล้อมมีสิ่งเร้าที่จะมากระตุ้นต่ำกว่าที่ควร เราจะพยายามหาทางเพิ่มแรงกระตุ้น นี่เป็นสาเหตุที่ทำให้คนบางคนอยู่เฉยๆ ไม่ได้ จะเกิดความเบื่อหน่ายขึ้นมา ต้องหาอะไรแปลกๆ ใหม่ๆ ทำอยู่เสมอ แสดงว่าคนเรามีความปรารถนาที่จะให้มีการกระตุ้นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งในชีวิตประจำวันเราอาจจะไม่รู้สึกรู้ว่าเรามีความต้องการอันนี้อยู่ เพราะในสิ่งแวดล้อมจะมีอะไรแปลกๆ ใหม่ๆ ผ่านเข้ามาเสมอจนเราไม่รู้สึกรู้ว่าเราขาดการกระตุ้น และในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งเร้าในสิ่งแวดล้อมมีมากเกินไป คนก็จะพยายามหาทางลดสิ่งเร้าลงบ้าง หรือถ้าสิ่งเร้าล้นเกินมากเราก็จะหาทางหลีกเลี่ยงเหมือนกัน เช่นคนเล่นทนายปัญหา กัน ทำให้รู้สึกสนุกสนานกับสิ่งใหม่ๆ แต่ถ้าปัญหายากเกินไป เราก็จะเริ่มเกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย และเลิกเล่นเสียในที่สุด

อย่างไรก็ตาม คนมีธรรมชาติที่จะแสวงหาความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เช่นการที่นักออกแบบพยายามค้นหาแบบเสื้อแบบผืนใหม่ๆ ออกมาสู่ตลาดตลอดเวลา และเมื่อมีสิ่งใหม่ๆ เกิดขึ้น คนก็จะหันมาสนใจของใหม่ทันที แรงจูงใจเช่นนี้มีติดตัวมนุษย์มาตั้งแต่เกิด หรือมาเรียนรู้เอา

ภายหลังเป็นสิ่งที่เรายังหาข้อสรุปไม่ได้

ในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแรงจูงใจนั้น เราต้องการทราบอะไรเป็นแรงจูงใจ หรือผลักดันให้คนแสดงพฤติกรรมนั้นๆ หรือแรงจูงใจมากน้อยเท่าใดจึงจะทำให้พฤติกรรมที่แสดงออกนั้นอยู่ได้ เราพบว่า ในเวลาที่เราทำกิจกรรม โดยที่มีแรงกระตุ้นจะทำให้เราอยู่ในสภาพที่พร้อมจะทำกิจกรรมนั้นมากกว่าที่เราจะไปโดยไม่มีแรงกระตุ้น เช่นวันนี้เราตั้งใจทำอาหารอย่างสุดฝีมือ เพราะจะมีแขกมารับประทานอาหารที่บ้าน ทั้งๆ ที่ทุกๆ วันเราต้มบะหมี่สำเร็จรูปรับประทานเป็นประจำ นอกจากนั้น การได้เห็นแบบอย่างก็เป็นแรงกระตุ้นใจที่ดี เช่น เราหวาดกลัว ไม่กล้าทำผิด เพราะเคยเห็นผู้อื่นถูกลงโทษจากการกระทำนั้น

สำหรับพฤติกรรมที่รุนแรง เข้มข้น พฤติกรรมที่มีความเสี่ยงสูง หรือพฤติกรรมที่ยาวนาน พฤติกรรมเหล่านี้ย่อมต้องการแรงจูงใจที่เข้มข้นมาก เพราะบุคคลอาจเกิดความลังเลที่จะปฏิบัติ และพฤติกรรมทุกอย่างที่เกิดจากการเรียนรู้ล้วนเกิดมาจากแรงจูงใจทั้งสิ้น เช่น เมื่อเราเติบโตขึ้นมา เราก็เริ่มแบ่งแยกได้ว่า เราต้องการทานข้าว ทานกล้วยเดี่ยว หรือทานสติก หญิงสาวอาจขอน้ำส้มคั้น ในขณะที่ชายหนุ่มต้องการเบียร์เย็นๆ สักแก้ว เช่นนี้เป็นต้น

ในเรื่องของความพร้อมในการเกิดพฤติกรรมนั้น พฤติกรรมที่ถูกกระตุ้นมาก ก็จะมีมีความพร้อมมาก และการกระตุ้นด้วยอารมณ์กับการกระตุ้นด้วยเหตุผลก็ให้ผลที่ต่างกัน คือการกระตุ้นด้วยอารมณ์จะให้ความรู้สึกที่รุนแรง แต่อาศัยช่วงระยะเวลาสั้น ในขณะที่การกระตุ้นด้วยเหตุผลนั้น มีลักษณะในการแสดงพฤติกรรมที่ยาวนานกว่า แต่อาจไม่รุนแรงเท่า

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ

ในสังคมของมนุษย์ ซึ่งต้องมีการอยู่ร่วมกันและมีการจัดโครงสร้างของสังคมอย่างเป็นระเบียบ มนุษย์ทุกคนต่างต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต และสังคมจะให้รางวัลแก่ผู้ที่ประสบความสำเร็จนั้น สิ่งนี้จึงทำให้เกิดแรงจูงใจในการแข่งขันกัน เพื่อที่จะสร้างชีวิตให้อยู่ในรูปแบบที่สังคมยอมรับ ดังนั้น พฤติกรรมที่พวกเขาเลือกทำ จึงเกิดจากแรงจูงใจโดยตรง เพราะเราเองที่เป็นผู้เลือกที่จะทำเช่นนั้น ในเรื่องของแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับการมีชีวิตอยู่ในสังคมของมนุษย์ มีลักษณะที่น่าสนใจอยู่ 2 ประการ คือ

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ สำหรับคนส่วนมากในสังคมจะมีแรงจูงใจชนิดนี้ อันหมายถึงแรงจูงใจที่จะทำให้คนมุ่งประสิทธิภาพในการทำงาน มีความกระตือรือร้นที่จะพยายามทำงานให้ได้ผลดีเยี่ยม พยายามที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการทำ

กิจกรรมอะไร คือมีจิตใจมุ่งมั่นที่จะเอาชนะอุปสรรคทั้งปวง แรงจูงใจประเภทนี้ ได้แก่

1.1 Cognitive Drive หมายถึง แรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการที่จะรู้ ต้องการที่จะเข้าใจ หรือต้องการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

1.2 Ego Enhancement Drive หมายถึง แรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการรักษาสถานะของตนและสิทธิของตน จากสังคมที่เกี่ยวข้องด้วย

1.3 Affiliation Drive หมายถึง แรงจูงใจที่เกิดความต้องการอยากที่จะเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ซึ่งจะทำให้บุคคลมีชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ

เป็นแรงจูงใจในลักษณะตรงกันข้ามกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยแรงจูงใจประเภทนี้จะกระตุ้นให้คนทำกิจกรรมโดยคำนึงถึงสัมพันธภาพอันดีระหว่างบุคคลในสังคมเอาไว้เสมอ เช่น การที่เรายอมให้เพื่อนร่วมงานที่มีอาวุโสสูงกว่าได้มีโอกาสไปดูงานต่างประเทศก่อน แทนที่จะใช้วิธีการสอบแข่งขันเอาความรู้ความสามารถ

ได้มีการพยายามค้นหาว่า แรงจูงใจทั้งสองแบบนี้เกิดมาจากอะไร และพบว่าแรงจูงใจทั้งสองแบบนี้ เป็นค่านิยมของสังคมและจะถ่ายทอดมายังบุคคลโดยการอบรมเลี้ยงดู พ่อแม่ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ก็จะพยายามฝึกหัดให้บุตรหลานรู้จักการช่วยเหลือตัวเอง มีความเป็นอิสระ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และสามารถแก้ไขปัญหาด่างๆ ได้ด้วยตนเอง เช่น การหัดให้ลูกได้ช่วยเหลือตนเองแต่เล็กโดยกินข้าวเอง แต่งตัวเอง หรือตัดสินใจแก้ไขปัญหากเอง และให้รางวัลเมื่อลูกทำได้ ลักษณะเช่นนี้จะทำให้เด็กที่เติบโตขึ้นมากลายเป็นผู้ใหญ่ที่มีความกระตือรือร้น และมีจิตใจที่จะมุ่งมั่นแก้ไขปัญหาด่างๆ ให้ได้ด้วยตนเอง ส่วนพ่อแม่ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธสูง จะมีลักษณะตรงกันข้ามคือพ่อแม่จะเน้นให้ลูกคำนึงถึงเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับคนอื่นๆ ทำให้เกิดความรู้สึกเกรงอกเกรงใจ หรือระบบ “รักษาน้ำใจ” ก็นอยู่ตลอดเวลา ระบบการเลี้ยงดูแบบสังคมไทยสมัยเก่า คือการเคารพนับถือผู้มีอาวุโสหรือญาติ การเอื้อเพื่อเสียสละ เป็นลักษณะที่เห็นได้ชัดสำหรับแรงจูงใจชนิดนี้

ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่า สังคมของเรามีแนวโน้มที่จะมีโครงสร้างไปทางด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากขึ้นเรื่อยๆ เพราะคนในสังคมจะต้องอยู่อย่างต่อสู้ดิ้นรน และต้องการความก้าวหน้าในชีวิต ซึ่งสิ่งที่จะตัดสินใจได้ก็คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน อันเป็นหัวใจสำคัญของระบบงานทุกอย่าง ส่วนสังคมที่มีโครงสร้างโน้มเอียงไปในด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธนั้น ความเกรงอกเกรงใจจะเป็นหัวใจสำคัญในการทำงาน ซึ่งจะเห็นได้ในลักษณะการทำงานที่เป็นระบบครอบครัว

แรงจูงใจที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม

ในเรื่องของแรงจูงใจต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดพฤติกรรมได้สามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ

ก. **แรงจูงใจฉับพลัน (Aroused Motive)** คือแรงจูงใจที่เป็นสิ่งเร้าซึ่งทำให้อิทธิพลแสดงพฤติกรรมออกมาได้ เช่น เวลาเรารู้สึกเหนื่อย เราก็จะลงนั่งหรือนอนพัก เวลาเราหิวเราก็เดินไปหาอาหารรับประทาน เป็นต้น

ข. **แรงจูงใจสะสม (Motivational Disposition)** เป็นแรงจูงใจที่ไม่ได้ทำให้อิทธิพลแสดงพฤติกรรมออกมาโดยทันที แต่ได้เก็บสะสมเอาไว้ เช่น นาย ก. รู้สึกไม่พอใจที่เพื่อนร่วมงานได้รับตำแหน่งงานที่ดีกว่า แต่เก็บความไม่พอใจไว้ในใจ มิได้แสดงออกมาในทันที

อนึ่ง การแสดงออกของพฤติกรรมแต่ละครั้ง อาจเกิดจากแรงจูงใจฉับพลันอย่างเดียวหรือในบางครั้งอาจมีแรงจูงใจสะสมที่แอบแฝงอยู่ปะปนออกมาด้วย สำหรับพฤติกรรมที่ประกอบด้วยแรงจูงใจทั้งสองประเภท จะมีลักษณะเด่นให้สังเกตได้คือ ความเข้มข้นของพฤติกรรมจะค่อนข้างสูง เนื่องจากมีแรงผลักดันจากแรงจูงใจสะสม เช่นตัวอย่างคนที่ทำร้ายกันจนถึงแก่ชีวิตเพียงเพราะคำพูดเพียงคำเดียว มองดูเหมือนว่าเป็นการกระทำที่ไม่สมเหตุสมผล แต่หากเนื่องมาจากสาเหตุที่เขามีความไม่พอใจกันอยู่ก่อนแล้ว จึงเป็นแรงจูงใจสะสมที่ผลักดันให้เกิดพฤติกรรมเช่นนี้ขึ้นได้ ดังนั้นการแสดงออกของพฤติกรรมบางอย่างจึงสามารถอธิบายได้ด้วยหลักของแรงจูงใจนี้เช่นกัน

ความซับซ้อนของแรงจูงใจในมนุษย์

จากที่เราได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้วว่า พฤติกรรมของมนุษย์เราที่แสดงออกมา จะเกิดจากแรงจูงใจพื้นฐาน แต่นอกจากแรงจูงใจพื้นฐานดังกล่าวแล้ว มนุษย์ยังสร้างแรงจูงใจหลายอย่างจากการเรียนรู้ ซึ่งคนจะเรียนรู้แรงจูงใจแบบไหน ขึ้นอยู่กับสภาพของสังคม และแต่ละวัฒนธรรม แรงจูงใจที่น่าสนใจคือ แรงจูงใจทางจิตใจ เช่น ความต้องการความมั่นคง การต้องการการยอมรับจากผู้อื่น ต้องการอำนาจ ต้องการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น คนแต่ละชนชั้นจะมีแรงจูงใจที่ต่างกัน เช่นชนชั้นกลางจะมีแรงจูงใจในการไต่เต้าไปสู่ความสำเร็จในชีวิตมากกว่าคนในชั้นต่ำที่ทำมาหากินเพียงเพื่อเลี้ยงปากเลี้ยงท้องอยู่ได้เท่านั้น แต่อย่างไรก็ตาม คนทุกคนต่างมีแรงจูงใจอันก่อให้เกิดความต้องการอย่างไม่สิ้นสุด

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับกลไกอื่นของมนุษย์มีมากมาย ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการทางสรีระ หรือกลไกอื่นๆ เช่น

1. แรงจูงใจเกี่ยวข้องกับภาวะทางสรีระที่เปลี่ยนแปลงไป อันเป็นผลตามมาจากความหิว ความกระหาย หรือความต้องการทางเพศ ฯลฯ

2. แรงจูงใจมีความเกี่ยวข้องกับภาวะทางอารมณ์ เนื่องจากในบางครั้ง อารมณ์เป็นเงื่อนไขที่นำไปสู่การเกิดพฤติกรรมขึ้น

3. แรงจูงใจเกี่ยวข้องกับนิสัย (Habits) ของคนเราในแง่ที่ว่า นิสัยที่เคยชินฝังแน่นสามารถจูงใจบุคคลให้เกิดการกระทำซ้ำขึ้นได้

4. แรงจูงใจเกี่ยวข้องกันกับทัศนคติ และค่านิยม (Attitude and Values)

ทัศนคติจะกลายเป็นแรงจูงใจในแง่ที่ว่า ถ้าทัศนคตินั้นๆ มีอยู่อย่างรุนแรง มักเป็นตัวกำหนดให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองในทางใดทางหนึ่งไว้ก่อนอย่างแน่นอน เช่นทัศนคติเกี่ยวกับสีผิว หรือเชื้อชาติ ศาสนา

ส่วนค่านิยม ทำหน้าที่คล้ายกับผู้แนะนำให้บุคคลประพฤติไปในแนวใดแนวหนึ่ง และทำหน้าที่เป็นเป้าหมาย โดยบุคคลจะพยายามประพฤติไปสู่จุดที่ได้ตั้งไว้ทุกๆ ให้ได้ เช่น ความเชื่อในเรื่องศาสนา ค่านิยมจึงมีอิทธิพลต่อความประพฤติของบุคคลไปตลอดชีวิต

ผลของการจูงใจ

จากการศึกษาเรื่องราวของการจูงใจ สามารถสรุปผลให้เห็นได้ชัดเจนว่า การจูงใจเป็นกระบวนการที่มีอิทธิพลในการก่อให้เกิดผลเปลี่ยนแปลงปัจจัยหลายสิ่งอัน ได้แก่

1. การเปลี่ยนแปลงในทัศนคติ และความเชื่อ (Attitude Changes)
2. การเปลี่ยนแปลงในด้านความคิดเห็นที่แสดงออก (Opinion Changes)
3. การเปลี่ยนแปลงการรับรู้ (Perception Changes)
4. การเปลี่ยนแปลงความตั้งใจ (Willingness Changes)
5. การเปลี่ยนแปลงการกระทำ (Action Changes)
6. การเปลี่ยนแปลงอารมณ์และความรู้สึก (Feeling and Emotion Changes)

สรุปสาระสำคัญ

การศึกษาเรื่องของการจูงใจ เป็นการช่วยให้เข้าใจได้ถึงพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคล เนื่องจากแรงจูงใจจะเป็นตัวที่กำหนดทิศทางต่างๆ ของการเกิดพฤติกรรมในตัวบุคคล

แรงจูงใจเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง แต่เราอาจจะประเมินจากพฤติกรรมต่างๆ ว่ามีแรงจูงใจอยู่ หรือทราบได้โดยอาศัยองค์ประกอบหลายประการ แรงจูงใจสำคัญที่ก่อ

ให้เกิดพฤติกรรม ก็คือแรงจูงใจทางสรีระอันเป็นสิ่งที่มิมาแต่กำเนิด และมีจุดเริ่มมาจากความต้องการทางร่างกาย กับแรงจูงใจทางสังคมอันเป็นสิ่งที่มนุษย์ได้เรียนรู้มาจากการมีส่วนร่วมสัมพันธ์กับสังคมภายนอก เช่น ค่านิยมทางสังคม บรรทัดฐานทางสังคม ขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรม เป็นต้น

จากการศึกษาเรื่องของการจูงใจ ได้พบว่า การจูงใจนี้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความพยายามในอันที่จะเปลี่ยนแปลง ทศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม และพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคล ซึ่ง การเปลี่ยนแปลงนี้อาจไม่เป็นไปทันทีทันใด คืออาจมีผลให้เห็นได้ในอนาคต ดังนั้น ผลของการจูงใจ ซึ่งไม่อาจสรุปได้จากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ในทันทีเท่านั้น นอกจากนี้ ผลของการจูงใจจะสังเกตเห็นได้จากการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ อันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในความคิดเห็น การรับรู้ และการแสดงออก รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ด้วย

จะเห็นได้ว่า เรื่องของการจูงใจนี้ มีความสัมพันธ์กับเรื่องต่างๆ หลายเรื่อง และเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อน กระบวนการจูงใจเป็นภาวะการณ์ที่แฝงเร้น และมีอยู่เหนือภาวะการรู้ตัว บุคคลมักไม่รู้ว่ามีแรงจูงใจนั้นๆ อยู่ ฉะนั้น ผลที่ตามมาก็คือ การศึกษาการจูงใจ จะต้องตีความเอาจากพฤติกรรมในทำนองเดียวกับการศึกษากระบวนการทางจิตใจอื่นๆ นั้นเอง