

# ศิลปะการ



# ที่จูงใจคน



หากคุณต้องการพบกับ **ลู่ทางสู่ความสำเร็จ** ในการพูดจูงใจ  
ที่พูดไปเมื่อไรก็จะทำได้ดังใจต้องการเสมอ  
หนังสือเล่มนี้มีคำตอบ!

# สำนักพิมพ์ เพชรประกาย

ศิลปะการพูดที่จูงใจคน

ราคา 190 บาท

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

สมาชิก กิจยรรยง.

ศิลปะการพูดที่จูงใจคน.--กรุงเทพฯ : เพชรประกาย, 2557.

256 หน้า.

1. การพูด. 2. วาทศิลป์. I. ชื่อเรื่อง.

808.5

ISBN 978-616-344-527-8

ที่ปรึกษากฎหมาย	วิสุทธิ ตรังคสมบัติ, น.บ., นศ.ม.
บรรณาธิการบริหาร	ชรอยใจ คันทรศิริ
บรรณาธิการต้นฉบับ	สมาชิก กิจยรรยง
บรรณาธิการ	ภัคจิรา ยศวิไล
กองบรรณาธิการ	ดลยา เจริญรัชตพันธุ์ สิริพันธุ์ ศรีอรุณศักดิ์ อังสนา ปรีक्षा มรุรส เหมือนพลอย
พิสูจน์อักษร	สุจิตรา อ้อพูน
ออกแบบปก	Evolution Art
ศิลปกรรม	Evolution Art

© ได้รับการอนุญาตจัดพิมพ์จากเจ้าของลิขสิทธิ์ตามกฎหมาย

สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2548

ห้ามลอกเลียนส่วนใดส่วนหนึ่งของหนังสือเล่มนี้

มิเช่นนั้นจะถือว่าละเมิดลิขสิทธิ์และมีความผิดทางอาญา

จัดพิมพ์โดย

เพชรประกาย

สำนักพิมพ์ เพชรประกาย

ในเครือบริษัท เพชรประกาย จำกัด

8 อาคารเพชรประกาย ถนนรามอินทรา

แขวงมีนบุรี เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ 10510

โทรศัพท์ 0 2917 9955 # 303 โทรสาร 0 2917 9571

Email : feelgoodbook@gmail.com

พิมพ์ที่

บริษัท โรงพิมพ์มิตรสัมพันธ์กราฟฟิก จำกัด

520-530 ซอยเพชรเกษม 4 ถนนเพชรเกษม

แขวงท่าพระ เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพฯ 10600

จัดจำหน่ายโดย

บริษัท ซีเ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)

SE-EDUCATION PUBLIC COMPANY LIMITED

อาคารทีซีไอเอฟทาวเวอร์ ชั้น 19

เลขที่ 1858/87-90 ถนนบางนา-ตราด

แขวงบางนา เขตบางนา กรุงเทพฯ 10260

โทรศัพท์ 0 2739 8000 โทรสาร 0 2739 8609

Homepage : <http://www.se-ed.com>

หากคุณผู้อ่านพบว่าหนังสือของสำนักพิมพ์เล่มใดที่ไม่ได้มาตรฐาน หน้าสลับ หน้าขาดหาย หรือข้อความบางส่วนในหน้าขาดหายไป ทางสำนักพิมพ์ยินดีเปลี่ยนหนังสือเล่มใหม่ ให้แก่ผู้อ่านเพื่อเป็นการขออภัยในความผิดพลาดสามารถติดต่อขอเปลี่ยนหนังสือ โดยส่งหนังสือเล่มที่มีปัญหากลับมาตามที่อยู่สำนักพิมพ์

# ■ คำนิยาม

มนุษย์มีความจำเป็นที่จะต้องสื่อสารกันในเรื่องราวต่างๆ การพูด...เป็นวิธีหนึ่งที่จะสามารถสื่อสารระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ให้ได้ผลสัมฤทธิ์ดีทั้งปรารถนาทั้งสองฝ่าย

แต่การพูดให้ดี..พูดเป็น...มีสาระ...และสามารถจูงใจคนให้เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา หรือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในสายงานอาชีพ หรือเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีนั้น เป็นเรื่องไม่ง่ายเลย

จำเป็นต้องมีศิลปะ และอาศัยทักษะแนวจิตวิทยา เพื่อพัฒนาวิธีการพูดเหล่านั้นให้มีประสิทธิภาพ

คุณสมชาติ กิจยรรยง เป็นผู้ที่มีความสามารถ มีความรู้ สามารถถ่ายทอดประสบการณ์ ความเชื่อของตนมาเป็นหนังสือ “ศิลปะการพูดเพื่อจูงใจคน” ได้เป็นอย่างดี มีคุณภาพ เนื้อหาครบถ้วน ผู้ที่ได้อ่านหนังสือเล่มนี้สามารถนำไปพัฒนาทักษะและศิลปะการพูดของตนเพื่อสามารถ “จูงใจคน” ได้ในระดับต่างๆ ตามต้องการ

จึงเป็นหนังสือดีอีกเล่มหนึ่งที่ทุกคนไม่ควรพลาด

ศ.ดร.นายแพทย์วิทยา นาควัชระ

จิตแพทย์ – นักเขียน

## ■ คำนำสำนักพิมพ์

จากการศึกษาประวัติศาสตร์ เราจะพบว่า “เดมอส เเนีส” นักพูด  
ฝีปากเอกของกรีก ได้พูดปลุกใจทหารที่กำลังระส่ำระสาย ให้ต่อสู้กับกองทัพ  
อันเกรียงไกรของพระเจ้าฟิลลิปแห่งแคว้นเมซิโดเนีย จนได้รับชัยชนะ ซึ่งเดิม  
“เดมอส เเนีส” เป็นคนพูดติดอ่าง พูดในที่ชุมนุมชนก็ถูกเหยียดหยาม เขา  
จึงหลบออกจากเอเธนส์ไปฝึกฝนการพูดนอกเมือง เป็นการฝึกด้วยตนเอง  
จนพูดได้คล่องดีแล้วจึงกลับมาใหม่

ลินคอล์น ประธานาธิบดีผู้ยิ่งใหญ่ของสหรัฐอเมริกา ผู้ซึ่งได้ให้คำพูดที่  
เป็นประวัติศาสตร์ติดตรึงในหัวใจของชาวโลกที่ว่า “**รัฐบาลของประชาชน  
โดยประชาชน และเพื่อประชาชน**” ซึ่งเป็นรากฐานของการปกครอง  
ระบอบประชาธิปไตย สุนทรพจน์ของท่าน ณ เกตติสเบิร์ก ได้รับเกียรติ  
บรรจุลงในหนังสือเอ็นไซโคปีเดียมาแล้ว ลินคอล์น เมื่อเริ่มเป็นทนายไป  
ว่าความครั้งแรก ปากสั่น ขาสั่น เหงื่อตกด้วยความประหม่าและไม่มั่นใจ  
ในตนเอง จนศาลสั่งให้นั่งลง หลังจากนั้นท่านได้ฝึกฝนพัฒนาการพูดของ  
ท่าน และได้ประสบความสำเร็จอย่างยอดเยี่ยม

รัฐบุรุษอย่างวิสตัน เชอร์ชิล ของอังกฤษ ผู้ซึ่งเป็นทั้งนักการเมือง  
นักการทหาร และนักพูดที่ประสบผลสำเร็จในชีวิต เดิมท่านเป็นคนพูด  
ไม่ชัดและพูดพล่าม ไม่รู้จักจบในการพูด ภายหลังท่านฝึกฝนการพูดและ  
พัฒนาการพูด จนกลายเป็นนักพูดฝีปากเอกของโลกไปในที่สุด

ตัวอย่างดังที่กล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ศิลปะการพูดเป็นสิ่ง  
จำเป็นและสามารถฝึกฝนได้ รวมทั้งแนวทาง หรือวิธีการในการพูดจูงใจ

ซึ่งมีใช้สิ่งเหลือวิสัยสติปัญญาความสามารถในการพูดของคนไทยเรา  
ซึ่งได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพูดจนมีคำพูดว่า “ปากเป็นเอก  
เลขเป็นโท” แต่การฝึกอบรมช่วงระยะเวลาสั้นๆ จะดลบันดาลให้ท่านพูด  
เก่งในทันทีย่อมเป็นไปไม่ได้ แต่อย่างน้อยท่านก็พอจะทราบหลักเกณฑ์เบื้องต้น  
และปฏิบัติพื้นฐานที่จำเป็น ซึ่งจะเป็นแนวทางพัฒนาการพูดจูงใจของ  
ท่านโดยคุณสมชาติ กิจยรรยง ผู้ที่เคยผ่านกิจกรรมการพูดมาตั้งแต่สมัย  
เรียนตลอดจนกิจกรรมทางสังคมด้านการพูดต่างๆ จวบจนกระทั่งในปัจจุบัน  
ทำงานด้านที่ปรึกษา รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรที่มีส่วนในการพัฒนาบุคคล  
ในองค์กรต่างๆ ให้เจริญรุ่งเรืองและก้าวหน้าต่อไปได้

ปรารภนาตี  
กองบรรณาธิการ

## ■ คำนำ

องค์กรใดๆ ก็ตามที่ใช้เครื่องจักร คอมพิวเตอร์และหุ่นยนต์ ทำงานทดแทนคนได้ทั้งหมด องค์กรนั้นก็คงจะปราศจากความวุ่นวายเพราะไม่มีทุกข์ ไม่มีสุข ทุกอย่างจะเป็นไปตามโปรแกรมที่วางไว้ ไม่จำเป็นที่จะต้องสร้างแรงจูงใจและสัมพันธ์ภาพระหว่างเครื่องจักรและหุ่นยนต์ที่ไม่มีความรู้สึกและไม่มีความคิดชีวาอะไร

แต่สภาพความเป็นจริงแล้ว องค์กรยังคงต้องใช้ “คน” ทำงานในหลายๆ ด้าน รวมทั้งการใช้คนให้ควบคุมเครื่องจักร คอมพิวเตอร์และหุ่นยนต์ ซึ่งคนแต่ละคนแต่ละระดับภายในองค์กรนั้น มาจากสังคมพื้นฐานต่างๆ กัน ทำให้คนซึ่งมีความรู้สึก มีความคิด มีความต้องการ อันเป็นธรรมชาติที่มีความแตกต่างกัน เช่นเดียวกับเส้นลายมือที่ไม่เคยซ้ำกันเลยในทุกคน ทั้งนี้ความวุ่นวาย ปัญหาต่างๆ การยื่นข้อเรียกร้อง การสไตรค์ (Strikes) หรือนัดหยุดงานก็เกิดขึ้นด้วย คนในทางตรงข้ามความสำเร็จในองค์กรก็เกิดขึ้นด้วย คนในฐานะหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ท่านเคยประสบความราบรื่นในการควบคุมคนหรือไม่ ลูกน้องของท่านยอมรับท่านหรือไม่ ในฐานะองค์กรนั้นพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรจะรักและยอมตายแทนองค์กรหรือไม่ ถ้าหากคำตอบว่า “ไม่” แล้ว ท่านต้องรีบเร่ง “สร้างแรงจูงใจและสัมพันธ์ภาพของคนในองค์กร” โดยใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์เป็นการพูดสื่อสารที่ครองตนและครองตัวบุคคลต่างๆ ให้เร็วที่สุด ในการบริหารและการจัดองค์กร ปัญหาเกี่ยวกับการพูดเพื่อชักจูง หรือจูงใจบุคคลต่างๆ ในองค์กร ตลอดจนการ

เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมีอยู่มาก ฉะนั้นผู้บริหารจะต้องเข้าใจความต้องการ  
ของบุคคลต่างๆ ในองค์กรเพราะความต้องการของบุคคลต่างๆ นั้น เป็น  
สิ่งชักจูงให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แสดงออกมาต่างๆ นานาในการปฏิบัติงาน

ดังนั้นในองค์กรหนึ่งๆ หากเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีส่วนร่วม  
ร่วมในการพูดการแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมรับผิดชอบในงานที่  
คนปฏิบัติอยู่ แนวความคิดนี้เป็นการสร้างแรงจูงใจ หรือแรงกระตุ้นให้ผู้  
ปฏิบัติงานได้แสดงความรู้ ความสามารถของตนเองออกมา เพื่อดำเนิน  
กิจการต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ใฝ่หาไว้ได้ จิตวิทยาการสื่อสารสัมพันธ์  
ระหว่างบุคคล (TA : TRANSACTIONAL ANALYSIS) การสื่อสาร ประสานงาน  
และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้วยความเชื่อ  
มั่น เปิดเผยเข้าใจ จริงใจ ตรงไปตรงมา จากความคิดและความรู้สึกที่ดีต่อกัน  
ย่อมมีส่วนช่วยเสริมสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร ซึ่งถ้าหากพนักงาน  
หรือผู้บริหารได้เข้าใจถึงบทบาท บุคลิกภาพ การแสดงออกของตนเอง และ  
ผู้อื่นในการแสดงออกอย่างสร้างสรรค์ ย่อมจะก่อให้เกิดบรรยากาศและ  
วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรที่ดี รวมทั้งความสำเร็จในงานและชีวิตของ  
ตนเองอีกด้วย วัตถุประสงค์ของหนังสือเล่มนี้ก็เพื่อให้ผู้อ่านทั้งผู้ปฏิบัติงาน  
ฝ่ายบริหาร หัวหน้างาน สามารถวิเคราะห์ตนเองและวิเคราะห์ผู้อื่นว่ามี  
ทัศนคติอย่างไร มีบุคลิกอย่างไร มีการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างไร ถ้ามี  
การติดต่อสัมพันธ์ที่ขัดแย้ง หรือเล่นเกมต่อกันก็จะได้ปรับปรุงความสัมพันธ์  
นั้นให้ดีกว่าเดิม เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานร่วมกันภายใต้  
บรรยากาศที่ดีและเป็นมิตรภาพที่ยั่งยืนสืบต่อไป

หากจะถามว่าทำไมจึงต้องพูดจูงใจ ก็ขอเรียนว่าธรรมชาติของคน  
เรานั้นย่อมต้องอาศัยแรงกระตุ้นต่างๆ ที่เป็นแรงจูงใจ ให้เกิดการกระทำขึ้น



สำหรับเหตุผลหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดการจูงใจ หรือแรงจูงใจ จะประกอบด้วย ปัจจัยต่างๆ ก็คือ เป็นเรื่องธรรมชาติของมนุษย์เมื่อถึงเวลา หรือเมื่อเกิดสิ่งเร้า ทำให้เกิดความต้องการ ความต้องการทำให้เกิดแรงจูงใจ แรงจูงใจทำให้เกิด การกระทำ เช่น เวลาอากาศร้อนก็จะเกิดแรงจูงใจได้หลายๆ ทางเช่น ดื่มน้ำ หรือใช้พัดหรือพัดลม หรือใช้เครื่องปรับอากาศ ช่วยบรรเทาอากาศที่ร้อนแรง

เหตุผลที่จูงใจประการหนึ่งก็คือเกิดจากสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มองเห็นแล้ว เกิดความต้องการอยากรู้ อยากเห็น เช่น เด็กเล็กมักจะชอบของเล่น หรือ สิ่งของที่มีสีสันต่างๆ สาเหตุของการกระทำเพื่อให้เกิดการจูงใจก็เพราะผู้นำ ได้หวังผลงานสำเร็จตามเป้าหมาย เช่น กำหนดรางวัล หรือบทลงโทษ เพื่อจูงใจให้ผลงานประสบความสำเร็จ ในประการสุดท้ายที่ถามว่าทำไม ต้องจูงใจ นั่นก็คือเพื่อที่จะได้สร้างพลังในการพูด หรือใช้คำพูด ให้ผู้ฟังเกิด **ความเชื่อมั่น เชื่อถือ เชื่อใจ เชื่อฟัง** แล้วลงมือปฏิบัติตามคำพูดที่จูงใจ ของเราในฐานะของผู้พูดนั่นเอง

หนังสือเล่มนี้ได้รวบรวมขึ้นมาซึ่งจะแตกต่างจากงานเขียนด้านการ พูดในเล่มก่อนๆ ไม่ว่าจะเป็นเล่มสร้างความสำเร็จจากพลังคำพูด บันได ลัดสู่ความสำเร็จในการพูด เทคนิคการพูดสำหรับโฆษณา พิธีกรและนักพากย์ หรือแม้แต่เล่มศิลปะการพูดที่ครองใจคนก็ตาม โดยเนื้อหาจะเน้นไปในการ พูดเพื่อการจูงใจบุคคลต่างๆ โดยในบทต้นๆ ได้ให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการพูดเพื่อการจูงใจคน การสร้างศักยภาพให้กับตัวผู้พูดเอง ได้รับรู้ถึงการ สร้างแรงจูงใจในรูปแบบต่างๆ ได้แนะวิธีการพัฒนาความคิด จิตสำนึกกับ ประเภทของคนกับวิธีการพูดเพื่อจูงใจ ในตอนกลางของเล่มจะเน้นหนักไป ในการพูดเพื่อการจูงใจบุคคลต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ส่วนในตอนท้ายจะเป็นเกร็ดเล็กๆ น้อยๆ ที่กล่าวถึงประเด็นสำคัญของ

การพูดเพื่อการจูงใจคนในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเรื่องการพูดเพื่อหาคะแนนเสียง เพื่อให้คำปรึกษาหารือ เพื่อให้คำแนะนำที่ดี เพื่อให้ทำงานสำเร็จ และสุดท้ายถ้าหากจะปฏิเสธต้องมีศิลปะในการปฏิเสธอย่างมีเยื่อใยไปด้วยนั่นเอง หนังสือเล่มนี้จึงเหมาะอย่างยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานทั่วไปและผู้บริหารทุกระดับทุกท่านที่มีมือที่ติดอยู่แล้ว ได้พัฒนาฝีปากด้วยการใช้ “ศิลปะการพูดที่จูงใจคน”

ด้วยความปรารถนาดี  
สมชาติ กิจจรรอง

ตัวอย่าง

# สารบัญ

## บทที่ 1

สู่การผูกเพื่อการจูงใจให้ประสบความสำเร็จ	16
ธรรมชาติของแรงจูงใจ	18
ทฤษฎีของแรงจูงใจ	20
การจำแนกแรงจูงใจ	26

## บทที่ 2

มนุษย์สัมพันธ์การจูงใจและพฤติกรรม	36
ปัจจัยพื้นฐานในการเสริมสร้างมนุษย์สัมพันธ์	38
ความหมายปัญหาเกี่ยวกับวิธีการจูงใจ	42
พฤติกรรมและธรรมชาติของมนุษย์	43

## บทที่ 3

ศิลปะในการสร้างศรัทธาเพื่อการจูงใจ	48
แนวทางในการสร้างศรัทธาให้กับตนเอง	49
การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน	54
การสร้างนิสัยแห่งความสำเร็จ	57
เริ่มต้นของการรวยด้วยการให้	58

## บทที่ 4

ศิลปะในการพัฒนาตนเพื่อการจูงใจ	60
การสร้างควมไว้เนื้อเชื่อใจ	61
แนวโน้มการรับรู้ของคนเรา	63
การเจรจาโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น	63
เทคนิคการกระตุ้นให้บังเกิดผล	67

## บทที่ 5

<b>ศิลปะการสร้างแรงจูงใจและกำลังใจในการพูด</b>	<b>70</b>
สิ่งที่เป็ความปรารถนาของคนเรา	
สาเหตุของการล้มเหลววิธียืนขึ้นจากความล้มเหลว 10 ประการ	
บันได 7 ก้าวง่าย ๆ สู่อความสำเร็จ	74
ศิลปะการสร้างกำลังใจให้ตัวเอง	75

## บทที่ 6

<b>รับรู้ถึงสิ่งที่จะจูงใจให้กับบุคคลต่างๆ</b>	<b>80</b>
สิ่งที่จูงใจซื้อบ้านเหตุผล	82
สิ่งที่จูงใจซื้อบ้านอารมณ์	85
สิ่งที่จูงใจซื้อเพราะร้านค้า/องค์กร	88
สิ่งที่จูงใจจากบุคคลอื่น	91

## บทที่ 7

<b>เทคนิคการจูงใจให้บุคลากร หรือทีมงานเชื่อถือ</b>	<b>94</b>
สิ่งที่ผู้จูงใจควรทราบ	95
เข้าใจธรรมชาติของคนเรา	97
การเข้าใจความต้องการพื้นฐานของคนเรา	98
หลักการบริหารสร้างขวัญให้สูงขึ้น	106
วิธีการสร้างแรงจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา	108

## บทที่ 8

<b>แรงจูงใจในระบบอุปถัมภ์กับระบบราชการไทย</b>	<b>110</b>
สโลแกนข้าราชการที่ต้องการความก้าวหน้า	111
คำอธิบายของสโลแกน	114
พวกมั่วราชการ	114

**บทที่ 9**

<b>พลิกความคิดและจิตสำนึกการทำงานให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา</b>	<b>118</b>
สูตรในการปกป้องความคิดด้านลบ	121
แนวทางเสริมสร้างทัศนคติให้แก่ตนเองและผู้อื่น	125
เทคนิคการเสริมสร้างทัศนคติทางบวกโดยผู้บริหาร	128
แนวทางการสร้างจิตสำนึกในการทำงานให้กับทีมงาน	130

**บทที่ 10**

<b>ประเภทของคนกับการพูดจูงใจ</b>	<b>132</b>
แบ่งลักษณะคนตามกลุ่มอาชีพ	134
แบ่งตามบุคลิกภาพจากรูปร่าง/หน้าตา	135
แบ่งลูกค้ำตามลักษณะการสื่อสาร	136

**บทที่ 11**

<b>ศิลปะในการพูดเพื่อการสร้างงานรายได้ให้กับผู้อื่น</b>	<b>142</b>
ความคิดที่ถูกต้องในการไปเสนอโอกาสให้กับผู้อื่น	146
การวิเคราะห์ผู้มุ่งหวังที่เราจะไปสปอนเซอร์	149

**บทที่ 12**

<b>หลักการสร้างบทพูดจูงใจทางโทรศัพท์เพื่อเชื่อเชิญ</b>	<b>150</b>
ลำดับในการเจรจาที่จะชนะน้ำคำ 6 ชั้น	152

**บทที่ 13**

<b>เทคนิคและศิลปะการพูดทบทวนก่อนการเสนอประโยชน์</b>	<b>156</b>
ศิลปะในการสร้างความอบอุ่นใจ	157
ศิลปะในการพูดคุยนทนา	160
กฎเกณฑ์สำคัญในการสร้างมิตรภาพให้ยั่งยืน	161

**บทที่ 14**

<b>เทคนิคการพูดชักชวนบุคคลผู้ถนนเคลื่อนย้าย</b>	<b>162</b>
การเข้าพบเพื่อการสπονเซอร์ที่ดี	164
หัวข้อการสนทนา หรือสัมภาษณ์ที่ดี	165
หลัก 3 ชั้นในการชักชวน หรือสπονเซอร์	166
การใช้คำถามเพื่อกระตุ้นความคิด และทำให้เกิดการตัดสินใจ	168

**บทที่ 15**

<b>ศิลปะในการขายโอกาสให้กับบุคคลต่างๆ</b>	<b>170</b>
การเตรียมตัวผู้สπονเซอร์	173
การวิเคราะห์ผู้มุ่งหวังที่เราจะไปสπονเซอร์	174
การแสวงหาโอกาสสπονเซอร์กับบุคคลประเภทต่างๆ	175

**บทที่ 16**

<b>สรุปขั้นตอน หรือบันไดในการชักชวน</b>	<b>178</b>
ศิลปะในการจัดประชุมที่ดี	180
การเปิดฉากการสπονเซอร์	181
การดำเนินการในระหว่างการสπονเซอร์	182
การสรุป “การสπονเซอร์”	183

**บทที่ 17**

<b>เทคนิคการพูดชักชวน หรือสπονเซอร์โดยอาศัยผู้นำ</b>	<b>186</b>
ขั้นตอน ABC ที่ประสบผลสำเร็จ	187
บันได 14 ขั้นแสวงหาจุดสำเร็จ	188

**บทที่ 18**

<b>เทคนิคการพูดจูงใจในการปลุกระดม</b>	<b>192</b>
วัตถุประสงค์ในการพูด	193
แนวทางในการพูด	194

**บทที่ 19**

<b>เทคนิคการพูดเพื่อสร้างความเชื่อถือ</b>	<b>198</b>
---	------------

การเจรจาโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น	199
ข้อควรคำนึงในการสร้างแรงจูงใจ	200
<b>บทที่ 20</b>	
<b>เทคนิคการพูดจูงใจเพื่อให้ได้คะแนนเสียง</b>	<b>206</b>
แนวทางและหลักการในการพูด	207
<b>บทที่ 21</b>	
<b>การพูดจูงใจให้เลิกกระทำ</b>	<b>212</b>
ขั้นตอนในการพูด	214
<b>บทที่ 22</b>	
<b>เทคนิคการพูดให้คำปรึกษาหารือ</b>	<b>218</b>
พฤติกรรมที่แสดงออกในทางไม่ดี	220
การสัมภาษณ์เพื่อการปรึกษาหารือ	222
แนวทางการพูด หรือสัมภาษณ์เพื่อการปรึกษาหารือ	224
<b>บทที่ 23</b>	
<b>ศิลปะการพูดจูงใจเพื่อให้คำแนะนำที่ดี</b>	<b>228</b>
แนวทางสร้างความสำเร็จในการพูด	229
เทคนิคการพูดให้คำแนะนำ	230
<b>บทที่ 24</b>	
<b>ศิลปะการพูดจูงใจเพื่อให้งานสำเร็จ</b>	<b>234</b>
เทคนิคต่างๆ ในการพูดเพื่อให้งานสำเร็จ	236
<b>บทที่ 25</b>	
<b>ศิลปะในการปฏิเสธอย่างมีเยื่อใย</b>	<b>248</b>
ข้อควรระวังในการปฏิเสธ	248
แนวทางการปฏิเสธ	251

# บทที่ 1

สู่การผูกเพื่อการจูงใจ  
ให้ประสบความสำเร็จ







นำเข้าสู่เนื้อหาสาระของการพูดเพื่อการจูงใจคนนี้ ผู้เขียนเองได้รวบรวมมาจาก ศ.ดร.พริ้มเพรา ดิษยวณิช เรื่องการจูงใจซึ่งเป็นเอกสารประกอบการบรรยายวิชาพฤติกรรมศาสตร์ ว่าการจูงใจเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่งในการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ บางครั้งเราอาจถามตัวเองอยู่บ่อยๆ ว่า ทำไมเราจึงต้องทำอย่างนั้น รวมไปถึงการกระทำของคนอื่นด้วย พฤติกรรมต่างๆ ของคนเราดูเหมือนว่าจะมีอะไรสักอย่างหนึ่งคอยกระตุ้นหรือผลักดันอยู่ ไม่ว่าจะพฤติกรรมนั้นจะปกติหรือผิดปกติก็ตาม อาทิ เด็กนักเรียนออกจากบ้านไปโรงเรียนแต่เช้า นักศึกษาแพทย์กำลังเล่าเรียนเพื่อที่จะเป็นแพทย์ นักการเมืองกำลังหาเสียงในการเลือกตั้ง ชายหนุ่มชวนหญิงสาวไปเที่ยว คนกำลังขับรถ ใจวางแผนปล้นธนาคาร ผู้ป่วยโรคจิต อาละวาดและทุบตีคนอื่น

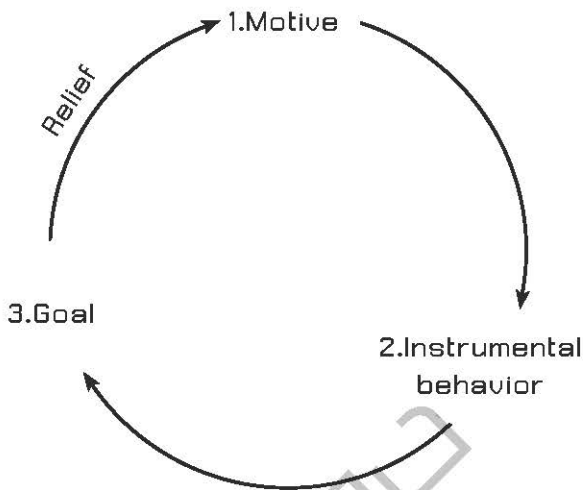
การกระทำเหล่านี้ทั้งหมดและอื่นๆ อีกไม่ว่าจะเป็นอะไรก็ตามเกิดจากการจูงใจ (motivation) ทั้งสิ้น เราอาจรู้ว่าอะไรเป็นแรงจูงใจ (motives) ที่ทำให้คนแสดงพฤติกรรมเช่นนั้น แต่บางครั้งเราก็ไม่รู้ว่สิ่งที่เขา กำลังแสดงออกมานั้น เกี่ยวข้องกับเป้าประสงค์ (goal) อะไร บ่อยครั้งแรงจูงใจที่คอยผลักดันพฤติกรรมของคนเรากลับซ่อนเร้นอยู่ภายใน สิ่งที่เราสามารถทำได้ที่ดีที่สุด คือ การเดา หรือการคาดคะเนว่าอะไรเป็นแรงจูงใจที่แฝงอยู่เบื้องหลัง

## ธรรมชาติของแรงจูงใจ (The nature of motivation)

การจูงใจ หมายถึงสภาวะที่อินทรีย์ถูกกระตุ้น หรือผลักดันโดยแรงจูงใจ ให้แสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมา เพื่อบรรลุเป้าประสงค์ที่หวังไว้ มีคำหลายคำซึ่งเกี่ยวข้องกับการจูงใจอย่างใกล้ชิด เช่น ความต้องการ (need) ความพยายาม (striving) ความปรารถนา (desire) แรงขับ (drive) ความทะเยอทะยาน (ambition) เป็นต้น แต่ละคำมีความหมายทั้งเหมือนกันและแตกต่างกันไม่มากนักน้อย การจูงใจมีลักษณะที่เด่นชัด 3 อย่างคือ

1. สภาวะบางอย่างที่กำลังจูงใจอยู่ในคนคนนั้น ได้ผลักดันให้เขาไปสู่เป้าประสงค์
2. พฤติกรรมที่แสดงออกมาเป็นความพยายามเพื่อบรรลุเป้าประสงค์นั้น
3. การบรรลุผลสำเร็จของเป้าประสงค์ดังกล่าว

ลักษณะสามประการของการจูงใจนี้มักเกิดขึ้นเป็นวงกลม หรือวัฏจักรดังในรูปที่ 1 กล่าวคือสภาวะที่กำลังจูงใจก่อให้เกิดพฤติกรรม พฤติกรรมนำไปสู่เป้าประสงค์ และเมื่อถึงเป้าประสงค์แล้วแรงจูงใจจะหมดไป หรือลดลงอย่างน้อยก็ชั่วคราว



รูปที่ 1 วัฏจักรของการจูงใจ

ขั้นแรกของวัฏจักรคือสิ่งที่เรียกว่าแรงจูงใจ (motive) คำนี้มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน ซึ่งแปลว่า เคลื่อนไหว ดังนั้นการจูงใจจึงมีลักษณะเหมือนกับตัวเคลื่อนไหวของพฤติกรรม (mover of behavior) มีคำอีกสองคำที่ถูกนำมาใช้เกี่ยวกับเรื่องนี้คือ แรงขับ (drive) และความต้องการ (need) แรงขับมักจะเกี่ยวข้องกับแรงกระตุ้นทางสรีรวิทยา เช่น ความหิว ความกระหาย และเพศ ความต้องการมักถูกนำมาใช้กับแรงจูงใจสำหรับความสัมฤทธิ์ที่ซับซ้อนมากกว่า เช่น ความรัก ความอบอุ่นทางจิตใจ สถานภาพการยอมรับทางสังคม และอื่นๆ

แม้ว่าแรงจูงใจทั้งหมดจะเป็นสภาวะภายในของอินทรีย์ก็ตาม สิ่งเหล่านี้มักจะถูกยั่วยุโดยสิ่งเร้าภายนอก ตัวอย่างเช่น การช็อตไฟฟ้าที่เจ็บปวดจะก่อให้เกิดแรงจูงใจเพื่อหลีกเลี่ยงจากสิ่งนี้ ดังนั้นแรงจูงใจจึงมิได้เกิดขึ้นจากภายในคนเราเท่านั้น แต่ยังมาจากสิ่งเร้าในสิ่งแวดล้อมด้วย

ขั้นที่สองของวัฏจักรคือพฤติกรรม (behavior) ซึ่งถูกกระตุ้นโดยแรงขับหรือความต้องการ พฤติกรรมเช่นนี้บางทีเรียกว่า instrumental หรือ operant behavior เพราะมีการมุ่งไปที่เป้าประสงค์จนก่อให้เกิดความพอใจแก่แรงจูงใจที่แฝงอยู่ ตัวอย่าง ถ้าคนกระหายน้ำเขาก็ต้องแสดงพฤติกรรมในการแสวงหาน้ำมาดื่ม

ขั้นที่สามคือการบรรลุเป้าประสงค์ (goal) เมื่อคนกระหายน้ำพบน้ำ (เป้าประสงค์) เขาจะดื่มจนความกระหายหมดไป (Relief) ทำให้วัฏจักรของการจูงใจหยุดลงชั่วคราวระยะหนึ่ง

## ทฤษฎีของแรงจูงใจ (Theories of motivation)

แนวความคิดของการจูงใจมีได้หลายแง่หลายมุม ดังนั้นจึงมีทฤษฎีต่างๆ ที่พยายามอธิบายสภาวะของอินทรีย์เช่นนี้และพอจะแบ่งออกได้เป็น

### 1. ทฤษฎีเกี่ยวกับสมดุลยภาพและแรงขับ (Homeostasis and drive theory)

พื้นฐานเกี่ยวกับมโนภาพของแรงขับคือ หลักการของสมดุลยภาพ

(homeostasis) ซึ่งหมายถึง ความโน้มเอียงของร่างกายที่จะทำให้สิ่งแวดล้อมภายในคงที่อยู่เสมอ ตัวอย่าง คนที่มีสุขภาพดีย่อมสามารถทำให้อุณหภูมิในร่างกายคงที่อยู่ได้ในระดับปกติไม่ว่าจะอยู่ในอากาศร้อน หรือหนาว ความหิวและความกระหายแสดงให้เห็นถึงกลไกเกี่ยวกับสมดุลภาพเช่นกัน เพราะว่าแรงขับดังกล่าวจะไปกระตุ้นพฤติกรรมเพื่อก่อให้เกิดความสมดุลของส่วนประกอบ หรือสารบางอย่างในเลือด ดังนั้นเมื่อเรามองในทัศนยะของสมดุลภาพ ความต้องการเป็นความไม่สมดุลทางสรีรวิทยา อย่างหนึ่งอย่างใด หรือเป็นการเบี่ยงเบนจากสภาวะที่เหมาะสม และการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาที่เกิดตามมาก็คือแรงขับ เมื่อความไม่สมดุลทางสรีรวิทยาคืนสู่ภาวะปกติ แรงขับจะลดลงและการกระทำที่ถูกกระตุ้นด้วยแรงจูงใจก็จะหยุดลงด้วย

นักจิตวิทยาเชื่อว่าหลักการของสมดุลภาพมิได้เป็นเรื่องของสรีรวิทยาเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับจิตใจด้วย กล่าวคือความไม่สมดุลทางสรีรวิทยา หรือทางจิตใจ (physiological or psychological imbalance) มีส่วนจูงใจพฤติกรรมเพื่อทำให้ภาวะสมดุลกลับคืนมาเช่นเดิม

## 2. ทฤษฎีของความต้องการและแรงขับ (Theory of needs and drives)

เมื่อทฤษฎีของสัญชาตญาณซึ่งจะได้กล่าวต่อไปนั้นได้รับความนิยมนลดลง ได้มีผู้เสนอแนวความคิดของแรงขับขึ้นมาแทน แรงขับ (drive) เป็นสภาพที่ถูกยั่วยุอันเกิดจากความต้องการ (need) ทางร่างกาย หรือเนื้อเยื่อ บางอย่าง เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ออกซิเจน หรือการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด สภาพที่ถูกยั่วยุเช่นนี้จะจูงใจอินทรีย์ให้เริ่มต้นแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้น เช่น การขาดอาหารก่อให้เกิดการ

เปลี่ยนแปลงทางเคมีบางอย่างในเลือด แสดงให้เห็นถึงความต้องการสำหรับอาหาร ซึ่งต่อมามีผลทำให้เกิดแรงขับ อันเป็นสภาพของความขี้ขลาด หรือความตึงเครียด อินทรีย์จะพยายามแสวงหาอาหารเพื่อลดแรงขับนี้ และเป็นการตอบสนองของความต้องการไปในตัวด้วย บางครั้งความต้องการและแรงขับอาจถูกใช้แทนกันได้ แต่ความต้องการมักจะหมายถึงสภาพสรีรวิทยาของการที่เนื้อเยื่อขาดสิ่งที่จำเป็นบางอย่าง ส่วนแรงขับหมายถึงผลที่เกิดตามมาทางสรีรวิทยาของความต้องการ ความต้องการและแรงขับเคียงคู่กัน แต่ไม่เหมือนกัน

### 3. ทฤษฎีเกี่ยวกับเหตุกระตุ้นใจ (Incentive theory)

ในระยะต่อมาคือราว ค.ศ. 1950 นักจิตวิทยาหลายท่านเริ่มไม่พอใจทฤษฎีเกี่ยวกับการลดลงของแรงขับ (drive-reduction theory) ในการอธิบายการจูงใจของพฤติกรรมทุกอย่าง จะเห็นได้ชัดว่าสิ่งเร้าจากภายนอกเป็นตัวกระตุ้นของพฤติกรรมได้ อินทรีย์ไม่เพียงแต่ถูกผลักดันให้เกิดกิจกรรมต่างๆ โดยแรงขับภายในเท่านั้น เหตุกระตุ้นใจ หรือเครื่องชวนใจ (incentives) บางอย่างก็มี ความสำคัญในการยั่วพฤติกรรม เราอาจมองการจูงใจได้ในฐานะเป็นการกระทำระหว่างกัน (interaction) ของวัตถุที่เป็นสิ่งเร้าในสิ่งแวดล้อมกับสภาพทางสรีรวิทยาของอินทรีย์อย่างหนึ่งโดยเฉพาะ คนที่ไม่รู้สึกหิวอาจถูกกระตุ้นให้เกิดความหิวได้ เมื่อเห็นอาหารที่อร่อยในร้านอาหาร

ในกรณีนี้เครื่องชวนใจคืออาหารที่อร่อยสามารถกระตุ้นความหิวรวมทั้งทำให้ความรู้สึกเช่นนี้ลดลง สุนัขที่กินอาหารจนอิ่มอาจกินอีกเมื่อเห็นสุนัขอีกตัวกำลังกินอยู่ กิจกรรมที่เกิดขึ้นมิได้เป็นเรื่องของแรงขับภายใน แต่เป็นเหตุการณ์ภายนอก พนักงานพอได้ยินเสียงกริ่งโทรศัพท์ที่รีบยกหูขึ้นพูด ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าพฤติกรรมที่มีการจูงใจ อาจเกิดขึ้นภายใต้การควบคุม

ของสิ่งเร้า หรือเหตุกระตุ้นใจมากกว่าที่จะเกิดจากแรงขับ

#### 4. ทฤษฎีเกี่ยวกับสัญชาตญาณ (Instinct theory)

สัญชาตญาณคือแรงทางชีวภาพที่มีมาแต่กำเนิด และเป็นตัวผลักดันให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมา พฤติกรรมของสัตว์ส่วนใหญ่เชื่อว่าเป็นเรื่องของสัญชาตญาณ เพราะสัตว์ไม่มีวิญญูญาณ สติปัญญา หรือเหตุผล เช่น มนุษย์ William McDougall กล่าวว่าความคิดและพฤติกรรมทั้งหมดของคนเราเป็นผลของสัญชาตญาณในหนังสือ Social psychology ตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1908 ท่านได้จำแนกสัญชาตญาณต่างๆ ไว้ดังนี้

- ▶ การหลีกเลี่ยง (flight)
- ▶ การขับไล่ (repulsion)
- ▶ ความอยากรู้ (curiosity)
- ▶ ความอยากต่อสู้ (pugnacity)
- ▶ การตำหนิตนเอง (self-abasement)
- ▶ การเสนอตนเอง (self-assertion)
- ▶ การสืบพืชพันธุ์ (reproduction)
- ▶ การรวมกลุ่ม (gregariousness)
- ▶ การแสวงหา (acquisition)
- ▶ การก่อสร้าง (construction)

จะเห็นว่าทฤษฎีเกี่ยวกับสัญชาตญาณไม่ค่อยจะสมเหตุผลนักในทัศนะของนักจิตวิทยาหลายท่าน

## 5. ทฤษฎีเกี่ยวกับจิตไร้สำนึก (Theory of unconscious motivation)

ฟรอยด์มีความเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดโดยพลังพื้นฐานสองอย่างคือ สัญชาตญาณแห่งชีวิต (life instincts) ซึ่งแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมทางเพศ และสัญชาตญาณแห่งความตาย (death instincts) ซึ่งผลักดันให้เกิดเป็นพฤติกรรมก้าวร้าว สัญชาตญาณทั้งสองอย่างนี้เป็นแรงจูงใจที่ทรงพลังอย่างยิ่งและอยู่ภายในจิตไร้สำนึก บ่อยครั้งคนเรามักจะไม่รู้ว่าอะไรคือแรงจูงใจ หรือเป้าประสงค์ที่แท้จริง เขาอาจให้เหตุผลที่ดีบางอย่างสำหรับพฤติกรรมของเขา แต่เหตุผลเหล่านี้มักไม่ถูกต้องตามความเป็นจริงอยู่เสมอ

## 6. ทฤษฎีเกี่ยวกับการรู้ (Cognitive theory)

การรู้ (cognition) มาจากภาษาละติน แปลว่าการรู้จัก (knowing) ทฤษฎีนี้เน้นเกี่ยวกับความเข้าใจ หรือการคาดคะเนเหตุการณ์ต่างๆ โดยอาศัยการกำหนดรู้ (perception) มาก่อน อาจรวมทั้งการคิดค้นและการตัดสินใจ เช่น ในกรณีที่ต้องมีการเลือกสิ่งของที่มีคุณค่าใกล้เคียงกัน การกระตุ้นที่ดีหรือพฤติกรรมที่กำลังดำเนินไปสู่เป้าประสงค์ (goal-seeking behavior) ก็ดีเกิดจากความรู้ที่เคยพบมาเป็นตัวกำหนด นอกจากนี้ยังต้องอาศัยเหตุการณ์ในอดีต สิ่งแวดล้อมในปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคต

Festinger (1957) ได้อธิบายเกี่ยวกับความขัดแย้ง หรือความไม่ลงรอยกันของการรู้ (cognitive dissonance) ซึ่งมีผลทำให้เกิดแรงจูงใจในการเปลี่ยนพฤติกรรมบางอย่างได้ เช่น คนที่ติดบุหรี่ สูบบุหรี่จัด เมื่อทราบข่าวว่าการสูบบุหรี่มีส่วนทำให้เกิดเป็นมะเร็งปอด เกิดความขัดแย้งระหว่างพฤติกรรมของการสูบบุหรี่กับข่าวใหม่ เขาจะต้องเลือกเอาอย่างใดอย่างหนึ่ง



เพื่อลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ถ้าเขาตัดสินใจเลิกสูบบุหรี่ ความขัดแย้งจะลดลงไปโดยการเลิกความเชื่อเดิมที่ว่าสูบบุหรี่แล้วจะปลอดภัย รวมทั้งความอยากที่จะสูบบุหรี่อีกด้วย

## 7. ทฤษฎีเกี่ยวกับจิตวิญญาณ (Spiritual theory)

เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับกฎแห่งกรรมในพุทธศาสนา จำลอง ดิษยวณิช (2545) ได้อธิบายความหมายของคำว่าจิตวิญญาณไว้ดังนี้ “จิตวิญญาณ หมายถึง ภาวังคจิต (the life continuum) ในพุทธศาสนา หรือจิตไร้สำนึก (the unconscious) ในจิตวิเคราะห์ “จิตวิญญาณซึ่งเป็นส่วนลึกภายในจิตใจของมนุษย์มีแรงจูงใจที่ทรงพลังอย่างหนึ่งคือ “กรรม” กรรมเป็นการกระทำของคนเราไม่ว่าจะเป็นทางใจ ทางวาจา หรือทางกาย ถ้ากระทำกรรมดีก็จะส่งผลไปในทางที่ดี ถ้ากระทำกรรมชั่วก็จะส่งผลไปในทางที่ไม่ดี ทำกรรมเช่นใด ย่อมได้ผลเช่นนั้น สมดังคำกล่าวที่ว่า “ทำดีได้ดี ทำชั่วได้ชั่ว” พลังกรรมและผลของกรรมถือว่าเป็นแรงจูงใจที่สำคัญอย่างหนึ่งในชีวิตประจำวันของคนเรา และถูกเก็บสะสมไว้ในจิตไร้สำนึก ความสุขจะเกิดขึ้นได้เพราะเป็นผลของการกระทำกรรมดี แต่ในทางตรงกันข้ามความทุกข์จะเกิดขึ้นเนื่องจากผลของการกระทำกรรมที่ไม่ดี



## การจำแนกแรงจูงใจ (Classification of motives)

แรงจูงใจมีมากมายหลายอย่าง แต่พอจะแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท  
ดังนี้

### ก. แรงขับปฐมภูมิ (primary drives)

เป็นแรงขับที่มีกำเนิดมาจากความต้องการทางร่างกาย และไม่ต้องอาศัยการเรียนรู้ (unlearned) เช่น ความหิวและความกระหาย มักจะเรียกว่าแรงขับทางสรีรวิทยา (physiological drives) นอกจากนี้ยังมีแรงจูงใจบางอย่างที่มีได้เกิดจากการเรียนรู้เช่นกัน แต่มีได้เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยา เช่น ความรัก ความอยากรู้อยากเห็น การกระตุ้นความรู้สึกจากการสัมผัส (sensory stimulation) เป็นต้น

1. **ความหิว (Hunger)** ร่างกายต้องการอาหารเพื่อการเจริญเติบโต อาหารจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งของชีวิต ความรู้สึกหิวจะแตกต่างกันไปในแต่ละคนและแต่ละเวลา สมอบางส่วนเกี่ยวข้องกับการควบคุมของความหิวและการกินอาหาร ส่วนที่สำคัญที่สุดคือ hypothalamus

2. **ความกระหาย (Thirst)** น้ำเป็นสิ่งจำเป็นอย่างหนึ่งสำหรับร่างกาย น้ำจะสูญเสียไปจากร่างกายในลักษณะต่างๆ กัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางปอด ต่อมเหงื่อและไต เมื่อมีการสูญเสียน้ำเกิดขึ้นร่างกายจำเป็นจะต้องรักษาความสมดุลของน้ำและอิเล็กโทรไลต์ให้คงอยู่ ความต้องการในลักษณะเช่นนี้จึงก่อให้เกิดแรงขับของความกระหาย ศูนย์ควบคุมความกระหายอยู่ที่ hypothalamus ซึ่งประกอบด้วยเซลล์ประสาทที่ไวต่อการสูญเสียน้ำมาก

**3. แรงขับทางเพศและความเป็นมารดา (Sex and maternal drives)** เราเชื่อว่าแรงขับทางเพศและความเป็นมารดา (maternal behavior) เป็นแรงขับทางสรีรวิทยา เพราะว่าในสัตว์ที่ต่ำกว่าคน สิ่งเหล่านี้ขึ้นอยู่กับฮอร์โมนในเลือด androgens ซึ่งหลั่งออกมาจากอัณฑะ (testes) ของผู้ชาย ก่อให้เกิดความรู้สึกทางเพศแบบผู้ชาย estrogens ซึ่งหลั่งออกมาจากรังไข่ (ovaries) ของผู้หญิง ก่อให้เกิดความรู้สึกทางเพศแบบผู้หญิง โดยปกติความรู้สึกทางเพศในผู้หญิงจะมีมากเมื่อตอนไข่สุกและพร้อมที่จะเคลื่อน หรือเคลื่อนลงมาแล้วในมดลูก เมื่อมีกิจกรรมทางเพศในระยะนี้อาจมีการตั้งครรภ์เกิดขึ้นในช่วงสุดท้ายของการตั้งครรภ์จะมีฮอร์โมนตัวอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง การมีตัวเด็ก (fetus) ในมดลูกกระตุ้นให้มี prolactin จากต่อมพิทิวทารี prolactin ดังกล่าวจะกระตุ้นต่อมนมทำให้มีนมหลั่งออกมาสำหรับเลี้ยงทารก prolactin ยังมีส่วนทำให้เกิดพฤติกรรมของความเป็นมารดาในแม่อีกด้วย

**4. อุณหภูมิ (Temperature)** ร่างกายต้องการความอบอุ่นและความหนาวเย็นที่พอเหมาะ กล่าวคือไม่ร้อนและหนาวจนเกินไป อากาศร้อนจัด หรือหนาวจัดจะก่อให้เกิดการปรับตัวทางร่างกาย เพื่อให้อุณหภูมิคงที่และเกิดแรงจูงใจในการแสวงหาเครื่องนุ่งห่ม ตัวรับ (receptors) สำหรับอุณหภูมิอยู่ที่ผิวหนัง ส่วนศูนย์ควบคุมอุณหภูมิอยู่ที่ไฮโปทาลามัส

**5. การหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด (Avoidance of pain)** ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงอันตรายต่างๆ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงอยู่ของมนุษย์และสัตว์ทั้งหลาย

**6. ความอยากรู้อยากเห็นและการกระตุ้นความรู้สึกจากการสัมผัส (Curiosity and sensory stimulation)** ถ้าเรามองดูพฤติกรรมในแต่ละวันทั้งของคนและสัตว์จะเห็นว่าสิ่งเหล่านี้มาจากแรงขับทางสรีรวิทยาที่เกี่ยวกับความอยากรู้อยากเห็นและการกระตุ้นความรู้สึกจาก

การสัมผัส ตัวอย่างเช่น คนเราต้องใช้ตามองหลายสิ่งหลายอย่างจนนับไม่ถ้วน : หนังสือ รูปภาพ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ ทีวีทัศน์ ภูเขา การแข่งขันกีฬา รถยนต์ เสื้อผ้า และจุดสนใจอื่นๆ บางครั้งเราต้องใช้พลังงานในกิจกรรมบางอย่าง เช่น การออกกำลังกาย การเล่นกีฬา การยกของ การเย็บเสื้อผ้า การเดินทาง และอื่นๆ การจูงใจมีส่วนเข้ามาเกี่ยวข้องกับ มิฉะนั้นคนเราจะไม่ทำสิ่งเหล่านี้ แต่แรงจูงใจในกรณีเหล่านี้มีได้เป็นเรื่องทางสรีรวิทยาโดยตรง

**7. กิจกรรมและการจัดแจง (Activity and manipulation)** แรงจูงใจบางอย่างมีกิจกรรมทางร่างกายและการจัดแจงเป็นเป้าประสงค์ ทั้งสัตว์และมนุษย์ต้องเสียเวลามากทีเดียว ในการเดินไปเดินมาโดยไม่มีเหตุผลชัดเจน สัตว์บางอย่าง เช่น หนูถีบจักร จะต้องถีบจักรให้มนุษย์อยู่เรื่อย สัตว์ชั้นสูง หรือคนชอบบ่นวุ่นวาย หรือจัดแจงสิ่งของบางอย่าง เช่น เด็กงวนอยู่กับของเล่น บางคนก็ชอบจับฉวย หยิบโน่นจับนี่

**8. แรงจูงใจเกี่ยวกับความสามารถ (Competence motive)** ถ้าเราแสวงหาหลักการในการศึกษาเรื่องของความอยากรู้อยากเห็นและกิจกรรมต่างๆ เราอาจสรุปได้ว่ามีแรงจูงใจทั่วไปอย่างหนึ่งแฝงอยู่เบื้องหลัง สิ่งนี้คือแรงจูงใจสำหรับความสามารถ (motive for competence) ทั้งคนและสัตว์จะถูกจูงใจโดยแรงขับอันนี้ให้รู้จักศักยภาพ (potentialities) ของตนเองอย่างเต็มที่และการกระทำดังกล่าวก็ก่อให้เกิดความพอใจด้วย



## ข. แรงขับทุติยภูมิ (secondary drives)

เป็นแรงขับที่สลับซับซ้อนมากกว่าแรงขับปฐมภูมิ ส่วนใหญ่เกิดจากการเรียนรู้ แต่บางทีก็ไม่ใช่ แรงขับทุกอย่างถูกเปลี่ยนแปลงได้ (modified) โดยการเรียนรู้ทำนองเดียวกับแรงขับประเภทแรก บางที่เรียกว่าแรงจูงใจทางสังคม (social motives) หรือแรงขับทางจิตใจ (psychological drives) Morgan แบ่งแรงจูงใจทางสังคมออกเป็น

1. **ความรักและความเกี่ยวเนื่อง (Affection and affiliation)** แรงจูงใจทั้งสองอย่างนี้มีความเกี่ยวเนื่องกันอย่างใกล้ชิด แต่ก็พอจะแยกออกจากกันได้ อันแรกคือความปรารถนาที่จะรักคนอื่น โดยเริ่มต้นกับแม่ของตนเอง อันหลังเป็นแรงจูงใจที่จะอยู่กับคนอื่น เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ความรักและความเกี่ยวเนื่องผูกพันกับคนอื่นจึงเป็นสิ่งจำเป็น แรงจูงใจเช่นนี้จะต้องมีต่อผู้อื่นด้วย นอกเหนือจากพ่อแม่และพี่น้องของตน มีการตอบสนองความต้องการซึ่งกันและกันในด้านต่างๆ

2. **การยอมรับและการยกย่องทางสังคม (Social approval and esteem)** เมื่อคนเราเป็นหน่วยหนึ่งของสังคมก็จะต้องมีความรู้สึกว่าคุณได้รับการยกย่องทางสังคม สิ่งนี้ยังรวมไปถึงแรงจูงใจเกี่ยวกับสถานภาพ (status) ตำแหน่ง (rank) ชื่อเสียง (prestige) และอำนาจ (power)

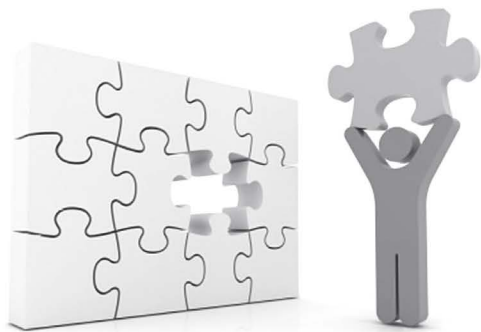
3. **ความสัมฤทธิ์ (Achievement)** แม้นักจิตวิทยาจะยอมรับว่าการยกย่องตนเอง (self-esteem) เป็นแรงจูงใจที่สำคัญอย่างหนึ่ง แต่แรงจูงใจที่มีการศึกษากันอย่างกว้างขวางที่สุดกลับเป็นความต้องการของความสัมฤทธิ์ (need for achievement)

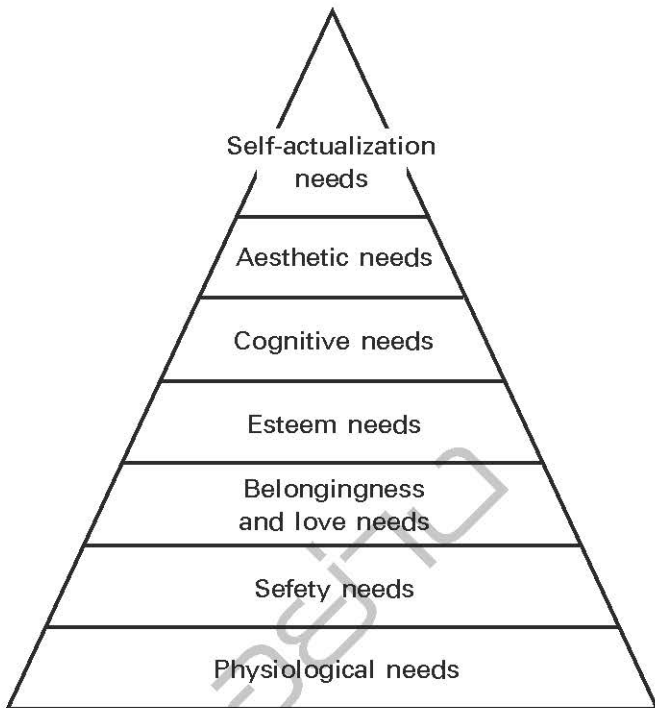
4. **ความก้าวร้าว (Aggression)** บางคนคิดว่าความก้าวร้าวจัดอยู่ในพวกแรงจูงใจทางสังคม เนื่องจากความรุนแรง ความก้าวร้าว และสงคราม เป็นเรื่องที่มีมาตั้งแต่สมัยโบราณจนกระทั่งทุกวันนี้ คนส่วนมาก

จึงมักคิดว่าความก้าวร้าวเป็นเรื่องของสัญชาตญาณมากกว่า อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาเป็นจำนวนมาก พอจะสรุปได้ว่าความก้าวร้าวเป็นการตอบสนองต่อสถานการณ์บางอย่าง ตัวอย่างเช่น เมื่อเราแย่งของเล่นมาจากเด็กที่หันที่หันใด เด็กจะแสดงความโกรธออกมา จากการศึกษาของ Dollard และ พรรคพวก (1939) ตอนแรกพบว่า “ความคับข้องใจจะนำไปสู่ความก้าวร้าวเสมอ แต่ตอนหลังพบว่าปรากฏการณ์เช่นนี้ไม่เป็นความจริงเสมอไป ความคับข้องใจทำให้เกิดผลที่ตามมาเป็นอย่างอื่นได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคคลและสถานการณ์ นอกจากนั้นสาเหตุของความก้าวร้าวยังมีผลตามมาเป็นอย่างอื่นได้ขึ้นอยู่กับบุคคลและสถานการณ์

### การจัดลำดับขั้นของความต้องการในทัศนะของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

Abraham Maslow ซึ่งเป็นผู้นำที่สำคัญคนหนึ่งของนักจิตวิทยาแนวมนุษยนิยม ได้จำแนกแรงจูงใจของคนเราก็คณะหนึ่ง โดยมีการจัดลำดับขั้นของแรงจูงใจจากความต้องการพื้นฐานทางชีวภาพ (basic biological needs) ซึ่งมีมาตั้งแต่เกิดไปจนกระทั่งถึงแรงจูงใจทางจิตใจที่ซับซ้อนมากกว่า แรงจูงใจประเภทหลังนี้จะมีความสำคัญก็ต่อเมื่อความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว





Maslow's Hierarchy of Needs

รูปที่ 2 การจัดลำดับขั้นของความต้องการในทฤษฎีของ Maslow

Maslow ได้จัดลำดับขั้นของความต้องการไว้ดังนี้

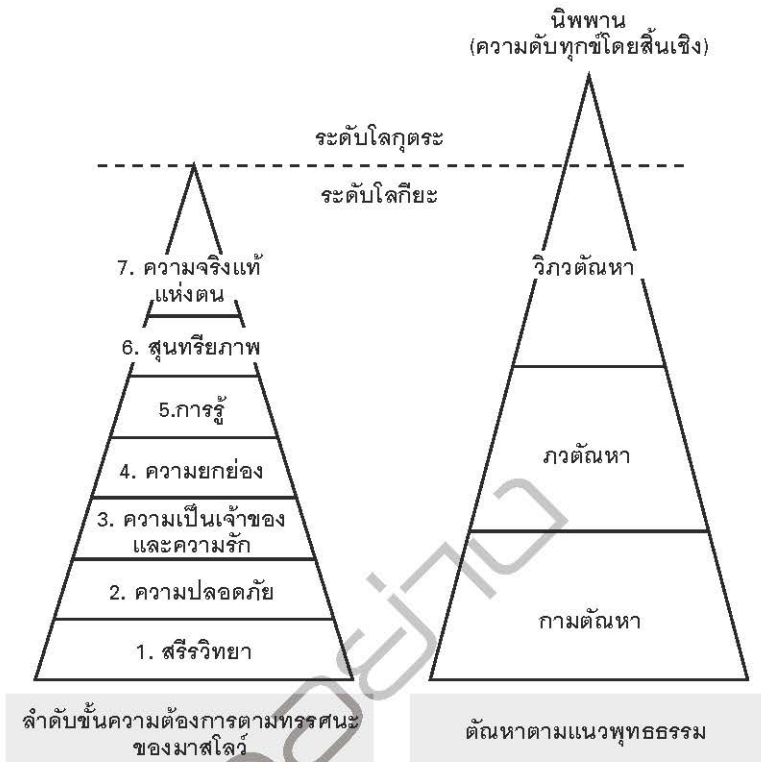
1. ความต้องการทางสรีรวิทยา (physiological needs) : ความหิว ความกระหาย เป็นต้น

2. ความต้องการทางความปลอดภัย (sefty needs) : การรู้สึกมั่นคงปลอดภัย ปราศจากอันตราย
3. ความต้องการทางความเป็นเจ้าของและความรัก (Belongingness and love need) : การผูกพันกับคนอื่น การได้รับการยอมรับและการเป็นเจ้าของ
4. ความต้องการทางการยกย่อง (esteem needs) : การบรรลุผลสำเร็จ การมีความสามารถ การได้รับการยอมรับและการรู้จักจากคนอื่น
5. ความต้องการทางการรู้ (cognitive needs) : การรู้ การเข้าใจ และการสำรวจ
6. ความต้องการทางสุนทรีย์ภาพ (aesthetic needs) : สมมาตร ความมีระเบียบและความงาม
7. ความต้องการทางความจริงแท้แห่งตน (self-actualization needs) : การพบความสำเร็จแห่งตนและการเข้าใจศักยภาพของตน

มีความเห็นว่าอย่างน้อยที่สุดความต้องการในระดับต่ำจะต้องได้รับการตอบสนองจนเกิดความพอใจเสียก่อน ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นมาจึงสามารถกลายเป็นแหล่งกำเนิดอันสำคัญของการจูงใจได้

จำลอง ดิษยวณิช (2544) ทำการเปรียบเทียบทฤษฎีของมาสโลว์ กับ ทฤษฎีตามแนวพุทธธรรม (ดูรูปที่ 3 และรูปที่ 4)



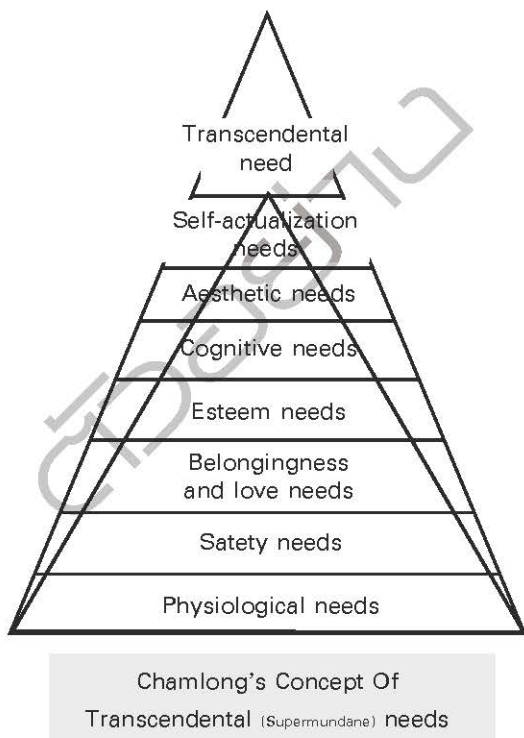


แผนภูมิที่ 2 เปรียบเทียบความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์กับปัญหาในพุทธปรัชญา

รูปที่ 3 เป็นการเปรียบเทียบความต้องการ (needs) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ กับความอยาก (desire or cravings)

ตามแนวพุทธธรรม กามตัณหาคือความอยาก หรือความต้องการในรูป เสียง กลิ่น รส และสัมผัสที่น่าพอใจ ภวตัณหาคือความอยากมีและอยากเป็น เช่น ความอยากในลาภ ยศ สรรเสริญและสุข รวมทั้งความอยากที่จะเกิดอีกในภพใหม่ วิภวตัณหาคือความไม่อยากมีและไม่อยากเป็น เช่น ความไม่อยากที่จะประสบกับความเสื่อมลาภ ความเสื่อมยศ

การนิยามและความทุกข์ รวมทั้งความไม่สบายที่จะไปเกิดในภพที่ไม่ดี จะเห็นได้ว่า ความต้องการทุกชั้นตามทฤษฎีของมาสโลว์ และต้นหาทั้งสามอย่างตามคำสอนแนวพุทธยังอยู่ในระดับโลกียะ (mundane level) แนวคิดของนักจิตวิทยาตะวันตกและพุทธจิตวิทยายานานไปในแนวเดียวกัน แต่จิตวิทยาตะวันตกมีเพดานกั้นอยู่ ส่วนพุทธจิตวิทยาสามารถทะลุเพดานขึ้นไปจนถึงระดับโลกุตระ (supramundane level) ซึ่งเป็นระดับที่อยู่เหนือโลก ทำให้ผู้ปฏิบัติตามแนวนี้เข้าถึงนิพพาน หรือภาวะของความดับทุกข์โดยสิ้นเชิง



รูปที่ 4 แสดงแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการที่อยู่เหนือตัวตน  
(Transcendental need)

จำลอง ดิษยวณิช (2544) แสดงการเปรียบเทียบให้เห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับลำดับขั้นของความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์ ไปสิ้นสุดที่ self-actualization needs ซึ่งยังเป็นความต้องการที่เกี่ยวกับตัวตน (self) หรืออัตตา (ego) อยู่ ตามหลักคำสอนในพุทธศาสนาตราบโถที่คนเรายังยึดติดอยู่กับตัวตน หรืออัตตา ความทุกข์ย่อมมีอยู่ไม่มากก็น้อย ดังนั้นความต้องการสูงสุด ในพุทธจิตวิทยา คือความต้องการที่จะไม่ยึดมั่นถือมั่นในตัวตน ความอยาก หรือความต้องการชนิดนี้อาจเรียกว่า transcendental needs ซึ่งเป็นความต้องการที่พ้น หรืออยู่เหนือจากความมีตัวตน และยังเกี่ยวข้องกับสามัญลักษณ์สามอย่าง คือความไม่เที่ยง (อนิจจัง) ความทุกข์ (ทุกขัง) และความไม่ไช้ตน (อนัตตา) ก็คือความไม่ใช่ตัวตน หรือความไม่มีตัวตน (non-self or egolessness) (ดูรูปที่ 4) ที่มา <http://www.chamlongclinic-psych.com/document/motif/>

ในบทนี้เป็นการอธิบายพื้นฐานของแรงจูงใจในประเด็นต่างๆ ในเรื่องธรรมชาติของแรงจูงใจ รวมทั้งทฤษฎีของแรงจูงใจได้หลายทฤษฎี ตลอดจนการจำแนกแรงจูงใจให้ได้รับรู้ สิ่งที่สำคัญในการจะสร้างแรงจูงใจให้บังเกิดแก่ตัวท่านในฐานะผู้ที่จะสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นนั้น ผู้รวบรวมอยากจะทำให้เข้าใจถึงเรื่องที่สำคัญก็คือการจัดลำดับขั้นของความต้องการของคนเรา แล้วนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน หรือการดำเนินชีวิตเพื่อให้เกิดสันติสุขได้นั่นเอง



# บทที่ 2

## มนุษย์สัมพันธ์การจูงใจ และพฤติกรรม





สำหรับเนื้อหาตอนต้นของบทนี้มีที่มาจากอาจารย์การุณ ภูใหญ่ ที่กล่าวไว้ว่า ธรรมชาติและความต้องการของมนุษย์ประการหนึ่ง คือการยอมรับจากบุคคลอื่นในการอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกัน แต่มีคนจำนวนไม่น้อยที่เข้ากับคนอื่นไม่ได้ ไม่มีใครอยากคบหาสมาคม หรือร่วมทำงานด้วย คนประเภทนี้เรียกว่า “มนุษย์สัมพันธ์ด้อย”

แต่ใครก็ตามที่ใครเห็นใครทัก มีคนรักคนชม กว้างขวางในวงสังคม เป็นที่ชื่นชมโดยทั่วไป ไม่มีใครรังเกียจที่จะร่วมงานด้วย คนประเภทนี้เรียกว่า “มนุษย์สัมพันธ์ดี”

มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถในการเข้ากับคนอย่างกลมกลืนและร่วมทำงานกับบุคคลอื่นอย่างมีความสุข

## ประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์

1. ทำให้เกิดความเข้าใจดีต่อเพื่อนมนุษย์
2. รู้จักปรับตัวเพื่อประสานความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เกี่ยวข้อง
3. มีความร่วมมือช่วยเหลือเกื้อกูลในการทำงานร่วมกัน
4. ก่อให้เกิดความเจริญแก่ตนเองและความก้าวหน้าในกิจการของหน่วยงาน
5. ทำให้สังคมมีความสุข

## ปัจจัยพื้นฐานในการเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์

รู้จักเขา

+

รู้จักงาน

+

รู้จักเรา

## ความแตกต่างของมนุษย์

ในการที่จะไปจูงใจใครก็ตาม ผู้พูดจะต้องเข้าใจถึงเรื่องความแตกต่างของมนุษย์เราในหลายๆ ประการก็คือ

1. รูปร่างหน้าตา
2. อารมณ์
3. ทักษะคติ/ความคิด
4. รสนิยม
5. นิสัย
6. พฤติกรรม
7. ความสามารถ

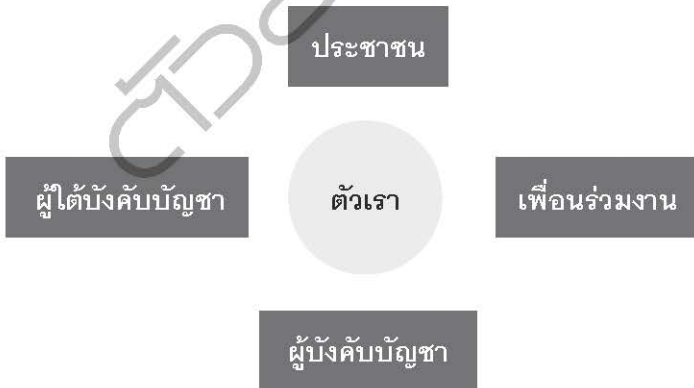
## มูลเหตุแห่งความแตกต่างของมนุษย์

สาเหตุที่ทำให้เกิดความแตกต่างกันของมนุษย์เรานั้นอันได้แก่อะไร  
เหล่านี้คือ

1. เพศ
2. วัย
3. การอบรมเลี้ยงดู
4. การศึกษา
5. สภาพแวดล้อม
6. ความเชื่อถือ ศาสนา
7. อิทธิพลของกลุ่ม

บุคคล 4 ประเภทที่เกี่ยวข้องในการทำงาน

เมื่อเราได้มองย้อนมาที่ตัวเราจะเห็นได้ว่าจะต้องติดต่อกันกับบุคคล  
ต่างๆ 4 กลุ่ม ดังต่อไปนี้



## ลักษณะที่จะทำให้ลายมนุษย์สัมพันธ์

### ลักษณะด้อยซึ่งทำลายมนุษย์สัมพันธ์ก็คือ

- |               |                |
|---------------|----------------|
| 1. คิดมาก     | 2. ปากโป้ง     |
| 3. หลงตนเอง   | 4. เก่งนินทา   |
| 5. ซอบบักท่า  | 6. หน้างอเง้า  |
| 7. เจ้าอารมณ์ | 8. มีปมด้อย    |
| 9. ใจน้อยเป็น | 10. เห็นแก่ตัว |

### ลักษณะดีของผู้มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

#### ลักษณะเด่นของผู้มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีมีดังต่อไปนี้

- |                     |                           |
|---------------------|---------------------------|
| 1. ยิ้มแย้มแจ่มใส   | 2. รู้จักแต่งกาย          |
| 3. ทักทายคนอื่นก่อน | 4. ยกย่องสรรเสริญ         |
| 5. เสมอต้นเสมอปลาย  | 6. รู้จัก “ให้” เป็นนิสัย |
| 7. ใจเขา ใจเรา      | 8. ให้และขออภัย           |
| 9. มีความจริงใจ     | 10. มองคนในแง่ดี          |





## มนุษย์สัมพันธ์กับความล้มเหลวและ ความสำเร็จของหน่วยงาน

ลักษณะของบุคคลที่ขาดทักษะทางด้านมนุษย์สัมพันธ์นั้นอยู่ด้านซ้าย ส่วนด้านขวามีมนุษย์สัมพันธ์ดี

### ขาดมนุษย์สัมพันธ์

หวาดระแวง

ไม่ยอมรับ

ขาดความร่วมมือ

ความล้มเหลว

### มีมนุษย์สัมพันธ์

ความสำเร็จ

ร่วมมือ

ยอมรับ

ความเข้าใจ

ในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นทั้งในด้านการคบหาสมาคม หรือทำงานร่วมกันนั้นนอกจากจะเสริมสร้าง “มนุษย์สัมพันธ์” ให้เกิดขึ้นแล้ว ควรจะมีการโน้มนำ หรือกระตุ้นซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิด “แรงจูงใจ” ในการทำงาน ด้วยความสามารถอย่างมากที่สุด เพราะคนแต่ละคนมี “แรงจูงใจ” ไม่เท่ากัน บางคนมีแรงจูงใจ หรือกำลังใจสูงที่จะดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จ ทำให้มีการใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ แต่บางคนก็มีแรงจูงใจ หรือกำลังใจเพียงเล็กน้อย ทำให้พลังผลักดันที่จะใช้ความสามารถในการทำงานลดลง

## ความหมายปัญหาเกี่ยวกับวิธีการจูงใจ

การคบหาสมาคมกัน หรือทำงานร่วมกันจำเป็นอย่างไรที่จะต้องเสริมสร้างแรงจูงใจซึ่งกันและกันด้วยวิธีการต่างๆ

“**การจูงใจ**” หมายถึง “การโน้มนำ หรือกระตุ้นให้บุคคลแสดงความสามารถที่มีอยู่ออกมา หรือมีพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน”

### สาเหตุที่ทำให้แรงจูงใจเสื่อมถอย

1. “เบื่อ” เพื่อนร่วมงาน
2. “รำคาญ” ตัวเอง
3. “แข็ง” ผู้บังคับบัญชา
4. “เอือมระอา” งานที่ทำ
5. “คำหวาน” ไม่ได้ยิน
6. ซินกับการเป็น “หนี้”
7. ไม่มี “อนาคต”
8. หหมดกำลังใจในงาน

### วิธีการจูงใจผู้อื่น

#### 1. รู้ความต้องการของมนุษย์

มาสโลว์ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. ความสำเร็จในชีวิต
2. ความมีชื่อเสียง
3. การยอมรับในสังคม
4. ความมั่นคงปลอดภัย
5. ทางร่างกาย

## 2. สนองตอบความต้องการ

ปัจจัยสี่	ความก้าวหน้า
ยกย่อง สรรเสริญ	การยอมรับ
ให้กำลังใจ	ของขวัญ/รางวัล

## 3. องค์ประกอบในการจูงใจ

ความต้องการ + สิ่งล่อใจ = การปฏิบัติ

### พฤติกรรมและธรรมชาติของมนุษย์

หมายถึง การกระทำของมนุษย์ทั้งทางร่างกาย คำพูด และความคิด หรือจิตใจ โดยรู้ตัว หรือไม่รู้ตัว ทั้งที่สังเกตได้และไม่อาจสังเกตได้

## ประเภทพฤติกรรม

### 1. พฤติกรรมภายนอก

ลักษณะของพฤติกรรมภายนอกเราสามารถรับรู้ได้โดย

- ▶ ที่สังเกตง่าย
- ▶ อาศัยเครื่องมือสังเกต

## 2. พฤติกรรมภายใน

พฤติกรรมภายในนี้อาจเกิดจาก

- ▶ ความรู้สึกจากการสัมผัส
- ▶ ที่เป็นกรการเข้าใจ หรือตีความ
- ▶ ที่เป็นความจำ
- ▶ ที่เป็นความคิด



### ธรรมชาติของมนุษย์

มนุษย์เราจะรับรู้ธรรมชาติของมนุษย์โดยนักจิตวิทยา ชื่อ โรทส์แมน กล่าวไว้

1. ไร้วางใจได้กับการไร้วางใจไม่ได้
2. มนุษย์มีความเสียดละกับความเห็นแก่ตัว
3. คล้อยตามอิทธิพลของกลุ่มกับเป็นตัวของตัวเอง
4. มีเหตุผลในการควบคุมตนเอง กับขาดพลังจิตที่เข้มข้นและขาดเหตุผล
5. ความคล้ายคลึงกับความแตกต่างในความสามารถ
6. ต้องการให้ความสำคัญแก่ตน

## ความต้องการของมนุษย์

ความต้องการของมนุษย์เราโดยทั่วไปแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ

- ▶ ความต้องการทางกาย
- ▶ ความต้องการทางสังคม

## การปรับพฤติกรรมโดยหลักจิตวิทยา

การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนโดยอาศัยหลักจิตวิทยาเราสามารถ  
ใช้ได้ 2 เทคนิคใหญ่ๆ คือ

### 1. ใช้การส่งเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

- ▶ การทำให้รู้จักกันในการทำงาน
- ▶ อาศัยความใกล้ชิดกันเวลาปฏิบัติงาน
- ▶ อาศัยคุณสมบัติส่วนบุคคลของแต่ละบุคคล บางคนสร้างสัมพันธ์กับคนง่าย
- ▶ สร้างความคุ้นเคยกันระหว่างคน
- ▶ สร้างความพึงพอใจกันและกัน
- ▶ มีความเท่าเทียมทางปัญญา หรือการเรียนรู้และรับรู้
- ▶ มีความคล้ายคลึงกันในพื้นเพทางครอบครัว ถิ่นที่อยู่ หรือการศึกษา
- ▶ ใช้เทคนิคการสร้างสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นด้วยงาน หรือกิจกรรมขององค์กร

## 2. ใช้การจูงใจเพื่อสร้างความดึงดูดใจ

การจูงใจเพื่อสร้างสัมพันธภาพ เราจะต้องคำนึงถึงหลักการ 2 ประการ

คือ

### 2.1 ความต้องการของมนุษย์

ความต้องการของมนุษย์เราตามหลักของ เอ. เอส. มาสโลว์ ตามลำดับขั้นคือ

1. ด้านร่างกาย หรือปัจจัยสี่
2. ความมั่นคงปลอดภัย
3. ความรักและการยอมรับของสังคม
4. ความต้องการเกียรติยศและศักดิ์ศรี
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิตอย่างสูง

### 2.2 ความต้องการใฝ่สัมพันธ์ คือ เราจะต้องคำนึงถึงปัจจัย

- ▶ มนุษย์เป็นสัตว์สังคม
- ▶ การให้ความสนใจพนักงานจะช่วยกระตุ้นให้เขาทำงานสำเร็จ

## บุคลากรที่มีปัญหา

ตัวอย่างของบุคคลที่มีปัญหาในองค์กรที่หัวหน้า หรือผู้นำต้องสังเกตและจดจำ เช่น

- ▶ ขาดงานโดยไม่มีสาเหตุ
- ▶ เฉื่อยชาโดยไม่มีข้ออ้าง

- ▶ การฝ่าฝืนกฎระเบียบ, คำสั่งงาน
- ▶ การละทิ้งงานโดยไม่ได้รับอนุญาต
- ▶ การใช้ยาเสพติด, ยาอันตรายในโรงงาน หรือสถานที่ทำงาน
- ▶ ฝ่าฝืนมาตรการความปลอดภัย
- ▶ การแต่งกายไม่ถูกต้องตามระเบียบ
- ▶ การวิวาททะเลาะชกต่อยกัน
- ▶ ความกระด้างกระเดื่อง
- ▶ ผลผลิตลดลง
- ▶ ความผิดพลาดในงานสูงขึ้น
- ▶ การเป็นนักสร้างปัญหาต่างๆ ฯลฯ

ตัวเรา หรือผู้ที่ทำงานร่วมอาชีพเข้าร่วมทีมงานกับเรา หากจะมีบุคลิกลักษณะเป็นนักพูดจูงใจที่ดี ควรจะมีคุณลักษณะหลายๆ ประการในพฤติกรรมที่สร้างสรรค์ตามที่กล่าวข้างต้น ซึ่งจะเป็นเคล็ดลับที่จะทำให้ตัวเราและทีมงานของเราได้ประสบความสำเร็จในธุรกิจของเรา เพราะเขาเหล่านั้นจะมีคุณลักษณะพิเศษหลายประการคือ พลังแห่งศรัทธา บุคลิกภาพเสน่ห์น่าคบหา มีสายตาที่สร้างสรรค์ มีความคิดที่ถูกต้องแม่นยำ มุ่งมั่นเด็ดเดี่ยวและกระตือรือร้น ขอให้พฤติกรรมสู่ความมั่งคั่ง เกิดขึ้นกับท่านและทีมงาน หรือองค์กรเสมอ

# บทที่ 3

ศิลปะในการสร้าง  
ศักยภาพเพื่อการรุ่งเรือง







เชื่อว่าท่านผู้อ่านคงเคยได้ยินว่า “จิตเป็นนาย กายเป็นบ่าว” ทุกอย่างที่เกิด ทุกสิ่งที่ทำและทุกคำที่พูดนั้นถูกกำหนดด้วยสภาวะจิตของเรา ถ้าจิตใจมีพลัง มีกำลัง ก็ย่อมที่จะสามารถแปรเปลี่ยนวิถีชีวิตหรือชুবชีวิตให้เป็นคนใหม่ที่ยิ่งใหญ่กว่าเดิม ถ้าหากรู้จักการต่อเติมและเสริมสร้าง พลังใจ ซึ่งบางหัวข้อผู้เขียนได้ค้นคว้ามาจากหนังสือศิลปะการสร้างกำลังใจ ของพลตรี หลวงวิจิตรวาทการ ขอให้แนวทางต่างๆ ดังนี้

## แนวทางในการสร้างศักยภาพให้กับตนเอง

1. **มีจิตใจที่ตั้งมั่น** จิตใจที่ตั้งมั่น เป็นสภาวะของจิตที่ไม่ซัดส่ายเป็นจิตที่สงบ มีสมาธิ มีความมุ่งมั่นและมีความแน่วแน่ ย่อมเป็นจิตที่มีพลัง ศักยภาพมหาศาล แนวปฏิบัติเพื่อให้จิตใจมีความราบเรียบไม่ขุ่นมัว ตัวเราต้องพึงระวังสิ่งที่เรียกว่า กิเลสที่ทำให้ร้อนใจ ใจสับสน วุ่นวาย คือ ความโกรธความพยาบาท ความกลัว และความวิตกกังวล โดยเสริมสร้างสติ และมีสมาธิในการดำเนินภารกิจการงาน และดำเนินชีวิตอย่างเรียบง่าย

จิตกับกายเป็นของคู่กัน ผู้ที่คาดหวังว่าจิตตั้งมั่น พึงระงับอาการ หลุดหลีก การเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น กิริยาที่ลุกลน จึงทำให้ร่างกายเข้มแข็ง หนักแน่น

## 2. มีความเป็นตัวของตัวเอง

บนถนนชีวิตของบุคคลที่ประสบความสำเร็จจะช่วยเหลือตัวเองก่อน เสมอแล้วจึงแบ่งปันความรู้ ความสามารถ ทักษะและเทคนิค โดยการช่วย ผู้อื่นให้แน่นแฟ้นและประสบความสำเร็จ การฝึกฝนการเป็นตัวของตัวเอง มีได้ หมายความว่าต้องอยู่คนเดียวไม่เกี่ยวข้องกับใครๆ แต่หมายความว่า เขาผู้นั้นสามารถดำรงชีวิตอยู่โดยสมรรถภาพของตัวเอง บุคลิกภาพที่บ่ง บอความเป็นตัวของตัวเอง ที่ควรฝึกฝนคือ

- ▶ รู้ว่าอะไรถูก อะไรผิด อะไรควร อะไรไม่ควร
- ▶ มีสิทธิ์ใช้ความคิด กล้าคิด กล้าแสดงออก
- ▶ เมื่อเชื่อว่าทำถูกต้อง จะลงมือทำอย่างมั่นใจ
- ▶ กล้าลงมือทำและนำผู้อื่นให้ทำตามได้

## 3. สร้างนิสัยสดชื่นกระปรี้กระเปร่า

การเป็นคนอารมณ์ดี หรือมีนิสัยที่สดชื่น ย่อมทำให้เกิดชุมทรัพย์ 3 กำลังคือ

1. กำลังกายเข้มแข็ง
2. กำลังใจที่ดี
3. กำลังความคิดที่โลดแล่น

นิสัยของความสดชื่นกระปรี้กระเปร่า แสดงออกว่าเป็นคนร่าเริง เบิกบาน ยิ้มแย้มแจ่มใส น่าคบค้าสมาคม ไม่แสดงอาการขุ่นมัวให้เห็น พุดให้ผู้ฟังสบายหู ทำให้เขาคุสบายตา พาให้ผู้คนสบายใจ

### อานิสงส์ของการเป็นคนสดชื่น

ทำให้

1. สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. ก่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงานร่วมกับทีมได้ดี
3. ช่วยลดปัญหา ความเข้าใจผิด การขัดแย้งได้ดี
4. สามารถทำงานใหญ่ๆ ได้สำเร็จโดยง่าย
5. มีมิตรมาก เพื่อนมาก บริวารมากคอยร่วมมือช่วยเหลือ

### 4. มีความมุ่งมั่นและกำลังใจที่ดี

กำลังใจที่ดีของเรามาจากไหน คนเราถ้าหากกำลังใจดี ก็จะมีมานะบากบั่น ขยันขันแข็ง อดทนพยายาม บ่เกิดของกำลังใจหาได้จาก

1. มีกรอบบรมที่ถูกต้องว่าตนเป็นที่พึ่งแห่งตน รู้จักพึ่งพาตนเอง ช่วยตัวเอง
2. การรู้จักคุณค่าของเวลา รู้จักใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ และรู้จักใช้ “เวลาเป็นเงินเป็นทอง”
3. ไม่ท้อแท้ ถดถอยน้อยใจในโชคชะตา วาสนาของตน โดยมีความเข้าใจในเรื่องโชคชะตาของเราว่า
  - ▶ เราเลือกเกิดไม่ได้ แต่เราเลือกเส้นทางเดินของชีวิตได้
  - ▶ ความจน ไม่ใช่ความต่ำต้อย ไม่ทำให้หมดโอกาส
  - ▶ ใ้รู้น้อย หรือเรียนน้อย ไม่ใช่อุปสรรคของความสำเร็จ

4. มีความเข้าใจว่าอุปสรรคและความยากลำบาก เป็นเรื่องปกติของคนทำงานใหญ่ๆ ทุกคน
5. การปฏิเสธตัวเองในการไม่กระทำในสิ่งที่ไม่ดี คือ
  - ▶ การปฏิเสธไม่ยอมทำความชั่ว ขณะใจตนเองให้ได้
  - ▶ การปฏิเสธไม่ยอมทำตามความต้องการของร่างกายและใจ
  - ▶ การปฏิเสธไม่ยอมฟุ่มเฟือย สรุ่ยสุร่าย
  - ▶ การปฏิเสธไม่ยอมเดินทางออกนอกจุดหมายปลายทาง

## การรักษาความมั่นคงของจิตใจ

ความมุ่งมั่นและความมั่นคงของจิตใจยอมทำให้งานสำเร็จ ผู้ใดฝึกใจให้มุ่งมั่นเพียรพยายามอย่างไม่ลดละ ชัยชนะอยู่แค่เอื้อม เปรียบเหมือนจอมปลวกเกิดจากการทำซ้ำ ทำบ่อยของบรรดาจอมปลวกที่เพียรพยายามขุดดินก่อนแล้วก่อนแล้ว เข้ามาประกอบเป็นยอดดิน โดยไม่ทิ้งกลางคัน ไม่วางมือ การรักษาความมั่นคงของจิตใจทำได้โดย

### 1. มีเป้าหมายที่มุ่งมั่นและมั่นคงต่อเป้าหมาย

“ยึดเป้าหมายเป็นเรื่องหลัก อุปสรรคเป็นรอง”

### 2. เริ่มต้นทันที

“วันนี้เป็นวันที่ดีที่สุด วันนี้สู่ตาย”

### 3. ภูมิใจในตนเอง

“เขาก็มีคน เขาก็คน ไม่มีอะไรที่เขาทำได้ แล้วเราจะทำไม่ได้”

### 4. คิดถึงเป้าหมายเสมอ

“เมื่อความหวังและการกระทำยังมีชีวิตอยู่ วันแห่งความสำเร็จก็ต้องเป็นของเราสักวัน”

### 5. มีความรู้สึกที่ดี ๆ

ไม่ว่าสิ่งที่เราทำจะยากลำบากแค่ไหน ขอเพียงเรารักและใส่ใจที่จะทำมันอย่างแท้จริงสักวัน

### 6. คิดบวก

โดยการฝันให้ไกลแล้วไปให้ถึงความฝัน มองโลกในแง่ดี ทำงานอย่างตั้งมั่นและมีชีวิตชีวา

### 7. อดทนอดกลั้น โดยคิดว่า

ไม่มีใครขึ้นสู่ที่สูงได้ โดยไม่ต้องผ่านบันไดขั้นต่ำก่อน รอหนทางหลายร้อยขั้น เริ่มตั้งแต่ก้าวแรก

### 8. เป็นผู้ให้

“ผู้ให้ย่อมเป็นที่รักแก่คนทั้งปวง”

### 9. เข้าใจคนอื่น

“เขาก็มีใจ เขาก็มีใจ แต่ใจทั้งสองต่างกันลิบลับทีเดียว”

## 10. บอกตนเองว่าสำเร็จ ๆ ๆ

ขอให้เราเริ่มคิด เริ่มวางแผน เริ่มทำ เริ่มสู้ในวันนี้ แน่แน่นอน เราอาจจะแพ้ อาจจะทุกข์ทรมาน อาจจะถูกทอดทิ้ง แต่ขอให้เราเชื่อเถิดว่า สิ่งเหล่านี้คือปากทางของความสำเร็จที่มีคุณค่าแท้จริงต่อชีวิต

กำลังกายและกำลังใจมีอยู่ในเรือนร่างกายของทุกๆ คน เป็นพลังอำนาจที่สร้างสรรค์ร่างกายมาตั้งแต่ กำเนิดเกิดมาสัมผัสตาหูโลกให้มีชีวิตอยู่ได้เคลื่อนไหวได้ทำงานได้ การที่เราจะแปรเปลี่ยนชีวิตใหม่ให้ดีกว่าเดิมได้ สิ่งที่เราพึงกระทำคือ การสร้างอำนาจจิตให้เกิดพลังของความสำเร็จโดยมีความเชื่อมั่นและศรัทธาตนเองอย่างแน่วแน่ว่า เราคือบุคคลพิเศษที่มีพลัง มีอำนาจแฝง และมีคุณสมบัติที่จะแปรเปลี่ยนชีวิตใหม่ที่สดใสกว่าเดิม

### การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตที่ดี คือ ชีวิตที่มีคุณภาพ มีคุณประโยชน์ต่อตนเอง ต่อสังคม ต่อองค์กรและประเทศชาติ คุณภาพชีวิตที่ดีควรประกอบด้วย

1. มีความรู้ดี คือ ความรู้ทั้งทางโลกและทางธรรม
2. สุขภาพอนามัย คือ มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี
3. มีความสามารถดี คือ มีหลักการ หรือวิทยาการและมีศิลปะ
4. มีความคิดดี คือ มีความคิดที่ถูกต้อง เป็นสัมมาทิฐิ และมีความคิดสร้างสรรค์
5. มีการกระทำดี คือ มีความประพฤติที่ดีทั้งทางกาย ทางวาจา และทางใจ
6. มีจิตใจดี คือ เป็นผู้ที่มีคุณธรรมและมีจริยธรรม

## การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้กับตนเอง

เราๆ ท่านๆ ก็สามารถที่จะเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้กับตนเอง เพื่อให้ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้ารัก ทีมงาน หรือลูกน้องบูชา และเพื่อนร่วมงานเสนาหา โดยการ

1. แต่งองค์ทรงเครื่องเรื่องการแต่งกายให้ดูดี สะอาด เรียบร้อย และเหมาะสม
2. กระตือรือร้น มีชีวิตชีวา อ่อนน้อมถ่อมตน และนิยมยกย่องผู้อื่น
3. จัดแบ่งเวลาให้จิตใจได้พักผ่อนทุกวัน เพื่อให้ใจมีสมาธิ
4. จดบันทึกรายการ หรือกิจกรรมที่เราพอใจ หรือภาคภูมิใจเอาไว้
5. พยายามลืมเรื่องที่เลวร้ายในอดีตที่ผ่านมาให้หมดสิ้น ไม่จ้องเวรใคร
6. จงเป็นแชมป์ เป็นดารา เป็นวีรบุรุษของตัวเอง แล้วสู้ต่อความทุกข์ยาก
7. ให้รางวัลตัวเองบ้างเมื่อทำอะไรได้สำเร็จ
8. อุทิศตนเองเพื่อช่วยเหลือคนอื่น ๆ ตามสมควร
9. รู้จักช่วยเหลือตนเองและพึ่งตนเองเสมอ
10. ทำงานดีกว่าการพูด ไม่ใช่พูดดีกว่าทำ และคิดก่อนที่จะพูด ไม่ใช่พูดก่อนแล้วคิดทีหลัง

## วิธีการสร้างนิสัยที่ดีในการทำงาน

วิธีการสร้างที่เราจะสร้างนิสัยที่ดีในการทำงาน เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี มาตรฐานการครองชีพที่ดี คืออยู่ดี และมีรายได้ดี ควรจะประกอบด้วย

1. จงเริ่มงานตั้งแต่ตอนนี้ อย่าผัดวันประกันพรุ่ง
2. จงมีความเป็นระบบและระเบียบในการทำงาน เช่น เอกสาร ลำดับงาน
3. จงเรียงลำดับความสำคัญของงาน ว่างานใดสำคัญให้ทำงานชิ้นนั้นก่อน
4. จงแบ่งงานเป็นส่วนๆ และทำตามลำดับความสำคัญ
5. จงคิดอย่างสร้างสรรค์ตลอดเวลาว่า “จะทำให้ดีขึ้นกว่านี้ได้ อย่างไร”
6. จงพิจารณางานหลายๆ ชิ้นมาปฏิบัติเพียงหนึ่งเดียว เช่น การใช้โทรศัพท์ การอ่านจดหมาย
7. จงรู้จักบันทึกและใช้บันทึกการทำงานให้คล่องตัว
8. จงกำหนดเวลาการทำงานที่แล้วเสร็จให้ชัดเจนเสมอ
9. จงหาเวลาผ่อนคลาย หรือพักผ่อน (ตอนเที่ยง) ไว้บ้าง
10. จงขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน หรือทำหน้าที่ เมื่อเกิดปัญหา งานในการทำงาน



## การสร้างนิสัยแห่งความสำเร็จ

การสร้างนิสัยแห่งความสำเร็จ ต้องอาศัยปัจจัยปรุงแต่งหลายประการในอันที่จะแปรเปลี่ยนชีวิตใหม่ให้ดีกว่าเดิม คือ

### 1. สร้างพลังจิตจากสมาธิ หรือความสงบ

ในพุทธพจน์บทหนึ่งกล่าวไว้ว่า “จิตที่ฝึกดีแล้วย่อมนำความสำเร็จ และความสุขมาให้” ดังนั้นการสร้างพลังแห่งความสำเร็จ จะต้องสร้างพลังจิตที่มุ่งมั่นมีสมาธิ โดยการแสวงหาโอกาสในการทำให้สงบ เช่น การสวดมนต์ การฝึกสมาธิ เป็นต้น

### 2. มีความตั้งใจ ความมุ่งมั่นและความปรารถนา

ทำอะไรทุ่มเทจริงจังอย่างมุ่งมั่น และตั้งใจโดยมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะประสบความสำเร็จ โดยไม่ออกนอกเส้นทางของเป้าหมาย หรือความฝัน

### 3. ทำอะไรทำให้สำเร็จไม่ผัดวันประกันพรุ่ง

ไม่อ้างอุปสรรค ปัญหา หรือความยากลำบากที่จะไม่ทำงานตามแผนงานที่วางไว้ คือ ไม่ผัดวันประกันพรุ่ง ว่ารอก่อน เพราะอากาศร้อนไป เย็นไป หนาวไป หรือข้ออ้างต่างๆ นานา

### 4. หวังที่จะพึ่งตนเอง

ยืนหยัดอยู่บนลำแข้ง สองแขน สองขาของตนเอง รู้จักช่วยเหลือ

หรือฟังพาดตนเองก่อนที่จะฟังผู้อื่น คือ คิดที่ว่า ตนเป็นที่พึ่งแห่งตน

## 5. สร้างจินตนาการของความสำเร็จ

โดยการคิดถึงภาพของความฝัน โดยมีความหวังหรือคอยให้ภาพนั้นปรากฏอย่างเป็นจริงเป็นจัง

โดยอาศัยความสม่ำเสมอในการทำงาน ควบคู่กับการสร้างพลังจากจินตนาการขึ้นในจิตใจของเรา

### เริ่มต้นของการรวยด้วยการให้

มองตามพื้นฐานของการให้ในวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชาวโลกเรา จะมีการให้ในหลายๆ รูปแบบเพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จต่างๆ ก็คือ

- |                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|
| 1. ให้ความรู้                   | 11. ให้การปกป้อง                |
| 2. ให้ตัวอย่าง                  | 12. ให้ความเมตตา                |
| 3. ให้ความคิดเห็น               | 13. ให้ความกรุณา                |
| 4. ให้ความจริงใจ                | 14. ให้ความเคารพในเกียรติ       |
| 5. ให้คำแนะนำ คำปรึกษา          | 15. ให้ความเคารพในศักดิ์ศรี     |
| 6. ให้สิ่งของทรัพย์สิน          | 16. ให้ความไว้วางใจ             |
| 7. ให้ความช่วยเหลือด้านกำลังกาย | 17. ให้ภัย                      |
| 8. ให้ความช่วยเหลือด้านกำลังใจ  | 18. ให้รางวัล                   |
| 9. ให้ความห่วงใย                | 19. ให้ความเข้าใจ               |
| 10. ให้ความยอมรับ หรือนับถือ    | 20. ให้ความศรัทธา หรือเชื่อมั่น |

## กลอนสารพัดให้ใจเป็นสุข

หากรู้จักการให้มักได้ผล  
ให้อภัยให้ความรักให้เกียรติคน  
ให้เข้าใจให้ความคิดให้พรคน  
ให้ฝึกฝนให้ตัวอย่างให้ทางดี

ให้ราบรื่นชื่นจิตให้ชื่นบาน  
ให้การงานให้ก้าวหน้าให้ศักดิ์ศรี  
ให้รุ่งเรืองให้ลาภยศให้มั่งมี  
ให้ชีวิตให้มีสุขทุกคืนวัน

เริ่มด้วยเราจริงใจให้เขาก่อน  
ผลสะท้อนกลับมามีทวีผล  
ยิ่งตัวเราเอาใจเขาใส่ใจตน  
จะทวีผลหม่อมมิตรสนิทนาน

## สมชาติ กิจจรขยง

การทำหน้าที่ผลิตออกแบบสินค้าถือเป็นหน้าที่ของฝ่ายสำรวจ ออกแบบ หรือวิจัยตลาด ที่จะสรรหาคัดเลือกผลิตภัณฑ์ หรือสินค้าที่มี คุณภาพ สำหรับในบทนี้จะสร้างให้เราเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีจากการมี ผลงานรวมของแผนกฝ่ายออกมาดีย่อมเกิดความได้เปรียบคู่แข่งขึ้น ได้กำไร และได้รับผลตอบแทนที่ดีในรูปแบบต่างๆ นั่นเอง