

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้เทคนิคแม่แบบที่มีต่อการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ โดยแบ่งออกเป็นหัวข้อต่าง ๆ ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเสนอตัวแบบ
  - 1.1 ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม
  - 1.2 กระบวนการเสนอตัวแบบ
  - 1.3 งานวิจัยต่างประเทศ
  - 1.4 งานวิจัยในประเทศ
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์
  - 2.1 ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์
  - 2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์
  - 2.3 ลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์
  - 2.4 การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์
  - 3.1 งานวิจัยต่างประเทศ
  - 3.2 งานวิจัยในประเทศ

#### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเสนอตัวแบบ

##### ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม ผู้นำคนสำคัญของทฤษฎีนี้ได้แก่ แบนดูรา (Bandura, 1977) นักจิตวิทยาชาวแคนาดา ตามทฤษฎีของแบนดูรา การเรียนรู้ของมนุษย์ส่วนหนึ่งเกิดจากประสบการณ์ที่ได้รับโดยตรงและอีกส่วนหนึ่งจะเกิดจากการสังเกตตัวแบบ ลักษณะตัวแบบซึ่งมี 3 ประเภท คือ ประเภทที่ 1 ตัวแบบจริง ได้แก่ ตัวแบบที่แสดงพฤติกรรมจริงให้เห็น ประเภทที่ 2 ตัวแบบสัญลักษณ์ ได้แก่ ตัวแบบในโทรทัศน์ ภาพยนตร์หรือรูปภาพต่าง ๆ และตัวแบบประเภทสุดท้าย ได้แก่ คำบอกเล่า หรือการบันทึก ซึ่งจะปรากฏในรูปของคำพูดหรือข้อเขียนต่าง ๆ

ผลจากประสบการณ์ตรงและการสังเกตตัวแบบทั้ง 3 ประเภท ดังกล่าว จะทำให้เกิดการเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์กับ

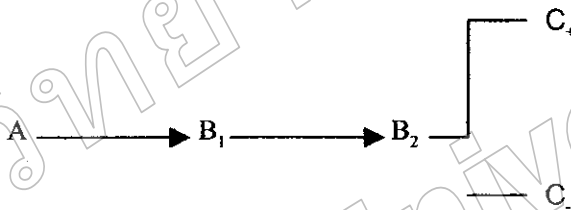
เหตุการณ์ และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกับผลที่เกิดจากพฤติกรรม ทำให้สามารถคาดหวังได้ถึงวิธีที่จะนำผลที่พึงปรารถนามาสู่ตน และในขณะเดียวกันก็มองเห็นวิธีการที่จะหลีกเลี่ยงผลที่เลวร้ายต่าง ๆ และนำไปสู่การตั้งมาตรฐานการประพฤติสำหรับตนเองตลอดจนควบคุมตัวเองให้ปฏิบัติตามมาตรฐานนั้น (ชัยพร วิชาวุธ, 2525, หน้า 36) จะเห็นได้ว่าตามแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ให้แก่เยาวชนนั้นจะต้องใช้วิธีการเรียนรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยการสร้างเงื่อนไขให้บุคคลประสบด้วยตนเองหรือการให้เห็นตัวอย่าง หรือการบอกเล่าเรื่องราว การอบรมให้เยาวชนเกิดความเชื่อ เพื่อให้เยาวชนได้รู้จักควบคุมอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมและการแสดงออกทางอารมณ์และมีพฤติกรรมที่เหมาะสม

การเสนอตัวแบบ (Modeling) เป็นเทคนิคการปรับพฤติกรรมเทคนิคหนึ่งที่พัฒนามาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) ของ แบนดูรา (Bandura, 1977) ต่อมาได้ขยายความคิดในแง่มุมต่าง ๆ ให้กว้างขึ้น แล้วเปลี่ยนชื่อทฤษฎีใหม่เป็นทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory) เมื่อปี ค.ศ. 1986 ซึ่งตามแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีของแบนดูรา เชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคล ไม่ได้ถูกผลักดันจากภายใน ไม่ได้ถูกปรับแต่งอย่างอัตโนมัติรวมทั้งไม่ได้ถูกควบคุมโดยสิ่งเร้าจากภายนอกเท่านั้น แต่พฤติกรรมของบุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับปัจจัยหลักอีกสองปัจจัยต่างเป็นตัวกำหนดซึ่งกันและกัน ดังนั้นถ้าปัจจัยใดเปลี่ยนแปลงไปอีกสองปัจจัยที่เหลือจะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย (Bandura, 1986, pp. 18-22)

จากการศึกษาเรื่องพฤติกรรมตามแนวทฤษฎีดังกล่าว แบนดูราเสนอว่าพฤติกรรมของบุคคลส่วนใหญ่เกิดจากการเรียนรู้ในสองลักษณะ คือลักษณะแรกบุคคลเรียนรู้จากการกระทำ เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงด้วยตนเองโดยการสังเกตผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำ หรือที่เรียกว่า ผลกรรม หากผลที่เกิดขึ้นเป็นที่พึงพอใจ บุคคลก็จะเก็บจำการกระทำนั้นไว้เพื่อจะได้กระทำในโอกาสต่อไปและในกรณีที่ผลที่เกิดขึ้นไม่เป็นที่พึงพอใจบุคคลก็จะเก็บจำการกระทำนั้นไว้ และพยายามหลีกเลี่ยงที่จะไม่กระทำพฤติกรรมนั้นอีกหรืออาจเก็บจำการกระทำนั้นไว้เพื่อเป็นข้อมูลในการคิดแปลงพฤติกรรมนั้นให้เกิดผลดีในอนาคต (Bandura, 1986, p. 111) อีกลักษณะหนึ่งบุคคลเรียนรู้จากการสังเกตโดยผ่านตัวแบบ ซึ่งอาจเป็นบุคคลในครอบครัวหรือสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อบุคคลสังเกตเห็นตัวแบบแสดงพฤติกรรมบางอย่างแล้ว ได้รับการเสริมแรงแนว โน้มที่บุคคลจะเลียนแบบพฤติกรรมของตัวแบบจะสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลสังเกตเห็นตัวแบบแสดงพฤติกรรมแล้ว ได้รับผลกรรมที่ไม่พึงพอใจบุคคลก็จะไม่เลียนแบบพฤติกรรมนั้น นอกจากนี้บุคคลจะสังเกตพฤติกรรมตลอดจนผลกรรมที่ตัวแบบได้รับเก็บไว้เป็นข้อมูลในการชี้แนะการแสดงพฤติกรรมในอนาคต (Bandura, 1986, p. 47) ซึ่งการเรียนรู้จากการสังเกตตัวแบบนี้ แบนดูราได้ให้ความสำคัญมาก เพราะบุคคลมีความสามารถในการคิด มีความเชื่อ มีความคาดหวังในการที่

จะตัดสินใจกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง เพื่อให้เกิดผลตามที่ตนต้องการ

ดังนั้นแนวทางในการเสนอตัวแบบจึงเป็นการจัดสภาพแวดล้อม เพื่อให้บุคคลเกิดความคาดหวังถึงผลที่จะเกิดขึ้น ซึ่งความคาดหวังถึงผลที่จะเกิดขึ้นนี้เองจะส่งผลให้บุคคลตัดสินใจจะกระทำพฤติกรรมหรือไม่กระทำพฤติกรรม โดยกระบวนการเสนอตัวแบบจะมีการเสนอตัวแบบที่ทำให้บุคคลเกิดความสนใจและคิดอยากที่จะทำตามตัวแบบ และเมื่อบุคคลแสดงพฤติกรรมตามตัวแบบแล้วสิ่งที่ตามมาคือ ผลกรรมที่เกิดขึ้นต่อพฤติกรรมนั้น ถ้าพฤติกรรมที่ทำตามตัวแบบได้รับการเสริมแรงทางบวก พฤติกรรมนั้นจะเกิดขึ้นบ่อยครั้ง แต่ถ้าพฤติกรรมที่ทำตามตัวแบบแล้วได้รับการลงโทษพฤติกรรมนั้นก็จะไม่เกิดขึ้นอีก ลักษณะของกระบวนการเสนอตัวแบบสามารถเขียนเป็นแผนได้ ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงลักษณะของกระบวนการเสนอตัวแบบ (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543, หน้า 254)

โดยที่ เอ	(A)	- การเสนอตัวแบบ
บีหนึ่ง (B1)		- ความคิด ความรู้สึกหรือความคาดหวังของผู้สังเกตตัวแบบ
บีสอง (B2)		- พฤติกรรมที่แสดงออก
ซีบวก (C <sub>+</sub> )		- ผลกรรมทางบวก
ซีลบ (C <sub>-</sub> )		- ผลกรรมทางลบ

ความหมาย การเสนอตัวแบบ เป็นเทคนิคการปรับพฤติกรรมเทคนิคหนึ่งที่ได้รับว่าสามารถถ่ายทอดค่านิยม ทักษะคติ แบบอย่างของความคิด และพฤติกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเบนคูราได้ให้ความหมาย การเสนอตัวแบบเป็นการแสดงให้เห็นว่าตัวแบบแสดงพฤติกรรมใดในสถานการณ์ใด ได้รับผลกระทบอย่างไร และได้รับการเสริมแรงหรือการลงโทษอย่างไร โดยความหมายนี้จะกว้างกว่าการเลียนแบบ (Imitation) ซึ่งหมายถึง การกระทำพฤติกรรมเหมือนตัวแบบเท่านั้น การเสนอตัวแบบจะรวมกระบวนการทางจิตวิทยาในการรับข่าวสาร เก็บจำข่าวสาร การกระทำและการจูงใจเข้าไว้ด้วย (Bandura, 1986, pp. 47-48) สำหรับ เพอร์รี่ และฟูร์คาว่า

(Perry & Furukawa, 1986, p. 66) กล่าวว่า การเสนอตัวแบบเป็นกระบวนการเรียนรู้ของบุคคล หรือกลุ่มคนโดยการสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบ ซึ่งตัวแบบจะทำหน้าที่เป็นสิ่งเร้าให้ผู้สังเกตมีความคิด ทักษะคติ หรือพฤติกรรมเปลี่ยนไปตามลักษณะของตัวแบบ ส่วน มาร์ติน และ เพียร์ (Martin & Pear, 1988, p. 237) กล่าวว่า การเสนอตัวแบบเป็นวิธีดำเนินการเพื่อจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกับพฤติกรรมที่นำเสนอตามที่กำหนดไว้

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่าการเสนอตัวแบบเป็นวิธีการที่จะทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) ของแบนดูรา (Bandura, 1977, pp. 16-22) ซึ่งอธิบายแนวคิดที่สำคัญในการเรียนรู้ทางสังคมไว้ดังนี้คือ

พฤติกรรมทุกอย่างของมนุษย์ นอกเหนือจากปฏิกิริยาสะท้อนกลับเป็นผลจากการเรียนรู้ และสิ่งที่มนุษย์เรียนรู้ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์ เรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกับผลที่เกิดจากพฤติกรรม ความรู้นี้จะกลายเป็นความเชื่อที่มีผลในการควบคุมพฤติกรรมมนุษย์ เมื่อมนุษย์เรียนรู้ว่าเหตุการณ์ใดเกิดตามเหตุการณ์ใดอย่างไร เมื่อประสบเหตุหนึ่งมนุษย์ก็จะเกิดความคาดหวังเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่จะเกิดตามมาได้ทำให้เกิดความดีใจ ความวิตกกังวลความกลัวขึ้นล่วงหน้า ความคาดหวังนี้ทำให้มนุษย์ตัดสินใจทำหรือไม่ทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง เพื่อให้เกิดผลตามที่ตนปรารถนา

การเรียนรู้ความสัมพันธ์ดังกล่าวเกิดจากประสบการณ์ตรงและการเรียนรู้จากการสังเกต การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง ได้แก่ การประสบเหตุการณ์ต่าง ๆ ด้วยตนเองได้รับผลที่เกิดจากการกระทำต่าง ๆ ด้วยตนเอง แต่วิธีการเรียนรู้วิธีนี้มีข้อจำกัดอยู่มากเพราะสิ่งที่จะต้องเรียนรู้มีมากเกินไปกว่าเวลาและโอกาสของผู้เรียนแต่ละคนจะอำนวย และผลของการกระทำบางอย่างก็เป็นอันตรายถ้าจะต้องเรียนรู้ด้วยตนเอง

ประเภทของการเสนอตัวแบบ แบนดูรา (Bandura, 1977, pp. 40-51) แบ่งการเสนอตัวแบบไว้ 2 ชนิด คือ

1. การเสนอตัวแบบที่มีชีวิต (Live Model) การเสนอตัวแบบวิธีนี้เป็นการให้ผู้สังเกตได้เห็นตัวแบบในสภาพการณ์จริง ซึ่งมีข้อดีคือตัวแบบสามารถเพิ่มเติมหรือปรับปรุงพฤติกรรม เพื่อให้การแสดงผลพฤติกรรมชัดเจนหรือเหมาะสมกับสภาพการณ์มากขึ้น การเสนอแม่แบบวิธีนี้ช่วยให้ผู้สังเกตเกิดความสนใจในตัวแบบและลอกเลียนแบบพฤติกรรมของตัวแบบได้ดีกว่าการเสนอตัวแบบวิธีอื่น แต่การเสนอตัวแบบวิธีนี้ต้องระมัดระวังเรื่องการควบคุมผลกระทบ เพราะอาจมีเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดไว้ล่วงหน้าเกิดขึ้น ทำให้ตัวแบบไม่ได้รับผลกระทบที่พึงพอใจตามที่ควรจะได้รับ

2. การเสนอตัวแบบในรูปสัญลักษณ์ (Symbolic Model) การเสนอตัวแบบลักษณะ

ได้แก่ การเสนอตัวแบบจากภาพยนตร์ เทปบันทึกภาพ สไลด์ หนังสือ หุ่นกระบอก หรือ การ์ตูน ฯลฯ ซึ่งเตรียมเรื่องราวของแม่แบบไว้เรียบร้อยแล้วทำให้มีผลดีในการเน้นจุดสำคัญของการแสดง และสามารถควบคุมพฤติกรรมและผลกระทบของตัวแบบได้ ทั้งเก็บไว้ใช้กับตัวแบบในครั้งต่อไปได้ และใช้ได้กับบุคคลเดี่ยวหรือกลุ่มบุคคลได้

หลักในการเสนอตัวแบบ สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2543, หน้า 260) กล่าวถึงหลักการที่ใช้ตัวแบบในการเสริมสร้างพฤติกรรมให้มีประสิทธิภาพดังนี้

1. ต้องกำหนดพฤติกรรมที่ต้องการจะให้ตัวแบบแสดง เพื่อให้บุคคลสังเกตและลอกเลียนแบบให้ชัดเจน
2. ความชัดเจนของพฤติกรรมนั้นจะต้องหมายถึง การสังเกตเห็นได้ วัดได้โดยใช้คนตั้งแต่ 2 คน สามารถสังเกตและวัดได้ตรงกัน
3. จะต้องแน่ใจว่าพฤติกรรมที่ตัวแบบแสดงนั้นอยู่ภายในระดับความสามารถของผู้สังเกต มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความคับข้องใจในการเรียนรู้
4. จะต้องแน่ใจว่าพฤติกรรมที่จะให้บุคคลเลียนแบบนั้นสามารถแยกออกเป็นพฤติกรรมย่อยๆ ได้ แล้วให้ตัวแบบพูดตามไปที่ละพฤติกรรม พร้อมทั้งแสดงพฤติกรรมนั้นประกอบด้วย ซึ่งการทำเช่นนี้จะทำให้การลอกเลียนแบบเกิดขึ้นได้ง่าย
5. จะต้องแน่ใจว่า ผู้สังเกตตั้งใจสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบอย่างแท้จริง (มองหรือฟัง) อาจใช้สัญญาณที่เป็นคำพูดแก่ผู้สังเกตก่อน เพื่อกระตุ้นให้เกิดความสนใจ
6. จะต้องแน่ใจว่า พฤติกรรมที่ตัวแบบแสดงออกมานั้นชัดเจนและกระทำอย่างสม่ำเสมอ
7. เมื่อผู้สังเกตเลียนแบบพฤติกรรมของตัวแบบถูกต้องแล้ว หรือใกล้เคียงแล้ว ผู้เลียนแบบจะต้องได้รับการเสริมแรงทันที
8. การเสริมแรงที่ให้กับผู้เลียนแบบหรือผู้สังเกตนั้นจะต้องใช้ตัวเสริมแรงที่มีประสิทธิภาพ
9. ผู้ดำเนิน โปรแกรมจะต้องไม่ควบคุมความสนใจของผู้สังเกตด้วย เพราะจะทำให้ผู้สังเกตตัวแบบด้วยวิธีการรุนแรง เช่น ตี หรือดุด่า เป็นต้น
10. ควรมีการรวบรวมข้อมูลที่แสดงถึงความก้าวหน้าของผู้สังเกตด้วย เพราะจะทำให้ผู้สังเกตรู้ว่าตนเองก้าวหน้าจริง
11. ในกรณีที่ผู้สังเกตไม่สามารถเลียนแบบพฤติกรรมของตัวแบบได้ อาจใช้การชี้แนะช่วยด้วย เพราะจะทำให้เรียนรู้ได้เร็วขึ้น

12. ในการเสนอตัวแบบนั้น เมื่อตัวแบบแสดงพฤติกรรมควรมีการเสริมแรงแก่ตัวแบบด้วย เพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้สังเกตอยากเลียนแบบมากขึ้น

13. ควรเลือกตัวแบบที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับผู้สังเกต พร้อมทั้งให้ความเห็นคัดลอกจนสามารถแสดงพฤติกรรมที่จะให้ลอกเลียนแบบได้อย่างคล่องแคล่วด้วย

เบลคแมน และซิลเบอร์แมน (Blackman & Silberman, 1975, pp. 55-56)

เสนอแนะหลักเกณฑ์การใช้แม่แบบที่สำคัญ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างพฤติกรรมให้มี ประสิทธิภาพ 3 ประการ คือ

1. กำหนดพฤติกรรมที่ต้องการให้แก่ผู้เรียน
2. มีแม่แบบที่เหมาะสมแสดงตัวอย่างพฤติกรรมนั้นให้ผู้เรียนเห็น
3. ให้การเสริมแรงแก่แม่แบบเมื่อแสดงพฤติกรรมที่ต้องการให้การเสริมแรงแก่ผู้เรียนเมื่อแสดงพฤติกรรมที่ต้องการตามอย่างแม่แบบ

วัชร ทรัพย์มี (2523, หน้า 212-213) ได้ให้ข้อสรุปเกี่ยวกับกลวิธีเรียนรู้จากตัวแบบไว้ดังนี้คือ

1. ให้ผู้รับบริการเรียนรู้พฤติกรรมใหม่จากการสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบ จะช่วยให้ผู้รับบริการเรียนรู้ทักษะ ในการก่อให้เกิดพฤติกรรมใหม่
2. ผู้รับบริการอาจจะรับรู้มาก่อนแล้วถึงวิธีการที่จะนำมาสู่พฤติกรรมที่พึงปรารถนา แต่ยังไม่ได้ทำหรือคาดว่าจะทำไม่ได้ การสังเกตพฤติกรรมตัวแบบจะช่วยกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสดงพฤติกรรมที่เรียนรู้แล้ว
3. แม่แบบจะต้องมีลักษณะที่น่าสนใจเพื่อเป็นแรงจูงใจ หรือส่งเสริมให้ผู้รับบริการเลียนแบบ
4. หลังจากผู้รับบริการสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบแล้วผู้รับบริการจะจดจำพฤติกรรมตัวแบบไว้ในความทรงจำ เพื่อจะนำไปแสดงในอนาคต
5. หลังจากผู้รับบริการสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบแล้ว ให้โอกาสผู้รับบริการฝึกฝนพฤติกรรมนั้นและผู้ควบคุมจะต้องเป็นผู้ให้ผลย้อนกลับ และการฝึกนั้นอาจจะทำให้สถานการณ์สมมุติก่อน

วิธีการเสนอตัวแบบ ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2536, หน้า 53) กล่าวถึงวิธีการเสนอตัวแบบ โดยเสนอตัวแบบที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เพื่อให้ผู้สังเกตหรือผู้ประสงค์จะเลียนแบบ จากตัวแบบนั้นสังเกตพฤติกรรม ตลอดจนทั้งกิจกรรมต่าง ๆ ของตัวแบบ ผลจากการสังเกตจะทำให้บุคคลนั้นเลียนแบบพฤติกรรมของตัวแบบ หรือเกิดพฤติกรรมใหม่ ๆ ที่พึงประสงค์ นอกจากนี้วิธีการให้ตัวแบบอย่างมีประสิทธิภาพจะต้องพิจารณาองค์ประกอบต่อไปนี้

## 1. การคัดเลือกตัวแบบ

1.1 ตัวแบบจะต้องมีชื่อเสียง มีความน่าเชื่อถือและเป็นตัวแบบที่ได้รับการคัดเลือกแล้วว่า เป็นตัวอย่างที่ดีเหมาะสม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ซึ่งจะทำให้ผู้เลียนแบบมั่นใจที่จะเลียนแบบจากตัวแบบนั้นมากยิ่งขึ้น

1.2 ตัวแบบและผู้เลียนแบบหรือผู้สังเกต ควรจะมีความคล้ายคลึงกันมีคุณสมบัติร่วมกัน ซึ่งจะช่วยให้ดึงดูดความสนใจของผู้สังเกตและจะช่วยให้ประสิทธิภาพของการเลียนแบบสูงขึ้น เช่น อยู่ในวัยเดียวกัน เป็นเพื่อนกัน ฯลฯ

1.3 ลักษณะของกิจกรรมที่เลียนแบบ ควรจะเป็นกิจกรรมที่ไม่สลับซับซ้อนเพราะ การเลียนแบบจะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ดึงดูดความสนใจของผู้สังเกตหรือผู้เลียนแบบและจะทำให้เลียนแบบได้ง่ายขึ้น

นอกจากนี้การเสนอตัวแบบจะมีถึง 9 วิธี แต่ละวิธีจะเลือกใช้วิธีใดขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของพฤติกรรม ลักษณะของผู้สังเกตและสภาพการณ์ในขณะนั้น มีวิธีดังนี้ คือ เพอร์รี่ และฟูรูคาวา (Perry & Furukawa, 1986, pp. 74-76)

1. การเสนอตัวแบบเป็นขั้นตอน (Graded Modeling) เป็นการให้บุคคลสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบที่เปลี่ยนไปทีละขั้นตอน ตั้งแต่แรกเริ่มจนบรรลุพฤติกรรมเป้าหมาย วิธีการนี้เหมาะที่จะใช้กับทักษะหรือพฤติกรรมที่ซับซ้อน โดยจะแบ่งทักษะที่ซับซ้อนออกเป็นทักษะย่อยก่อน

2. การเสนอตัวแบบเป็นขั้นตอนร่วมกับการชี้แนะ (Guided Modeling) เป็นการที่บุคคลสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบที่เปลี่ยนไปทีละขั้น ตั้งแต่แรกเริ่มจนบรรลุพฤติกรรมเป้าหมาย เหมาะกับการใช้คำพูด หรือทำทางชี้แนะให้ผู้สังเกตกระทำพฤติกรรมตามตัวแบบด้วย

3. การเสนอตัวแบบเป็นขั้นตอนร่วมกับการชี้แนะและการเสริมแรง (Guided Modeling with Reinforcement) วิธีการนี้จะมีลักษณะเช่นเดียวกับวิธีที่ 2 และจะให้การเสริมแรงแก่ผู้สังเกตทันทีภายหลังที่สามารถกระทำพฤติกรรมตามตัวแบบได้ ถึงแม้ว่าจะเป็นขั้นแรกก็ตาม

4. การเสนอตัวแบบมีส่วนร่วม (Participant Modeling) เป็นการให้บุคคลร่วมกิจกรรม และมีปฏิสัมพันธ์กับตัวแบบ วิธีนี้เหมาะที่จะนำมาใช้ในการบำบัดผู้ที่มีความกลัวผิดปกติ

5. การเสนอตัวแบบร่วมกับการแนะนำวิธีการกระทำ (Modeling with Guided Performance) เป็นการให้บุคคลสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบร่วมกับการแนะนำวิธีการกระทำพฤติกรรมด้วย

6. การเสนอตัวแบบที่มีการใช้การสัมผัส (Contact Desensitization) วิธีนี้เหมือนลักษณะการเสนอตัวแบบแบบมีส่วนร่วมแต่จะมีการใช้การจับบางส่วนของร่างกายของผู้สังเกตให้กระทำตามด้วย เพื่อช่วยให้บรรลุปหุติกรรมเป้าหมาย

7. การเสนอตัวแบบภายใน (Covert Modeling) เป็นการให้บุคคลจินตนาการตัวแบบแสดงพฤติกรรมซึ่งวิธีการนี้จะใช้ในกรณีที่ไม่สามารถจัดหาตัวแบบที่มีลักษณะคล้ายผู้สังเกตทุกคนได้หรือผู้สังเกตไม่สามารถแสดงไม่สามารถจินตนาการว่าตนเองแสดงพฤติกรรมนั้นอยู่ แต่สามารถจินตนาการว่าผู้อื่นแสดงพฤติกรรมได้

8. เสนอตัวแบบที่มีอุปกรณ์นำการตอบสนอง กับการเสนอตัวแบบที่มีการใช้ประสบการณ์ที่เชี่ยวชาญจากการควบคุมตนเอง (Modeling with Response-Induction Aids Self-Directed Master Experience) การเสนอตัวแบบที่มีอุปกรณ์นำการตอบสนองเป็นการให้บุคคลใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ช่วยในการแสดงพฤติกรรมเป้าหมาย เพื่อให้เกิดความมั่นใจยิ่งขึ้นสำหรับการเสนอตัวแบบที่มีการใช้ประสบการณ์ที่เชี่ยวชาญจากการควบคุมตนเอง เป็นการให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเป้าหมายโดยปราศจากการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ

9. การเสนอตัวแบบที่ค่อย ๆ แสดงถึงความสามารถในการแก้ปัญหากับการเสนอตัวแบบที่แสดงถึงความสามารถในการแก้ปัญหาเป็นอย่างดี (Coping Modeling and Mastery Modeling) การแสดงตัวแบบที่ค่อย ๆ แสดงถึงความสามารถในการแก้ปัญหานั้น เริ่มต้นจากการที่ตัวแบบมีระดับความสามารถใกล้เคียงกับผู้สังเกต คือ ขาดทักษะบางอย่างและมีความรู้สึกวิตกกังวลขาดความเชื่อมั่นที่ทำให้ไม่สามารถทำพฤติกรรมได้ แล้วค่อย ๆ เปลี่ยนไปที่ละขั้นจนบรรลุพฤติกรรมเป้าหมาย การเสนอตัวแบบวิธีนี้อาจจะนำไปใช้กับบุคคลที่มีความลังเลใจ มีความวิตกกังวล หรือบุคคลที่ขาดทักษะในการแก้ปัญหา สำหรับการเสนอตัวแบบที่แสดงถึงความสามารถในการแก้ปัญหาเป็นอย่างดี เป็นการที่ตัวแบบแสดงพฤติกรรมเป้าหมายอย่างชำนาญตั้งแต่ครั้งแรก

### กระบวนการเสนอตัวแบบ

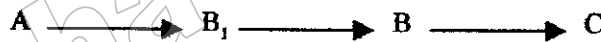
กระบวนการเสนอตัวแบบ (Modeling Procedures) ถ้าจะกล่าวถึงเทคนิคการปรับพฤติกรรมที่สามารถใช้ได้ทั้งในการลดพฤติกรรม เพิ่มพฤติกรรม เสริมสร้างพฤติกรรมใหม่ ๆ ตลอดจนปรับปรุงพฤติกรรมที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้นนั้นเห็นจะ ไม่มีเทคนิคใดทำได้นอกจากเทคนิคการเสนอตัวแบบ (Modeling) เทคนิคการเสนอตัวแบบนี้เริ่มพัฒนามาจากงานของ แบนดูรา ในช่วงปี 1969 หลังจากนั้นเทคนิคการเสนอตัวแบบนี้ได้นำไปใช้อย่างแพร่หลายในแทบทุกสภาพการณ์ ไม่ว่าจะเป็นในโรงพยาบาล โรงเรียน คลินิก หรือแม้กระทั่งในสังคมวงกว้าง งานการรณรงค์ และการโฆษณาในสื่อมวลชนต่างๆ ผลจากการนำไปใช้พบว่าเทคนิคการเสนอตัวแบบ



นี้จัดได้ว่าเป็นเทคนิคที่มีประสิทธิภาพอย่างมากในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล ไม่ว่าจะเด็ก ผู้ใหญ่ หรือคนไข้ในโรงพยาบาลโรคจิตก็ตาม

เทคนิคการเสนอตัวแบบนี้ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากทั้งนี้นอกจากจะเป็นเทคนิคที่มีประสิทธิภาพสูงแล้ว ยังเป็นเทคนิคที่มีลักษณะใกล้เคียงกับวิถีชีวิตตามธรรมชาติของคนเรา เนื่องจากคนเรานั้นมีแนวโน้มที่จะลอกเลียนแบบซึ่งกันและกันอยู่แล้วดังนั้นการใช้เทคนิคการเสนอตัวแบบนี้จึงทำให้ผู้ที่ถูกปรับพฤติกรรมนั้น ไม่ค่อยรู้สึกขัดใจหรือต่อต้านจึงทำให้เทคนิคการเสนอตัวแบบนี้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว

แนวคิดพื้นฐาน การเสนอตัวแบบนี้ เป็นเทคนิคที่พัฒนามาจากแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาตั้งคมของเบนจามินที่ที่มีความเชื่อว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนเรานั้น ไม่ได้เป็นผลมาจากการที่คนเรามีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่เขาอยู่เท่านั้น หากแต่ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วยความคิดและความรู้สึกอีกด้วย ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 นี้ (พฤติกรรม สภาพแวดล้อม ส่วนบุคคล) จะมีลักษณะของการกำหนดซึ่งกันและกันอยู่ ถ้าปัจจัยใดเปลี่ยนแปลงไป อีกสองปัจจัยที่เหลือก็จะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ซึ่งแนวทางในการเสนอตัวแบบนี้จะพิจารณาในการจัดสภาพแวดล้อม เพื่อให้บุคคลเกิดความคาดหวังถึงผลที่จะเกิดขึ้นบางอย่าง ซึ่งความคาดหวังถึงผลที่จะเกิดขึ้นนี้เองจะส่งผลทำให้บุคคลตัดสินใจที่จะแสดงพฤติกรรม หรือ ไม่แสดงพฤติกรรม ลักษณะของกระบวนการเสนอตัวแบบนี้จะดูได้จากภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงถึงลักษณะของกระบวนการเสนอตัวแบบ

- โดยที่
- A - การเสนอตัวแบบ
  - B<sub>1</sub> - ความคิดหรือความรู้สึกของผู้สังเกตตัวแบบ
  - B - พฤติกรรมที่แสดงออก
  - C - ผลกรรม

จากภาพที่ 2 จะเห็นได้ว่าในกระบวนการเสนอตัวแบบนี้จะต้องมีการเสนอตัวแบบ (A) ที่ทำให้ผู้สังเกตเกิดความสนใจและคิดอยากที่จะทำตาม (B<sub>1</sub>) เมื่อบุคคลแสดงพฤติกรรม (B) ตามตัวแบบแล้วสิ่งที่ตามมาคือผลกรรม (C) ที่เกิดขึ้นต่อพฤติกรรมนั้น ถ้าพฤติกรรมที่ทำตามตัวแบบได้รับการเสริมแรงทางบวก พฤติกรรมนั้นจะเกิดขึ้นบ่อยครั้งขึ้น แต่ถ้าพฤติกรรมที่ทำตามตัวแบบแล้วได้รับการลงโทษพฤติกรรมนั้นก็ จะไม่เกิดขึ้นอีก

แบนดูรา (Bandura, 1969) ได้กล่าวไว้ว่าตัวแบบนั้นมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล 3 ด้านด้วยกันคือ

1. ช่วยให้บุคคลเรียนรู้พฤติกรรมใหม่ๆ หรือทักษะใหม่ๆ ซึ่งจากผลของตัวแบบในลักษณะเช่นนี้เองทำให้เราสามารถนำเอาวิธีการเสนอตัวแบบไปสร้างพฤติกรรมใหม่ๆ ให้กับบุคคลที่ยังไม่เคยกระทำพฤติกรรมดังกล่าวนั้น เพื่อที่ว่าจะได้เป็นประโยชน์ต่อเขาทั้งในสภาพปัจจุบัน และอนาคต เช่น นำไปเสริมสร้างทักษะทางสังคมให้กับเด็กที่แยกตัว เสริมสร้างทักษะการพูดให้กับเด็กปัญญาอ่อน หรือเสริมสร้างทักษะบางอย่างให้กับคนไข้โรคจิตในโรงพยาบาล เพื่อที่ว่าเขาจะได้อยู่ในชุมชนของเขาได้อย่างมีความสุข

2. มีผลทำให้เกิดการระงับ (Inhibition) หรือการยุติการระงับ (Disinhibition) การแสดงพฤติกรรมของผู้ที่สังเกตตัวแบบได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าเมื่อตัวแบบแสดงพฤติกรรมแล้วได้รับผลกรรมเช่นใดถ้าตัวแบบแสดงพฤติกรรมแล้วได้รับผลกรรมที่เป็นสิ่งที่ไม่พึงพอใจ แนวโน้มที่ผู้สังเกตตัวแบบจะไม่แสดงพฤติกรรมตามตัวแบบนั้นจะมีสูงมาก ก็เท่ากับว่าตัวแบบทำหน้าที่ระงับการเกิดพฤติกรรมดังกล่าว แต่ถ้าพฤติกรรมใดที่ผู้สังเกตตัวแบบเคยถูกระงับก่อนแล้วมาเห็น ตัวแบบแสดงพฤติกรรมดังกล่าว แล้วไม่ได้รับผลกรรมอย่างที่คุณสังเกตว่าจะได้รับ (ผลกรรมที่เป็นสิ่งที่ไม่พึงพอใจ) หรือแสดงแล้วได้รับผลกรรมทางบวก แนวโน้มที่ผู้สังเกตจะกระทำตาม ตัวแบบก็จะมีมากขึ้นก็เท่ากับว่า พฤติกรรมที่เคยถูกระงับนั้น ได้ถูกการยุติการระงับแล้ว เช่น การที่เด็กเห็นเพื่อนเล่นกับสุนัขแล้วถูกสุนัขกัด (ตัวแบบได้รับผลกรรมที่เป็นสิ่งที่ไม่พึงพอใจ) เด็กคนนั้นก็อาจจะเกิดความกลัวสุนัขและไม่เข้าไปเล่นกับสุนัขเลย (พฤติกรรมการเล่นหรือจับสุนัขนั้น ถูกระงับไป) ต่อมาเด็กคนนี้ก็เห็นเพื่อน ๆ เล่นกับสุนัขอย่างสนุกสนาน (ไม่ถูกกัด แล้วยังได้รับผลกรรมทางบวกด้วย) ทำให้เด็กกล้าเข้าไปเล่นกับสุนัข หลังจากที่ไมกล้าเล่นกับสุนัขมาก่อน (เป็นการยุติการระงับพฤติกรรมไม่กล้าเล่นกับสุนัข) ซึ่งจากผลของตัวแบบในลักษณะดังกล่าวนี้เอง จึงมีประโยชน์อย่างมากต่อนักพฤติกรรมบำบัดที่จะนำเอาการเสนอตัวแบบไปใช้ในการบำบัดความกลัว หรือความวิตกกังวลของบุคคล อีกทั้งยังอาจจะนำไปใช้ในการป้องกันไม่ให้บุคคลแสดง พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น การทิ้งขยะไม่เป็นที่เป็นทาง หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร เป็นต้น

3. ช่วยให้พฤติกรรมที่เคยได้รับการเรียนรู้มาแล้วได้มีโอกาสแสดงออก หรือถ้าเคยแสดงออกแล้วแต่ทว่าไม่ค่อยได้แสดงออก ให้แสดงออกเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นผลของตัวแบบในลักษณะเช่นนี้ก็จะทำหน้าที่เป็นสัญญาณกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมนั้นออกมา เช่น การที่คน ๆ หนึ่งเข้าไปร่วมงานปาร์ตี้แล้วขอตัวกลับก่อนก็เป็นสัญญาณให้บุคคลอื่น ๆ ทำตาม (คาดว่าบุคคลเหล่านั้นมีทักษะทางสังคมที่เหมาะสมอยู่แล้ว) เท่ากับว่าคน ๆ นั้นเป็นตัวแบบที่ช่วย

ให้บุคคลอื่นที่สังเกตได้แสดงพฤติกรรมที่เคยได้รับการเรียนรู้มาแล้วนั่นเอง

กระบวนการเรียนรู้จากการสังเกตตัวแบบ ได้กล่าวถึงการเรียนรู้จากการสังเกตตัวแบบตามแนวคิดของแบนดูรา ประกอบด้วยกระบวนการที่สำคัญ 4 กระบวนการ ตามลำดับขั้น ดังนี้  
แบนดูรา (Bandura, 1986, pp. 51-70)

1. กระบวนการตั้งใจ (Attentional Processes) เป็นกระบวนการที่บุคคลตั้งใจและสนใจที่จะสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบ บุคคลจะรับรู้ได้มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เหตุการณ์ที่เป็นตัวแบบ ซึ่งพบว่า พฤติกรรมของตัวแบบที่จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจที่จะสังเกต ต้องมีความเด่นชัด ไม่ซับซ้อน แต่ถ้าจำเป็นจะต้องเสนอเหตุการณ์ที่มีความซับซ้อน ก็ควรจะแยกเป็นส่วนย่อยๆ ให้ความซับซ้อนลดลง จำนวนตัวแบบ ทิศทาง อารมณ์ ความรู้สึกและคุณค่าในการใช้ประโยชน์ ก็มีความสำคัญต่อการตั้งใจสังเกตตัวแบบของบุคคลด้วย เพราะจำนวนตัวแบบที่หลากหลายจะช่วยให้บุคคลสามารถเลือกพฤติกรรมที่ต้องการได้รวมทั้งบุคคลมักเลือกสนใจสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบตามที่ชอบ และคิดว่ามีประโยชน์ต่อตนเองมากกว่าตัวแบบที่เป็นไปในทางตรงข้าม นอกจากนี้ลักษณะของตัวแบบที่จะดึงดูดให้บุคคลตั้งใจสังเกต ควรมีความคล้ายคลึงกันผู้สังเกตในด้านอายุ เพศ เชื้อชาติ ทัศนคติ และความสามารถ เพราะบุคคลจะคาดหวังและเข้าใจว่า พฤติกรรมที่ตัวแบบแสดงนั้นเหมาะสมหรือใช้ได้ดีกับตนเองเช่นกัน แต่ในบางครั้งตัวแบบที่มีลักษณะเด่นเป็นพิเศษ เช่น มีลักษณะเป็นกันเอง อบอุ่น เป็นบุคคลที่มีความสามารถมีอำนาจ มีชื่อเสียง มีสถานะทางสังคมที่ดีกว่า ก็เป็นแรงจูงใจให้บุคคลเกิดการเลียนแบบได้ นอกจากนี้ตัวแบบที่มีความสำคัญต่อผู้สังเกต เช่น พ่อ แม่ ครู เพื่อน ผู้ร่วมวิชาชีพ ฯลฯ ก็จะทำให้บุคคลตั้งใจสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบเช่นกัน

ปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการตั้งใจ ยังขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้สังเกตในด้านความสามารถในการรับรู้ ซึ่งรวมถึงการเห็น การได้ยิน การรับรส กลิ่น และสัมผัส บุคคลที่มีความสามารถในการรับรู้สูง จะมีโอกาสตั้งใจสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพเดิมของบุคคลก็มีผลเช่นกัน เพราะบุคคลแต่ละคนมีรูปแบบของการรับรู้ และความสามารถทางปัญญาแตกต่างกัน ทำให้บุคคลสนใจพฤติกรรมของตัวแบบและตีความสิ่งที่ได้รับรู้มาแตกต่างกันไปด้วย นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับระดับความตื่นตัวของบุคคลด้วย ซึ่งพบว่า บุคคลที่มีความตื่นตัวต่อสภาพการณ์ในระดับปานกลาง จะมีโอกาสตั้งใจสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบได้มากกว่าบุคคลที่มีความตื่นตัวในระดับสูง เช่น มีความตื่นเต้นมาก หรือบุคคลที่มีความตื่นตัวต่ำ เช่น อยู่ในสภาพง่วงนอน

2. กระบวนการเก็บจำ (Retention Processes) เป็นกระบวนการที่บุคคลเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบไว้ในโครงสร้างทางปัญญา ซึ่งกระบวนการนี้มี

ความจำเป็นอย่างขึง โดยเฉพาะในกรณีที่บุคคลไม่มีโอกาสกระทำพฤติกรรมตามตัวแบบได้ทันทีในขณะที่สังเกต บุคคลจึงเก็บรวบรวมข้อมูลพฤติกรรมต่าง ๆ ของตัวแบบไว้ในรูปสัญลักษณ์และแปลงข้อมูลต่าง ๆ เหล่านั้นจำเป็นมโนภาพและเป็นคำพูด เพื่อจะนำข้อมูลสัญลักษณ์เหล่านี้เก็บไว้ในความจำถาวรต่อไป นอกจากนี้ประสิทธิภาพของการเก็บจำยังขึ้นอยู่กับการจัดระบบทางปัญญา ซึ่งหมายรวมถึง ความสามารถของบุคคลในการเลือกรับรู้พฤติกรรมของตัวแบบ วิธีการเก็บจำพฤติกรรมของตัวแบบ และวิธีการดึงเอาสิ่งที่จดจำไว้ออกมา โดยจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล นอกจากนั้นถ้าบุคคลมีการนำเอาพฤติกรรมของตัวแบบมาซักซ้อม ทั้งการซักซ้อมทางปัญญา และการซักซ้อมการกระทำ ก็จะทำให้บุคคลสามารถเก็บจำพฤติกรรมของตัวแบบได้ดียิ่งขึ้น

ในส่วนของปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะของผู้สังเกตนั้น ขึ้นอยู่กับทักษะทางปัญญาหรือความสามารถของบุคคลที่จะเก็บรหัสเป็นสัญลักษณ์ที่จะจดจำเป็นเวลานาน และ โครงสร้างทางปัญญาหรือการจัดระบบทางปัญญาที่สะดวกต่อการดึงเอาระบบใดระบบหนึ่งกลับมาใช้งาน บุคคลที่มีลักษณะดังกล่าวจะสามารถเก็บจำแบบแผนพฤติกรรมต่าง ๆ ที่พบเห็นได้มากกว่าบุคคลที่มีลักษณะนี้น้อย

3. กระบวนการกระทำ (Production Processes) เป็นกระบวนการที่บุคคลแปลงสัญลักษณ์ที่เก็บไว้ในรูปของความจำออกมาเป็นการกระทำ ซึ่งกระบวนการกระทำนี้จะมีประสิทธิภาพเพียงไรขึ้นอยู่กับการระลึกภาพจากปัญญา โดยบุคคลจะระลึกภาพแบบแผนพฤติกรรมที่เก็บจำไว้ในปัญญาออกมา แล้วแสดงพฤติกรรมเลียนแบบตัวแบบ ถ้าบุคคลระลึกภาพจากปัญญาได้แม่นยำก็มีโอกาสกระทำพฤติกรรมตามตัวแบบได้ถูกต้อง แต่บางครั้งการกระทำอาจจะยังไม่ถูกต้อง บุคคลจึงต้องมีการสังเกตการกระทำของตนเองทั้งในด้านการกระทำและความรู้สึกลักษณะต่าง ๆ ซึ่งถ้ามีข้อมูลย้อนกลับจากภายใน คือ การสังเกตของตนเอง และข้อมูลย้อนกลับจากภายนอก คือ การสังเกตและคำบอกเล่าของผู้อื่นแล้ว บุคคลจะเอาข้อมูลย้อนกลับเหล่านั้นมาเทียบเคียงกับการกระทำที่เก็บเป็นภาพไว้ในความจำ เพื่อให้สามารถปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมของตนเองให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

นอกจากปัจจัยดังกล่าวแล้ว ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของผู้สังเกต คือ จะต้องมีความสามารถที่จะสามารถกระทำพฤติกรรมตามตัวแบบและทักษะของพฤติกรรมย่อย ซึ่งเป็นทักษะเบื้องต้นที่จะนำไปสู่พฤติกรรมที่ตัวแบบกระทำ ถ้าขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปจะทำให้บุคคลไม่สามารถกระทำพฤติกรรมตามตัวแบบได้อย่างครบถ้วน

4. กระบวนการจูงใจ (Motivation Processes) เป็นกระบวนการเสริมแรงที่จะช่วยให้บุคคลกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง ซึ่งในทฤษฎีปัญญาทางสังคมนี้ แบบดูราแสดงให้เห็น

ถึงความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมที่ได้มาจากการสังเกตตัวแบบ กับการกระทำพฤติกรรมของตนเอง ทั้งนี้เพราะบุคคลจะไม่กระทำพฤติกรรมทุกอย่างตามที่ได้เรียนรู้มา ทั้ง ๆ ที่มีความสามารถที่จะเก็บจำและกระทำพฤติกรรมนั้น การที่บุคคลเกิดการเรียนรู้แล้วจะแสดงพฤติกรรมหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจให้กระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง ดังนั้นการที่บุคคลจะกระทำพฤติกรรมที่สังเกตจากตัวแบบเร็วหรือช้า ก็ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจให้กระทำพฤติกรรมนั้น ถ้ามีสิ่งจูงใจให้กระทำพฤติกรรมนั้นเกิดขึ้นที่ที่สังเกตตัวแบบ บุคคลก็จะกระทำพฤติกรรมนั้นทันที

สิ่งจูงใจนี้สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ สิ่งจูงใจภายนอก ซึ่งเป็นสิ่งทั้งที่จับต้องได้และกระตุ้นการรับรู้ที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจสำหรับบุคคล ปฏิกริยาจากผู้อื่นทั้งที่เป็นปฏิกริยาทางบวกและลบ ตลอดจนความพึงพอใจที่จะสามารถควบคุมเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้โดยกระทำพฤติกรรมตามตัวแบบ นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่เห็นคนอื่นได้รับผลอย่างใดอย่างหนึ่งจากการกระทำพฤติกรรมหนึ่ง ๆ (Vicarious Incentives) และสิ่งจูงใจของตนเองซึ่งหมายถึงสิ่งจูงใจที่บุคคลให้กับตนเอง อาจเป็นสิ่งของที่จับต้องได้หรือการประเมินตนเอง (ปริชา วิหคโต, 2532, หน้า 320 อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543)

นอกจากนี้สิ่งจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจูงใจแล้ว สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ลักษณะของผู้สังเกตแต่ละคน เนื่องจากบุคคลแต่ละคนจะชอบสิ่งจูงใจที่แตกต่างกัน และมีความลำเอียงจากการเปรียบเทียบทางสังคม จึงมีการตัดสินใจว่าพฤติกรรมของตัวแบบนั้นเหมาะสมกับตนเองหรือไม่ ซึ่งถ้าบุคคลเห็นว่าพฤติกรรมของตัวแบบนั้นเหมาะสมกับตน บุคคลก็จะกระทำพฤติกรรมตามตัวแบบนั้น ทั้งนี้พฤติกรรมของตัวแบบนั้นจะต้องไม่ขัดกับมาตรฐานภายในของบุคคลด้วย

การเรียนรู้จากการสังเกตตัวแบบจะต้องมีการจัดรูปแบบองค์ประกอบของการเรียนรู้ที่เหมาะสม โดยกระตุ้นให้ผู้สังเกตตั้งใจ และสนใจที่จะสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบอย่างแท้จริงจนสามารถเก็บจำและนำมาสร้างสัญลักษณ์แทนพฤติกรรมต่าง ๆ ของตัวแบบได้ รวมทั้งสามารถถึงเอาสิ่งที่จดจำไว้ออกมาใช้ได้ ในภายหลัง ประกอบกับการจูงใจที่เหมาะสมจะทำให้ผู้สังเกตแสดงการตอบสนอง คือ กระทำพฤติกรรมตามตัวแบบได้ในที่สุด ดังนั้นการเรียนจากการสังเกตตัวแบบ จึงจำเป็นต้องเป็นไปตามขั้นตอนของกระบวนการย่อยทั้ง 4 กระบวนการ ซึ่งถ้าขาดขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งไป จะทำให้ผู้สังเกตไม่สามารถกระทำพฤติกรรมตามตัวแบบได้อย่างสมบูรณ์ โดยกระบวนการดังกล่าวสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. การละทิ้งพฤติกรรมเดิม เช่น ความคิด ความเชื่อเดิม พฤติกรรมที่แสดงออกแล้วเป็นผลเสียต่อตัวเอง พฤติกรรมที่สังคมไม่ยอมรับ การปรับพฤติกรรมตนเอง

1. กำหนดพฤติกรรมที่ต้องการให้ผู้สังเกตเรียนรู้
2. มีแบบซึ่งแสดงพฤติกรรมที่ต้องการให้ผู้สังเกตเรียนรู้
3. ให้แรงเสริมกับตัวแบบ เมื่อตัวแบบสามารถแสดงพฤติกรรมที่ต้องการให้ผู้สังเกตเรียนรู้

วัชรินทร์ พรหมมี (2523, หน้า 212-213) ได้ให้ข้อสรุปเกี่ยวกับการช่วยให้ ผู้รับบริการ เรียนรู้จากตัวแบบดังนี้คือ

1. ให้ผู้รับบริการเรียนรู้พฤติกรรมใหม่จากการสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบ และช่วยให้ผู้รับบริการเรียนรู้ทักษะในการก่อให้เกิดพฤติกรรมใหม่
2. ผู้รับบริการอาจจะรับรู้มาก่อนแล้วถึงวิธีการที่จะนำมาสู่พฤติกรรมที่พึงปรารถนา แต่ยังไม่สามารถทำได้หรือคาดว่าจะทำไม่ได้ การสังเกตพฤติกรรมตัวแบบจะช่วยกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสดงพฤติกรรมที่เรียนรู้แล้ว
3. ตัวแบบจะต้องมีลักษณะที่น่าสนใจ เพื่อเป็นแรงจูงใจหรือส่งเสริมมาให้ผู้รับบริการเลียนแบบ
4. หลังจากผู้รับบริการสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบแล้ว ผู้รับบริการจะจดจำพฤติกรรมของตัวแบบไว้ในความทรงจำ เพื่อนำไปแสดงในอนาคต
5. หลังจากผู้รับบริการสังเกตพฤติกรรมของแม่แบบแล้ว ให้โอกาสผู้รับบริการฝึกฝนพฤติกรรมนั้นและผู้ควบคุมจะต้องเป็นผู้ให้ผลย้อนกลับ และการฝึกนั้นอาจจะทำในสถานการณ์สมมุติก่อน

**ข้อดีและข้อจำกัดของการเสนอตัวแบบ**

**ข้อดีของการเสนอตัวแบบมีดังนี้ (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2536, หน้า 69)**

1. จะทำให้เกิดความถี่ของการเกิดพฤติกรรมเป้าหมายหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ค่อย ๆ เกิดขึ้นและค่อย ๆ มีความถี่สูงมากขึ้นและคงทนถาวรยิ่งขึ้น เมื่อได้รับการเสริมแรงแก่ อินทรีย์ภายหลังที่อินทรีย์สามารถเลียนแบบหรือแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ได้ เช่นเดียวกับ ตัวแบบหรือเกิดพฤติกรรมใหม่ ๆ ได้อย่างเหมาะสม
2. จะทำให้ผู้สังเกตหรือผู้เลียนแบบเกิดพฤติกรรมใหม่ที่ไม่เคยเกิดมาก่อน
3. จะช่วยเพิ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์หรือระงับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ของผู้สังเกตหรือผู้เลียนแบบ
4. ช่วยเอื้ออำนวยให้พฤติกรรมของผู้สังเกต หรือเลียนแบบที่เคยเรียนรู้มาก่อนมี แนวโน้มที่จะแสดงออกมา

### ข้อจำกัดของวิธีการเสนอตัวแบบ

1. การให้ตัวแบบอย่างเดียวในการสร้างหรือสอนพฤติกรรมใหม่ การเกิดพฤติกรรมใหม่ที่พึงประสงค์อาจเกิดได้ช้าด้วยเหตุนี้ควรให้ตัวแบบควบคู่กับการเสริมแรงทางบวก การให้ข้อมูลย้อนกลับและสิ่งเร้าที่จำแนกความแตกต่างเพื่อให้พฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ต้องการจะสร้างหรือสอนนั้นเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

2. การคัดเลือกตัวแบบตลอดทั้งกิจกรรมที่จะให้เลียนแบบ ผู้คัดเลือกตัวแบบและกิจกรรมที่จะให้เลียนแบบ จะต้องตระหนักถึงความสำคัญของเรื่องดังกล่าวนี้ เพราะมิฉะนั้นจะทำให้เสียเวลาในการทดลองโดยไร้ประโยชน์

การสอนโดยการเสนอตัวแบบ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสอนโดยการเสนอตัวแบบในรูปแบบของสไลด์ประกอบคำบรรยาย โดยที่ตัวแบบจะแสดงพฤติกรรมเกี่ยวกับภาวะซึมเศร้าในวัยรุ่นตอนปลาย เพื่อให้นักเรียนคิดและพิจารณาตามไปด้วย แล้วคิดที่จะเลียนแบบพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของตัวแบบ แล้วนำไปปฏิบัติตาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

**ขั้นที่ 1** ขั้นนำ ผู้วิจัยนำเข้าสู่การเสนอตัวแบบโดยการสนทนาซักถาม กับนักเรียนเรื่องที่ต้องการให้สังเกตในครั้งนั้น ๆ

**ขั้นที่ 2** ขั้นเสนอตัวแบบ ผู้วิจัยเสนอเรื่องราวของตัวแบบที่แสดงพฤติกรรมเกี่ยวกับปัญหาภาวะซึมเศร้า โดยนักเรียนสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบ เปิดโอกาสให้นักเรียนอภิปรายและซักถามเกี่ยวกับสิ่งที่สังเกตได้ เพื่อให้เกิดความคิดที่จะเลียนแบบพฤติกรรมของตัวแบบและปฏิบัติตามพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของตัวแบบนั้น ผู้วิจัยให้ข้อมูลย้อนกลับและให้การเสริมแรงทางสังคมแก่นักเรียนที่สามารถเลียนแบบพฤติกรรมที่พึงประสงค์

**ขั้นที่ 3** ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้นักเรียนสรุปที่ได้จากการเสนอตัวแบบแล้วผู้วิจัยช่วยสรุปเพิ่มเติม

ผลจากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับการเสนอตัวแบบ ซึ่งให้เห็นว่าการเสนอตัวแบบเป็นกระบวนการที่สามารถพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนร่วมกับการเสริมแรง จึงเป็นสิ่งเร้าที่มีคุณภาพที่เด็กวัยรุ่นสนใจ ย่อมทำให้เด็กรับพฤติกรรมนั้น ๆ จดจำ แล้วนำไปปฏิบัติได้

สไลด์ประกอบคำบรรยาย สไลด์ คือ ภาพนิ่งโปร่งใสซึ่งมีทั้งภาพเหมือนจริงสีขาวและขาวดำ เป็นสื่อการสอนที่มีความโปร่งใสสามารถใช้แสงถ่ายฟิล์มสไลด์ไปปรากฏบนจอฉายได้ ในบางครั้งจึงเรียกว่า “ภาพนิ่งที่ฉายได้” (Still Projection) สุรพล เกียนวิวัฒนา (2525, หน้า 2)

ด้านของคุณค่าสไลด์ประกอบคำบรรยาย ผู้ทำการศึกษาค้นคว้าไว้หลายท่าน ผลปรากฏว่าคุณค่าของสไลด์นั้นจะมีลักษณะคล้าย ๆ กัน เช่น คุณค่าของสไลด์ประกอบคำบรรยายคือ การศึกษา

วาริน รัชมิตรหม (2529, หน้า 2) ได้กล่าวไว้ในหนังสือสไลด์ประกอบคำบรรยายว่ามีคุณค่าดังนี้

1. เปลี่ยนบรรยากาศในห้องเรียน ทำให้ผู้เรียนเกิดความกระตือรือร้น
2. ทำให้ผู้เรียนได้เห็นทั้งภาพและเสียงที่มีความสัมพันธ์กันเป็นเรื่องราวต่อเนื่อง ก่อให้เกิดความเข้าใจได้ดียิ่งขึ้น
3. ทำให้ผู้เรียนได้มีประสบการณ์เกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนการสอนหลายอย่าง เช่น แบบเรียน คำบรรยาย คู่มือ แบบฝึกหัด ภาพและเสียงประกอบช่วยทำให้เกิดความเข้าใจได้ดียิ่งขึ้น และยาวนานกว่าการใช้สื่อเพียงอย่างเดียว
4. สไลด์ประกอบคำบรรยายสามารถนำมาเป็นสื่อที่ใช้เรียนเพียงคนเดียว เรียนเป็นกลุ่มเล็กหรือกลุ่มใหญ่ได้
5. สามารถนำมาดูซ้ำอีกได้เมื่อต้องการ เพื่อทบทวน เตือนความจำหรือเพื่อการประเมินผล
6. ทำให้ตรงความสนใจของผู้เรียนได้เป็นเวลานานกว่าสื่อประเภทอื่น และยังก่อให้เกิดความรู้ดีกว่าเรียนได้มีประสิทธิภาพร่วมกัน
7. สไลด์ประกอบเสียงที่ผลิตขึ้นโดยหลักการที่ดี วางแผนเป็นอย่างดี ผลิตเป็นอย่างดี โดยมีทฤษฎีการเรียนรู้ ทฤษฎีทางจิตวิทยาอยู่เบื้องหลัง จะก่อให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ
8. สไลด์ประกอบคำบรรยายนั้น สามารถทำสำเนา (Duplicating) แจกจ่ายไปตามสถานศึกษาต่าง ๆ ได้ จึงทำให้ผู้เรียนที่อยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ หรืออยู่ในที่ห่างไกลกันอาจได้เรียนรู้ในเรื่องนั้นเท่าเทียมกัน

สุรพล เกียนวัฒนา (2525, หน้า 14) ได้กล่าวถึงคุณค่าของสไลด์ประกอบคำบรรยายไว้ในหนังสือวางแผนสไลด์และผลิตสไลด์ประกอบเสียงดังนี้

1. ทำให้นักเรียนเกิดความสนใจ มีความสนใจยิ่งขึ้น
2. ภาพและเสียงประกอบคำบรรยายสไลด์ ช่วยกระตุ้นนักเรียนจำเนื้อเรื่องได้ดีและนาน
3. สามารถตอบสนองเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคล ทางด้านสติปัญญาของนักเรียน เพราะในวิชาที่ไม่ซับซ้อนมากนัก เมื่อนำมาผลิตเป็นสไลด์ประกอบคำบรรยายแล้วนักเรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
4. ใช้แทนหรือลดขนาดของอุปกรณ์อื่น ๆ ได้ เช่น แผนที่ แผนภูมิ หรือของจริงที่มีขนาดใหญ่ ไม่เหมาะที่จะนำมาใช้ประกอบการสอนในห้องเรียน



5. ใช้เป็นเครื่องมือประกอบการฝึกทักษะได้ดี เพราะสามารถฉายให้ดูได้เป็นเวลานาน ๆ และจะฉายซ้ำ ๆ ก็ครั้งก็ได้

6. ครูสามารถผลิตแผ่นใสประกอบคำบรรยายได้เอง ราคาไม่แพงเก็บรักษาง่าย

7. สามารถใช้เรียนได้ในห้องเรียนปกติ เพราะไม่ต้องอาศัยความมืดมากนัก ถ้าไม่มีจอ ก็อาจจะฉายบนฝาผนังที่มีสีอ่อน ๆ ได้ ทำให้ครูอธิบายได้สะดวกและนักเรียนสามารถจดบันทึกข้อความต่าง ๆ ได้

และได้กล่าวถึงคุณค่าของสไลด์ต่อการเรียนการสอนไว้ดังนี้

1. สามารถใช้กับการเรียนการสอนรายบุคคล เป็นกลุ่มย่อย หรือเป็นกลุ่มใหญ่ก็ได้

2. ค่าใช้จ่ายในการผลิตต่ำ ผลิตและทำสำเนาได้ง่าย ทั้งแบบสีและขาวดำ ครูสามารถผลิตได้ตามความเหมาะสม

3. สามารถจัดเรียงลำดับภาพได้ตามความเหมาะสม จะแยกฉายเป็นบางภาพหรือเรียงลำดับเป็นชุดก็ได้

4. ได้รับความสนใจและรวมจุดสนใจของผู้เรียนได้ดี

5. สะดวกในการใช้ ไม่จำเป็นต้องใช้ในห้องฉายที่มืดมากนัก ห้องเรียนปกติก็สามารถใช้ได้

6. ใช้สอนได้อย่างกว้างขวางทุกวิชาและทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสอนข้อเท็จจริงอย่างน้อยที่สุดก็ได้ผลดีเท่ากับการสอนโดยใช้ภาพยนตร์

7. ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงเนื้อหาได้ง่าย โดยการเปลี่ยนแปลงลำดับภาพ หรือการเพิ่มบางภาพเข้า คัดบางภาพออก

8. เก็บรักษาง่าย เพราะขนาดเล็กไม่เปลืองที่เก็บ และเก็บไว้ได้นาน

9. เมื่อใช้กับเครื่องฉาย สามารถปรับขนาดได้ ให้ใหญ่หรือเล็กพอจะดูได้อย่างชัดเจน

10. ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง เร็วหรือช้าตามความต้องการและจะเรียนซ้ำกี่ครั้งก็ได้ตามความพอใจ ทั้งแบบควบคุมด้วยมือและแบบอัตโนมัติ เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างถูกต้อง

11. ภาพสไลด์สี ให้สีสดตรงกับความเป็นจริงมาก ทำให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ถูกต้อง

12. สามารถใช้กับสื่อการสอนอย่างอื่นได้ดี

13. ใช้ลดขนาดของอุปกรณ์อื่นที่ไม่สะดวกต่อการใช้ เช่น แผนที่ แผนภูมิ

14. ช่วยให้เกิดประสิทธิภาพของการเรียนรู้สูงขึ้น และมีความคงทนในการเรียนรู้

15. เทคนิคของการถ่ายภาพและบันทึกเสียง ช่วยทำให้บทเรียนแปลกใหม่ น่าสนใจยิ่งขึ้น

นักเรียนสามารถตั้งใจเรียนได้เป็นเวลานาน

สรุปการเสนอตัวแบบเป็นวิธีการที่จะทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ การเสนอตัวแบบ เป็นเทคนิคการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม โดยการสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบ ซึ่งตัวแบบจะทำหน้าที่ เป็นสิ่งเร้าให้ผู้สังเกตมีความคิด ทศนคติ หรือเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามลักษณะของตัวแบบ

### ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการเสนอตัวแบบ

เพอร์รี่ และฟูรุกาวา (Perry & Furukawa, 1986) ได้รวบรวมปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพของการเสนอตัวแบบไว้อย่างละเอียด โดยที่เขาแบ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ของการเสนอตัวแบบออกเป็น 2 ปัจจัยหลักคือ

1. ปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้และการเก็บจำ (Factors Enhancing Learning and Retention)

2. ปัจจัยที่ส่งเสริมการแสดงออก (Factors Enhancing Performance)

ปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้และการเก็บจำ แบนดูรา (Bandura, 1986) ได้กล่าวไว้ชัดเจน ว่าการที่คนเราจะเรียนรู้ได้ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับความตั้งใจของผู้สังเกตที่จะสังเกตตัวแบบ และความสามารถในการเก็บจำสิ่งที่สังเกตได้ ดังนั้นผู้ที่วางแผนในการเสนอตัวแบบนั้น ควรจะ แน่ใจได้ว่าตนเองได้พยายามสร้างเงื่อนไขให้เกิดการส่งเสริมความตั้งใจ และการเก็บจำของผู้สังเกต ซึ่งแน่นอนตัวแบบที่ใช้ วิธีการเสนอตัวแบบตลอดจนลักษณะของผู้ที่จะให้สังเกตตัวแบบนั้น ควรจะ ได้รับการพิจารณา

ลักษณะของตัวแบบ คำถามแรกที่เกิดขึ้นในการดำเนินการเสนอตัวแบบ คือ ใครควร จะเป็นตัวแบบดูเหมือนว่าเป็นคำถามที่ค่อนข้างจะตอบได้ยาก ทั้งนี้การที่บอกได้ว่าใครควรจะเป็น ตัวแบบนั้นยังต้องขึ้นอยู่กับลักษณะของพฤติกรรมที่ต้องการจะบำบัด ลักษณะของผู้สังเกต และ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของพฤติกรรมและลักษณะของผู้สังเกตอีกด้วย แต่อย่างไรก็ตาม แนวทางในการเลือกตัวแบบนั้นมีหลักการในการเลือกอย่างกว้าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ตัวแบบควรมีลักษณะที่คล้ายคลึงกับผู้สังเกตทั้งในด้าน เพศ เชื้อชาติ และ ทศนคติ ซึ่งการที่ตัวแบบมีลักษณะที่คล้ายคลึงกับผู้สังเกตนั้น จะทำให้ผู้สังเกตมั่นใจได้ว่า พฤติกรรมที่ตัวแบบแสดงออกนั้นเหมาะสมและสามารถทำได้ เพราะบุคคลนั้นมีลักษณะคล้ายคลึง กับตน ซึ่งจะทำให้เขาเกิดความรู้สึกว่าเขาเองก็น่าจะทำได้เช่นกัน

2. ตัวแบบควรจะเป็นผู้ที่มิชื่อเสียงในสายตาของผู้สังเกต แต่ถ้ามีชื่อเสียงมากจนเกินไป ก็จะทำให้เขามีความรู้สึกว่าพฤติกรรมที่ตัวแบบกระทำนั้นเป็นสิ่งที่ไม่น่าจะเป็นจริงสำหรับเขาได้

3. ระดับของความสามารถของตัวแบบนั้น ควรจะมีระดับที่ใกล้เคียงกับผู้สังเกต เพราะถ้าใช้ตัวแบบที่มีความสามารถสูงมาก ก็จะทำให้ผู้ที่สังเกตคิดว่าเขาไม่น่าจะทำได้ ทำได้

เขาปฏิเสธที่จะทำตามตัวแบบนั้น เดวิดสัน และสมิท (Davidson & Smith, 1982) ได้ศึกษาเด็กที่สังเกตตัวแบบ ที่เป็นผู้ใหญ่ที่มีความสามารถสูง ที่เป็นเด็กในลักษณะที่คล้ายคลึงกับเขา และที่เป็นเด็กที่มีความสามารถต่ำ พบว่าเด็กที่สังเกตตัวแบบที่เป็นผู้ใหญ่ที่มีความสามารถสูงจะมีความเห็นว่าผู้ใหญ่นั้นลดมาตรฐานของตนเองลงมา ในขณะที่มองว่าพฤติกรรมที่เด็กที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับเขาแสดงออกนั้น ตรงกับมาตรฐานของเขา และมองว่าเด็กที่มีความสามารถต่ำนั้นมีความสามารถเพิ่มขึ้น จากผลการศึกษานี้เองอาจจะกล่าวได้ว่าทางที่ดีที่สุดนั้นควรจะเลือกตัวแบบที่มีความสามารถสูงกว่าผู้ที่สังเกตเพียงเล็กน้อย หรือเริ่มจากสภาพการณ์ที่คล้ายคลึงกับผู้สังเกต แล้วค่อย ๆ เพิ่มความสามารถขึ้นไป

4. ตัวแบบนั้นควรมีลักษณะที่เป็นกันเองและอบอุ่น

5. ตัวแบบเมื่อแสดงพฤติกรรมแล้ว ได้รับการเสริมแรง จะทำให้ได้รับความสนใจจากผู้สังเกตมากขึ้น

**ลักษณะของผู้สังเกต** ผลของการเสนอตัวแบบนั้นจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้สังเกตด้วย ซึ่งลักษณะของผู้สังเกตที่ผู้ดำเนินการเสนอตัวแบบจะต้องพิจารณา มีดังต่อไปนี้

1. ความสามารถในการดำเนินการและเก็บจำข้อมูล ซึ่งจัดได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุด ผู้ดำเนินการเสนอตัวแบบจะต้องพิจารณา ความสามารถดังกล่าวขึ้นอยู่กับระดับสติปัญญาของผู้สังเกต ดังนั้นควรเสนอตัวแบบให้สอดคล้องกับระดับสติปัญญาของผู้สังเกตนั้น อย่างเช่นเด็กที่มีความบกพร่องทางสมองอาจจะต้องเสนอตัวแบบบ่อย ๆ ครั้ง เด็กที่เป็นออทิสติก (Autistic) อาจจะต้องมีการสอนให้มีทักษะในการสังเกตและลอกเลียนแบบก่อนที่จะมีการใช้ตัวแบบ เป็นต้น

2. ความไม่แน่ใจ ถ้าผู้สังเกตไม่แน่ใจในการแสดงออกของพฤติกรรมของตน เขาก็มักจะให้ความสนใจต่อตัวแบบ อย่างเช่นกรณีที่คนเราไปงานปาร์ตี้ พบอาหารชนิดหนึ่งที่ไม่แน่ใจว่าจะรับประทานอย่างไร เขาก็จะพยายามสังเกตข้าง ๆ ที่รับประทานอาหารชนิดนั้นเพื่อที่ว่าเขาจะรับประทานอาหารชนิดนั้นได้ถูกต้องมากขึ้น

3. ความวิตกกังวล ก็เป็นลักษณะของผู้สังเกตอีกลักษณะหนึ่งที่มีผลต่อการเรียนรู้ ถ้าผู้สังเกตมีความวิตกกังวลมากเกินไป ก็จะทำให้เกิดการรบกวนต่อการสังเกต ตลอดจนกระบวนการเก็บจำพฤติกรรมของตัวแบบจึงอาจจะจำเป็นที่จะต้องฝึกให้ผู้สังเกตรู้จักวิธีการผ่อนคลายก่อนการเสนอตัวแบบ และบอกให้เขาผ่อนคลายในระหว่างที่ตัวแบบแสดงพฤติกรรม ทั้งนี้เพื่อที่จะแน่ใจได้ว่าการผ่อนคลายจะไประงับความวิตกกังวลนั้น

4. บุคลิกภาพด้านอื่น ๆ ของบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการเสนอตัวแบบ เช่น ลักษณะหุ่นหันพหลังแผ่น การรู้ถึงคุณค่าของตนเอง การรับรู้ถึงศักยภาพแห่งตน สถานภาพทาง

สังคม เศรษฐกิจ และเพศ เป็นต้น ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้ควรจะได้มีการพิจารณาก่อนที่จะมีการเสนอตัวแบบ

**ลักษณะของการเสนอตัวแบบ** มีวิธีการเสนอตัวแบบอยู่หลายวิธีด้วยกัน ได้แก่

1. เสนอตัวแบบที่เป็นชีวิตจริงหรือตัวแบบสัญลักษณ์ ซึ่งการเสนอตัวแบบที่เป็นชีวิตจริงนั้นมีข้อดีตรงที่นำสนใจมากกว่าตัวแบบที่เป็นสัญลักษณ์ในการรับรู้ของคนบางคน อีกทั้งสามารถแปรเปลี่ยนพฤติกรรมการแสดงออกได้ตามสภาพการณ์ แต่จุดอ่อนของการเสนอตัวแบบที่เป็นชีวิตจริงอยู่ค่อนข้างจะเสี่ยงไปตรงที่ไม่สามารถทำนายหรือควบคุมได้อย่างที่ต้องการ จะเป็นปัญหาหากในกรณีที่ตัวแบบที่ใช้ในการบำบัดความกลัวนั้นเกิดมีความวิตกกังวลสูงขึ้น ถ้าเหตุการณ์ดังกล่าวนี้เกิดขึ้นก็จะทำให้ผลการบำบัดนั้นเพิ่มความกลัวให้กับผู้สังเกต ด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้ผู้บำบัดจำนวนมากชอบที่จะใช้ตัวแบบที่เป็นสัญลักษณ์มากกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในรูปแบบของฟิล์ม แถบภาพ แถบเสียง การ์ตูน หรือข้อเขียน การจะเสนอในรูปแบบใดนั้นขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของพฤติกรรมและการนำไปใช้ งานวิจัยได้แสดงให้เห็นว่าการบำบัดโดยการที่ใช้ตัวแบบที่เป็นสัญลักษณ์นั้นแล้วประสบความสำเร็จอย่างมากในหลายสภาพการณ์ เทเลนเนตล (Thelenetal, 1979 อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543) ตัวแบบสัญลักษณ์นั้นมีคุณสมบัติเหนือกว่าตัวแบบที่เป็นชีวิตจริงอยู่หลายอย่าง อย่างเช่น สามารถควบคุมพฤติกรรมที่เกิดขึ้นได้ สามารถนำมาใช้ในหลาย ๆ ครั้ง และก็ง่ายในการที่จะนำมาใช้บำบัดเป็นกลุ่ม

2. ตัวแบบภายใน การเสนอตัวแบบภายในนั้น เป็นการให้บุคคลจินตนาการตัวแบบแสดงพฤติกรรม คอเทลลา (Cautela, 1976 อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543)

3. การเสนอตัวแบบหลาย ๆ ตัว จะช่วยทำให้มีการเสนอตัวแบบมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากผู้สังเกตจะพบว่า มีตัวแบบบางตัวมีลักษณะคล้ายกับคนตลอดจนทำให้ได้เรียนรู้การแสดงพฤติกรรมหลาย ๆ อย่าง ทำให้ผู้สังเกตมีความยึดหยุ่นมากขึ้นในการแสดงออกในหลาย ๆ สภาพการณ์

4. การเสนอตัวแบบที่แสดงถึงความสามารถในการแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี กับตัวแบบที่ค่อย ๆ แสดงถึงการเพิ่มความสามารถในการแก้ปัญหา ซึ่งตัวแบบที่ค่อย ๆ แสดงถึงการเพิ่มความสามารถในการแก้ปัญหานั้นก็ต้องเริ่มจากการแสดงว่าเขาขาดทักษะบางอย่าง และมีความรู้สึก (วิตกกังวลหรือขาดความสนใจ) บางอย่างที่ทำให้เขาไม่สามารถที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาได้ จากนั้นตัวแบบก็จะพูดถึงความรู้สึกของตน และขั้นตอนในการแก้ปัญหาพร้อม ๆ กับพฤติกรรมของเขาที่เริ่มจะดีขึ้น

เมื่อมีการถามว่าการเสนอตัวแบบวิธีใดน่าจะได้ผลดีกว่ากัน ระหว่างตัวแบบที่มีความสามารถในการแสดงออกเอง หรือตัวแบบที่ค่อย ๆ แสดงถึงการเพิ่มความสามารถใน

การแก้ปัญหา ซึ่งคำตอบสำหรับคำถามข้อนี้ยังหาข้อสรุปไม่ได้ เนื่องจากทั้งคู่ก็มีประสิทธิภาพในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล แต่อย่างน้อยที่สุดการเสนอตัวแบบ แบบค่อย ๆ แสดงถึงการเพิ่มความสามารถในการแก้ปัญหานั้น ควรจะพิจารณาใช้กับผู้เข้ารับการรักษาที่มีอาการไม่แน่ใจ หรือมีความวิตกกังวลสูง หรือผู้ที่ขาดทักษะในการแก้ปัญหา

5. การเสนอตัวแบบแบบค่อย ๆ แสดงออกทีละขั้นตอน ซึ่งวิธีการเสนอแบบนี้ นั้นเหมาะที่จะใช้กับการแสดงถึงพฤติกรรม หรือการกระทำที่ซับซ้อน การเสนอตัวแบบแบบค่อย ๆ แสดงออกทีละขั้นตอนนี้จะแบ่งทักษะออกมาเป็นทักษะย่อย ๆ แล้วเสนอไปที่ละทักษะ ซึ่งผู้สังเกตจะต้องทำได้ตามตัวแบบเสียก่อนจึงจะค่อยเสนอตัวแบบที่แสดงทักษะในลำดับต่อไป วิธีการเสนอตัวแบบในลักษณะนี้ดูเหมือนว่าจะเหมาะสมกับการสอนวิธีการขับรถ หรือการเล่นดนตรี เป็นต้น

6. การใช้การสอน ซึ่งการใช้การสอนควรจะได้พิจารณาใช้ร่วมกับการเสนอตัวแบบ การเริ่มต้นการสอนนั้นควรอธิบายว่าผู้สังเกตจะเห็นตัวแบบกระทำอะไร และบอกผู้สังเกตว่าเราหวังที่จะเห็นเขาแสดงตามตัวแบบที่เขาจะดูนั้น ซึ่งการบอกเช่นนี้จะทำให้ผู้สังเกตให้ความสนใจต่อตัวแบบมากยิ่งขึ้น

7. การให้ผู้สังเกตนั้นสรุปถึงลักษณะของพฤติกรรมของตัวแบบที่เขาสังเกต ซึ่งพบว่าทำให้ผู้สังเกตสรุปถึงลักษณะของพฤติกรรมของตัวแบบนั้น ทำให้ผู้สังเกตสามารถเรียนรู้และเก็บจำลักษณะของตัวแบบได้ดีขึ้น

8. การชักจูง เมื่อสังเกตตัวแบบได้แล้ว การที่จะทำให้การเรียนรู้จากการลอกเลียนแบบนั้นได้ผลดีขึ้น ควรให้ผู้สังเกตได้มีโอกาสชักจูง ซึ่งการชักจูงสามารถทำได้ 2 ลักษณะ คือ ชักจูงในใจนั่นคือคิดถึงลักษณะของพฤติกรรมที่จะต้องแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ กับ การชักจูงโดยการลองแสดงออกดู ซึ่งการชักจูงทั้ง 2 ลักษณะนี้จะช่วยให้ผู้ที่สังเกตสามารถจดจำได้ดีขึ้น และเมื่อถึงเวลาแสดงออกก็จะแสดงออกได้ง่ายขึ้น

9. สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่จะต้องพิจารณาคือ สภาพการณ์ที่จะเสนอตัวแบบ ควรเป็นสภาพการณ์ที่สามารถลดการรบกวนจากสิ่งเร้าภายนอกได้เป็นอย่างดี เช่น ถ้าเป็นภาพยนตร์ก็ควรฉายในห้องมืดและไม่มีเสียงรบกวน ถ้าใช้แถบบันทึกเสียงก็ควรจะใช้หูฟังของแต่ละคนซึ่งน่าจะทำให้ผู้สังเกตเพิ่มความตั้งใจมากกว่าการฟังเสียงจากลำโพงในห้อง

ปัจจัยที่ส่งเสริมการแสดงออก ภายหลังจากที่คนเราตั้งใจและเก็บจำลักษณะของพฤติกรรมของตัวแบบ ได้เป็นอย่างดีแล้ว สิ่งที่จะต้องพิจารณาคือทำอย่างไรจึงจะสามารถทำให้คนนั้นแสดงออก การแสดงออกนั้นควรจะเป็นการแสดงออกที่มีคุณภาพ และทำอย่างไรจึงจะทำให้บุคคลนั้นเอาสิ่งที่ตนเองเรียนรู้จากตัวแบบไปใช้ในสภาพการณ์อื่น ๆ ด้วย ซึ่ง เพอร์

และฟูรุคาว่า (Perry & Furukawa, 1986) ได้เสนอว่าการที่จะส่งเสริมลักษณะของการแสดงออกทั้ง 3 ด้านนั้นควรดำเนินการดังต่อไปนี้

1. การสร้างสิ่งล่อใจเพื่อให้บุคคลแสดงออก อาจทำได้โดยการให้ตัวแบบได้รับการเสริมแรงซึ่งการที่ตัวแบบได้รับการเสริมแรงจากการกระทำพฤติกรรมดังกล่าว จะทำให้บุคคลอยากที่จะแสดงพฤติกรรมตามลักษณะของตัวแบบบ้าง นอกจากนี้การให้การเสริมแรงโดยตรงต่อผู้ที่แสดงพฤติกรรมตามตัวแบบก็จะทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมตามตัวแบบมากยิ่งขึ้นนั่นเอง สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่จะต้องพิจารณาคือ การที่ให้ตัวแบบเสริมแรงตนเอง เช่น เมื่อตัวแบบแสดงพฤติกรรมบางอย่างแล้วก็พูดกับตัวเองว่า “เยี่ยมมาก ! ผมแก้ปัญหาได้แล้ว” แล้วยิ้มอย่างมีความสุข การเสนอตัวแบบในลักษณะดังกล่าวจะช่วยทำให้ผู้สังเกตได้รู้จักการใช้การเสริมแรงตนเอง ซึ่งในระยะยาวจะมีผลดีกว่าการใช้การเสริมแรงจากภายนอก

2. การทำให้การแสดงออกนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการชักจูง และมีกรให้ข้อมูลป้อนกลับวิธีการคือให้บุคคลสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบแล้วก็ลองให้เขากระทำดู ผลจากนั้นผู้บำบัดก็ควรจะให้ข้อมูลป้อนกลับ โดยการบอกถึงสิ่งที่เขาทำดีแล้ว และสิ่งที่เขาควรระวังแก้ไข จากนั้นจึงบอกให้ทำอีกครั้งจนกระทั่งเขาสามารถทำได้คืนนอกจากการใช้วิธีการชักจูงและการให้ข้อมูลป้อนกลับแล้ว ในบางครั้งก็อาจจะใช้การเสนอตัวแบบแบบมีส่วนร่วม (Participant Modeling) ซึ่งพัฒนาเพื่อใช้ในการบำบัดผู้ที่มีความกลัวผิดปกติ ซึ่งกระบวนการนั้นก็มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแบบและผู้สังเกต หลังจากมีการแสดงให้เห็นถึง พฤติกรรมที่พึงประสงค์แล้ว ตัวแบบก็จะนำผู้สังเกตไปที่ละขั้นตอน อาจจะต้องจับบางส่วนของร่างกายของผู้สังเกตให้ทำตามด้วยถ้าจำเป็น ถ้าเป็นไปได้ตัวแบบก็ควรจะให้ข้อมูลป้อนกลับทันทีที่ผู้สังเกตทำตามตัวแบบได้อย่างถูกต้องด้วย

3. การให้บุคคลนำเอาสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในสภาพการณ์อื่น ซึ่งการที่จะทำให้เกิดการแผ่ขยายของการเรียนรู้ นั้น สิ่งหนึ่งที่ผู้บำบัดอาจทำได้ คือ จัดสภาพการณ์ให้คล้ายคลึงกับสภาพการณ์ในชีวิตประจำวันของผู้เข้ามารับการบำบัดมากที่สุด การแผ่ขยายก็จะมีโอกาสเกิดขึ้นได้มากและถ้าเป็นไปได้ก็น่าจะฝึกกันที่สภาพแวดล้อมของผู้เข้ามารับการบำบัดเองก็จะช่วยได้มาก

นอกจากนี้การให้ผู้เข้ารับการบำบัดได้ฝึกบ่อย ๆ ก็จะช่วยให้เกิดการแผ่ขยายเป็นไปได้อย่างมากขึ้น การเรียนรู้ถึงกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ก็เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดการแผ่ขยายไปสู่สภาพการณ์ใหม่ได้ และอีกวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดการแผ่ขยายได้ดียิ่งขึ้น คือ การที่จัดการฝึกในสภาพการณ์ต่าง ๆ กัน เช่น การฝึกที่โรงเรียน ที่บ้าน หรือในที่สาธารณะอื่น ๆ เป็นต้น

วิธีการดำเนินการ หลังจากที่เราได้รู้ถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการใช้ตัวแบบแล้ว ต่อมาก็คือจะต้องมีวิธีการดำเนินการอย่างไรจึงจะทำให้การเสนอตัวแบบนั้นมี

ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งวิธีการดำเนินการเสนอตัวแบบนั้นเป็นวิธีการที่ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก และไม่สลับซับซ้อน นั่นคือ การสร้างตัวแบบโดยยึดหลักเกณฑ์ที่ได้กล่าวไว้แล้วในหัวข้อของ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการใช้ตัวแบบ จากนั้นก็ต้องตัดสินใจว่าควรเสนอตัวแบบใน ลักษณะใด (ตัวแบบชีวิตจริง หรือตัวแบบสัญลักษณ์) แล้วก็เสนอไปตามนั้น ซึ่งขั้นตอนในการพิจารณาการดำเนินการเสนอตัวแบบควรพิจารณาดังต่อไปนี้

1. กำหนดพฤติกรรมที่ต้องการจะให้ตัวแบบแสดงเพื่อให้บุคคลสังเกต และลอกเลียนแบบให้ชัดเจน
2. ความชัดเจนของพฤติกรรมนั้นจะต้องหมายถึง การสังเกตเห็นได้ วัดได้ โดยที่ใช้คนตั้งแต่ 2 คน สามารถสังเกตและเห็นตรงกันว่าพฤติกรรมนั้นเกิดหรือไม่เกิด
3. จะต้องแน่ใจได้ว่าพฤติกรรมที่ตัวแบบแสดงนั้น จะต้องอยู่ภายในระดับความสามารถของผู้ที่สังเกต ไม่เช่นนั้นจะก่อให้เกิดความคับข้องใจในการเรียนรู้ได้
4. จะต้องแน่ใจว่า พฤติกรรมที่จะให้บุคคลลอกเลียนแบบนั้น เป็นพฤติกรรมที่ทำให้ ง่ายขึ้นถ้าเป็นพฤติกรรมที่ซับซ้อนก็อาจจะแยกออกเป็นพฤติกรรมย่อย ๆ จากนั้นอาจใช้คำพูดชี้แนะได้ เช่น การฝึกให้เด็กได้รู้จักการล้างมือด้วยตนเอง ก็อาจที่จะแบ่งย่อยพฤติกรรมออกเป็นดังนี้

- 4.1 ปิดท่อน้ำทิ้งในอ่าง
- 4.2 เปิดน้ำ
- 4.3 เมื่อน้ำเต็มอ่าง ปิดน้ำ
- 4.4 จุ่มมือลงในอ่างน้ำ
- 4.5 หยิบสบู่
- 4.6 เอามือถูสบู่
- 4.7 นำสบู่กลับไปไว้ที่เดิม
- 4.8 ถูสบู่ให้ทั่วทั้งมือ
- 4.9 ล้างสบู่ออกโดยจุ่มมือลงในอ่างน้ำ
- 4.10 ปิดท่อน้ำทิ้งในอ่าง
- 4.11 หยิบผ้าเช็ดมือ
- 4.12 เช็ดมือให้แห้ง
- 4.13 แหวนผ้าเช็ดมือ
- 4.14 ล้างอ่าง

เมื่อแยกพฤติกรรมที่ต้องการจะให้ลอกเลียนแบบออกมาเป็นพฤติกรรมย่อย ๆ ดังตัวอย่างแล้ว ก็ให้ตัวแบบพูดไปที่ละพฤติกรรมพร้อมทั้งแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ประกอบ

ด้วย ซึ่งการทำเช่นนี้จะทำให้การลอกเลียนแบบเกิดได้ง่ายขึ้น

5. จะต้องแน่ใจได้ว่าผู้สังเกตนั้นตั้งใจสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบอย่างแท้จริง (มองหรือฟัง) จึงอาจที่จะใช้สัญญาณที่เป็นคำพูดแก่ผู้สังเกตก่อน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความสนใจ เช่น บอกว่า “แคงคูนี่ซิ” เป็นต้น แต่การให้สัญญาณนั้นจะต้องไม่กระทำโดยพฤติกรรมที่รุนแรง เช่น กระทบตัวให้สังเกต เป็นต้น เพราะจะทำให้ผู้สังเกตลอกเลียนแบบพฤติกรรมที่รุนแรงได้

6. จะต้องแน่ใจเสมอว่าพฤติกรรมที่ตัวแบบแสดงออกนั้นชัดเจนและกระทำสม่ำเสมอ

7. เมื่อผู้สังเกตตัวแบบลอกเลียนแบบพฤติกรรมของตัวแบบ ได้ถูกต้อง หรือใกล้เคียงกับพฤติกรรมของตัวแบบ จะต้องให้การเสริมแรงผู้ที่ลอกเลียนแบบทันที

8. การเสริมแรงที่ให้แก่ผู้ลอกเลียนแบบ หรือผู้สังเกตนั้น จะต้องใช้ตัวเสริมแรงที่มีประสิทธิภาพ

9. จะต้องแน่ใจได้ว่า ผู้ดำเนินการเสนอตัวแบบจะต้องไม่ควบคุมความสนใจของผู้สังเกตตัวแบบด้วยวิธีการที่รุนแรง เช่น ตีหรือดุด่า เป็นต้น

10. ควรมีการรวบรวมข้อมูลที่แสดงถึงความก้าวหน้าของผู้สังเกตด้วย เพราะจะทำให้ผู้สังเกตได้รู้ว่าตนเองก้าวหน้าจริงและเป็นตัวเสริมแรงที่ดีให้แก่ผู้สังเกตอีกด้วย

11. ในกรณีที่ผู้สังเกตไม่สามารถลอกเลียนแบบพฤติกรรมของตัวแบบได้เลย อาจจะใช้การชี้แนะ โดยทางร่างกายเข้าช่วยด้วยได้ เพราะจะทำให้เรียนรู้ได้เร็วขึ้น

12. ในการเสนอตัวแบบนั้น เมื่อตัวแบบแสดงพฤติกรรมเป้าหมายแล้ว ควรมีการให้การเสริมแรงต่อตัวแบบด้วย การทำเช่นนี้จะเป็นการจูงใจให้ผู้สังเกตอยากลอกเลียนแบบมากยิ่งขึ้น

13. ควรเลือกตัวแบบที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับผู้สังเกต พร้อมทั้งให้มีความเด่น ตลอดจนสามารถแสดงพฤติกรรมที่จะให้ลอกเลียนแบบได้อย่างคล่องแคล่วด้วย

การนำไปใช้ การนำเสนอตัวแบบจัดได้ว่าเป็นอีกเทคนิคหนึ่งที่มีการนำไปใช้กันอย่างแพร่หลาย สิ่งแรกที่จะนำไปใช้นั้นควรจะต้องพิจารณาก่อนว่า ผู้ที่สังเกตนั้นมีลักษณะที่จะให้ความสนใจและลอกเลียนตัวแบบหรือไม่ เพราะเรามักจะพบว่ามีคนบางประเภทที่ไม่สนใจที่จะลอกเลียนแบบพฤติกรรมจากตัวแบบเลย เช่น เด็กที่สมองพิการ หรือเด็กปัญญาอ่อน หรือแม้กระทั่งผู้ใหญ่ที่เป็นปัญญาอ่อน เป็นต้น ดังนั้นก่อนที่จะนำเอาการเสนอตัวแบบไปใช้ก็ควรจะได้มีการฝึกให้บุคคลเหล่านั้นรู้จักการที่จะลอกเลียนแบบจากตัวแบบเสียก่อน ซึ่งสามารถทำได้โดยใช้การเสริมแรงทางบวก

แบร์ และคณะ (Baer et al., 1967 อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543) ได้ฝึกให้เด็ก 3 คน อายุ 9-12 ปีที่เป็นเด็กปัญญาอ่อนอย่างรุนแรง ไม่มีอาการแสดงให้เห็นว่าจะลอกเลียนแบบอะไรเลยจากการที่ปฏิสัมพันธ์ในชีวิตประจำวันกับบุคคลอื่น และจากการที่ผู้ดูแลจัดการเล่น



ให้กับเด็กปรากฏว่า เด็กเหล่านี้ไม่สามารถที่จะลอกเลียนแบบพฤติกรรมของผู้ดูแลได้เลย แม้กระทั่งการตบมือหรือการโบกมือ ดังนั้นเขาจึงต้องเริ่มการฝึกให้เด็กเหล่านี้รู้จักการลอกเลียนแบบพฤติกรรมจากตัวแบบเสียก่อน โดย การดำเนินการในช่วงระหว่างเวลารับประทานอาหาร โดย ทำวันละครั้งหรือสองครั้ง 3 ถึง 5 วันต่อสัปดาห์โดย ผู้ทดลองพูดว่า “ทำอย่างนี้” และตัวแบบก็จะทำพฤติกรรมอย่างง่าย ๆ เช่น การขยมือ พฤติกรรมของเด็กที่แสดงท่าทางคล้าย ๆ ขยมือ ก็จะได้รับอาหารเป็นตัวเสริมแรง 1 ช้อน แล้วผู้ทดลองจะพูดว่า “ดีมาก” ก่อนที่จะป้อนอาหารให้กับเด็ก ถ้าเด็กไม่แสดงอาการของการลอกเลียนแบบ ผู้ทดลองก็จะค่อย ๆ จับมือเด็กยกขึ้นในลักษณะที่เหมาะสมแล้วก็ให้การเสริมแรง ลักษณะของการชี้นำทางร่างกายจะค่อย ๆ ถอดออกไปเมื่อเด็กแสดงให้เห็นว่าสามารถลอกเลียนแบบพฤติกรรมจากตัวแบบได้แล้ว เมื่อเด็กลอกเลียนแบบพฤติกรรมหนึ่ง ได้แล้วก็จะเสนอพฤติกรรมอื่นต่อไป ซึ่งพบว่าเด็กคนหนึ่งสามารถลอกเลียนแบบพฤติกรรมได้ถึง 130 พฤติกรรมในช่วงระหว่างการดำเนินการฝึกนั้น ผู้ทดลองก็ได้เปลี่ยนตัวเสริมแรงจากอาหารมาเป็นคำชมในเวลาต่อมา และจะให้การเสริมแรงเฉพาะพฤติกรรมที่ลอกเลียนแบบตัวแบบทันทีที่ตัวแบบแสดงพฤติกรรมนั้น การดำเนินการเช่นนี้ปรากฏว่าได้ผลดีมาก เนื่องจากเด็กก็มักจะลอกเลียนแบบพฤติกรรมของตัวแบบทันทีที่เห็นตัวแบบแสดงพฤติกรรมออกมา

เนื่องจากวิธีการเสนอตัวแบบนั้นเป็นเทคนิคที่มีประสิทธิภาพมากอีกทั้งมีการนำไปใช้ในหลาย ๆ พฤติกรรมและหลาย ๆ สภาพการณ์ ตลอดจนใช้กับเด็กปกติ จนถึงเด็กปัญญาอ่อนอย่างรุนแรง ตลอดจนใช้กับผู้ใหญ่ทั้งในสภาพการณ์ทำงาน และในโรงพยาบาลโรคจิต ดังนั้นผู้เขียนจึงขอเสนองานการนำไปใช้บางงานที่น่าสนใจเท่านั้น

กรณีของเด็กแยกตัว โอ'คอนเนอร์ และ โรเบิร์ต (O'Connor & Robert, 1969) ได้ทดลองใช้ตัวแบบเพื่อเพิ่มพฤติกรรมการเข้ากลุ่มเพื่อนของเด็กชั้นประถมศึกษา โดยเขาเลือกเด็กทั้งสิ้น 13 คน ที่มีพฤติกรรมแยกตัวออกจากกลุ่มเพื่อน โดยเขาถือเกณฑ์ที่ว่าเด็กที่มีพฤติกรรมการเข้ากลุ่มเพื่อนจะมีจำนวนครั้งเฉลี่ยของการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับเด็กคนอื่น ๆ ประมาณ 9 ครั้ง ในเวลา 80 นาที ซึ่งเด็กที่เลือกมานั้นมีจำนวนครั้งเฉลี่ยของการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับเด็กคนอื่น ๆ เพียง 2 ครั้ง ในเวลา 80 นาที เด็กพวกนี้มักจะนั่งอยู่ตามมุมตามซอกของห้องหรือตึกเป็นส่วนใหญ่ โอ'คอนเนอร์ (O'Connor) จึงได้แบ่งเด็กกลุ่มนี้ออกเป็น 2 กลุ่ม โดยกลุ่มแรกมี 6 คน ให้ดูภาพยนตร์ตัวแบบที่มีความยาวประมาณ 23 นาที มีทั้งหมด 11 ฉากเป็นการแสดงการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของเด็กวัยต่าง ๆ โดยที่เด็กที่เป็นตัวแบบจะมีการ ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับเด็กคนอื่น ๆ แล้วจะได้ของเล่นบ้าง ได้รับการเสริมแรงทางสังคมบ้าง เป็นต้น และในฉากสุดท้ายของภาพยนตร์เด็กจะมารวมกันและเล่นด้วยกันอย่างสนุกสนาน ระหว่างฉากต่อฉากจะมีการบรรยายการปฏิสัมพันธ์ของเด็กประกอบด้วย ส่วนเด็กอีก 7 คนที่เหลือให้ดูภาพยนตร์

เกี่ยวกับสัตว์เป็นเวลา 10 นาที

จากผลการทดลองพบว่ากลุ่มที่ได้ดูภาพยนตร์ตัวแบบมีพฤติกรรมการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่นเพิ่มมากขึ้น จากเฉลี่ย 2 ครั้ง เป็น 11 ครั้ง และพบว่าบางคนเพิ่มถึง 25 ครั้ง ส่วนกลุ่มที่ดูภาพยนตร์เกี่ยวกับสัตว์นั้น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเลย

การเสนอตัวแบบนั้นเขาจะเสนอแบบเป็นขั้นตอน (Graduated Modeling) โดยที่เขาจะเสนอตัวแบบทั้งสิ้น 8 ครั้ง ครั้งละ 10 นาที ในครั้งที่ 1 ถึงครั้งที่ 4 เขาจะให้ตัวแบบที่เป็นเพื่อนกับเด็ก ๆ ที่กลัวสุนัขนี้เข้าไปแตะตัวสุนัขและให้อาหารสุนัข ซึ่งสุนัขจะคงอยู่ในกรง ส่วนครั้งที่ 5 และครั้งที่ 6 เขาจะให้สุนัขออกมาจากกรงและเล่นกับตัวแบบในห้องนั้น สองครั้งสุดท้ายเขาจะให้ตัวแบบป็นเข้าไปในกรงอยู่กับสุนัข ซึ่งตัวแบบทั้งในกลุ่มที่ 1 และ 2 ดำเนินการเหมือนกันทุกประการ จะต่างกันก็ตรงที่สภาพการณ์ในห้องเท่านั้น โดยที่กลุ่มที่ 1 เป็นงานปาร์ตี้สนุกสนาน ในขณะที่กลุ่มที่ 2 นั้นเด็กจะนั่งอยู่กับเก้าอี้ดูตัวแบบที่เป็นเพื่อนแสดงพฤติกรรมการเล่นกับสุนัข ส่วนกลุ่มที่ 3 ซึ่งเป็นกลุ่มควบคุมนั้น ครั้งแรก ๆ จะให้สุนัขอยู่ในกรง แต่ครั้งหลัง ๆ จะให้สุนัขออกจากกรงซึ่งเดินไปมาในห้องได้

จะเห็นได้ว่าหลังจากที่เด็กได้ดูตัวแบบแล้ว เด็กในกลุ่มที่ดูตัวแบบและอยู่ในงานปาร์ตี้จะสามารถเข้าใกล้สุนัขได้มากขึ้นแต่ละน้อยกว่าเด็กที่อยู่ในกลุ่มที่ดูตัวแบบแต่เพียงอย่างเดียว เด็กน้อย ในขณะที่กลุ่มควบคุมทั้งสองนั้น เด็กในกลุ่มควบคุมทั้งสองก็สามารถเข้าใกล้สุนัขได้มากขึ้น แต่ก็น้อยกว่ากลุ่มที่ดูตัวแบบทั้ง 2 กลุ่ม และเป็นที่น่าสนใจที่เมื่อพิจารณาในช่วงของการติดตามผลซึ่งใช้เวลาอีก 1 เดือนต่อมา กลับพบว่าเด็กในกลุ่มที่ดูตัวแบบและอยู่ในงานปาร์ตี้กลับเข้าใกล้สุนัขได้มากขึ้นกว่าเด็กในกลุ่มที่ดูตัวแบบแต่เพียงอย่างเดียว (การที่เด็กสามารถเข้าใกล้สุนัขได้มากขึ้นก็แสดงว่าเด็กกลัวสุนัขน้อยลง)

ในการศึกษาเกี่ยวกับการเสนอตัวแบบเพื่อลดความกลัวนั้น แบนดูราและเมนเลฟ (Bandura & Menlove, 1968) ได้ใช้หลายตัวแบบในการลดความกลัวสุนัขของเด็กเช่นกัน ซึ่งการเสนอตัวแบบนี้ แบนดูรา และ เมนเลฟ (Bandura & Menlove, 1968) เสนอตัวแบบในลักษณะของตัวแบบสัญลักษณ์ นั่นคือใช้ฟิล์มภาพยนตร์ถ่ายทำตัวแบบที่มีทั้งเพศหญิงและเพศชายรวมทั้งมีอายุที่แตกต่างกันหลาย ๆ คน แสดงพฤติกรรม การเล่นกับสุนัข ซึ่งสุนัขที่ใช้ก็เป็นสุนัขที่มีขนาดแตกต่างกันอีกด้วย การเสนอตัวแบบนี้ได้เสนอทั้งหมด 8 ครั้ง ครั้งละ 3 นาที โดยที่อันดับของการเสนอก็เป็นในลักษณะเดียวกับที่ แบนดูราและคณะ ได้ทำในปี 1967 ที่ได้กล่าวไว้แล้วในตอนต้น นั่นคือตอนที่ 1 ถึง 4 สุนัขอยู่ในกรง ตัวแบบเข้าไปลูบตัวและให้อาหาร ตอนที่ 5 และ 6 เขาสุนัขออกมาเดินนอกกรง และตอนที่ 7 กับตอนที่ 8 ก็เข้าไปอยู่ในกรงกับสุนัข การศึกษาครั้งนี้

แบนดูราและเมนโลฟ (Bandura & Menlove, 1968) ต้องการเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพของ การเสนอตัวแบบหลายตัวแบบ กับเสนอตัวแบบแบบคนเดียว ดังนั้นเขาจึงใช้เด็ก 3 กลุ่มโดยที่

กลุ่มที่ 1 ให้ดูตัวแบบหลายๆ ตัว

กลุ่มที่ 2 ให้ดูตัวแบบเพียงตัวเดียว

กลุ่มที่ 3 ให้ดูหนังของวอลคีตสกี

นอกจากจะมีการใช้ตัวแบบในการลดความกลัวสุนัขดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ยังมีการใช้ ตัวแบบในการลดความกลัวสัตว์ต่างๆ เช่น งู หรือแมงมุม ริมม์ และ มาโฮนี (Rimm & Mahoney, 1969) ลดความกลัวความสูง ริทเทอร์ (Ritter, 1968 อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543) และลดความกลัวน้ำ ซึ่งในการใช้ตัวแบบเพื่อลดความกลัวสิ่งต่าง ๆ นั้นมักจะนิยมใช้ตัว แบบในลักษณะที่ให้มีส่วนร่วม (Participated Modeling) ร่วมกับการเสนอตัวแบบเป็นขั้นตอน (Graduated Modeling) เพราะจะทำให้ได้ผลดีกว่าการเสนอตัวแบบแบบปกติทั่วไป อีกทั้งจะให้ ผลดีมากยิ่งขึ้นถ้าตัวแบบจะมีการพูดถึงขั้นตอนในการดำเนินการด้วย ในการดำเนินการเสนอตัว แบบแบบการให้มีส่วนร่วมร่วมกับการเสนอตัวแบบเป็นขั้นตอนนั้น ริมม์ และ มาสเตอร์ส (Rimm & Masters, 1979) ได้เสนอขั้นตอนในการดำเนินการไว้เป็นตัวอย่างดังต่อไปนี้ ในกรณีที่กลัววู สิ่งแรกที่จะต้องทำคือทำให้ข้อมูลแก่ผู้เข้ารับการบำบัดว่าวูประเภทใดบ้างที่มีพิษ และประเภทใด ไม่มีพิษ ซึ่งก็จะต้องให้ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับงูมาเล่าให้ฟัง จากนั้นจึงค่อยดำเนินการบำบัดการลด ความกลัววู

วิธีการบำบัดก็อาจจะเริ่มต้นจากการให้ผู้ที่ถูกกลัวเข้าไปในห้องกับตัวแบบ ที่ตรงกลาง ห้องจะมีกรงงูอยู่เป็นกรงกระจก ผู้บำบัดจะให้ผู้ที่เข้ารับการบำบัดเลือกที่จะนั่งหรือยืนที่ใดในห้อง ก็ได้ทราบเท่าที่เขารู้สึกสบายใจที่จะอยู่ตรงนั้น ผู้บำบัดจะเปิดประตูห้องเอาไว้ แล้วบอกให้ผู้เข้า รับการบำบัดได้รับรู้ว่าเขาสามารถที่จะออกจากห้องนี้ได้ทุกเวลาที่ต้องการ จากนั้นตัวแบบก็จะ ดำเนินการสาธิตวิธีการจับงูให้ดูโดยพฤติกรรมที่ตัวแบบแสดงออกนั้นจะต้องไม่แสดงถึงอาการ ลังเลเลย อีกทั้งจะต้องแสดงอาการจับงูด้วยท่าที่ที่สงบด้วย ซึ่งขั้นตอนในการเสนอตัวแบบอาจแบ่ง ได้ดังนี้

1. ตัวแบบใส่ถุงมือในการจับงู
  - 1.1 เอามือแตะที่กลางตัวงู หางงูและที่หัวงู
  - 1.2 เอามือข้างหนึ่งยกตัวงูที่ตรงกลางตัวงู หางงู และหัวงู
  - 1.3 เอา 2 มือจับงูเบาๆ แต่มั่นคงโดยมือหนึ่งจับจุดตรงที่ห่างจากหัวงู ประมาณ 2-3 นิ้ว ส่วนอีกมือหนึ่งนั้น จับที่บริเวณทางโคนหางประมาณ 6 นิ้ว จากหางเข้ามา พร้อมทั้ง ยกตัวงูออกจากกรง (อย่าได้แสดงท่าทางเหวี่ยงงูไปมา หรือนำงูเข้ามาใกล้ผู้ที่เข้ารับการบำบัด)

1.4 จับงูเล่นไปมาเพื่อแสดงให้เห็นถึงการควบคุมงูได้อย่างสมบูรณ์ เล่นอยู่กับงู สักพักจนเห็นว่าผู้เข้ารับการบำบัดไม่แสดงท่าทางวิตกกังวลแล้ว จึงค่อยเอางูกลับเข้ากรงตามเดิม

2. ตัวแบบใช้มือเปล่าจับงู ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 1 ถึง 4 เช่นเดียวกับตอนที่ใส่ถุงมือจับงู ในขณะที่ตัวแบบแสดงขั้นตอนในการจับงูอยู่นั้น ถ้าผู้ที่เข้ารับการบำบัดเกิดความวิตกกังวลสูง ก็ให้หยุดการสาธิตให้ดูทันทีและอาจจะพูดให้ฟังว่าการจับงูไม่มีอันตรายใดๆ ทั้งสิ้น และเมื่อเห็นผู้เข้ารับการบำบัด รู้สึกดีขึ้นแล้วก็ค่อยเริ่มสาธิตใหม่ โดยเริ่มที่ขั้นตอนที่เกิดขึ้นก่อนจะถึงขั้นตอนที่ผู้เข้ารับการบำบัดเกิดความรู้อีกวิตกกังวลหรือกลัว

เมื่อแสดงการสาธิตการจับงูให้ดูจนครบกระบวนการที่กำหนดไว้แล้ว ตัวแบบก็อาจจะถามผู้ที่เข้ารับการบำบัดว่าใครอยากจะลองมาจับงูบ้าง ถ้ายังไม่มาก็ให้ดำเนินการสาธิตการจับงูตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อีกครั้ง ทำจนกระทั่งผู้เข้ารับการบำบัดพร้อมที่จะจับงูแล้ว จึงค่อยให้ผู้เข้ารับการบำบัดเข้าไปจับงูโดยให้ทำตามขั้นตอนที่สาธิตไว้ โดยเริ่มจากการใส่ถุงมือ จนถึงการใช้มือเปล่าจับงู ถ้าผู้เข้ารับการบำบัดเกิดกลัวขึ้นมาในขณะที่ยกตัวงูขึ้น ตัวแบบจะต้องเข้าไปจับเอางูออกมาด้วยอาการที่สงบ แล้วบอกให้ผู้เข้ารับการบำบัดมั่นใจว่าทุกอย่างนั้นไม่เป็นอะไร ให้ลองใหม่ และเมื่อใดสภาพที่ผู้เข้ารับการบำบัดสามารถเริ่มที่จะทำได้ตามตัวแบบ แม้ว่าจะเป็นการครั้งแรกก็ตาม ตัวแบบก็ควรจะให้การเสริมแรงโดยการชมทันทีแล้วสนับสนุนให้ทำต่อไป ในการเริ่มแต่ละครั้งแรกนั้นถ้าจะให้ได้ดี สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2543) เสนอว่าน่าจะได้มีการใช้การสัมผัสระหว่าง ผู้เข้ารับการบำบัดกับตัวแบบ โดยที่ให้ตัวแบบเอามือแตะที่หลังงูแล้วให้ผู้เข้ารับการบำบัดแตะที่หลังมือของตัวแบบ จากนั้นจึงค่อยให้ตัวแบบค่อยๆ เลื่อนมือออก ขณะที่ให้มือของผู้เข้ารับการบำบัดอยู่กับที่ เมื่อมือของตัวแบบล่อนออกจากตัวงูแล้ว มือของผู้เข้ารับการบำบัดก็จะแตะที่ตัวงูแทนซึ่งการทำเช่นนี้จะทำให้ผู้เข้ารับการบำบัดลดความกลัวและความวิตกกังวลได้อย่างมาก การใช้ตัวแบบเพื่อลดความกลัวนั้นยังได้มีการนำไปใช้ในวงการแพทย์ เช่น นำไปใช้เพื่อลดความกลัวของเด็กที่กลัวหมอฟัน คลิงแมน และคณะ (Klingman et al., 1984 อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543) และลดความวิตกกังวลของเด็กที่ต้องเข้าผ่าตัด เมลามัด และซีเกล (Melamed & Siegel, 1975 อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543) ซึ่งก็จะพบว่าได้ผลดีเช่นกัน ดาราวรรณ ต๊ะปิ่นตา (2528) ได้ใช้ตัวแบบสัญลักษณ์ (เสนอเป็นแถบบันทึกภาพ) เพื่อลดความวิตกกังวลของนักศึกษาพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 5 คน ก่อน การศึกษาภาคปฏิบัติวิชาการพยาบาลจิตเวช โดยใช้เวลา 3 สัปดาห์ พบว่า ตัวแบบนั้นสามารถ ลดความวิตกกังวลของนักศึกษาพยาบาลเหล่านั้นได้

กรณีการฝึกทักษะทางสังคม ในการฝึกทักษะทางสังคมให้กับเด็กและผู้ใหญ่ไม่ว่าจะเป็นคนทั่วไป หรือคนปัญญาอ่อนก็ตาม พบว่าการเสนอตัวแบบนั้นมีประสิทธิภาพอย่างมากในการฝึกทักษะทางสังคมให้กับคนเหล่านั้น อย่างเช่น คาซาโป (Csapo, 1972) ที่ใช้เด็กประถมศึกษา 6 คน ให้เป็นตัวแทนแก่เด็กที่มีปัญหาทางอารมณ์อีก 6 คน ซึ่งไม่สามารถที่จะแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในสังคมได้ เขาให้เด็กประถมศึกษาทั้ง 6 คน ที่เป็นตัวแทนนี้นั่งเรียนกับเด็กที่มีปัญหาทางอารมณ์ 6 คน และแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมทางสังคมให้เห็น ในขณะเดียวกันมีการให้การเสริมแรงด้วยเบี้ยอรรถกรแก่เด็กที่มีปัญหาทางอารมณ์ทั้ง 6 คนด้วย ผลปรากฏว่าพฤติกรรมที่เหมาะสมทางสังคมของเด็กที่มีปัญหาทางอารมณ์นี้เพิ่มขึ้น (การดำเนินการใช้เวลา 3 สัปดาห์)

มอนติ และคณะ (Monti et al., 1980 อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543) ได้ใช้เทคนิคการเสนอตัวแบบร่วมกับเทคนิค อื่น ๆ เช่น การให้อ่านหนังสือคู่มือการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม การอภิปราย การให้ข้อมูลป้อนกลับในการฝึกทักษะทางสังคมให้กับคนไข้โรคจิต อายุ 23 ปีคนหนึ่ง ซึ่งก็พบว่าคนไข้มีทักษะทางสังคมเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ สุวรรณ วิริยะประยูร (2529 อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543) ได้ใช้ตัวแบบสัญลักษณ์ร่วมกับการ ชี้นำและการเสริมแรงทางบวกเพื่อเพิ่มการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของเด็กพิการเนื่องจากสมอง จำนวน 5 คน ผลพบว่าพฤติกรรมการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของเด็กเหล่านั้นเพิ่มมากขึ้น

ข้อควรพิจารณา จากการศึกษางานของการเสนอตัวแบบ อาจจะกล่าวได้ว่าเทคนิคการเสนอตัวแบบนี้ไม่มีผลข้างเคียงทางลบเลย ส่วนในแง่ของภาพรวมนั้น จัดได้ว่าเป็นเทคนิคที่มีประสิทธิภาพมากไม่ว่าจะใช้เพียงอย่างเดียวหรือจะใช้ร่วมกับเทคนิคอื่น ๆ แต่สิ่งหนึ่งที่จะต้องตระหนักอยู่เสมอในการใช้เทคนิคการเสนอตัวแบบ คือตัวแบบนั้นจะทำหน้าที่เพียงแต่ให้พฤติกรรมเกิดขึ้นเท่านั้น หาได้ทำให้พฤติกรรมนั้นเกิดขึ้นคงที่และสม่ำเสมอไม่ การที่จะให้พฤติกรรมที่เกิดจากการสังเกตตัวแบบนั้นเกิดคงที่และสม่ำเสมอจำเป็นต้องมีการให้การเสริมแรงต่อพฤติกรรมที่ลอกเลียนตัวแบบนั้น ไม่เช่นนั้นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นก็จะยุติลงในที่สุด

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยต่างประเทศ

ซากอทสกี และลิสต์ (Sagotsky & List, 1981, pp. 1037-1042) ได้ทดลองเสนอตัวแบบเพื่อเพิ่มพฤติกรรมความร่วมมือในการทำงานกับเด็ก จำนวน 118 คน โดยแบ่งเด็กออกเป็น 4 กลุ่ม กลุ่มที่หนึ่งให้ดูตัวแบบจากแถบบันทึกภาพที่เป็นผู้ใหญ่แสดงการตกลงที่จะช่วยเหลือกันก่อนการเล่นกร่วมกับการแสดงพฤติกรรมร่วมมือตั้งแต่เริ่มเล่นเกมจนจบการเล่น เกม กลุ่มที่สองให้ดูเฉพาะตัวแบบจากแถบบันทึกภาพที่เป็นผู้ใหญ่แสดงการตกลงที่จะช่วยเหลือกันก่อนการเล่น

กลุ่มที่สามผู้วิจัยอ่านคำแนะนำวิธีการเล่นเกมและแนะนำให้ร่วมมือกันในการเล่น และกลุ่มที่สี่ให้เล่นเกมโดยไม่ให้ตัวแบบใด ๆ ภายหลังจากดูตัวแบบหรือการแนะนำแล้วให้แต่ละกลุ่มเล่นเกม จำนวน 3 เกม ผลปรากฏว่า เด็กในกลุ่มที่หนึ่ง กลุ่มที่สอง ไม่มีความแตกต่างในการแสดงพฤติกรรมความร่วมมือในแต่ละกลุ่ม

แมคไกวอร์ และเธเลน (McGuire & Thelen, 1983, pp. 275-285) ได้ทดลองเสนอตัวแบบเพื่อฝึกพฤติกรรมเหมาะสมในการแสดงออก กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาสาขาจิตวิทยาเพศหญิง จำนวน 96 คน แบ่งการฝึกออกเป็นสองระดับ คือการฝึกพื้นฐานเบื้องต้นและการฝึกแบบสมบูรณ์ โดยในการฝึกแต่ละระดับจะแบ่งนักศึกษาออกเป็น 4 กลุ่ม กลุ่มละ 12 คน กลุ่มที่หนึ่งให้ดูตัวแบบจากแถบบันทึกภาพที่เป็นผู้ฝึกสองคนแสดงบทบาทสมมติในการแสดงพฤติกรรมเหมาะสมในการแสดงออก กลุ่มที่สองให้ดูตัวแบบจากแถบบันทึกภาพที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับ พฤติกรรมเหมาะสมในการแสดงออกและมีการชักจูงการกระทำ กลุ่มที่สามให้ดูตัวแบบจากแถบบันทึกภาพที่ให้คำแนะนำร่วมกับแสดงพฤติกรรมเหมาะสมในการแสดงออกและมีการชักจูงการกระทำ กลุ่มที่สี่ไม่ให้ตัวแบบใด ๆ เลย พบว่าในการฝึกพื้นฐานเบื้องต้น กลุ่มที่หนึ่ง กลุ่มที่สอง และกลุ่มที่สาม มีพฤติกรรมเหมาะสมในการแสดงออกในแต่ละกลุ่ม สำหรับในการฝึกแบบสมบูรณ์นั้น พบว่ากลุ่มที่สองมีพฤติกรรมเหมาะสมในการแสดงออกมากกว่าในกลุ่มที่สี่ แต่น้อยกว่าในกลุ่มที่หนึ่ง และกลุ่มที่สามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สแพนน์ (Spann, 1987, p. 368A อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543) ได้ทดลองเสนอตัวแบบเพื่อเพิ่มความถี่ของการแสดงพฤติกรรมเป้าหมาย 3 พฤติกรรม ได้แก่ พฤติกรรมการสัมผัส พฤติกรรมการแสดงท่าทาง และพฤติกรรมกรามชมเชย กลุ่มตัวอย่างเป็นครูฝึกสอนจำนวน 5 คน โดยที่แต่ละคนจะได้ดูตัวแบบจากแถบบันทึกภาพที่เป็นอาจารย์ ในหนึ่ง สอง หรือสาม เงื่อน ใจคังต่อ ไปนี้คือตัวแบบบรรยายถึงพฤติกรรมสัมผัสและพฤติกรรมการแสดงท่าทาง ตัวแบบแสดงเฉพาะพฤติกรรมสัมผัสและตัวแบบแสดงเฉพาะพฤติกรรมการแสดงท่าทาง ภายหลังจากทดลองพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้ดูตัวแบบแสดงพฤติกรรมสัมผัส และพฤติกรรมการแสดงท่าทางจะมีความถี่ของการแสดงพฤติกรรมทั้งสองพฤติกรรมมากกว่าระยะข้อมูลพื้นฐานและพฤติกรรมนั้นยังคงอยู่ในระยะติดตามผล ภายหลังจากทดลอง 2 สัปดาห์ สำหรับความถี่ของการแสดงพฤติกรรมกรามชมเชยนี้ ไม่พบการเปลี่ยนแปลงทั้งในระยะหลังทดลอง และระยะติดตามผล

แบนดูรา รอสส์ และรอสส์ (Bandura, Ross, & Ross, 1963) ได้ศึกษาผลของการใช้แม่แบบต่อการเลียนแบบพฤติกรรมก้าวร้าว โดยจัดแบ่งแม่แบบเป็น 3 ลักษณะคือแม่แบบที่เป็นภาพยนตร์แสดงด้วยคนจริง แม่แบบที่ทำเป็นภาพยนตร์การ์ตูน กลุ่มตัวอย่างเป็นเด็กวัยเรียน ผลการทดลองพบว่า เด็กที่ได้รับแม่แบบก้าวร้าวมีพฤติกรรมก้าวร้าวมากขึ้น ส่วนกลุ่มที่ไม่ได้รับ

แม่แบบไม่ค่อยมีพฤติกรรมก้าวร้าวปรากฏ และแม่แบบที่เป็นภาพยนตร์มีผลต่อพฤติกรรมของผู้สังเกตเทียบกับแม่แบบที่เป็นจริง

ฮิกส์ (Hicks, 1965) ได้ทดลองใช้กับตัวแบบสัญลักษณ์ประเภทภาพยนตร์ศึกษาพฤติกรรมการเล่นแบบที่เกิดจากการเห็นตัวแบบที่ก้าวร้าว (Aggressive Models) กลุ่มตัวอย่างเป็นเด็กอายุ 3 ปี 5 เดือน 6 ปี 4 เดือนจำนวน 60 คน ชาย 30 คน หญิง 30 คน แบ่งเป็น 5 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 ได้เห็นตัวแบบเป็นผู้ใหญ่ชาย กลุ่มที่ 2 ได้เห็นตัวแบบเป็นผู้ใหญ่หญิง กลุ่มที่ 3 ได้เห็นตัวแบบเป็นเด็กชายวัยเดียวกัน กลุ่มที่ 4 ได้เห็นตัวแบบเป็นเด็กหญิงวัยเดียวกัน กลุ่มที่ 5 เป็นกลุ่มควบคุม ผลการทดลองพบว่าเด็กจะแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวตามตัวแบบที่เป็นเด็กชายวัยเดียวกันมากที่สุด และจะแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวตามตัวแบบที่เป็นผู้ใหญ่ชายน้อยที่สุด

แบนดูรา, กรูเซ็ก, และเมนเลฟ (Bandura, Grusec, & Menlove, 1967) ได้ทำการทดลองเพื่อปรับพฤติกรรมด้วยการให้ตัวแบบเป็นเด็กที่กลัวสุนัข โดยแบ่งเด็กออกเป็น 4 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 ให้ดูตัวแบบที่เล่นกับสุนัขในงานวันเกิด กลุ่มที่ 2 ให้ดูตัวแบบที่เล่นกับสุนัขในบรรยากาศปกติ กลุ่มที่ 3 ให้ดูสุนัขที่อยู่ในงานวันเกิดโดยไม่มีตัวแบบ กลุ่มที่ 4 ให้ดูบรรยากาศในงานวันเกิดโดยมีสุนัขและตัวแบบ ผลการทดลองพบว่า เด็กที่ได้ดูตัวแบบแสดงการปะทะสัมพันธ์กับสุนัขในงานเลี้ยงและบรรยากาศปกติมีความกลัวลดลงมากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้ดูตัวแบบ

โอ คอร์เนอร์ และ โรเบิร์ต (O'Connor & Robert, 1969) ได้ศึกษาการปรับพฤติกรรมของเด็กที่แยกตนเอง ผลปรากฏว่า การใช้ตัวแบบในรูปสัญลักษณ์ทำให้เด็กเปลี่ยนแปลงเป็นคนที่ไม่แยกตัวเองได้รวดเร็วกว่ากระบวนการแต่งพฤติกรรมของครูในชั้นเรียน

เจฟฟี และคาร์ลสัน (Jaffe & Carlson, 1972, pp. 329-339 อ้างถึงใน วีระ อุดสาหะ, 2534, หน้า 103-105) ได้ศึกษาบทบาทของตัวแบบที่มีประสิทธิภาพในการลดความวิตกกังวลในการสอบ พบว่าผู้ถูกทดลองทั้ง 4 กลุ่มที่ได้ดูตัวแบบมีความวิตกกังวลลดลงมากกว่ากลุ่มควบคุม

ดัลตัน, ซันเบลนด์, และฮิลเบตท์ (Dalton, Sunbland, & Hylbett, 1973 อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการฝึกความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ปรากฏว่าผู้รับการทดลองที่ฝึกโดยการให้ตัวแบบสามารถตอบสนองต่อสื่อถึงความเข้าใจอย่างลึกซึ้งได้ในระดับที่สูงกว่ากลุ่มที่ใช้การอ่านและกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มิดลาร์สกี, ไบรอัน, และบริคแมน (Midlarsky, Bryan, & Brickman, 1975, pp. 321-328 อ้างถึงใน วิมลพรรณ กลางมณี, 2526, หน้า 22) ได้ศึกษาผลของการใช้แม่แบบและรางวัลที่มีต่อพฤติกรรมเอื้อเฟื้อ การทดลองใช้สถานการณ์โดยให้เล่นเกม พบว่า แม่แบบและรางวัลที่เป็นคำพูดยกย่องมีอิทธิพลต่อการปลุกฝังให้เกิดพฤติกรรมเอื้อเฟื้อ

ซิมเมอร์แมน และ เจฟเฟอร์ (Zimmerman & Jaffer, 1970, pp. 733-788 อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543) ได้ศึกษาผลของแม่แบบที่มีต่อความสามารถในการเรียนรู้ กลุ่มตัวอย่างเป็นเด็กชาย 18 คนและเด็กหญิง 18 คน อายุระหว่าง 6 ปี 8 เดือน ถึง 8 ปี 6 เดือน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่ม ให้สังเกตแม่แบบแสดงการจัดจำแนกประเภทของภาพจากบัตรภาพชุด กลุ่มที่ 1 ได้ผลจากการจัดภาพของแม่แบบเท่านั้น กลุ่มที่ 2 ให้ดูวิธีการจัดภาพของแม่แบบ กลุ่มที่ 3 ให้ดูวิธีการจัดภาพโดยละเอียด แล้วให้ทดลองจัดภาพตามแบบ ผลการทดลองพบว่า กลุ่มที่ 3 มีความสามารถในการจัดภาพสูงกว่ากลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พอช และคณะ (Poch et al., pp. 32-33 อ้างถึงใน ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2536, หน้า 65) ได้ศึกษาการสอนพฤติกรรมการป้องกันตนเองโดยการใช้ตัวแบบ กลุ่มตัวอย่างเป็นเด็กหญิง 1 คน เด็กชาย 2 คน อายุระหว่าง 3-5 ปี ตัวแบบเป็นชาย 2 คน อายุ 29 ปี และ 35 ปี แสดงแบบเป็นผู้ลักพาตัวคนหนึ่งและเป็นนักเรียนคนหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการป้องกันตัวอย่างเหมาะสม ต่อหลังแม้ไม่ได้ฝึกอีกพฤติกรรมดังกล่าวก็ยังคงอยู่ สอดคล้องกับ อีเกิล และคณะ (Egel et al., 1981, pp. 76-77 อ้างถึงใน ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2536, หน้า 65) ซึ่งได้ศึกษาการใช้ตัวแบบที่เป็นเพื่อนร่วมชั้นเรียนและอยู่ในวัยเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเด็กออทิสติก (Autistic) จำนวน 4 คน เป็นชาย 2 คน และหญิง 2 คน อายุระหว่าง 5 ปี ถึง 7 ปี 9 เดือน ตัวแบบเป็นนักเรียนระดับเขาวัวปัญญาปกติอายุระหว่าง 6-9 ปี เป็นชาย 3 คน หญิง 1 คน ซึ่งเป็นเพื่อนร่วมชั้นกับกลุ่มตัวอย่าง กิจกรรมที่จะให้กลุ่มตัวอย่างแต่ละคนเลียนแบบแตกต่างกัน ตัวแบบจึงแสดงพฤติกรรมเป้าหมายแตกต่างกันตามชนิดของกิจกรรมที่กำหนดสำหรับกลุ่มตัวอย่างแต่ละคน ผลการศึกษาพบว่า การใช้ตัวแบบที่อยู่ในวัยเดียวกัน เพศเดียวกัน อายุใกล้เคียงกัน ทำให้การเลียนแบบพฤติกรรมที่พึงประสงค์เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูง

#### งานวิจัยในประเทศ

ประเสริฐศรี เอื้อนครินทร์ (2524, หน้า 52-53) ศึกษาผลของการใช้เทคนิคแม่แบบเพื่อพัฒนาจริยธรรมด้านความซื่อสัตย์ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนเมืองเลย จำนวน 40 คน เครื่องมือในการศึกษาได้แก่ แบบทดสอบวัดทัศนคติเชิงจริยธรรมเกี่ยวกับความซื่อสัตย์ กับแม่แบบสไลด์การ์ตูนประกอบเสียง 5 เรื่อง ดำเนินการให้แม่แบบแก่กลุ่มทดลองจำนวน 5 ครั้ง ใช้เวลาติดต่อกันวันละ 1 ชั่วโมง ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มทดลองซึ่งได้รับแม่แบบมีจริยธรรมด้านความซื่อสัตย์สูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนีย์ ชินศักดิ์ชัย (2525) ที่ทดลองใช้หุ่นเชิดมือเป็นแม่แบบเพื่อพัฒนาจริยธรรมด้านความเอื้อเฟื้อ พบว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



ทรงชัย โรจนวิภาค (2525, หน้า 42-43) ได้ศึกษาผลของตัวแบบที่มีต่ออัตตมโนทัศน์และการปรับตัวทางสังคมของนักเรียนชายที่ประพฤติกัดต่อสังคม โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี จำนวน 60 คน ปีการศึกษา 2524 ซึ่งได้จากแบบสอบถามครูประจำชั้น และได้คะแนนจากแบบประมาณค่าพฤติกรรมกัดต่อสังคมสูงและผ่านการลงความเห็นตรงกันจากครู 6 คน ว่าเป็นนักเรียนที่ประพฤติกัดต่อสังคมและผ่านการลงความเห็นตรงกันจากครู 6 คน ว่าเป็นนักเรียนที่ประพฤติกัดกับสังคมกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 30 คน แบ่งโดยวิธีการสุ่มแบบธรรมดา เครื่องมือในการศึกษาได้แก่ แบบทดสอบวัดอัตตมโนทัศน์และแบบสำรวจการประมาณค่าการปรับตัวทางสังคม ตัวแบบซึ่งเป็นสไลด์และเทปบันทึกภาพเกี่ยวกับการรับรู้อัตตมโนทัศน์ทางบวก และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางสังคมหลังจากการทดสอบ 30 วัน ให้กลุ่มทดลองดูตัวแบบ 3 ชุด ซึ่งเป็นสไลด์และเทปบันทึกภาพ กลุ่มควบคุมให้ทำกิจกรรมปกติไม่ให้ตัวแบบ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยอัตตมโนทัศน์และการประมาณค่าการปรับตัวทางสังคมสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คาราวรรณ ต๊ะปีนตา (2528, บทคัดย่อ) ศึกษาผลของการใช้ตัวแบบในการลดความวิตกกังวลของนักศึกษา ก่อนการศึกษาภาคปฏิบัติวิชาการพยาบาลจิตเวช กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 3 คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 10 คน ที่จะเข้าศึกษาภาคปฏิบัติวิชาการพยาบาลจิตเวช และทำแบบวัดความวิตกกังวล (STAI) ได้คะแนนอยู่ระหว่าง ( $\pm 1$  S.D) ของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม โดยแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 5 คน กลุ่มควบคุม 5 คน ผู้วิจัยออกแบบการทดลองแบบกลุ่มควบคุม ทดสอบก่อน ทดสอบหลัง และติดตามผล ให้กลุ่มทดลองดูตัวแบบจากแถบบันทึกภาพเกี่ยวกับสถานการณ์ที่นักศึกษาจะเข้าไปฝึกปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชเป็นวันแรก นักศึกษาเข้าไปสร้างสัมพันธ์ภาพในเชิงรักษากับผู้ป่วยที่คัดเลือกไว้เป็นกรณีศึกษา และนักศึกษาพบกับผู้ป่วยในสภาพทั่ว ๆ ไป รวม 3 เรื่อง เรื่องละ 2 ครั้ง ติดต่อกัน 3 สัปดาห์ ส่วนกลุ่มควบคุมให้ดูภาพยนตร์การ์ตูนและทำการวัดความวิตกกังวลซ้ำในระยะเวลาหลังทดลอง และระยะ ติดตามผล ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มทดลองสามารถลดความวิตกกังวลได้มากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทัศนีย์ นนทะศร (2532, บทคัดย่อ) ศึกษาวิธีการพัฒนาพฤติกรรมกรช่วยเหลือทางการพยาบาลตามแนวทฤษฎีปัญญาทางสังคมในนักศึกษาพยาบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยพยาบาลราชบุรี จำนวน 45 คน โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มที่หนึ่งให้ดูตัวแบบสัญลักษณ์จากแถบบันทึกภาพที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น กลุ่มที่สองให้ดูตัวแบบสัญลักษณ์จากแถบบันทึกภาพที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นร่วมกับทำกิจกรรมฝึกการกำกับตนเอง และกลุ่มที่สาม

เป็นกลุ่มควบคุมที่อยู่ในสภาพการเรียนการสอนตามปกติ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาพยาบาล กลุ่มที่ดูแลแบบอย่างแบบอย่างเดียวมีพฤติกรรมความช่วยเหลือทางการพยาบาลในภาพรวมทั้งหมด และในพฤติกรรมแต่ละพฤติกรรม ไม่แตกต่างกับกลุ่มควบคุมทั้งในระยะพัฒนาพฤติกรรม และ ระยะติดตามผล แต่เมื่อวิเคราะห์ภายในกลุ่มพบว่า มีพฤติกรรมภาพรวม 3 พฤติกรรมในระยะพัฒนา พฤติกรรม และในระยะติดตามผลสูงกว่าระยะข้อมูลพื้นฐาน นักศึกษากลุ่มที่ดูแลแบบร่วมกับการ ทำกิจกรรมฝึกการกำกับตนเอง มีพฤติกรรมช่วยเหลือทางการพยาบาลในภาพรวมทั้งหมด ไม่แตกต่างกับกลุ่มควบคุม กลุ่มที่ดูแลแบบอย่างเดียวทั้งในระยะพัฒนาพฤติกรรมและในระยะติดตาม ผล แต่เมื่อวิเคราะห์แต่ละพฤติกรรม พบว่าในระยะพัฒนาพฤติกรรมมีจำนวน 5 พฤติกรรมสูงกว่า กลุ่มควบคุมและมีจำนวน 4 พฤติกรรมสูงกว่ากลุ่มที่ดูแลแบบอย่างเดียว ส่วนในระยะติดตามผลมี จำนวน 3 พฤติกรรมสูงกว่ากลุ่มควบคุม กลุ่มที่ ดูแลแบบอย่างเดียว สำหรับกรณีวิเคราะห์ภายใน กลุ่มพบว่า มีพฤติกรรมในภาพรวมทั้งหมดและ พฤติกรรมจำนวน 8 พฤติกรรมในระยะพัฒนา พฤติกรรม และในระยะติดตามผลสูงกว่าระยะ ข้อมูลพื้นฐาน

ราณี พรมานะจรัสกุล (2537, หน้า ๑-๑) ได้ศึกษาผลของการเสนอตัวแบบสัญลักษณ์ ต่อพฤติกรรมการดูแลตนเองด้านสุขภาพจิตของนักศึกษาพยาบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชั้น ปีที่ 3 คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เฉพาะเพศหญิง แบ่งเป็น กลุ่มทดลองและ กลุ่มควบคุม โดยใช้วิธีการสุ่มจากกลุ่มการเรียนของนักศึกษา ตามที่คณะพยาบาลศาสตร์ได้จัดไว้ เลือกกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ที่กำหนด และแบ่งกลุ่มตัวอย่างจำนวนเท่ากันเป็นกลุ่มทดลองและ กลุ่มควบคุม กลุ่มละ 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยตัวแบบสัญลักษณ์จากสไลด์ ประกอบเสียงที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และแบบวัดพฤติกรรมการดูแลตนเองด้านสุขภาพจิต ผู้วิจัยให้กลุ่ม ทดลองดูแลตัวแบบสัญลักษณ์จากสไลด์ประกอบเสียง จำนวน 2 ชุด สำหรับกลุ่มควบคุมให้อยู่ใน สภาพการเรียนการสอนตามปกติทำการเก็บรวบรวมข้อมูลใน 3 ระยะ คือ ระยะก่อนการทดลอง ระยะหลังทดลองทันที และระยะติดตามผลภายหลังการทดลองสองสัปดาห์ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของ คะแนนพฤติกรรมการดูแลตนเองด้านสุขภาพจิตในแต่ละระยะ โดยการใช้สถิติการวิเคราะห์ความ แปรปรวนสองทางแบบวัดซ้ำ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมการดูแลตนเองด้านสุขภาพ จิตของกลุ่มทดลอง ในระยะติดตามผลภายหลังการทดลองสองสัปดาห์มากกว่าในระยะก่อนการ ทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรม การดูแลตนเองด้านสุขภาพจิตของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม พบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนน พฤติกรรมการดูแลตนเองด้านสุขภาพจิตของกลุ่มทดลองทันที และระยะติดตามผลภายหลัง การทดลองสองสัปดาห์ มากกว่าของกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รังสิมันต์ สุทพรไชยา (2535, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาผลของตัวแบบที่มีต่อพฤติกรรมการมีระเบียบวินัยในชั้นเรียนของนักเรียนวัยย่างเข้าสู่วัยรุ่น กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนวัดคอมรินทราราม จำนวน 10 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 5 คน กลุ่มควบคุม 5 คน ซึ่งเป็นนักเรียนที่มีพฤติกรรมการมีระเบียบวินัยในชั้นเรียน จากรายชื่อที่ครูประจำชั้นเสนอ และจากการสังเกตพฤติกรรมของผู้วิจัย การวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ระยะ ใช้การทดลองระยะเวลา 2 สัปดาห์ ใช้เวลาทดลองทั้งสิ้น 7 สัปดาห์ ซึ่งทำการสังเกตพฤติกรรม และบันทึกพฤติกรรม สัปดาห์ 5 ครั้ง โดยผู้สังเกตพฤติกรรม 2 คน ผลการวิจัยพบว่า การใช้ตัวแบบวีดิทัศน์สามารถเพิ่มพฤติกรรมการมีระเบียบวินัยในชั้นเรียนของนักเรียนกลุ่มทดลองได้ทั้งในระยะทดลองและระยะติดตามผล

ดวงเนตร ไพบุลย์ (2540) ศึกษาผลของการใช้เทคนิคแม่แบบและสถานการณ์จำลอง เพื่อพัฒนาความเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตย ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนจันทร์เปรมฤดีศึกษา กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2540 จำนวน 16 คน ผลการศึกษาพบว่านักเรียนมีความเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตยหลังจากที่ได้รับเทคนิคแม่แบบและสถานการณ์จำลองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นักเรียนที่ได้รับเทคนิคแม่แบบและสถานการณ์จำลองมีความเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ศรินยา ชัยเพียรเจริญกิจ (2530) ศึกษาผลของการใช้เทคนิคแม่แบบที่มีต่อการประหยัดของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนชลกันยานุกูล จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน สุ่มอย่างง่ายเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 20 คน โดยกลุ่มทดลองสอนโดยการใช้เทคนิคแม่แบบ กลุ่มควบคุมใช้การสอนแบบปกติ หลังการทดลองพบว่านักเรียนในกลุ่มทดลองมีการประหยัดสูงเกินกว่าเดิมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการสอนโดยใช้เทคนิคแม่แบบทำให้นักเรียนมีการประหยัดสูงกว่าการสอนแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดวงจันทร์ หนูทอง (2533) ศึกษาผลของการใช้แม่แบบหนังสือที่มิต่อการให้เหตุผลเชิงจริยธรรมด้านความรับผิดชอบของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนวัดมณีเจริญมิตรภาพที่ 227 จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ใช้ภาษาท้องถิ่นที่บ้านและมีคะแนนแบบสอบถามการให้เหตุผลเชิงจริยธรรมด้านความรับผิดชอบต่ำกว่าชั้นที่ 3ลงมา จำนวน 24 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 12 คน ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม มีการให้เหตุผลเชิงจริยธรรมด้านความรับผิดชอบสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักเรียนกลุ่มทดลองมีการให้เหตุผลเชิงจริยธรรมด้านความรับผิดชอบสูงเกินกว่านักเรียนกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เกศสุรางค์ สักกะบุชา (2540) ได้ศึกษาการใช้เทคนิคแม่แบบเพื่อนิสัยรักการอ่าน ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่านักเรียน ที่ได้รับการใช้เทคนิคแม่แบบและนักเรียนที่สอนตามปกติมีนิสัยรักการอ่านแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สรุปจากงานวิจัยในประเทศ ผลการใช้เทคนิคแม่แบบสามารถพัฒนาเปลี่ยนแปลงความ คิดทัศนคติ พฤติกรรม การสื่อสาร การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม ความรับผิดชอบ ความสามารถด้าน การเรียน การประหยัด ความซื่อสัตย์ และการปรับตัวทางสังคมในกลุ่มทดลอง ได้อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ นอกจากนี้แม่แบบยังนำไปใช้ลดพฤติกรรมบางอย่างเช่นความกลัว ความวิตกกังวล ความก้าวร้าว แม่แบบมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมหรือความคิดของผู้สังเกตเป็นอย่างดี มาก การเสนอแม่แบบที่น่าสนใจและเหมาะสม จึงเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้ผู้สังเกตยอมรับพฤติกรรมนั้น มาปฏิบัติ

## เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์

### ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

คำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า อีโมชันแนล อินเทลลิเจนซ์ (Emotional Intelligence) หรือที่เรานิยมเรียกกันแพร่หลายว่า อีโมชันแนล ควอเทียนท์ (Emotional Quotient) หรือเรียกย่อ ๆ ว่า อีคิว (EQ) สำหรับในประเทศไทยมีชื่อเรียกที่แตกต่างกันออกไป อาทิ เซาว์อารมณ์ ปัญญาอารมณ์ ไอคิวของอารมณ์ อัจฉริยะทางอารมณ์ ความเฉลียวฉลาดทาง อารมณ์ วุฒิกาวะทางอารมณ์ เป็นต้น แต่ในงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอใช้คำว่า “ความฉลาดทาง อารมณ์” (Emotional Quotient) เพราะเป็นคำที่มีความหมายตรงและกระชับที่สุด จากการศึกษา ค้นคว้าในครั้งนี้พบว่าผู้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้หลายท่านดังนี้

ธอร์น ไคค์ (Thomdike, 1920) ได้ให้ความหมายว่า เซาว์ทางสังคม (Social Intelligence) เป็นความสามารถในการปรับสภาพตัวเองให้เข้ากับสังคมและสภาพแวดล้อมทางสังคม

อับราฮัมเซน (Abrahamsen, 1958 อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543) ใช้คำว่า อีโมชันแนล แมททิวริตี (Emotional Maturity) หมายถึง คนที่มีความสุขสบายในอารมณ์ เมื่อมีส่วน เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตได้อย่างอิสระและตอบสนองความต้องการของตนเอง เรียนรู้ จากประสบการณ์ และมีการตรวจสอบตนเองอยู่เสมอ เขาเน้นว่ามนุษย์แต่ละคนพึงสร้างวุฒิกาวะ ทางอารมณ์ (Emotional Maturity) เพื่อนำไปสู่ความสุขสบายในอารมณ์ของตน (Emotional Comfort) จากการที่รู้เข้าใจภาวะอารมณ์ของตนเอง (Emotional Insight) เขาเชื่อว่า ความสุขสบาย ทางอารมณ์เป็นดัชนีชี้ถึงสุขภาพจิตที่ดี มีความเป็นสุขสนุกสนานกับทุกกิจกรรมของชีวิต

เป็นผู้ที่ไม่มีความขัดแย้งในจิตใจ เปิดตนเองกับประสบการณ์ใหม่ ๆ

การ์ดเนอร์ (Gardner, 1983) เสนอไว้ว่า เซาว์บุคคล (Personal Intelligence) เป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎี มัลติเพิล อินเทลลิเจนซ์ (Multiple Intelligence) มีความหมายในลักษณะของความเป็นผู้ที่ “เก่งคน” มีมนุษย์สัมพันธ์เข้าถึงและรู้จักสภาวะอารมณ์ของตนเองและน้อมนำความเข้าใจเพื่อรื้อนำการปฏิบัติ โดยเฉพาะในด้านความสามารถทางสังคม ซึ่งหมายถึงความเฉลียวฉลาดในการสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น นอกจากนี้ยังได้แบ่ง “เซาว์บุคคล” ออกเป็น 2 ส่วน คือ ความสามารถเข้าถึงความรู้สึก รับรู้อารมณ์ของตนเองและสามารถแยกแยะ ตลอดจนจัดการกับอารมณ์ตนเองนำไปสู่พฤติกรรมที่เหมาะสม (Intrapersonal Intelligence) และผลจากการรับรู้และจัดการกับอารมณ์ของตนเองแล้ว จึงก่อให้เกิดความสามารถในการรับรู้และตอบสนองต่ออารมณ์และความต้องการของผู้อื่น ได้อย่างเหมาะสม (Interpersonal Intelligence)

เซกา (Segar, 1994) เสนอคำว่า อิมพลีซิท เลอนิง (Implicit Learning) หมายถึง การเรียนรู้ซึมซับข้อมูลอันซับซ้อน โดยที่ผู้เรียน ไม่ต้องแสดงออกมาให้ปรากฏทางภาษาถ้อยคำ แต่รับรู้เห็นได้จดจำได้ดี

ดามัสซิโอ (Damasio, 1994) ใช้คำว่า อีโมชันแนล เลอนิง (Emotional Learning) เป็นการเรียนรู้ด้านอารมณ์และความรู้สึกของบุคคล เด็กบางคน ไม่มีปัญหาด้านความสามารถในการเรียนรู้แต่เสียงที่จะเรียน ไม่จบ เป็นอาชญากรเพราะขาดการเรียนรู้และระดับอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง เพราะขาดสติอารมณ์เพียงชั่ววูบเดียว

ซาโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey & Mayer, 1994 อ้างถึงใน สม โทชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543) ได้ให้ความหมายว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence Quotient) เป็นความสามารถของบุคคลในการที่จะตอบสนองอารมณ์และความต้องการของผู้อื่น ได้อย่างถูกต้อง สามารถรับรู้อารมณ์ของตนเอง พร้อมจัดการ ไปสู่พฤติกรรมที่เหมาะสม และยังให้ความหมายเพิ่มเติมอีกว่าเป็นความสามารถในการรับรู้ ประเมินและแสดงอารมณ์ออกมา ได้อย่างเหมาะสม เรียนรู้และมีทักษะในการจัดการกับอารมณ์ โดยติดตามกำกับควบคุมอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น ได้ดีและมีสติปัญญามากขึ้น ตลอดจนสามารถใช้ข้อมูลเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์ต่อการนำไปสู่ความสุขและความอยู่รอด

เฮาเวส และเฮอรัลด์ (Howes & Herald, 1996 อ้างถึงใน สม โทชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) เป็นการบอกถึงคุณสมบัติของบุคคลในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การตระหนักรู้ในอารมณ์ของตนเอง การสร้างแรงจูงใจในตนเอง การควบคุมแรงกระตุ้นทางอารมณ์และการเอาใจเขามาใส่ใจเรา

คูเปอร์ และสวาฟ (Cooper & Sawaf, 1997) ให้ความหมายว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้และเข้าใจ ตลอดจนสามารถนำไป

ใช้พลังในการรู้จักอารมณ์มาประยุกต์ใช้เป็นข้อมูลในการสร้างความสัมพันธ์ เพื่อโน้มน้าวผู้อื่นได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

เวสซิงเจอร์ (Weisinger, 1998, p. 13 อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543) ได้ให้ความหมายว่าเป็นการใช้อารมณ์อย่างชาญฉลาดโดยความตั้งใจใช้อารมณ์ทำงานให้เรานั้นคือใช้อารมณ์นำพฤติกรรมและความคิด ไปในทิศทางที่ส่งเสริมตนเอง

กรีนเบิร์ก และสเนลล์ (Greenberg & Snell, 1997, pp. 96-97) ได้ให้ความหมายความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการแสดงออกหรือด้านมอเตอร์ ได้แก่ การแสดงออกซึ่งอารมณ์ผ่านสีหน้า แววตา น้ำเสียง น้ำคำ และอากัปกิริยา ซึ่งปกติแล้วการรับรู้ การแสดงออกเหล่านี้ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้
2. ด้านของประสบการณ์ที่เรารับรู้เกี่ยวกับอารมณ์ เป็นความรู้สึกที่เป็นผลมาจากการที่เราตระหนักรู้หลังจากที่ได้รับสิ่งบอกจากระบบประสาทส่วนกลาง จากการตีความของสมองจากปฏิกิริยาของสรีระ มักมีการตีความรู้สึก ให้เป็นถ้อยคำต่าง ๆ นานา
3. ด้านการควบคุมอารมณ์ เป็นแนวโน้มการแสดงออกของร่างกายบางประการที่เป็นผลจากการมีประสบการณ์โดยตรง เช่น ดีใจ (ร่างกายมีกิจกรรม มีความตื่นเต้น ไหวตัว) เศร้าใจ (กิจกรรมลดต่ำลง) โกรธ (มีแนวโน้มจะเข้า “เล่นงาน” สิ่งที่เป็นเป้าหมาย)
4. ด้านการยอมรับอารมณ์ของผู้อื่น ว่าขณะนั้นบุคคลนั้น มีภาวะอารมณ์เช่นไรในสีหน้า แววตา น้ำเสียง อากัปกิริยา

บาร์ออน (Bar-On, 1997) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) เป็นความสามารถในการจัดการด้านบุคลิกภาพ อารมณ์ สังคมและทักษะต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จของบุคคลในการที่จะรับมือกับความต้องการและแรงกดดันของสิ่งแวดล้อม

ซาอาร์นี (Saarni, 1999 อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543) เห็นว่า ความสามารถทางอารมณ์ (Emotional Competence) เป็นการตระหนักรู้ถึงอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้ดี วัตถุประสงค์ของอารมณ์ที่คนเผชิญอยู่ ทั้งที่แสดงออกและที่ปิดบังไว้ ความสามารถในการแสดงความรู้สึกออกมาเป็นถ้อยคำได้ มีกลวิธีการ (Coping Skills) กับความทุกข์ยากทางอารมณ์ได้ดี ไม่ว่าจะ เป็นสถานการณ์ทางสังคม วัฒนธรรมและจริยธรรม

โกลแมน (Goleman, 1995, p. 289) ได้ให้ความหมายของอารมณ์ไว้ว่าเป็นความรู้สึกที่ประกอบจากความคิดเฉพาะตน เป็นภาวะทางจิตใจและชีววิทยา เป็นวิสัยแนวโน้มที่จะแสดงออกตัวอย่างของอารมณ์สำคัญ ๆ ได้แก่ โกรธ เศร้า กลัว ร่าเริง รัก ขยะแขยง ประหลาดใจ ละอาย อุดม เป็นค้น ส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ได้แก่ ภาวะอารมณ์ (Moods) ที่แฝงในตน คงอยู่นานกว่า

อารมณ์ และคำว่านิสัยใจคอ (Temperament) ที่เป็นนิสัยของอารมณ์ที่มีอยู่ในตัวคน พร้อมทั้งจะแสดงอารมณ์และภาวะอารมณ์ออกมาให้ปรากฏ เราจะสังเกตเห็นความผิดปกติของบุคคลนั้น นอกจากนี้ โกลแมน (Goleman, 1998, p. 317) ยังได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ อย่างชัดเจนว่าหมายถึง ความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเอง (Self-Awareness) และความรู้สึกของผู้อื่น (Empathy) จนสามารถบริหารหรือจัดการกับอารมณ์ของตน (Self-Regulation) เพื่อเป็นแรงจูงใจ (Motivation) ในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น (Social Skills) ได้อย่างประสบความสำเร็จ โดยเขามีความเชื่อว่า ความฉลาดทางอารมณ์นี้แตกต่างจากเขาวัวปัญญา แต่เสริมเกื้อกูลกัน

นางพะงา ลิ้มสุวรรณ (2541, หน้า 21 อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถด้านต่าง ๆ ทางจิตใจ อารมณ์และสังคมหลาย ๆ ด้าน ซึ่งที่จริงก็คือ วุฒิภาวะทางอารมณ์ มีการตัดสินใจที่ดี ควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ มีความอดกลั้น ไม่หุนหันพลันแล่น ทนความผิดหวังได้ ไม่ย่อท้อหรือยอมแพ้ง่าย ๆ สามารถแก้ปัญหาชีวิตได้ ไม่ปล่อยให้ความเครียดท่วมทับความคิดจนทำอะไรไม่ถูก เข้าใจผู้อื่น เข้าใจสถานการณ์ทางสังคม

วิลาศลักษณ์ ชั่ววัลลี (2542, หน้า 41) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ในแง่ของความสามารถของบุคคลที่จะเข้าใจ จัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ของตน สามารถเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น และมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลได้ ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้จะส่งผลดีต่อการทำงาน

นิตยา ชชภักดี (2542, หน้า 110-112) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการพัฒนาเชิงอารมณ์และสังคม เป็นตัวเน้นให้บุคคลประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว สามารถนำศักยภาพของตัวเองมาใช้อย่างสร้างสรรค์หรือไม่อย่างไร

พรณี บุญประกอบ (2542, หน้า 7-8) ได้กล่าวถึงความฉลาดทางอารมณ์ในแนวพุทธศาสนาว่าเป็นการใช้ปัญญากำกับการแสดงอารมณ์ที่ออกมาให้มีเหตุผล เป็นการแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมาในแต่ละสถานการณ์ โดยถือว่าอารมณ์หรือความรู้สึกนั้นเป็นพลังให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งถ้าขาดพลังปัญญากำกับก็จะเป็นพลังดาบอด ปัญญาจึงเป็นตัวที่กำกับชีวิตของเรา ให้การแสดงออกไปในทางที่ถูกต้อง ตามแนวความคิดทางปรัชญาหรือจริยศาสตร์ของอริสโตเติล ได้พูดถึงทางสายกลางว่า เป็นแนวความคิดที่มาของความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งหมายถึง การทำอย่างไรจึงจะแสดงอารมณ์ออกมาได้พอดี มิใช่สักคักกัน รู้จักควบคุม ควบคุมเทศะ ตามหลักทางสายกลางของอริสโตเติลเป็นการใช้ประโยชน์จากอารมณ์

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2542, หน้า 13) ให้ความหมายว่า คือ ความสามารถของบุคคลในการรับรู้และแสดงอารมณ์นั้นออกมา สามารถที่จะแยกแยะ ประสมประสานความคิดกับอารมณ์

มีความเข้าใจและสามารถแสดงอารมณ์ได้อย่างมีปัญญาและมีไหวพริบดี ตลอดทั้งสามารถที่จะควบคุมอารมณ์ตนเองได้ทุกสถานการณ์

ยุทหนา ไชยงกุล (2543, หน้า 179 อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความสามารถทางจิตวิทยาเพื่อที่จะทำความเข้าใจกับข้อมูลทางอารมณ์ แล้วนำมาใช้ประโยชน์ซึ่งแต่ละบุคคลมีความสามารถที่จะแตกต่างกันและส่งผลต่อการจัดการกับอารมณ์ของแต่ละบุคคลด้วย

แสงอุสา โรจนานนท์ และกฤษณ์ รุยาพร (2544, หน้า 16) ได้ให้ความหมายว่า คือ ความสามารถของบุคคล ในการตระหนักถึงการใช้ไหวพริบกู้ภัยกับอารมณ์ของตนเองและการใช้ไหวพริบกู้ภัยในการบริหารอารมณ์ผู้อื่น โดยส่วนความสามารถในการใช้ไหวพริบกู้ภัยกับอารมณ์ตนเองมีความสามารถในการรับรู้เข้าใจ สามารถควบคุมและสร้างแรงกระตุ้นจากภายในให้กับตัวเอง เพื่อให้เกิดเป็นแรงจูงใจในการทำงานต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ถูกกับกาลเทศะและถูกทำนองคลองธรรมพร้อมทั้งมีความสามารถในการแสดงออกของอารมณ์ตนเอง ได้อย่างเหมาะสม ในส่วนของการใช้ไหวพริบกู้ภัยกับอารมณ์ของผู้อื่น

อัจฉรา สุชาธมภ์ (2543, หน้า 54 อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543) ให้ความหมายว่า คือคนที่สามารถเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จุดเด่นและจุดด้อยของตนเองรู้จักควบคุมจัดการและแสดงออกทางอารมณ์ รู้จักใช้ชีวิตอย่างเหมาะสมสามารถที่จะตรวจสอบอารมณ์ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น ได้รู้เขา รู้เราและใช้ข้อมูลเหล่านี้มาชี้นำความคิดและการแสดงออกทางอารมณ์ของตนเอง และอาจกล่าวได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์คือ ทักษะเฉพาะตน ที่ส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในด้านแรงงานและครอบครัว ชีวิตส่วนตัวและสังคม เพราะความฉลาดทางอารมณ์จะสร้างคนให้เกิดความเข้าใจถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นรู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเอง รู้จักบริหาร ควบคุม จัดการ การแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึก ปรากฏภายนอกอย่างเหมาะสม

นันทา สุรักษา (2543, หน้า 13) กล่าวไว้ว่า คือ ความฉลาดทางอารมณ์ภายในคนเป็นส่วนหนึ่งของความเก่งคิด ให้คนมีความสุขในการปรับอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม 3 ประการคือ ความตระหนักรู้ในตนเอง ความมีวินัยในตนเองและความสามารถในการจูงใจตนเองได้

สุรกุล เชนอบรม (2542, หน้า 20 อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ระดับความสามารถทางอารมณ์ ซึ่งประกอบไปด้วยความสามารถที่จะรับรู้ได้ว่าตัวเองและผู้อื่นมีอารมณ์หรือความรู้สึกอย่างไร และจะจัดการอย่างไร รู้ถึงความรู้สึกทางอารมณ์ที่ดีกับความรู้สึกทางอารมณ์ที่ไม่ดี รวมถึงวิธีการเปลี่ยนจากอารมณ์ไม่ดีไปสู่อารมณ์ที่ดี สามารถที่จะระมัดระวังอารมณ์ของตนเองอยู่เสมอ มีทักษะรับรู้ถึงอารมณ์ จัดการ



กับอารมณ์ ซึ่งช่วยให้มีความสุขและดำเนินชีวิตอย่างราบรื่น

เทอดศักดิ์ เศษคง (2542, หน้า 39) ได้ให้คำจำกัดความของความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient) คือ ความสามารถทางอารมณ์ในการรู้และเข้าใจตนเอง เข้าใจ เห็นใจผู้อื่น มีความมุ่งมั่น ออกทบทวนเพื่อไปยังเป้าหมาย มองโลกในด้านที่เป็นบวก และรู้จักจัดการกับ ปัญหาและความขัดแย้งของตนเองได้

ทศพร ประเสริฐสุข (2542, หน้า 21) ได้กล่าวถึงความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถลักษณะหนึ่งของบุคคลที่จะตระหนักถึงความรู้สึก ความคิด อารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายใน ตลอดจนสามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในการที่จะเผชิญกับอุปสรรค และข้อขัดแย้งต่าง ๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ รู้จักจัดความเครียดที่จะขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันมีค่าของตนได้ สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนเองในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทั้งในฐานะผู้นำหรือผู้ตาม ได้อย่างมีความสุข จนประสบความสำเร็จในด้านการเรียน (Study Success) ความสำเร็จในอาชีพ (Career Success) ตลอดจนความสำเร็จในชีวิต (Life Success)

ทศพร ประเสริฐสุข (2542, หน้า 29-30) ได้สรุปองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของ สโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey and Mayer) และของ โกลแมน (Goleman) ได้ 5 องค์ประกอบใหญ่ดังต่อไปนี้

1. การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Awareness หรือ Knowing One's Emotion) เป็นความสามารถที่จะรับรู้และเข้าใจความรู้สึก ความคิดและอารมณ์ของตนเองได้ตามความเป็นจริง สามารถประเมินตนเองได้อย่างชัดเจนตรงไปตรงมา มีความเชื่อมั่นรู้จักจุดเด่นจุดด้อยของตน เป็นคนซื่อตรง พูดแล้วรักษาคำพูด มีจรรยาบรรณ มีสติ เข้าใจตน
2. การบริหารจัดการกับอารมณ์ของตน (Management Emotion) หรืออาจเรียกรวมการกำหนดตนเอง (Self-Regulation) เป็นความสามารถที่จะจัดการกับอารมณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมประกอบด้วยความสามารถในการควบคุมตนเอง (Self Control) เป็นคนที่น่าไว้วางใจได้ (Trustworthiness) มีคุณธรรม (Conscientiousness) มีความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) และมีความสามารถในการสร้างแนวคิดใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต (Innovation)
3. การจูงใจตนเอง (Motivation Oneself) เป็นความสามารถที่จะจูงใจตนเอง ที่เรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliation Motive) มองโลกในแง่ดี พลังในการให้กำลังใจตนเองในการคิดและกระทำอย่างสร้างสรรค์
4. การรู้จักสังเกตความรู้สึกของผู้อื่น (Recognizing Emotions in Others) หมายถึง ความสามารถที่จะเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น มีความเห็นอกเห็นใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีจิตใจให้

บริการ (Service Orientation) สามารถแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม

5. การดำเนินการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Handling Relationships) ซึ่งเป็นลักษณะที่เป็นทักษะทางสังคม (Social Skills) เป็นความสามารถที่จะรู้เท่าทันอารมณ์ของผู้อื่น เป็นทักษะทางสังคมที่จะมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น อันจะส่งผลให้เกิดความเป็นผู้นำ ความสามารถลักษณะนี้จะประกอบไปด้วยการสื่อสารที่ดี (Communication) การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management)

จอม ชุ่มช่วย (2542, หน้า 56) ให้ความหมายของคำว่า ความฉลาดทางอารมณ์คือเป็นความสามารถหรือศักยภาพของคนแต่ละคนในการที่จะตอบสนองอารมณ์และความต้องการของผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง ความสามารถรับรู้อารมณ์ของคน พร้อมจัดการไปสู่พฤติกรรมที่เหมาะสม ความฉลาดทางอารมณ์นี้ควรพัฒนาให้แก่เด็กเช่นเดียวกับการพัฒนาการทางร่างกาย จิตใจ และสังคม

โสภณ จุลโลก (2542, หน้า 78) ได้ให้ความหมายว่า คือความสามารถในการเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น และมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างชาญฉลาด

อุสา สุทธิสาคร (2542, หน้า 26 อ้างอิงจาก สมโภชน์ สุภายิต, 2543) กล่าวถึงความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นตัวกำหนดความสำเร็จและความสุขในทุกย่างก้าวของชีวิต รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัวและสังคมก็คือ การตระหนักรู้จักอารมณ์ของตน ความสามารถที่จะควบคุมจัดการกับความรู้สึกต่าง ๆ ที่เข้ามากระทบ ตลอดจนสร้างแรงจูงใจ ปลุกปลอบให้กำลังใจตนเองในทุกสภาพการณ์ ความสามารถในการตระหนักรู้จักภาวะอารมณ์ผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีทักษะทางสังคม สามารถจัดการและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

กรมสุขภาพจิต (2543, หน้า 55) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถทางอารมณ์ในการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข ประกอบด้วย ดี เก่งและสุข ดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น และสุข หมายถึง ความสามารถดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) (กรมสุขภาพจิต, 2543) อธิบายถึง ความฉลาดทางอารมณ์ว่า อารมณ์ก็คือสภาพจิตที่โยง ไปถึงพฤติกรรมในความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมเพราะอารมณ์หรือสภาพจิตนั้นอาศัยพฤติกรรมเป็นช่องทางสื่อสารแสดงออก

เมื่ออารมณ์หรือสภาพจิตได้รับการดูแลพัฒนา ซึ่งช่อง นำทาง ขยายขอบเขตและปลดปล่อยด้วยปัญญา ให้สื่อสารแสดงออกอย่างได้ผลดี ด้วยพฤติกรรมทางกาย วาจา ก็นับได้ว่าระบบ

ความสัมพันธ์แห่งพฤติกรรม จิตใจและปัญญา เข้ามาประสานกัน บรรจบเป็นองค์รวมซึ่งเมื่อดำเนินไปอย่างถูกต้องก็จะอยู่ในภาวะสมดุล ก่อให้เกิดผลดีทั้งแก่ตนเองและคนอื่น ตลอดถึงสังคม และสิ่งแวดล้อมทั้งหมด

พระราชวรมณี (ประยูร ธรรมจิตโต) (กรมสุขภาพจิต, 2543) อธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ให้ความสำคัญของความสำเร็จทางการศึกษาว่า คือการใช้ปัญญากำกับอารมณ์ที่ออกมาให้มีเหตุผล เป็นการแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมาในแต่ละสถานการณ์ โดยถือว่าอารมณ์หรือความรู้สึกนั้นเป็นพลังให้เกิดความประพฤติ ซึ่งถ้าพลังขาดปัญญากำกับก็เป็นพลังบอด ปัญญาจึงเป็นตัวที่จะกำกับชีวิตของเราให้การแสดงออกเป็นไปในทางถูกต้อง ซึ่งถ้าพิจารณาในความหมายนี้ ทั้งความสามารถทางเชาวน์ปัญญาและความสามารถทางอารมณ์ก็มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน

จะเห็นได้ว่าชื่อเรียกและความหมายของความฉลาดทางอารมณ์มีอยู่มากมาย แตกต่างกันไปซึ่งพอสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นความสามารถของบุคคลในการเรียนรู้จักอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง ให้ตระหนัก มีสติ รู้เท่าทันสาเหตุและความแปรผันด้านอารมณ์ของตน สามารถบริหารจัดการอารมณ์ ภาวะอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น ไปในทางที่สร้างประโยชน์แก่ทุกฝ่าย สร้างแรงจูงใจที่ดีให้กับตนเองในทางสร้างสรรค์ รู้จักรักษาความสมดุลของเหตุผลกับอารมณ์สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ในฐานะผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข จนประสบความสำเร็จในการเรียน ความสำเร็จในอาชีพ ตลอดจนประสบความสำเร็จในชีวิตในที่สุด

#### แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

นักการศึกษาและนักจิตวิทยาส่วนใหญ่จะคุ้นเคยกับคำว่า สติปัญญาหรือเกณฑ์ภาคเชาว์ (Intelligence Quotient หรือ IQ) มากกว่าความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient หรือ EQ) แต่มีนักจิตวิทยาท่านหนึ่งคือ ฮอร์น ไคค์ (Thorndike, 1920) ได้ให้ความหมายของสติปัญญาไว้ว่ามี 3 องค์ประกอบ และองค์ประกอบหนึ่งในสามก็คือ ความฉลาดทางสังคม (Social Intelligence) แต่ก็ได้ได้รับความสนใจน้อย

นักการศึกษาคนสำคัญคือ บลูม (Bloom, 1956) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ แทคโซโนมี ออฟ เอ็ดดูเคชัน (Taxonomy of Educational Objectives) ได้แบ่งองค์ประกอบความสามารถของมนุษย์ได้ไว้ 3 ด้าน (Domain) คือ 1. ความสามารถด้านการรู้คิด (Cognitive Domains) เป็นเรื่องเกี่ยวกับสติปัญญา 2. ความสามารถด้านความรู้สึก ค่านิยม (Affective Domains) ตรงนี้น่าจะเป็นความสามารถด้านความฉลาดทางอารมณ์(EQ) 3. ความสามารถด้านมอเตอร์ (Psycho-Motor Domains) เป็นความสามารถด้านการเคลื่อนไหวหรือด้านทักษะ

จนกระทั่งในปี 1983 โฮวาร์ด การ์ดเนอร์ (Howard Gardner) ซึ่งเป็นผู้เสนอแนวความคิดเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ในหนังสือชื่อ เฟรม ออฟ มายด์ (Frames of Mind) โดยให้แนวคิดว่าความสำเร็จของมนุษย์ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความสามารถทางสติปัญญาเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับความสามารถทางอารมณ์ของแต่ละบุคคลด้วยเช่นกัน ต่อจากนั้นได้มีการศึกษาที่น่าสนใจ อาทิ ผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดที่ศึกษาย้อนหลังเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน โดยศึกษาจากนักศึกษาที่เรียนในช่วงทศวรรษ 1940 จำนวน 95 คน เป็นการศึกษาระยะยาวติดตามจนถึงวัยกลางคนพบว่า นักศึกษาที่จบการศึกษาและได้คะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับสูงมากๆ ไม่ค่อยประสบความสำเร็จ เมื่อเทียบกับนักศึกษาที่ได้คะแนนต่ำกว่า ทั้งในด้านหน้าที่การงานและความสุขในชีวิตครอบครัว และจากการศึกษาในรัฐแมสซาชูเซต (Massachusetts) จำนวน 450 คน ติดตามจนถึงวัยกลางคนพบว่าเชาว์ปัญญา (IQ) มีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยกับความสำเร็จในงานที่ทำ (Goleman, 1995, p. 35) และบทความที่ลงในนิตยสารไทม์ ได้กลายเป็นแรงหนุนที่สำคัญซึ่งได้เน้นให้เห็นอีกว่า ความสำเร็จของบุคคลนั้น สติปัญญาจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จได้แค่ 20% และ 80% เป็นผลมาจากความฉลาดทางอารมณ์ ทำให้นักบริหารและบุคลากรในอาชีพต่างๆ ค้นคว้าที่จะพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์มากยิ่งขึ้น ซึ่งก็สอดคล้องกับแนวคิดของดี. ซี.แมคเคลแลน (D.C. MacClelland) ที่ได้เคยกล่าวไว้ว่าคนที่ประสบความสำเร็จนั้นจะต้องมุ่งที่ความสำเร็จของงานและต้องสามารถสนองความต้องการอีกประการหนึ่งที่เรียกว่าแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (Needs for Affiliation) ด้วย

ในปัจจุบัน มีการศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์มากขึ้นเป็นลำดับมีการแยกแยะความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ว่าแต่ละกิจกรรมนั้นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จควรเป็นความสามารถประเภทใด เป็นอาทิ

ความสำเร็จในด้านการเรียน ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ ไอคิว (IQ)

ความสำเร็จด้านการแก้ปัญหาแต่ละด้านปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ ไอคิว-อีคิว (IQ+EQ)

ความสำเร็จในการรับเลือกตั้งเป็นผู้แทนราษฎร ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคืออีคิว (EQ)

ความสำเร็จในด้านการปรับตัว ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคืออีคิว (EQ)

ความสำเร็จในการปกครองคน ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคืออีคิว (EQ)

ความสำเร็จในชีวิตคู่ ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ อีคิว (EQ)

จะเห็นได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีความสำคัญไม่แพ้สติปัญญา (IQ) ดังที่โกลแมน (Goleman, 1998, p. 43) ได้กล่าวว่า สติปัญญาและความสามารถด้านเทคนิคหรือทักษะเทคนิค (Technical Skills) มีความสำคัญแต่ความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญมากกว่าในการเป็นผู้นำ (Leader) เขาได้ให้ความสำคัญและให้ความสนใจในเรื่องความฉลาดทางอารมณ์เป็นอย่างมาก ได้

เขียนหนังสือเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์หลายเล่มด้วยกัน และล่าสุดในปี 1998 มีบทความในฮาร์วาร์ด บิซซิเนส รีวิว (Harvard Business Review, 1998) เรื่อง “What Makes a Leader” ซึ่งให้ความสำคัญอย่างมากต่อการเป็นผู้นำ นอกจากนี้ โกลแมนยังได้ตั้งสถาบันฝึคนักบริหารทางด้านความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งตั้งอยู่ที่มหาวิทยาลัยรัทเธอร์ (Rutger University)

### วัตถุประสงค์ของการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

ทศพร ประเสริฐสุข (2542, หน้า 31) กล่าวว่าสถาบันการศึกษา สังคม ครอบครัว สามารถมีส่วนร่วมที่จะพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของคนในสังคมได้ วัตถุประสงค์ของการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วย

1. เพื่อพัฒนาให้เด็กและเยาวชน เป็นผู้ที่มึบุคลิกภาพที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์
2. พัฒนาคูและบุคลากรทางการศึกษาให้เป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีแก่เด็ก
3. พัฒนาการมองโลกในแง่ดี อันเป็นพื้นฐานของการพัฒนาความคิด ความรู้สึก และทัศนคติในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
4. พัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การสื่อความหมาย (Communication) เพื่อเป็นทักษะทางสังคมที่สำคัญในการดำรงชีวิต
5. พัฒนาความสามารถในการรับรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเองได้เป็นคนที่มีสติ สามารถตระหนักรู้ตนเองและอารมณ์ของตน
6. พัฒนาความซื่อตรง (Integrity) ซื่อสัตย์ รักษาความสัตย์ตรงไปตรงมา ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สังคมปรารถนา
7. พัฒนาความสามารถในการควบคุมอารมณ์ สามารถจัดการกับอารมณ์ของคนในสภาวะต่างๆ ได้
8. พัฒนาแรงจูงใจตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
9. พัฒนาความสามารถในการเข้าใจ รู้เท่าทันอารมณ์ ความรู้สึกของตนเอง ผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา
10. พัฒนาการควบคุมตนเอง (Self-Control) ซึ่งเป็นการปรับพฤติกรรมของตนเองให้ได้เหมาะสม
11. พัฒนาจิตใจใฝ่บริการ (Service Minded) อันเป็นรากฐานสันติสุขในสังคม
12. พัฒนาความสามารถในการบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management)

13. พัฒนาความรู้ลึกเข้าถึงมนุษย์ และความเป็นมนุษย์ รู้จักชื่นชมงานคนตรี  
ศิลปะ มีความละเอียดอ่อน เพื่อสร้างสภาวะอารมณ์ ให้เป็นคนอารมณ์ดี

14. พัฒนาความมีคุณธรรม

### ลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์

มีนักจิตวิทยาหลายท่าน ได้วิเคราะห์ลักษณะทั่ว ๆ ไปของบุคคลผู้มีความฉลาดทาง  
อารมณ์ ซึ่งสามารถตรวจสอบลักษณะได้ดังนี้

วีระวัฒน์ ปิ่นนิคามย์ (2542, หน้า 140-142) ได้กล่าวถึงผู้มีลักษณะของความฉลาดทาง  
อารมณ์ที่ดีไว้ดังนี้

1. รู้จักตนเอง รู้เท่าทันสภาวะอารมณ์ของคน รู้จุดเด่นจุดด้อยในความเป็นตัวของตัวเอง
2. ควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก การแสดงออกของตนเองได้ถูกกาลเทศะ ปรับตนเองให้  
เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ
3. สามารถสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเองมอง โลกในแง่ดี มีความคิดริเริ่ม ไม่ย่อท้อหรือ  
ท้อถอยง่าย
4. แสดงความเอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ตระหนักรู้ในอารมณ์ความรู้สึก ความ  
ต้องการของผู้อื่น ได้ดี สร้างและรักษาสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ได้
5. มีทักษะทางสังคมที่ดี ทั้งนี้เป็นผลมาจากการพัฒนาการในขั้นแรก ๆ ที่ทำให้ผู้ที่มี  
ความฉลาดทางอารมณ์สูงสามารถเข้ากับผู้อื่น ได้ดี มีมารยาท มีอารมณ์ขัน สามารถแก้ไขเหตุการณ์  
เฉพาะหน้าต่างๆ ได้เป็นอย่างดี มีไหวพริบ สร้างความร่วมมือร่วมใจจากคนหลายๆฝ่ายได้

ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์เพียงมีทักษะครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน แต่ละคนจะมีทักษะความ  
สามารถของความฉลาดทางอารมณ์ในด้านที่ 1-5 ในระดับที่ต่างกัน

สตีฟไฮน์ (Stevehein, 1999 อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543) ได้ให้รายการ  
ลักษณะที่บ่งชี้ถึงผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงและต่ำ ดังนี้

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบลักษณะของผู้ที่มีอีคิว (EQ) สูงและต่ำ (วีระวัฒน์ ปิ่นนิคามย์, 2542,  
143-144)

ผู้ที่มี EQ สูง	ผู้ที่มี EQ ต่ำ
1. แสดงความรู้สึกของคนออกมาได้ชัดเจน ตรง ไปตรงมา	1. ไม่รับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเอง แต่ วิพากษ์วิจารณ์ตำหนิผู้อื่น

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้ที่มี EQ สูง	ผู้ที่มี EQ ต่ำ
2. ไม่ถูกครอบงำโดยความรู้สึกในทางลบต่าง ๆ	2. บอกไม่ได้ว่าทำไม คนถึงคิดรู้สึกเช่นนั้น
3. สามารถอ่านภาษา ท่าทาง ในการสื่อสารได้ดี	3. กล่าวหา โจมตี ตำหนิ ตัดสิน ทำลายขวัญ
4. เห็นจริง ตระกะ ความรู้สึกและสามัญสำนึก	4. มุ่งวิเคราะห์ผู้อื่นมากกว่าแสดงความเข้าใจ
อย่าง ๆ ได้คุณ	4. มุ่งวิเคราะห์ผู้อื่นมากกว่าแสดงความเข้าใจ
5. พึ่งพาตนเองได้ มีความเป็นอิสระด้านการใช้	5. นุ่มนวล ทักท้อ มักคิดแทนเรา เช่น “ผมคิดว่า
เหตุผลทางจริยธรรม	คุณ...”
6. สร้างแรงจูงใจที่ดีให้เกิดขึ้นภายในตนเองได้	6. แสดงความไม่ซื่อตรงเกี่ยวกับความรู้สึกนึก
7. สามารถนำภาวะอารมณ์ของตนกลับคืนสู่	คิดของตน
สภาวะปกติได้	7. พุศสะทอนความรู้สึกนึกคิดของตนสูงหรือ
8. มองโลกในแง่ดี ไม่ยอมแพ้กับอุปสรรคหรือ	ต่ำกว่าความเป็นจริง
ปัญหา	8. ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ บางทีก็แสดง
9. สนใจและให้ความสำคัญกับความรู้สึกของ	ปฏิบัติเกี่ยวกับสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ อย่างเกินเหตุ
ผู้อื่น	9. ขาดสติสัมปชัญญะ สิ่งทีพุดกับสิ่งที่ทำไม่
10. ไม่ถูกครอบงำโดยความกลัวหรือความวิตก	ตรงกัน
กังวล	10. ผูกใจเจ็บ อาฆาตเค้น ให้อภัยคนไม่ได้
11. สามารถระบุนความรู้สึก ภาวะอารมณ์ทางลบ	11. ชอบทำให้คนอื่นรู้สึกว่าเขาผิด
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองได้	12. ชัดเขี่ยความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ ให้คนอื่น
12. รู้สึกเป็นธรรมชาติเมื่อพูดถึงความรู้สึก	13. เผยความรู้สึกที่แท้ทีเกิดขึ้นกับตัวเองไม่ได้
นึกคิดต่าง ๆ	14. ไม่ใส่ใจในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น
13. ชีวิตไม่ถูกชี้นำโดยอำนาจ ความร่ำรวย	15. พุดออกมาโดยไม่คิดถึงหัวอกผู้อื่น
เกียรติศักดิ์ศรี ตำแหน่ง ชื่อเสียง หรือการได้รับ	
การยอมรับ	
14. กล้าเผยความรู้สึกนึกคิดของตนออกมา ไม่	
พยายามสกดแทรกความคิดไว้ในความรู้สึกของ	
ตนเอง	
15. มองหาแง่มุมที่ดีจากภาวะอารมณ์ในทางลบ	
หรือในสถานการณ์อันเลวร้าย	

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้ที่มี EQ สูง	ผู้ที่มี EQ ต่ำ
16. แยกแยะสิ่งที่เป็นความคิดออกจากความรู้สึกได้	16. ซัดมันในความคิดเรื่องของตัวเอง ใจไม่เปิดกว้าง 17. เป็นผู้ฟังที่ไม่ดี พุคซ์คังหะ บั่นทอนขวัญและกำลังใจคู่สนทนา เน้นข้อเท็จจริงมากเกินไปโดยไม่คำนึงถึงความรู้สึก 18. ใช้ภูมิปัญญาของตน วิพากษ์คำหาผู้อื่น ไม่รู้ไม่สนใจว่าคนอื่นจะมองตนอย่างไร

เทอดศักดิ์ เดชคง (2545 ข, 134) ได้เสนอตัวอย่างของลักษณะผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงและต่ำไว้ดังนี้

ตารางที่ 2 ตัวอย่างของลักษณะผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงและต่ำ

ลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง	ลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ
1. รู้จักและเข้าใจอารมณ์ด้านลบของตนเอง	1. ไม่สามารถเข้าใจอารมณ์ของตนเอง
2. มองโลกในแง่ดี	2. มองโลกในแง่ร้าย
3. มีเป้าหมายในการกระทำ	3. ขาดเป้าหมายในการทำกิจกรรมต่าง
4. สนใจและให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้อื่น	4. ไม่ใส่ใจในความรู้สึกของผู้อื่น
5. ทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยแรงใจของตนเอง	5. ทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยแรงกดดันและการถูกบังคับ
6. ร่างกายมีปฏิกิริยาต่อความเครียด แล้วกลับสู่สมดุลได้เร็ว	6. ร่างกายมีปฏิกิริยาต่อความเครียดและใช้เวลานานในการกลับสู่ภาวะสมดุล

ดังนั้น บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์ จัดได้ว่าเป็นบุคคลที่มีคุณภาพและเป็นคุณภาพภายใน มีจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก ความคิดเชิงสร้างสรรค์ ความสามารถสร้างสมดุลระหว่างความคิด จิตใจ อดทนต่อความล้มเหลว ผิดหวัง ขจัดข้อขัดแย้ง ยอมรับจุดดี จุดด้อย และความเป็นจริงได้ ซึ่งมีลักษณะพอจะสรุปได้ดังนี้



1. สามารถสร้างความสมดุลให้กับชีวิตได้ มีมีความทะเยอทะยานอยากมากเกินไป แต่เหมาะสมกับความสามารถ ศักยภาพที่เป็นจริง และมีความเป็นไปได้ มีความสอดคล้องระหว่างตัวตนที่เป็นจริง (Real - Self) และตัวตนที่อยากเป็น (Ideal - Self) นำไปสู่ความมีสุขภาพจิตดี

2. มีความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง (Self - Esteem) รู้จักรักตนเอง รู้จักตนเอง ยอมรับตนเองและรู้สึกดีกับตนเอง ไม่หวั่นไหวต่อการวิพากษ์วิจารณ์ มีทัศนคติที่ดี

3. มีความสามารถในการจัดการกับตัวเอง มีศิลปะในการจัดระเบียบตนเอง มีการแบ่งเวลา การทำงาน การพักผ่อน การพบปะเพื่อนฝูง และการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ชีวิตของตนมีความหมาย มีคุณค่า และใช้ชีวิตอย่างรู้คุณค่า เพื่อสร้างความสุข ความสำเร็จต่อตนเองและสังคม

4. มีความรู้สึกนึกคิดในเชิงบวก (Positive Thinking) มองโลกในแง่ดี ยอมรับสภาพความเป็นจริง เปลี่ยนปัญหาเป็นความสำเร็จ มองวิกฤตเป็น โอกาส ทุกอย่างที่เกิดขึ้นมองให้เป็นประโยชน์หรือข้อคิดใจได้ จะทำให้จิตใจไม่เศร้าหมอง เบื่อหน่ายและแข็ง แต่สามารถสร้างกำลังใจและความสุขให้เกิดขึ้นได้

5. มีความสามารถในการเอาชนะความกลัวและกล้าเผชิญกับสิ่งที่ท้าทายได้ เช่น ความกลัวในการสอบ กลัวการสมัครงาน กลัวสอบสัมภาษณ์ กลัวการเดินทาง กลัวจนไม่สามารถ สงบจิตใจได้ จึงต้องอาศัยสติกำกับจิต และทำจิตใจให้สงบ ระวังความว้าวุ่นใจ กังวลใจ และกล้าเผชิญกับสิ่งที่ท้าทายได้

6. ไม่เป็นคนเก็บกดและมีความรู้สึกผิด (Guilty) กับเรื่องหนึ่งเรื่องใดตลอดชีวิต และแสดงออกด้วยการก้าวร้าว รุนแรงต่อคนรอบข้าง เพราะอดีตที่หลอกหลอนตนเอง จนก้าวไปข้างหน้าไม่ได้

7. พอใจในตนเอง พอใจในสิ่งที่ตนมี (Self - Satisfied) มองหาข้อดี ศักยภาพของตนเอง ทำให้รู้สึกดีกับตนเอง เช่น ไม่สวยแต่นิสัยน่ารัก เรียนไม่เก่งแต่ขยัน การบ้านการเรือนดี เป็นต้น

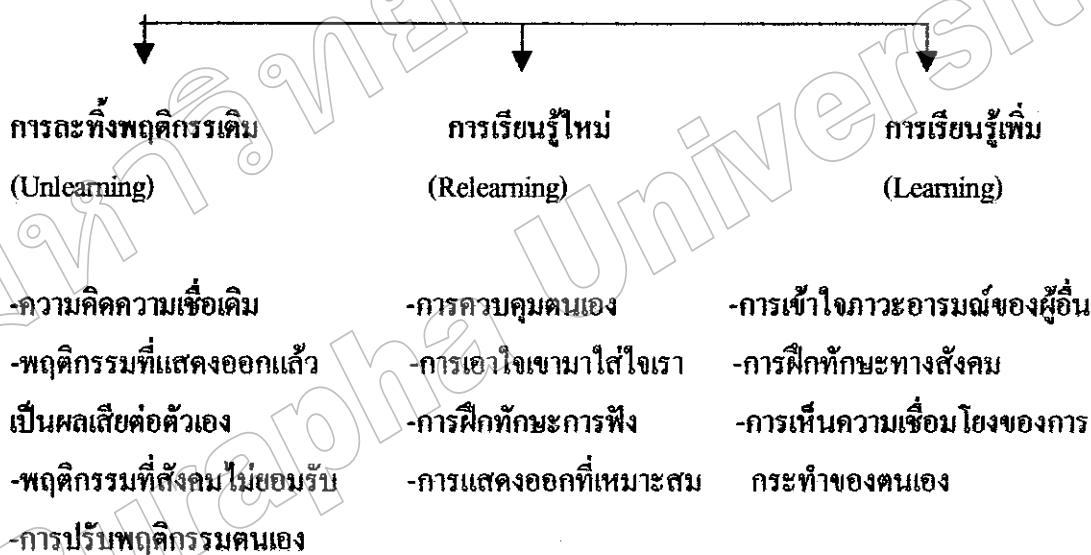
8. ทำให้ตนเป็นที่ยอมรับ ค้นพบข้อดีของตนเอง ก็กล้าที่จะเป็นตัวของตัวเอง ด้วยการสร้างความประทับใจ มีน้ำใจ ก็ทำให้เป็นที่ยอมรับของผู้อื่นอย่างต่อเนื่องหรือทำให้ดีที่สุดใน ทุกสิ่งที่ทำ หากยังไม่สำเร็จก็ต้องทำต่อไป และหากไม่สมหวังก็ทำใจให้ยอมรับได้ว่ากระบวนการสู่ความสำเร็จก็ต้องพบปัญหา อุปสรรคบ้างเป็นธรรมดา สามารถปรับใจ ปรับความคิดได้ ก็จะไม่เป็นทุกข์

**การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์**

เพื่อเป็นการเสริมสร้างคุณภาพชีวิต จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งนักจิตวิทยาเชื่อว่า ทักษะทางอารมณ์ สามารถสอน ฝึกฝน เรียนรู้และเปลี่ยนแปลงได้  
 วีระวัฒน์ ปินนิตมัย (2542, หน้า 135-139) ได้กล่าวปรัชญาของการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ไว้ดังนี้

1. ทำได้ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
2. ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่าย
3. ต้องเอาจริงเอาจังอย่างต่อเนื่อง
4. ควรมีการประเมินความพร้อมความต้องการก่อน
5. พัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ที่ได้ผลสืบเนื่องและคงทนนั้นต้องพัฒนาทุกระดับ

โดยกระบวนการเรียนรู้ใน 3 ลักษณะคือ



ภาพที่ 3 การเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ด้วยการเรียนรู้ 3 ลักษณะ

6. พัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ที่ดี ต้องฝึกในเชิงสถานการณ์ให้ทดลองเรียนรู้ ปฏิบัติ และทราบผลการแสดงออก (Feedback) ความสามารถทางอารมณ์ต้องเป็นผลจากความสามารถในการปฏิบัติ ไม่ใช่เพียงแต่รู้ แต่ไม่ทำหรือทำไม่ได้ ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง อาจมีความสามารถในการปฏิบัติค่าขึ้นไปได้

7. พิจารณาเห็นความแตกต่างของการเรียนรู้ด้านสมอง (Cognitive Learning) กับการเรียนรู้ทางอารมณ์ (Emotional Learning) การฝึกความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีควรเน้นที่ผู้สละ สติ

และสัมปชัญญะของมนุษย์ ตามหลักเทศนา 4 วิธี ให้นุคคลรู้ตัว รู้ทั่ว รู้จัก และรู้ตระหนัก ดังที่พระพุทธเวที (2535 อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543) ได้กล่าวไว้ว่า ชีให้ชัด ชวนให้ปฏิบัติ เร้าให้กล้า ปลุกให้รำเริง

8. การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ที่ได้ผลดี มักจะฝึกฝนเป็นรายบุคคลร่วมกับกิจกรรมสัมพันธ์ในกลุ่มเล็ก ๆ เริ่มจากสร้างแรงจูงใจที่ดี ชีชวนให้ปฏิบัติ มีการแสดงออก ให้คู่ต้นแบบ เปิดโอกาสให้ฝึกฝนในสถานที่ต่างๆ และมีการแจ้งรายงานผล ซึ่งอาจจะเริ่มต้นจากการฝึกมนุษย์สัมพันธ์ขั้นพื้นฐานด้วยการเล่นเกม กิจกรรมคู่ กลุ่มสัมพันธ์ การเล่นเกมละคร บทบาทสมมติ หรือสถานการณ์จำลอง

9. มีการติดตามประเมินผลของการพัฒนาบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์ จะเป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

9.1 รู้จักและเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเอง สามารถควบคุมจัดการและแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม มีสติที่สามารถรับรู้และตระหนักได้ว่า ขณะนี้กำลังทำอะไร รู้สึกอย่างไร ตลอดจนสามารถรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม (Self-Awareness)

9.2 มีพลังใจ มีแรงบันดาลใจที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุเป้าหมายในชีวิต (Self-Motivation)

9.3 สามารถทนอดกลั้นต่อสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนสามารถเผชิญต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกิดให้เกิดความเครียดได้อย่างเหมาะสม (Stress Tolerance)

9.4 มีความยืดหยุ่น (Flexibility) ไม่ยึดมั่นถือมั่น จนทำให้ปรับตัวไม่ได้

9.5 มีความสามารถที่จะควบคุมสิ่งที่มากระตุ้นจิตใจของตนเอง (Impulse Control)

9.6 มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (To have Empathy for Others)

9.7 มีสัมพันธภาพที่บ่งบอกถึงความไว้วางใจผู้อื่น (Trusting Relationships) มีความจริงใจและซื่อสัตย์

9.8 มีความคิดริเริ่ม (Initiative) มีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)

9.9 มองโลกในแง่ดี (Optimism)

จะเห็นได้ว่าแนวทางในการฝึกพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์มีอยู่มากมาย แตกต่างกันไป ซึ่งพอสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ต้องเริ่มจากการฝึกฝนความคิดในเชิงบวก สร้างความคิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ขอมรับสภาพความเป็นจริง และการเปลี่ยนแปลง และการกล้าเผชิญสถานการณ์ที่ท้าทาย ฝึกการคิด แสดงเหตุผล แสดงความรู้สึกที่เป็นจริง และการเรียนรู้จากตัวเองที่ดี และมีการเสริมแรงที่เหมาะสม ก็จะทำให้บุคคลได้เรียนรู้และพัฒนาตนให้มีความฉลาดทางอารมณ์

ได้ฝึกฝน ได้เรียนรู้จักตนเอง มุ่งพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีบุคลิกภาพ อารมณ์ที่สมดุล การฝึกปฏิบัติที่จะให้เกิดผลอย่างแท้จริงนั้น ต้องอาศัยความมุ่งมั่น ความอดทน ความตั้งใจจริง และที่สำคัญต้องอาศัยเวลา หากเรานำวิธีการ การเรียนรู้จากตัวแบบที่เหมาะสม ไปปฏิบัติจะเห็นถึงความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งทางด้านอารมณ์ ความคิด พฤติกรรม สัมพันธภาพที่จะมีผลต่อความสำเร็จในทางที่สร้างประโยชน์แก่ทุกฝ่าย สร้างแรงจูงใจที่ดีให้กับตนเองในทางสร้างสรรค์ รู้จักรักษาความสมดุลของเหตุผลกับอารมณ์สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนในการทำงานร่วมกับผู้อื่นในฐานะผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข จนประสบความสำเร็จในการเรียน ความสำเร็จในอาชีพ ตลอดจนประสบความสำเร็จในชีวิตในที่สุด

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์

### งานวิจัยต่างประเทศ

เมเยอร์, ไดปาโล, และซาโลเวย์ (Mayer, Dipaolo, & Salovey, 1990, pp. 772-781) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความเข้าใจส่วนประกอบของอารมณ์จากสิ่งกระตุ้นที่มองเห็น : ส่วนประกอบของความฉลาดทางอารมณ์” การวิจัยนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง 139 คน มองภาพจำลอง 18 ภาพ คือภาพใบหน้าวัตถุที่เป็นสี และการออกแบบสิ่งที่เป็นนามธรรม แล้วประเมินค่าส่วนประกอบของอารมณ์จากสิ่งที่มองเห็น คะแนนที่ได้ทั้ง 3 อย่างเป็นคะแนนที่ได้จากการมองตามความเป็นจริง พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ขึ้นอยู่กับประเมินอารมณ์ที่ถูกต้องในการแสดงออกทางอารมณ์ทั้งของตนเองและของผู้อื่น และการควบคุมอารมณ์ในทางที่สนับสนุนการดำเนินชีวิต ส่วนหนึ่งของความฉลาดทางอารมณ์ คือความสามารถในการจดจำการกระทำในอดีตทั้งการกระทำที่ตั้งใจและไม่ได้ตั้งใจ ซึ่งสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการแสดงอารมณ์ในสภาพแวดล้อมนั้น

ซาโลเวย์ และคณะ (Salovey et al., 1995, pp. 124-125 อ้างถึงใน สม โภชน์เยี่ยมสุภานิต, 2543) ได้สำรวจความฉลาดทางอารมณ์ โดยใช้มาตรวัด Trait Meta-Tood Scale เป็นการวัดความแตกต่างระหว่างบุคคลในความสามารถที่จะสะท้อนอารมณ์และการจัดการกับอารมณ์ มีมาตราประเมินค่า 5 ระดับ โดยมี 3 ด้านคือ ความเอาใจใส่ต่อความรู้สึก ความชัดเจนในการแยกแยะอารมณ์ และการปรับสภาวะอารมณ์ พบว่ามีคุณภาพด้านความเชื่อมั่น ความเที่ยงตรงเชิงเหมือนและความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Convergent and Discriminant Validity) ผลการศึกษาพบว่าความเอาใจใส่ต่ออารมณ์ความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดและความหุดหู่และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมองโลกในแง่ดีและความเชื่อในการจัดการระบบสภาวะอารมณ์ที่ไม่ดี

ครินสกี (Krimsky, 1996 อ้างอิงจาก สมโภชน์ สุภายิต, 2543) ศึกษาถึงการควบคุม อารมณ์ สิ่งกระตุ้นความสำเร็จในชีวิตและความก้าวร้าวของเด็กที่มีบิดามารดาติดยาเสพติด กลุ่ม ตัวอย่างเป็นเด็กอายุ 6-12 ปี เชื้อสายแอฟริกัน-อเมริกันที่มีบิดามารดาติดยาเสพติดจำนวน 50 คน พบว่า การรู้จักยับยั้งควบคุมอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงกระตุ้นความสำเร็จในชีวิต บิดามารดาที่มีนิสัยก้าวร้าวจะส่งผลให้บุตรมีความก้าวร้าว โดยแสดงบุคลิกลักษณะถึงความสามารถในการยับยั้งควบคุมอารมณ์ได้น้อยกว่า เด็กปกติทั่ว ๆ ไป รวมทั้งจะควบคุมอารมณ์ก้าวร้าวได้ยากกว่าด้วย

ฮอลบรูค (Holbrook, 1997) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับทักษะการเขียน โดยตั้งสมมติฐานว่ามีสหสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างทักษะการเขียนกับคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ลงทะเบียนเรียนวิชาเอ็น102 (EN 102) การเขียนเบื้องต้น ปีการศึกษา 1996 จำนวน 108 คน พบว่าคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ได้มาจากการสังเกตของผู้สอน มีสหสัมพันธ์กับผลจากแฟ้มสะสมงานของผู้เรียน และเกรดวิชาเอ็น102 (EN 102) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมนฮาร์ท (Menhart, 1998) ได้ศึกษาผลของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี 116 คน ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับคะแนนการสัมภาษณ์เข้าทำงาน โดยใช้องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ 4 ประการคือ ความเห็นอกเห็นใจ การจัดการและควบคุมอารมณ์ การรอคอยผลเลิศ และการสร้างความประทับใจ ผลการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคะแนนการสัมภาษณ์

ตาเปีย (Tapia, 1998) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนที่ได้จากแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ที่สร้างขึ้นกับคะแนนจากแบบวัดเชาว์ปัญญาอื่น ๆ ได้แก่ คะแนนจากแบบวัด เอสเอที (SAT) โอทิส-เลนนอน (Otis-Lenon) คะแนนวิชาภาษาและคณิตศาสตร์จากแบบวัด (Preliminary Scholastic Assessment) คะแนนผลการเรียนเฉลี่ย (GPA) นอกจากนี้ยังดูความแตกต่างของความฉลาดทางอารมณ์กับตัวแปรสถานภาพทั่วไปเช่น การนับถือศาสนา เพศ และระดับการศึกษาของผู้ปกครอง การศึกษาครั้งนี้พบว่าแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์มีความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์ แอลฟา .81 ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับคะแนนผลเฉลี่ย และไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มที่มีพื้นฐานศาสนาและระดับการศึกษาของผู้ปกครองต่างกัน แต่เพศหญิงจะมีคะแนนจากแบบทดสอบวัดความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญ

#### งานวิจัยในประเทศ

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย และอุสา สุทธิสาร (2542, หน้า 112-119) ได้สร้างแบบ

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย และอุสา สุทธิสาคร (2542, หน้า 112-119) ได้สร้างแบบทดสอบวัดความฉลาดทางอารมณ์ โดยใช้โครงสร้างของความฉลาดทางอารมณ์ของ ซาโลเวย์ และ เมเยอร์ (Salovey & Mayer, 1997 อ้างถึงใน อุสา สุทธิสาคร, 2542) และ โกลแมน (Goleman, 1998) โดยเรียกว่าอีคิว99 (EQ99) มีจำนวน 90 ข้อ โดยวัดความฉลาดทางอารมณ์ 7 ด้าน ได้แก่ การรู้จักอารมณ์ของตนเอง การตระหนักรู้อารมณ์ของผู้อื่น การควบคุมอารมณ์ของตนเอง วุฒิภาวะทางอารมณ์ ความเอื้ออาทร การมีแรงจูงใจที่ดีและทักษะทางสังคม ลักษณะของแบบทดสอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1-4 ของมหาวิทยาลัยหอการค้า จำนวน 464 คน ศึกษาคุณภาพของแบบทดสอบด้านความเชื่อมั่นของแบบทดสอบด้วยวิธีทดสอบซ้ำ โดยเว้นช่องว่างระหว่างการทดสอบ 10 สัปดาห์ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งฉบับ .93 และหาค่าความเที่ยงตรงด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบ ผลการศึกษาพบว่าเพศหญิงมีความสามารถด้านเอื้ออาทร วุฒิภาวะทางอารมณ์และการควบคุมอารมณ์ของตนเองสูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของครอบครัวมีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ด้านความเอื้ออาทร การตระหนักรู้ถึงภาวะอารมณ์ของผู้อื่น การรู้จักอารมณ์ของตนเองและการมีแรงจูงใจที่ดีอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ การปรึกษาหารือกับพี่น้องและครู อาจารย์ เมื่อมีปัญหา มีความสัมพันธ์อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติกับความเอื้ออาทร การมีแรงจูงใจที่ดี การควบคุมอารมณ์ของตนเองและทักษะทางสังคมของนักศึกษา การประเมินตนเองว่าเป็นคนมุ่งความสำเร็จ ใฝ่สัมพันธ์และมุ่งสู่อำนาจมีผลต่อความสามารถด้านความเอื้ออาทรและการมีแรงจูงใจที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนมีความสัมพันธ์กับคะแนนรวมจากการวัดความฉลาดทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อรพินทร์ ชูชม, อังฉรา สุขารมณ และวิลาศลักษณ์ ชิววลี (2542, หน้า 1-4) ได้ทดลองใช้และตรวจสอบคุณภาพมาตราวัดความฉลาดทางอารมณ์ของซัทท์และคณะ ซึ่งมีลักษณะการวัดแบบให้ผู้ตอบรายงานตนเอง ประกอบด้วยข้อความต่าง ๆ ที่บรรยายความสามารถของ ความฉลาดทางอารมณ์จำนวน 33 ข้อ โดยมาตราวัดความฉลาดทางอารมณ์มี 3 องค์ประกอบคือ การประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์ การควบคุมอารมณ์ และการใช้ประโยชน์อารมณ์ แต่ละข้อประกอบด้วยมาตรประเมินค่า 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีจากสถาบันราชภัฏพระนคร จำนวน 51 คน และนิสิตปริญญาโทจากมหาวิทยาลัยมหิดลจำนวน 11 คนที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2542 ผลการศึกษาพบว่า มาตราวัดความฉลาดทางอารมณ์ของซัทท์และคณะ เมื่อนำมาทดลองใช้กับนิสิตปริญญาตรีและโทของไทย โดยทำการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นชนิดทดสอบคลัสเตอร์ภายใน คือ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .80 และตรวจสอบความเที่ยงตรงพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความ

สัมพันธ์ทางบวกกับความคิดสร้างสรรค์ ( $r = .37$ ) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวล ( $r = -.47$ ) และความเศร้าห่อหุ้ม ( $r = -.42$ ) ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการทางสังคม ( $r = .11$ ) และมีแนวโน้มจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับอายุ ( $r = .22$ )

เทอดศักดิ์ เดชคง (2542, หน้า 56-60) ได้ศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในกรุงเทพมหานคร จำนวนมากกว่า 200 คน วัด 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 เป็นการประเมิน โดยให้เด็กทำเอง ส่วนที่ 3 เป็นการประเมิน โดยครูประจำชั้นพบว่าเด็กห้องเก่งมีความฉลาดทางอารมณ์เฉลี่ยต่ำกว่าเด็กห้องธรรมดา เด็กห้องเก่งมักมีความสุขต่ำกว่าเด็กห้องธรรมดา เด็กห้องเก่งมีแนวโน้มที่จะมองตนเองมีความสามารถทางอารมณ์ (ความพึงพอใจ ความคิดแง่บวก ความรับผิดชอบ ความมีน้ำใจ ฯลฯ) และครูมีแนวโน้มจะให้คะแนนความสุขและการเป็นคนดีแก่เด็กห้องเก่งสูงกว่าเด็กห้องธรรมดาอย่างเห็นได้ชัด

ภavana ต. วิเชียร (2543, หน้า 147-170) ได้ศึกษาถึงระดับพฤติกรรมการทำงานและระดับเชาว์อารมณ์ของครู เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะชีวิตสังคมและเชาว์อารมณ์กับพฤติกรรมการทำงานของครู และเพื่อหาตัวพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของครู กลุ่มตัวอย่างเป็นครูในโรงเรียนสังกัดเทศบาลในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก ปีการศึกษา 2543 จำนวน 265 คน ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมการทำงานของครูอยู่ในระดับมากและเชาว์อารมณ์ของครูอยู่ในระดับปานกลางและต่ำ โดยลักษณะชีวิตสังคมด้านเพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกรอบจริยธรรมแก่นักเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เชาว์อารมณ์ด้านความรอบรู้ด้านสภาวะอารมณ์ สมรรถนะของเชาว์อารมณ์ ค่านิยม และความเชื่อด้านเชาว์อารมณ์และผลของเชาว์อารมณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ลักษณะชีวิตสังคมด้านเพศและเชาว์อารมณ์ ด้านสมรรถนะของเชาว์อารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรอบจริยธรรมแก่นักเรียนได้ โดยมีค่าอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 17.10 ลักษณะชีวิตสังคมด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและเชาว์อารมณ์ด้านสมรรถนะของเชาว์อารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานเพื่อประโยชน์ของโรงเรียนได้ โดยมีค่าอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 13.00 และลักษณะชีวิตสังคมด้านเพศและเชาว์อารมณ์ด้านสมรรถนะของเชาว์อารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของครูได้ โดยมีค่าอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 18.80

สุภาพร พิสิษฐ์พัฒนา (2543, หน้า 49-50) ได้สร้างแบบทดสอบวัดเชาว์ปัญญาทางอารมณ์ตามแนวคิดของ โกลแมน (Goleman, 1998) โดยแบบทดสอบแบ่งเป็น 5 ด้านคือ ตระหนักรู้ในตนเอง การจัดการกับอารมณ์ของตนเอง การจูงใจตนเอง การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นและด้านการมีทักษะทางสังคม กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 โรงเรียนในสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดปราจีนบุรี ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2542 จำนวน 856 คน พบว่า

แบบทดสอบที่สร้างขึ้นมีค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นในแต่ละด้านตั้งแต่ 2.445 ถึง 11.028 และ .739 ถึง .913 ตามลำดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .956 ค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบทั้ง 5 ด้านคือ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการจัดการกับอารมณ์ตนเอง ด้านการจงใจตนเอง ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และด้านการมีทักษะทางสังคม มีค่าน้ำหนัก องค์ประกอบเรียงลำดับดังนี้ .254, .128, .362, .334 และ .346 และมีค่าคะแนนที่ปกติระหว่างที่ 0 (T0) ถึง ที่ 86 (T86)

ประชัน จันทรัฐสุข (2544, หน้า 62-63) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเขาวีรกรรมกับความสามารถในการปฏิบัติกรพยาบาลจิตเวช กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาล จังหวัดชัยนาท จำนวน 60 คน โดยใช้แบบทดสอบเขาวีรกรรม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการรู้อารมณ์ตนเอง การบริหารอารมณ์ การสร้างแรงจูงใจ การรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น และการคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ภาพ พบว่าเขาวีรกรรมทั้ง 5 ด้าน แต่ละด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติกรพยาบาลจิตเวช โดยเขาวีรกรรมด้านการคงไว้ซึ่งสัมพันธ์ภาพมีความสัมพันธ์สูงสุดกับทักษะการสร้างสัมพันธ์ภาพเพื่อการบำบัด ( $r = .724$ ) ส่วนเขาวีรกรรมด้านการสร้างแรงจูงใจมีความสัมพันธ์สูงสุดกับทักษะการทำงานกลุ่มบำบัด ทักษะการสอนสุขศึกษา และทักษะรวม ( $r = .647, .657$  และ  $.681$  ตามลำดับ)

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ และคมเพชร ฉัตรสุภกุล (2544, หน้า 63-64) ได้สร้างมาตรประเมินและปกติวิสัยหรือเกณฑ์ปกติของความฉลาดทางอารมณ์ของวัยรุ่นไทย กลุ่มตัวอย่างเป็นวัยรุ่นไทย 6,301 คน เป็นวัยรุ่นชายจำนวน 2,892 คน และวัยรุ่นหญิงจำนวน 3,409 คน มีอายุระหว่าง 12-18 ปี กำลังศึกษาในระดับชั้นมัธยมศึกษาตั้งแต่มัธยมศึกษาปีที่ 1-6 มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระหว่าง 1.00-4.00 และค่าเฉลี่ยของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนมีค่าเท่ากับ 2.84 เป็นวัยรุ่นที่กำลังศึกษาและพักอยู่ในกรุงเทพมหานคร นครปฐม นครนายก สำหรับมาตรวัดที่ใช้ประเมินความฉลาดทางอารมณ์ มีจำนวน 125 ข้อ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบส่วนบุคคล องค์ประกอบระหว่างบุคคล องค์ประกอบด้านการปรับตัว องค์ประกอบด้านการจัดการ-บริหารความเครียด และองค์ประกอบด้านภาวะอารมณ์ทั่วไป ผลของการวิจัยพบว่า รายละเอียดขององค์ประกอบต่าง ๆ ของความฉลาดทางอารมณ์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ บาร์ – ออน (Bar – On, 1998) โกลแมน (Goleman, 1998) และ โดนัลด์สัน (Donaldson, 1997) ซึ่งเป็นข้อมูลที่สามารถยืนยันได้ว่า มาตรประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของการวิจัยครั้งนี้ มีองค์ประกอบที่สามารถประเมินความฉลาดทางอารมณ์ได้ตรงประเด็น

สรุปงานวิจัยในประเทศ ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถลักษณะหนึ่งที่ทำให้บุคคลตระหนักถึงความรู้สึก ความคิด อารมณ์ของตนเองและผู้อื่นและสามารถตอบสนองได้อย่าง



เหมาะสม ขจัดความเครียด แก้ปัญหาได้ ประสบความสำเร็จด้านการเรียน อาชีพ ตลอดจน  
ประสบความสำเร็จในชีวิต

จากผลงานวิจัยที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาพัฒนาความฉลาดทาง  
อารมณ์โดยใช้เทคนิคแม่แบบ ซึ่งเป็นอีกวิธีหนึ่งที่มีประสิทธิภาพ มีความน่าเชื่อถือได้และเป็นวิธี  
การที่รวดเร็วในการฝึกทักษะใหม่ ๆ ที่ต้องการให้เกิดขึ้น แม่แบบจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของ  
ผู้สังเกตเป็นอย่างมากในการเรียนรู้ของผู้เรียนรู้ โดยให้นักเรียนได้เรียนรู้จากแม่แบบตามทักษะ  
การเรียนรู้โดยสังเกตจากตัวแบบ การเสนอแม่แบบที่น่าสนใจและเหมาะสมจึงเป็นการทำให้ผู้เรียน  
ยอมรับพฤติกรรมนั้นมาปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปสู่การจดจำ การปฏิบัติตาม  
แบบอย่างที่ดีต่อไป ด้วยเหตุผลนี้ผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาผลการให้เทคนิคแม่แบบเพื่อพัฒนา  
ความฉลาดทางอารมณ์แก่เยาวชน เพื่อให้เยาวชนเหล่านี้สามารถประสบผลสำเร็จทั้งด้านการเรียน  
การประกอบอาชีพ และมีความสุขในชีวิต