เอกสารประกอบการสอน วิชา สค 331 (SO 331)

จิตวิทยาสังคม

Social Psychology

ไพรัช บวรสมพงษ์
ภาควิชาสังคมวิทยา
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พ.ศ. 2553

	เอกสารประกอบการสอน วิชา สค 331 : จิตวิทยาสังคม	ไพรัช บวรสมพงษ์.	302 พ987จ 2553 ร.2	31011105618870

302
พ987ค
2553
ฉ.2

เอกสารประกอบการสอน วิชา สค 331 (SO 331)

จิตวิทยาสังคม

Social Psychology

16 ก.ย. 2557

ไพรัช บวรสมพงษ์
สส.ด. (การบริหารสังคม)
ภาควิชาสังคมวิทยา
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พ.ศ. 2553

S45210

เอกสารประกอบการสอน วิชา สค 331 (SO 331)

จิตวิทยาสังคม Social Psychology

โดย

ไพรัช บวรสมพงษ์

ภาควิชาสังคมวิทยา คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พ.ศ. 2553

พิมพ์ที่

Layprint 64 ซอยสุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา 10110

ออกแบบปกและรูปเล่ม

FU

คำนำ

เอกสารประกอบการวิชา สค 331 จิตวิทยาสังคม ฉบับนี้ ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นสื่อการเรียนการสอนประกอบการบรรยาย และการใช้ค้นคว้าในการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาสังคม ด้วยผู้เขียนมีความเห็นว่า การพัฒนาเครื่องมือประกอบการเรียนการสอนในรูปของเอกสารเป็นสิ่งจำเป็นทั้งต่อตัวผู้เรียนที่จะใช้เป็นเครื่องมือหรือแนวทางในการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง รวมถึงสำหรับตัวผู้เขียนที่จำเป็นต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ และศึกษาค้นว้าอยู่เสมอ

เนื้อหาสาระของเอกสารฉบับนี้ประกอบด้วยเนื้อหาหลัก 9 บท โดยในส่วนของบทที่ 1 จะเป็นการกล่าวถึงเนื้อหาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับจิตวิทยาสังคมเพื่อให้ผู้เรียนได้เข้าใจถึงความเป็นมา ความหมาย ตลอดจนขอบเขตของจิตวิทยาสังคม และสามารถเชื่อมโยงไปสู่การเรียนรู้ในศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

สำหรับเนื้อหาในส่วนของบทที่ 2 และบทที่ 3 จะเป็นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการขัดเกลาทางสังคมและการรับรู้ทางสังคมซึ่งเป็นการทำความเข้าใจถึงที่มาของพฤติกรรมของบุคคลว่ามีที่อย่างไร ซึ่งการทำความเข้าใจในทั้งสองประเด็นจะช่วยให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลได้มากยิ่งขึ้น

ในส่วนของบทที่ 4 เป็นการกล่าวถึงอิทธิพลทางสังคมและวัฒนธรรมซึ่งผู้เขียนพยายามชี้ให้เห็นถึงประเด็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางความคิดและพฤติกรรมของมนุษย์ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยภายนอกอย่างไร ขณะที่บทที่ 5 จะเป็นการกล่าวถึงแรงจูงใจทางสังคมซึ่งถือเป็นแรงขับและแรงกระตุ้นที่สำคัญที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง ซึ่งการทำความเข้าใจในเรื่องแรงจูงใจตลอดจนแรงจูงใจทางสังคมจะช่วยให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยเงื่อนไขเชิง “สาเหตุ” ที่มีผลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมของมนุษย์ได้อย่างชัดเจน

ในบทที่ 6 จะเป็นเนื้อหาที่เกี่ยวกับทัศนคติและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ “ทัศนคติ” ถือเป็นปัจจัยเชิงเงื่อนไขหรือเป็นตัวแปรสำคัญที่นำไปสู่การแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล ทั้งนี้เพราะทัศนคติถือเป็นเรื่อง “ภายใน” บุคคล การทำความเข้าใจเกี่ยวกับทัศนคติได้อย่างถูกต้องชัดเจน จะช่วยให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับมนุษย์และแบบแผนทางพฤติกรรมได้เป็นอย่างดี

สำหรับบทที่ 7 ในเรื่องของกลุ่มและการรวมกลุ่ม จำเป็นการกล่าวถึงเนื้อหาสำคัญเกี่ยวกับอิทธิพลของกลุ่มที่มีผลต่อพฤติกรรม ซึ่งในหลายกรณีที่เป็นปัญหาสังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ความรุนแรงของวัยรุ่น หรือความรุนแรงในรูปแบบต่างๆ สะท้อนให้เห็นว่าอิทธิพลของกลุ่มมีส่วนสำคัญในการกล่อมเกลา หล่อหลอมให้บุคคลต้องประพฤติปฏิบัติตามสมาชิกและกฎเกณฑ์ของกลุ่มโดยรับเอาค่านิยม สัญลักษณ์ของกลุ่มมาเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคล

ในบทที่ 8 จะเป็นการกล่าวถึงเนื้อหาเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ซึ่งถือเป็นปัจจัยเงื่อนไขในตัวบุคคลที่มีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการกำหนดทิศทางความเป็นไปของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว รุนแรงและมีความสลับซับซ้อนเฉกเช่นสังคมปัจจุบันที่ต่างต้องการ "คนดีมีความสามารถ" เพื่อที่จะจัดการปัญหาและช่วยธำรงสังคมให้อยู่อย่างปกติสุข

สำหรับบทที่ 9 บทสุดท้าย เป็นการกล่าวถึงพฤติกรรมทางสังคมที่เป็นทั้งแง่ "บวก" และ "ลบ" โดยพฤติกรรมเหล่านี้ถือเป็นทั้งสิ่งที่สังคมพึงปรารถนาและไม่พึงประสงค์ ดังเช่น พฤติกรรมการช่วยเหลือกัน ความร่วมมือซึ่งถือเป็นพฤติกรรมที่พึงปรารถนาของทุกสังคมและหากยิ่งมีมากเท่าไรในสังคมก็จะช่วยให้สังคมน่าอยู่มากยิ่งขึ้น ขณะที่พฤติกรรมการแข่งขัน ความขัดแย้งรวมถึงความก้าวร้าวถือได้ว่าเป็นพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของสังคมไทย โดยเฉพาะในช่วงระยะ 2-3 ปีที่ผ่านมานี้ สังคมไทยถือได้ว่าค่อนข้างบอบช้ำเป็นอย่างมากจากพฤติกรรมทางสังคมในลักษณะดังกล่าว

นอกเหนือไปจากเนื้อหาทั้ง 9 บทที่ถือเป็นสาระหลักของเอกสารฉบับนี้แล้ว ผู้เขียนยังได้นำเอาบทความที่น่าสนใจเกี่ยวกับจิตวิทยาสังคมที่ชื่อว่า "Culture and Social Psychology" ซึ่งถือเป็นบทความแนววิเคราะห์เชิงวิพากษ์ที่พยายามชี้ให้เห็นประเด็นทางวัฒนธรรมที่มีส่วนสำคัญต่อการกำหนดวิถีและความเป็นไปของสังคม การกำหนดบรรทัดฐานที่ใช้ควบคุมพฤติกรรมของผู้คนในสังคม โดยพยายามชี้ประเด็นถึงการตั้งคำถามต่อการทำงานของวัฒนธรรมที่ได้ "ห่อหุ้ม" และกำหนดแบบแผนการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคมอยู่ตลอดเวลาและในหลากอากัปกิริยา ในขณะที่เรากลับมองวัฒนธรรมว่าเป็นสิ่งที่อยู่ห่างไกลและไม่มีความเกี่ยวข้องกับวิถีความเป็นอยู่ของเรามากเท่าใดนัก

ผู้เขียนหวังว่าเนื้อหาในเอกสารฉบับนี้น่าจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อผู้เรียนและผู้สนใจเกี่ยวกับจิตวิทยาสังคมเพื่อที่จะเข้าใจ อธิบาย ทำนาย และกำหนดความเป็นไปของสังคมได้อย่างถูกต้อง และหากเนื้อหาในส่วนหนึ่งส่วนใดของเอกสารฉบับนี้มีข้อบกพร่อง ผู้เขียนขอน้อมรับคำติและข้อควรปรับปรุง

ไพรัช บวรสมพงษ์

2553

สารบัญ

คำนำ ..... ก

สารบัญ ..... ข

ประมวลการสอน ..... ค

บทที่ 1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับจิตวิทยาสังคม 1

บทที่ 2 การขัดเกลาทางสังคม 21

บทที่ 3 การรับรู้ทางสังคม 60

บทที่ 4 อิทธิพลทางสังคมและวัฒนธรรม 77

บทที่ 5 แรงจูงใจทางสังคม 86

บทที่ 6 ทัศนคติและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ 110

บทที่ 7 กลุ่มและการรวมกลุ่ม 137

บทที่ 8 ภาวะผู้นำ 164

บทที่ 9 การช่วยเหลือ ร่วมมือ แข่งขัน ขัดแย้ง ก้าวร้าว 196

ภาคผนวก

Culture and Social Psychology 239

บรรณานุกรม 249

ประวัติผู้จัดทำ 251



ประมวลการสอนรายวิชา (Course Syllabus)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รหัสวิชา สค 331 ชื่อวิชา จิตวิทยาสังคม (Social Psychology)

หน่วยกิต 3 (Wed 6-8) ณ ห้อง 402 สำนักทดสอบทางการศึกษา

ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2553

อาจารย์ผู้สอน : อาจารย์ ดร. ไพรัช บวรสมพงษ์

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาถึงความเป็นมา ความหมาย ขอบเขตของจิตวิทยาสังคม การขัดเกลาทางสังคม อิทธิพลทางสังคมและวัฒนธรรมที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของบุคคล ทัศนคติและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มและอิทธิพลของกลุ่ม ภาวะผู้นำ และพฤติกรรมทางสังคมไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือ ความร่วมมือ การแข่งขัน ความขัดแย้งและพฤติกรรมก้าวร้าว

วัตถุประสงค์ของวิชา

1. เพื่อให้นิสิตมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความหมาย นิยาม ขอบเขต และแนวคิดต่างๆ เกี่ยวกับจิตวิทยาสังคม
2. เพื่อให้นิสิตสามารถคิดเชิงวิเคราะห์และสังเคราะห์แนวคิดสำหรับการอธิบายปรากฏการณ์ทางสังคมโดยผ่านประเด็นเนื้อหาของจิตวิทยาสังคม

แนวทางการจัดการเรียนการสอน

การเรียนรู้ในวิชานี้เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยอาจารย์ผู้สอนใช้วิธีการบรรยายในชั้นเรียน การอภิปรายและแลกเปลี่ยนความเห็นในประเด็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมผ่านการวิเคราะห์ด้วยแนวคิดต่างๆ เกี่ยวกับจิตวิทยาสังคม โดยมุ่งหมายให้นิสิตได้เกิดทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์ การคิดเชิงสังเคราะห์ ควบคู่ไปกับการศึกษาค้นคว้าและแสวงหาความรู้ด้วยตนเองในการทำความเข้าใจและสามารถถึงการเปลี่ยนแปลงของสังคมได้อย่างเป็นระบบ

เนื้อหาและกิจกรรมการเรียนการสอน

ครั้งที่	วันที่	เนื้อหา	กิจกรรมการเรียนการสอน	เอกสาร/ สื่อการสอน
1	3 พ.ย. 2553	1. ปฐมนิเทศ 2. แนะนำการเรียนการสอน และมอบหมายงาน 3. ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับจิตวิทยาสังคม	1. ชี้แจงขอบเขตของวิชา การเรียนการสอน การมอบหมายงาน การวัดผล การแนะนำเครื่องมือในการเรียนรู้	1. ประมวลการสอนรายวิชา 2. เอกสารประกอบการสอนบทที่ 1
2	10 พ.ย. 2553	1. ความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาสังคม	1. ความหมาย นิยาม ขอบเขตของจิตวิทยาสังคม ตลอดจนประวัติความเป็นมาและจิตวิทยาสังคมกับการประยุกต์ใช้	1. เอกสารประกอบการสอนบทที่ 1 2. Power Point
3	17 พ.ย. 2553	1. การศึกษาสังคมและปรากฏการณ์สังคม	1. ลักษณะและความเข้าใจเกี่ยวกับสังคมและแนวทางการศึกษาและวิเคราะห์ปรากฏการณ์สังคม	1. เอกสารประกอบการสอนบทที่ 1 2. Power Point
4	24 พ.ย. 2553	1. แนวคิดและทฤษฎีทางสังคม และเครื่องมือในการศึกษาทางจิตวิทยาสังคม	1. พัฒนาการและแนวคิดต่างๆ เกี่ยวกับจิตวิทยาสังคม 2. ลักษณะการแสวงหาองค์ความรู้ทางสังคม และความเป็นวิทยาศาสตร์ทางสังคม	1. เอกสารประกอบการสอนบทที่ 1 2. Power Point
5	1 ธ.ค. 2553	1. การขัดเกลาทางสังคม (สังคมประกิต)	1. ลักษณะการเรียนรู้ และกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมของบุคคล 2. แนวทางการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผ่านการเรียนรู้	1. เอกสารประกอบการสอนบทที่ 2 2. Power Point
6	8 ธ.ค. 2553	**มศว รับปริญญา**		
7	15 ธ.ค. 2553	1. การรับรู้ทางสังคม และการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม	1. การศึกษาเกี่ยวกับหรือการรับรู้ของบุคคลต่อสังคม 2. การศึกษากระบวนการค้นหาเหตุผลและความรู้สึกนึกคิดและความเข้าใจที่มีต่อผู้อื่น	1. เอกสารประกอบการสอนบทที่ 3 2. Power Point
8	22 ธ.ค. 2553	1. อิทธิพลทางสังคมและวัฒนธรรม	1. ลักษณะของกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมและความคิด	1. เอกสารประกอบการสอนบทที่ 4

			2. รูปแบบการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในลักษณะต่างๆ อันเป็นผลมาจากสิ่งแวดล้อม	2. Power Point
9	29 ธันวาคม 2553	1. แรงจูงใจทางสังคม	1. การทำความเข้าใจเกี่ยวกับแรงผลักดันหรือสิ่งเร้าภายในตัวบุคคล 2. ตัวแบบแนวคิดต่างๆ ที่อธิบายถึงแรงจูงใจ	1. เอกสารประกอบการสอนบทที่ 5 2. Power Point
10	5 ม.ค. 2554	สอบกลางภาค		
11	12 ม.ค. 2554			
12	19 ม.ค. 2554	1. ทัศนคติและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ	1. ที่มาของทัศนคติ 2. ลักษณะ องค์ประกอบของทัศนคติ 3. ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ	1. เอกสารประกอบการสอนบทที่ 6 2. Power Point
13	26 ม.ค. 2554	1. กลุ่มและการรวมกลุ่ม	1. กระบวนการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม 2. ลักษณะ โครงสร้างและประเภทของกลุ่ม 3. พัฒนาการของกลุ่ม	1. เอกสารประกอบการสอนบทที่ 7 2. Power Point
14	2 ก.พ. 2554	1. ภาวะผู้นำ	1. ความหมายของผู้นำและภาวะผู้นำ 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำ 3 ประเภทของผู้นำ และบทบาทและหน้าที่ของผู้นำ	1. เอกสารประกอบการสอนบทที่ 8 2. Power Point
15	9 ก.พ. 2554	1. การช่วยเหลือ ร่วมมือ แข่งขัน ขัดแย้ง ก้าวร้าว	1. ลักษณะพฤติกรรมที่สำคัญของมนุษย์ในสังคม 2. ปัจจัยที่ส่งเสริมและเป็นอุปสรรคต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์	1. เอกสารประกอบการสอนบทที่ 9 2. Power Point
16	16 ก.พ. 2554	1. วัฒนธรรมและจิตวิทยาสังคม	1. ความหมายและความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมในมิติทางสังคม 2. ลักษณะของวัฒนธรรมในการทำหน้าที่กำหนดการเปลี่ยนแปลงสังคมและควบคุมพฤติกรรมสังคม	1. บทความเรื่อง Culture and Social Psychology” 2. Power Point
17	23 ก.พ. 2554	การนำเสนอรายงานกลุ่มและสรุปการบรรยาย	1. การนำเสนอหัวข้อประเด็นที่น่าสนใจ (งานกลุ่ม)	1. การอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

			2. การอภิปรายประเด็นเนื้อหา 3. การสรุปเนื้อหาบทเรียนต่างๆ	แบบมีส่วนร่วม
18	7 มี.ค. 2554	สอบปลายภาค		

งานมอบหมายสำหรับรายวิชานี้

1. รายงานเรื่อง "การวิจารณ์หนังสือ" (Book Review) ในประเด็นเกี่ยวกับจิตวิทยาสังคม ไม่ว่าจะเป็นหนังสือตำรา บทความวิชาการ หรือรายงานการวิจัย (รายงานบุคคล)

- กำหนดส่งวันสอบกลางภาคเรียน

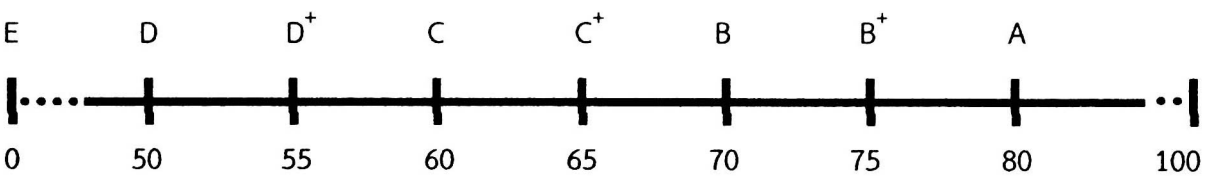
2. รายงานเรื่อง "การจัดทำรายงานเกี่ยวกับประเด็นปัญหาสังคมที่น่าสนใจโดยวิเคราะห์ผ่านแนวคิดทฤษฎีด้านจิตวิทยาสังคม" (รายงานกลุ่ม)

- กำหนดส่งวันสอบปลายภาคเรียน

การวัดและประเมินผล

1. งานที่มอบหมาย	40%
2. การสอบกลางภาค	15%
3. การสอบปลายภาค	20%
4. การมีส่วนร่วมในชั้นเรียนและกิจกรรมกลุ่ม	25%
รวม	100%

การประเมินผล ใช้วิธีการประเมินอิงเกณฑ์ โดยพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้



หมายเหตุ

ช่วงคะแนน 80-100 ระดับ A ช่วงคะแนน 75-79 ระดับ B^+ ช่วงคะแนน 70-74 ระดับ B

ช่วงคะแนน 65-69 ระดับ C^+ ช่วงคะแนน 60-64 ระดับ C ช่วงคะแนน 55-59 ระดับ D^+

ช่วงคะแนน 50-54 ระดับ D ช่วงคะแนน 0-49 ระดับ E

หนังสืออ่านประกอบการบรรยาย

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. 2549. จิตวิทยาสังคม. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: กรงเทพมหานคร.

ฉันทนิช อัศวนนท์. การพัฒนาบุคลิกภาพ. โรงพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ: กรุงเทพมหานคร. มปป.

ธีระพร อุวรรณโณ. 2535. จิตวิทยาสังคม. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: กรงเทพมหานคร.

นพมาศ อุ้งพระ (ธีรเวคิน). 2546. ทฤษฎีบุคลิกภาพและการปรับตัว. (พิมพครั้งที่ 3) สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: กรุงเทพมหานคร.

ไพรัช บวรสมพงษ์. 2553. จิตวิทยาสังคม. เอกสารประกอบการสอนวิชา สค 331.

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. 2542. ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม.

สงวนศรี วิรัชชัย. 2528. จิตวิทยาสังคมเพื่อการศึกษา. ศึกษาพร: กรุงเทพมหานคร.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. 2523. หลักสังคมวิทยา. ไทยวัฒนาพานิช: กรุงเทพมหานคร.

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม. โรงพิมพ์พิทักษ์อักษร: กรุงเทพมหานคร. มปป.

การติดต่อกับผู้สอน

ห้องพักอาจารย์ ชั้น 12 อาคารพัฒนานวัตกรรมและบริการความรู้สู่ชุมชน

อีเมล deepairuch@yahoo.com

หมายเหตุ

- วิชานี้สอดคล้องกับอัตลักษณ์นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒและคณะสังคมศาสตร์ (9 ประการ) คือ
  - เรียนรู้ตลอดชีวิต คิดเป็นทำเป็น หนักเอาเบาสู้ พร้อมด้วยศาสตร์และศิลป์
- วิชานี้สอดคล้องกับการพัฒนาการเรียนของนิสิต (5 ด้าน) คือ
  - ความรู้ ทักษะการคิด ทักษะการวิเคราะห์และการสื่อสาร

บทที่ 1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับจิตวิทยาสังคม

แผนการเรียนรู้สำหรับบทที่ 1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับจิตวิทยาสังคม

องค์ประกอบเนื้อหาของบทที่ 1 ประกอบด้วย

1. ความหมายและความเป็นมาของจิตวิทยาสังคม
2. ขอบเขตของวิชาจิตวิทยาสังคม
3. ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมและแนวคิดเกี่ยวกับการเกิดพฤติกรรม
4. การศึกษาวิจัยทางจิตวิทยาสังคม
5. ความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิทยาสังคมกับศาสตร์สาขาอื่นๆ และประโยชน์ของจิตวิทยาสังคม

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. สามารถอธิบายถึงขอบเขต และความหมายของจิตวิทยาสังคม
2. เข้าใจถึงที่มาและพัฒนาการองค์ความรู้ด้านจิตวิทยาสังคม
3. สามารถเชื่อมโยงจิตวิทยาสังคมกับความเกี่ยวข้องกับศาสตร์ด้านอื่นๆ

กิจกรรมการเรียนรู้

1. การทบทวนพื้นฐานความรู้ของผู้เรียน
2. การบรรยาย
3. การถาม-ตอบ เพื่อประเมินผลหลังการเรียน

สื่อการสอน

1. เอกสารประกอบการสอน
2. Power Point

การประเมินผลการเรียนรู้

1. ประเมินผลก่อนการเรียน
2. ประเมินผลจากการอภิปราย
3. การสอบปลายภาคเรียน

บทที่ 1

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับจิตวิทยาสังคม

การเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่มีความรวดเร็วและสลับซับซ้อนในปัจจุบัน ทำให้มีความต้องการความรู้ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการอธิบายการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น แต่ด้วยเหตุที่ความสลับซับซ้อนที่เกิดขึ้นมีมิติที่หลากหลายจึงจำเป็นต้องมีการผสมผสานศาสตร์และองค์ความรู้หลายด้านมาประยุกต์ใช้ร่วมกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อปรากฏการณ์และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ทั้งในระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่มบุคคล ระดับโครงสร้างสังคม ตลอดจนสามารถนำความรู้ความเข้าใจดังกล่าวไปใช้ในการทำนายปรากฏการณ์หรือสิ่งที่จะเกิดขึ้นตามมาได้

เนื้อหาความรู้ในบทที่ 1 เป็นการทำความเข้าใจถึงแนวทางการศึกษาด้านจิตวิทยาสังคม ความหมายและขอบเขตเนื้อหา ความเป็นมา ตลอดจนความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์และพฤติกรรมทางสังคมที่เกิดขึ้นผ่านแนวคิดทฤษฎีต่างๆ รวมถึงแนวทางการศึกษาทางสังคมเพื่อให้ผู้เรียนได้เข้าใจถึงนิยามความหมาย ความเชื่อมโยงระหว่างบุคคลและสังคม และความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ระหว่างศาสตร์ด้านจิตวิทยาสังคมกับศาสตร์ด้านอื่นๆ

1. ความหมายของจิตวิทยาสังคม

ความหมายของคำว่า “จิตวิทยาสังคม” มีผู้ศึกษาหลายท่านได้ให้คำจำกัดความไว้ซึ่งมีทั้งที่แตกต่างและใกล้เคียงกันมากมาย ดังนี้

จิตวิทยาสังคม หมายถึง ศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ในกลุ่มชน สถาบัน องค์กรหรือสมาคมต่าง ๆ ซึ่งปฏิบัติต่อกันตามความเชื่อ ค่านิยมและวัฒนธรรม ประเพณีที่แตกต่างกัน โดยการศึกษาเฉพาะพฤติกรรมที่มีสิ่งเร้าทางสังคมเป็นต้นเหตุหรือเป็นตัวกำหนดเพื่อที่จะได้เข้าใจถึงองค์ประกอบหรือตัวแปรต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์ (ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2538 : 2)

จิตวิทยาสังคมเป็นวิชาที่ทำการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์อย่างมีระบบ ด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์เพื่อที่จะอธิบายถึงการเกี่ยวข้องปฏิสังสรรค์ของมนุษย์ ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ทางจิตวิทยาสังคม ความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมของบุคคลซึ่งได้รับอิทธิพลจากบุคคลอื่น ๆ ไม่ว่าบุคคลนั้นจะปรากฏอยู่ต่อหน้าหรือไม่ก็ตาม เนื้อหาจิตวิทยาสังคมจึงรวมการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล และบุคลกับกลุ่มสังคมไว้ทั้งหมด (อ้อมเดือน สดมณี, 2540 : 5)

จิตวิทยาสังคม คือ วิชาการสาขาหนึ่งซึ่งมีการสะสมความรู้ซึ่งได้มาจากการค้นคว้าด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ วิชาการสาขานี้ศึกษาพฤติกรรมทางสังคม ความคิด และความรู้สึกของบุคคล ซึ่งได้รับอิทธิพล

กระตุ้นจากบุคคลอื่น ๆ ไม่ว่าบุคคลอื่นที่ว่านี้จะปรากฏตัวต่อหน้าหรือไม่ก็ตาม ถ้าหากว่าบุคคลผู้นั้นมีอิทธิพลต่อความคิดความรู้สึกของบุคคลอื่นถือว่าเป็นพฤติกรรมที่อิทธิพลต่อผู้อื่นได้ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2548 : 22)

จิตวิทยาสังคม คือ ศาสตร์ที่มีการศึกษาโดยใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมทางสังคม ทั้งความคิด ความรู้สึกที่ได้รับอิทธิพลมาจากสังคม (จำรอง เงินดี, 2552 : 6)

จิตวิทยาสังคมเป็นศาสตร์เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์อันเป็นสาเหตุและผลของการปะทะสัมพันธ์กันในสังคม (ทรงพล ภูมิทัศน์, 2538 : 6)

จิตวิทยาสังคม หมายถึง วิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างแต่ละบุคคลกับสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของความคิด ความเชื่อ เจตคติ ค่านิยมและพฤติกรรมของแต่ละบุคคลและของกลุ่มหรือสิ่งแวดล้อมทางสังคม (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545 : 17)

จึงสรุปได้ว่า จิตวิทยาสังคม คือ การนำความรู้จากการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์มาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาสังคมและเข้าใจการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในชีวิตประจำวัน วิชาจิตวิทยาสังคมเป็นวิชาที่ศึกษาความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์ และให้ความสำคัญต่อปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม ทำให้เข้าใจปรากฏการณ์ที่ซับซ้อน โดยอาศัยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ในการศึกษาพฤติกรรมทางสังคม เพื่อให้เข้าใจถึงสาเหตุของพฤติกรรมนั้น

2. ความเป็นมาของจิตวิทยาสังคม

จิตวิทยาสังคมปรากฏอย่างชัดเจนราวปลายศตวรรษที่ 19 การเกิดขึ้นของจิตวิทยาสังคมตามประวัติศาสตร์ความเป็นมานั้นพบว่า มีการพัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ จากแนวคิดเชิงปรัชญาสังคมจนถึงการศึกษาที่เป็นวิธีการทางวิทยาศาสตร์ ก่อนจะมาถึงศตวรรษที่ 20 นั้น พฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์ถูกศึกษาเพื่อก่อให้เกิดความรู้ จากกลุ่มนักคิด นักปรัชญา ตั้งแต่สมัยอริสโตเติล ซึ่งเสนอแนวคิดว่าการดำเนินชีวิตของมนุษย์นั้น มนุษย์จะโดดเดี่ยวไม่ได้ จะอยู่ได้ก็เฉพาะพระผู้เป็นเจ้าและสัตว์เท่านั้น

ดังนั้น ด้วยความต้องการคำอธิบายทางประวัติศาสตร์และการแสวงหาคำตอบเชิงปรัชญาเพื่อที่จะเข้าใจถึงธรรมชาติและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งต่อมนุษย์และสังคม การศึกษาด้านจิตวิทยาสังคมจึงเริ่มแพร่หลายมากขึ้น (Elliot et al., 2003) ทำให้กล่าวได้ว่า จิตวิทยาสังคมเจริญเติบโตมาจากกระแสแห่งความเชื่อ 2 ประการด้วยกัน คือ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2548 : 27-30)

<u>ประการแรก</u> ได้แก่ ความคิดของนักปราชญ์ทั้งหลายในยุคก่อนที่เสนอมาว่า พฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์นั้นมีกฎเกณฑ์ หมายความว่า มนุษย์สามารถทำนายพฤติกรรมทางสังคมได้ถ้ารู้กฎเกณฑ์ของพฤติกรรม ความคิดเช่นนี้ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์จนกระจ่างชัดเจนมากในศตวรรษที่ 18-19 ในช่วงนี้เองนักปราชญ์ทั้งหลายต่างก็เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์ เช่น มิลล์ (Mill) และ สเปนเซอร์ (Spercer) เสนอว่าพฤติกรรมทางสังคมทุกชนิดของมนุษย์ล้วนแล้วแต่กำเนิดขึ้นมาจากการเข้าหาความสุขสำราญและหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด แนวคิดเช่นนี้ภายหลังเรียกว่า “ลัทธิสุขนิยม” (Hedonism) ส่วนคนอื่น ๆ เช่น ดังเต

(Dente) และนิทเช่ (Nietzsche) เห็นว่าความปรารถนาในอำนาจเป็นรากเหง้าของพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์ แนวทัศนะเช่นนี้เรียกว่า Egoism อย่างไรก็ดี ทฤษฎีทั้งหลายในช่วงเวลานี้มีลักษณะรวบรัดง่ายดายจนเกินไป ในความเป็นจริงนั้นพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์ซับซ้อนเกินกว่าที่จะอธิบายด้วยทฤษฎีที่รวบรัดง่ายดายเหล่านั้น เช่น มีคนอยู่มากมายที่วิ่งเข้าหาความเจ็บปวดด้วยการเป็นนักมวยเพียงเพื่อที่จะได้เงินมาประทังชีวิต การอ้างว่าเงินที่ได้มาซึ่งปัจจัยสี่ไปดำรงชีวิตนั้นเป็นการสร้างความสุขดูจะมีเหตุผลน้อย เมื่อเงินนั้นได้มาด้วยความเจ็บปวด ทำให้ทฤษฎีเหล่านี้ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์และในที่สุดก็เสื่อมความนิยมลงไปเรื่อย ๆ เหลือไว้แต่ข้อคิดสำคัญฝากไว้เป็นมรดกให้แก่นักวิชาการรุ่นหลังว่า พฤติกรรมทางสังคมนั้นมีกฎเกณฑ์และทำนายได้

<u>ประการที่สอง</u> มาจากความเจริญก้าวหน้าของวิธีการทางวิทยาศาสตร์ และการที่นักจิตวิทยารับเอาวิธีการทางวิทยาศาสตร์จากสาขาวิทยาศาสตร์บริสุทธิ์มาใช้ศึกษาพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์ ในท้ายศตวรรษที่ 19 วิทยาศาสตร์บริสุทธิ์ทั้งหลาย เช่น ฟิสิกส์ เคมี ชีววิทยา ได้เจริญพัฒนาขึ้นมาอย่างรวดเร็ว ความก้าวหน้าอย่างพรวดพราดเช่นนี้ได้ทำให้นักจิตวิทยาเกิดความคิดว่า ถ้านำเอาวิธีการดังกล่าวมาใช้ศึกษาพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์ดูบ้างน่าจะประสบความสำเร็จเช่นกัน

ด้วยกระแสความเชื่อทั้ง 2 ประการเมื่อผนวกรวมกัน จึงเกิดเป็นความเชื่อว่าพฤติกรรมทางสังคมนั้นมีกฎเกณฑ์สามารถที่จะศึกษาได้ด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ วิชาจิตวิทยาสังคมก็เริ่มเข้าสู่ยุคใหม่ที่เป็นที่ยอมรับกันต่อมาว่าเป็นสาขาวิชาที่สำคัญมากสาขาหนึ่งในพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งพัฒนาการของจิตวิทยาสังคมสามารถกล่าวโดยสรุปได้ดังนี้

ในศตวรรษที่ 17 และ 18 นักปรัชญาชาวอังกฤษให้ความสนใจเรื่องแรงจูงใจของพฤติกรรมทางสังคม และก็มีการว่างเว้นไม่มีการพัฒนาอีกหลายปี จนกระทั่งกลางศตวรรษที่ 19 ออกุส กอมต์ (Auguste Comte) ได้เขียนจิตวิทยาสังคมขึ้นแม้จะยังไม่ทันสำเร็จแต่เขาก็เป็นผู้พัฒนาและวางรากฐานจิตวิทยาสังคมไว้และท้ายศตวรรษที่ 19 ได้มีการนำวิธีการศึกษาทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการศึกษาพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์

ต้นศตวรรษที่ 20 จิตวิทยาสังคม ได้รับการยอมรับจากสถาบันวิชาชีพทางจิตวิทยาและมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในฐานะวิชาการสาขาวิชาหนึ่ง ค.ศ. 1930 เป็นยุคของการวัดและการเกิดทัศนคติ ค.ศ. 1940-1960 เป็นช่วงแห่งการเติบโต การพัฒนาจิตวิทยาสังคมเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

ภายหลังปีค.ศ. 1980 นักจิตวิทยาสังคมคาดกันว่าแนวโน้มของศาสตร์สาขานี้จะเป็นไปสองแนวใหญ่ คือ การเน้นหนักด้านจิตวิทยาสังคมประยุกต์จะมีมาก และหัวข้อในการวิจัยจะมีความหลากหลายขึ้น ซึ่งในช่วงเวลาดังกล่าวได้เกิดเหตุการณ์อันก่อให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้ทางจิตวิทยาสังคม ซึ่งสามารถลำดับเหตุการณ์สำคัญดังกล่าวได้ดังนี้

ตารางแสดงพัฒนาการการศึกษาด้านจิตวิทยาสังคม

ปี ค.ศ.	เหตุการณ์
1890	Gabriel Trade ได้ให้แนวความคิดเรื่อง กฎการเลียนแบบว่ามนุษย์มีพฤติกรรมชอบเลียนแบบ
1895	Gustave Le Bon ได้ให้แนวคิดเรื่องพลังกลุ่มว่า ถ้ามนุษย์มารวมกลุ่มกันจะก่อให้เกิดพฤติกรรมฝูงชน (Group → Crowd → Mob) ซึ่งทั้ง Gustave Le BonและEmile Durkheim มีความเชื่อว่าพฤติกรรมมนุษย์ถูกกำหนดโดย Group Mine ซึ่งต่อมา Gooley และ Mead ได้โต้แย้งและพัฒนาทฤษฎี "ตัวตน"(Self) ขึ้น หลังจากนั้นได้มีนักจิตวิทยากลุ่มแรกที่ให้ความสนใจเรื่องพฤติกรรมทางสังคมคือ Haymann Steinthal และ Moritz Lazarur ได้พัฒนาจิตวิทยาชาวบ้าน (Folk Psychology) ขึ้น
1897	เป็นครั้งแรกที่มีการศึกษาจิตวิทยาสังคมในลักษณะของการทดลองเกิดขึ้นโดย Triplett ซึ่งการทดลองของเขาถือเป็นการทดลองครั้งแรกทางจิตวิทยาสังคม
1908	William McDougall ได้ตีพิมพ์ตำราเล่มแรกภายใต้ชื่อว่า An Introduction to Social Psychology โดยเขาพัฒนาจิตวิทยาสังคมในเชิงจิตวิทยา แต่ถึงแม้ว่าตำราเล่มนี้จะเป็นเล่มแรกภายใต้ชื่อจิตวิทยาสังคมก็จริงแต่ไม่เป็นที่ยอมรับมากนักในเรื่องของเนื้อหา ด้วยเหตุว่า McDougall เชื่อว่าพฤติกรรมมนุษย์มีสาเหตุมาจากสัญชาตญาณซึ่งติดตัวมาตั้งแต่กำเนิด ไม่ต้องเรียนรู้ เขาเน้นการศึกษาไปที่ตัวบุคคล
1908	E.A Ross ได้เขียนหนังสือ Social psychology: An Outline and Source Book สนใจพฤติกรรมทางสังคมว่ามีสาเหตุมาจากกระบวนการระหว่างบุคคล เช่น การเลียนแบบ/พฤติกรรมฝูงชน/พฤติกรรมการรวมกลุ่ม ฯลฯ ซึ่งงานเขียนของเขามุ่งเน้นการพัฒนาจิตวิทยาสังคมในลักษณะของจิตวิทยาสังคมเชิงสังคมวิทยา
1924	Floyd H. Allport ได้เขียนหนังสือ Social Psychology ซึ่งหนังสือของเขาถือว่าเป็นต้นกำเนิดของจิตวิทยาสังคมอย่างแท้จริง นอกจากนี้ยังเป็นหนังสือที่สนใจเรื่องการทดลองทางจิตวิทยาสังคมอย่างมาก จนอาจกล่าวได้ว่าหนังสือดังกล่าวเป็นตำราเล่มแรกที่เป็นพื้นฐานให้เกิดการศึกษาเชิงทดลองเกี่ยวกับพฤติกรรมทางสังคมแทนที่จะศึกษาโดยการสังเกต โดยแนวคิดทฤษฎีหรือโดยการคาดเดา ซึ่งปรากฏการณ์ทางการศึกษาดังกล่าวได้เท่ากับว่าเป็นการริเริ่มวิธีการหลักของจิตวิทยาสังคมในปัจจุบัน นอกจากนี้ ในหนังสือดังกล่าว Allport ยังได้เสนอแนวคิดทางจิตวิทยาสังคมว่า พฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์นั้นมีมูลเหตุมาจากองค์ประกอบหลายอย่างรวมทั้งการปรากฏตัวของผู้อื่นและพฤติกรรมของเขาเหล่านั้น โดยแนวคิดของเขายอมรับพฤติกรรมอัตตบุคคลทางสังคม แต่ไม่ยอมรับ Group Mind และปฏิเสธทฤษฎีสัญชาตญาณของ Dougall
1929	Louis Thurstone ได้ตีพิมพ์งานเขียนเรื่อง การวัดเจตคติ งานของเขาแสดงให้เห็นว่าทัศนคติได้ถูกกำหนดขึ้นเป็นแนวความคิดหนึ่ง ซึ่งสามารถวัดได้

1934	มีการก่อตั้งสถาบันการสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชน
1935	Muzafer Sheriff เริ่มต้นศึกษาเกี่ยวกับปทัสถานทางสังคมและอิทธิพลของจารีตประเพณี ที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล โดยเขาได้ทำการวิจัยเรื่องการคล้อยตาม ซึ่งเป็นงานวิจัยคลาสสิกที่ถูกกล่าวถึงอย่างมาก
1939	Kurt Lawin and Ronald Lippitt ได้ศึกษาเรื่องผู้นำและกระบวนการกลุ่ม อีกทั้ง Lawin ยังเสนอแนวคิดที่จะให้มีการนำเอาวิธีการวิจัยและความรู้ที่ได้จากการวิจัยทางจิตวิทยาสังคมไปใช้ในการแก้ปัญหาสังคม ซึ่งเขาเองได้ทำเป็นตัวอย่าง ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยอาศัยกระบวนการกลุ่ม
1956	Asch ศึกษาพฤติกรรมการคล้อยตาม (Conformity)
1957	Festinger ศึกษาความขัดแย้งทางการรับรู้ด้านความคิดและเสนอทฤษฎีการขัดแย้งกันของความคิด(Cognitive Dissonance Theory) ซึ่งทำให้เกิดการเคลื่อนไหวทางวิชาการจิตวิทยาสังคมอย่างครึกโครมที่สุด นำไปสู่การวิพากษ์วิจารณ์และทำให้เกิดการวิจัยเพื่อทดสอบทฤษฎีอย่างมากมาย
1960	เกิดความสนใจพิเศษต่อการวิจัยเรื่องการรับรู้ การสร้างแรงดึงดูดใจและความรัก พฤติกรรมก้าวร้าว และการแลกเปลี่ยนพฤติกรรมทางสังคม ซึ่งเมื่อสิ้นสุดทศวรรษที่ 60 หัวข้อการศึกษาวิจัยทางจิตวิทยาสังคมก็ครอบคลุมพฤติกรรมของมนุษย์พอสมควร
1980	ได้มีการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยทางจิตวิทยาสังคมโดยให้ความสำคัญด้านช่องทางการรับรองของบุคคลและกระบวนการรู้คิดทางสังคม ผู้ศึกษาคือ Markus และ Zajone
1990	จิตวิทยาสังคมให้ความสำคัญต่อวัฒนธรรมว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในสังคม มีการศึกษาถึงวัฒนธรรมข้ามชาติว่ามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมทางสังคม

สรุปความและเรียบเรียงจาก: สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2548

สรุปได้ว่าการพัฒนาจิตวิทยาสังคมสามารถแบ่งออกเป็น 3 ยุค ได้แก่

1. ยุคปรัชญาสังคม (Social Philosophy) การศึกษายังไม่เป็นระบบ ใช้การคิดเชิงตรรกะศาสตร์

2. ยุคสังเกตปรากฏการณ์ทางสังคม (Social Empiricism) มีการเก็บข้อมูลอย่างมีระบบ มีแนวคิดว่าการศึกษาสังคมจะต้องออกไปศึกษาปรากฏการณ์สังคมที่เกิดขึ้นจริง ๆ มีการสังเกตและจดบันทึกอย่างมีแบบแผน เกิดการสร้างและศึกษาโดยแบบสอบถามและเครื่องมือวัดทางจิตวิทยาด้านต่าง ๆ

3. ยุควิเคราะห์สังคม (Social Analysis) พัฒนาขึ้นราวศตวรรษที่ 20 เป้าหมายของการศึกษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจและความรู้อย่างลึกซึ้ง ข้อมูลการศึกษาในยุคนี้จึงอาศัยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งถือได้ว่ามีความน่าเชื่อถือที่สุด ผลการศึกษาในยุคนี้จึงเป็นพื้นฐานในการสร้างแนวคิดและทฤษฎี

3. ขอบเขตของวิชาจิตวิทยาสังคม

วิชาจิตวิทยาสังคมมีขอบเขตในการศึกษาถึงพฤติกรรมมนุษย์ในเรื่องของการปฏิสัมพันธ์กันในสังคม ซึ่งเป็นการวิเคราะห์พฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์ในระดับต่าง ๆ ซึ่งสามารถแบ่งได้ ดังนี้

1. พฤติกรรมระดับแต่ละบุคคล (Individual Behavior) หรือถ้ามองอย่างเป็นระบบเรียกว่าอยู่ใน "ระบบบุคลิกภาพ (Personality System) ระดับนี้มุ่งศึกษาพฤติกรรมของบุคคลหนึ่งที่แสดงต่ออีกบุคคลหนึ่ง เพื่ออธิบายพฤติกรรมมนุษย์ในลักษณะบุคลิกภาพเฉพาะตัวของปัจเจกบุคคล ในระดับนี้จะศึกษาเน้นหนักไปในด้านการรับรู้ การจูงใจ เจตคติ ค่านิยม ความเชื่อ ความต้องการ นั่นคือ ศึกษาอิทธิพลทางสังคมที่มีต่อบุคคล ศึกษาสิ่งที่มีผลทำให้บุคคลเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปจากเดิม

2. พฤติกรรมระหว่างบุคคล (Interpersonal Behavior) หรือถ้ามองอย่างเป็นระบบเรียกว่า "ระบบกลุ่มบุคคลหรือระบบสังคม" (Social System) ระดับนี้มุ่งศึกษาพฤติกรรมของบุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป หรือมากกว่า เป็นการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมที่มีผู้อื่นอยู่ด้วย โดยอาศัยการวิเคราะห์พฤติกรรมระหว่างบุคคล

3. พฤติกรรมระดับกลุ่ม (Group Behavior) หรือถ้ามองอย่างเป็นระบบก็เรียกว่า "ระบบวัฒนธรรม" (Culture System) ระดับนี้มุ่งศึกษาพฤติกรรมของบุคคลที่ต้องแสดงหรือกระทำร่วมกัน (Together) เช่น การชุมชน การประชุม การสไตร์ค การเดินขบวน และการประท้วง เป็นต้น นั่นคือ เน้นพฤติกรรมของกลุ่มใหญ่ที่มีการแสดงออกในลักษณะเดียวกันเป็นสำคัญ ระดับสังคมหรือระบบวัฒนธรรมนั้นจะต้องศึกษาครอบคลุมบุคคลแต่ละคน บุคคลในกลุ่ม และบุคคลในระบบวัฒนธรรมต่าง ๆ ซึ่งอาจจะประกอบไปด้วย โครงสร้างทางสังคมแต่ละวัฒนธรรม การร่วมมือ การแข่งขัน การขัดแย้ง การแปรเปลี่ยน การแบ่งแยก และการสลายตัว เป็นต้น ดังนั้นโดยทั่วไปแล้วระดับนี้จะต้องศึกษาปทัสถาน จารีตประเพณี ค่านิยม การจัดระเบียบในสังคม การปกครอง ภาวะผู้นำ อำนาจหน้าที่ บทบาทในสังคม การสื่อสาร และการปฏิสัมพันธ์ระดับกลุ่ม เป็นต้น

4. ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรม

เนื่องจากจิตวิทยาสังคมเป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์อย่างที่กล่าวไว้แล้วข้างต้น ดังนั้น ผู้เขียนจึงขออธิบายถึงความหมายของคำว่า "พฤติกรรม" เพื่อให้ความเข้าใจในเบื้องต้นก่อน

พฤติกรรม หมายถึง การแสดงหรือการกระทำที่ทั้งมองเห็นหรือสังเกตได้ของสิ่งมีชีวิต เรียกว่า พฤติกรรมภายนอก เช่น พูด กิน เดิน นั่ง เป็นต้น และไม่สามารถมองเห็นหรือสังเกตได้ เพราะเป็นกระบวนการทางจิต แต่ใช้เครื่องมือทดสอบหรือทดลองได้ เรียกว่า พฤติกรรมภายใน เช่น การรับรู้ ความคิด และความรู้สึก เป็นต้น

นักจิตวิทยานิยมได้แบ่งพฤติกรรมออกเป็น 2 ประเภท คือ พฤติกรรมภายนอกและพฤติกรรมภายใน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545 : 20)

1. พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) หมายถึง การกระทำที่ผู้อื่นสามารถสังเกต รับรู้ หรือสัมผัสได้โดยตรง แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

- พฤติกรรมโมลาร์ (Molar Behavior) เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้โดยตรงไม่ต้องใช้เครื่องมือช่วย เช่น การกินอาหาร หัวเราะ ร้องไห้ อ้าปาก ถีบจักรยาน

- พฤติกรรมโมเลกุล (Molecular Behavior) เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้แต่ต้องใช้เครื่องมือช่วย เช่น การเต้นของหัวใจ พฤติกรรมการโกหก ความดันของโลหิต เป็นต้น

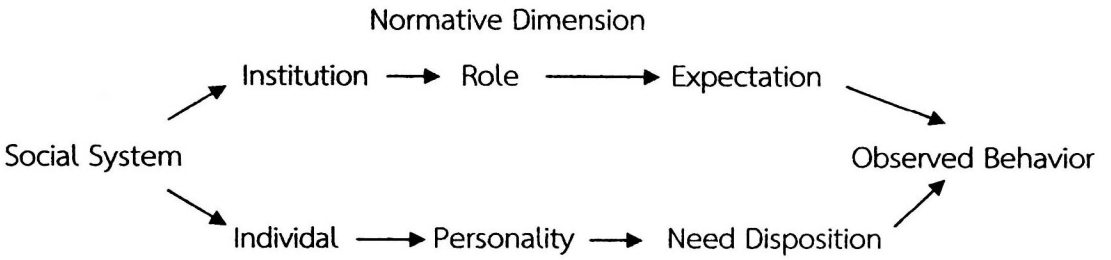
2. พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) หมายถึง การกระทำที่ผู้อื่นสังเกตไม่ได้โดยตรง ถ้าหากเจ้าของนั้นไม่บอก หรือไม่แสดงพฤติกรรมภายนอกออกมาให้ผู้อื่นสังเกต ดังนั้น พฤติกรรมภายในจึงเป็นเรื่องของประสบการณ์ส่วนบุคคล (Private Experience) โดยส่วนมากจะเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวกับกระบวนการทำงานในสมอง เช่น ความคิด ทัศนคติ ความฝัน หรือพฤติกรรมในส่วนของความรู้สึก เช่น หิว เสียใจ ตื่นเต้น เป็นต้น ซึ่งหากต้องการสังเกต วัดหรือรับรู้พฤติกรรมภายในที่อยู่ในตัวบุคคลจำเป็นต้องอาศัยการกระตุ้นหรือจัดสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เจ้าของพฤติกรรมแสดงความรู้สึกนึกคิดเหล่านั้นออกมาเป็นพฤติกรรมภายนอก พฤติกรรมภายในแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

- พฤติกรรมภายในที่เกิดขึ้นโดยรู้สึกตัว (Conscious Process) พฤติกรรมเหล่านี้เกิดขึ้นโดยที่ผู้เป็นเจ้าของพฤติกรรมรู้สึกว่ามันเกิดขึ้น ซึ่งถ้าบุคคลนั้นสามารถควบคุมความรู้สึกที่มันเกิดขึ้นได้ และไม่บอกหรือไม่แสดงอาการหรือสัญญาณหนึ่งสัญญาณใดให้คนอื่นรู้ ก็ยากที่ผู้สังเกตจะรู้ได้ โดยเฉพาะถ้าผู้สังเกตนั้นก็ไม่สามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องกับความเป็นจริงพฤติกรรมดังกล่าว เช่น ปวดฟัน หิว โกรธ เหนื่อย ชื่นชม เป็นต้น

- พฤติกรรมภายในที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้สึกตัว (Unconscious Process) เป็นพฤติกรรมบางอย่างที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล โดยบางครั้งบุคคลไม่รู้สึกตัวซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมภายนอกของบุคคลนั้น เช่น ความคิด ความปรารถนา ความคาดหวัง ความกลัว และความสุขใจ เป็นต้น

สำหรับพฤติกรรมทางสังคม (Social Behavior) หมายถึง การกระทำหรือการตอบสนองของบุคคลที่มีผลมาจากอิทธิพลทางสังคม โดยการปฏิสัมพันธ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็น ขนบธรรมเนียม ประเพณี อุดมการณ์ สภาพการณ์ หรือภาษาที่แตกต่างกัน ล้วนแล้วแต่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลนั้น พฤติกรรมทางสังคมยังหมายถึงการตอบสนองของบุคคลต่อคนอื่น ๆ โดยที่สิ่งเร้าทางสังคมนั้นอาจจะปรากฏอยู่ในเวลานั้นหรือไม่ก็ไม่สำคัญ เป็นพฤติกรรมที่คนเรากระทำออกไปโดยมีสาเหตุจากผู้อื่น หรือพฤติกรรมของเราเองก็ส่งผลกระทบต่อผู้อื่นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นมีผลจากอิทธิพลทางสังคม

เกตเซล และ เธเลน (J.W. Getzela & H.A Thanlen) ได้เสนอแผนภูมิการเกิดพฤติกรรมทางสังคมดังนี้ (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545 : 23)



จากแผนภูมิดังกล่าว สรุปได้ว่าพฤติกรรมทางสังคมมีตัวแปรอยู่ 2 ประเภท

1. มิติทางสังคม (Normative Dimension) ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรในมิติเกี่ยวข้องกับสังคม คือ สถาบัน (Institution) บทบาท (Role) และความคาดหวัง (Expectation)

2. มิติส่วนบุคคล (Personal Dimension) ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรในมิติที่เกี่ยวข้องภายในตัวบุคคล คือ บุคคล (Individual) บุคลิกภาพ (Personality) และอารมณ์ (Need Disposition)

มิติทั้งสองประกอบด้วยตัวแปรที่เกี่ยวข้อง สัมพันธ์ และมีอิทธิพลร่วมกันในการกำหนดพฤติกรรมในระบบสังคม สมมติว่าระบบสังคมในที่นี้คือครอบครัว ครอบครัวก็คือสถาบัน ซึ่งย่อมมีหน้าที่อบรมเลี้ยงดู สั่งสอน ฝึกฝนให้สมาชิกในครอบครัวดำรงชีวิตอยู่ในสังคมส่วนรวมได้ แต่ละบุคคลในครอบครัวต่างก็มีหน้าที่ตำแหน่ง สถานภาพที่ต้องแสดงออกเราเรียกว่า บทบาทเป็นพ่อ แม่ พี่ น้อง ลูก หลาน ฯลฯ สิ่งที่คู่กับบทบาท คือ ความคาดหวัง ซึ่งอาจจะเป็นความคาดหวังที่เกิดจากผู้อื่นในหรือนอกครอบครัว สิ่งเหล่านี้ย่อมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของเราพอ ๆ กับตัวเราเองซึ่งมีบุคลิกภาพ สภาพทางจิตใจและอารมณ์ที่เป็นตัวแปรที่สำคัญในการแสดงพฤติกรรม

5. แนวคิดเกี่ยวกับการเกิดพฤติกรรม

นับตั้งแต่โบราณ นักคิด หรือนักปราชญ์ได้พยายามค้นคว้าและคิดค้นเพื่อหาว่าพฤติกรรมมนุษย์กำเนิดขึ้นมาได้อย่างไร มีอะไรเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสาเหตุให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมออกไปในรูปแบบต่าง ๆ อย่างที่กำลังเป็นอยู่นี้ นักจิตวิทยานี้เองก็เป็นส่วนหนึ่งที่พยายามจะค้นคว้าหาคำตอบแก้ปัญหาดังกล่าว แต่ในกลุ่มของนักจิตวิทยาเองก็ยังมีทัศนะต่อการกำเนิดของพฤติกรรมของมนุษย์แตกต่างกันออกไปตามความเชื่อของแต่ละคน อย่างไรก็ตาม ทัศนะดังกล่าวสามารถแยกออกได้เป็น 4 สำนัก ดังนี้ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2548 : 14-18)

1. สำนักจิตวิเคราะห์ (Psychoanalysis) สำนักนี้อยู่ภายใต้การนำของจิตแพทย์ชาวออสเตรียนชื่อ ซิกมันด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud) และยังมีผู้มีชื่อเสียงในกลุ่มนี้อีกหลายคน เช่น คาร์ล ยุง (Carl Jung) อัลเฟรด แอดเลอร์ (Alfred Adler) ฯลฯ เป็นต้น แนวคิดเกี่ยวกับกำเนิดของพฤติกรรมมนุษย์ของสำนักนี้วางอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า มีแรงขับทางชีวภาพ (Biological Drives) และสัญชาตญาณโดยกำเนิด (Inborn Instincts) เป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรม แรงขับทางชีวภาพและสัญชาตญาณนี้แสดงออกมาในรูปของความต้องการทางเพศ ขับความก้าวร้าวซ่อนอยู่ในจิตใต้สำนึกและมันคอยผลักดันให้มนุษย์เราตอบสนองความ

ต้องการดังกล่าวอยู่ร่ำไป แต่สังคมมนุษย์มีกฎเกณฑ์ตราเอาไว้เพื่อหักห้ามการกระทำเกี่ยวกับเรื่องเพศและความก้าวร้าว ฉะนั้นมนุษย์จึงเกิดความขัดแย้งขึ้นในตนเองและไม่อาจจะตอบสนองความต้องการทั้งสองอย่างได้ เนื่องจากได้รับการอบรมเลี้ยงดูมาตั้งแต่ยังเล็กให้รู้จักทำตามกฎเกณฑ์ของสังคม เมื่อไม่อาจจะได้มาซึ่งความต้องการ ความหวัง ความปรารถนาหรือตัณหาดังกล่าว เพราะต้องยับยั้งชั่งใจตามกฎเกณฑ์ของสังคม ทำให้มนุษย์เกิดความขัดแย้งในตนเอง กล่าวคือ อยากได้ตามความต้องการ และอยากเป็นคนดีทำตามกฎเกณฑ์ทางสังคมด้วย ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งมนุษย์หาทางทำให้ความเครียดนี้หายไปด้วยการใช้กลไกในการป้องกันตนเอง (Defense Mechanisms) เช่น เมื่อต้องการจะทำร้ายผู้อื่นแต่ทำไม่ได้ด้วยเหตุใดก็แล้วแต่ คนเราอาจใช้วิธีการฝันกลางวันว่าตนเองเป็นพระเอกชกต่อยทำร้ายผู้นั้นจนเขาต้องยอมแพ้ บางครั้งถูกดุด่าจากผู้ที่มีอำนาจเหนือกว่าก็อยากโต้ตอบแต่ทำไม่ได้ ก็เลยแสดงความก้าวร้าวย้ายที่มา (Displacement) ลงที่สัตว์เลี้ยงบ้าง สิ่งของบ้าง หรือรักชอบผู้หญิงสักคนหนึ่งแต่เขาไม่เล่นด้วย ผู้ชายก็อาจจะทำเป็นต่อว่าผู้หญิงว่าไม่สวยเลย ทำเป็นเล่นตัวไปได้ ฯลฯ เป็นต้น

โดยสรุปแล้วนักจิตวิทยาสำนักจิตวิเคราะห์เห็นว่า พันธุกรรม เงื่อนไขทางชีวภาพ และประสบการณ์จากการอบรมเลี้ยงดูในตอนที่คนเรายังเป็นเด็กเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมมนุษย์ และมนุษย์นั้นโดยพื้นฐานแล้วชั่วร้าย เต็มไปด้วยแรงปรารถนาซุกซ่อนอยู่ในจิตใต้สำนึก คอยบงการให้แสดงพฤติกรรมเพื่อแสวงหาสิ่งที่จะมาตอบสนองความต้องการทางเพศและความก้าวร้าวเป็นสำคัญ ซึ่งนักจิตวิทยาในสำนักอื่นไม่เห็นด้วยกับการมองมนุษย์ในแง่ร้ายอย่างนี้ และมีการตั้งข้อสังเกตว่า ความเชื่อของนักจิตวิเคราะห์นั้นเกิดมาจากอิทธิพลของการที่ได้สรุปทฤษฎีจากการศึกษาพฤติกรรมของคนไข้โรคจิต จึงทำให้ได้ความเชื่อมาอย่างนั้น ซึ่งอาจจะไม่จริงในคนธรรมดาที่ไม่ได้ป่วยเป็นโรคจิต

อย่างไรก็ตาม สำนักจิตวิเคราะห์ก็ได้มีส่วนสำคัญในการทำให้จิตวิทยามีเนื้อหาสมบูรณ์ขึ้นทางด้านพัฒนาการของบุคลิกภาพ สังคมประกิต ความก้าวร้าว และอิทธิพลของวัฒนธรรมต่อพฤติกรรมมนุษย์ซึ่งในปัจจุบันนี้ถือว่าเป็นแก่นสำคัญของการวิเคราะห์พฤติกรรม ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมเป็นบ่อเกิดแห่งการสร้างสรรค์ของมนุษย์ใน 2 ประเด็น คือ รูปธรรม (Objective Features) อันได้แก่ ที่อยู่อาศัย การทำมาหากิน การแต่งกาย วรรณกรรม ฯลฯ และนามธรรม (Subjective Features) ได้แก่ ความเชื่อค่านิยม บรรทัดฐาน กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ทางสังคม ฯลฯ ทั้ง 2 ประเด็นนี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์เป็นอย่างมาก ทำให้พฤติกรรมของมนุษย์แตกต่างกันไปตามวัฒนธรรมของกลุ่มของตนเอง ดังนั้นการทำความเข้าใจพฤติกรรมต้องพิจารณาในแง่มุมของวัฒนธรรมด้วยเสมอ

2. สำนักพฤติกรรมนิยม (Behaviorism) นักจิตวิทยาสำนักนี้มีทัศนะว่าพฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดขึ้นจากสิ่งแวดล้อม พวกเขาปฏิเสธความมีอยู่ของสภาวะภายในตัวมนุษย์ เช่น แรงจูงใจ ทัศนคติ ค่านิยม ฯลฯ โดยสิ้นเชิง โดยเหตุผลว่าสิ่งต่าง ๆ ที่เราเรียกว่าสภาวะภายในนั้นเป็นเพียงผลพลอยได้อันเกิดจากการแสดงพฤติกรรมออกไปในอดีต แล้วได้รับผลกรรมของพฤติกรรมตอบแทนกลับมา เป็นต้นว่าเคยไหว้จอมปลวกแล้วถูกหวยก็เลยมีความเชื่อว่าจอมปลวกนั้นศักดิ์สิทธิ์ ความเชื่อนี้เกิดขึ้นมาเพราะพฤติกรรมไหว้จอมปลวกแล้วได้ผลกรรมที่พึงพอใจคือถูกหวย มิได้เกิดขึ้นมาจากภายในตัวบุคคลตั้งแต่เกิดเช่นเดียวกับสภาวะ

ภายในตัวบุคคลอย่างอื่น ๆ ก็เหมือนกัน ล้วนแล้วแต่เกิดจากการเรียนรู้เงื่อนไขของผลกรรมที่ได้แสดงพฤติกรรมออกไป

นักจิตวิทยาสำนักพฤติกรรมนิยมนี้เป็นผู้ที่เน้นการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์อย่างเป็นวิทยาศาสตร์ พวกเขามีความเห็นว่าไม่มีประโยชน์อันใดที่จะศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์โดยดูจากสาเหตุของพฤติกรรมที่เป็นสภาวะภายในของมนุษย์ ซึ่งวัดไม่ได้หรือจับต้องไม่ได้เลย แทนที่จะศึกษาสาเหตุจากสภาวะภายในเช่นนี้ นักจิตวิทยาควรจะศึกษาจากตัวพฤติกรรมที่แสดงออกมาเห็นได้ชัดเจนและวัดได้จะดีกว่า ด้วยเหตุนี้นักจิตวิทยาพฤติกรรมนิยมจึงพยายามที่จะศึกษาพฤติกรรมในแง่เดียวคือ ในแง่ที่ว่ามันได้รับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมอย่างไร ถูกกระตุ้นให้เกิดและถูกควบคุมโดยสิ่งแวดล้อมได้อย่างไร เพราะการศึกษาวิจัยพฤติกรรมของพวกเขาจึงต้องศึกษาในห้องทดลองที่มีการควบคุมตัวแปรอย่างเคร่งครัด มีการวัดที่แน่นอนจนได้ข้อมูลเป็นปริมาณเช่นเดียวกับการศึกษาวิจัยทางวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ เป็นต้นว่า วิชาฟิสิกส์ เคมี เป็นต้น

ความเชื่อถืออย่างหนึ่งของนักจิตวิทยาสำนักนี้ก็คือ พวกเขาเชื่อว่ามนุษย์เกิดมาอย่างว่างเปล่าโดยปราศจากความดีหรือความชั่ว ปราศจากสัญชาตญาณใดทั้งสิ้น แต่ได้มาเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ เข้าไปภายหลัง ฉะนั้นพฤติกรรมของมนุษย์จึงสามารถที่จะได้รับการปรับเปลี่ยนให้เป็นไปในทิศทางหรือแบบแผนใดก็ได้ โดยการเอาความรู้ในหลักการวางเงื่อนไขให้เกิดการเรียนรู้ที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมาดัดแปลงสิ่งแวดล้อมให้อำนวยความสะดวกแก่มนุษย์ที่จะสามารถแสดงพฤติกรรมออกมา โดยเหตุที่มนุษย์จะต้องปรับตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมให้ได้จึงจะอยู่รอด ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมก็ย่อมจะยังผลให้มนุษย์เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมด้วย

ผู้นำในสำนักนี้เริ่มมาตั้งแต่ จอห์น บี. วัตสัน (John B. Watson) ซึ่งประกาศความเชื่อนี้เป็นคนแรกตั้งแต่ปี ค.ศ. 1920 แต่ผู้ที่ทำให้แนวทางนี้โด่งดังมากได้แก่ เบอรัส เอฟ. สกินเนอร์ (Burrus F. Skinner) ผู้ซึ่งมีผลงานวิจัยค้นคว้าและงานเขียนที่โด่งดังมากมาย และเป็นผู้นำคนสำคัญที่ทฤษฎีของเขามีอิทธิพลในสำนักพฤติกรรมนิยมนี้มาจนปัจจุบัน นอกจากนี้ยังมี คลาร์ค แอล. ฮัลล์ (Clark L. Hull) เอ็ดวิน อาร์. กัตธรี (Edwin R. Guthrie) เอ็ดวาร์ด ซี. โทลแมน (Edward C. Tolman) ฯลฯ เป็นต้น

3. สำนักปัญญานิยม (Cognitivism) ในขณะที่นักจิตวิทยาพฤติกรรมนิยมไม่เชื่อในสิ่งที่มองหรือสังเกตไม่ได้โดยตรง นักจิตวิทยาฝ่ายปัญญานิยมกลับเต็มใจที่จะเชื่อว่าจะต้องมีอะไรบางอย่างที่อยู่ภายในตัวมนุษย์ตามธรรมชาติที่มีส่วนในการก่อให้เกิดพฤติกรรมที่ทำให้คนอื่น ๆ สังเกตได้ นักจิตวิทยากลุ่มนี้จึงสนใจศึกษาเรื่องของกระบวนการทางสมองว่าเป็นต้นกำเนิดของพฤติกรรมมนุษย์ เป็นต้นว่า การใส่ใจ การคิด การจำ การคาดหวัง การฝันเฟื่อง และการรู้ตัว (Consciousness) หรือวิญญาณในขันธ์ 5 ของพระพุทธศาสนานั่นเองว่ามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์อย่างไร

นักปัญญานิยมเชื่อว่าการรับรู้และการแปลความหมายของแต่ละบุคคลจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เขาแสดงออกมา ดังนั้นการที่จะทำความเข้าใจพฤติกรรมได้จึงต้องอาศัยการเข้าใจสิ่งเหล่านี้ด้วยนอกเหนือไปจากการทำความเข้าใจกับอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมที่มีต่อพฤติกรรม สิ่งที่พวกปัญญานิยมศึกษามิใช่ตัวพฤติกรรมเอง แต่เป็นการรู้ตัวหรือวิญญาณ (Consciousness) ซึ่งเขาเชื่อว่าโดยการศึกษาเรื่องการรู้ตัวหรือวิญญาณนี้แล้วจะ

เป็นตัวเปิดเผยว่าอะไรอยู่ในจิต หรือกระบวนการทางสมองทำงานอย่างไรในการแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม

พวกปัญญานิยมนี้มีทัศนะว่ามนุษย์เป็นผู้ผลิตข้อมูลมากกว่าจะเป็นตัวกลางในการส่งข้อมูลจากสิ่งแวดล้อม กล่าวคือ มนุษย์จะสัมผัสกับสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดเวทนา (Sensation) ก่อน ต่อมาจึงเกิดการเลือกสรรข้อมูลบางอย่างจากสิ่งเร้าแล้วนำไปจัดกระทำใหม่ พร้อมทั้งตีความข้อมูลนั้นด้วย ถ้าหากเป็นตัวกลางเฉย ๆ กระบวนการเช่นนี้ย่อมเกิดไม่ได้ ในประเด็นนี้ทัศนะของนักจิตวิทยาพฤติกรรมนิยมผู้ซึ่งเชื่อว่ามนุษย์เป็นเพียงตัวกลางส่งข้อมูลเท่านั้น ดูจะมีความน่าเชื่อถือไม่เท่ากับพวกปัญญานิยม

นอกจากนั้นพวกปัญญานิยมยังเชื่อว่า มนุษย์เรามิได้มองเห็นปรากฏการณ์ตามธรรมชาติด้วยดวงตาเฉย ๆ แต่มนุษย์เราได้ใช้ความเข้าใจและประสบการณ์ของตนเองเป็นพื้นฐานของการมองเห็นปรากฏการณ์ตามธรรมชาติด้วย ดังเช่น เมื่อเราเห็นพฤติกรรมของเพื่อนที่แสดงต่อเรา เราจะใช้ประสบการณ์ของเราตีความพฤติกรรมของเขาแล้วจึงจะโต้ตอบด้วยพฤติกรรมที่คิดว่าเหมาะสม เรามิได้โต้ตอบออกไปเหมือนหุ่นยนต์ที่มีแบบแผนการตอบสนองเหมือนเดิมทุกอย่างถ้าถูกเร้าด้วยสิ่งเร้าเดิม ในการพบกันกับเพื่อนหลายครั้ง ถึงแม้เขาจะแสดงกิริยาต่อเราเหมือนเดิม แต่เราอาจโต้ตอบกลับไปต่างกันไป เพราะสภาพของอารมณ์และแรงจูงใจภายในของเราในเวลาและสถานที่นั้นอาจจะมีผลทำให้การตีความต่อกิริยาของเขาแตกต่างกัน เราจึงกล่าวได้ว่าพวกปัญญานิยมนี้ปฏิเสธเรื่องสภาววิสัยในการสังเกตปรากฏการณ์ธรรมชาติ แต่อ้างว่าเมื่อคนเราสังเกตปรากฏการณ์ธรรมชาติแล้วข้อมูลที่ได้จะเป็นไปตามการตีความของผู้สังเกตแต่ละคนซึ่งอาจจะแตกต่างกันไป เรียกว่าเป็น อัตวิสัย (Subjectivity) มากกว่าที่จะเป็นสภาววิสัย ด้วยเหตุผลที่ว่าคนเรารับรู้ปรากฏการณ์รอบตัวด้วยการนำเอาความเข้าใจของตนเองไปตีความปรากฏการณ์เหล่านั้น

บุคคลที่มีชื่อเสียงในสำนักนี้ได้แก่ อัลเบิร์ต แบนดูรา (Albert Bandura) และ ฌ็อง พีอาเจต์ (Jean Piaget) นักจิตวิทยากลุ่มเกสตัลต์ (Gestalt) เจอร์โรมี บรูเนอร์ (Jerome Bruner) ฯลฯ เป็นต้น

4. สำนักมนุษย์นิยม (Humanism) นักมนุษยนิยมมีความเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนเกิดมาพร้อมกับความดีงาม มีแรงจูงใจภายในตัวที่จะกระทำพฤติกรรมที่เป็นความดี มีความต้องการที่จะพัฒนาตัวเองไปสู่ความเจริญงอกงาม ความเชื่อนี้ดูเหมือนกับเป็นคนละแนวกับนักจิตวิเคราะห์ทั้งหลายซึ่งมองมนุษย์ในแง่ที่เต็มไปด้วยตัณหา และยังเชื่อว่าโดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมในลักษณะของผู้กระทำ ไม่ใช่ผู้ถูกกระทำ หรือผู้ปล่อยให้สิ่งแวดล้อมชักจูงไปตามแรงดึงดูดโดยไม่รู้ตัว หรืออาจจะกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่ามนุษย์เป็นผู้เปลี่ยนแปลง เป็นผู้สร้างสิ่งแวดล้อม และมีอิทธิพลเหนือสิ่งแวดล้อมด้วย ความเชื่อเช่นนี้ก็นับว่าขัดแย้งกับนักจิตวิทยากลุ่มพฤติกรรมนิยมโดยตรง

ผู้นำที่มีชื่อเสียงของสำนักนี้ได้แก่ เอบราฮัม เอช. มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) และ คาร์ล โรเจอร์ส (Carl Rogers) ทั้งสองคนนี้เน้นว่ามนุษย์ทุกคนพยายามเป็นอย่างยิ่งที่จะพาตัวเองไปสู่สภาพอย่างหนึ่งซึ่งเขาจะรู้จักความเป็นจริงของตนเองอย่างสมบูรณ์ ซึ่งสภาพดังกล่าวนี้เป็นความเจริญงอกงามอย่างเต็มที่ที่สุด จุดมุ่งหมายของการมีชีวิตอยู่ของคนเรานั้นคือ การใช้ชีวิตอย่างเบิกบาน และสร้างสรรค์ต่าง ๆ ในรูปแบบใหม่ มิใช่เพียงแต่ปรับตนเองให้เข้ากับสิ่งที่มีอยู่แล้วแต่เพียงอย่างเดียว

อย่างไรก็ตาม จุดอ่อนของแนวคิดของสำนักมนุษยนิยมก็คือ การอ่อนด้อยทางการวิจัย กล่าวคือ นักจิตวิทยามนุษยนิยมไม่ค่อยจะมีหลักฐานแน่ชัดจากการพิสูจน์โดยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ที่เป็นระบบเอาไว้ยืนยันแนวคิดของตนเอง การแสดงแนวคิดหรือทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ของพวกเขามักจะแสดงออกมาในรูปการอธิบายประกอบเหตุผลมากกว่าที่จะมีข้อมูลยืนยันเป็นปริมาณอย่างการวิจัยทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งพวกพฤติกรรมนิยมยึดถือเป็นหลักสำคัญ ในขณะที่นักจิตวิทยามนุษยนิยมเองก็คัดค้านวิธีการวิจัยตามแบบวิทยาศาสตร์ธรรมชาติของนักพฤติกรรมนิยม โดยให้เหตุผลว่าพฤติกรรมของมนุษย์นั้นต้องได้รับการศึกษาในลักษณะรวมหมดทั้งตัว (Wholeness) มิใช่แยกออกมาศึกษาเป็นส่วนอย่างที่นักพฤติกรรมนิยมทำอยู่ เช่น แบ่งออกเป็นแรงขับ ปฏิกิริยาสะท้อน ฯลฯ เป็นต้น การแบ่งแยกเป็นส่วนนี้ไม่ถือว่าได้ทำการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ เพราะเหตุว่าผลรวมของส่วนย่อมนั้นมีค่ามากกว่าเอาแต่ละส่วนมารวมกัน

ปัจจุบันแนวคิดทั้ง 4 สำนักยังคงมีอิทธิพลต่อการศึกษาวิจัยทางจิตวิทยา โดยนักจิตวิทยาสังคมมีแนวโน้มที่จะยอมรับความเชื่อของสำนักปัญญานิยมมาเป็นพื้นฐานในการศึกษาพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์มากขึ้นเรื่อย ๆ

6. ที่มาของทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม

นักจิตวิทยาสังคมทั้งหลายได้พยายามสร้างทฤษฎีเพื่ออธิบายพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์ขึ้นมาหลายทฤษฎี ซึ่งทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคมทั้งหลายนี้ได้รับอิทธิพลจากความเชื่อที่แตกต่างกันตามสมมติฐานเบื้องต้นที่เป็นที่มาของการพัฒนาทฤษฎี การที่เราได้ทราบความเชื่อหรือแนวคิดที่เป็นทัศนะเบื้องต้นต่าง ๆ ที่แตกต่างกันนี้จะทำให้เราเข้าใจว่า นักจิตวิทยาที่รับทัศนะแต่ละอย่างจะมองปรากฏการณ์จากพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์แตกต่างกันไปตามทัศนะเบื้องต้นที่ตนเชื่ออยู่ ดังนี้ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2548 : 18-21)

1. ทัศนะของนักทฤษฎีด้านสังคมวัฒนธรรม (The Sociocultural Perspective) หัวใจของทัศนะนี้อยู่ที่วัฒนธรรม (Culture) ได้แก่ ความเชื่อ ค่านิยม และประเพณีที่คนในสังคมมีอยู่ร่วมกัน นักวิชาการทางสังคมวิทยามองว่าวัฒนธรรมของสังคมเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมโดยผ่านทางบรรทัดฐานของสังคมนั้น ดังนั้นผู้คนที่อยู่ต่างวัฒนธรรมจึงมีความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมแตกต่างกัน

2. ทัศนะของนักทฤษฎีทางการวิวัฒนาการ (The Evolutionary Perspective) แมคดูเกล (McDougall) เชื่อแนวคิดของดาร์วินและคิดว่าพฤติกรรมทางสังคมของคนเรานั้นมีรากฐานมาจากสรีระ จิตใจ และอารมณ์ ซึ่งช่วยให้บรรพบุรุษของเราอยู่รอดและขยายพันธุ์ต่อมาได้ หัวใจของทฤษฎีนี้คือ การเลือกสรรของธรรมชาติ (Natural Selection) อันเป็นสมมติฐานเบื้องต้นว่าสิ่งมีชีวิตมีลักษณะบางอย่างซึ่งช่วยให้อยู่รอดและขยายพันธุ์ต่อไป โดยจะส่งต่อลักษณะเหล่านั้นไปยังลูกหลานรุ่นต่อไป และลักษณะใหม่ทางสรีระที่พัฒนาขึ้นมาอย่างเหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมจะเข้ามาแทนที่ของเดิม (Adaptation) โดยปัจจุบันเชื่อว่าลักษณะทางชีววิทยาของสิ่งมีชีวิตต้องปรับเข้ากับสิ่งแวดล้อม ดังนั้นนักจิตวิทยาที่เชื่อในอิทธิพลของทฤษฎีวิวัฒนาการจึงมักเชื่อว่า พฤติกรรมของคนในสังคมหรือสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกันจะแตกต่างกันไปตามสิ่งแวดล้อมด้วย

3. ทัศนะของนักทฤษฎีเชิงปรากฏการณ์ (The Phenomenological Perspective) เคิร์ท ลูวิน (Kurt Lewin) เป็นผู้นำแนวคิดนี้มาเสนอ โดยเน้นความเป็นหนึ่งเดียวที่ไม่เหมือนใคร (Unique) ของการมองโลกของคนเราเรียกว่า Phenomenological ลูวินเห็นว่าพฤติกรรมทางสังคมนั้นถูกกำหนดจากการที่มนุษย์มองโลกอย่างเป็นอัตวิสัย (Subjective Interpretation) หมายความว่าคนแต่ละคนจะตีความสิ่งเร้าที่เข้ามาแตกต่างกันและจะตอบสนองไปตามที่ตนเองตีความ รวมทั้งยังเชื่อว่าเป้าหมาย (Goal) ของคนเราในเวลาหนึ่ง ๆ ก็มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าด้วย ดังนั้นพฤติกรรมของบุคคลย่อมจะแตกต่างกัน แม้ว่าจะอยู่ในสิ่งแวดล้อมเดียวกัน เพราะว่าบุคคลตีความสิ่งแวดล้อมของตนเองต่างกัน จึงตัดสินใจกระทำพฤติกรรมไปตามที่ตนตีความสิ่งเร้า

4. ทัศนะของนักทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (The Social Learning Perspective) ได้พัฒนาทฤษฎีไปในทิศทางที่ว่ารางวัลและการลงโทษมีอิทธิพลในการควบคุมพฤติกรรมทางสังคมของคน ซึ่งต่อมาเชื่อว่าพฤติกรรมทางสังคมนั้นเกิดจากการเลียนแบบด้วย ดังนั้นนักทฤษฎีในกลุ่มนี้เชื่อว่า บุคคลกระทำพฤติกรรมเพราะได้รับอิทธิพลจากตัวแบบที่ได้รางวัลหรือการลงโทษอันเนื่องมาจากการแสดงพฤติกรรมนั้น นักทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมที่มีชื่อเสียงมากที่สุดในยุคนี้คือ อัลเบิร์ต แบนดูรา (Bandura)

5. ทัศนะของนักทฤษฎีสังคมพุทธิปัญญา (The Social Cognitive Perspective) นักจิตวิทยาที่ศึกษาพุทธิปัญญา (Cognitive Psychology) เน้นการค้นคว้าไปที่กระบวนการที่เกี่ยวกับการที่คนเราจะเลือกว่าจะให้ความใส่ใจกับเหตุการณ์รอบตัวอย่างไร จะตีความเหตุการณ์อย่างไร และจะจำเหตุการณ์อย่างไรในสมอง ซึ่งความใส่ใจต่อปรากฏการณ์ การตีความ และการเชื่อมโยงกับประสบการณ์เก่ามีความหมายต่อการแสดงพฤติกรรมของคนเรา เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นแรงผลักดันให้คนเราเลือกว่าจะตอบสนองอย่างไรในปรากฏการณ์นั้น

จะเห็นได้ว่าแต่ละทัศนะมีความแตกต่างกัน จึงทำให้การอธิบายถึงปรากฏการณ์ของพฤติกรรมทางสังคมจากทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคมมีความแตกต่างและหลากหลาย ซึ่งผู้ศึกษาควรต้องนำทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคมที่มาจากทัศนะต่าง ๆ มาผสมผสานและประยุกต์เพื่อให้เกิดภาพรวมที่แท้จริง

7. การศึกษาวิจัยทางจิตวิทยาสังคม

อย่างที่ได้กล่าวถึงในส่วนของความเป็นมาของจิตวิทยาสังคมที่ว่า จิตวิทยาสังคมเป็นศาสตร์แขนงหนึ่งของสาขาวิทยาศาสตร์สังคม ซึ่งจิตวิทยาสังคมได้ใช้กระบวนการหาคำตอบหรือการวิจัยทางวิทยาศาสตร์ทั้งวิธีการเชิงปริมาณและคุณภาพมาพัฒนาเป็นทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์เพื่อใช้ศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคม อันรวมไปถึงการศึกษาหาคำตอบเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม การศึกษาปัญหาสังคม การทำความเข้าใจถึงความเชื่อและความรู้สึกนึกคิดของบุคคล (Judd & Mc Clelland cited in Elliot et al, 2003) ผ่านกระบวนการหาคำตอบอย่างเป็นระบบหรือใช้ขั้นตอนการหาคำตอบโดยการศึกษาด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ 5 ขั้นตอน ได้แก่ การกำหนดขอบเขตของปัญหา การตั้งสมมติฐาน การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผล โดยมีตัวแปรในการวิจัย (Variables) ที่แบ่งออกเป็น 3 ชนิด ได้แก่ ตัวแปรอิสระ

หรือตัวแปรต้น (Independent Variable) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) และตัวแปรควบคุม (Controlled Variable)

การศึกษาวิจัยทางจิตวิทยาสังคมเป็นการศึกษาเพื่อหาคำตอบในเรื่องของพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์ตามกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ โดยมีจุดมุ่งหมาย ดังนี้

1. เพื่อทำความเข้าใจ (Understanding) พฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์ สามารถบรรยาย (Description) ว่ามีอะไรเกิดขึ้น เป็นการให้ความระดับเบื้องต้นว่าคืออะไร และเป็นอย่างไร จนสามารถอธิบาย (Explanation) ว่าสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นเกิดขึ้นได้อย่างไร มีอะไรเป็นสาเหตุ ผลที่ตามมาจะเป็นอย่างไร นั่นคือสามารถอธิบายให้ได้ว่าพฤติกรรมทางสังคมนั้นมีสาเหตุหรือมีความสัมพันธ์กับการปรากฏตัวของสิ่งใด (Explanting) อันเป็นขั้นที่นักจิตวิทยาสามารถสรุปจากการวิจัยค้นคว้าทำความเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ออกมาเป็นทฤษฎีได้แล้ว และนำทฤษฎีที่ได้สรุปนั้นมาอธิบายพฤติกรรมมนุษย์โดยทั่วไปในภายหลัง

2. เพื่อจะทำนายหรือพยากรณ์ (Predicting) ให้ได้ว่าพฤติกรรมทางสังคมใดจะถูกแสดงออกมาเมื่อมีเงื่อนไขที่กำหนดให้อย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นความสามารถที่จะบรรยายและอธิบายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้น อาจเป็นการกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งหนึ่งกับอีกสิ่งหนึ่งในลักษณะของการเกิดขึ้นในอนาคต

3. เพื่อที่จะควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ (Controlling) จุดหมายนี้เป็นจุดสูงสุดของเป้าหมายในการศึกษา ซึ่งเมื่อมาถึงจุดนี้แล้ว ความรู้ที่ได้จากการค้นคว้าจะเป็นประโยชน์แก่การให้มนุษย์อยู่กันอย่างเป็นสุขในสังคมต่อไป เพราะการควบคุม คือ ความสามารถในการนำสิ่งที่รู้นั้นมาใช้เพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งรอบข้างทั้งบุคคล สังคม และสภาพแวดล้อม ให้เป็นที่พึงปรารถนาของสังคม เพราะเมื่อศึกษาจนได้ความรู้ที่อธิบายได้ว่าอะไรเป็นสาเหตุ อะไรเป็นผล ต่อจากนั้นก็จัดการควบคุมให้พฤติกรรมที่พึงปรารถนาได้เกิดขึ้น ส่วนพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาก็ขจัดทิ้งเสีย เท่ากับเป็นการก่อให้เกิดความสงบสุขและความเจริญในสังคม

เทคนิควิธีการวิจัยทางจิตวิทยาสังคมมีอยู่หลายประเภท ซึ่งได้มีการแบ่งประเภทไว้อย่างหลากหลาย แต่ที่พบบ่อยคือการแบ่งวิธีการวิจัยทางจิตวิทยาสังคมออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. การสำรวจ (Survey) คือ การรวบรวมข้อมูลจากสมาชิกบางส่วนของประชากรโดยการสอบถามข้อมูลเพื่อให้ได้เป็นตัวแทนของประชากรส่วนใหญ่ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาลักษณะพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล ในสถานการณ์จริงตามธรรมชาติ โดยใช้การสังเกต การสัมภาษณ์ และการสอบถามร่วมด้วย การสำรวจที่นิยม คือ การทำโพลล์ ซึ่งการทำเช่นนี้จำเป็นต้องสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการกระจายข้อมูลอย่างทั่วถึง

การเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ดีกระทำได้หลายวิธี เช่น การเลือกตัวอย่างโดยสุ่มเอาอย่าง เลือกตัวอย่างโดยสุ่มออกตามชั้น การเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามชั้นก็เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นตัวอย่างมาจากทุกส่วนของประชากรจริง ๆ โดยทั่วไป ตัวอย่างที่เลือกมาจากการสุ่มนั้นเป็นตัวอย่างที่ดีไม่มีอคติของผู้เลือกเข้าไปเกี่ยวข้องและทุกคนในประชากรนั้นได้รับโอกาสที่จะถูกเลือกเท่ากันหมด ทั้งนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการสรุปผลให้ครอบคลุมไปถึงประชากรทั้งหมด

อย่างไรก็ตาม การสุ่มตัวอย่างอย่างนั้นแม้จะได้ข้อมูลมามาก แต่ข้อมูลนั้นก็ขาดความลึกซึ้ง ผู้ศึกษาจะใช้วิธีถามกลุ่มตัวอย่างให้ได้ข้อมูลมากที่สุดภายในเวลาอันสั้น คำถามก็เป็นลักษณะตื้น ๆ ธรรมดา ไม่มุ่งลึกไป

ถึงสาเหตุของคำตอบ เพราะจุดมุ่งหมายของผู้ศึกษานั้นต้องการเพียงทำนายความคิดเห็นของผู้ตอบ ดังนั้น การสุ่มตัวอย่างจึงคล้ายกับการศึกษาในสนาม คือ เพียงแต่ศึกษาถึงสหสัมพันธ์ของตัวแปรเท่านั้น มิได้แสดงถึงสาเหตุของพฤติกรรมเลย

ข้อดีของวิธีนี้ คือ คำตอบที่ได้เกี่ยวกับปัญหาโดยตรง เพราะคำตอบมาจากบุคคลที่ประสบปัญหานั้น ๆ เนื่องจากการสำรวจใช้วิธีการถามมากกว่าเฝ้าดูหรือทดลอง ส่วนข้อควรระวัง คือ การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ถ้าผู้ศึกษาไม่ระวังไปเลือกกลุ่มที่ไม่เป็นตัวแทนของประชากรที่แท้จริง อาจทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่น่าเชื่อถือ และเป็นการสิ้นเปลืองและเสียเวลาศึกษาโดยใช่เหตุ บางครั้งผู้ศึกษาอาจต้องอาศัยความรู้ทางสถิติ และการสำรวจที่ดีจะต้องมีการเตรียมแบบสอบถามอย่างระมัดระวัง เพื่อที่จะได้ใช้เป็นฐานสำหรับการรวบรวมข้อมูล ที่สำคัญผู้ที่จะไปสัมภาษณ์จะต้องได้รับการฝึกฝนเป็นอย่างดี

2. การศึกษาภาคสนาม (Field study) เป็นการสังเกตพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ เป็นสภาพการณ์ที่แท้จริงที่เกิดขึ้นจริงในสังคม การศึกษาวิธีนี้ผู้วิจัยจะต้องรอให้เหตุการณ์นี้ปรากฏขึ้นก่อน หรืออาจต้องสืบหาสถานการณ์ที่มีปรากฏการณ์ที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาแล้วเข้าไปสังเกตสภาพแวดล้อมและบุคคล ซึ่งวิธีนี้ต้องใช้การสังเกต การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม การสำรวจ รวมถึงการจดบันทึกข้อมูลทางพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเข้าช่วย

การศึกษาวิธีนี้ผู้ศึกษาจะไม่เข้าไปควบคุมตัวแปรอิสระ คือเขาจะไม่พยายามไปแตะต้องหรือทำให้ผู้ถูกสังเกตรู้ตัวว่าเขากำลังถูกสังเกตอยู่ ดังนั้นการศึกษาในสนามจึงเป็นเพียงสังเกตพฤติกรรมของคนอื่น ๆ หรือดูความสัมพันธ์ของตัวแปรเท่านั้น การศึกษาประเภทนี้จึงเป็นการศึกษาประเภทสหสัมพันธ์ ไม่ได้เป็นการควบคุมตัวแปรแต่อย่างใด

ข้อดีของการศึกษาชนิดนี้ คือ ได้รู้ถึงข้อมูลที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ตามความเป็นจริง และยิ่งกว่านั้นในธรรมชาติทั่วไปที่ไม่มีการควบคุมย่อมมีตัวแปรมากมายเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน การมีตัวแปรมากมายนี้ทำให้ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลวิจัยออกมาได้หลายรูปแบบ ซึ่งผลดีก็คือทำให้มีข้อเสนอแนะในการศึกษาเพิ่มเติมในอนาคตได้มากมาย

ส่วนผลเสีย/จุดอ่อนของการศึกษาภาคสนาม คือ เราไม่สามารถตอบคำถามถึงสาเหตุของพฤติกรรมได้ เนื่องจากว่าเราได้ทำเพียงแค่สังเกตปรากฏการณ์และดูความสัมพันธ์ แต่การดูความสัมพันธ์ไม่ได้ทำให้เรารู้เกี่ยวกับสาเหตุของการเกิดสิ่งนั้น เราจึงสรุปถึงเหตุแห่งปรากฏการณ์นั้น ๆ ไม่ได้ การศึกษาในสนามยังขาดมาตรการที่เที่ยงตรงในการวัดความเปลี่ยนแปลงของตัวแปรต่าง ๆ ได้ โดยเฉพาะตัวแปรตาม ทั้งนี้เพราะผู้ศึกษาไม่ประสงค์ให้ผู้ถูกศึกษารู้ตัว และจะไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับสภาพการณ์ตามธรรมชาติเลย จึงทำให้ไม่สามารถเข้าไปใช้วิธีวัดได้ตามใจปรารถนา ข้อเสียอีกข้อของการศึกษาในสนาม คือ ต้องลงทุนสูงทั้งในด้านกำลังคนและงบประมาณในการศึกษา จึงเป็นเรื่องที่ผู้ศึกษาต้องคิดให้รอบคอบด้วยก่อนตัดสินใจใช้วิธีศึกษาในสนาม ทั้งนี้ยังมีข้อควรระวังที่ว่า การทดลองประเภทนี้ผู้วิจัยต้องหาทางที่จะป้องกันผลกระทบต่อเหตุการณ์อันเนื่องมาจากการที่ไม่คาดคิดด้วย

3. การทดลองภาคสนาม (Field Experiment) การทดลองภาคสนามเกิดขึ้นเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาที่ว่าการทดลองในห้องปฏิบัติการนั้นไม่สามารถนำเอาผลการทดลองมาอ้างอิงนอกห้องปฏิบัติการได้

ฉะนั้นผลการทดลองย่อมจะนำเอามาใช้ในชีวิตจริงไม่ได้ ด้วยเหตุผลดังกล่าวนักวิจัยจึงพยายามที่จะลงไปทำการทดลองในสภาพการณ์จริงหรือในสถานที่จริง แต่อาจมีการจัดสภาวะ /เหตุการณ์เทียมขึ้นหรือมีการควบคุมตัวแปรบางตัว โดยมีจุดมุ่งหมายจะจัดกระทำตัวแปรอิสระเพื่อสังเกตผลที่เกิดขึ้น จากการจัดสภาพตัวแปรอิสระนั้นโดยการแบ่งกลุ่มที่ถูกศึกษาออกเป็นกลุ่มทดลอง (Experimental Group) และกลุ่มควบคุม (Control Group) ซึ่งหมายถึง กลุ่มที่อยู่ตามปกติ กลุ่มแรกจะถูกทดลองด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การอบรม การดูภาพยนตร์ การเปิดเทปเพลงให้ฟัง และการสาธิต เป็นต้น เมื่อเวลาผ่านไปก็จะทำการวัดผลที่เกิดจากการป้อนตัวแปรโดยใช้ข้อมูลที่วัดจากพวกถูกทดลองไปเปรียบเทียบกับผลของพวกที่ไม่ถูกทดลอง

จุดอ่อนของการทดลองภาคสนามคือ อาจไม่สามารถควบคุมตัวแปรอิสระตามที่เราต้องการได้ หรือบางครั้งการปฏิบัติจริง ๆ ในสนามก็อาจไม่เป็นไปตามที่คาดหมายไว้ก็ได้ เช่น ในกรณีการที่นักทดลองไม่สามารถที่จะควบคุมความแตกต่างกันอยู่แล้วของกลุ่มทดลองได้ เนื่องจากว่าผู้ทดลองไม่สามารถสุ่มผู้รับการทดลองเข้ากลุ่มได้ (Random Assignment) ทำให้อาจจะเป็นไปได้ว่าผู้รับการทดลองในแต่ละกลุ่มที่ร่วมการทดลองทั้งหมดนั้น ในความเป็นจริงได้มีความแตกต่างกันอยู่แล้วในคุณสมบัติบางอย่างซึ่งทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันในการได้รับการจัดกระทำสาเหตุ (Treatment) ก่อให้เกิดผลในตัวแปรตามที่แตกต่างกัน

4. การทดลองในห้องปฏิบัติการ (Laboratory Experiment) การทดลองในห้องปฏิบัติการหรือห้องทดลอง เป็นวิธีการที่ผู้ศึกษาจงใจเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมหรือสภาพธรรมชาติ แล้วคอยสังเกตดูผลที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมนั้น เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามว่ามีความเกี่ยวข้องกันอย่างไร และถ้าตัวแปรอิสระเปลี่ยนไปจะก่อให้เกิดผลแก่ตัวแปรตามอย่างไรบ้าง เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมทางสังคม ว่าขึ้นอยู่กับตัวแปรอะไรบ้าง อันจะนำไปสู่การทำความเข้าใจถึงลักษณะพฤติกรรมของบุคคลและกลุ่มที่แท้จริง โดยวิธีนี้ ถือว่าเป็นวิธีที่ดีที่สุดวิธีหนึ่งในการหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ข้อดีของเทคนิคนี้ คือ วิธีการทดลองในห้องทดลองจะมีการควบคุมที่รัดกุม และมีมาตรการที่แน่นอน และจะช่วยให้ผู้ศึกษาลดอิทธิพลของตัวแปรซ้อนลงได้อย่างมาก เช่น การใช้วิธีการสุ่มผู้รับการทดลองเข้าสู่เงื่อนไขการทดลอง การทดลองในห้องทดลองนั้นทำได้สะดวก และถ้าจะให้ปรากฏการณ์เกิดซ้ำกันกี่ครั้งก็ย่อมทำได้ ซึ่งอาจนำการทดลองมาเปรียบเทียบผลที่ได้ในแต่ละครั้งว่าต่างกันออกไปเช่นไร การสร้างให้สถานการณ์เกิดขึ้นในห้องทดลองนั้นทำได้ง่ายและรวดเร็วกว่าการรอคอยธรรมชาติ ส่วนจุดอ่อน คือ การขาดสภาพแวดล้อมที่เป็นจริงตามธรรมชาติ การนำคนมาสังเกตปฏิกิริยาในห้องทดลอง ย่อมจะไม่เหมือนกับการที่เราสังเกตปฏิกิริยาเขาในสิ่งแวดล้อมที่เป็นจริงตามธรรมชาติ

8. ความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิทยาสังคมกับศาสตร์สาขาอื่นๆ

เนื่องด้วยจิตวิทยาสังคมเป็นศาสตร์ที่ผสมผสานระหว่างจิตวิทยาและสังคมวิทยา จึงมีความสัมพันธ์กับศาสตร์ด้านสังคมสาขาต่าง ๆ ดังนี้

- **จิตวิทยาสังคมกับจิตวิทยาทั่วไป**

จิตวิทยาทั่วไปศึกษาพฤติกรรมของบุคคลโดยเน้นสรีรวิทยาและพฤติกรรมเฉพาะบุคคล คือ ศึกษาจิตวิทยาลักษณะต่าง ๆ เช่น ทัศนคติ แรงจูงใจ ความสนใจ ค่านิยม ฯลฯ ว่ามีผลต่อพฤติกรรรมอย่างไรมีอิทธิพลต่อการรับรู้และการเรียนรู้อย่างไร การทดลองจิตวิทยาทั่วไปเน้นพฤติกรรมเป็นรายคนหรือเฉพาะบุคคล เป็นสำคัญ

จิตวิทยาสังคมมุ่งศึกษาพฤติกรรมของบุคคลในสังคม คือ ศึกษาในแง่ที่สัมพันธ์กับคนอื่น ไม่เน้นเฉพาะเป็นรายคน นอกจากนั้นจิตวิทยาสังคมยังนำเอาความรู้ของจิตวิทยาแขนงต่าง ๆ เช่น จิตวิทยาพัฒนาการ จิตวิทยาการทดลอง จิตวิทยาอปกติ จิตวิทยาเปรียบเทียบ และจิตวิทยาความแตกต่างระหว่างบุคคลมาประยุกต์ใช้

จิตวิทยาสังคมจึงเป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมของบุคคลเมื่อเข้าไปเกี่ยวข้องกับผู้อื่นหรือเมื่อเข้าไปปฏิสัมพันธ์กับสังคมว่าพฤติกรรมของคนเราเปลี่ยนแปลงไปจากปกติธรรมดาอย่างไร การที่จะเข้าใจพฤติกรรมทางสังคมได้ดี ก็ต้องอาศัยการเข้าใจพฤติกรรมพื้นฐานของมนุษย์ โดยทั่วไปเสียก่อน จึงจะสามารถเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ โดยอาศัยความรู้ทางจิตวิทยามาอธิบาย

- **จิตวิทยาสังคมกับสังคมวิทยา**

จิตวิทยาสังคมเป็นการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกมาทั้งภายในและภายนอกที่มีผลจากประสบการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งสรีรวิทยาที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการแสดงออกทางพฤติกรรม

สังคมวิทยาศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มคนในสังคมรวมไปถึงโครงสร้างของสังคมกลุ่มคน เช่น ปทัสฐานทางสังคม สถานภาพ ชนชั้น หน้าที่และบทบาท เป็นต้น

นอกจากนี้นักจิตวิทยาสังคมและนักสังคมวิทยายังได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับตัวแปรในสังคมร่วมกันหลายประเด็น อาทิ พฤติกรรมความรุนแรง ความอคติ ความแตกต่างทางวัฒนธรรม เป็นต้น ซึ่งนักจิตวิทยาสังคมต้องอาศัยพื้นฐานความรู้เหล่านี้เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคล จึงอาจกล่าวได้ว่า หากนักจิตวิทยาสังคมสนใจศึกษาบุคคลในสภาพแวดล้อมทางสังคม โดยต้องการศึกษาว่ากลุ่มมีอิทธิพลต่อบุคคลอย่างไร นักสังคมวิทยาก็จะสนใจศึกษาโครงสร้าง และการทำหน้าที่ของกลุ่ม การรวมกลุ่มและสถาบันทางสังคม

ในส่วนของวิธีการศึกษาวิจัย นักจิตวิทยาและสังคมวิทยาใช้วีการศึกษาคล้ายคลึงกัน แต่นักจิตวิทยาสังคมเน้นหนักด้านการวิจัยเชิงทดลอง ส่วนนักสังคมวิทยาให้วิธีการเชิงสำรวจและการศึกษาภาคสนามเป็นส่วนใหญ่

- **จิตวิทยาสังคมกับจิตวิทยาบุคลิกภาพ**

จิตวิทยาสังคมและจิตวิทยาบุคลิกภาพต่างเป็นศาสตร์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการศึกษาความคิด/ความรู้สึก และพฤติกรรมของแต่ละบุคคล หากแต่จิตวิทยาบุคลิกภาพศึกษาเพื่อทำความเข้าใจถึงความแตกต่างในบุคคลหนึ่งว่าเขายังมีความคิด ความรู้สึกที่มากน้อยเพียงใด เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

ออกไป ในขณะที่จิตวิทยาสังคม ศึกษาปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อความคิด ความรู้สึกของบุคคลมากที่สุด อย่างไร

- **จิตวิทยาสังคมกับมานุษยวิทยา**

มานุษยวิทยา เป็นวิชาที่ศึกษาถึงแบบแผนพฤติกรรมของคนในระดับกลุ่ม เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ว่าเป็นมาอย่างไร ภายใต้วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี การดำเนินชีวิต ตั้งแต่แบบแผนในการอบรมการเลี้ยงดู ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม เป็นต้นนัก ซึ่งจิตวิทยาสังคม จำเป็นต้องอาศัยหลักวิชาเหล่านี้มาวิเคราะห์พฤติกรรมทางสังคมของคนในแต่ละเชื้อชาติเผ่าพันธุ์ ซึ่งมีแบบแผนการดำเนินชีวิตแตกต่างกัน พฤติกรรมการแสดงออกต่างกัน เพื่อช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ได้ดีขึ้น

ดังนั้นการศึกษาจิตวิทยาสังคมอย่างถ่องแท้ผู้ศึกษาต้องมีความรู้ทางมานุษยวิทยาเสียก่อน เพราะมานุษยวิทยามีส่วนในการวางแบบแผนของพฤติกรรมทางสังคม ซึ่งคือ “วัฒนธรรม” อันจะช่วยให้เกิดความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ในสังคม การดำรงชีวิต การเรียนรู้ การดำรงรักษา และถ่ายทอดวัฒนธรรมได้เป็นอย่างดี

- **จิตวิทยาสังคมกับวิชาอื่นๆ**

จิตวิทยาสังคมกับวิชาอื่น ๆ โดยเฉพาะวิชาการทางด้านสังคมศาสตร์ทั้งหลาย ซึ่งส่วนใหญ่ล้วนเกี่ยวข้องกับการกระทำระหว่างกันทางสังคม (Interactions) ของมนุษย์ เพียงแต่เพ่งจุดสนใจไปคนละด้าน เช่น รัฐศาสตร์ สนใจศึกษาพฤติกรรมทางการเมืองของมนุษย์ เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมทางสังคม ปัญหาและแนวทางแก้ไขความขัดแย้งในกลุ่มมวลชนและพฤติกรรมรวมหมู่ เกี่ยวกับการจัดระบอบการปกครอง การบริหารราชการและภาวะผู้นำ ส่วนเศรษฐศาสตร์ จะสนใจพฤติกรรมทางเศรษฐกิจของมนุษย์ ศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการผลิต การจำหน่าย การบริโภค เป็นต้น

การศึกษาถึงปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์จึงเปรียบเสมือนจุดร่วมที่ทำให้ศาสตร์ทางสังคมมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ในลักษณะการเกื้อกูลซึ่งกันและกัน กล่าวคือ ศาสตร์เหล่านี้ได้หยิบยืมความรู้ทางจิตวิทยาสังคมไปใช้เพื่อการเรียนรู้ อธิบาย ควบคุมและส่งเสริมพฤติกรรมที่พึงปรารถนาให้เกิดแก่คนในสังคม เช่น รัฐศาสตร์ก็อาจต้องเรียนรู้แนวคิดพฤติกรรมฝูงชน ภาวะผู้นำ ความขัดแย้ง ความร่วมมือ ฯลฯ ในขณะที่บริหารธุรกิจอาจนำความรู้เรื่อง ประสิทธิภาพในการทำงานกลุ่มและภาวะผู้นำไปใช้เพื่อการบริหารองค์กร เป็นต้น ซึ่งในขณะเดียวกันจิตวิทยาสังคมก็ยังคงต้องพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมศาสตร์ในมิติต่าง ๆ ซึ่งก็หมายถึงจิตวิทยาเองก็ต้องเรียนรู้ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในศาสตร์แต่ละแขนง เช่นกัน

9. ประโยชน์ของจิตวิทยาสังคม

เนื่องจากวิชาจิตวิทยาสังคมเป็นวิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคมโดยมีจุดมุ่งหมายที่ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจถึงพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์ สามารถอธิบายได้ว่าพฤติกรรมทางสังคมนั้นมี

สาเหตุหรือมีความสัมพันธ์กับสิ่งใด แล้วนำมาทำนายหรือพยากรณ์ ให้ได้ว่าพฤติกรรมทางสังคมใดจะถูกแสดงออกมาเมื่อมีเงื่อนไขที่กำหนดให้อย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อที่จะควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ หรืออาจได้ว่าเป็นการศึกษาเพื่อค้นหาความจริงกับพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคมว่าเกิดขึ้นได้อย่างไร มีปัจจัยใดที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมที่ดี และจะสามารถขจัดพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาได้อย่างไร ฉะนั้นความรู้ในทางจิตวิทยาสังคม จึงเป็นประโยชน์อย่างมากในการนำไปใช้ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม เพื่อให้มนุษย์อยู่กันอย่างเป็นสุขในสังคม ซึ่งสรุปเป็นประเด็นหลัก ๆ ได้ดังนี้ (สถิต วงศ์สวรรค์, 2529 : 57-60)

1. สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างสงบสุข นำความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาพัฒนาศักยภาพของตน (Potentialities) เสริมบุคลิกภาพและทำตนให้เป็นบุคคลที่สังคมปรารถนา

2. สามารถเข้าใจพฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่มและในทีมงานได้อย่างดียิ่ง ปรับความแตกต่างของคนภายในกลุ่มให้เกิดความกลมกลืนกัน เข้าใจกัน เพิ่มความร่วมมือและลดความขัดแย้งภายในกลุ่ม ดังที่ Hallander (1978) กล่าวไว้ว่า “จิตวิทยาสังคมให้คุณค่าอันเป็นพื้นฐานที่จะทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินกิจการต่าง ๆ ได้อย่างแท้จริง”

3. สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมทางสังคมได้ถูกต้อง ซึ่งจำนำไปสู่การเข้าใจธรรมชาติของคนอย่างแท้จริง เพราะเมื่อสังคมเปลี่ยนเร็ว วิธีการดำเนินชีวิตของคนก็เปลี่ยนเร็วตามไปด้วย ยิ่งบทบาทของบุคคลที่เป็นผู้บริหารจำเป็นต้องรู้ถึงบุคลิกภาพ ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติต่องานของบุคคลรอบข้างได้อย่างละเอียดถี่ถ้วน

4. จิตวิทยาสังคมยังสามารถก่อให้เกิดความก้าวหน้าทางวิชาการ ช่วยให้มีความถูกต้องแม่นยำในการพรรณนา การอธิบาย การทำนายและการควบคุม

<u>กิจกรรมท้ายบทเรียนที่ 1</u>
1. แบ่งกลุ่มผู้เรียนออกเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 5-7 คน 2. เลือกและดำเนินการอภิปรายคำถามท้ายบทเรียนภายในกลุ่ม กลุ่มละ 1 หัวข้อ ใช้เวลา 10 นาที 3. ให้แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการอภิปรายและแลกเปลี่ยนความเห็นกับสมาชิกกลุ่มอื่นๆ ใช้เวลากลุ่มละ 10 นาที
<u>คำถามท้ายบทเรียน</u>
1. จิตวิทยาสังคมคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องกับปรากฏการณ์ทางสังคมอย่างไร 2. ประโยชน์ของการศึกษาจิตวิทยาสังคมเป็นอย่างไร และจะนำมาประยุกต์ใช้อย่างไร 3. จิตวิทยาสังคมมีความมีความเกี่ยวข้องกับศาสตร์ด้านอื่นๆ อย่างไร และมีข้อดีอย่างไรบ้าง

บทที่ 2 การขัดเกลาทางสังคม

แผนการเรียนรู้สำหรับบทที่ 2 การขัดเกลาทางสังคม

องค์ประกอบเนื้อหาของบทที่ 2 ประกอบด้วย

1. ความหมายของการขัดเกลาทางสังคม
2. พฤติกรรมกับกระบวนการขัดเกลาทางสังคม
3. การเรียนรู้พฤติกรรมในกระบวนการขัดเกลาทางสังคม
4. ผลของการขัดเกลาทางสังคม
5. การขัดเกลาทางสังคมตามทฤษฎีสังคมวิทยา
6. พัฒนาการทางจริยธรรมของบุคคล

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. เข้าใจถึงลักษณะการขัดเกลาทางสังคม และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
2. เข้าใจถึงที่มาและการเรียนรู้พฤติกรรมผ่านกระบวนการขัดเกลาทางสังคม

กิจกรรมการเรียนรู้

1. การบรรยาย
2. การถาม-ตอบ เพื่อประเมินผลหลังการเรียน

สื่อการสอน

1. เอกสารประกอบการสอน
2. Power Point

การประเมินผลการเรียนรู้

1. ประเมินผลก่อนการเรียน
2. ประเมินผลจากการอภิปราย
3. การสอบปลายภาคเรียน

S 452107

บทที่ 2

การขัดเกลาทางสังคม

การขัดเกลาทางสังคมหรือสังคมประกิต เป็นกระบวนการที่บุคคลเรียนรู้ถึงกฎเกณฑ์เงื่อนไขต่างๆ ทางสังคมที่ตนเองสังกัดอยู่ ตลอดจนการรับเอาค่านิยมทางสังคม ความเชื่อที่อยู่ในสังคมนั้นมาเป็นบุคลิกลักษณะและพฤติกรรมของตนเองในลักษณะกรอบของการประพฤติปฏิบัติเพื่อช่วยในการปรับตนเองให้ดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุขในสังคม โดยกระบวนการดังกล่าวเริ่มตั้งแต่บุคคลเกิดจนกระทั่งตาย

ทั้งนี้ กระบวนการขัดเกลาทางสังคมจะเกี่ยวข้องกับระบบสังคมที่ทำหน้าที่ในการจัดการเรียนรู้ให้แก่สมาชิกในรูปของสังคมประกิต ไม่ว่าจะเป็น ครอบครัว สถาบันทางสังคม กลุ่มเพื่อน สมาคมหรือกลุ่มผลประโยชน์และสื่อมวลชนโดยที่บุคคลจะเรียนรู้การขัดเกลาทางสังคมผ่าน 2 วิธีใหญ่คือ การเรียนรู้พฤติกรรมโดยการวางเงื่อนไข การปั้นพฤติกรรมหรือการเรียนรู้จากการวางเงื่อนไขปฏิบัติการ การเลียนแบบ และการเรียนรู้จากตัวแบบ

1. ความหมายของการขัดเกลาทางสังคม (Socialization)

คำว่า การขัดเกลาทางสังคม (Socialization) เป็นคำที่ใช้ในศาสตร์ทางสังคมวิทยา ขณะที่ศาสตร์ทางจิตวิทยาจะเรียกว่าสังคมประกิต ซึ่งมีการให้ความหมายดังนี้

กระบวนการสังคมประกิต หมายถึง กระบวนการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมของบุคคลเปลี่ยนไปให้สอดคล้องกับความคาดหวังของสมาชิกในกลุ่มสถาบันหรือองค์การ เมื่อบุคคลนั้นเข้าไปเป็นสมาชิกใหม่ กระบวนการสังคมประกิตเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องกันตั้งแต่เกิดจนสิ้นชีวิต (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545 : 46)

กระบวนการสังคมประกิต หมายถึง กระบวนการเลี้ยงดูอบรมสั่งสอน ให้การเรียนรู้ระเบียบแบบแผนประเพณีวัฒนธรรม ปทัสถานของสังคม ให้การเรียนรู้สิ่งอันจำเป็นในการดำรงชีวิตหรือเป็นการเรียนรู้วิถีทางของวัฒนธรรมเพื่อก่อให้เกิดความเป็นหนึ่งเดียวของพฤติกรรมขึ้นในสังคม และกระบวนการสังคมประกิตนี้จะเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลทุก ๆ วัย โดยอาศัยการเรียนรู้และการมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น (ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2540 : 23)

นักจิตวิทยาเห็นว่าสังคมประกิต เป็นกระบวนการพัฒนาบุคคลให้มีลักษณะที่สอดคล้องกับที่สังคมเราต้องการ คือ เป็นกระบวนการที่บุคคลรับเอาความเชื่อ ค่านิยม เจตคติ และพฤติกรรมที่เหมาะสมกับความต้องการของสังคมนั้นเข้ามาสู่ตน แต่นักสังคมวิทยาจะมองสังคมประกิตกว้างขึ้น คือ เขาเห็นว่าเป็นกระบวนการที่สังคมกล่อมเกลาหรือฝึกฝนให้บุคคลมีพฤติกรรมที่เหมาะสม โดยการให้เรียนรู้สถานภาพ

บทบาทและปทัสถานทางสังคม ส่วนนักมานุษยวิทยาเห็นว่าสังคมประกิตเป็นขบวนการที่สมาชิกในสังคมเรียนรู้วัฒนธรรมของสังคมที่ตนเองเป็นสมาชิก ซึ่งในความหมายของวัฒนธรรมนั้น หมายถึงความเชื่อร่วมกัน ความเข้าใจร่วมกันของคนในสังคมนั้นที่จะทำให้สังคมอยู่รอดและพัฒนาต่อไป วัฒนธรรมจึงทำหน้าที่เป็นตัวประสานในระหว่างสมาชิกในสังคมให้กลมเกลียวกันไม่ขัดแย้งกันมีผลทำให้สังคมมั่นคง เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย และในขณะเดียวกันวัฒนธรรมก็ทำหน้าที่ให้กำหนดระบบคุณค่า และบรรทัดฐาน ค่านิยมเพื่อให้สมาชิกในสังคมเรียนรู้และปรับตัวในการอยู่ร่วมในสังคม

นักจิตวิทยาสังคมเชื่อว่าสังคมประกิต (Socialization) เป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางร่างกายและวุฒิภาวะทางจิตใจ หากขบวนการของพัฒนาการด้านร่างกายและวุฒิภาวะปรากฏหรือถึงพร้อม ซึ่งมันมีความสัมพันธ์กับอายุโดยตรงกระบวนการสังคมประกิตหรือการขัดเกลาทางสังคมก็จะเกิดขึ้น กล่าวคือ เด็กจะมีความรู้ความเข้าใจและทักษะทางบุคลิกภาพจากประสบการณ์หรือสิ่งแวดล้อม จุดเริ่มต้นของการเรียนรู้นั้นเด็กจะเรียนรู้จากสิ่งรอบตัวว่าอะไรสามารถเข้าใกล้ได้ ปลอดภัย อะไรเข้าใกล้ไม่ได้และเป็นอันตราย ในจุดเริ่มต้นของการเรียนรู้ทางสังคมนี้เด็กจะเรียนรู้ถึงการสื่อสาร(ภาษา)กับบุคคล รวมทั้งเพื่อจะไม่สามารถสื่อสารหรือส่งภาษาออกไปถึงความต้องการของตน รวมทั้งเรียนรู้ว่าการกระทำแบบไหนหรือบุคลิกภาพแบบใดที่เป็นความต้องการของพ่อแม่และคนรอบข้าง อย่างไรก็ตามกระบวนการในการพัฒนาด้านภาษาดังกล่าวก็มิได้จะเกิดขึ้นได้ง่าย ๆ เพราะพฤติกรรมทางสังคมนั้นมีความซับซ้อนอยู่มาก จึงต้องอาศัยความพร้อมการปะทะสัมพันธ์ทางสังคมและการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการพัฒนาทางภาษาด้วย

การสื่อสารระหว่างเด็กกับผู้ใหญ่และคนรอบข้างนั้น วัฒนธรรมของสังคมซึ่งเป็นกรอบอยู่ในสังคมนั้น ๆ เด็กก็จะเรียนรู้และรับเข้าไปเป็นเรียนรู้เฉพาะกลุ่มของเขา โดยเด็กจะค่อย ๆ เข้าใจความหมายทางวัฒนธรรมนั้น ๆ จากจุดเริ่มต้นมาจากครอบครัวแต่ละครอบครัว ผลจากการขัดเกลาทางสังคมหากพิจารณาจากสถาบันครอบครัว เด็กจะได้ตระหนักว่าเขามีบทบาทเป็นลูก เมื่ออยู่ที่โรงเรียนก็จะตระหนักว่าตนเป็นนักเรียนตั้งแต่อยู่ชั้นอนุบาล ประถม และมัธยม เป็นต้น ซึ่งบทบาทเหล่านี้เกี่ยวข้องกับช่วงอายุของบุคคลแต่ละวัย และนับได้ว่าเป็นหน้าที่ทางสังคมที่มีให้ต่อบุคคลในสังคม ดังเช่น แรกเกิดจน 5 ขวบ เป็นหน้าที่ของครอบครัว อายุ 6-11 ปี เป็นหน้าที่ของโรงเรียน

อาจกล่าวได้ว่า การขัดเกลาทางสังคม เป็นขบวนการที่บุคคลต้องพบตั้งแต่เกิดจนตาย เป็นขบวนการสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาชีวิต และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมตามที่สังคมต้องการช่วยพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคลภายใต้ขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม ประเพณีของสังคม ซึ่งเกิดขึ้นได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยทางตรง (Direct Socialization) จะเป็นการบอกให้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสังคม บอกให้รู้ว่าอะไรควรทำ อะไรไม่ควรทำ อะไรผิดถูก เป็นการชี้แนะแนวทางในการปฏิบัติให้โดยตรงว่าควรจะทำอย่างไร ส่วนทางอ้อม (Indirect Socialization) เป็นการอบรมโดยที่ไม่บอกให้ปฏิบัติโดยตรง แต่อาจจะอยู่ในรูปของการเลือกแบบในสถานการณ์บางอย่างเพื่อให้เกิดความสอดคล้องในสถานการณ์นั้น (Neubeck and Glasberg, 1996)

อ้อมเดือน สดมณี (2540) ได้สรุปลักษณะของการขัดเกลาทางสังคมไว้ดังนี้

1. กระบวนการขัดเกลาทางสังคม เป็นกระบวนการถ่ายทอดทางวัฒนธรรม เป็นการเรียนรู้วิถีชีวิตในสังคมที่แต่ละคนอาศัยอยู่เพื่อที่จะเป็นสมาชิกของสังคม

2. กระบวนการขัดเกลาทางสังคมเป็นกระบวนการที่ทำให้บุคคลซึ่งเป็นเพียงบุคคลทางชีวิตสังคม บรรลุถึงความเป็นบุคคลทางสังคมอย่างสมบูรณ์

3. กระบวนการขัดเกลาทางสังคมจะเกิดขึ้นกับมนุษย์ตลอดชีวิต เพื่อให้เราสามารถปรับตัวเข้ากับสังคมที่เป็นสมาชิกอยู่ได้

4. กระบวนการขัดเกลาทางสังคมเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับตัวแทนการขัดเกลาทางสังคมที่สำคัญ 6 กลุ่ม คือ ครอบครัว กลุ่มเพื่อน โรงเรียน กลุ่มอาชีพ ตัวแทนทางศาสนาและสื่อมวลชน

2. พฤติกรรมกับกระบวนการขัดเกลาทางสังคม

สิทธิโชค วรานุสันติกูล (2546 : 46) กล่าวว่าพฤติกรรมของบุคคลได้รับอิทธิพลมา 2 ทาง กล่าวคือ

ในทางแรกนั้นเป็นอิทธิพลที่มาจากสังคมโดยตรง หมายถึง สังคมจะใช้อิทธิพลกระทำต่อบุคคลโดยผ่านทางสถาบันทางสังคมต่าง เช่น สถาบันครอบครัว กลุ่มวิชาชีพ กลุ่มเพื่อน ฯลฯ เป็นต้น สมาชิกในสังคมทุกคนต้องอยู่ในสถาบันเหล่านี้ทุกคนอยู่แล้ว ทุกคนจะมีสถานภาพหรือตำแหน่งอยู่ในสถาบันเหล่านี้ เช่น บางคนเป็นพ่อ เป็นครูใหญ่ เป็นเพื่อนร่วมชั้นเรียน ฯลฯ ทุกคนจึงต้องแสดงพฤติกรรมแสดงพฤติกรรมของตนเองให้สอดคล้องกับความคาดหวังของคนอื่นที่มีต่อผู้ที่ดำรงตำแหน่งหรือสภาพนั้น

ทางที่สอง การแสดงพฤติกรรมของบุคคลย่อมจะได้รับอิทธิพลจากตัวเขาเองอีกด้วย บุคคลย่อมมีความแตกต่างในบุคลิกภาพ ซึ่งรวมเอาความต้องการ เจตคติ ค่านิยมเอาไว้ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นตัวกำหนดให้บุคคลแสดงพฤติกรรมไปในทิศทางที่สอดคล้องกับตัวสิ่งเหล่านั้นเอง นอกเหนือไปจากที่ต้องแสดงพฤติกรรมไปให้สอดคล้องกับบทบาทที่ตนเองได้รับดังที่อธิบายไว้ในทางแรก ด้วยเหตุนี้ถึงแม้ว่าจะมีหลายคนได้ครอบครองสถานภาพที่จะต้องแสดงบทบาทของพ่อ แต่ละคนก็จะแสดงพฤติกรรมขงการเป็นพ่อแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของตนเอง เพียงแต่ว่าจะต้องอยู่ในขอบเขตของความคาดหวังที่ผู้อื่นมีต่อบทบาทของพ่อและบรรทัดฐาน

ลักษณะการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในกระบวนการสังคมประกิตไว้ สามารถเกิดขึ้นได้ในหลายลักษณะ ซึ่งอาจเกิดขึ้นแบบที่บุคคลรับเอาการขัดเกลาทางสังคมเข้ามาแบบไม่รู้ตัว และแบบที่สมาชิกในสังคมเรียนรู้ผ่านกฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับ ตลอดจนปทัสถานในสังคม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมดังกล่าว สามารถจำแนกออกเป็นลักษณะต่างๆ ได้ดังนี้ (Neubeck and Glasberg, 1996)

1. การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมในกระบวนการสังคมประกิตต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Social Interaction) สมาชิกในกลุ่มจะเกิดการเรียนรู้แบบแผนของพฤติกรรมทางสังคม นั่นคือ ปทัสถานทางสังคม ซึ่งเป็นแกนกลางทางสังคมอย่างหนึ่งที่สมาชิกในกลุ่มคาดหวังว่าทุกคนควรจะกระทำได้ ลักษณะของการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมดังกล่าว เช่น พ่อ แม่สอนลูก ครูอบรมนักเรียน ผู้ใหญ่ชี้แจงเหตุผลให้แก่เด็กว่าอะไรควรทำ และเพื่อนๆให้คำแนะนำ ชี้แนะให้เด็กได้กระทำตามในสิ่งที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของหมู่คณะ เป็นต้น

2. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเกิดในกระบวนการสังคมประกิต เป็นการเรียนรู้ที่มีการสะสมทีละเล็กทีละน้อยเข้าไปในตัวสมาชิก ตั้งแต่วัยทารกเรื่อยมา โดยอาศัยอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมที่สมาชิกอาศัยอยู่ ข้อสังเกตอีกอย่างหนึ่งก็คือ กระบวนการสังคมประกิตต้องเป็นผลที่เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเหตุผลอื่น เช่น การเจริญเติบโตของร่างกายไม่ถือเป็นผลมาจากกระบวนการสังคมประกิต

3. การควบคุมทางสังคม (Social Control) มีบทบาทมากต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในกระบวนการสังคมประกิต เพราะเป็นกฎเกณฑ์หรือมาตรฐานที่สำคัญของสังคมที่ทุกคนต้องปฏิบัติ สมาชิกในสังคมจะเรียนรู้ว่าพฤติกรรมใดควรปฏิบัติหรือไม่ควรปฏิบัติ ซึ่งก็คือการเรียนรู้ปทัสถานทางสังคมนั่นเอง

3. ตัวแทนทางสังคม

การเรียนรู้ทางสังคมเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคคลและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสภาพแวดล้อมถือเป็นแหล่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ (Agent) กระบวนการเรียนรู้ (Process) ผู้ที่เกิดการเรียนรู้ทางสังคมขึ้น (Target) และผลที่เกิดจากการเรียนรู้ทางสังคม ซึ่งหน่วยสังคมที่มีบทบาทหน้าที่ในการอบรมสั่งสอนขัดเกลาพฤติกรรมทางสังคมของบุคคลและให้การเรียนรู้ระเบียบของสังคมจะประกอบด้วยหลายส่วนไม่ว่าจะเป็นครอบครัว โรงเรียน ฯลฯ ซึ่งล้วนแต่มีผลต่อพฤติกรรมทางสังคมของสมาชิกในสังคมแตกต่างกัน

ดังนั้น การขัดเกลาทางสังคมหรือสังคมประกิตจะเกิดขึ้นได้ ต่างก็จำเป็นต้องมีตัวแทนทำหน้าในการควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกในสังคมให้เป็นไปตามมาตรฐานทางสังคมที่วางไว้ ก่อนที่บุคคลจะพัฒนาไปสู่ความประสบความสำเร็จในชีวิต จะต้องผ่านการอบรมเลี้ยงดูจากสถาบันต่าง ๆ มากมายที่เป็นตัวแทนของกระบวนการเลี้ยงดู เพื่อถ่ายทอดขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม ค่านิยมของสังคม ให้แก่สมาชิกใหม่ที่กำลังเข้ามาเป็นสมาชิกกลุ่มหรือสังคมนั้น จนกระทั่งเกิดการเรียนรู้พร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม สถาบันที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนในการขัดเกลาทางสังคม (Agents of Socialization) ที่สำคัญ คือ บ้าน โรงเรียน กลุ่มเพื่อน วัดหรือสถาบันศาสนา สื่อมวลชน และกลุ่มอาชีพ (Schaefer (2003)

ครอบครัว (Family)

ครอบครัว (Family) ได้แก่ บิดา มารดา ผู้ปกครอง เครือญาติ ปู่ ย่า ตา ยาย พี่ น้อง นับเป็นบุคคลกลุ่มแรกเป็นสถาบันสำคัญที่ให้การอบรมสั่งสอนสมาชิกใหม่ ตั้งแต่เกิดจนเติบใหญ่ที่จะถ่ายทอดหล่อหลอมความรู้ เจตคติ อุดมคติ ความเชื่อ อารมณ์ และแนวทางในการดำรงชีวิตภายหน้าให้แก่เด็กจนกลายเป็นลักษณะนิสัย การได้รับอบรมเลี้ยงดูอย่างใกล้ชิดจึงถ่ายทอดลักษณะนิสัยใจคอ ปรัชญาชีวิตจากพ่อแม่ทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งจงใจและไม่จงใจเป็นลักษณะประจำตัวฝังแน่นตลอดชั่วชีวิต (ทรงพล ภูมิพัฒน์, 2538 : 54)

เนื่องจากการเรียนรู้ทางสังคมเกิดขึ้นตั้งแต่แรกเกิด ครอบครัวจึงเป็นสถานที่อบรมให้เรียนรู้ทางสังคมแห่งแรก โดยมีพ่อแม่เป็นสื่อกลางของการเรียนรู้ มีหน้าที่ถ่ายทอดให้การเรียนรู้วัฒนธรรมและค่านิยม รวมทั้งขัดเกลาบุคลิกภาพให้เป็นไปตามบทบาทและความคาดหวังของสังคม ซึ่งจะเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่

เพียงใดขึ้นอยู่กับพ่อแม่เข้าใจธรรมชาติของการเกิดพฤติกรรมต่าง ๆ และสัมพันธภาพที่ถูกต้องระหว่างพ่อแม่ลูกได้มากน้อยเพียงใด

ผลทางพฤติกรรมบุคลิกภาพและการปรับตัวของบุคคลเริ่มก่อตัวมาตั้งแต่เยาว์วัย นักจิตวิทยาเชื่อว่าบุคลิกภาพของมนุษย์นั้นเริ่มต้นเกิดขึ้นและก่อตัวมาตั้งแต่ในช่วงแรกเกิดจนถึง 6 ขวบ หลังจากนั้นก็จะเป็นสิ่งต่อเติมเสริมบุคลิกภาพเท่านั้น ดังนั้นช่วงอายุที่จะสร้างคนให้เป็นคนดี หรือเลวจะอยู่ในระหว่างแรกเกิดถึง 6 ขวบ ซึ่งเป็นระยะที่เด็กอยู่ในครอบครัว ครอบครัวจึงเป็นองค์กรตัวแทนทางสังคมองค์กรแรกที่มีอิทธิพลสำคัญต่อบุคลิกภาพของเด็ก (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545 : 47)

เนื่องจากครอบครัวเป็นหน่วยสังคมที่เล็กที่สุด แต่มีความสำคัญที่สุดต่อการพัฒนาพฤติกรรมทางสังคมของคนเราโดยที่พ่อแม่ ซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบต่อการเลี้ยงดู การถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ ตลอดจนการขัดเกลาพฤติกรรม ปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมให้บุตรหลานเป็นคนดีในสังคม อันเป็นพื้นฐานเบื้องต้นให้แก่บุคคล ก่อนที่คนเราจะไปรับผิดชอบชีวิตตนเองเมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่ และด้วยเหตุที่คนเราต้องใช้ชีวิตอยู่ในครอบครัวภายใต้การดูแลของพ่อแม่เป็นเวลานาน ความผูกพันที่ใกล้ชิดและลึกซึ้งนี้ จึงมีอิทธิพลต่ออารมณ์ เจตคติ ค่านิยมและแบบของความประพฤติของคนเราเป็นอย่างมาก พ่อแม่ก็จะอบรมลูกทั้ง 2 วิธี คือ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

ทางตรงก็คือ การบอกกล่าวอย่างแจ่มแจ้งว่าอะไรควรทำอะไรไม่ควรทำ อะไรผิดอะไรถูก ด้วยการเจตนาและจงใจที่จะให้บุตรหลานประพฤติปฏิบัติไปตามความคิดของพ่อแม่ที่เห็นว่าดีงามถูกต้องเพื่อที่จะได้สามารถวางตัวได้อย่างถูกต้องเหมาะสมต่อสภาพการณ์และสถานการณ์ต่าง ๆ เหมาะสมกับเวลา สถานที่ และบุคคล ซึ่งถ้าทำดีก็ย่อมจะชมเชย ถ้าฝ่าฝืนไม่ทำตามก็อาจถูกลงโทษตามเหตุผล ส่วนทางอ้อม เป็นการอบรมโดยไม่รู้ตัวเป็นสิ่งที่เด็กได้รู้ได้เห็นจากแบบอย่างของพ่อแม่และซึมซับเข้าไปในจิตใจของเด็ก ซึ่งเด็กอาจจะนำไปปฏิบัติในอนาคต หรือมีผลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพของเด็ก เช่น พ่อแม่มีกิริยาที่สุภาพเรียบร้อย ลูกก็จะได้แบบอย่างกิริยานั้น ๆ หรือพ่อแม่ชอบอ่านหนังสือค้นคว้าหาความรู้อยู่เป็นประจำลูกก็จะมีนิสัยรักการอ่านศึกษาคนคว้าตามไปด้วย ในทางตรงกันข้ามถ้าพ่อแม่ให้แบบอย่างนิสัยไม่ดี เช่น ความก้าวร้าว เกรี้ยวกราด พูดจาไม่สุภาพ ทะเลาะเบาะแว้งกันอยู่เสมอ ขาดความเป็นระเบียบ ฯลฯ ลูกก็จะได้รับแบบอย่างบุคลิกภาพที่ไม่ดีไปด้วยเช่นกัน (ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2538 : 30)

จากการศึกษาค้นคว้าของนักจิตวิทยา พบว่า ปัจจัยทางสังคมเป็นตัวชี้บ่งสำคัญของลักษณะถาวรของบุคลิกภาพ คือครอบครัว บรรยากาศของครอบครัวที่มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างพ่อแม่และระหว่างพ่อแม่กับลูก จะเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการพัฒนาบุคลิกภาพและพฤติกรรมของบุคคล ปัจจัยที่เป็นอันตรายต่อบุคลิกภาพของบุคคลเราก็คือ สัมพันธภาพที่เลวร้าย และน่ากลัวของพ่อแม่ ถ้าพ่อแม่มีความเป็นศัตรูกัน ตลอดเวลาอาจทำให้บุคลิกภาพของเด็กเสียไปเลยก็ได้ เพราะเด็กจะมีอารมณ์ที่ผูกพันแนบแน่นอยู่กับพ่อหรือแม่ ดังนั้นการที่พ่อแม่ทะเลาะกันจะทำให้เด็กเกิดความขัดแย้งอย่างรุนแรงในบุคลิกภาพของตนและความขัดแย้งนี้จะทำไปสู่พฤติกรรมที่ผิดปกติ และต่อต้านสังคม เด็กที่มาจากบ้านที่มีแต่ความเครียดและความขัดแย้งระหว่างพ่อแม่มักจะไม่ให้ความร่วมมือ มีความไม่มั่นคงทางอารมณ์ มีท่าทางไม่สบายใจ ขี้กลัว ขี้ตกใจ และมักขี้อิจฉา ด้วย

เหตุนี้พ่อแม่จะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันและกันเสมอ หรือลูกกับลูกด้วยกันก็ต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีด้วย จึงจะทำให้บรรยากาศของบ้านมีความอบอุ่น มีความรักต่อกัน อันจะนำมาซึ่งความสุขของชีวิต

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าครอบครัวในฐานะเป็นตัวแทนสังคมประกิต มีหน้าที่ให้การเลี้ยงดูเด็ก คอยตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน อบรมสั่งสอนให้เป็นคนคุณภาพ เป็นคนดีมีศีลธรรม ครอบครัวต้องให้ความรักความอบอุ่นให้มีสุขภาพจิตและบุคลิกภาพที่ดี พ่อแม่ต้องเป็นแบบอย่างในการประพฤติปฏิบัติที่ดีคอยส่งเสริมพัฒนาการด้านต่าง ๆ ของเด็กให้สมบูรณ์เต็มที่ตามอัตภาพ ทั้งทางกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา รวมทั้งถ่ายทอดวัฒนธรรมประเพณีอันดีงามของสังคม และปลูกฝังคุณลักษณะที่ดีงามที่จำเป็นในการดำเนินชีวิตในสังคม

กลุ่มเพื่อน (Peer Group)

นักจิตวิทยาถือว่ากลุ่มเพื่อนมีความสำคัญอย่างมากต่อการเรียนรู้ทางสังคม เพราะเมื่อเด็กโตขึ้นย่อมมีเพื่อน เพื่อนในละแวกบ้านเดียวกัน เพื่อนในโรงเรียน เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เด็กจะปฏิบัติตัวและรับเอาความคิด ค่านิยม ของกลุ่มเพื่อนมาเป็นของตนมากกว่าที่จะรับจากพ่อ แม่และครู ในระยะนี้กลุ่มเพื่อนโดยเฉพาะเพื่อนรุ่นเดียวกันมีอิทธิพลต่อเขาเป็นอย่างยิ่ง

ในเด็กเล็ก การเล่น การเข้ากลุ่มกับเพื่อน ๆ ย่อมก่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน การเข้าใจกฎเกณฑ์ ระเบียบวินัย มารยาท การแข่งขัน และความร่วมมือภายในกลุ่ม สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นการเรียนรู้ลักษณะพฤติกรรมของกันและกัน จะค่อย ๆ พัฒนาในลักษณะของการรับรู้ ความคิด ทัศนคติ ความเชื่อและพฤติกรรมภายในกลุ่มที่ตนปฏิสัมพันธ์ด้วย เมื่อเด็กเติบโตขึ้น กลุ่มเพื่อนจะเข้ามามีอิทธิพลในฐานะเป็นตัวผลักดันให้เกิดการเรียนรู้ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในกลุ่มจะมีความยืดหยุ่นและเปิดกว้างมากขึ้นและจะนำไปสู่การพัฒนาทักษะทางสังคม (Social Skills) การอยู่ในกลุ่มเพื่อนจะช่วยสร้างและพัฒนาการ รู้จักตัวตนของเด็กโดยทำให้เขาสามารถเรียนรู้บทบาทของตนเองกับเพื่อน ๆ รวมทั้งความเป็นตัวของตัวเอง เมื่ออยู่นอกบ้าน (Schaefer (2003)

กลุ่มเพื่อนจึงเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะในสังคมปัจจุบันที่บุคคลชอบยึดเพื่อนเป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้เป็นที่ยอมรับและแสดงความเป็นพวกเดียวกัน กลุ่มเพื่อนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมทางสังคมของบุคคลเป็นอย่างมาก โดยบุคคลจะเลียนแบบทั้งพฤติกรรม ค่านิยม ที่เป็นแบบแผนการดำเนินชีวิตบางอย่างที่ตนชื่นชอบของเพื่อนที่เป็นพวกเดียวกัน มาเป็นแบบฉบับของตน ดังนั้นกลุ่มเพื่อน ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมสถาบันการศึกษา เพื่อนร่วมอาชีพ เพื่อนบ้าน จะเป็นตัวแทนในกระบวนการสังคมประกิต เพื่อให้รู้ระเบียบของสังคม มารยาทของสังคม เรียนรู้กติกา การอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม รวมทั้งเรียนรู้มารยาท การร่วมมือ การแข่งขัน รู้จักพวกพ้อง รู้จักลักษณะพฤติกรรมของกันและกัน ต่างฝ่ายก็ถ่ายทอดลักษณะของความเชื่อ ค่านิยม เจตคติให้แก่กัน ซึ่งหากใครได้กลุ่มเพื่อนที่ดีที่เรียกว่าเป็นกัลยาณมิตรมีความประพฤติที่ดีก็จะนำพาเราไปสู่การพัฒนาพฤติกรรมทางสังคมที่ดีด้วย

โรงเรียนหรือสถาบันการศึกษา (School)

โรงเรียน (School) เป็นสถาบันผู้ให้การศึกษาแก่เยาวชนโดยตรง เป็นตัวแทนของสังคมที่ให้การศึกษาอบรมอย่างมีแบบแผน (Formal Education) มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เยาวชนได้รับความรู้ต่าง ๆ เรียนรู้ถึงขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม มีศีลธรรมจรรยา ฝึกระเบียบ วินัย แบบแผน เพราะได้สมาคมกับผู้คนเป็นจำนวนมากในลักษณะต่าง ๆ กัน ทำให้รู้จักสิทธิหน้าที่ ความปลอดภัย สุขพลานามัยของตนเอง คนอื่นและสังคมทั่วไป เยาวชนจะได้รับถ่ายทอดความเชื่อ ค่านิยม เจตคติเพิ่มพูนประสบการณ์ด้านต่าง ๆ จากโรงเรียน นับเป็นการพัฒนาบุคคลไปสู่ความสำเร็จในด้านกาย อารมณ์ สังคมและสติปัญญาให้ดียิ่งขึ้น ครูอาจารย์และเจ้าหน้าที่ในโรงเรียนเป็นบุคลากรสำคัญ ซึ่งมีบทบาท (Role) และอิทธิพลที่จะเปลี่ยนจิตใจให้นักเรียนนักศึกษาหันมาสู่พฤติกรรมที่ถูกต้อง สามารถสร้างความศรัทธา เชื่อถือให้เยาวชนยึดเอาแบบอย่างไปใช้ประพฤติปฏิบัติและปรับพฤติกรรมของตนเองทั้งทางด้านแนวคิด อุดมการณ์ และการกระทำให้ถูกต้องทำนองคลองธรรม นำไปใช้ในชีวิตประจำวันและอยู่ร่วมกับคนอื่นอย่างปกติสุข (ทรงพล ภูมิพัฒน์, 2538 : 54)

ตั้งแต่โรงเรียนอนุบาล โรงเรียนประถม โรงเรียนมัธยม และมหาวิทยาลัย ระบบโครงสร้างของสถาบันการศึกษาดังกล่าวคล้ายคลึงกัน คือ มีครู อาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักการภารโรง ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นบุคลากรที่นักเรียน นิสิตนักศึกษาต้องปฏิสัมพันธ์ด้วย อิทธิพลของบุคคลดังกล่าว ซึ่งมีบทบาทต่างกันไปเหล่านี้อาจเปลี่ยนความคิด ความรู้สึก ค่านิยม บุคลิกภาพและความเชื่อตามสิ่งที่เขาได้ประสบและเรียนรู้ต่างกันออกไป ประกอบกับโรงเรียนเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาอย่างมีแบบแผนชัดเจน เป็นไปตามหลักสูตรที่จัดไว้ ครูอาจารย์ ในโรงเรียนนอกจากจะสอนให้นักเรียนนิสิต มีความรู้แล้ว ยังได้สอนอย่างอื่นมากมายที่เกิดขึ้นในตัวเขา หากเปรียบเทียบกันแล้วโรงเรียนต่างจากกลุ่มเพื่อนตรงที่ให้เด็กได้รู้จักเรียนรู้ การเข้ากลุ่มหรือสังคมอย่างเป็นทางการเป็นแห่งแรก (Schaefer (2003)

โรงเรียน ซึ่งมีครูเป็นบุคคลที่จะให้การเรียนรู้ทางสังคมแก่นักเรียน นอกจากครูจะให้ความรู้ทางวิชาการแก่เด็กแล้วครูยังต้องให้ความรู้ด้านอาชีพ เศรษฐกิจสังคม ที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วอีกด้วย เด็กจึงจะสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมซึ่งเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และค่อนข้างรวดเร็วไปเรื่อย เพราะปัจจุบันสังคมมีความก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว พฤติกรรมทางสังคมของคนก็เปลี่ยนแปลงตามไปด้วยมากมายเช่นกัน การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อการปรับตนกับระเบียบของสังคมใหม่ ซึ่งจะต้องเรียนรู้อีกมาก ซึ่งโรงเรียนอันมีครูเป็นตัวแทนสังคมประกิตที่สำคัญ จะต้องให้การเรียนรู้แก่เด็กให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมด้วย โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจที่มีความเหลื่อมล้ำอยู่มาก ด้านสังคมที่ต้องมีการปลูกฝังเรื่องค่านิยมและศีลธรรมที่ถูกต้อง แก้ไขความคิดค่านิยมที่ผิด ๆ และจะต้องสอนให้รู้จักอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของคนในอนาคต

สื่อมวลชน (Mass Communication)

สื่อมวลชนนับเป็นช่องทางหนึ่งที่ให้การเรียนรู้ทางสังคมแก่คนเรา พฤติกรรมที่คนเราทำต่อกันและในสังคมส่วนหนึ่งได้รับมาจากทางสื่อมวลชน ไม่ว่าจะเป็นพูดจากริยาท่าทาง ความเข้าใจ การรับรู้ เหตุการณ์

ต่างๆในสังคม สื่อมวลชน มีหลายประเภท เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ หนังสือรายสัปดาห์ นวนิยาย วรรณคดี นิตยสาร วารสารต่าง ๆ ฯลฯ บุคคลจะได้รับการขัดเกลา (Socialized) ทางสังคมจากสื่อเหล่านี้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ส่งผลให้คนในสังคมรับทั้งในสิ่งดีงามและสิ่งที่เลว

ปัจจุบันสื่อมลชนต่าง ๆ มีความก้าวหน้าทันสมัยและเข้าถึงบุคคลได้ทุกเพศทุกวัย จึงมีผลทำให้อิทธิพลของกระบวนการสังคมประกิตซึ่งเกิดจากตัวแทนสื่อมวลชนจึงมีผลต่อบุคคลและสังคมมากขึ้น และมีส่วนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลได้ตลอดเวลา ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว บางครั้งก็เกิดผลดีต่อสังคม แต่ในบางครั้งอาจเกิดผลเสียต่อสังคมด้วยเช่นกัน

ปัจจุบันจะเห็นได้ว่าสื่อมวลชนมีอิทธิพลในกระบวนการอบรมเลี้ยงดูมากขึ้นทุกที เพราะสื่อมวลชนแพร่ข่าวสารได้อย่างรวดเร็วมาก โดยเฉพาะสื่อมวลชนประเภทโทรทัศน์ ซึ่งเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพในการเสนอแบบอย่างแก่ผู้ชมสูงกว่าสื่อประเภทอื่น เป็นสื่อที่เด็กเข้าใจได้ง่ายที่สุดและจดจำเนื้อหาได้มากที่สุด ทำให้เด็กรับรู้ รับฟังอยู่เป็นประจำ เมื่อสนใจสิ่งไหนเด็กจะจดจำไปปฏิบัติบ่อย ๆ ก็จะกลายเป็นนิสัย สื่อมวลชนเป็นเครื่องมือหรือเป็นตัวแทนที่ให้ความรู้ ความเข้าใจ ในด้านต่าง ๆ ทั้งทางที่ดีและไม่ดี ซึ่งมีผลต่อการเรียนรู้ของบุคคล การพัฒนาบุคลิกภาพ และชักจูงให้บุคคลมีพฤติกรรมต่าง ๆ กันได้

กล่าวโดยสรุปได้ว่า สื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมทางสังคมของคนเรามาก หากรู้จักเลือกเสพสื่อที่ดีมีประโยชน์ก็จะมีคุณอนันต์ แต่หากไม่ใส่ใจแล้วเลือกเสพสื่ออย่างผิด ๆ ก็จะเกิดโทษอย่างมหันต์ได้เช่นกัน ทั้งนี้ เพราะสื่อมวลชนให้การเรียนรู้ทางสังคมทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าหากทุกฝ่ายร่วมใจกันเสริมสร้างลักษณะนิสัยในการบริโภคสื่อมวลชนที่ดีก็จะเกิดประโยชน์มหาศาล ดังนั้นหน่วยงานที่มีส่วนรับผิดชอบต่อระบบสื่อมวลชน จึงควรตระหนักถึงผลที่ได้รับจากสื่อมวลชนให้อยู่ระบบที่จะส่งเสริมบุคลิกภาพในทางที่ดีต่อเด็กไทย เนื้อหาที่สื่อนำมาเสนอควรจะมีประโยชน์ให้ความรู้สอดแทรกคุณธรรม อันจะมีส่วนช่วยในการพัฒนาเหตุผลเชิงจริยธรรมของคนในสังคม ที่สำคัญพ่อแม่ ผู้ใหญ่ในสังคม ควรจะตระหนักว่าบุตรหลานของตนรับสื่อเหล่านี้มากน้อยเพียงใด ควรช่วยคัดกรองสื่อที่ดีมีประโยชน์มีสาระให้เด็กได้บริโภคและขจัดสื่อขยะที่ไร้สาระและอาจมอมเมาบุตรหลานออกไปด้วย

กลุ่มอาชีพ (Professional Groups)

เมื่อบุคคลได้รับการขัดเกลาทางสังคมจากกลุ่มอื่น ๆ ที่กล่าวมาจนมาถึงระดับที่จะต้องประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองและครอบครัว ใครจะทำอาชีพอะไร ก็ควรจะต้องยอมรับระเบียบวิธีปฏิบัติของอาชีพนั้น ๆ ซึ่งกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ต่างก็มีระเบียบปฏิบัติเฉพาะของตน สมาชิกใหม่ของแต่ละกลุ่มอาชีพ จะต้องเรียนรู้ระเบียบข้อปฏิบัติของกลุ่มอาชีพนั้น ๆ ด้วย และต้องปรับตัวให้เข้ากับกลุ่มอาชีพตามบุคคลที่ต้องติดต่อเกี่ยวข้องด้วย เช่น อาชีพแพทย์ก็ต้องเกี่ยวข้องกับคนไข้ อาชีพครูก็เกี่ยวข้องกับนักเรียน อาชีพนักธุรกิจหรือพ่อค้าก็เกี่ยวข้องกับลูกค้า ฯลฯ ตลอดจนทักษะแต่ละอาชีพก็แตกต่างกันไป เช่น อาชีพแพทย์ก็มีทักษะในการวิจัยโรค การตรวจรักษาโรค อาชีพครูก็ต้องมีทักษะในการพูด การถ่ายทอดความรู้ อาชีพนักธุรกิจ พ่อค้า ก็ต้องมีทักษะในการหาตลาดการจัดการ การมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น (ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2538 : 32-33)

ตัวแทนทางศาสนา (Religious Institution)

ศาสนาเป็นสถาบันให้การอบรมสั่งสอนสมาชิกของสังคมนั้น ๆ ให้มีศีลเป็นข้อกำหนดให้ละชั่ว ธรรมเป็นข้อกำหนดให้ประพฤติประพฤติ ศาสนามีบทบาทในการสร้างความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อในการดำรงชีวิต ทำหน้าที่ปลูกฝัง ความเชื่อ ค่านิยม เจตคติ และเป็นเครื่องมือสำคัญของสังคมในอันที่จะหล่อหลอมบุคลิกภาพของบุคคล ตัวแทนทางศาสนา ได้แก่ วัดซึ่งมีพระหรือนักบวชเป็นผู้สอนศาสนาหรือผู้เผยแพร่ธรรมของศาสนา ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะช่วยขัดเกลาในแง่ให้หลักเกณฑ์เกี่ยวกับศีลธรรม จริยธรรม และความประพฤติที่ถูกที่ควร ตลอดจนปรัชญาในการดำเนินชีวิต ทำให้บุคคลมีหลักธรรมที่มีคุณค่ามาเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจร่วมกัน ทำให้สังคมเป็นระเบียบ

4. การเรียนรู้พฤติกรรมในกระบวนการขัดเกลาทางสังคม

พฤติกรรมในกระบวนการขัดเกลาทางสังคมหรือสังคมประกิตมีความสัมพันธ์กับการเรียนรู้ทางสังคม (Social Leaning) และกระบวนการเรียนรู้ (Learning Process) ของบุคคล เพราะพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของแต่ละบุคคลย่อมเกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งหมายถึง การที่บุคคลได้รับการพัฒนาจนกลายประสบการณ์กระทั่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมขึ้นมาอย่างมั่งคงพอสมควร และควรเป็นไปในทิศทางที่พึงประสงค์ เช่น การฝึกฝนว่ายน้ำ เป็นต้น วิธีการเรียนรู้ทางสังคมประกอบด้วยวิธีการต่าง ๆ คือ การเรียนรู้พฤติกรรมโดยการวางเงื่อนไข การปั้นพฤติกรรมหรือการเรียนรู้จากการวางเงื่อนไขปฏิบัติการและการเลียนแบบหรือการเรียนรู้จากตัวแบบ ซึ่งขอกล่าวตามลำดับดังนี้ (Neubeck and Glasberg, 1996)

1. การเรียนรู้พฤติกรรมโดยการวางเงื่อนไข (Respondent Conditioning)

เป็นการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงเอาสิ่งเร้าที่สามารถกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมอยู่ก่อนแล้วไปเข้าคู่กับสิ่งเร้าอื่น มีผลทำให้สิ่งเร้าอื่นมีศักยภาพในการกระตุ้นพฤติกรรมให้เกิดขึ้นด้วย จากการทดลองที่มีชื่อเสียงของ พาฟลอฟ (Pavlov) ที่ใช้ผลเนื้อเป็นสิ่งเร้า (Unconditioned Stimulus) ที่กระตุ้นให้สุนัขน้ำลายไหล (Unconditioned Response) อยู่แล้ว ต่อมาเมื่อนำเอาเสียงกระดิ่ง (Conditioned Stimulus) มาเข้าคู่กับผงเนื้อให้คู่กันสักช่วงเวลาหนึ่ง ในที่สุดเสียงกระดิ่งเพียงอย่างเดียวจะสามารถทำให้สุนัขน้ำลายไหลได้เช่นเดียวกับผงเนื้อ อาการน้ำลายไหลจากเสียงกระดิ่งนี้เกิดจากสุนัขมีการเรียนรู้เกิดขึ้นจึงเรียกว่าเป็นการตอบสนองอย่างมีเงื่อนไข

การเรียนรู้แบบวางเงื่อนไขนั้นสามารถอธิบายปรากฏการณ์ในชีวิตของมนุษย์ได้หลายอย่าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการเกิดความรู้สึก เจตคติ ความเชื่อบางอย่าง การเรียนรู้จากการเชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้าส่วนมากเกิดกับพฤติกรรมที่เป็นปฏิกิริยาสะท้อน (Reflexes) เช่น อาการน้ำลายสอเมื่อเห็นคนกินของเปรี้ยว การหาวนอนเมื่อเห็นผู้อื่นหาว เป็นต้น บางครั้งเกิดกับพฤติกรรมภายใน เช่น เจตคติ ค่านิยม ความนึกคิด เป็นต้น เช่น คนบางคนเกลียดชังตำรวจ เพราะว่าส่วนหนึ่งเกิดจากตำรวจ ซึ่งมักจะคู่กับสิ่งเร้าที่เราไม่ชอบ อาทิ การถูกกักขัง ลงโทษ จับกุม อาชีพตำรวจจึงคู่กับการถูกจับกุมมาตลอด

หลักการนี้ พ่อแม่ หรือครูผู้สอน สามารถนำไปใช้เสริมสร้างเจตคติ ค่านิยมที่พึงปรารถนาให้แก่เด็กได้ เพียงแต่เชื่อมโยงเจตคติหรือค่านิยมที่ต้องการเข้ากับสิ่งเร้าที่ดีและเด็กชอบ ในทำนองเดียวกันพ่อ แม่และครู จะสร้างเจตคติและค่านิยมที่ไม่พึงประสงค์ให้เด็ก ก็โดยการเชื่อมโยงสิ่งเร้าที่ไม่พึงประสงค์ให้แก่เด็กได้เรียนรู้ เช่น คุณครูดุและโทษบ่อย ทำให้เด็กกลัวครูและทำให้เกลียดวิชาที่ครูคนนั้นสอนไปด้วย ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เด็กจะมีเจตคติที่ดีต่อวิชาดังกล่าวอาจจะเกิดขึ้นได้ยาก (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 49-50)

2. การปั้นพฤติกรรมหรือการเรียนรู้จากการวางเงื่อนไขปฏิบัติการ (Behavioral Shaping or Operant Conditioning)

การเรียนรู้ทางสังคมแบบนี้เป็นไปตามข้อค้นพบของสกินเนอร์ (Skinner) ซึ่งมีหลักคิดสำคัญว่า ผลกรรม (ผลจากการกระทำพฤติกรรม) เป็นตัวควบคุมโอกาสของพฤติกรรมนั้นจะเกิดขึ้นอีกในครั้งต่อ ๆ ไป ถ้าผลกรรมที่เคยได้รับจากการกระทำครั้งก่อนน่าพึงพอใจ โอกาสที่พฤติกรรมนั้นจะเกิดขึ้นอีกก็มีสูง เมื่อสิ่งเร้าเดิมปรากฏขึ้นมา หรือพฤติกรรมใด ๆ ก็ตามถ้าได้รับการเสริมแรงก็จะมีแนวโน้มที่จะเกิดพฤติกรรมนั้น ๆขึ้นอีก เมื่อสิ่งเร้าเดิมปรากฏขึ้นมา ส่วนพฤติกรรมใดที่ไม่ได้รับการเสริมแรงจะค่อย ๆ หายไปและหมดไปในที่สุด เมื่อสิ่งเร้าเดิมปรากฏขึ้นมา เช่น ครูและคำถามของครูเป็นสิ่งเร้า นักเรียนตอบคำถามของครูเป็นพฤติกรรม ครูชมเชยว่าเด็กกล้าแสดงออก กล้าแสดงความคิดเห็นเป็นผลกรรม กรณีเช่นนี้เมื่อครูตั้งคำถามถามอีก (สิ่งเร้าเดิม) ความน่าจะเป็นหรือโอกาสที่นักเรียนคนเดิมนั้นจะลุกขึ้นตอบคำถามอีกก็จะมีสูง ในทำนองตรงกันข้าม ถ้าผลกรรมนั้นไม่น่าพึงพอใจ โอกาสที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมซึ่งนำไปสู่ผลกรรมนั้นอีกเมื่อสิ่งเร้าเดิมปรากฏขึ้นก็จะลดลง เช่น ถ้าข้อห้ามของพ่อแม่เป็นสิ่งเร้า เมื่อพ่อแม่ห้ามมิให้เด็กชายสมเดชกลับบ้านดึก แต่เด็กชายสมเดชยังคงฝ่าฝืนอยู่บ่อยครั้ง พ่อจึงลงโทษโดยการเฆี่ยนและงดให้ค่าขนม ผลกรรมนี้ไม่น่าพึงพอใจครั้งต่อไปเด็กชายสมเดชจะฝ่าฝืนข้อห้ามอีกน้อยลงหรือไม่เกิดขึ้นอีก

การเรียนรู้ทางสังคมเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน นั่นคือ การเรียนรู้ที่จะปฏิบัติตามกฎเกณฑ์หรือปทัสถานทางสังคม เพื่อแสวงหาความพึงพอใจ และเรียนรู้ที่จะหลีกเลี่ยงการกระทำที่เบี่ยงเบนจากปทัสถานทางสังคมเพื่อหลบหลีกการถูกลงโทษถูกตำหนิ ยิ่งเป็นผลกรรมที่ไม่น่าพึงพอใจ เช่น สังคมยกย่องคนมีปริญญา สมาชิกในสังคมต่างก็พยายามทำตัวให้สังคมยกย่องโดยการตั้งหน้าตั้งตาเรียนหนังสือจนกว่าจะได้ปริญญา เพื่อให้สังคมยกย่องนับถือ ในทำนองเดียวกันคนเราจะหลีกเลี่ยงการกระทำที่ซึ่งเมื่อทำไปแล้วจะถูกดูหมิ่นเหยียดหยามของคนในสังคม เช่น เราไม่จอดรถในที่ห้ามจอด เพราะตำรวจจะจับเป็นต้น จะเห็นว่าการกระทำในชีวิตประจำวันเป็นไปตามกฎของสังคมและกฎเกณฑ์ของการเรียนรู้ผลกรรมมากทีเดียว กล่าวคือ เราจะแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับปทัสถานทางสังคม เพื่อผลกรรมที่น่าพึงพอใจ และไม่แสดงพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนจากปทัสถานทางสังคม เพราะถ้าทำเช่นนั้นจะได้ผลกรรมที่ไม่พึงปรารถนาตอบแทน (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545 : 52)

การเรียนรู้ทางสังคมตามทฤษฎีการปั้นพฤติกรรม(Behavioral Shaping) ถือว่าเป็นการปั้นพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดลักษณะนิสัยติดตัวไป โอกาสที่จะทำสำเร็จได้อย่างมากนั้น หากการแสดงพฤติกรรมสอดคล้องกับ

ความสามารถและระดับอายุของบุคคลนั้น ๆ (Michener and Delarmater,1999 : 56-57 อ้างถึงใน จำรอง เงินดี, 2552 : 40-42)

วิธีการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพควรคำนึงถึงองค์ประกอบ ดังนี้

1. ผู้ให้แรงเสริม (ผู้ฝึก) ต้องกำหนดไว้ในใจอย่างชัดเจนว่าพฤติกรรมใดเป็นพฤติกรรมที่พึงปรารถนาและเป็นพฤติกรรรมที่เราจะต้องให้การเรียนรู้และเห็นได้เป็นรูปธรรม เช่น ฝึกความมีวินัย จะต้องกำหนดพฤติกรรมเรื่องความมีวินัยมาสัก 1 อย่าง เช่น กลับจากโรงเรียนแล้วเก็บรองเท้าเข้าชั้น วางรองเท้าได้ถูกต้อง

2. กำหนดแรงเสริมที่จะให้เป็นตัวเสริมแรงแก่ผู้จะให้เกิดการเรียนรู้โดยตรง เป็นสิ่งที่เขาได้รับแล้วพึงพอใจหรือสุขใจ เช่น คำชมหรือของใช้ที่ถูกใจ

3. ในช่วงเวลาการให้แรงเสริม เมื่อมีพฤติกรรมตามที่ต้องการเกิดขึ้นจะต้องเป็นการให้อย่างต่อเนื่องในระยะเริ่มต้น แล้วค่อย ๆ เปลี่ยนมาเป็นการให้แบบครั้งคราว จนพฤติกรรมนั้นติดตัวเขาไปและเขาคิดว่าเมื่อแสดงพฤติกรรมนั้นอีก มันเป็นการแสดงพฤติกรรมที่ทำเพราะรู้สึกพอใจในตัวเอง

แรงเสริมมี 2 ประเภท ได้แก่ การเสริมแรงทางบวก หมายถึง การทำให้ผู้รับพึงพอใจจากสิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับ เช่น ได้รับคำชม ขนม คะแนนและการสัมผัส และการเสริมแรงทางลบ หมายถึง การทำให้ผู้รับพึงพอใจในการที่สิ้นสุดของการลงโทษหรือดึงสิ่งที่ไม่พึงพอใจออกจากตัวเขา

หลักการปั้นพฤติกรรมโดยอาศัยแรงเสริมทางบวกและทางลบนั้น ควรใช้การให้แรงเสริมแบบบางส่วน (Partial Reinforcement) ซึ่งเป็นรูปแบบการให้แรงเสริมได้ที่ได้ผลเป็นอย่างดี แรงเสริมแบบบางส่วนแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. ให้ตามช่วงเวลาที่กำหนดให้ (Fixed-Interval Schedule) เป็นการให้แรงเสริมเมื่อมีการตอบสนองครั้งแรกหลังจากครบเวลาที่กำหนดไว้ ผู้เรียนรู้จะคาดคะเนว่าจะได้แรงเสริมเมื่อใด ซึ่งสามารถรู้ช่วงระยะเวลาได้ฉะนั้นอัตราการตอบสนองจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อใกล้เวลาจะได้รับและเสริม ดังเช่น ตามสถาบันการศึกษาต่างๆ นักเรียน นิสิต นักศึกษา จะมีความขยันและเรียนหนังสือกันในช่วงก่อน Mid term หรือช่วงก่อนสอง Final เป็นต้น

2. ให้แรงเสริมแบบช่วงแปรเปลี่ยน (Variable-Interval Schedule) เป็นการให้แรงเสริมโดยบุคคลจะไม่รู้ว่าตนจะได้รับแรงเสริมเมื่อใดต่อเมื่อช่วงเวลาหนึ่งผ่านไปได้ มีการตอบสนอง เขาจะได้รับแรงในครั้งแรกเมื่อมีการตอบสนองอีกก็จะยังไม่รับแรงเสริมจนกว่าจะถึงช่วงเวลาที่ผู้ให้แรงเสริมได้กำหนดไว้และมีการตอบสนองออกมา ดังนั้นการให้แรงเสริมแบบนี้ผู้เรียนรู้จะตอบสนองอย่างสม่ำเสมอเพื่อรอโอกาสที่จะถึงเวลาได้รับแรงเสริม

3. ให้แรงเสริมตามอัตราที่กำหนดไว้ (Fixed-Ratio Schedule) เป็นการให้แรงเสริมที่ขึ้นอยู่บนเงื่อนไขของการตอบสนอง หากปริมาณของการตอบสนองครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ก็จะได้รับแรงเสริม เช่น จะให้แรงเสริมแก่การทำงาน 500 มากถ้าทำงานเสร็จจำนวน 3 ชิ้น เป็นต้น

4. ให้แรงเสริมแบบอัตราแปรเปลี่ยน (Variable-Ratio Schedule) เป็นการให้แรงเสริมโดยบุคคลไม่รู้ว่าเลยว่าจะได้รับแรงเสริมเมื่อใด โดยแรงเสริมที่จะได้รับนั้นขึ้นอยู่กับปริมาณของการตอบสนอง คล้ายกับว่าถ้ามีการตอบสนองมากเท่าใดก็จะยิ่งได้รับแรงเสริมมากเท่านั้น เพียงแต่ผู้เรียนรู้ไม่ทราบว่าต้องตอบสนองเป็น

ปริมาณเท่าใดและการเปลี่ยนอัตราการให้แรงเสริมต่อการตอบสนองชุดหนึ่งๆก็ไม่เท่ากัน การให้แรงเสริมแบบนี้จะทำให้ผู้เรียนรู้มีความเพียรพยายามอยู่เรื่อยๆเพื่อที่จะได้รับแรงเสริมซึ่งถือได้ว่าเป็นการให้แรงเสริมที่มีอัตราการตอบสนองสูงที่สุด

3. การเรียนรู้จากตัวแบบ (Observational Learning)

การเรียนรู้จากตัวแบบหรือการเลียนแบบ เป็นการเรียนรู้ทางสังคมอีกวิธีหนึ่ง นักจิตวิทยาที่ยึดถือหลักการนี้ก็คือ แบนดูรา (Bandura,1977) ได้อธิบายว่า การเรียนรู้โดยการวางเงื่อนไขปฏิบัติการ (ผลกรรม) เน้นความสำคัญของการกระทำในอดีตมากเกินไป และไม่ได้อธิบายว่าถ้าไม่เคยทำพฤติกรรมนั้นมาก่อนเลย พฤติกรรมใหม่เกิดขึ้นได้อย่างไร ในเมื่อพฤติกรรมที่เราไม่เคยทำมาก่อนย่อมไม่มีผลกรรมมาควบคุม การที่จะเรียนรู้โดยการลองผิดลองถูก (Trial and Error) ย่อมเรียนรู้ไม่กี่อย่างในชีวิตนี้ เขาเสนอว่า การเรียนรู้ส่วนมากเกิดจากการรับรู้จากตัวแบบแล้วนำไปแปลงสารในสมองและเก็บเอาไว้โดยไม่ต้องมีแรงเสริมแต่อย่างใด เมื่อจะนำเอาสิ่งเก็บไว้ในสมองมาใช้ ต้องมีการซักซ้อมทั้งทางการคิด จินตนาการ ประสาทสัมผัส และอวัยวะส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งต้องมีกระบวนการจูงใจด้วยการเสริมแรงอีกด้วย (สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2546 : 52-55)

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) ของแบนดูราจะแตกต่างจากทฤษฎีที่กล่าวมาแล้วใน 1 และ 2 ก็คือ เขาแยกการเรียนรู้ (Learning) กับการกระทำ (Performance) ออกจากกันเพราะเขาเชื่อว่ากระบวนการเรียนรู้เกิดขึ้นได้เมื่อรับรู้สารและจบลงเมื่อแปลงสารเก็บเอาไว้ในสมอง ส่วนการแสดงการกระทำหรือพฤติกรรมนั้น เกิดขึ้นเมื่อมีกระบวนการจูงใจ ขั้นตอนของการเรียนรู้ตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมหรือการเรียนรู้จากตัวแบบนี้ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน (สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2546 : 53) ดังนี้

ขั้นที่ 1 กระบวนการสร้างความใส่ใจ (Attention Processes) เป็นขั้นที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดการรับรู้พฤติกรรมของตัวแบบ ในขั้นนี้มีปัจจัย 2 ประการที่สำคัญต่อการรับรู้ ได้แก่ สิ่งเร้าที่เป็นตัวอย่างพฤติกรรมการเลียนแบบ เช่น ตัวแบบแสดงพฤติกรรมได้เด่นชัด ตัวแบบมีคุณสมบัติบางอย่างที่ทำให้เกิดความใส่ใจ อาทิ เป็นเพื่อน เป็นผู้มีชื่อเสียง เป็นต้น ได้แก่ คุณลักษณะของผู้เรียนเอง เช่น แรงจูงใจ ทักษะ ความสามารถในการรับรู้ เป็นต้น

ขั้นที่ 2 กระบวนการจำ (Retention Processes) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายหลังการรับรู้ ในขั้นนี้บุคคลจะจำพฤติกรรมของตัวแบบและแปรเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นให้เป็นสัญลักษณ์ ซึ่งหมายถึงภาษานั่นเอง เพื่อความสะดวกสำหรับการเก็บความจำเอาไว้ในสมอง ปัจจัยที่สำคัญในขั้นนี้คือ ความสามารถในการสร้างจินตนาภาพของบุคคล โดยสามารถที่จะเรียกจินตนาภาพออกมาได้ตลอดเวลา ถึงแม้ว่าจะไม่มีตัวแบบพฤติกรรมให้ดูสด ๆ อีก ปัจจัยอีกส่วนหนึ่งก็คือ ความสามารถในการใช้ภาษาเป็นตัวแทนเก็บภาพต่าง ๆ ไว้ในสมองแทนความพยายามเก็บภาพทั้งหมดไว้ เพื่อสะดวกแก่การเก็บการจดจำ และการนำเอาออกมาใช้ มีหลักฐานจากการวิจัยเปรียบเทียบพบว่า ผู้ที่จำพฤติกรรมต้นแบบด้วยการแปรพฤติกรรมออกมาเป็นภาษาหรือสัญลักษณ์สามารถคงความจำไว้ได้นานกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการสอนโดยการใช้ภาษาและสัญลักษณ์ การซักซ้อมพฤติกรรมต้นแบบทางความคิดและทางอวัยวะเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อกระบวนการจำซึ่งผลการวิจัยของแบนดูราเองก็

สนับสนุนคำกล่าวนี้ เขาพบว่า ผู้ที่ซักซ้อมพฤติกรรมต้นแบบโดยการจินตนาการว่าตนเองกำลังทำพฤติกรรมต้นแบบอยู่สามารถแสดงพฤติกรรมนั้นได้ดีกว่าผู้ที่ไม่ได้ซักซ้อม

ขั้นที่ 3 กระบวนการแสดงพฤติกรรมต้นแบบด้วยอวัยวะภายนอก(Motor Reproduction Processes) เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงสัญลักษณ์และภาษาที่ถูกเก็บไว้ในขั้นที่ 2 ออกมาเป็นพฤติกรรมภายนอก ปัจจัยที่สำคัญในขั้นนี้ได้แก่ ศักยภาพทางกาย ถ้าบุคคลไม่มีศักยภาพทางกายที่แสดงพฤติกรรมนั้นได้ ย่อมไม่อาจแปรสัญลักษณ์ในสมองเป็นพฤติกรรมได้ อีกปัจจัยหนึ่งก็คือ ความพร้อมของส่วนประกอบทุกส่วนที่จะแสดงพฤติกรรม ถ้าส่วนประกอบบางส่วนไม่พร้อมก็จะทำให้การแสดงพฤติกรรมออกมาไม่เหมือนกับต้นแบบ ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ การสังเกตพฤติกรรมของตนเอง และการรับฟังข้อมูลที่เที่ยงตรงทั้งสองปัจจัยนี้จะช่วยให้การแปรสัญลักษณ์และภาษาออกมาเป็นพฤติกรรมภายนอกได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 4 กระบวนการเสริมแรงและแรงจูงใจ (Reinforcement and Motivational Processes) ดังที่กล่าวมาแล้วที่ว่าทฤษฎีของแบนดูราจะแยกการเรียนรู้กับการกระทำออกจากกัน ดังนั้นในขั้นนี้เป็นการพยายามที่จะกระตุ้นให้คนเรานำสิ่งที่เรียนรู้และเก็บเป็นรูปของสัญลักษณ์อยู่ในสมอง ออกมาในรูปของพฤติกรรมภายนอก แรงเสริมหรือแรงจูงใจภายนอกจากจะเป็นรูปธรรมแล้ว การเสริมแรงแบบโดยสารหรือการเสริมแรงที่ตัวเองไม่ได้รับจริง (Vicarious Reinforcement) ก็สามารถจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้เหมือนกัน เช่น เราเห็นบุคคลหนึ่งกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วได้รับรางวัลเราก็มีแนวโน้มที่จะกระทำตามตัวแบบคนนั้นทั้ง ๆ ที่ไม่รู้เลยว่าจะได้รับรางวัลเหมือนเขาหรือไม่ ในทำนองเดียวกันถ้าได้เห็นตัวแบบถูกลงโทษหลังจากการแสดงพฤติกรรมต้นแบบ เราก็มีแนวโน้มที่จะไม่แสดงพฤติกรรมต้นแบบตามตัวแบบคนนั้น

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมซึ่งเป็นรากฐานของการเรียนรู้ตามตัวแบบ มีแนวคิดโดยสรุปว่า คนเราสามารถเรียนรู้จากการกระทำของคนอื่น โดยการแปรเปลี่ยนพฤติกรรมต้นแบบให้กลายเป็นสัญลักษณ์ในรูปของภาพหรือภาษา สมองจะเก็บสัญลักษณ์เหล่านี้ไว้ถ้าซักซ้อมอยู่เสมอก็จะจำได้ดี และเมื่อมีการจูงใจที่เหมาะสมให้มีการแสดงพฤติกรรมภายนอก ก็จะแปรสัญลักษณ์ในสมองให้ออกมาเป็นพฤติกรรมต่อไป

5. ผลของการขัดเกลาทางสังคม

การขัดเกลาทางสังคมถือเป็นเครื่องมือในการสร้างทักษะและการเรียนรู้ของบุคคล ทั้งยังช่วยเพิ่มสมรรถนะในการทำงาน และการมีปฏิสัมพันธ์และทักษะทางสังคมที่ดีขึ้น ซึ่งทักษะทางสังคมที่เป็นปัจจัยส่งผลต่อประสิทธิภาพของกลุ่ม ประกอบด้วยทักษะด้านต่าง ๆ 5 ด้านซึ่งเป็นพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลเมื่อมีปฏิสัมพันธ์ ได้แก่ (Schaefer, 2003)

1. เรียนรู้ที่จะเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น หมายถึง การรับรู้ต่อการตอบสนองของบุคคลที่เราเข้าไปปฏิสัมพันธ์ โดยดูจากภาษาท่าทางและกริยาภายนอกที่สามารถรับรู้ได้ อาจเป็นการแสดงออกทางบวกหรือทางลบก็ได้ ซึ่งถ้าเป็นทางบวกก็จะไปสู่สัมพันธภาพที่ดีและร่วมมือระหว่างกัน หากเป็นทางลบก็จะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ไม่ดีและไม่ให้ความร่วมมือ

การตอบสนองพฤติกรรมที่เป็นทางบวกจะออกมาในลักษณะรู้สึกว่าตนมีคุณค่า ตนได้รับความอบอุ่น รู้สึกว่ามีเกียรติ ได้รับความไว้วางใจ และเป็นคนสำคัญ ส่วนการตอบสนองพฤติกรรมที่เป็นทางลบ จะออกมาในลักษณะตรงข้ามกับที่กล่าวมาแล้ว คือ จะรู้สึกว่าตนด้อยค่า รู้สึกไม่อบอุ่น รู้สึกว่าด้อยเกียรติ รู้สึกว่าไม่ได้รับความไว้วางใจและรู้สึกว่าตนเป็นคนไม่สำคัญ เป็นต้น

วิธีการสร้างพฤติกรรมด้านทักษะทางสังคมเกี่ยวกับการเรียนรู้ที่จะเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นมีหลักปฏิบัติ คือ ให้ความสำคัญต่อบุคคลที่เขารัก เขาชอบ เขาหวงแหนและสิ่งที่เขามี เป็นต้น ให้การยอมรับต่อบุคคลอื่นต่อความโดดเด่นของเขา ต่อส่วนดีของเขาต่อภาวะที่เขาเป็น และให้ความเคารพต่อสิ่งที่บุคคลอื่นบูชาเทิดทูนและศาสนา เป็นต้น

บุคคลที่ถือว่าขาดทักษะทางสังคมด้านเรียนรู้ที่จะเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นสามารถกล่าวได้ว่าเป็นบุคคลที่ละเลยต่อการให้ความสำคัญต่อบุคคลอื่นในสิ่งที่เขารัก เขาชอบ ขาหวงแหนและต่อสิ่งที่เขามี ประเด็นต่อมาก็มักจะละเลยให้การยอมรับต่อบุคคลในความโดเด่นของเขา ต่อส่วนดีของเขาและต่อภาวะที่เขาเป็น และประเด็นสุดท้ายคือ การละเลยที่จะให้ความเคารพต่อสิ่งที่บุคคลอื่นบูชา เทิดทูน และมีความสำคัญต่อชีวิตเขาเป็นต้น

2. เรียนรู้ที่จะเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจสภาวะอารมณ์ของบุคคลที่เขาไปปะทะสัมพันธ์ (Interaction) ว่ามีภาวะทางอารมณ์บวกหรือลบ ธรรมชาติของคนเรานั้นถ้าอยู่ในสภาวะสมดุลทั้งร่างกายจิตใจหรือสังคมแล้ว อารมณ์ย่อมดี โอกาสตอบสนองในทางบวกหรือทางดีก็มีมาก หากอยู่สภาวะที่ขาดสมดุลทางร่างกายหรือทางสังคมแล้ว อารมณ์เสียและหงุดหงิดโอกาสตอบสนองพบปะบุคคลได้อย่างราบรื่นและให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งสามารถปรับตัวให้ทั้งกับคนส่วนใหญ่ได้อย่างถูกกาลเทศะ

3. เรียนรู้ที่จะเข้าใจความต้องการของผู้อื่น หมายถึง ความสามารถที่จะรู้ถึงความต้องการของบุคคลอื่นได้ และไม่ละเลยความต้องการของเขา แนวทางปฏิบัตินั้นก็เหมาะสมกับเวลา โดยทั่วไปแล้วบุคคลย่อมนึกถึงตัวเองก่อน เมื่อตนมีความต้องการในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางด้านร่างกาย ด้านความปลอดภัยหรือชื่อเสียงเกียรติยศ หากบุคคลใดตระหนักว่านอกจากตนที่ต้องการสิ่งต่างๆ ดังกล่าวแล้ว ยังมีบุคคลอื่นรอบข้างต่างก็มีความต้องการเช่นเดียวกันกับเรา ซึ่งบุคคลที่ตระหนักเช่นนี้และปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมก็ถือว่ามีทักษะที่สมบูรณ์

4. เรียนรู้ที่จะเข้าใจปัญหาของผู้อื่น หมายถึง การพยายามทำความเข้าใจ รับฟังปัญหาและความทุกข์ยากของผู้อื่นได้ บุคคลทั่วไปย่อมมีปัญหาเหมือนกันทั้งสิ้น อาจเป็นปัญหาสุขภาพ ปัญหาครอบครัว ปัญหาด้านการเรียน และปัญหาการทำงาน เป็นต้น เมื่อเกิดปัญหาบุคคลโดยทั่วไป มองว่าปัญหาของตนมีความสำคัญและต้องรีบแก้ไขก่อน เมื่อเทียบโดยทั่วไปปัญหาของผู้อื่นแล้วจะให้ความสำคัญต่อปัญหาของผู้อื่นน้อยมาก การฟังปัญหาผู้อื่นก็จะน้อยไปด้วย ถ้าบุคคลใดแสดงน้ำใจและให้ความสำคัญต่อปัญหาผู้อื่นได้ ย่อมถือว่าเป็นบุคคลที่มีทักษะทางสังคมในด้านนี้

5. เรียนรู้ที่จะให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน หมายถึง การแสดงพฤติกรรมช่วยส่งเสริมการพัฒนาตนของกันและกัน เพื่อพัฒนาความก้าวหน้าให้ถึงขีดสูงสุด โดยแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ประสบการณ์ต่อกันอย่างเปิดเผย และสามารถเข้าใจโลกส่วนตัวของกันและกันได้อย่างถูกต้อง

สิทธิโชค วรานุสันติกูล (2546 : 55-66) กล่าวถึง ผลของสังคมประกิตที่สำคัญไว้หลายประการ ดังนี้

1. ตัวตน (Self) และมโนทัศน์เกี่ยวกับตน (Self-Concept)

ผลของสังคมประกิตที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ สังคมประกิตเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดตัวตน (Self) ในคนเรา ซึ่งสำคัญสำหรับการที่เราจะใช้ชีวิตอยู่ในสังคม เนื่องจากว่าตัวตนทำให้เราจำแนกตนเองออกจากคนอื่น คำว่าตัวตน (Self) หมายถึง ตัวตนบุคคลแต่ละคน อันเกิดจากการที่แต่ละคนมีมโนทัศน์เกี่ยวกับตน (Self Concept) ดังนั้นเราต้องให้ความหมายต่อไปอีกว่า ซึ่งมโนทัศน์เกี่ยวกับตน (Self Concept) คือผลรวมทั้งหมดของลักษณะประจำตัว ความสามารถ ค่านิยม เจตคติที่บุคคลเชื่อว่าเป็นตัวอธิบายตัวเขาว่าเป็นอย่างไร อาจจะกล่าวได้ว่ามโนทัศน์เกี่ยวกับตนคือเนื้อหาความรู้เกี่ยวกับตัวเองของเราซึ่งเรารับรู้นั่นเอง โดยเหตุที่การรับรู้ของเราเป็นอัตวิสัย ดังนั้นมโนทัศน์เกี่ยวกับตนของเราจึงจะต้องแบ่งออกเป็น 2 ประการ ตามการรับรู้ของเราคือ ตนตามการรับรู้ (Perceived Self) ซึ่งอาจจะเป็นจริงหรือไม่จริงก็ได้ และตนตามความเป็นจริง (Actual Self) ซึ่งเราอาจจะรับรู้หรือไม่ได้รับรู้ว่ามีอย่างนั้นในตัวเราก็ได้ แต่ในความเป็นจริงมันเป็นอย่างนั้นจริง ๆ ในตัวเรา

มโนทัศน์เกี่ยวกับตนเกิดขึ้นมาจากกระบวนการรับรู้ตนเอง(Self Perception) กล่าวคือ เมื่อเราได้แสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสถานการณ์ทางสังคมอย่างหนึ่งอย่างใดออกไปแล้ว ผลการกระทำ (Consequence) ที่เกิดขึ้นกับเราน่าพึงพอใจหรือไม่น่าพึงพอใจ ยิ่งผลการกระทำเป็นที่รับรู้ของคนรอบข้าง พวกเขาจะเหมือนกับเป็นกระจกสะท้อนภาพของเรา พวกเขาจะตั้งใจคาดหวังกับการกระทำของเราในทำนองอย่างนั้นอีกเหมือนกัน เช่น เมื่อเราเก็บเงินได้ก็นำไปคืน แล้วก็ได้มีการประกาศให้ผู้คนทราบถึงการทำความดีของเรา คนรอบข้างเราก็จะรู้กันไปทั่วว่าเราได้ทำความดีนั้น พวกเขาจะมองเราว่าเป็นคนซื่อสัตย์ การสะท้อนภาพอย่างนี้มาสู่เราทำให้เราเกิดภาพลักษณ์ต่อตนเองอย่างนั้นไปด้วย ถ้าเหตุการณ์ทำนองนี้เกิดขึ้นอีก ภาพลักษณ์นี้จะยิ่งแน่นแฟ้น ความเชื่อต่อตนเองว่าเป็นคนซื่อสัตย์ก็จะฝังรากกลายเป็นมโนทัศน์เกี่ยวกับตนด้านหนึ่งของเรา นักสังคมวิทยาชื่อ ชาร์ลส์ คูลี่ (Charles Cooley) เรียกกระบวนการรับรู้ตนเองผ่านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอย่างนี้ว่า Looking – glass Self

มโนทัศน์เกี่ยวกับตน (Self Concept) ซึ่งหมายถึงความเชื่อของคนเราที่มีต่อตนเองในด้านต่าง ๆ ทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นความสามารถ สติปัญญา เจตคติ นิสัยใจคอ ฯลฯ ความสำคัญของมโนทัศน์เกี่ยวกับตนนั้นอยู่ที่ว่ามันมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของเรา เพราะว่าในสถานการณ์ที่ไม่มีอะไรมาบังคับคนเรามักจะแสดงพฤติกรรมออกไปตามที่เราคิดว่าเราเป็นหรือเราอยากทำอย่างนั้น ซึ่งความคิดอย่างนี้เป็นมโนทัศน์เกี่ยวกับตน เช่น เพราะว่าเราคิดว่าเราเป็นคนซื่อสัตย์ ดังนั้นเมื่อเราเก็บกระเป๋าสตางค์ได้ทั้งที่ไม่มีใครเห็นเราก็จะนำกระเป๋าเงินนั้นไปคืนเจ้าของ นั่นคือ เราคิดว่าเราเป็นอย่างไรเราก็จะแสดงพฤติกรรมไปให้สอดคล้องกับที่เราเป็น (We Act Consistently To Our Self-concept)

นอกจากนั้นมโนทัศน์เกี่ยวกับตนจะเกิดจากการที่เรารู้สึกหรือคิดของเราเองก็ได้ ฐานการคิดและการรู้สึกนี้มักจะมาจากการเปรียบเทียบกับคนอื่นที่อยู่ในสถานการณ์คล้ายกับตัวเราว่า คนเราจะเปรียบเทียบความคิดความรู้สึกของเรากับคนอื่นเมื่ออยู่ในสถานการณ์ทางสังคม เพื่อเรียนรู้ความสามารถและเจตคติของ

ตนเองว่าเป็นอย่างไรเมื่อเปรียบกับคนอื่น เมื่อเปรียบเทียบแล้วเราจึงจะรู้ว่าเรามีความสามารถและเจตคติอย่างไร ความรู้หลังการเปรียบนี้จะกลายเป็นมโนทัศน์เกี่ยวกับตนของเรา

การเปรียบเทียบกับคนอื่นนั้นมีหลายแบบ บางครั้งเราเปรียบเทียบกับคนที่มีความใกล้เคียงกับเรา บางครั้งเราก็จะเปรียบตัวเรากับคนที่มีอะไรบางอย่างสูงกว่าเรา เพื่อที่จะรู้ให้แน่ชัดว่าเราต้องฝึกฝนหรือพยายามเพิ่มความสามารถเพียงใด โดยอาศัยผู้ที่มีความสามารถสูงกว่าเป็นตัวตั้ง (Benchmark) และในบางครั้งเราต้องการที่จะรู้สึกดีดับตนเองเราก็จะเปรียบเทียบตนเองกับคนที่มีความสามารถต่ำกว่าเรา เพื่อที่จะยกระดับความรู้สึกภูมิใจในตนเอง

นอกจากการที่เรารับรู้ตนเองด้วยการสะท้อนมุมมองจากคนอื่นรอบตัวว่าเราเป็นอย่างไร (Self Perception) และการที่เราเปรียบเทียบตนเองกับคนอื่น (Social Comparison) เพื่อรู้จักตนเองมากขึ้น ทำให้เรารู้จักตนเองมากขึ้นกลายเป็นความรู้ในตนเอง (Self Concept) ความแตกต่างทางวัฒนธรรมก็มีผลต่อตัวตนของบุคคลด้วย เนื่องจากวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อความคิด ความเชื่อ และค่านิยมของคนในสังคมนั้น ดังนั้นคนที่อยู่ในวัฒนธรรมที่แตกต่างกันย่อมมีความแตกต่างกันทางความคิด ความเชื่อด้วย ในวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นตัวเอง (Individualism) อย่างในสังคมตะวันตก เมื่อให้บรรยายมโนทัศน์เกี่ยวกับตนของตัวเอง บุคคลจะบอกค่อนไปทางความสามารถลักษณะส่วนตัว ค่านิยม เจตคติที่ตนเองมีอยู่ เช่น ฉันเป็นคนเรียนดี ฉันชอบการเมือง ฉันโมโหง่าย ฯลฯ แต่ในสังคมตะวันออกอย่างในแถบเอเชียซึ่งเป็นวัฒนธรรมหมู่ (Collectivism) บุคคลจะบรรยายตนเองในเชิงความสัมพันธ์กับคนอื่นมากกว่าที่จะบอกลักษณะหรือคุณสมบัติส่วนตัว

ความนับถือในตน (Self-Esteem) ก็เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับมโนทัศน์เกี่ยวกับตนด้วย โดยการนับถือในตนเองเป็นความรู้สึกด้านบวกหรือลบก็ได้ของบุคคลที่มีต่อตนเองภายหลังจากที่ได้ประเมินผลการประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวของตนเองในการดำเนินชีวิตในเหตุการณ์ประจำวัน ดังนั้นถ้าบุคคลประเมินตนเองกว้าง ๆ แล้วยังมีความรู้สึกชอบตนเองและการยอมรับในสิ่งที่ตนเองได้ทำลงไปโดยรวม เรียกว่าเขามีความนับถือตนเองมาก (High Self-Esteem)

จุดสำคัญของนิยามคำว่าความนับถือตนเอง คือ ต้องมีการประเมิน (Evaluation)ของบุคคลต่อตนเองโดยรวม และเป็นเรื่องของความรู้สึกต่อตนเองที่เกิดจากการประเมินตนเอง จากจุดสำคัญ 2 อย่างนี้จะเห็นได้ว่า แท้จริงแล้วความนับถือตนเองคือทัศนคติต่อตนเองแบบหนึ่งนั่นเอง เพราะว่าทัศนคติคือความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากการประเมินสิ่งนั้นในด้านบวกหรือลบก็ได้ การที่จะทำให้บุคคลมีความนับถือตนเองมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับกระบวนการรับรู้ตนเอง (Self-Perception) เพราะว่าการรับรู้การกระทำของตนเองเกี่ยวข้องอยู่กับการมองว่าสิ่งที่ตนเองทำไปนั้นถือว่าสำเร็จหรือล้มเหลว ดีหรือไม่ดี ถูกหรือผิด ฯลฯ ซึ่งถือว่าเป็นกระบวนการที่เป็นอัตวิสัย(Subjective) อยู่มากคือ แต่ละคนมองเหตุการณ์อย่างเดียวกันไม่เหมือนกัน ดังนั้นถ้าใครรับรู้เหตุการณ์นั้นว่าสำเร็จ คนอื่นอาจจะมองว่าล้มเหลวก็ได้ ในระยะยาวการรับรู้ตนเองอย่างนี้นำไปสู่ความนับถือตนเองมากหรือน้อยได้ เพราะว่าถ้าได้รับรู้การกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดของตนเองอยู่เสมอว่าไม่ได้เรื่อง ย่อมกระทบความนับถือตนเองในเรื่องนั้นในทางลบ และถ้ารับรู้ว่าทำได้ดีก็ย่อมจะทำให้เกิดความนับถือตนเองมากขึ้นในเรื่องนั้นเหมือนกัน

นักจิตวิทยาตะวันตกได้ให้ความสำคัญกับความนับถือตนเองในทำนองที่ว่า ถ้ามีความนับถือตนเองมาก (High Self-Esteem) บุคคลย่อมจะรู้สึกดีกับตนเอง ทำให้มโนทัศน์เกี่ยวกับตนดีไปด้วย ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญให้บุคคลนั้นมีสุขภาพจิตดี มีทัศนคติที่ดีต่อตนเองในด้านต่าง ๆ ทำให้กล้าที่จะมีความสัมพันธ์กับสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ใหม่ ๆ อันจะก่อให้เกิดผลรวมแห่งประสบการณ์ที่มีปริมาณมากขึ้นทุกที นั่นคือจะทำให้สติปัญญา ความคิด ความรู้ ฯลฯ เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยรวมน่าจะทำให้บุคคลมีความสุขในชีวิตได้ จึงสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคคลพัฒนาตนเองให้มีความนับถือตนเองมาก มีส่วนสำคัญต่อการทำให้บุคคลพัฒนาตัวตนอย่างอิสระ (Independent Self) ขึ้นมาอย่างหนักแน่นมากขึ้นเรื่อย ๆ ในขณะที่ตะวันออกบุคคลได้รับการสั่งสอนให้ถ่อมตน ให้เห็นความสำคัญของความสัมพันธ์ในกลุ่มครอบครัว เครือญาติ เพื่อน ดังนั้นจึงทำให้เกิดตัวตนแบบพึ่งพากันขึ้นมา ความนับถือตนเองจึงไม่ค่อยจะมีความสำคัญในสังคมตะวันออก เพราะความรู้สึกดีต่อตนเองไม่ใช่สิ่งสำคัญเท่ากับการเข้ากับคนอื่นได้ดี

จำรอง เงินดี (2552 : 49-52) ได้กล่าวเพิ่มเติมในเรื่องของความนับถือตนเองว่า นักจิตวิทยากล่าวถึงการนับถือตนเองว่าเป็นเรื่องของตัวตน (Self) ที่จะนำพาบุคคลนั้นไปสู่การทำงาน การปรับตัวและการดำเนินวิถีชีวิตอย่างราบรื่น การนับถือตนเองนั้นเกิดจากการประเมินผลการประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวของตนเองต่อกิจกรรมด้านต่าง ๆ ในชีวิตของตนเองโดยอาจเป็นความรู้สึกด้านบวกหรือด้านลบก็ได้ โดยแหล่งของการเกิดการนับถือตนเอง (Source of Self-Esteem) เกิดจากประสบการณ์จากครอบครัว(Family Experience) การพิจารณาผลย้อนกลับจากการกระทำ (Performance Feedback) และการเปรียบเทียบทางสังคม (Social Comparison)

อิทธิพลทางครอบครัวต่อการนับถือตนเองนั้น จะเห็นได้ว่ามโนทัศน์ แห่งตน(Self-Concept)เป็นการสะท้อนการพัฒนาของตัวเองจากการมองของผู้อื่นด้วย เมื่อเด็กรับรู้ว่าพ่อแม่รักเขา ยอมรับเขา ซื่อสัตย์ และมีเหตุผลต่อพวกเขา จะทำให้เด็กมีความคิดเกี่ยวกับตัวเองว่ามีคุณค่า ได้รับการดูแลได้รับความไว้วางใจ และจะรู้สึกเคารพตนเองในทางตรงกันข้ามเด็กที่เห็นว่าพ่อแม่ไม่รัก ไม่ยอมรับต่อพวกเขา ก็จะทำให้เขาพัฒนาการนับถือตนเองไปในระดับต่ำ ในด้านของพฤติกรรมการแสดงออกของกลุ่มที่มีการนับถือตนเองสูง จะแสดงออกด้วยการมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความสามารถในด้านต่าง ๆ และสามารถควบคุมตัวเองได้ดีกว่าเด็กที่มีการนับถือตนเองต่ำ

ส่วนผลย้อนกลับจากการกระทำ (Performance Feedback) บุคคลจะมีการนับถือตนเองสูงหรือต่ำนั้นจะพิจารณาจากข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นผลงานของตนว่าประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว การที่บุคคลมีประสบการณ์ทั้งการบรรลุเป้าหมายและผ่านพบอุปสรรคที่ผ่านมา ย่อมจะนำไปสู่การนับถือตนเอง บุคคลที่มีสถานภาพทางอำนาจต่ำจึงมีโอกาสน้อยในการที่จะพัฒนาความสามารถเพื่อไปสู่การนับถือตนเอง เพราะมีข้อจำกัดด้านอิสระทางการกระทำของตำแหน่ง ดังนั้นหากบุคคลใดอยู่ในสถานะดังกล่าวการจะเพิ่มการนับถือตนเองจะต้องปรับชนิดของการกระทำในการต่อสู้งาน ซึ่งเป็นการทดสอบความสามารถและพิสูจน์สมรรถนะของพวกขาดว่าเขาพัฒนาได้

การเปรียบเทียบทางสังคม (Social Comparison) เป็นอีกแหล่งหนึ่งของการเกิดการนับถือตนเอง เนื่องจากความสำเร็จหรือความล้มเหลวของบุคคลนั้น ต้องเปรียบเทียบผลการกระทำของตนเองกับเป้าหมาย

และความคาดหวังของตนเองหรือผู้อื่นด้วย เช่น ถ้าได้เกรด B ในวิชาคณิตศาสตร์ บุคคลนั้นจะรู้สึกว่าตนเองเก่งขึ้นถ้าตนเองมีความคาดหวังที่จะได้เกรด C แต่จะมีความรู้สึกแย่ลงหากมีความคาดหวังว่าตนควรจะได้เกรด A การเปรียบเทียบทางสังคมจะเกี่ยวกับการประเมินการนับถือตนเอง เพราะว่าความรู้สึกด้านสมรรถนะหรือคุณค่าของตนเองนั้น ได้มาจาก การเปรียบเทียบผลงานส่วนใหญ่ทั้งของตนเองและของบุคคลอื่นหรือแม้กระทั่งการเปรียบเทียบกับเป้าหมายของตนเอง

2. บทบาททางเพศ (Gender Role)

แม้จะเป็นที่ทราบกันดีว่าพฤติกรรมเบี่ยงเบนทางเพศนั้นเกิดจากปัญหาทางฮอร์โมนจากพันธุกรรม แต่การเลี้ยงดูและสิ่งแวดล้อมก็มีอิทธิพลสำคัญด้วยเช่นกัน ตามปกติแล้วเมื่อเด็กคลอดแล้ว ทารกชายและหญิงจะได้รับการคาดหวังแตกต่างกันจากพ่อแม่ตลอดจนสังคมว่าเพศชายต้องเข้มแข็ง ชอบการแข่งขัน มีเหตุผล ทะเยอทะยาน ตัดสินใจเร็ว ในขณะที่เพศหญิงจะได้รับการคาดหวังให้แสดงออกซึ่งความอบอุ่น อ่อนหวาน อ่อนไหวง่าย ซึ่งพ่อแม่มักจะเลี้ยงดูทารกตามแนวทางที่สังคมกำหนดไว้ดังกล่าว ขณะเดียวกันแม่ก็จะแสดงพฤติกรรมกับเด็กในทำนองเป็นผู้ตอบสนองความต้องการทางสรีระและอารมณ์ แต่พ่อออกไปทางการเล่นกับทารกแบบสนุกสนานไปทางใช้กำลัง

เมื่อทารกอายุประมาณ 2 ขวบความคิดว่าตนเองเป็นเพศอะไรเริ่มจะมั่นคงแล้ว จะเห็นได้จากเด็กชายและเด็กหญิงเริ่มแสดงความชอบการเล่นของเล่นที่แตกต่างกัน พออายุได้ประมาณ 3 ขวบเด็กชายจะเริ่มแสดงความก้าวร้าวทางกายและวาจามากกว่าเด็กหญิง เริ่มเล่นกับเพศเดียวกัน ซึ่งกลายเป็นโอกาสอันดีที่เด็กจะได้เลียนแบบพฤติกรรมของเพื่อนเพศเดียวกัน พออายุได้ 4 ขวบเด็กชายและเด็กหญิงจะเล่นต่างกันอย่างชัดเจน เด็กหญิงเล่นขายของ เล่นทำกับข้าว เล่นเกี่ยวกับงานบ้าน เด็กชายจะเล่นรถแข่ง รถบรรทุก เครื่องจักรจำลอง

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างพ่อแม่กับเด็กหรือพ่อกับแม่ก็เป็นสิ่งที่เด็กเรียนรู้ในระยะต้นของชีวิต พ่อแม่จะเป็นผู้ให้รางวัลกับเด็กเมื่อเด็กแสดงพฤติกรรมอันถูกต้องกับเพศออกมา และลงโทษเมื่อเด็กแสดงพฤติกรรมไม่สอดคล้องกับเพศของตน ดังนั้นถ้าพ่อแม่เป็นเสียเองในการแต่งตัวให้ลูกผิดจากเพศของเขา และแสดงกับเขาตามความอยากที่จะให้ลูกของตนเป็นเพศที่ตนเองต้องการ เช่น อยากได้ลูกผู้หญิงแต่พอคลอดออกมาเป็นชาย แม่จึงแต่งตัวให้เป็นหญิง เลี้ยงเขาแบบเด็กหญิงเด็กจะเรียนรู้ที่จะทำตามความต้องการของพ่อแม่ และในที่สุดจะกลายเป็นผู้มีความสับสนกับบทบาทางเพศของตน

เมื่อเด็กเข้าเรียน โรงเรียนจะเป็นแหล่งสำคัญที่ทำให้เด็กเรียนรู้บทบาททางเพศของตน ครูมักจะให้แรงเสริมแก่พฤติกรรมก้าวและเสริมกำลังของเด็กชาย และพฤติกรรมพึ่งพาอาศัยคนอื่น เรียบร้อย และอ่อนหวาน ของเด็กหญิง หนังสืออ่านสำหรับเด็กมักจะมีบทบาทของผู้ชายเป็นผู้ชอบผจญภัย เป็นผู้ปกครอง และเป็นผู้มีอำนาจ และบทบาทผู้หญิงเป็นผู้อยู่ใต้อำนาจของผู้ชาย

สื่อมวลชนเป็นสถาบันหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้บทบาทางเพศ ถ้าสังเกตให้ดีจะเห็นได้ว่ารายการโทรทัศน์นั้นมักจะเสนอออกมาเช่นเดียวกับความคาดหวังในสังคมคือ ผู้ชายจะแสดงความเป็นผู้มีอิสระ ใช้กำลังมีความใฝ่ฝันสูง ในขณะที่ผู้หญิงมักแสดงบทบาทของผู้ที่ต้องพึ่งพาคนอื่นเสมอ บทที่เกี่ยวกับเรื่องในบ้าน อารมณ์อ่อนไหว เพ้อฝัน ส่วนมากบทบาทของผู้ชายมักจะได้เป็นหมอ นักการธนาคาร ทนายความ หรือวิชาชีพสำคัญอื่นๆ ในขณะที่ผู้หญิงมักจะได้บทของพยาบาล เสมียนตามสำนักงานและเลขานุการ

3. ความใฝ่สัมฤทธิ์และแนวโน้มการทำงาน

แรงจูงใจทางสังคมที่สำคัญอย่างหนึ่ง ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) ซึ่งเป็นความปรารถนาที่จะบรรลุมาตรฐานแห่งความเป็นเลิศ ผลของสังคมประกิตเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็กเพื่อปลูกฝังแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้น แมคคลีแลนด์ (McCleland,1985) ได้ทำการวิจัยและได้สังเคราะห์การวิจัยซึ่งทำในหลายประเทศเกี่ยวกับวิธีการเลี้ยงดูเด็กของพ่อแม่เพื่อให้เด็กมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไว้อย่างละเอียด ซึ่งสรุปสาระสำคัญดังนี้ คือ พ่อแม่ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงอยู่แล้วมักจะเลี้ยงลูกด้วยเป้าหมายให้ลูกทำกิจกรรมต่าง ๆ สูงกว่าพ่อแม่ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำกว่า การสนับสนุน สนใจและส่งเสริมลูกให้ทำกิจกรรมใดก็ตามมากกว่าพ่อแม่ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำกว่า แม่มีความพยายามจัดการกับลูก ในขณะที่พ่อแม่จะไม่เข้าไปจัดการทั้งพ่อและแม่จะมุ่งเน้นการฝึกให้ลูกมีความสำเร็จในพัฒนาการตามวัย (Mastery Training) เช่น การขับถ่าย การคืบคลาน การเดิน ฯลฯ เร็วกว่าและให้ความเป็นอิสระ (Independence) แก่เด็กในขณะทำกิจกรรมมากกว่า

4. พัฒนาการของจริยธรรมในบุคคล : ผลสำคัญของสังคมประกิต

ผลสำคัญอย่างหนึ่งของสังคมประกิตต่อบุคคลคือ จริยธรรมในตัวบุคคล การดำเนินชีวิตของบุคคลในสังคมนั้นบุคคลต้องครองตนให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ของสังคมเพื่อหลีกเลี่ยงมิให้ถูกติฉินนินทาหรือลงโทษจากคนอื่นในสังคม อย่างนี้จึงจะมีชีวิตที่สงบสุขอยู่ได้ และถ้าจะมองจากทัศนะของคนส่วนใหญ่ในสังคม บุคคลที่ครองตนอยู่ในกฎเกณฑ์ของสังคมนั้น ถือว่ามีจริยธรรมได้ระดับหนึ่ง แต่ถ้าบุคคลแสดงออกซึ่งความตั้งใจหรือการกระทำที่สังคมถือว่าเป็นสิ่งที่สมาชิกในสังคมหรือมนุษย์เราควรจะกระทำเนื่องจากเป็นสิ่งที่มีคุณค่าเกินมาตรฐานปกติที่มนุษย์ธรรมดาในสังคมทั่วไปจะกระทำได้ บุคคลผู้นั้นจะได้รับการยกย่องว่ามีจริยธรรมสูง

โดยทั่วไปนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่าจริยธรรมหลายอย่าง แต่มักจะอยู่ในขอบข่าย 3 ประการนี้ คือ

ประการที่หนึ่ง จริยธรรมในแบบของการคิดหาเหตุผล คือ ในส่วนนี้เป็นการศึกษาจริยธรรมของบุคคลในแง่ของความคิดแลเหตุผลของเขาในการตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ประการที่สอง จริยธรรมในแบบของความรู้สึกของจิตใจ คือ การศึกษาจริยธรรมของบุคคลในส่วนที่เป็นค่านิยม ความเชื่อ และความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เป็นต้น

ประการที่สาม จริยธรรมในแบบของการแสดงออกเป็นพฤติกรรมภายนอก คือ การศึกษาจริยธรรมในส่วนที่เป็นพฤติกรรมภายนอกของบุคคล เช่น พฤติกรรมเอื้อเฟื้อ ซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา ฯลฯ เป็นต้น

จริยธรรมจึงเป็นคำที่มีความหมายกว้างขวาง หมายถึง ลักษณะทางสังคมของมนุษย์หลายลักษณะและมีขอบเขตรวมถึงพฤติกรรมทางสังคมประเภทต่าง ๆ ด้วยลักษณะและพฤติกรรมที่เกี่ยวกับจริยธรรมจะมีคุณสมบัติประเภทใดประเภทหนึ่งใน 2 ประเภท คือ เป็นลักษณะที่สังคมต้องการให้มีอยู่ในสมาชิกสังคมนั้น เป็นพฤติกรรมที่สังคมนิยมชมชอบให้การสนับสนุน และผู้กระทำส่วนมากเกิดความพอใจว่าการกระทำนั้นเป็นสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม ส่วนอีกประเภทหนึ่ง คือ ลักษณะที่สังคมไม่ต้องการให้มีอยู่ในสมาชิกของสังคม เป็นการกระทำที่ต้องถูกลงโทษหรือถูกกำจัด และผู้กระทำพฤติกรรมนั้นส่วนมากรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องและไม่สมควร ฉะนั้นผู้ที่มีจริยธรรมสูงจึงหมายถึง ผู้ที่มีลักษณะและพฤติกรรมประเภทแรกมากและประเภทหลังน้อย

การเรียนรู้จริยธรรมเริ่มตั้งแต่แรกเกิดจนตลอดชีวิต เมื่อคนเราประสบกับเงื่อนไขต่าง ๆ ทั้งที่กำหนดโดยธรรมชาติและสังคม ผลของการกระทำตามเงื่อนไขนั้น ถ้าดีรับการเสริมแรงจากสังคม คนเราก็พยายามกระทำต่อไป และถ้าได้รับผลเป็นการลงโทษ คนเราก็จะเลิกหรือหยุดพฤติกรรมนั้น ด้วยการเรียนรู้จากเงื่อนไขผลจากการกระทำนี้เอง คนเราก็จะค่อยซึมซับไปทีละนิดว่าการกระทำใดถูกหรือผิด ถ้าผลการกระทำได้รับแรงเสริมจากธรรมชาติหรือสังคมเสมอ เขาจะเรียนรู้ว่าการกระทำนั้นเป็นสิ่งที่ถูกต้อง และในทางตรงกันข้าม ถ้าผลการกระทำนั้นได้รับการลงโทษจากธรรมชาติหรือสังคมเสมอ เขาก็จะเรียนรู้ว่าการกระทำเช่นนั้นเป็นสิ่งที่ผิด

จริยธรรมเป็นกฎเกณฑ์ที่บุคคลแต่ละคนสรุปจากเงื่อนไขผลของการกระทำที่ผ่านมาของตน ความสามารถในการสรุปกฎเกณฑ์ทางจริยธรรมนี้ขึ้นอยู่กับอายุและความสามารถทางสติปัญญาของมนุษย์เรา สำหรับจริยธรรมขั้นต้น กฎเกณฑ์ที่เด็กสรุปได้ย่อมง่ายและตรงไปตรงมามากกว่า แต่เมื่อเติบโตมีประสบการณ์และมีความสามารถในการคิดหาเหตุผลมากขึ้น กฎเกณฑ์ทางจริยธรรมที่สรุปได้ยิ่งจะซับซ้อนมากขึ้นตามไปด้วย เช่น มีการคำนึงถึงเจตนาของคนทำหรือ สภาพแวดล้อมในขณะที่กระทำประกอบกันไป และในการตัดสินความถูกผิดของการกระทำในระดับสูงขึ้นไป กฎเกณฑ์ที่สรุปได้จะมีลักษณะที่เป็นนามธรรมและเป็นสากลมากขึ้นไปเรื่อย ๆ ดังนั้นการตัดสินความถูกผิดของพฤติกรรมคนที่ได้ทำไปด้วยมาตรฐานทางจริยธรรมนั้นต้องพิจารณาเหตุผลของผู้กระทำเป็นหลัก เนื่องจากแม้จะเป็นการกระทำเดียวกันแต่ผู้กระทำเป็นหลัก เนื่องจากแม้จะเป็นการกระทำเดียวกันแต่ผู้กระทำมีเหตุผลต่างกันย่อมเป็นจริยธรรมที่สูงต่ำแตกต่างกัน

6. การขัดเกลาทางสังคมตามทฤษฎีทางสังคมวิทยา

ทฤษฎีทางสังคมวิทยาว่าด้วยเรื่องการขัดเกลาทางสังคมมีแนวคิดสำคัญอยู่ที่การฝึกเด็กเพื่อให้มีส่วนร่วมในสังคม โดยสังคมเป็นผู้กำหนด ดังนั้น การขัดเกลา คือ กระบวนการมุ่งให้บุคคลประพฤติปฏิบัติตามปทัสถานการปฏิบัติตามสังคมเป็นกิจวัตรของคนส่วนใหญ่ ซึ่งเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ ตามทัศนะของเดอไคม์ (Durkheim) เชื่อว่าบุคคลใดก็ตามถ้ารู้จักปทัสฐานและบทลงโทษของสังคมแล้ว บุคคลนั้นสามารถคาดคะเนผลของพฤติกรรมทางสังคมของตนเองและบุคคลอื่นได้ ถือเป็นปฏิบัติการปกติของระบบสังคมตามทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท สาระสำคัญจะกล่าวถึงว่า สังคมมนุษย์เป็นโครงข่าย(Network) ของตำแหน่งทางสังคม (Positions) หรือสถานภาพ (Statuses) โดยมีปัจเจกชนเป็นผู้ปฏิบัติตามบทบาท ทั้งนี้ไม่ว่าตำแหน่งแต่ละตำแหน่งหรือกลุ่มสังคมอันประกอบด้วยตำแหน่งทางสังคมจำนวนหนึ่ง ล้วนแต่จะมีความคาดหวังจากสังคมเป็นกรอบให้ผู้ดำรงตำแหน่งต้องปฏิบัติ ดังนั้นสังคมมนุษย์จึงประกอบด้วยโครงข่ายสถานภาพ และความคาดหวังจำนวนมากนั่นเอง (อ้อมเดือน สดมณี, 2540 : 66)

<u>ทฤษฎีพัฒนาการมโนภาพเกี่ยวกับตนตามแนวคิดทางสังคมวิทยา</u> (อ้อมเดือน สดมณี, 2540 : 66-67)

อย่างที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่าผลของการขัดเกลาทางสังคมที่เห็นเด่นชัด คือ เรื่องของมโนภาพเกี่ยวตน ตามแนวคิดทางสังคมวิทยาก็ได้ศึกษาและมีทฤษฎีพัฒนาการมโนภาพเกี่ยวกับตนเช่นเดียวกัน โดยนักสังคมวิทยา ชื่อ ชาร์ล เอช คูลลี่ (Chareles H. Cooley,1864-1929) และยอร์จ เอช. มี๊ด (George H. Mead,1863-1931) นับเป็นบุคคลรุ่นบุกเบิกที่ให้แนวคิดเกี่ยวกับ "ตน" แนวคิดนี้ได้รับการสืบทอดมาจนปัจจุบัน โดยกลุ่มสัญลักษณ์สัมพันธ์ (Symbols Interactionism) ภายใต้การนำของ เฮอร์เบิร์ต บลูมเมอร์ (Herbert Blumer) ใจความสำคัญ คือ คนเรามีชีวิตอยู่ในโลกของสัญลักษณ์ทั้งในรูปของภาษาพูดและภาษาท่าทาง (Verbal and Nonverbal) สัญลักษณ์ช่วยให้เราสามารถจดจำสิ่งต่าง ๆ ประเมินสิ่งต่าง ๆ โดยทางความคิด กำหนดความหมาย และพิจารณาว่าจะตอบสนองหรือแสดงออกไปในลักษณะใดภายใต้ขอบเขตของความหมายนั้น

ตามแนวคิดเกี่ยวกับการมองภาพของตนเองจากเงาที่สะท้อนในกระจกของคูลลี่(Cooley's the Looking- Glass Self) คนเราทำความรู้จักและเข้าใจตนเองว่าตนเป็นใคร เป็นคนประเภทใดนั้นมีรากฐานมาจากจินตนาการ การปรากฏตัวของเราต่อสายตาของผู้อื่น ตัวตนของเราภายใน มโนภาพของผู้อื่นที่มองเห็นเรา คือ ตัวตนที่เราจะรับรู้เข้ามาในมโนภาพของเรา ดังนั้นตัวตนที่เรารู้จักและเข้าใจที่แท้จริงก็คือ ภาพสะท้อนจากความคิดเห็นหรือมโนภาพของผู้อื่นที่มองเห็นเรานั่นเอง คูลลี่มีความเชื่อว่า จากความคิดเห็นหรือมโนภาพเกี่ยวกับตนเป็นผลมาจากการติดต่อสัมพันธ์กันในสังคม เกิดจากการที่บุคคลได้มีโอกาสสื่อสารแลกเปลี่ยนทางสังคมกับบุคคลอื่น การมองเห็นภาพของตนที่สะท้อนในกระจก เป็นปรากฏการณ์ที่อธิบายอิทธิพลของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นที่มีต่อภาพพจน์ของตัวบุคคลนั่นเอง เพราะบุคคลจะมองดูตัวเองในแง่มุมที่เขาเชื่อว่า ผู้อื่นจะมองเห็นตัวเขาในแง่นั้น ปฏิกิริยาของผู้อื่นที่บุคคลรับรู้ จึงเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ให้บุคคลมองเห็นตัวเองโดยที่ภาพพจน์ของบุคคลนั้นไม่จำเป็นต้องสอดคล้องตามความเป็นจริง

ความสามารถในการสวมบทบาทของผู้อื่นกลับมามองตนเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาความคิดในเรื่องการมองตน คูลลี่(1902) ได้แสดงความคิดในเรื่องตนใน Human Nature and The Social Order เขาพยายามเชื่อมโยงแนวคิดของนักสังคมวิทยาและนักจิตวิทยาสังคม โดยอธิบายว่าเด็ก ๆ จะพัฒนาการ มองตนโดยผ่านรูปภาพที่เรามองตนผ่านกระจก (Looking Glass Self) จะประกอบด้วยลักษณะ 3 ประการ คือ

1. Social Meaning ความคิดคำนึงของเรา ที่คาดว่าผู้อื่นคิดอย่างไร การคาดคะเนของผู้อื่นเกี่ยวกับพฤติกรรมและแรงจูงใจของเรา

2. Social Value ความคิดคำนึงของการตัดสินประเมินที่บุคคลอื่นจะกระทำเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เขาเห็น

3. Self Feeling ที่เราคิดว่าผู้อื่นประเมินตัวเรา ขบวนการของ Self Evaluation เช่น รู้สึกภูมิใจหรือขี้อาย

ตามแนวความคิดของคูลลี่ กลุ่มสังคมที่มีความสำคัญที่สุดต่อการพัฒนาความคิดหรือมโนภาพเกี่ยวกับตนของปัจเจกบุคคล คือ กลุ่มปฐมภูมิ (Primary Group) ซึ่งคูลลี่ได้ให้คำจำกัดความไว้ หมายถึง กลุ่มสังคมที่มี

สมาชิกอยู่ร่วมในกลุ่มเป็นจำนวนมาก สมาชิกสามารถสร้างความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดในลักษณะตัวต่อตัวได้ กลุ่มปฐมภูมิมีบทบาทสำคัญในการสร้างบุคลิกภาพของสมาชิกในกลุ่มด้วยการปลูกฝังภาพพจน์เชิงจิตใจของกลุ่ม และการที่สมาชิกเทียบแบบกับกลุ่มเป็นเครื่องแสดงถึงความผูกพันกันทางอารมณ์อย่างมั่นคงระหว่างกลุ่มและสมาชิกกลุ่ม ความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ที่ค่อนข้างถาวรเป็นระยะเวลานาน ตัวอย่างกลุ่มปฐมภูมิในความหมายดังกล่าว ได้แก่ ครอบครัวและกลุ่มเพื่อนสนิท เป็นต้น

กระบวนการมองเห็นภาพของตนเองจากเงาที่สะท้อนในกระจก เริ่มก่อตัวขึ้นในบุคคลตั้งแต่วัยทารก เมื่อเด็กมองดูมารดาหรือคนเลี้ยงเพื่อขอความเมตตาและการอุ้มชู ถ้ามารดาตอบสนองบุตรด้วยความรัก เด็กก็จะรับรู้ว่าตนเป็นผู้ที่มีค่าควรสำหรับความรักที่มารดามอบให้และจะพัฒนามโนภาพเกี่ยวกับตนในทางที่ดี เด็กจะเติบโตเป็นผู้ที่สามารถให้และรับความรักจากผู้อื่นได้ อันเป็นการวางรากฐานความสัมพันธ์ด้วยความรักที่เต็มเปี่ยมสำหรับชีวิตที่จะดำเนินต่อไป เด็กที่ขาดความรักจะมีปฏิกิริยาตอบสนองที่ต่างออกไป กระบวนการมองเห็นตนเองจากเงาที่สะท้อนในกระจกเริ่มต้นในวัยเด็กและดำเนินต่อไปตลอดช่วงชีวิตขอองคนเรา เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันระหว่างบุคคล

คนโดยทั่วไปมักจะตระหนักถึงภาพของตนเองในสายตาของผู้อื่น ต่อเมื่อเขาต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับการทำให้ผู้อื่นเกิดความประทับใจในตัวเขา เช่น ในการออกไปกล่าวคำปราศรัยในที่ประชุม บุคคลมักตั้งคำถามกับตัวเอง “ฉันมองดูเป็นคนอย่างไร คนฉลาดหรือโง่” “ฉันเคยทำอะไรประสบความสำเร็จบ้าง” “คนอื่นนึกถึงฉันในทำนองใด” กระบวนการดังกล่าวเกิดขึ้นเมื่อบุคคลสนทนากับตัวเองเกี่ยวกับการประเมินตนเอง

<u>แนวคิดเกี่ยวกับการสวมบทบาทของมี๊ด</u> (Mead’s the Concept of Taking Role of the Other) (งามตา วนินทานนท์, 2537 : 106-109 อ้างถึงใน อ้อมเดือน สดมณี, 2540 : 66-67)

มี๊ด (Mead) ได้อธิบายและขยายแนวคิดของคูลลี่ออกไป ช่วยให้เกิดความเข้าใจพัฒนาการทางความคิดเกี่ยวกับคนที่ลึกซึ้ง ให้เห็นว่าคนเราเกิดมโนภาพเกี่ยวกับตนได้โดยการแสดงออกต่อตัวเราเองในลักษณะเดียวกับที่เราแสดงออกต่อคนอื่น การกระทำเช่นนี้เรียกว่า “การสวมบทบาทของผู้อื่นเพื่อมองตัวเราเอง” (Taking Role of The Toward Ourselves) ในความหมายนี้คนเราจะเกิดทัศนะทั้ง 2 ฝ่ายขึ้นพร้อมกันในขณะเดียวกัน ทัศนะหนึ่ง คือ ผู้กระทำ (Subject) ได้แก่ ผู้ที่มองดูหรือพิจารณาบุคคลอื่น และผู้ถูกกระทำ (Object) ได้แก่ ผู้ที่ถูกมองหรือถูกพิจารณา กล่าวได้ว่า เราสามารถก้าวออกจากตัวเรา (ทางความคิดหรือจินตนาการ) เข้าไปอยู่ในตำแหน่งของผู้อื่น และมองย้อนกลับมาดูเราจากจุดยืนเดียวกัน ดังนั้น การสวมบทบาทผู้อื่นเพื่อมองดูตัวเองจึงเป็นการตอบสนองต่อตัวเราเอง ในแนวทางเดียวกับผู้อื่นอาจตอบสนองต่อเรา ตัวอย่างเช่น เด็กชายเตรียมที่จะอุทธรณ์ แต่เมื่อเขาจินตนาการความรู้สึกนึกคิดของคุณครูแล้วก็ตระหนักว่าเขาไม่ควรจะแสดงปฏิกิริยาต่อต้านใด ๆ เพราะจะยิ่งเป็นการยืดระยะเวลาการกักตัวให้นานมากขึ้น โดยตัวอย่างนี้เด็กชายได้จินตนาการทัศนะของคุณครูที่มีต่อเขา เด็กได้ทำการสวมบทบาทของครูและย้อมกลับมามองดูตัวเขาเอง

ในการวิเคราะห์ “ตน” มี๊ดแยกองค์ประกอบตนของมนุษย์ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ “I” และ “Me”

"I" เป็นส่วนของปัจเจกชนที่รวมเอาลักษณะนิสัยตามธรรมชาติและเป็นเอกลักษณ์ส่วนตัวของแต่ละบุคคล เช่น แรงผลักดันที่ไม่สามารถเหนี่ยวรั้งได้ และแรงขับต่าง ๆ ที่พบในทารกและเด็กโดยปกติ มี๊ด มอง "I" เป็นส่วนของความคิดสร้างสรรค์ในตน เป็นส่วนที่บุคคลแสดงออกอย่างอิสระไม่ใช่เป็นความต้องการของสังคม

"Me" เป็นส่วนสังคมของตน เป็นผลจากการถ่ายทอดทางสังคม ส่วนนี้จะรับเอาทัศนคติ ค่านิยม ระเบียบประเพณีต่าง ๆ ของสังคมเข้าไว้ในตัวปัจเจกชน เป็นส่วนที่ยอมรับความต้องการของสังคมโดยไม่คัดค้าน

ตามแนวคิดของ มี๊ด " I" มาก่อน และ "Me" จะใช้เวลาค่อนข้างยาวนานในการพัฒนาเพราะเด็กต้องเรียนรู้จากการแสดงออกของสังคม มี๊ดเสนอแนะว่า การพัฒนาของ "ตน" เกิดขึ้นจากการสนทนาโต้ตอบ (Conversation) อย่างต่อเนื่องระหว่าง "Me" และ "I" โดย "Me" ทำหน้าที่สะท้อนภาพสังคมเพื่อให้ "I" ตอบสนอง "Me" ก่อตัวขึ้น ภายใต้กระบวนการถ่ายทอดทางสังคมและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับขั้นตามวัย ดังนี้

1. ขั้นการเลียนแบบ (Imitative Stage) เป็นพัฒนาการในช่วงแรกของชีวิต อายุระหว่างแรกเกิด- 2 ปี ระยะนี้เด็กมีความใกล้ชิดกับมารดาและใช้เวลาส่วนใหญ่ในการสนทนากับมารดาด้วยภาษาท่าทาง (Conversation of gesture) รวมทั้งเลียนแบบอากัปกริยาและการเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของมารดา ซึ่งเป็นอีกส่วนหนึ่งของโลกที่แยกต่างหากจากตน การเข้าใจในเรื่องนี้เกิดขึ้นบ่อยครั้ง เมื่อความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองจากมารดา ทำให้เด็กเกิดความคับข้องใจ เด็กที่อยู่ในช่วงพัฒนาการ ระยะนี้จึงเริ่มเกิดความคิดที่จะสวมบทบาทของผู้อื่นโดยการเรียนรู้ หรือคาดคะเนความต้องการของผู้อื่นด้วยการเอาใจเขามาใส่ใจเรา เด็กวัยนี้เริ่มเรียนรู้ที่จะเสริมบทบาทของบุคคลอื่นที่มีความสำคัญต่อเขา(Significant Other) เป็นกลุ่มแรก ๆ ซึ่งได้แก่ มารดา บิดา และสมาชิกในครอบครัว ตัวอย่างเช่น เด็กเล็ก ๆ เริ่มรู้จักทำตามความต้องการของมารดา เมื่อเขาสังเกตเห็นว่ามารดาชอบหรือหัวเราะในกิริยาท่าทางใด ๆ ของเขา ก็จะพยายามทำกิริยานั้นซ้ำ ๆ อีก ดังนั้น กลุ่มบุคคลเหล่านี้ จึงเป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อพัฒนาการทางบุคลิกภาพ และแนวคิดเกี่ยวกับตนของเด็กเป็นอย่างมาก

2. ขั้นการเล่นบทบาทสมมติ (Play Stage) เด็กอายุประมาณ 2-5 ปี จะมีทักษะเพิ่มมากขึ้นในการจินตนาการว่า ถ้าตนเป็นบุคคลอื่นตนจะต้องการหรือแสดงพฤติกรรมใดในสถานการณ์ต่าง ๆ จากการรู้จักแสดงบทบาทสมมติ ในระยะแรกเด็กจะเล่นบทบาทของผู้ที่ตนคุ้นเคย เช่น บทบาทของสมาชิกในครอบครัว ต่อมาเมื่อมีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กับบุคคลภายนอก ก็สามารถที่จะเล่นบทบาทของผู้อื่นได้ เช่น คนขายของ ตำรวจ บุรุษไปรษณีย์ ฯลฯ การเล่นบทบาทสมมติช่วยเด็กให้เรียนรู้พฤติกรรมพึงประสงค์ประจำบทบาทนั้นๆลักษณะของ "Me" จะค่อย ๆ ก่อตัวขึ้นในระยะของการเล่นบทบาทสมมติดังกล่าว อย่างไรก็ตามการเล่นสวมบทบาทต่าง ๆ ในระยะนี้ยังไม่มีเป้าหมายที่แน่นอน เด็กมักจะเล่นและเปลี่ยนบทบาทอยู่เรื่อย ๆ

3. ขั้นการเล่นเกม (Game Stage) เด็กในช่วงอายุระหว่าง 6-12 ปี จะใช้เวลาอยู่กับเพื่อนนอกบ้านมากขึ้น เด็กเริ่มรู้จักที่จะทำให้คนทั่วไปเกิดความประทับใจในตัวเองด้วย การพยายามทำตามความคาดหมายของผู้อื่น ในตอนปลายของพัฒนาการนี้เด็กจะรู้จักเล่นเกมที่มีระเบียบกฎเกณฑ์ในการเล่นอย่างซับซ้อน ใน

ลักษณะของการเล่นเกมของชีวิต (Play the Game of Life) ตัวอย่างเช่น ในขณะที่มีบทบาทเป็นผู้ขวางลูกเบสบอล นอกจากทราบความตั้งใจของตนเองแล้ว เด็กจะต้องติดตามคาดคะเนล่วงหน้าถึงความตั้งใจของผู้เล่นร่วมทีมคนอื่น ๆ เช่น ผู้วิ่งในตำแหน่งต่าง ๆ และผู้รับลูกบอล เป็นต้น และยังต้องคาดคะเนความตั้งใจหรือเจตนาของผู้เล่นฝ่ายตรงข้ามด้วย เช่น ผู้ทำหน้าที่ตีลูก และผู้ซึ่งอยู่ฝ่ายตรงข้าม พัฒนาการในขั้นการเล่นบทบาทสมมติและขั้นการเล่นเกมเป็นทั้งผลผลิตและสภาวการณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนาความสามารถในการประสานทัศนะหลายทัศนะเข้าด้วยกัน เกิดการเข้าใจทัศนะของคนทั่วไป (Perspective of Generalized Others) บุคคลมีอายุอยู่ในช่วงวัยรุ่นเมื่อมีความสามารถถึงระดับนี้ การรับรู้หรือเข้าใจทัศนะของคนทั่วไปเกิดขึ้นจากการจินตนาการอย่างเป็นระบบในระดับกลุ่มและชุมชนที่มีค่านิยม ความเชื่อและวัฒนธรรมเป็นสามัญร่วมกัน บุคคลจะพิจารณาและเข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ในทัศนะของคนทั่วไปในสังคมซึ่งมีลักษณะเป็นนามธรรมและมีมโนภาพเกี่ยวกับข้อตกลงต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับคนอื่น ๆ ในสังคมซึ่งเรียกว่า ปทัสถานของสังคมนั่นเอง

เช่นเดียวกับคูลลี่ ในบางครั้งมี๊ดถูกกล่าวว่าเป็นฝ่ายอนุรักษ์อิทธิพลของสังคม เนื่องจากแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนะโดยทั่วไปของผู้อื่นในสังคมของมี๊ด อาจตีความหมายได้ว่า คนเราไม่สามารถมีความรู้สึกนึกคิดที่แยกออกจากสิ่งที่สังคมคาดหมายจากตัวเขาได้ ยิ่งกว่านั้นแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนะโดยทั่วไปของผู้อื่นไม่ได้ให้ความสำคัญแก่กลุ่มสังคมย่อย ๆ ด้วยเหตุนี้ จึงเป็นเรื่องยากที่จะนำแนวความคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในสังคมปัจจุบันที่มีความซับซ้อนทางวัฒนธรรม

อย่างไรก็ตามแนวความคิดเกี่ยวกับการสวมบทบาท (Role-Taking Concept) นับเป็นแนวความคิดที่นักวิชาการหลายกลุ่มให้ความสนใจศึกษา เป็นพื้นฐานในการสร้างแนวความคิดใหม่ ๆ และศึกษาเพื่อประโยชน์ในด้านการวิจัยเพื่อประยุกต์ใช้

<u>ทฤษฎีว่าด้วยรูปลักษณ์ของวัฒนธรรม</u> (อ้อมเดือน สดมณี, 2540 : 66-67)

รุธ เบเนดิคท์ (Ruth Benedict) เป็นผู้บุกเบิกคนหนึ่งในหนังสือ Patterns of Culture(1934) ได้ให้ความสนใจแก่รูปลักษณ์ของวัฒนธรรมของแต่ละสังคม เบเนดิคท์ เชื่อว่า รูปลักษณ์ของวัฒนธรรมที่แต่ละสังคมมีอยู่อาจจะมีหลายแบบอย่าง (Pattern) แต่ที่เป็นหลักหรือเป็นแบบที่คนส่วนใหญ่ยึดถือจะมีอยู่จำนวนหนึ่ง โดยอิทธิพลหรือการหล่อหลอมของแบบอย่างดังกล่าว จะทำให้สมาชิกส่วนใหญ่ในสังคมมีบุคลิกภาพแบบปกติ (Normal Personality Type) สำหรับสมาชิกส่วนน้อยที่ไม่ได้ยึดถือแบบอย่างหลักของสังคมอาจจะมีแบบอย่างอื่นที่พวกเขายึดถือ บุคคลกลุ่มหลังนี้จะถูกสังคมเรียกว่าเป็นพวก “นอกคอก”(Duriants) หรือพวก “ผิดปกติ” (Abnormal) เบเนดิคท์ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสังคมและวัฒนธรรมเพื่อให้ได้ข้อสรุปเป็นภาพรวมว่าสังคมนั้น ๆ มีวัฒนธรรมอย่างไร เบเนดิคท์มีสมมติฐานว่ารูปแบบของวัฒนธรรม อาจจะแยกออกเป็นรูปแบบหลัก ๆ ได้คือ วัฒนธรรมที่มีรูปแบบอ่อนโยน หรือวัฒนธรรมที่มีลักษณะลุ่มหลวงและก้าวร้าว เป็นต้น

มาร์กาเร็ต มี๊ด (Margareu Mead) ได้ศึกษาถึงบทบาทของวัฒนธรรมที่มีต่อบุคลิกภาพของวัยรุ่น ผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพของวัยรุ่นกลุ่มทดลองเป็นผลมาจากสภาพสังคมและวัฒนธรรมที่ขัดเกลาอบรม

ไม่ใช่ผลของการเปลี่ยนแปลงทางด้านชีววิทยา บุคลิกภาพของบุคคลขึ้นอยู่กับว่าคน ๆ นั้นเกิดและใช้ชีวิตอยู่ในสังคมใด

โดยสรุป จะเห็นได้ว่าทั้งเบเนดิคท์และมี๊ด ต่างก็ให้ความสำคัญต่อกระบวนการขัดเกลาทางสังคมและได้สรุปว่ารูปลักษณ์ของวัฒนธรรมจะสอดคล้องกับบุคลิกของสมาชิกของสังคมนั้น ๆ มี๊ดได้ชี้ให้เห็นว่า การเจริญเติบโตของเด็กและกระบวนการขัดเกลาทางสังคมในแต่ละสังคมจะหล่อหลอมนิสัยใจคอของสมาชิกของสังคมในลักษณะที่ต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับวิธีการที่ใช้

7. พัฒนาการทางจริยธรรมของบุคคล

การพัฒนาการทางจริยธรรมของบุคคลถือเป็นปัจจัยสำคัญในกระบวนการสังคมประกิต เนื่องจากกระบวนการขัดเกลาทางสังคมมีอิทธิพลที่จะส่งผลต่อจริยธรรมของแต่ละบุคคล

เมื่อกล่าวถึง “จริยธรรม” (Morality) ย่อมที่จะต้องกล่าวถึง “ค่านิยม” และ “คุณธรรม” ซึ่งโดยความหมายแล้ว ค่านิยม หมายถึง สิ่งที่คนส่วนใหญ่ในสังคมเห็นว่าสำคัญ เช่น การรักษาหน้า ความมีอาวุโส ฯลฯ ส่วนคุณธรรม หมายถึง สิ่งที่คนส่วนใหญ่ในสังคมเห็นว่าดี เช่น ความซื่อสัตย์ วินัย ประหยัด ฯลฯ จริยธรรม หมายถึง ลักษณะทางสังคมหลายลักษณะของมนุษย์และมีขอบเขตรวมไปถึงพฤติกรรมทางสังคมประเภทต่าง ๆ ด้วย

ลักษณะของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมนั้น แบ่งออกเป็นหลายประเภทด้วยกัน เช่น ความรู้ ทัศนคติ การใช้เหตุผล และพฤติกรรมต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งมีคุณสมบัติประเภทใดประเภทหนึ่งใน 2 ประการ คือ เป็นลักษณะที่สังคมต้องการให้มีอยู่ในตัวสมาชิกในสังคมนั้น คือ เป็นพฤติกรรมที่สังคมนิยมชมชอบ ให้การสนับสนุนและผู้กระทำส่วนมาเกิดความพอใจว่าการกระทำนั้นเป็นสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม ส่วนอีกประการหนึ่ง คือ ลักษณะที่สังคมไม่ต้องการให้มีอยู่ในสมาชิกในสังคม เป็นการกระทำที่สังคมลงโทษหรือพยายามกำจัดและผู้กระทำพฤติกรรมนั้นส่วนมากรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องและไม่สมควร ฉะนั้นผู้ที่มีจริยธรรมสูงก็คือ ผู้ที่มีลักษณะและพฤติกรรมประเภทแรกมากและประเภทหลังน้อย (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545 : 55)

ขณะที่ ดวงเดือน พันธุมาวิน และเพ็ญแข ประจนปัจจนึก (2520 : 5) ได้กล่าวถึงความรู้เชิงจริยธรรม ทัศนคติเชิงจริยธรรม เหตุผลเชิงจริยธรรม และพฤติกรรมเชิงจริยธรรมไว้ดังนี้

ความรู้เชิงจริยธรรม หมายถึง การที่มีความรู้ว่าในสังคมของตนนั้น ถือว่าการกระทำชนิดใดดีควรทำและการกระทำชนิดใดเลวควรงดเว้น ลักษณะหรือพฤติกรรมประเภทใดเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมมากน้อยเพียงใด ปริมาณความรู้เชิงจริยธรรมหรือความรู้เกี่ยวกับค่านิยมทางสังคมขึ้นอยู่กับอายุ ระดับการศึกษาและพัฒนาการทางสติปัญญาของบุคคลด้วย ความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ทางสังคมและศาสนาส่วนใหญ่เด็กจะเริ่มเรียนรู้ตั้งแต่เกิดโดยเฉพาะในช่วงอายุ 2 ถึง 10 ปี จะได้รับการปลุกฝังค่านิยมเหล่านี้เป็นพิเศษ

ทัศนคติเชิงจริยธรรม หมายถึง ความรู้ของบุคคลเกี่ยวกับลักษณะหรือพฤติกรรมเชิงจริยธรรมต่าง ๆ ว่าตนชอบหรือไม่ชอบลักษณะนั้นเพียงใด ทัศนคติเชิงจริยธรรมของบุคคลส่วนมากจะสอดคล้องกับค่านิยมใน

สังคมนั้น แต่บุคคลบางคนในสถานการณ์ปกติอาจมีทัศนคติเชิงจริยธรรมแตกต่างจากค่านิยมในสังคมก็ได้ ทัศนคติเชิงจริยธรรมจะรวมเอาความรู้และความรู้สึกในเรื่องนั้นเข้าด้วยกัน ดังนั้นทัศนคติเชิงจริยธรรมจึงมีคุณสมบัติสำคัญที่จะใช้ทำนายพฤติกรรมเชิงจริยธรรมได้แม่นกว่าการใช้ความรู้เกี่ยวกับค่านิยมของบุคคลเพียงอย่างเดียว นอกจากนั้นทัศนคติเชิงจริยธรรมของบุคคลในเวลาหนึ่งยังเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

เหตุผลเชิงจริยธรรม หมายถึง การที่บุคคลใช้เหตุผลในการเลือกที่จะกระทำหรือเลือกที่จะไม่กระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เหตุผลที่กล่าวถึงนี้จะแสดงให้เห็นถึงเหตุจูงใจที่อยู่เบื้องหลังการกระทำต่างๆของบุคคล การศึกษาเหตุผลเชิงจริยธรรมจะทำให้ทราบว่า บุคคลมีจริยธรรมในระดับแตกต่างกัน อาจมีการกระทำที่คล้ายคลึงกันเสมอและบุคคลที่มีการกระทำเหมือนกัน อาจจะมีเหตุผลเบื้องหลังการกระทำและท้ายสุดจริยธรรมแตกต่างกัน

พฤติกรรมเชิงจริยธรรม หมายถึง การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมที่สังคมนิยมชมชอบหรืองดเว้นการแสดงพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์หรือค่านิยมในสังคมนั้น เช่น การให้ทาน การเสียสละเพื่อส่วนรวมและการช่วยเหลือผู้ที่ตกทุกข์ได้ยาก เป็นต้น นอกจากนั้นพฤติกรรมในสภาพที่ยั่วยุให้บุคคลกระทำผิดกฎเกณฑ์เพื่อประโยชน์ส่วนตนบางประการ เช่น การโกงสิ่งของ เงินทองหรือคะแนน การลักขโมยและการกล่าวเท็จ เป็นต้น รวมเรียกว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับความไม่ซื่อสัตย์ ผู้มีจริยธรรมสูงย่อมงดเว้นการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์

8. ทฤษฎีเกี่ยวกับพัฒนาการทางจริยธรรม

จริยธรรมของบุคคลมีต้นเหตุมาจากอิทธิพลของสังคมมากกว่าอิทธิพลของพันธุกรรม กล่าวคือ บุคคลเกิดมาในสังคมแต่ละสังคมจะต้องเรียนรู้ และยอมรับจริยธรรมประเพณีในสังคมของตนซึ่งจะแตกต่างจากจริยธรรมประเพณีของสังคมอื่น ๆ ไม่มากก็น้อย ฉะนั้นจึงเห็นว่าแหล่งกำเนิดที่สำคัญของจริยธรรมของบุคคลก็คือ สังคมหรือผู้ที่อยู่แวดล้อมตนนั่นเอง (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545 : 56)

นักพัฒนาทางจริยธรรมต่างให้ความสำคัญของอิทธิพลทางสังคม แต่ก็ยังมีความคิดแตกต่างกันไปในด้านที่สำคัญอีกมาก ส่วนนักจิตวิทยาที่ศึกษาวิจัยเรื่องจริยธรรมก็เช่นเดียวกัน ได้แบ่งทฤษฎีของการพัฒนาการทางจริยธรรมออกเป็นกลุ่ม ซึ่งมีลักษณะการแบ่งกลุ่มที่คล้ายคลึงกัน ดังนั้นในที่นี้จึงขอกล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวกับพัฒนาการทางจริยธรรมที่สำคัญ ดังนี้ 1.ทฤษฎีอิทธิพลทางสังคมต่อพัฒนาการทางจริยธรรม 2. ทฤษฎีที่มาจากสำนักจิตวิเคราะห์ 3.ทฤษฎีของนักจิตวิทยากลุ่มปัญญานิยม 4.ทฤษฎีเกี่ยวกับจริยธรรมของนักจิตวิทยากลุ่มที่เชื่อทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม

1. ทฤษฎีอิทธิพลทางสังคมต่อการพัฒนาการทางจริยธรรม (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545 : 56-57)

ทฤษฎีนี้เริ่มจากความคิดและประสบการณ์ของนักสังคมวิทยา ไรท์ (Wright, 1975 อ้างถึงในดวงเดือน พันธุมาวิน และ เพ็ญแข ประจนปัจจนึก, 2520 : 14) ผู้ที่เชื่อว่าสังคมมีส่วนในการปั้นมนุษย์ในลักษณะต่าง ๆ กัน ตามแต่ว่ามนุษย์นั้นจะอยู่ในกลุ่มใดในสังคม ส่วนนักจิตวิเคราะห์ก็เล็งเห็นความสำคัญของสังคมในการก่อตั้งลักษณะทางจริยธรรมให้แก่สมาชิกในสังคมนั้น โดยที่ทฤษฎีนี้ระบุว่า เด็กเล็ก ๆ จะเรียนรู้อะไรดี

อะไรชั่วจากผู้อื่นที่อยู่ใกล้ชิดซึ่งเป็นตัวแทนทางสังคมโดยใช้กระบวนการเทียบเคียง (Identification) เด็กจะใช้วิธีการเลียนแบบผู้อื่นที่มีอำนาจและผู้ที่ตนรักจนในที่สุดเด็กจะรับกฎเกณฑ์ทางสังคมมาเป็นหลักปฏิบัติของตนโดยอัตโนมัติ นักทฤษฎีต่าง ๆ ยอมรับว่าการปลูกฝังจริยธรรมเริ่มตั้งแต่วัยทารก และวัยเด็กเล็กเป็นวัยแห่งการเตรียมตัวเพื่อเข้าเป็นสมาชิกในสังคมใหญ่ ในช่วงแรกของชีวิตนี้เด็กจะได้รับการปลูกฝังทางจริยธรรมมากกว่าในช่วงอื่น ๆ ในชีวิต ดังนั้นกลุ่มบุคคลที่จะต้องรับผิดชอบในการปลูกฝังจริยธรรมให้แก่เด็กมากที่สุด คือ สมาชิกในครอบครัวของเด็กเองรองลงมาคือโรงเรียนอนุบาลและประถมศึกษา นอกจากนี้ยังมีสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ และโทรทัศน์ เมื่อครอบครัวเป็นแหล่งที่มีความสำคัญมากที่สุดในการปลูกฝังจริยธรรมให้แก่เด็กแล้วปัญหาอยู่ที่ว่าสมาชิกในครอบครัวตระหนักในหน้าที่นี้เพียงใด

ทฤษฎีการเทียบเคียงหรือการเลียนแบบ (Identification Theories) เป็นทฤษฎีที่เน้นถึงการนำเอาแบบอย่างจาก พ่อ แม่ และตัวแทนทางสังคม ซึ่งจะใช้กลวิธีต่าง ๆ มาช่วยอธิบายได้เกี่ยวกับพัฒนาการทางจริยธรรมของเด็กและเยาวชนโดยเฉพาะทางด้านมโนธรรม (Consciences)

2. ทฤษฎีที่มาจากสำนักจิตวิเคราะห์ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 66-70)

<u>ทฤษฎีของฟรอยด์</u>

ซิกมันด์ ฟรอยด์ ได้ใช้ภาวะของอารมณ์และแรงจูงใจเป็นตัวอธิบายพัฒนาการของบุคลิกภาพของคน เขาอธิบายว่า ในมนุษย์ทุกคนนั้นมีระบบที่ให้พลังงานอยู่ 3 ระบบ ได้แก่ Id , Ego และ Superego ซึ่งแต่ละระบบก็มีที่อยู่ของตนเองในจิตเป็นอิสระต่อกัน แต่ทว่าการทำงานของแต่ละระบบนั้นมีความสัมพันธ์ต่อกันและกัน เป็นเหตุให้เกิดพัฒนาการทางบุคลิกภาและจริยธรรมขึ้น

ในทฤษฎีจิตวิเคราะห์ Id มีค่าคล้ายกับพลังงานทางสรีระที่กระตุ้นให้ร่างกายทำงาน ณ ที่นี้อยู่ต่ำกว่าระดับการรู้สึกตัวของมนุษย์ หรืออีกนัยหนึ่งอยู่ในจิตไร้สำนึก เกิดขึ้นมาเองพร้อมกับตัวบุคคล Id เป็นแหล่งของแรงผลักดันที่จะทำให้เกิดการตอบสนองต่อความอยากที่ตนเองต้องการที่จะตอบสนอง ความอยากดังกล่าวนั้นเน้นไปในด้านความต้องการทางเพศกับความก้าวร้าว

Ego เป็นระบบที่เกิดจากการเรียนรู้จากการที่ได้พบกับบุคคลอื่นและการได้สัมผัสกับสิ่งแวดล้อมหน้าที่ของ Ego คือการรักษาคุ้มครองให้อินทรีย์หรือบุคคลเจริญไปตามความเป็นจริง ในการทำเช่นนั้น Ego ต้องเป็นตัวประสานท่ามกลาง Id, Superego และความจริงภายนอกตัวบุคคล ในขณะเดียวกันก็เป็นตัวสั่งการให้เกิดการกระทำหรือพฤติกรรมขึ้นมาเพื่อตอบสนองแรงขับที่เกิดมาจากความต้องการใน Id และ Superego

Ego เกิดขึ้นมาพร้อมกับกำเนิดของบุคคลและพัฒนาตลอดไปชั่วอายุขัย มันเกิดขึ้นมาเมื่อทารกเริ่มจำแนกความแตกต่างระหว่างตนเองกับสิ่งแวดล้อมได้ และเริ่มรู้ว่าบุคคลอื่นก็สามารถตอบสนองความต้องการของตนได้เช่นกัน

ในยุคของฟรอยด์นั้น เขาเชื่อว่า Ego ไม่มีพลังงานของตนเองที่จะสั่งการให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อความต้องการใน Id และ Superego เขาอธิบายว่า Ego ยืมพลังงานมาจาก Id และ Superego แต่นักจิตวิเคราะห์สมัยใหม่ได้ค้านความเชื่อนี้ และเห็นว่า Ego มีพลังงานในตนเอง (หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง พวกเขาปฏิเสธความคิดของฟรอยด์ในส่วนนี้ ซึ่งจะทำให้ต้องยอมรับว่ามนุษย์เป็นทาสของตัณหาหรือความอยากที่

เป็นสัญชาตญาณติดตัวมาแต่เกิด เพราะ Id นั้นติดตัวมาตั้งแต่เกิด (Inborn) แต่ Ego นั้นเกิดขึ้นมาจากการเรียนรู้ภายหลังจากที่บุคคลคลอดออกมาแล้ว)

Superego เป็นระบบที่อยู่ในจิตไร้สำนึกเช่นเดียวกับ Id พอจะเปรียบเทียบได้กับมโนธรรม (Conscience) Superego ทำหน้าที่เป็นผู้แนะแนวว่าการกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการใน Id นั้นเป็นสิ่งที่ดีงานเหมาะสมหรือไม่ และเป็นผู้ชี้ทางที่ควรจะเป็นในอุดมคติอีกด้วย ตัวอย่างเช่น เกิดมีความต้องการทางเพศขึ้นมาใน Id Egoจะต้องทำหน้าที่สั่งการให้ตอบสนองความต้องการนี้ ซึ่งอาจจะมีได้หลายวิธีตามที่เรียนรู้มาก่อนแต่ Superego จะเป็นผู้แนะวิธีการตอบสนองความต้องการทางเพศที่ดีงามให้

พ่อแม่ ครู พี่น้อง และคนอื่น ๆ ในสิ่งแวดล้อมของเด็กจะมีส่วนในการเสริมสร้าง Superego ให้แก่เด็กส่วนมากในตอนที่ยังเป็นเด็กทารก ทารกจะซึมซับเอาสิ่งที่เป็นมโนธรรมเหล่านี้จากการห้ามของคนรอบข้าง ดังนั้นเขาจึงเรียนรู้ด้วยการหลีกเลี่ยงการลงโทษ ต่อเมื่ออายุ 6-7 ขวบ จึงจะเริ่มลอกเลียนเอาแบบอย่างของมโนธรรมจากผู้ที่มีอำนาจเหนือกว่า ซึ่งได้แก่พ่อแม่นั่นเอง

ในความเห็นของฟรอยด์เขาอธิบายว่า พลังงานของจิตที่ชื่อ ลิบอโด (Libido) จะกระตุ้นให้บุคคลต้องตอบสนองต่อความต้องการสุขสำราญซึ่งแฝงอยู่ตามส่วนต่าง ๆ ของร่างกายดังนี้

- ขั้นความสุขอยู่ที่บริเวณปาก (Oral Stage) เป็นขั้นที่เด็กมีอายุประมาณ 1 ขวบ เด็กต้องการที่จะใช้ปากดูดหรือกัดสิ่งต่าง ๆ เมื่อได้ทำก็จะมีความสุขสำราญใจ เมื่อถูกขัดขวางก็จะพยายามทำใหม่

- ขั้นความสุขอยู่ที่บริเวณทวาร (Anal Stage) เมื่อเด็กอายุประมาณ 2-3 ขวบ เขาจะมีความสุขอย่ากับการฝึกหัดขับถ่ายของเสียออกจากร่างกาย

- ขั้นความสุขอยู่ที่บริเวณอวัยวะสืบพันธุ์ (Phallic Stage) เมื่อเด็กอายุประมาณ 4-6 ขวบ ระยะนี้เด็กเริ่มสนใจเพศตรงข้าม เด็กชายจะรักแม่และหวงแม่ แต่จะอิจฉาพ่อซึ่งได้รับความรักจากแม่ เรียกว่า Oedipus Complex ในเด็กชาย ส่วนเด็กหญิงจะรักพ่อและอิจฉาแม่ที่ได้รับความรักจากพ่อด้วยเรียกว่า Electa Complex ความขัดแย้งอันเกิดขึ้นเป็นปมดังกล่าวนี้ทำให้เกิดความคับข้องใจที่จะต้องแก้ไข เด็กชายจะแก้ปมนี้ด้วยวิธีเลียนแบบพ่อผู้เป็นเพศเดียวกับตน โดยกระบวนการนี้เกิดขึ้นในจิตไร้สำนึก เพื่อที่จะทำให้ตนเองได้รับความรักจากแม่เช่นเดียวกับที่พ่อได้ เช่นเดียวกับเด็กหญิงก็จะเลียนแบบการกระทำของแม่ ระยะนี้จึงเป็นระยะที่เด็กเริ่มเรียนรู้ที่จะแสดงบทบาทตามเพศของตน

- ขั้นแฝง (Latency Stage) ระยะนี้เด็กอยู่ในช่วงอายุประมาณ 6-14 ขวบ เป็นระยะที่ไม่มีบริเวณใดแน่นอนในร่างกายที่เป็นแหล่งให้ความสุขสำราญเป็นพิเศษเช่นเดียวกับขั้นก่อน เนื่องจากเด็กหันเหความสนใจไปสู่สิ่งรอบตัวการเล่นและการคบเพื่อน

- ขั้นการเป็นผู้ใหญ่ที่สมบูรณ์(Genital Stage) ในขั้นนี้เด็กเข้าสู่วัยผู้ใหญ่เบื้องต้น เริ่มรู้จักพัฒนาความรักต่อผู้อื่นและความเอื้อเฟื้อ ไม่เห็นแก่ตนเอง การเป็นผู้ใหญ่นั้นบางคนอาจจะไม่สามารถเป็นได้เต็มที่เพราะเหตุว่ายังติด (Fix) อยู่กับความต้องการบางอย่างที่ยังตอบสนองไม่สำเร็จในขั้นของการพัฒนาตอนต้น ๆ เช่น ผู้ใหญ่บางคนอาจจะติดยึดอยู่กับขั้นที่ 1 คือ ความสุขสำราญทางปาก เนื่องจากเมื่อเป็นเด็กในขั้นที่หนึ่งเขาไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอเมื่อเขาอยากจะดูดนม เขาจึงติดยึดอยู่กับขั้นหนึ่งมาตลอดและอาจจะ

แสดงออกมาในรูปของการใช้ปากอย่างเกินความจำเป็น เช่น เคี้ยวหมากฝรั่ง พูดมาก สูบบุหรี่ หรือแม้แต่การเลือกอาชีพก็จะเลือกอาชีพเกี่ยวกับการใช้ปากมาก ๆ ได้แก่ อาชีพเซลส์แมน นักเทศน์ หรือครู เป็นต้น

ในทัศนะของฟรอยด์ มโนธรรมเริ่มพัฒนาขึ้นมาในขั้นที่สาม หลังจากเด็กสามารถแก้ไขปมขัดแย้ง(ที่ตนเองรักแม่แต่เกลียดพ่อสำหรับเด็กชาย รักพ่อแต่เกลียดแม่สำหรับเด็กหญิง) โดยวิธีเลียนแบบความคิด ความรู้สึก และการกระทำที่เรียกว่า Identification จากผู้ปกครองที่เป็นเพศเดียวกับตน กล่าวคือ เด็กชายจะลอกเลียนแบบจากพ่อและเด็กหญิงจะเลียนแบบจากแม่ ดังนั้นนักจิตวิเคราะห์จึงเชื่อว่า เมื่อเด็กมีอายุถึง 6 ขวบนั้น ธรรมชาติของบุคคลเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ก่อตัวเรียบร้อยแล้ว และการก่อตัวนี้จะเป็นรากฐานของบุคลิกภาพของเขาไปตลอดชีวิต

ทฤษฎีของฟรอยด์ดังกล่าวค่อนข้างจะมีข้อวิพากษ์วิจารณ์ที่น่าสนใจมาก เช่น พัฒนาการของจริยธรรมในเด็กอยู่ในขั้นที่ 4 (Latency Stage) ควรจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ แต่ฟรอยด์ไม่ได้กล่าวถึงเลย นอกจากนั้นยังเน้นเรื่องเพศจนเกินไป ในยุคหลัง ๆ นักจิตวิเคราะห์ที่มีชื่อเสียงได้อธิบายเรื่องจริยธรรมโดยมิได้เน้นเรื่องเพศ เช่น ทฤษฎีของอิริคสัน (Erikson) ซึ่งได้เสนอขั้นของการพัฒนาของบุคคลเอาไว้เป็นขั้น ๆ ดังนี้

<u>ทฤษฎีของอิริคสัน</u>

ขั้นที่ 1 เด็กจะเรียนรู้ที่จะไว้ใจ (Trust) หรือไม่ไว้วางใจ (Mistrust) ต่อโลกของเขา โดยเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงที่ตนเองได้รับจากการเลี้ยงดู ถ้าเด็กหิวเขาได้ดื่มนม ไม่สบายตัวเพราะผ้าอ้อมเปียกจึงร้องไห้แม่ก็จะเปลี่ยนผ้าอ้อมให้อย่างนุ่มนวลและอบอุ่น นั่นคือเด็กจะพัฒนาความรู้สึกไว้วางใจถ้าหากว่าความต้องการของเขาได้รับการตอบสนอง และความรู้สึกไม่ไว้วางใจก็จะเกิดขึ้นถ้าหากความต้องการของเขาไม่ได้รับการตอบสนองอย่างสม่ำเสมอ คนทุกคนควรมีความรู้สึกไว้วางใจมากกว่าความรู้สึกไม่ไว้วางใจ เพื่อที่จะเป็นพื้นฐานของการพัฒนาจริยธรรมในขั้นต่อไป ขั้นนี้เทียบได้กับขั้นที่หนึ่ง(Oral Stage) ของ ฟรอยด์

ขั้นที่ 2 เด็กจะเรียนรู้ที่จะพัฒนาความรู้สึกว่าตนเองมีอำนาจในตัว (Autonomy) หรือความรู้สึกสงสัยและความอาย (Doubt and Shame) เกณฑ์อายุของเด็กในขั้นนี้โดยประมาณก็คือ 2- 3ขวบ ถ้าหากเด็กมีความไว้วางใจจากขั้นที่หนึ่ง เขาจะพัฒนาความเป็นคนที่ควบคุมตนเองเร็ว เด็กทารกวัยนี้ที่ได้มีโอกาสสำรวจสิ่งแวดล้อมด้วยอวัยวะและประสาทสัมผัสของตนเองอย่างเหมาะสม นับว่ามีโอกาสพัฒนาการควบคุมตนเองได้ ในขณะที่ถ้าหากทารกถูกตำหนิดุด่าว่ากล่าวอย่างรุนแรงจากผู้อยู่รอบข้างเมื่อเขาอยู่รอบข้างเมื่อเขาซุกซนหรือขับถ่ายไม่ถูกที่ เขาก็จะพัฒนาความรู้สึกอายกับความสงสัยขึ้นมาแทนการควบคุมตนเอง

ขั้นที่ 3 เด็กเรียนผู้ที่จะมีความคิดริเริ่ม (Initiative) หรือความรู้สึกผิด (Guilt) ขึ้นมา เด็กที่อยู่ในขั้นนี้จะอยู่ในช่วงอายุประมาณ 4-5 ขวบ การเรียนรู้เช่นนี้ต่อเนื่องมาจากขั้นที่สองและเกิดจากการปฏิบัติของผู้ใหญ่ต่อเขาเป็นสำคัญ ถ้าเด็กเริ่มที่จะทำกิจกรรมด้วยตนเองด้วยปัญญาและกำลังของตนเอง เช่น ตั้งคำถามให้ผู้ใหญ่ตอบ คิดเกมเล่นเอง แล้วได้รับการตอบสนองที่น่าพึงพอใจจากผู้ใหญ่ เขาจะพัฒนาความรู้สึกมีอิสระและความรู้สึกริเริ่มขึ้นมา แต่ถ้าถูกผู้ใหญ่เสียดสี เยาะเย้ยหรือดุ เขาจะพัฒนาความรู้สึกผิดขึ้นมาเพราะว่าสิ่งที่เขาทำไปนั้นถูกผู้ใหญ่ตอบสนองในทางที่ทำให้เขารู้สึกอย่างนั้น

ขั้นที่ 4 เด็กเรียนรู้ที่จะเป็นคนขยันขันแข็ง (Industry) หรือเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีปมด้อย (Inferiority) ขึ้น เกณฑ์อายุของเด็กในขั้นนี้จะอยู่ในประมาณ 6-11 ขวบ เป็นขั้นที่เด็กพัฒนาตัวจากขั้นที่สาม ถ้าเขามีความริเริ่มมาก เขาอยากที่จะรู้ว่าสิ่งทั้งหลายทำงานได้อย่างไร ดำเนินชีวิตไปอย่างไร เขาชอบที่จะตั้งกฎเกณฑ์ สังเคราะห์ จัดหมู่ ขยันที่จะเอาสิ่งของออกมารื้อหรือลองประกอบดู เด็กในระยะนี้จึงชอบเอานาฬิกา ปากกา หรือสิ่งของต่าง ๆ มารื้อดูว่าสิ่งของเหล่านั้นเครื่องข้างในทำงานอย่างไร เขาจะเกิดความรู้สึกภูมิใจเมื่อค้นพบและตอบข้อสงสัยของตนเองได้ ผู้ใหญ่ที่ดุด่าและทำโทษเมื่อเด็กทำสิ่งเหล่านี้อาจจะทำให้ความขยันหายไป แต่เกิดความรู้สึกมีปมด้อยขึ้นมาแทนเพราะถูกดุด่าว่าโง่ สร้างความยุ่งยากอยู่เรื่อย ในขั้นนี้สังคมภายนอกครอบครัวเริ่มเข้ามามีอิทธิพลบ้างแล้ว

ขั้นที่ 5 เด็กเรียนรู้ที่จะสร้างเอกลักษณ์ของตน (Identity) หรือมิฉะนั้นจะรู้สึกสับสนในบทบาทของตน (Role Confusion) แทน เกณฑ์อายุของเด็กในระยะนี้ก็คือช่วงวันรุ่นประมาณ 12-18 ปี ในช่วงระยะนี้เป็นระยะที่เด็กวัยรุ่นพัฒนาความสามารถในการรับรู้สิ่งต่าง ๆ ในหลายแง่มุม พวกเขาสามารถรับรู้สิ่งต่าง ๆในสายตาของบุคคลอื่นได้ สามารถแสดงบทบาทที่แตกต่างกันในสถานการณ์ที่แตกต่างกันได้ เขาต้องพัฒนาตัวเองให้มีเอกลักษณ์ที่แตกต่างไปจากคนอื่น และในขณะเดียวกันเอกลักษณ์ดังกล่าวก็ต้องเป็นที่ยอมรับทางสังคมด้วย ในช่วงเวลานี้ถ้าหากวัยรุ่นไม่สามารถพัฒนาเอกลักษณ์ของตนเองขึ้นมาให้เป็นที่ยอมรับแล้วเขาจะเกิดความรู้สึกสับสนว่าเขาคือใครกันแน่ หรืออาจจะพัฒนาเอกลักษณ์ในด้านเลวซึ่งไม่เป็นสิ่งที่สังคมยอมรับขึ้นมา

ขั้นที่ 6 บุคคลเรียนรู้ที่จะสร้างความใกล้ชิดสนิทสนม (Intimacy) หรือไม่อย่างนั้นก็จะทำให้เกิดการปลีกตัวออกจากความสัมพันธ์ (Isolation) เกณฑ์อายุของระยะนี้ได้แก่ วัยผู้ใหญ่ตอนต้น ซึ่งบุคคลพยายามที่จะสร้างความสัมพันธ์กับคนอื่น อันจะเป็นผลให้เกิดสายสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดหรือพันธสัญญาต่อผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นพันธสัญญาในเรื่องของความรัก เพศ อารมณ์ หรือจริยธรรม เกิดความรู้สึกห่วงใยอาทรต่อผู้อื่น ถ้าหากไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่เป็นไปอย่างนี้ได้บุคคลจะเลือกที่จะปลีกตัวออกมาจากสังคม

ขั้นที่ 7 บุคคลเรียนรู้ที่จะทำตนให้เป็นประโยชน์แก่สังคม (Generativity) แต่ถ้าทำไม่สำเร็จก็จะกลายเป็นคนเห็นแก่ประโยชน์ของตนและคนใกล้ชิด (Self- Absorption) เกณฑ์อายุของขั้นนี้ได้แก่ วัยผู้ใหญ่ตอนกลางคน บุคคลจะพยายามสนใจและทำประโยชน์ในระดับกว้างออกไปสู่ครอบครัว สังคม และคนในช่วงอายุถัดไป แต่ถ้าไม่เกิดการเรียนรู้เช่นนี้ บุคคลจะพัฒนาความอยากกอบโกยผลประโยชน์ใส่ตนเอง และความสนใจที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายในทางวัตถุ

ขั้นที่ 8 บุคคลพัฒนาความมีศักดิ์ศรี (Integrity) หรือไม่อย่างนั้นก็จะเกิดความรู้สึกสิ้นหวัง (Despair) ระยะนี้บุคคลได้เข้ามาสู่วัยชรา สามารถหันกลับไปมองชีวิตของตนตั้งแต่เล็กจนแก่ และมองไปข้างหน้าสู่ความตาย คนเราย่อมจะพิจารณาว่าได้ประทำสิ่งใดมาแล้วบ้าง ได้ใช้ชีวิตมาคุ้มค่าหรือไม่ ถ้าหากพบว่าชีวิตที่ผ่านมาตนเองได้ใช้ไปอย่างคุ้มค่าแล้ว ได้ทำในสิ่งที่ต้องการแล้ว เขาจะเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีศักดิ์ศรี แต่ถ้าพบว่าใช้ชีวิตผิดทางอย่างไม่น่าพึงพอใจ เขาจะเกิดความรู้สึกว่าสายไปเสียแล้วที่จะย้อนกลับไปเริ่มต้นใหม่ ความสิ้นหวังจึงเกิดขึ้นด้วยเหตุนี้

อิริคสันได้เสนอว่า ในขั้นของการพัฒนานั้น บุคคลจะพบกับความขัดแย้งสำคัญที่เกิดขึ้นเป็นคู่ ๆ ซึ่งบุคคลต้องเลือกเอาทางใดทางหนึ่ง ด้านหนึ่งของความขัดแย้งจะเป็นลักษณะที่พึงปรารถนา ส่วนอีกด้านหนึ่งนั้นเป็นลักษณะมีคุณภาพไม่ดี ถ้าหากบุคคลไม่พัฒนาลักษณะที่พึงปรารถนาขึ้นมาในขั้นใดขั้นหนึ่ง บุคลิกภาพของเขาจะไม่สมบูรณ์อย่างถาวรในขั้นต่อไป เพราะเหตุที่ว่าลักษณะที่พึงปรารถนาในขั้นต้นเป็นฐานรองรับลักษณะที่พึงปรารถนาในขั้นต่อไป เช่น ความไว้วางใจ (Trust) อันเป็นลักษณะที่พึงปรารถนาของขั้นที่หนึ่ง จะเป็นรากฐานให้แก่ความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy) ในขั้นที่สองความคิดริเริ่ม (Initiative) ในขั้นที่สามและอื่น ๆ ในขั้นต่อไปจนถึงขั้นสุดท้าย

ทฤษฎีของอิริคสันตั้งแต่ขั้นที่ 1-4 เป็นเรื่องของสังคมประกิตในวัยเด็กและตั้งแต่ขั้นที่ 5-8 เป็นเรื่องสังคมประกิตของวัยผู้ใหญ่ เรื่องใหญ่ทางจิตวิทยาในวัยเด็กคือ การเรียนรู้เกี่ยวกับอัตตา(Self) ของตนเองและคุณค่าของผู้อื่น ในวัยรุ่นเรื่องของเอกลักษณ์ส่วนตัวขึ้นมาแทน และพอมาสู้วัยผู้ใหญ่ตอนต้น ความสนใจของบุคคลจะพุ่งไปสู่การสร้างความสัมพันธ์และหาคู่ครอง เมื่อแต่งงานเข้าสู่วัยกลางคน ซึ่งความสนใจของคนก็เบนไปสู่เรื่องครอบครัว จนเข้าสู่วัยชราก็ทิ้งทุกอย่างให้แก่คนข้างหลังต่อไป

3. ทฤษฎีของนักจิตวิทยากลุ่มปัญญานิยม (Cognitive Theories of Moral Development)

ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่าการพัฒนาทางสติปัญญาและอารมณ์เป็นรากฐานของการพัฒนาทางจริยธรรม นักจิตวิทยาคนสำคัญในกลุ่มนี้ได้แก่ ฌ็อง พีอาเจต์ (Jean Piaget) แห่งสวิตเซอร์แลนด์ กับลอเรนซ์ โคห์ลเบิร์ก (Lawrence Kohlberg) แห่งสหรัฐอเมริกา พวกเขาเชื่อว่าจริยธรรมของเด็กจะเจริญขึ้นตามความเจริญของความสามารถทางการรู้ (Cognitive Ability) สติปัญญา และอารมณ์ของเด็กแนวทางของทฤษฎีของคนทั้งสองนี้เน้นความคิด (Cognitive) มากกว่าความรู้สึก (Affective) โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับการเรียนรู้กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ซึ่งจะกล่าวต่อไป

<u>ทฤษฎีพัฒนาการทางจริยธรรมของพีอาเจต์</u>

ฌอง พีอาเจต์ (Jean Piaget) แห่งสวิสเซอร์แลนด์ เน้นการศึกษาความคิดของบุคคลมากกว่าอารมณ์ เขาสนใจศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเด็กและมีความเห็นว่าเด็กก็คือผู้ที่พยายามศึกษาสำรวจโลกของตนเองทั้งที่เป็นวัตถุสิ่งของหรือตัวเองซึ่งเป็นผลจากการที่ได้ปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม จนทำให้เด็กเกิดความคิดเกี่ยวกับสิ่งที่เป็นรูปธรรมและพัฒนาต่อไปเรื่อย ๆ และในที่สุดสามารถคิดในส่วนที่เป็นนามธรรมได้ พีอาเจต์ ให้ความเห็นว่าพัฒนาการจะต้องมีประสบการณ์เกี่ยวข้องด้วย ดังนั้นการจัดประสบการณ์ให้เด็กควรจะมีการพัฒนาจากขั้นหนึ่งไปสู่อีกขั้นหนึ่ง เขาคิดว่าควรปล่อยให้เป็นไปตามเวลา

สำหรับการพัฒนาการทางจริยธรรม พีอาเจต์จะสร้างสถานการณ์โดยถามปัญหาต่าง ๆ ต่อเด็กเพื่อจะได้รู้หลักการของเด็กที่ใช้ในการตอบปัญหาเหล่านั้น ซึ่งแสดงออกทางพฤติกรรมเขาคิดว่าการพัฒนาการทางสติปัญญาและจริยธรรมเป็นการแผ่ขยายออกมาจากของเดิมเขาเน้นทั้งทางด้านพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อการพัฒนาการทางจริยธรรม

เด็กจะพัฒนาการทางจริยธรรมจากขั้นต่ำสุดไปจนถึงขั้นสูงสุด การพัฒนาการทางจริยธรรมนี้ไม่มีการข้ามขั้น แต่ต้องพัฒนาไปทีละขั้น ซึ่งแตกต่างจากทฤษฎีของนักจิตวิทยาเหล่านั้นเชื่อว่าการเรียนเรื่องอะไรก็

ตาม จะเกิดขึ้นเมื่อใดก็ได้ ไม่จำเป็นจะต้องเป็นขั้นตอนการพัฒนาการทางจริยธรรม 3 ขั้น ของพีอาเจต์ (Piaget,1932;citiong Cohen,1976:32 อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545 : 58)

ขั้นที่ 1 Premoral Stage เป็นขั้นก่อนจริยธรรม การพัฒนาการขั้นนี้จะเริ่มตั้งแต่เด็กแรกเกิดจนถึง 1 ขวบ พีอาเจต์ เชื่อว่าเด็กในขั้นนี้ยังไม่มีความรู้ทางจริยธรรมจรรยามารยาทใดๆทั้งสิ้น เด็กในวัยนี้จะยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง (Egocentric) ต้องการความสุขของตนเองเท่านั้น ไม่สนใจคนอื่นมากนัก

ขั้นที่ 2 Heteronomous Stage เป็นขั้นการพัฒนาการทางจริยธรรมของเด็กที่อยู่ในวัย 1-5 ปี เด็กในวัยนี้เริ่มให้ความสำคัญของสิ่งแวดล้อม รู้ว่ามีบุคคลหรือคนอื่น ๆ ที่โตกว่าเขาและเรียกร้องให้เขาปฏิบัติตามเกณฑ์ที่ผู้ใหญ่ตั้งขึ้น เด็กจะต้องในใจทำเพื่อมิให้ถูกลงโทษ ทั้ง ๆ ที่เขาไม่เข้าใจเลยว่าจะต้องทำตามกฎเกณฑ์นั้นทำไม แต่เข้าใจว่าทำตามเพื่อหลีกเลี่ยงการลงโทษเท่านั้น

พีอาเจต์ กล่าวว่า เด็กในวัยนี้การคิดเกี่ยวกับเรื่องจริยธรรมของเด็กเป็นไปในลักษณะเป็นจริงเป็นจัง (Realism) คือผิดก็ว่าไปตามผิด ไม่มีการยืดหยุ่น เช่น ถ้าถามว่า “ถ้าเพื่อวิ่งมาชนทำให้เธอล้มเธอจะทำอย่างไร” เด็กเล็ก ๆ จะตอบว่า “ผลักให้เพื่อนล้มบ้าง” แต่ถ้าถามเด็กโตคำตอบที่ได้จะแตกต่างกัน เพราะลักษณะการคิดมีการเชื่อมโยงหาเหตุผลมากกว่า เช่น เด็กโตจะย้อนถามว่า “เพื่อนตั้งใจชนให้ล้มหรือเปล่า” เป็นต้น

ขั้นที่ 3 Autinomous Stage เป็นขั้นการพัฒนาการทางจริยธรรมของเด็กตั้งแต่อายุ 6 ปีขึ้นไปจนถึงวัยผู้ใหญ่ เด็กวัยนี้จะมีความคิดเป็นผู้ใหญ่ รู้จักคิดอย่างมีเหตุผล มีความเป็นตัวของตัวเองมีความเกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ใช้หลักของความยุติธรรมเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นๆและรู้จักแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน (Reciprocity) คือ รู้จักเอาใจเขาใส่ใจเรา มีความซาบซึ้งในกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เมื่ออยู่ในกลุ่ม

ทฤษฎีนี้มีจุดสำคัญที่จะกล่าวถึงดังต่อไปนี้ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 70-72)

- <u>การสร้างกฎเกณฑ์</u> พีอาเจต์ค้นคว้าจากการสังเกตการเล่นของเด็ก เขาพบว่าเด็กอายุ 2-3 ขวบเล่นด้วยกันไม่เป็น ถึงแม้ว่าจะเล่นอยู่ในบริเวณเดียวกัน พออายุ 3-5 ขวบ จึงจะเล่นด้วยกันได้ แต่เอาแต่ใจตนเองเป็นที่ตั้ง (Egocentric) จนกระทั่งอายุ 7-8 ขวบจึงจะรู้จักร่วมมือกันเล่นเพื่อประโยชน์ร่วมกัน ในขณะเดียวกันพีอาเจต์ได้สัมภาษณ์เด็ก ๆ ด้วยพบว่า เจตคติของเด็กต่อกฎเกณฑ์เปลี่ยนไปตามอายุเช่นกัน เมื่ออายุประมาณ 3 ขวบ เด็กยอมรับกฎเกณฑ์โดยไม่ต้องคิดเลย พออายุ 4-5 ขวบ กฎเกณฑ์กลายเป็นของศักดิ์สิทธิ์ที่ต้องปฏิบัติตามและมาจากผู้ใหญ่ แต่ก็มีการทำผิดกฎเกณฑ์บ้าง เมื่อโตขึ้นมาอายุ 10-11 ขวบเด็กมองเห็นว่ากฎเกณฑ์ใดก็ตามจะต้องยอมรับร่วมกันทั้ง 2ฝ่ายคือ ทั้งฝ่ายปฏิบัติ(เด็ก) และฝ่ายให้(ผู้ใหญ่)

- <u>เจตนากระทำกับผลการกระทำ</u> เด็กที่อยู่ในขั้นแรกคือจริยธรรมพื้นฐาน จะใช้ผลการกระทำเป็นหลักในการตัดสินว่าการกระทำนั้นถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี เช่น เมื่อสัมภาษณ์เด็กโดยสมมติเป็นสถานการณ์ว่ามีการทำแก้วแตก เด็กบอกว่าเด็กที่ตั้งใจทำแก้วแตก 1 ใบชนน้อยกว่าเด็กที่บังเอิญเปิดประตูตู้เย็นแรงไปจนทำให้แก้วแตก 3 ใบ หลักเกณฑ์ที่เด็กใช้ในการตัดสินการกระทำดังที่กล่าวไปนั้นคือ จำนวนแก้วแตก 3 ใบมากกว่าแก้วแตก 1 ใบ จากกรณีตัวอย่างเดียวกันนี้เมื่อนำเอาไปถามเด็กโตซึ่งมีจริยธรรมอยู่ในขั้นจริยธรรมอิสระ เด็กโตจะยึดเอาเจตนาของการกระทำเป็นหลัก เขาจะตอบว่าเด็กที่ตั้งใจทำแก้วแตก 1 ใบชนกว่าเด็กที่ทำแก้วแตก 3 ใบโดยไม่ได้ตั้งใจ

- <u>การลงโทษ</u> พีอาเจต์ได้แบ่งประเภทของการลงโทษออกเป็น 2 ชนิด คือ ชนิดแรก การลงโทษที่ไม่เกี่ยวพันกับการกระทำของผู้กระทำผิด มีลักษณะเป็นเผด็จการ ผู้กระทำผิดต้องได้รับความเจ็บปวดหรือทุกข์ใจจากการลงโทษ เหล่านี้ไม่สัมพันธ์กับการกระทำ ชนิดที่สอง ได้แก่การลงโทษที่มีลักษณะเอาการลงโทษไปสัมพันธ์กับการทำความผิด ตัวอย่างเช่น เด็กต้องจ่ายเงินซื้อกระจกหน้าต่างของเพื่อนบ้านที่ตนเองไปทำแตก หรือบางคนอาจจะบอกว่า “ฉันไม่ยอมเล่นกับเธออีกแล้ว เพราะว่าเธอเล่นรุนแรงและหยาบคายกับฉัน” เป็นต้น การลงโทษชนิดแรกซึ่งเป็นการลงโทษจากผู้อื่นและไม่เกี่ยวกับการกระทำความผิดนั้น เด็กเล็กอายุต่ำกว่า 6 ขวบซึ่งมีจริยธรรมอยู่ในขั้นพื้นฐานเชื่อว่าเกิดจากอำนาจของธรรมชาติ เช่น ถ้าเด็กเดินไปบนสะพานแล้วสะพานเกิดพังทำให้เด็กตกลงไปในแม่น้ำ พวกเด็กที่อยู่ในขั้นจริยธรรมพื้นฐานจะอธิบายว่า เด็กคนนั้นไม่ดีจึงถูกธรรมชาติลงโทษให้สะพานพัง สำหรับการลงโทษชนิดที่สองนั้นไปกันได้ดีกับขั้นจริยธรรมอิสระ พีอาเจต์ได้สัมภาษณ์เด็กจำนวน 100 คน ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 6-12 ขวบ ได้ความว่า เด็กที่มีอายุน้อยจะเห็นด้วยกับการลงโทษแบบสัมพันธ์กับความผิดนี้น้อยกว่าเด็กที่มีอายุมากกว่า

- <u>ความยุติธรรม</u> ซึ่งหมายความว่า การแบ่งกระจายรางวัลและการลงโทษอย่างเสมอภาคกัน จากการศึกษาของพีอาเจต์ได้ข้อสรุปว่า เด็กมีแบบแผนของความคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมเป็น 3 ระดับ ระดับแรก คือ ระดับที่เด็กเชื่อว่าอะไรก็ตามที่ผู้ใหญ่สั่งคือความยุติธรรม ระดับที่สอง คือความยุติธรรมที่ได้มาโดยวิธีที่ทุกคนได้รับเท่าเทียมกันหมดโดยวิธีเฉลี่ย ส่วนระดับที่สาม คือ ความยุติธรรมที่มีการนำเอาความเหมาะสมของสถานการณ์ของแต่ละบุคคลมาพิจารณา ซึ่งอาจจะมีผลทำให้การได้รับรางวัลหรือลงโทษของแต่ละบุคคลไม่เท่าเทียมกัน แบบแผนของความคิดเกี่ยวกับเรื่องความยุติธรรมนี้สัมพันธ์กับอายุของเด็กด้วย กล่าวคือ เด็กเล็กอายุต่ำกว่า 7 ขวบจะมีความคิดเรื่องความยุติธรรมอยู่ในระดับแรกคือ เชื่อว่าพ่อแม่ให้เด็กทำอะไรนั่นคือความยุติธรรมแล้ว เมื่อเด็กโตขึ้น (อายุ 8-10 ขวบ) ความคิดเรื่องความยุติธรรมก็เปลี่ยนไปสู่แบบที่เป็นความเท่าเทียมกันโดยการเฉลี่ย พอโตขึ้นอีกจึงเริ่มรู้จักความยุติธรรมที่ไม่ได้เป็นแบบหารเฉลี่ย แต่ก็เป็นแบบที่คำนึงถึงสถานการณ์ด้วย

สรุปแล้วความคิดเกี่ยวกับเรื่องการพัฒนาของจริยธรรมตามที่พีอาเจต์ได้ศึกษาค้นคว้าเอาไว้มีหลักสำคัญอยู่ว่า พัฒนาการของสติปัญญาและการคิดหาเหตุผลเป็นพื้นฐานที่จำเป็นของการพัฒนาจริยธรรม แต่ยังไม่เพียงพอยังมีอายุและการเจริญเติบโตตามวัยเรียกว่า วุฒิภาวะ (Maturity) มาเสริมอีก จึงจะทำให้พัฒนาการทางจริยธรรมเป็นไปได้อย่างสมบูรณ์ นอกจากพัฒนาการทางจริยธรรมเป็นเรื่องเฉพาะตัว ถึงแม้จะใช้วิธีซึมซับ (Internalize) จากผู้ใหญ่ แต่สิ่งที่ได้มาจากผู้ใหญ่มีลักษณะเหมือนอาหาร ซึ่งเด็กแต่ละคนรับเอาไปย่อยด้วยระบบย่อยอาหาร (คือสติปัญญาและการคิด) ของตนเอง เด็กแต่ละคนจึงพัฒนาจริยธรรมของตนเองขึ้นมาแตกต่างกัน เพราะแต่ละคนมีปัญญาและการคิดหาเหตุผลที่แตกต่างกัน

<u>ทฤษฎีพัฒนาการทางจริยธรรมของโคห์ลเบิร์ก</u> (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 72-75)

ลอว์เรนซ์ โคห์ลเบิร์ก (Lawrence Kohlberg) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด เป็นอีกผู้หนึ่งที่อยู่ในกลุ่มปัญญานิยมและสนใจศึกษาเรื่องของความคิดเกี่ยวกับจริยธรรมอย่างกว้างขวาง และได้ประกาศทฤษฎีพัฒนาการทางจริยธรรมของเขาเองในปี ค.ศ.1969 แนวความคิดของโคห์ลเบิร์กได้กล่าวไว้โดยแบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอน 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับก่อนกฎเกณฑ์ (อายุ 4-10 ขวบ) ระดับนี้เกณฑ์มาตรฐานของเหตุผลเชิงจริยธรรมนั้นอาศัยการควบคุมจากสิ่งแวดล้อมภายนอกตัวเองเป็นหลักยึด โดยยึดหลักการหนีการลงโทษและการแสวงหารางวัลหรือสิ่งของที่ทำให้ตนเองพอใจ แบ่งออกเป็น 2 ขั้นคือ

ขั้นที่ 1 Heteronomous Morality เด็กยึดการหลบหลีกการลงโทษเป็นหลัก และเรียนรู้ที่จะเชื่อฟังผู้ใหญ่และผู้มีอำนาจในการลงโทษ ในขั้นนี้เด็กจะปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เพื่อหลีกหนีการลงโทษ เช่น การทำการบ้านเพราะกลัวถูกครูดุ ไม่ซนเพราะว่าซนแล้วจะถูกพ่อตี การกระทำที่ผู้มีอำนาจบอกว่าดีคือดี ไม่ดีคือไม่ดี เนื่องจากเด็กยังไม่สามารถคิดในมุมมองของคนอื่นได้

ขั้นที่ 2 Instrumental Morality เด็กยึดการแสวงหารางวัลและความพอใจเป็นหลัก เด็กจะเชื่อฟังและทำตามกฎเกณฑ์โดยมีเงื่อนไขว่าเมื่อทำแล้วจะได้รับการตอบแทนในลักษณะกรรมสนองกรรม ตัวอย่างเช่น เธอให้ขนมฉัน ฉันให้เธอบ้าง ทำงานบ้านแล้วจะได้ค่าขนมจากแม่ ทั้งนี้เพราะเด็กเริ่มที่จะคิดในมุมมองของคนอื่นได้แล้ว จึงมองเห็นวิธีการตอบสนองความต้องการของตนมาจากการแลกเปลี่ยนกับคนอื่นได้

2. ระดับตามกฎเกณฑ์ (อายุ 10-13 ขวบ) ระดับนี้เด็กต้องการจะเอาอกเอาใจผู้อื่น ในขณะเดียวกันก็จะคอยสังเกตมาตรฐานของผู้อื่นไปพร้อมกับเรียนรู้โดยการซึมซับทีละน้อยถึงมาตรฐานของการกระทำว่าการกระทำอย่างใดดีหรือไม่ดี จนกระทั่งสามารถที่จะกำหนดมาตรฐานของตนเองได้ ระดับนี้แบ่งออกเป็น 2 ขั้นคือ

ขั้นที่ 3 Interpersonal Morality เด็กยึดเอาความสัมพันธ์อันดีต่อผู้อื่นเป็นหลัก เด็กต้องการเอาอกเอาใจผู้อื่น ต้องการการยอมรับจากผู้อื่น มีความสามารถที่จะพิจารณาตัดสินความถูกผิดของเจตนาในการกระทำ และเด็กเริ่มมีความคิดของตนเองขึ้นมาบ้างแล้วเกี่ยวกับเรื่องคนดีคือคนเช่นไร เด็กวัยนี้จะรับรู้ว่าการกระทำที่ถือว่าดีคือการกระทำที่ทำให้ผู้ที่อยู่ใกล้ตัว เช่น พ่อ แม่ พี่น้อง เพื่อน ยกย่องว่าควรทำ หรือจงทำต่อคนอื่นเหมือนกับที่อยากจะทำกับตนเอง

ขั้นที่ 4 Social System Morality เด็กยึดเอาอำนาจหรือกฎเกณฑ์ของสังคมเป็นหลัก รู้จักบทบาทและหน้าที่ของตนเอง มีการยอมรับอำนาจหน้าที่ของผู้ที่อยู่สูงกว่า รู้จักรักษาความสงบของสังคมโดยการทำตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่สังคมกำหนดไว้ การกระทำที่ถือว่ามีจริยธรรมดีคือ การกระทำที่เป็นไปตามกฎระเบียบของสังคม

3. ระดับเหนือกฎเกณฑ์ (อายุ 13 ปีหรือก่อนจะถึงวัยผู้ใหญ่ตอนต้นหรือไม่ถึงระดับนี้เลย) ระดับนี้เป็นจริยธรรมชั้นสูง บุคคลที่มาถึงขั้นนี้ได้จะประสบกับการขัดแย้งระหว่างมาตรฐานการกระทำที่สังคมยอมรับ 2 อย่าง และเขาพยายามที่จะเลือกตัดสินใจเอาอันใดอันหนึ่ง การควบคุมการกระทำของบุคคลระดับนี้อยู่ที่ตัวของตัวเอง ดังนั้นการตัดสินใจในเรื่องความขัดแย้งจะเป็นการตัดสินใจที่เกิดขึ้นจากการตรึกตรองหาเหตุผลด้วยตนเอง มี 2 ขั้นคือ

ขั้นที่ 5 Human Right and Social Welfare Morality ยึดหลักสัญญา หลักของสิทธิส่วนบุคคลและหลักของการยอมรับกฎเกณฑ์อย่างเป็นประชาธิปไตย บุคคลที่มาถึงขั้นนี้คิดอย่างมีเหตุผล พิจารณาการกระทำโดยยึดเอาความปรารถนาของคนส่วนใหญ่และความสงบสุขในสังคมเป็นเกณฑ์ บุคคลในระดับนี้มองเห็นและเข้าใจความขัดแย้งระหว่างความต้องการของมนุษย์กับกฎเกณฑ์ในสังคม ซึ่งยอมดรกว่าเมื่อมองในระยะยาว

ขั้นที่ 6 Universalizable Morality ยึดหลักมโนธรรมของแต่ละบุคคลเป็นเกณฑ์ บุคคลที่พัฒนาการทางจริยธรรมก้าวมาถึงขั้นนี้จะกระทำหรือไม่กระทำอะไรโดยอาศัยหลักของมโนธรรมประจำตัวเอง โดยมิได้คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของสังคมหรือความเห็นของผู้อื่น เขากระทำไปโดยอาศัยมาตรฐานภายในตัวเขาเอง โดยที่ถ้าหากเขาไม่กระทำแล้วต่อไปเขาจะต้องตำหนิตัวเองเป็นอย่างมากว่าตัวเองเป็นผู้ผิดที่ไม่กระทำสิ่งที่ควรทำ

โคห์ลเบิร์ก ได้พบความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมกับลักษณะอื่น ๆ ของมนุษย์ที่สำคัญ คือ ความสัมพันธ์กับสติปัญญาทั่วไป และความสัมพันธ์กับลักษณะมุ่งอนาคต (ความสามารถในการอดได้ รอได้ของผลในอนาคต)นอกจากนั้นยังพบว่าผู้ที่มีจริยธรรมสูงยังเป็นผู้มีสมาธิดี มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนและมีความภาคภูมิใจในตนเองและสภาพแวดล้อมสูงกว่าผู้ที่มีจริยธรรมต่ำ (ดวงเดือน พันธุมาวิน และเพ็ญแข ประจนปัจจนึก, 2520 : 9 อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545 : 57-58)

ทฤษฎีพัฒนาการทางจริยธรรมของโคห์ลเบิร์กนี้เป็นผลสรุปจากการวิจัยโดยใช้กลุ่มตัวอย่างมากมายจากหลายประเทศ เทคนิคที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นคือ เสนอเรื่องเล่าที่เป็นข้อขัดแย้งระหว่างความต้องการส่วนบุคคลกับกฎเกณฑ์ของสังคม แล้วให้ผู้ตอบตัดสินใจว่าถ้าเขาอยู่ในสถานการณ์เช่นนั้น เขาจะตัดสินใจอย่างไร และมีเหตุผลอะไรที่ทำให้เขาเลือกตัดสินใจเช่นนั้น ข้อสังเกตอย่างหนึ่งจากทฤษฎีนี้คือ ทฤษฎีนี้ได้ข้อสรุปมาจากการที่ผู้ตอบเรื่องเล่าดังกล่าวมาแล้วคิดว่า เขาจะทำอย่างไรในสถานการณ์เช่นนั้น นี่จัดว่าเป็นจริยธรรมในเชิงความคิด ซึ่งอาจจะมีผลต่อจริยธรรมในเชิงการกระทำหรือไม่มีก็ได้

ข้อวิพากษ์วิจารณ์ที่มีต่อทฤษฎีนี้มีอยู่บ้างเหมือนกัน เช่นว่า บุคคลที่มีจริยธรรมเชิงความคิดอยู่ในขั้นต่างกันอาจจะแสดงออกมาด้วยพฤติกรรมเดียวกันก็มี ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะนำเอาจริยธรรมเชิงความคิดไปทำนายจริยธรรมเชิงการกระทำ หรือแม้แต่บุคคลที่มีจริยธรรมเชิงความคิดอยู่ในขั้นเดียวกัน เขาอาจจะรับรู้สถานการณ์เดียวกันแตกต่างกัน มีผลทำให้การปฏิบัติของเขาแตกต่างกันได้อีกด้วย

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับจริยธรรมของนักจิตวิทยากลุ่มที่เชื่อทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory)

ทฤษฎีที่ได้อธิบายวิธีการและกระบวนการที่บุคคลได้รับอิทธิพลทางสังคมทำให้เกิดการยอมรับลักษณะและกฎเกณฑ์ทางสังคมมาเป็นลักษณะของตน ทฤษฎีนี้ได้นำเอาหลักการเสริมแรง (Principle of Reinforcement) และหลักการเชื่อมโยง (Principle of Association) มาใช้อธิบายปรากฏการณ์ในสังคม โดยเน้นการเรียนรู้โดยบังเอิญและการเลียนแบบเป็นสำคัญซึ่งทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แปลกใหม่ หรือแตกต่างไปจากเดิมได้โดยง่าย ทฤษฎีนี้จะให้ความสำคัญแก่ลักษณะของสถานการณ์ซึ่งจะเป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคลทำพฤติกรรมซ้ำ ๆ จนกลายเป็นลักษณะนิสัยของบุคคลนั้นในที่สุด สิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ได้ก็คือ การหวังความพอใจและการหลบหลีกความทุกข์ การเลียนแบบลักษณะและการกระทำของบุคคลอื่นเป็นบ่อเกิดของการยอมรับลักษณะทั้งที่ดีและไม่ดี จากบุคคลอื่นได้อย่างง่ายและเกิดได้อย่างกว้างขวางในสถานการณ์ทั่วไป ตั้งแต่เด็กเลียนแบบบิดามารดาไปจนถึงเลียนแบบดาราภาพยนตร์และการเลียนแบบมี

ความสำคัญมากขึ้น จากบทบาทของสื่อมวลชนในการปลูกฝังจริยธรรมในโลกปัจจุบัน (ดวงเดือน พันธุมาวิน และเพ็ญแข ประจนปัจจนีก, 2520 : 11 อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545 : 63-64)

แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้จริยธรรมของบุคคลในทัศนะของนักจิตวิทยากลุ่มนี้แตกต่างไปจากกลุ่มอื่น นักจิตวิทยากลุ่มทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมนี้เห็นว่า การแบ่งระดับจริยธรรมของบุคคลโดยใช้แต่เพียงอายุ สติปัญญา และตัวแปรอื่นอีกไม่กี่ตัวนั้น ไม่ค่อยมีหลักฐานและข้อมูลสนับสนุนอย่างเพียงพอ(Bandura,1977 : 44) นักจิตวิทยากลุ่มนี้ได้อธิบายประเด็นเกี่ยวกับจริยธรรมไว้หลายประการ ดังนี้ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 75-76)

1. กำเนิดของจริยธรรมในทัศนะของนักจิตวิทยากลุ่มนี้เชื่อว่ามาจากการเรียนรู้จากพ่อแม่หรือผู้ที่ทำหน้าที่เลี้ยงดูเด็กตั้งแต่ยังเล็ก โดยการเรียนรู้ 3 แบบคือ การวางเงื่อนไขเชื่อมโยงความสัมพันธ์ การวางเงื่อนไขผลกรรม และโดยการเรียนรู้จากตัวแบบ นักจิตวิทยากลุ่มนี้เชื่อว่าการเรียนรู้จริยธรรมของมนุษย์นั้นเริ่มต้นด้วยการใช้การควบคุมจากภายนอก อันได้แก่ การให้รางวัลและการลงโทษ ทั้งนี้เพราะว่าเมื่อมนุษย์เรายังเป็นทารกนั้น ยังไม่อาจจะเข้าใจภาษาที่ใช้ในการอธิบายเหตุผลจริยธรรมได้ ต่อเมื่อเจริญวัยเติบโตขึ้นสามารถเข้าใจคำอธิบายของผู้ใหญ่ได้ ผู้ใหญ่ก็จะลดการควบคุมภายนอกลงไปเรื่อย ๆ และเด็กจะเริ่มใช้การควบคุมตนเองจากภายในมากขึ้นมาแทนที่

2. ในการศึกษาวิจัยจริยธรรมตามแนวคิดของนักจิตวิทยากลุ่มนี้ ส่วนมากจะเน้นไปทางจริยธรรมเชิงการปฏิบัติ พวกเขาได้ให้คำนิยามปฏิบัติการให้แก่จริยธรรมว่า คือ แรงต้านที่มีต่อการชักจูงการล่อลวงให้เกิดความอยากที่จะกระทำการอันใดให้ได้ซึ่งความสุขสำราญชั่วขณะ แต่จะทุกข์ในบั้นปลายต่อไป ซึ่งจะเรียกสั้น ๆ ว่า แรงต่อต้านความอยาก (O'conner, 1977 : 270) อนึ่ง นักจิตวิทยากลุ่มนี้เห็นว่า ถ้าความน่าจะเป็นที่จะถูกจับได้จะไม่อยากทำพฤติกรรมที่ผิดจริยธรรม นั่นก็คือพวกเขาเห็นว่าคุณค่าของคนอยู่ที่ว่า เมื่อเปิดโอกาสไม่ให้ถูกจับได้แล้ว เขาจะทำผิดหรือไม่ ถ้าไม่ทำผิดแสดงว่าเขามีจริยธรรมดี แต่ถ้าเขากระทำผิดโดยถือโอกาสว่าจะไม่ถูกจับ เขาย่อมไม่มีจริยธรรม

3. แรงต่อต้านความอยาก (Resistance to Temptation) หรือจริยธรรมตามความคิดของนักจิตวิทยากลุ่มทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมนี้คือ การเก็บกดหรือหักห้ามพฤติกรรมที่น่าจะเกิดโดยอาศัยบรรทัดฐานหรือคำสั่งห้าม ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อแรงต่อต้านความอยากที่ศึกษากันมากก็คือ การลงโทษการได้เห็นตัวแบบหักห้ามหรือไม่หักห้ามการแสดงพฤติกรรมตามความอยาก

ผลการวิจัยที่เกี่ยวกับการลงโทษพบว่า จังหวะและความเข้มข้นของการลงโทษมีผลต่อประสิทธิภาพแก่งการหักห้ามพฤติกรรม นั่นคือการลงโทษเมื่อเด็กอยู่ในระหว่างเริ่มจะกระทำพฤติกรรมจะได้ผลในการหยุดพฤติกรรมมากกว่าเมื่อปล่อยให้เด็กทำไปแล้วเป็นเวลาหนึ่ง และการลงโทษนั้นต้องมีความเข้มข้นพอสมควรอีกด้วย (Cheyne & Walters,1969) และถ้าอธิบายเหตุผลว่าทำไมเขาถึงถูกลงโทษ เด็กจะสามารถหักห้ามพฤติกรรมที่ทำให้ถูกลงโทษได้ดีมากขึ้นกว่าการไม่อธิบายเหตุผลให้เด็กรู้(Aronfreed,1968)

สำหรับผลการวิจัยเกี่ยวกับตัวแบบที่หักห้ามหรือไม่หักห้ามการแสดงพฤติกรรมนั้นพบว่า ตัวแบบที่หักห้ามพฤติกรรมไม่เหมาะสมไม่ค่อยมีอิทธิพลต่อผู้ชมเท่ากับตัวแบบที่แสดงพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนบรรทัดฐาน นั่นคือ

ตัวแบบหักห้ามไม่ยอมทำความชั่วไม่ค่อยมีประสิทธิภาพให้ผู้ชมทำตาม แตกต่างจากตัวแบบที่กระทำการฝ่าฝืนบรรทัดฐาน ซึ่งมักจะจูงใจให้ทำตามได้เสมอ

4. ปฏิกิริยาที่มีต่อการกระทำผิดกฎเกณฑ์ (Reaction to Transgression) ซึ่งหมายถึงสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นภายหลังจากที่เข้าใจว่าตนเองกระทำผิดกฎเกณฑ์ สภาวะทางอารมณ์นี้ ได้แก่ ความวิตกกังวล ความกลัว และความละอาย ถ้าเป็นพฤติกรรมภายนอกจะหมายถึงการสารภาพผิด การวิพากษ์วิจารณ์ตนเอง การกระทำซ้ำใหม่ให้ถูกต้อง ทั้งพฤติกรรมภายนอกและภายในของปฏิกิริยาต่อการกระทำผิดกฎเกณฑ์เป็นการกระทำที่เป็นไปเพื่อลดความวิตกกังวล อันเกิดจากการกระทำผิดหรือไม่รู้จักประมาณความผิดว่าจะทำให้เกิดความสบายใจย่อมแสดงว่ามีแรงต่อต้านความอยากน้อยมาก ทั้งที่เขาไม่รู้จักต่อต้านความอยากนั้นเลย

ลักษณะทางจริยธรรมทั้งที่เป็นความรู้ ทัศนคติ เหตุผล และพฤติกรรมเชิงจริยธรรมต่างก็เป็นลักษณะของจริยธรรมที่เกิดขึ้นในบุคคล ส่วนแหล่งกำเนิดของจริยธรรมนั้นจากทฤษฎีที่กล่าวมาต่างก็เป็นทฤษฎีที่ช่วยกันสร้างภาพการวิเคราะห์จริยธรรมให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยมีความเชื่อพื้นฐานของอิทธิพลทางสภาพแวดล้อมของบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญในการเกิดจริยธรรม ถึงแม้จะมีบางทฤษฎีที่ยังยอมรับพันธุกรรมว่ามีบทบาทต่อการเกิดจริยธรรม เช่น ทฤษฎีพัฒนาลักษณะที่ส่งเสริมจริยธรรม แต่ก็ไม่ได้ละทิ้งความสำคัญของอิทธิพลทางสภาพแวดล้อมของบุคคลไป (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545 : 64)

9. สรุป

การขัดเกลาทางสังคมหรือสังคมประกิต เป็นกระบวนการที่บุคคลเรียนรู้ปทัสถานทางสังคมที่ตนเองสังกัดอยู่และรับเอาค่านิยมทางสังคม ความเชื่อที่อยู่ในสังคมนั้นมาเป็นบุคลิกลักษณะของตนเองเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่บุคคลในสังคมต้องผ่าน เพื่อที่จะปรับตนเองให้ดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุขในสังคม กระบวนการนี้เริ่มตั้งแต่บุคคลเกิดจนกระทั่งตาย

สังคมเป็นองค์การที่มีระบบการจัดตั้ง แต่ละหน่วยงานขององค์การนี้ต่างก็มีหน้าที่และบทบาทของตนเอง ตัวแทนทางสังคมที่ทำหน้าที่ในการจัดการเรียนรู้ให้แก่สมาชิกในรูปของสังคมประกิต ได้แก่ ครอบครัว สถาบันทางสังคม กลุ่มเพื่อน สมาคมหรือกลุ่มผลประโยชน์และสื่อมวลชน

บุคคลจะเรียนรู้กระบวนการในสังคมประกิตได้นั้น ต้องมีวิธีการเรียนรู้อยู่ 2 วิธีใหญ่คือ การเรียนรู้พฤติกรรมโดยการวางเงื่อนไข การปั้นพฤติกรรม หรือการเรียนรู้จากการวางเงื่อนไขปฏิบัติการ และการเลียนแบบและการเรียนรู้จากตัวแบบ

เรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่งในสังคมประกิต คือจริยธรรม ซึ่งถือเป็นหัวใจของการขัดเกลาทางสังคม ลักษณะของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมนั้น ประกอบด้วย ความรู้ ทัศนคติ การใช้เหตุผล และพฤติกรรมเชิงจริยธรรม ทฤษฎีพัฒนาจริยธรรมที่กล่าวมาทั้งหมดต่างก็มีจุดสนใจที่เป็นประเด็นหลักของทฤษฎีแตกต่างกัน อย่างไรก็ตามแต่ละทฤษฎีต่างก็มีเหตุผลที่สามารถอธิบายถึงแนวทางการพัฒนาจริยธรรมได้ถึงแม้ว่าจะยังขาดความสมบูรณ์และครอบคลุมในตัวเองก็ตาม ดังนั้นการใช้ทฤษฎีพัฒนาจริยธรรมควรจะนำมาใช้อย่างประสมประสานกัน จึงจะทำให้เกิดความสมบูรณ์และครอบคลุมสำหรับการพัฒนาจริยธรรมของบุคคล

กิจกรรมท้ายบทเรียนที่ 2

1. แบ่งกลุ่มผู้เรียนออกเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 5-7 คน
2. เลือกหัวข้อตามความสนใจ และดำเนินการอภิปรายคำถามท้ายบทเรียนภายในกลุ่ม กลุ่มละ 1 หัวข้อ ใช้เวลา 10 นาที
3. ให้แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการอภิปรายและแลกเปลี่ยนความเห็นกับสมาชิกกลุ่มอื่นๆ ใช้เวลากลุ่มละ 10 นาที

คำถามท้ายบทเรียน

1. การขัดเกลาทางสังคมเกิดขึ้นผ่านระบบทางสังคมอะไรบ้าง และมีผลต่อการกำหนดพฤติกรรมของบุคคลอย่างไร
2. การขัดเกลาทางสังคมผ่านระบบสัญลักษณ์ และโครงสร้างทางสังคม มีลักษณะเป็นอย่างไร

บทที่ 3 การรับรู้ทางสังคม

แผนการเรียนรู้สำหรับบทที่ 3 การรับรู้ทางสังคม

องค์ประกอบเนื้อหาของบทที่ 3 ประกอบด้วย

1. ความหมายของการรับรู้ทางสังคม
2. องค์ประกอบของการรับรู้ทางสังคม
3. ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ทางสังคม
4. ข้อผิดพลาดในการรับรู้ของบุคคล
5. อิทธิพลของการรับรู้ทางสังคมที่มีต่อพฤติกรรมทางสังคม

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. เข้าใจถึงความหมายและลักษณะการรับรู้ทางสังคม
2. เข้าใจถึงที่มาและการเรียนรู้พฤติกรรมผ่านกระบวนการขัดเกลาทางสังคม
3. สามารถอธิบายถึงอิทธิพลของการรับรู้ทางสังคมที่มีต่อพฤติกรรมทางสังคม

กิจกรรมการเรียนรู้

1. การบรรยาย
2. การถาม-ตอบ เพื่อประเมินผลหลังการเรียน

สื่อการสอน

1. เอกสารประกอบการสอน
2. Power Point

การประเมินผลการเรียนรู้

1. ประเมินผลก่อนการเรียน
2. ประเมินผลจากการอภิปราย
3. การสอบปลายภาคเรียน

บทที่ 3

การรับรู้ทางสังคม

ความเกี่ยวข้องระหว่างบุคคล และระหว่างบุคคลกับสังคมเชื่อมโยงกับการรับรู้ที่บุคคลมีต่อสิ่งเร้าและสภาพแวดล้อมหรืออิทธิพลภายนอก ซึ่งการรับรู้จะช่วยให้เกิดการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม และแสดงพฤติกรรมโต้ตอบได้อย่างสอดคล้อง โดยกระบวนการของการรับรู้ เป็นกระบวนการที่คาบเกี่ยวกันระหว่างเรื่องความเข้าใจ การคิด การรู้สึก (Sensing) ความจำ (Memory) การเรียนรู้ (Learning) การตัดสินใจ (Decision making) ซึ่งกระบวนการของการรับรู้ เกิดขึ้นอย่างเป็นลำดับ

1. ความหมายของการรับรู้ทางสังคม

การรับรู้ คือ กระบวนการที่อินทรีย์หรือสิ่งมีชีวิตพยายามทำความเข้าใจสิ่งแวดล้อม โดยผ่านประสาทสัมผัส กระบวนการนี้เริ่มต้นจากการใช้อวัยวะสัมผัสจากสิ่งเร้าและจัดระบบสิ่งเร้าใหม่ภายในระบบการคิดในสมอง ภายหลังจากนั้นจึงแปลความหมายว่าสิ่งเร้าที่สัมผัสเข้ามานั้นคืออะไร ขั้นแปลความหมายจะเป็นที่อินทรีย์จะใช้ประสบการณ์เก่าเป็นพื้นฐานของการแปลความหมาย หรือกล่าวให้เข้าใจง่ายขึ้นว่า การรับรู้ หมายถึง การแปลความหมายของสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลหรือสิ่งต่าง ๆ โดยผ่านระบบประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง นั่นเอง

การรับรู้ทางสังคม (Social Perception) หรือเรียกว่าการรับรู้บุคคล (Person Perception) เป็นการกระทำของบุคคลที่เป็นผู้รับรู้ นำตนเองเข้าไปสัมพันธ์กับผู้อื่นซึ่งเป็นสิ่งเร้าสำหรับการรับรู้ของตน แล้วจึงจะหาสิ่งประทับใจจากบุคคลที่เป็นสิ่งเร้านั้น เพื่อจะได้บันทึกเอาไว้เป็นพื้นฐานสำหรับความสัมพันธ์ต่อไปในอนาคต โดยปกติธรรมชาติของมนุษย์ทุกคน คือ การพยายามควบคุมสิ่งแวดล้อม เพื่อตนเองจะได้ปรับตนให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ ด้วยเหตุนี้มนุษย์จึงต้องทำนายว่าคนที่เราปฏิสัมพันธ์ด้วยเป็นคนประเภทไหน เราจะได้แสดงพฤติกรรมโต้ตอบกับเขาได้อย่างสอดคล้องกัน ความสัมพันธ์จะได้ราบรื่นในระหว่างที่มีปฏิสัมพันธ์กันอยู่ ดังนั้นเราจึงจำเป็นที่จะต้องสร้างสิ่งประทับใจในตัวเขาขึ้นมาว่าเขาเป็นคนอย่างไร เพื่อเป็นพื้นฐานในการโต้ตอบกับเขาให้สอดคล้องกัน (Schaefer, 2003)

การรับรู้ทางสังคมเป็นการแปลความหมายหรืออ่านสภาวะความเป็นไปหรือพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้นในสังคมนั้น ๆ ว่าเป็นอย่างไร ทำให้รู้ว่าจะปฏิบัติตนตอบโต้อย่างไร หรือเป็นการพัฒนาความสามารถในการอ่านปรากฏการณ์ทางสังคม ตลอดจนพฤติกรรมของบุคคลในสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ การจะรับรู้ทางสังคมได้ดีต้องอาศัยการใช้สติปัญญาหรือการมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสังคม ซึ่งการที่บุคคลจะมีความรู้ทางสังคมนี้ขึ้นอยู่กับความตั้งใจ ทัศนคติ อารมณ์ ความคิด ความสามารถ ความมุ่งหมาย ลักษณะนิสัย การรับรู้ ความจำ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้ทางสังคมจึงหมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับบุคคลอื่น กลุ่มทางสังคม ตัวแทนสังคม ขนบธรรมเนียมประเพณี ตลอดจนสถานการณ์ของสังคมต่าง ๆ (ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2538 : 161)

การรับรู้ทางสังคมเป็นกระบวนการรับรู้ รู้จัก และเข้าใจบุคคลที่อยู่รอบตัวเรา การศึกษาเรื่องการรับรู้ทางสังคมหรือการรับรู้บุคคลจึงเป็นการศึกษาหาเหตุผลว่าคนเรามีความรู้สึกนึกคิดและเข้าใจคนอื่นได้อย่างไร เพราะเมื่อบุคคลมีการเกี่ยวข้องกันหรือมีปฏิสัมพันธ์กัน ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกนึกคิดต่อกันและกันไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบ หรือมีความคาดหวังและทำนายพฤติกรรมของอีกฝ่ายจากการปฏิสัมพันธ์ที่ผ่านมา สิ่งเหล่านี้เป็นวิธีการรับรู้ทางสังคมของบุคคลโดยทั่วไป

2. องค์ประกอบของการรับรู้ทางสังคม

การรับรู้ทางสังคมอย่างน้อยจะต้องประกอบไปด้วย ผู้รับ (Perceiver) และสิ่งที่ถูกรับรู้ (Perceived Object) ซึ่งสิ่งที่ถูกรับรู้แยกได้เป็น 2 ประเภท คือ วัตถุทางสังคม (Social Object) ได้แก่ คนหรือกลุ่มคนซึ่งสามารถตอบสนองหรือมีปฏิกริยาต่อผู้รับรู้และปฏิกิริยาเหล่านั้นเปลี่ยนแปลงได้ หรือวัตถุที่ไม่ใช่สังคม (Nonsocial Object) ได้แก่ สิ่งหรือวัตถุที่โดยปกติแล้วไม่มีคุณสมบัติในการที่จะตอบสนองเชิงพฤติกรรมต่อผู้รับรู้ได้ การรับรู้ของบุคคลหนึ่งที่มีต่ออีกบุคคลหนึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่าง ๆ หลายประการด้วยกัน เช่น ความเชื่อ ค่านิยม ความคาดหวัง และความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับรู้และผู้ถูกรับรู้ (http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Perception.htm)

กระบวนการรับรู้ทางสังคมจึงเป็นเรื่องที่ซับซ้อน เพราะนอกจากจะเกี่ยวกับบุคคลแล้วยังเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกมากมาย

การรับรู้ทางสังคมหรือการรับรู้บุคคลแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ การรับรู้ด้านกายภาพ ด้านพฤติกรรม และด้านปฏิกิริยาสัมพันธ์ ดังนั้นการรับรู้บุคคลอื่นจึงแตกต่างจากการรับรู้วัตถุซึ่งใช้เพียงระบบประสาทสัมผัส เพราะการรับรู้ทางสังคมไม่ใช่แค่การรับรู้ทางด้านกายภาพแต่เพียงอย่างเดียว แต่ยังมีด้านอื่นอีกด้วย

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ทางสังคม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ทางสังคมมีมากมาย ไม่ว่าจะเป็นอวัยวะสัมผัสของผู้รับรู้เอง เช่น ตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง ถ้าอวัยวะเหล่านี้สมบูรณ์เป็นปกติก็จะทำให้การรับรู้ถูกต้อง คุณสมบัติภายในของผู้รับรู้ก็มีส่วนอย่างมากต่อการรับรู้ เช่น ความต้องการ ทัศนคติ ความคาดหวัง บุคลิกภาพ การปรับตัว อารมณ์ ค่านิยม ประสบการณ์เดิม ความตั้งใจใส่ใจ รวมทั้งสังคมวัฒนธรรม ภาษา นอกจากนี้ยังรวมทั้งลักษณะของบุคคลที่เป็นสิ่งเร้าว่ามีความสำคัญหรือมีคุณค่ามากน้อยเพียงใดด้วยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคลทั้งสิ้น จากปัจจัยทั้งหลายที่กล่าวมาข้างต้น หากจะแยกเป็นหมวดหมู่เพื่อให้เข้าใจได้ง่ายขึ้นว่าการรับรู้ทางสังคมมีปัจจัยด้านใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้นั้น สามารถแยกได้เป็น 3 ด้านดังนี้ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2548 : 86-88 และศักดิ์ไทย สุรกิจบวร,2545 : 85)

1. ลักษณะของบุคคลที่เป็นสิ่งเร้า การรับรู้ต่อบุคคลอื่นนั้นลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็น เข้าใจได้และสัมผัสได้นั้นนับได้ว่ามีความสำคัญมาก เช่น บุคลิกลักษณะ รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย และการแสดงออก

ภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าหากว่าบุคคลนั้นมีบุคลิกภาพภายนอกที่ดึงดูดความสนใจจากผู้อื่นได้มาก ซึ่งผู้รับรู้ได้รับแรงดึงดูดใจให้สนใจบุคลิกภาพภายนอกมากเพียงใด การรับรู้ยิ่งไม่ตรงกับความจริงมากเท่านั้น เช่น บุคคลผู้เป็นสิ่งเร้าหน้าตาสวย หรือมีกิริยาที่ผู้รับรู้รู้สึกประทับใจสิ่งเหล่านี้ ทำให้การรับรู้บิดเบี้ยวไปจากความจริงได้ ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้เรียกว่า "อคติที่ทำให้การรับรู้บิดเบือนไปโดยไม่รู้ตัว" (Halo Effects) เกิดขึ้นเมื่อเรามีความประทับใจต่อบุคคลหนึ่งโดยส่วนตัวไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง เรามักจะประเมินลักษณะหรือบุคลิกส่วนตัวด้านอื่น ๆ ไปในทิศทางเดียวกันกับความประทับใจเขาที่เรามีอยู่ ทั้งที่ความจริงเขาอาจจะไม่เป็นอย่างนั้นก็ได้

2. สถานการณ์แวดล้อมของบุคคลที่เป็นสิ่งเร้า สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับผู้ถูกรับรู้มีผลต่อการรับรู้ เช่น นักการเมืองที่มีความคิดและความประพฤติดี แต่อยู่ท่ามกลางพรรคพวกที่เป็นนักเมืองน้ำเน่าย่อมถูกประชาชนรับรู้ว่าเป็นนักการเมืองน้ำเน่าไปด้วย เช่น ชายคนหนึ่งยืนอยู่ข้างรถในเวลากลางวันเราอาจรับรู้ว่าเขาเป็นเจ้าของรถ แต่หากชายคนนี้ยืนอยู่ในเวลากลางคืน เราอาจมองว่าเขาคนนั้นเป็นขโมย (จำรอง เงินดี, 2552 : 58) หรือผู้หญิงไทยที่พัทยาจะถูกทหารเรืออเมริกันมองว่าเป็นโสเภณีกันหมด เพราะที่พัทยามีผู้หญิงไทยที่เป็นโสเภณีกันมาก

3. คุณลักษณะของผู้รับรู้ สภาวะภายในบุคคลในขณะที่ทำการรับรู้นั้นมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคลด้วย ได้แก่ ความต้องการ ทัศนคติ แรงจูงใจ ความสนใจ ความคาดหวัง และประสบการณ์ เป็นต้น การรับรู้บุคคลจะถูกต้องหรือบิดเบือนไปจากความเป็นจริงขึ้นอยู่กับความต้องการของเขาในเวลานั้นว่ามีความต้องการมากน้อยเพียงใด ยิ่งถ้าผู้รับรู้มีความต้องการมากก็จะยิ่งบิดเบือนต่อการรับรู้มากด้วย ผู้รับรู้ที่มาจากสิ่งแวดล้อมที่ต่างกัน ประสบการณ์ที่ได้รับย่อมแตกต่างกันตามภูมิหลังของแต่ละคนด้วย เมื่อบุคคลมีการรับรู้ต่อบุคคลอื่น ๆ หรือสิ่งเร้าต่าง ๆ ย่อมจะนำเอาไปเปรียบเทียบกับประสบการณ์เดิมของตน จึงนำไปสู่การรับรู้ทางสังคมที่แตกต่างกันออกไป

โยธิน ศันศนยุทธ และจุมพล พูลภัทรชีวิน (2529 อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2549 : 147) กล่าวถึงตัวแปรบางประการที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับรู้ที่น่าสนใจ ได้แก่

- การฝึกความรู้สึกไวในการรับรู้หรือตัดสินผู้อื่นจะช่วยให้การรับรู้ผู้อื่นได้ถูกต้องยิ่งขึ้น เช่น นักจิตวิทยาคลินิก เป็นต้น

- บุคคลที่ใช้กลไกป้องกันตนเอง (Defense Mechanism) แบบที่เรียกว่า "การกล่าวโทษผู้อื่น" (Projection) มักจะขัดขวางความสามารถทางการรับรู้ระหว่างบุคคล เพราะผู้ใช้กลไกป้องกันตนเองชนิดนี้เสมอ ๆ มักเป็นผู้ที่ปฏิเสธสภาพความเป็นจริง (Sears, 1936)

- คนที่ยอมรับสภาพความเป็นจริงของตนเองมีแนวโน้มที่จะรับรู้หรือตัดสินผู้อื่นได้ถูกต้องมากกว่าผู้ที่ไม่ยอมรับสภาพของตนเอง (Norman, 1953)

- บุคคลที่มั่งคง เปิดเผย และเข้าสังคมเก่งมีแนวโน้มที่จะตัดสินหรือรับรู้ผู้อื่นในแง่ดี และมักจะให้เครดิตต่อผู้อื่นโดยแสดงความเป็นกันเอง หรือแสดงบุคลิกลักษณะอื่นใดที่เป็นที่พึงประสงค์ต่อผู้อื่นจนเป็นกันเองหรือจนมากเกินไป

- ผู้มีระดับสติปัญญาต่ำแนวโน้มที่จะตัดสินผู้อื่นอย่างไม่ค่อยจะถูกต้อง แต่ในทางกลับกันก็ไม่มีหลักฐานยืนยันว่าผู้ที่เฉลียวฉลาดจะรับรู้ผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง แต่สามารถรับรู้ผู้อื่นได้หลายแง่มุมมากกว่า

4. ความแม่นยำถูกต้องในการรับรู้ผู้อื่น

การศึกษาเกี่ยวกับความแม่นยำถูกต้องในการรับรู้ผู้อื่น เป็นความพยายามศึกษาองค์ประกอบและสถานการณ์ใดบ้างที่คนเราจะรับรู้ผู้อื่นได้ถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรับรู้สภาวะภายในของบุคคล อันได้แก่ ความต้องการ อารมณ์ ทัศนคติ ค่านิยม ฯลฯ การวิจัยเรื่องความถูกต้องแม่นยำของการรับรู้บุคคลนี้แบ่งได้ 2 ด้าน คือ การรับรู้อารมณ์ และการรับรู้ลักษณะและบุคลิกภาพ

ความแม่นยำในการรับรู้อารมณ์ ความมุ่งหมายหลักของการวิจัยเรื่องนี้คือ การศึกษาเพื่อให้รู้ว่าผู้รับรู้จะสามารถระบุได้ถูกต้องเพียงใดว่าบุคคลที่เป็นสิ่งเร้าของการรับรู้กำลังอยู่ในอารมณ์อะไร โดยศึกษาจากสีหน้า พฤติกรรมอวัจนะ (Non-verbal Behavior) เช่น การจ้องตา การวางท่า ระดับเสียงพูด การสัมผัสต่าง ๆ ระยะห่างระหว่างบุคคล เป็นต้น

ความแม่นยำในการรับรู้ลักษณะและบุคลิกภาพเป็นเรื่องที่ได้มีการศึกษาวิจัยมากพอสมควร ส่วนมากจะเน้นไปในเรื่องทักษะของผู้รับรู้ว่าจะรับรู้บุคลิกภาพและลักษณะของผู้อื่นได้แม่นยำต้องอาศัยทักษะอะไรบ้าง การศึกษานี้มีความมุ่งหมายที่นำประโยชน์มาใช้ในอาชีพบางอย่าง เช่น นักจิตวิทยาคลินิก ครู เป็นต้น

การศึกษาเกี่ยวกับความแม่นยำถูกต้องในการรับรู้ผู้อื่นนี้นิยมกันในระยะต้นและลดลงตั้งแต่ปี 1955 เป็นต้นมา สาเหตุของความล้มเหลวของการวิจัยความแม่นยำในการรับรู้อารมณ์ลักษณะและบุคลิกภาพของผู้อื่นเกิดจากการไม่มีเครื่องมือเพื่อวัดสิ่งเหล่านั้นได้เที่ยงตรงเพียงพอ เมื่อเราไม่อาจวัดอารมณ์และบุคลิกภาพของบุคคลได้เที่ยงตรงแล้ว เราไม่อาจจะตัดสินว่าผู้ใดจะรับรู้อารมณ์และบุคลิกภาพของผู้อื่นได้ตรงกัน

5. การเกิดความประทับใจ (Impression Formation)

การศึกษาเรื่องการเกิดความประทับใจเป็นการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการเกิดความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อผู้อื่น เพื่อตอบคำถามที่ว่าคนเรารับรู้คนอื่นในลักษณะใดได้ กระบวนการที่ผู้รับรู้สันนิษฐานจิตลักษณะ (Psychological Characteristics) ของบุคคลที่เป็นสิ่งเร้าจากการแสดงพฤติกรรมของบุคคลนั้นและจากลักษณะต่าง ๆ ของบุคคลนั้น แล้วนำมาประมวลเข้าด้วยกัน และจัดเป็นภาพลักษณ์ที่มั่นคงของบุคคลนั้น หรืออาจเรียกว่าผู้รับรู้เกิดภาพลักษณ์ของผู้เป็นสิ่งเร้าเป็นภาพอยู่ในใจตัวผู้รับรู้ กระบวนการนี้เรียกว่า การก่อตัวของความประทับใจ

ส่วนมากการวิจัยของนักจิตวิทยาเรื่องการเกิดความประทับใจ มักเป็นเรื่องความประทับใจที่เกิดขึ้นครั้งแรกที่ได้พบ ซึ่งเป็นการรับรู้อยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่จำกัดเพียงบางส่วนเท่านั้น เนื่องจากคนส่วนมากก็มักจะสร้างความประทับใจแก่ผู้อื่นในครั้งแรกที่พบกัน ด้วยเหตุที่ว่าความประทับใจในครั้งแรกจะกลายเป็น Halo Effect แก่ครั้งหลังต่อไป งานวิจัยเกี่ยวกับการก่อตัวของความประทับใจมีหลายแนวดังจะกล่าวต่อไปนี้ (Brehm and Kassin, 1996)

ความประทับใจอาจเกิดจากการรับรู้ลักษณะแกน (Central Traits) หรือลักษณะสำคัญของบุคคลที่เป็นสิ่งเร้า บางครั้งความประทับใจอาจเกิดจากการที่ผู้รับรู้มีความเชื่อเกี่ยวกับบุคลิกภาพบางอย่างอยู่แล้วจากประสบการณ์ของเขาเอง เช่น เชื่อว่าลูกคนสุดท้องมักจะเป็นคนเอาแต่ใจ คนอ้วนมักจะเป็นคนอารมณ์ดี เป็นต้น ซึ่งในความเป็นจริงแล้วคนเราก็ได้ใช้วิธีการรับรู้บุคคลอื่นโดยอาศัยทฤษฎีบุคลิกภาพของตนเองอยู่เสมอ เช่น เรารับรู้ว่าคนญี่ปุ่นฉลาดและขยัน คนจีนเป็นคนประหยัด ความประทับใจของเราเช่นนี้เป็นการรับรู้ในลักษณะรวมแล้วเอาไปใช้กับสมาชิกของกลุ่มคนเหล่านั้น เช่น เมื่อเราเห็นคนญี่ปุ่น เรามีแนวโน้มที่จะรับรู้บุคคลเหล่านั้นว่าเป็นคนฉลาดและขยันด้วย หรือพบกับคนจีนเราก็จะคิดว่าเขาต้องเป็นคนประหยัดแน่ ๆ ปรากฏการณ์เช่นนี้เรียกว่า Stereotype ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของการเกิดความประทับใจโดยใช้ทฤษฎีบุคลิกภาพที่ผู้รับรู้มีอยู่ในตัวก่อนแล้ว (Implicit Personality Theory) แต่การที่เราชอบตัดสินใจไปล่วงหน้าว่าคน ๆ นั้นเป็นคนแบบไหนโดยใช้ทฤษฎีบุคลิกภาพที่เรามีอยู่ก่อนอาจทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างกันของเรากับเขาไม่ราบรื่น เพราะเราจะแสดงพฤติกรรมตอบสนองออกไปตามความประทับใจที่เรามีต่อเขา ซึ่งในความเป็นจริงอาจจะไม่เป็นไปตามที่เราตัดสินไปแล้วตามกลุ่มที่เขาสังกัดก็เป็นได้

ปัญหาบางประการที่ยังคงหาคำตอบไม่ได้ในเรื่องการเกิดความประทับใจ เช่น การตัดสินใจกระทำการสิ่งใดของบุคคลหนึ่ง ในบางครั้งอาศัยข้อมูลสามัญสำนึกเป็นหลัก แต่บางครั้งข้อมูลสามัญสำนึกไม่ถูกต้อง ในเรื่องของการเกิดความประทับใจต่อบุคคลหลายคนให้คำแนะนำว่า ควรจะสร้างความประทับใจที่ดีตั้งแต่แรกพบ ผู้รับรู้จะนำเอาความประทับใจนี้มาเป็นพื้นฐานสำหรับการรับรู้ครั้งต่อมา ผลการวิจัยเรื่องลำดับที่ของการเสนอข้อมูลพบว่า ผลต้น (Primacy Effect) มีอิทธิพลต่อการก่อตัวของความประทับใจเป็นอย่างมาก คือ เมื่อเสนอข้อมูลของบุคคลที่เป็นสิ่งเร้าไปเป็นลำดับแล้ว ผู้รับรู้มีมีแนวโน้มที่จะยึดถือข้อมูลในลำดับต้น ๆ ไปเป็นความประทับใจโดยรวมต่อบุคคลในระยะต่อมา แต่ในบางครั้งข้อมูลตอนหลังของชุดข้อมูลที่เรียกว่าผลปลาย (Recency Effect) ก็ทำให้ผู้รับรู้นำเอาไปสรุปเป็นความประทับใจรวมได้เหมือนกัน ซึ่งจะเกิดขึ้นในบางเงื่อนไข เช่น เมื่อเสนอข้อมูลส่วนแรกของบุคคลแล้วมีกิจกรรมบางอย่างมาขัดจังหวะชั่วคราวก่อนจะเสนอข้อมูลส่วนหลัง ทำให้ผู้รับรู้จำได้แต่ข้อมูลส่วนหลังและนำไปเป็นภาพรวมของความประทับใจ

โดยทั่วไปการเกิดความประทับใจตอนแรกมักเกิดจากข้อมูลที่เป็นประเด็นสำคัญ คือ คนเราจะให้ความสนใจกับข้อมูลของบุคคลที่พบกันใหม่ ๆ ที่ลักษณะประจำตัวที่มีความคงที่มากกว่าลักษณะประจำตัวที่เป็นไปชั่วคราว และมักจะเกิดความประทับใจแรกพบต่อบุคคล ถ้าได้รู้จักบุคคลนั้นจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ แต่คนเรามักจำเรื่องไม่ดีของคนได้ดีกว่าเรื่องที่ดีของเขามากกว่า เพราะเราก็มักจะเกิดความประทับใจเบื้องแรกกับข้อมูลด้านลบของบุคคลมากกว่าด้านบวกของเขา นอกจากนี้ คนมักจะเกิดความประทับใจเบื้องแรกกับข้อมูลพฤติกรรมที่เข้มข้นมากกว่าข้อมูลจากพฤติกรรมปกติด้วย

6. การระบุเหตุของพฤติกรรม (Attribution)

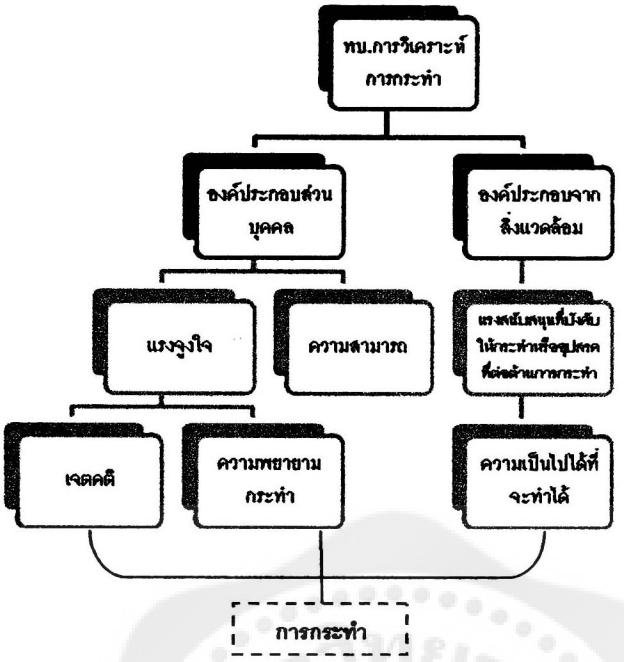
การระบุเหตุของพฤติกรรมเป็นกระบวนการรับรู้อย่างหนึ่ง ซึ่งผู้รับรู้พยายามที่จะค้นหาสาเหตุของพฤติกรรมภายนอกของผู้ที่เป็นสิ่งเร้า เพื่อที่จะอาศัยสาเหตุนั้นเป็นข้อมูลในการสันนิษฐานไปถึงเจตนาหรือแรงจูงใจเบื้องหลังของพฤติกรรมนั้น และเพื่อจะสันนิษฐานไปถึงลักษณะประจำตัวของบุคคลที่เป็นสิ่งเร้า ซึ่งจะทำให้เราเข้าใจและสามารถตอบสนองต่อเขาได้เหมาะสมกับสถานการณ์ ช่วยให้คนเราสามารถรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้ราบรื่นได้

กระบวนการดังกล่าวเกี่ยวกับการตัดสินวิธีการรับรู้ว่าอะไรเป็นเหตุของพฤติกรรมหรือเหตุการณ์นั้น โดยเราจะสังเกตว่าเราสามารถตัดสินใจจากกระบวนการรับรู้ว่าสิ่งแวดล้อมเป็นเหตุของพฤติกรรม และเราก็สามารถตัดสินหรือเกิดการรับรู้ว่าตัวบุคคลหรือตัวเราเป็นเหตุของพฤติกรรม จากการศึกษาพบว่าบุคคลมีแนวโน้มตัดสินใจว่าตนเป็นเหตุหรือเป็นคนสร้างผลถ้าหากว่าผลนั้นเป็นผลดี ในทางตรงกับข้ามบุคคลมักจะโทษสิ่งแวดล้อมถ้าเกิดมีผลเสียขึ้นมา

การระบุเหตุของพฤติกรรมของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันเช่นเดียวกับการรับรู้ของแต่ละบุคคล โดยมีขั้นตอนของกระบวนการระบุพฤติกรรมเป็น 3 ขั้น คือ ขั้นสังเกตการกระทำหรือพฤติกรรม ขั้นพิจารณาเจตนาของผู้กระทำ และขั้นระบุสาเหตุของการกระทำว่ามาจากอะไร ผู้กระทำจะต้องกระทำจนครบ 3 ขั้นตอน จึงจะระบุเหตุของพฤติกรรมได้ ซึ่งทฤษฎีพื้นฐานในเรื่องการระบุเหตุของพฤติกรรมมีอยู่ 3 ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีการวิเคราะห์การกระทำ ทฤษฎีการสมนัยแห่งข้อสันนิษฐาน และทฤษฎีการแปรผันร่วม ทั้ง 3 ทฤษฎีได้อธิบายการระบุเหตุของพฤติกรรมในแนวทางที่แตกต่างกัน ดังนี้ (สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2548 : 97-111)

1. ทฤษฎีการวิเคราะห์การกระทำ (The Analysis of Action)

ฟริตซ์ ไฮเดอร์ (Fritz Heider) เป็นผู้เสนอทฤษฎีนี้ขึ้นเป็นคนแรก ไฮเดอร์กล่าวว่าในการรับรู้พฤติกรรมนั้นคนเราจะต้องสังเกตพฤติกรรมและอุปมาน (Deduce) ว่าพฤติกรรมนี้จะเกิดขึ้นมาได้ต้องอาศัยสาเหตุอะไรบ้าง เขาได้แบ่งประเภทของสาเหตุดังกล่าวเป็น 2 อย่างคือ สาเหตุที่มาจากส่วนบุคคล และสาเหตุที่มาจากเงื่อนไขของสิ่งแวดล้อม โดยสาเหตุทั้ง 2 ประเภทนี้อยู่ในความสัมพันธ์ลักษณะเพิ่มหรือลดแบบการบวกลบ กล่าวคือ ถ้าจะกระทำสิ่งใดด้วยความต้องการของตน บุคคลจะกระทำได้ง่ายขึ้นเมื่อเงื่อนไขสิ่งแวดล้อมอำนวยให้ แต่จะกระทำยากขึ้นเมื่อสิ่งแวดล้อมเป็นตัวขัดขวาง ส่วนสาเหตุที่เป็นส่วนบุคคลเอง ถูกแยกออกเป็น 2 สาเหตุย่อย คือ สาเหตุที่เป็นแรงจูงใจให้พยายามทำ (Trying) และที่เป็นความสามารถ(Ability) ช่วยให้ทำพฤติกรรมได้ ได้แก่ ทักษะและกำลังที่จะทำ สาเหตุย่อยทั้ง 2 ส่วนนี้จะต้องสัมพันธ์กันในลักษณะการคูณ คือ ขาดอันใดอันหนึ่งไม่ได้ หมายความว่า บุคคลจะไม่ทำพฤติกรรมออกมาถ้าหากไม่มีแรงจูงใจ อันได้แก่ ความต้องการที่จะทำ หรือไม่มีทักษะความสามารถที่จะกระทำได้ ($A \times B = O$ เมื่อ $A = O$ หรือ $B = O$)



ภาพแสดงองค์ประกอบที่สำคัญสาเหตุของพฤติกรรมตามทฤษฎีของไฮเดอร์ (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545 : 91)

2. ทฤษฎีการสมนัยแห่งข้อสันนิษฐาน (Correspondence of Inference Theory)

ตามข้อเสนอของทฤษฎีดังกล่าว ได้ระบุเหตุของพฤติกรรมว่า คนเราสันนิษฐานเจตนาภายในใจ (Underlying Intention) หรือลักษณะประจำตัว (Trait) และแนวโน้มทางจิต (Disposition) ของบุคคลอื่นจากการสังเกตพฤติกรรมภายนอกของเขาที่แสดงออกมา แต่ในบางครั้งเราสังเกตพฤติกรรมและผลของพฤติกรรมแล้วอาจจะไม่สามารถสันนิษฐานไปถึงเจตนาและแนวโน้มทางจิตใจของผู้กระทำได้อย่างมั่นใจ เพราะว่ามีปัจจัยอื่นที่เขามามีผลกระทบ ซึ่งปัจจัยดังกล่าว มี 3 ประการ

<u>ประการที่หนึ่ง</u> เราสันนิษฐานได้อย่างมั่นใจมากถ้ารู้ว่าการกระทำของบุคคลนั้นเกิดขึ้นมาอย่างอิสระ เขาไม่ได้รับอิทธิพลจากใครมาบีบบังคับ เพราะถ้าเรารู้ว่าการกระทำของเขาเกิดจากการถูกบังคับ เราจะสันนิษฐานอะไรไม่ได้เลย

<u>ประการที่สอง</u> คนเราจะระบุเหตุของพฤติกรรมได้อย่างมั่นใจเมื่อมีสาเหตุของการระทำนั้นเกิดขึ้นพร้อม ๆ กันหลายสาเหตุ แต่ว่ามีสาเหตุอย่างหนึ่งในหลายสาเหตุนั้นที่แตกต่างไปจากสาเหตุอื่นๆ (Noncommon Effect) และความแตกต่างนี้ทำให้ผู้สังเกตสามารถระบุเหตุของพฤติกรรมได้ ตัวอย่างเช่น คุณรู้จักผู้หญิงคนหนึ่งพอสมควร ผู้หญิงคนนี้กำลังจะแต่งงานกับชายคนหนึ่งซึ่งมีหน้าตาดี ความรู้ดี ซึ่งเพิ่งได้รับมรดก 10 ล้าน ลักษณะทั้งสามอย่างนี้สอดคล้องต้องกันจนเราไม่อาจระบุได้ว่า ผู้หญิงคนนี้แต่งงานกับเขาเพราะลักษณะไหนของเขาแน่ เนื่องจากใคร ๆ ก็ชอบผู้ชายที่มีลักษณะทั้งสามอย่างนี้ทั้งนั้น คุณย่อมไม่อาจจะสันนิษฐานได้ว่าผู้หญิงคนนี้แต่งงานเพราะจิตใจรักเขาหรือเพราะเหตุภายนอกคือมรดก แต่ถ้าผู้ชายคนนี้มีลักษณะหน้าตาขี้เหร่ มีการศึกษาต่ำ แต่เพิ่งได้รับมรดกมา 10 ล้าน เราคงจะต้องระบุเหตุที่ผู้หญิงคนนี้แต่งงานกับเขาว่า เป็นเพราะ

ลักษณะ "ได้รับมรดก 10 ล้าน" ทั้งนี้เพราะการ "ได้รับมรดก 10 ล้าน" เป็นเหตุที่โดดเด่นแตกต่างจากเหตุหรือลักษณะอื่นอย่างชัดเจน การระบุเหตุของพฤติกรรมจึงเป็นไปได้อย่างมั่นใจ

ประการที่สาม คนเราจะระบุเหตุของพฤติกรรมได้มั่นใจมากกว่า เมื่อรู้สาเหตุของพฤติกรรมที่มีลักษณะโดดเด่นออกมาจากสิ่งที่เป็นความนิยมของสังคม (Social Desirability) เช่น ถ้าเราโดยสารรถประจำทางและได้เห็นนักศึกษาชายคนหนึ่งสละที่นั่งให้แก่เด็ก เราไม่อาจจะสันนิษฐานได้อย่างมั่นใจนักว่านักศึกษาชายผู้นี้มีจิตใจเป็นผู้เสียสละแก่คนที่อ่อนแอ เนื่องจากว่าการสละที่นั่งในรถโดยสารให้แก่เด็กและคนชราเป็นมารยาททางสังคมที่ทุกคนควรทำ แต่การไม่ทำตามมารยาทสังคมทำให้การสันนิษฐานไปถึงเจตนาในใจเป็นไปได้อย่างมั่นใจมาก เช่น เมื่อมีหญิงชราขึ้นรถเมล์แล้วต้องยืนโหนรถเมล์อยู่ต่อหน้านักศึกษาชายคนหนึ่งผู้ซึ่งไม่ยอมเสียสละที่นั่งให้ ทำให้สันนิษฐานได้ว่านักศึกษาชายคนนี้มีนิสัยหรือจิตใจไม่มีความเอื้อเฟื้อ

นอกจากนี้ ความสัมพันธ์กับความพอใจของผู้สังเกต (Hedonic Relevance) และความเกี่ยวข้องกับผู้สังเกตโดยตรง (Personalistic) เป็นปัจจัยที่จะตัดสินใจว่าสาเหตุภายในของบุคคลเป็นต้นเหตุของพฤติกรรมหรือไม่ กล่าวคือ ในกรณีที่ผู้สังเกตรับรู้การระทำของผู้อื่นแล้ว ก็เห็นว่าสอดคล้องหรือขัดกันกับค่านิยมของผู้สังเกตอย่างเด่นชัด ผู้สังเกตจะรับรู้การกระทำนั้นว่ามีเหตุมาจากลักษณะส่วนบุคคลของผู้กระทำ เช่น ถ้าผู้สังเกตได้ฟังนักการเมืองพูดถึงนโยบายที่สอดคล้องหรือขัดกันกับความคิดที่ตนเองมีอยู่ ผู้สังเกตก็จะระบุเหตุพฤติกรรมการพูดของนักการเมืองว่า เป็นเพราะลักษณะส่วนตัวของนักการเมือง หรือการทิ้งเปลือกผลไม้จากรถยนต์ลงบนทางหลวง ถ้าเราเห็นความสำคัญของความสะอาดเรียบร้อย เราอาจจะมองเห็นว่า นั่นเป็นลักษณะส่วนตัวของเจ้าของรถ ซึ่งไม่ได้รับการศึกษาแต่เลื่อนชั้นทางสังคมขึ้นมาเพราะมีเงิน

ส่วนปัจจัยเรื่องของความเกี่ยวกับผู้สังเกตโดยตรง พบว่า ในบางครั้งถ้าผู้กระทำพฤติกรรมมากระทำต่อผู้สังเกตโดยตรง ผู้สังเกตจะระบุเหตุพฤติกรรมที่มาทำกับผู้สังเกตลงไปที่จิตใจและเจตนาของผู้กระทำ เช่น กรณีชาวต่างประเทศที่เข้ามาทักทายผู้สังเกตด้วยอาการยิ้มแย้ม ผู้สังเกตจะระบุเหตุของพฤติกรรมไปที่ลักษณะจิตใจของชาวต่างประเทศผู้นั้นทันทีว่าเป็นคนอารมณ์ดีโดยเหตุตรงกันข้าม ถ้าหากชาวต่างประเทศผู้นี้ไม่ได้มาทักทายผู้สังเกตแต่ไปทักทายผู้อื่น ผู้สังเกตก็จะไม่ระบุเหตุพฤติกรรมของชาวต่างประเทศนี้ ทั้งที่เขาแสดงพฤติกรรมเดียวกัน

สรุปแล้วทฤษฎีการระบุเหตุของพฤติกรรมกล่าวไว้ว่า ผู้สังเกตพฤติกรรมจะสันนิษฐานเจตนาของการกระทำและลักษณะประจำตัวของผู้กระทำพฤติกรรมจากการกระทำที่เขาสังเกตได้ อาจจะกล่าวได้ว่า สันนิษฐานจากเหตุการณ์ภายนอกเข้าสู่ลักษณะประจำตัวภายในก็ได้ และการสันนิษฐานนี้จะเป็นไปอย่างมั่นใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่กล่าวไปแล้ว

3. ทฤษฎีการแปรผันร่วม (Covariation Theory)

นักจิตวิทยาสังคมชื่อ แฮร์โรลด์ เคลลี (Harold Kelley) ได้อธิบายเรื่องการระบุเหตุของพฤติกรรมแตกต่างออกไปจากโจนส์และเดวิส กล่าวคือ เขาเพ่งจุดสนใจไปที่ว่า การกระทำหรือพฤติกรรมนั้นเนื่องมาจากสาเหตุภายในหรือสาเหตุภายนอกกันแน่ เพราะถ้าหากการกระทำของบุคคลมีสาเหตุมาจากภายนอกแล้ว การสันนิษฐานลักษณะประจำตัวหรือเจตนาของการกระทำนั้นมิได้ทำให้เกิดความเข้าใจในตัวเขาผู้นั้นขึ้นมาเลย

ตัวอย่างเช่น ถ้าคุณพบชายหนุ่มคนหนึ่งกำลังนำธนบัตรออกมาจากประเป๋าเอกสารเป็นปึก แล้วนำออกมาโปรยแจกแก่คนทั่วไปที่ข้างถนน คุณคงจะสันนิษฐานว่าชายหนุ่มคนนี้ต้องเป็นโรคประสาทแน่ แต่เมื่อรู้ว่าเขาทำตามคำสั่งของเจ้านายของเขา การสันนิษฐานจะเปลี่ยนไปทันที และคุณก็จะสันนิษฐานเจตนาของการกระทำกับลักษณะประจำภายในตัวของเขา ๆ ไม่ได้เลย ทั้งนี้เพราะว่าพฤติกรรมแจกเงินของชายหนุ่มมาจากสาเหตุภายนอกคือ ได้รับคำสั่งให้นำเงินมาแจก ด้วยเหตุนี้เคลลีจึงเห็นว่าบุคคลที่เป็นผู้รับรู้จะต้องดูก่อนว่าสาเหตุของการกระทำของผู้กระทำเป็นสาเหตุภายในหรือภายนอก ถ้าเป็นสาเหตุภายในจึงจะสามารถสันนิษฐานไปถึงเจตนาของการกระทำและลักษณะประจำภายในตัวได้

เคลลีสรุปว่า คนเราใช้ปัจจัย 3 ประการในการตัดสินใจว่า พฤติกรรมหรือการกระทำใดเกิดขึ้นมาเพราะสาเหตุภายในหรือสาเหตุภายนอก ซึ่งปัจจัยดังกล่าวได้แก่

- ความพ้องกันกับพฤติกรรมของผู้อื่น (Consensus) คือการที่บุคคลแสดงพฤติกรรมเหมือนกันกับคนอื่นรอบตัวเขาหรือไม่

- ความคงเส้นคงวาของพฤติกรรมของผู้กระทำ (Consistency) คือการที่บุคคลแสดงพฤติกรรมเช่นเดียวกันนั้นในโอกาสอื่นด้วยหรือไม่

- ความโดดเด่นของพฤติกรรมของผู้กระทำ (Distinctiveness) คือการที่บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างเดียวกันนั้นในสถานการณ์อื่นด้วยหรือไม่

ทฤษฎีการแปรผันร่วมนี้กล่าวว่า บุคคลที่เป็นผู้สังเกตจะระบุเหตุของพฤติกรรมของบุคคลอื่นว่ามีสาเหตุมาจากสาเหตุภายใน (Internal Cause) ก็ต่อเมื่อการกระทำนั้นมีความพ้องกันน้อย มีความคงเส้นคงวามาก และมีความโดดเด่นต่ำ แต่ถ้าหากมีความพ้องกันมาก มีความคงเส้นคงวามาก และมีความโดดเด่นสูง โดยเงื่อนไขเช่นนี้คุณย่อมระบุเหตุของพฤติกรรมลงไปที่สาเหตุภายนอก (External Cause)

นักจิตวิทยาชื่อแมคอาร์เธอร์ (McArthur, 1972) ได้ทำการทดลองเพื่อทฤษฎีของเคลลีเพิ่มเติม พบว่า ถ้าการกระทำนั้นมีทั้งความพ้องกัน ความคงเส้นคงวามาก และมีความโดดเด่นสูงทั้งหมด จะระบุได้ว่าพฤติกรรมนั้นมีสาเหตุมาจากภายนอก (External Cause) แต่ถ้าหากมีความพ้องกันและความโดดเด่นต่ำแต่ มีความคงเส้นคงวาสูง จะระบุเหตุของพฤติกรรมลงไปที่สาเหตุภายในตัวบุคคล (Internal Cause)

เคลลีอธิบายการระบุเหตุของพฤติกรรมว่า คนโดยทั่วไปมีวิธีพิจารณาหาเหตุของพฤติกรรมโดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการสังเกตหลายครั้งหรือสังเกตครั้งเดียวก็ได้ การอธิบายของเคลลีนั้นครอบคลุมไปถึงสิ่งแวดล้อมด้วย สำหรับการสังเกตหลายครั้งนั้นมีมิติที่ต้องพิจารณา 3 ด้านคือ มิติส่วนบุคคล(Person) เวลา (Time) สิ่งที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม (Entity) เช่น การไปทัศนาจรภายหลังสอบเสร็จ เราอาจจะต้องพิจารณาว่าที่เราชอบการไปทัศนาจรหลังสอบเสร็จเป็นเพราะเหตุใด เพราะว่ามิติส่วนบุคคล (Person) คือ คนอื่น ๆ ที่ไปด้วยก็ชอบ ๆ กัน หรือเพราะว่าได้ไปเที่ยวหลังจากคร่ำเคร่งกับการสอบ (Time) ทำให้ทัศนาจรสนุก หรือเพราะการทัศนาจรโดยตัวของมันเองสนุก (Entity) การไปทัศนาจรหลายครั้งทำให้สังเกตหลายครั้ง เมื่อได้พิจารณาทั้งสามมิติ เราจะสามารถระบุเหตุได้ว่า เราชอบทัศนาจรหลังสอบเสร็จเพราะอะไร

ส่วนในการสังเกตครั้งเดียว เคลลีชี้มิติสองด้านคือ สาเหตุภายนอกและภายใน เช่น การซื้อสินค้า สาเหตุภายนอกคือการชักจูง การโฆษณาของพ่อค้า ถ้าเราซื้อโดนมิได้ตั้งใจหรือเต็มใจมาจากบ้านแสดงว่าสาเหตุ

ภายนอกเป็นเหตุของพฤติกรรม แต่ถ้าเราตั้งใจและเต็มใจที่จะซื้อมาจากบ้านสาเหตุของพฤติกรรมก็คือเหตุภายใน ในบางครั้งทั้งสองนี้ก็แปรร่วมกัน เช่น เราตั้งใจซื้อโทรทัศน์แต่ยังไม่ตัดสินใจว่าจะซื้อยี่ห้อใด เมื่อไปดูที่ร้านแล้วได้รับการชักจูงจากเจ้าของร้าน จึงตัดสินใจซื้อยี่ห้อที่เจ้าของร้านแนะนำ (อ้อมเดือน สดมณี, 2540 : 95)

นอกจากนี้การศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีการระบุเหตุพฤติกรรมยังได้ศึกษาไปถึงผลกระทบต่ออารมณ์อีกด้วย (Attribution Theory and Emotion Explanation) การศึกษาเรื่องนี้ตอนเริ่มต้นเสนอเรื่องของการระบุเหตุพฤติกรรม ไฮเดอร์สนใจในแง่ของแรงจูงใจและการควบคุมเหตุการณ์มากกว่า อันเป็นเหตุให้เกิดทฤษฎีตามมาในด้านดังกล่าว ดังจะเห็นได้จากทฤษฎีสมนัยของการสันนิษฐานซึ่งสนใจในแง่ของแรงจูงใจกับทฤษฎีการแปรผันร่วม ซึ่งสนใจในเรื่องของการควบคุมเหตุการณ์ ต่อมา ไวเนอร์ (Weiner, 1986) กลับให้ความสนใจกับผลกระทบของการระบุเหตุพฤติกรรมในกรณีซึ่งทำไปแล้วประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวที่มีต่ออารมณ์คน

การวิจัยของไวเนอร์ได้รับความสนใจในแง่ที่เกี่ยวกับมโนทัศน์ที่คนเรามีต่อตนเอง (Self Concept) คนที่ได้รับผลการกระทำเป็นความสำเร็จเสมอจะเป็นคนที่มีมโนทัศน์ที่ดีต่อตนเอง และตรงกันข้ามถ้าล้มเหลวบ่อยเกินไปก็จะทำให้กลายเป็นคนที่ขาดความนับถือในตนเอง นักจิตวิทยาเชื่อว่าการระบุเหตุของความล้มเลวของพฤติกรรมของตนเองอาจจะนำไปสู่ภาวะของความหมดอาลัยตายยาก (Learned Helplessness) หมดกำลังใจที่จะกระทำสิ่งใดต่อไปอีก

ในรายละเอียดอาจจะอธิบายได้ว่าเมื่อคนเราระบุเหตุว่าความสำเร็จที่เกิดขึ้นมาจากสาเหตุอะไรแล้ว จะเกิดความเชื่อมั่นและมีแนวโน้มที่จะติดยึดอยู่กับการรับรู้อย่างนั้น และทำให้มีผลกระทบต่อกิจกรรมที่คนเราจะทำต่อไปในอนาคตด้วย เช่น ถ้าเชื่อมั่นว่าความสำเร็จในอดีตมาจากเหตุภายในคือเป็นความสามารถของตนเอง คนเราย่อมมีแรงจูงใจที่จะทำกิจกรรมนั้นหรือใกล้เคียงอย่างนั้นอีก และถ้าเชื่อมั่นว่าความล้มเหลวเกิดจากกิจกรรมนั้นยากเกินความสามารถของตนเอง คนเราย่อมหลีกหนีไม่อยากเข้าหากิจกรรมนั้นอีก แสดงว่าการระบุเหตุของความสำเร็จหรือล้มเหลวมีความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นในสถาบันครอบครัว การศึกษาหรือการทำงาน

เมื่อคนเราทำอะไรได้สำเร็จหรือไปทำอะไรล้มเหลวมา คนเราจะระบุเหตุของการกระทำของตนหรืออธิบายกับตนเองอย่างไร ไวเนอร์ได้อธิบายว่า คนเราสามารถอธิบายผลการกระทำของตนเองให้ตนเองเข้าใจได้ 3 ประการ คือ

<u>ประการแรก</u> ความสำเร็จหรือความล้มเหลวอาจจะมีสาเหตุมาจากภายในหรือภายนอกตัวบุคคลก็ได้ (Internal or External) เช่น เมื่อทำสิ่งใดได้สำเร็จคนเราอาจจะบอกกับตนเองว่าเป็นเพราะความสามารถของตนเองซึ่งเป็นสาเหตุภายใน หรือคิดว่าเป็นเพราะมีคนอื่นคอยช่วยทำให้สำเร็จ ซึ่งเป็นสาเหตุภายนอก และเมื่อล้มเหลวอาจจะบอกกับตนเองว่าเป็นเพราะยังพยายามไม่พอซึ่งเป็นสาเหตุภายใน หรืออาจคิดว่าโชคไม่เข้าข้างซึ่งเป็นสาเหตุภายนอก

<u>ประการที่สอง</u> เกี่ยวกับความคงที่ของสาเหตุ (Stable or Unstable) ตัวอย่างเช่น เมื่อสมชัยสอบเข้าเรียนต่อปริญญาโทไม่ได้ เขาอาจจะระบุเหตุว่าเขายังอ่านหนังสือเตรียมสอบไม่พอเพียง ซึ่งเป็นเหตุชั่วคราวไม่คงที่เปลี่ยนแปลงได้ หรือเขาจะคิดว่าเป็นเพราะว่าเขาเรียนหนังสือไม่เก่ง ซึ่งเป็นเหตุคงที่เปลี่ยนแปลงไม่ได้

ประการที่สาม เกี่ยวกับการที่บุคคลมีความเชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้หรือไม่ (Within or Outside his control) ตัวอย่างเช่น เมื่อสมชัยสอบเข้าเรียนต่อไม่ได้ เขาระบุสาเหตุว่าเป็นเพราะว่าข้อสอบออกยากและเนื้อหากว้างเกินไปไม่รู้จะอ่านหนังสือเตรียมสอบอย่างไร นี่เป็นเหตุที่อยู่นอกการควบคุมของเขา แต่ถ้าเขาคิดว่าเป็นเพราะว่าเขาเตรียมตัวอ่านหนังสือยังไม่ครอบคลุมเนื้อหาที่กำหนดมาให้ นี่เป็นเหตุที่อยู่ภายในการควบคุมของเขาได้

ทฤษฎีของไวเนอร์แสดงให้เห็นว่าคนเรามีวิธีอธิบายความสำเร็จหรือล้มเหลวของการกระทำได้ 4 วิธี คือ

1) อธิบายด้วยสาเหตุภายในและไม่คงที่เปลี่ยนแปลงได้ เช่น ระบุสาเหตุของพฤติกรรมที่มาจากความพยายาม อารมณ์ ความล้า เป็นต้น

2) อธิบายด้วยสาเหตุภายนอกที่ไม่คงที่เปลี่ยนแปลงได้ เช่น ระบุสาเหตุของพฤติกรรมที่มาจากโชค หรือโอกาส

3) อธิบายด้วยเหตุภายในที่คงที่ตลอดกาล เช่น ระบุสาเหตุของพฤติกรรมที่มาจากความสามารถสติปัญญา หรือลักษณะทางกายภาพ

4) อธิบายด้วยเหตุภายนอกที่คงที่ เช่น ระบุสาเหตุของพฤติกรรมที่มาจากความยากของงาน

ในแง่ปฏิบัติทฤษฎีการระบุเหตุของพฤติกรรมของไวเนอร์มีประโยชน์เป็นอย่างมากต่อมนุษย์ในแง่ของการปรับแต่งพฤติกรรมของตนเอง คนเราควรจะต้องระบุเหตุของการกระทำของตนเองไปในลักษณะที่เป็นเหตุภายในที่ไม่ถาวรเปลี่ยนแปลงได้ และอยู่ในการควบคุมของเรา เราจึงจะมีแรงจูงใจและอารมณ์พร้อมที่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่อพยายามทำพฤติกรรมใหม่ เช่น ถ้าเราคิดว่าเราล้มเหลวจากการทำงาน การควรระบุเหตุว่าเกิดจากเราเองที่ไม่ขยันและทำไม่ดีพอ และล้มเหลวครั้งนี้เป็นเพียงชั่วคราว และเราเชื่อว่ายังสามารถควบคุมความสำเร็จในการทำงานในปีต่อไปได้ด้วยตนเอง ถ้าหากเขาคิดว่าเขาล้มเหลวในการทำงานเพราะว่าหัวหน้ากลั่นแกล้งเขา หัวหน้าไม่มีวันเปลี่ยนใจมาชอบเขาได้ในชาตินี้และเขาไม่สามารถไปทำให้หัวหน้าชอบเขาได้เป็นอย่างนี้ บุคคลนี้ย่อมหมดอาลัยและไร้แรงจูงใจที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานใหม่

ข้อควรคำนึงบางประการซึ่งอาจจะทำให้เกิดความลำเอียงในการรับรู้ โดยแหล่งที่จะทำให้เกิดความบกพร่องมี 3 แหล่ง ได้แก่

1) ความบกพร่องพื้นฐานของการระบุพฤติกรรม(Fundamental Attribution Error) ได้แก่ คนเรามีปกติวิสัยที่จะระบุเหตุแห่งพฤติกรรมของผู้อื่นไปที่เหตุภายในมากกว่าเหตุภายนอก เช่น เมื่อผู้จัดการเห็นพนักงานอยู่ทำงานจนเย็นเสมอ ผู้จัดการมักคิดว่าพนักงานคนนี้ขยัน อันเป็นเหตุภายใน แต่ในความเป็นจริงพนักงานอาจจะรอให้การจาราจรเบาบางก่อนแล้วค่อยกลับบ้านก็ได้ ซึ่งเป็นเหตุภายนอก อีกประเด็นที่น่าศึกษาของความบกพร่องในการระบุเหตุพฤติกรรมคือ การระบุเหตุแห่งการกระทำของตนเองและผู้อื่นแตกต่างกันทั้งที่เป็นพฤติกรรมเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อการกระทำนั้นอาจจะนำไปสู่ผลประโยชน์สำคัญบางอย่าง

ในการศึกษาของนักจิตวิทยา พบว่า คนเรามักอ้างเหตุแห่งการกระทำของผู้อื่นที่ตนมองอยู่ไปที่เหตุภายในตัวของผู้กระทำ (Disposition) แต่มักจะอ้างเหตุแห่งการกระทำของตนเองไปที่เหตุภายนอก (Situation) ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า เมื่อเราเป็นผู้สังเกตการกระทำ (Observer) ข้อมูลที่เราได้เป็นจุดสนใจของเราคือ ตัวบุคคลที่เป็นผู้กระทำข้อมูลตัวผู้กระทำจึงเป็นภาพ(Figure) ส่วนข้อมูลที่เราไม่สนใจนักคือสถานการณ์จะกลายเป็นพื้น

(Ground) เนื่องจากว่า เราสนใจรับรู้การกระทำของบุคคลมากกว่าสถานการณ์ แต่เมื่อเราเป็นผู้กระทำ (Actor) เสียเอง ข้อมูลจากสถานการณ์จะกลายเป็นจุดสนใจหรือภาพ คือเราให้ความสนใจสถานการณ์มากกว่าข้อมูลจากตัวเราเอง ซึ่งเวลานี้กลายเป็นพื้น เพราะเราคิดว่าเรารู้จักตนเองดีพอแล้วจึงไปสนใจสถานการณ์มากกว่า เราจึงตั้งใจรับรู้ข้อมูลจากสถานการณ์มากกว่า

คำอธิบายอีกอย่างหนึ่งคือ คนเราต้องการทำนายพฤติกรรมคนอื่น เพื่อจะได้สะดวกต่อการตอบสนองต่อเขาในระหว่างที่มีปฏิสัมพันธ์กัน การทำนายพฤติกรรมจะเป็นไปได้ดีถ้าเรารู้ว่าเขามีจิตใจหรือนิสัยอย่างไรเราจึงต้องหาทางรับรู้ลักษณะภายใน (Disposition) ซึ่งจะให้ข้อมูลนิสัยใจคอของเขาแก่เราได้ ในทำนองตรงกันข้าม การเข้าใจและทำนายพฤติกรรมตนเองจะมีมากขึ้นเมื่อบุคคลสนใจสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมรอบตัวเขาในขณะนั้น ดังที่ทฤษฎีการรับรู้ตนเอง ได้อธิบายไว้ว่า ในยามที่คนเราไม่เข้าใจความรู้สึกภายในของตนเอง คนเราจะใช้วิธีสังเกตการกระทำของตนเองหรืออาศัยสถานการณ์เป็นแนวทางในการสันนิษฐานความรู้สึกภายในที่ตนเองไม่เข้าใจนั้น ดังนั้นผู้กระทำจึงต้องเพ่งความสนใจไปยังสิ่งแวดล้อมมากกว่าลักษณะภายในของตนเอง ด้วยเหตุนี้จึงระบุเหตุของพฤติกรรมไปที่สิ่งแวดล้อมมากกว่า

การทำความเข้าใจเรื่องความบกพร่องของการระบุเหตุพฤติกรรมอีกประเด็นหนึ่งคือ อิทธิพลของวัฒนธรรมสาเหตุภายในที่คนเรามักจะระบุให้กับพฤติกรรมนั้นแตกต่างไปตามวัฒนธรรมด้วย ตัวอย่างเช่น นักวิจัยพบว่า แม่ชาวญี่ปุ่นมักจะระบุเหตุของผลการเรียนคณิตศาสตร์ไปที่ความพยายามของลูก ในขณะที่แม่ชาวอเมริกันระบุเหตุไปที่ความสามารถ (Holloway & Kashiwagi, 1986) หรือถ้าเราจะจำแนกจากการที่สังคมตะวันตกให้น้ำหนักกับความเป็นตัวของตัวเอง ในขณะที่สังคมตะวันออกให้น้ำหนักไปที่กลุ่มมีความสำคัญ (Individualism &Collectivism) เราจะเห็นว่าสังคมตะวันตกจะระบุเหตุแห่งการกระทำของบุคคลว่ามาจากความรับผิดชอบหรืออำนาจในการตัดสินใจกระทำของเขา (เหตุภายใน) ในขณะที่สังคมตะวันออกมักจะระบุไปทำนองว่า เขาทำเพื่อกลุ่มของเขา (เหตุภายนอก) ดังนั้นการกระทำของเขาจึงไม่ใช่เครื่องชี้ว่าเขามีความต้องการที่จะทำอย่างนั้นด้วยตนเอง

2) ความลำเอียงเข้าข้างตนเอง (Self-serving Bias) เป็นลักษณะทางธรรมชาติของมนุษย์ทุกคนที่ว่าเวลาที่ตนประสบความสำเร็จคนเราจะภูมิใจและอ้างว่าความสำเร็จที่ได้รับอยู่นั้นเกิดมาจากความสามารถของตนเอง แต่ครั้นประสบความล้มเหลวบ้าง คนเราจะปัดความรับผิดชอบที่ตนเองควรจะได้รับไปให้แก่สิ่งอื่น ๆ หรือคนอื่น ๆ เสียหมด เป็นการโทษสิ่งภายนอกเสียมากกว่า

3) ความลำเอียงที่เกิดจากการสันนิษฐาน (Correspondent Bias) ความพยายามที่จะหาการสมนัยแห่งข้อสันนิษฐานเร็วเกินไปทั้งที่ยังมีเหตุอย่างอื่นที่สามารถให้ข้อสันนิษฐานที่ดีกว่า หรือความพยายามที่จะหาการสมนัยของข้อสันนิษฐานทั้งที่ยังไม่มีเหตุอันควร เช่น คนเราจะรับรู้บุคคลจากบทบาทประจำตำแหน่งของเขามากกว่าคุณสมบัติที่แท้จริงของบุคคล หรืออาจกล่าวได้ว่า คนเราวัดคุณสมบัติภายในกันที่ตำแหน่ง

7. ข้อผิดพลาดในการรับรู้ของบุคคล

จากการศึกษาเรื่องความถูกต้องแม่นยำของการรับรู้บุคคล เรื่องของการเกิดความประทับใจ และเรื่องการระบุเหตุของพฤติกรรม จะเห็นได้ว่าข้อผิดพลาดในการรับรู้เกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย ซึ่งนักวิชาการตะวันตกได้แบ่งแยกประเภทข้อผิดพลาดในการรับรู้ไว้ดังนี้ (Brehm and Kassin, 1996)

1. ผลลวงขั้นทั่วไป (Halo effect) เป็นผลกระทบหรือผลของอารมณ์ส่วนตัวซึ่งหมายถึงแนวโน้มของคนในการที่จะตัดสินใจเกี่ยวกับผู้อื่นโดยดูจากคุณลักษณะไม่กี่อย่าง ซึ่งเกิดจากความประทับใจทั่ว ๆ ไป หรืออธิบายได้ว่าเป็นการที่เรารู้จักบุคคลเพียงด้านใดด้านหนึ่ง แล้วเราก็ตัดสินไปว่าเรารู้จักเขาโดยรวม ๆ คือ รวมลักษณะอื่น ๆของเขาไปด้วยกับด้านที่เรารู้มา เมื่อรู้ว่าเขาดีเรื่องหนึ่งแล้ว ก็คิดไปว่าเรื่องอื่น ๆ ก็คงจะดีด้วย โดยตัดสินลงไปว่าดีไปหมดทุกอย่าง เป็นต้น

2. ข้อผิดพลาดตามหลักตรรกะ (Logical Error) วิธีนี้เป็นวิธีการเหมารวมแบบตามเหตุผล การที่คน ๆ หนึ่งนั้นดีหรือเลวในบางเรื่อง อาจทำให้คนคิดไปว่าตามหลักของเหตุผลแล้ว เมื่อดีหรือเลวเรื่องหนึ่งก็ควรจะเป็นอย่างนั้นในเรื่องอื่น ๆ เช่น การที่เราชอบบุคลิกหน้าตา สีหน้าที่อ่อนโยน ทำให้เราคิดไปตามหลักเหตุผลว่าคนท่าทางอย่างนี้ควรจะดี ซึ่งความคิดนี้อาจผิดพลาด เราอาจจะเป็นนักต้มตุ๋นก็ได้

3. ข้อผิดพลาดที่มองโลกดีเกินไป (Leniency Effect) ในกระบวนการรับรู้นั้นไม่ว่าจะมองโลกในแง่ดีเกินไปหรือเลวเกินไปย่อมเป็นการบิดเบือนข้อเท็จจริง

4. ความเหมือนที่คิดเอาเอง (Assumed Similarity) หมายถึงแนวโน้มของคนที่จะมอบคุณลักษณะบางประการให้แก่บุคคลที่ตนรับรู้ โดยใช้คุณลักษณะของตัวเองเป็นแกนตัดสินว่าคนอื่นเป็นอย่างไร โดยเหมาเอาว่าคนอื่นต้องเหมือนตนเอง เช่น ตัวเองเป็นคนประหยัดก็คิดว่าคนอื่นคงเหมือนตนเอง

5. การเหมารวม (Stereotyping) หมายถึงแนวโน้มในการที่จะมอบคุณลักษณะบางประการหรือหลายอย่างให้กับคนอื่นที่ไม่ใช่พรรคพวกของตน เกิดจากการมีภาพพจน์ที่ผิด ๆ ซึ่งภาพพจน์เกิดจากการสรุปตีความหมายหรือการรับรู้ โดยการคาดคะเนต่อสิ่งหนึ่งหรือบุคคลหนึ่งก่อนที่จะได้รู้จักและไม่สนใจว่าข้อเท็จจริงจะเป็นอย่างไร เป็นการคิดสรุปรวบยอดแบบคลุมไปทั่ว ซึ่งอาจจะมีหลักฐานข้อมูลไม่สมบูรณ์เพียงพอ การเหมารวมบางอย่างไม่ได้มาจากข้อเท็จจริงแต่มาจากการขยายข้อเท็จจริงออกไปเกินความเป็นจริงหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นความเชื่อที่เกินข้อเท็จจริงเป็นการมองกันอย่างผิวเผินแล้วมาสรุปตีความเลย

6. อคติความลำเอียง (Prejudice) หมายถึง การที่คนเราตัดสินก่อนที่จะรู้ความจริงต่าง ๆ ทั้งหมด ทำให้การตัดสินผิดพลาดได้ เป็นภาวะทางจิตใจซึ่งมีความโน้มเอียงที่จะปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งอาจเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบ อคติเป็นทัศนคติภายใน เป็นทัศนคติรุนแรงอันเป็นพื้นฐาน เช่น สามีขี้หึงจะรับรู้ว่าภรรยาของตนไปปันใจให้คนอื่นเสมอ

7. การมีพรมแดน (Proximic) หมายถึงการมีระยะห่างระหว่างบุคคล ระยะโดยประมาณระหว่างบุคคลแต่ละคนจะมีอาณาเขตรอบตัว คนที่คุ้นเคยกันจะทำให้มีระยะห่างหรือดินแดนระหว่างบุคคลน้อย แต่คนที่ไม่คุ้นเคยจะมีดินแดน

การรับรู้ทางสังคมของบุคคลจะถูกต้องมากน้อยเพียงใดนอกจากจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายอย่างดังกล่าวมาแล้วเบื้องต้น ยังเกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านการรับรู้ตนเอง (Self Concept) ของบุคคลนั้น ๆ ด้วย เพราะถ้าบุคคลรับรู้ตนเองถูกต้องก็จะส่งผลให้รับรู้สังคมที่เกี่ยวข้องถูกต้องไปด้วย ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลรับรู้ตนเองไม่ถูกต้องก็จะมีผลต่อการรับรู้สังคมไม่ถูกต้องไปด้วยเช่นกัน

8. การระบุเหตุพฤติกรรมของตนเอง

ทฤษฎีการรับรู้ตนเอง (Self Perception Theory) นำเสนอโดย ดาริล เบม (Daryl Bem) ได้อธิบายเรื่องการระบุเหตุพฤติกรรมของตนเอง โดยกล่าวว่า "บุคคลจะเกิดความรู้เกี่ยวกับทัศนคติ อารมณ์ และสภาวะภายในของตนเอง โดยการสันนิษฐานจากการสังเกตพฤติกรรมภายนอกของตนเอง/หรือสถานการณ์ที่พฤติกรรมเกิดขึ้น" (Bem,1972 : 2 อ้างถึงใน สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2548 : 111)

โดยทฤษฎีนี้เสนอว่า เมื่อบุคคลไม่เข้าใจสภาวะภายในตนเองขึ้นมา เขาจะอ่านพฤติกรรมภายนอกของตนเองและสถานการณ์ที่พฤติกรรมเกิดขึ้น แล้วพยายามอธิบายแก่ตนเองว่าเจตนาหรือแรงจูงใจหรือสภาวะภายในของตนเองคงจะเป็นตัวกระตุ้นให้คอยทำเช่นนั้น

ทฤษฎีการรับรู้ตนเองยังสามารถเอาไปอธิบายปรากฏการณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์ได้อีกหลายแนว เช่น แนวที่เกี่ยวกับแรงจูงใจที่เรียกว่า ปรากฏการณ์การกระทำมุ่งรางวัล (Overjustification Effect) กล่าวคือ เมื่อคนเรากระทำสิ่งใดเพราะมีใจรัก แต่ครั้นทำแล้วกลับได้รางวัลตอบแทน ต่อไปความมีใจรักที่จะทำกิจกรรมนั้นจะลดลง และถ้าปล่อยให้เลือกทำกิจกรรมนั้นโดยอิสระเขาจะเลือกทำกิจกรรมนั้นน้อยลง อธิบายตามทฤษฎีการรับรู้ตนเองได้ว่า เขาอ่านพฤติกรรมของตนเองแล้วเกิดความเข้าใจว่ากิจกรรมนั้นตัวเองทำไปเพราะมีรางวัล มิใช่ทำเพราะใจรักเสียแล้ว

9. การสื่อความหมายและการรับรู้ทางสังคม

การสื่อความหมายมีความสำคัญมากต่อการอยู่ร่วมกันในสังคมและมีต่อการสร้างความรู้ความเข้าใจของบุคคลที่จะมีต่อกันและกัน ตลอดจนการรับรู้ทางสังคม หรือการสรุปลงความเห็นในสิ่งที่ได้รับสัมผัสว่าตนเข้าใจอย่างไร ดังได้กล่าวมาแล้วในช่วงต้น ดังนั้นพอจะสรุปความสำคัญของการสื่อความหมายต่อการรับรู้ทางสังคมเป็นข้อ ๆ ดังนี้

1. การสื่อความหมายที่ดีมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดการรับรู้เข้าใจในจุดมุ่งหมายได้ตรงกันมิฉะนั้นแล้วอาจจะเกิดความขัดแย้งสับสนวุ่นวายในสังคม ก่อให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน เข้าใจผิดพลาดซึ่งจะยังผลไปสู่การขาดระเบียบในสังคมหรือเกิดสังคมพิการขึ้น

2. การสื่อความหมายโดยใช้คำพูด ภาษาท่าทาง สัญลักษณ์ สัญญาณ ทำให้เกิดการรับรู้ว่าจะทำอย่างไรต่อกันและกัน ถ้าขาดการสื่อสารก็อาจจะทำให้งานผิดพลาด ล้มเหลวได้

3. การสื่อความหมายเป็นต้นเหตุสำคัญที่ทำให้กลุ่มเกิดการเปลี่ยนแปลง ถ้าการสื่อความหมายมีประสิทธิภาพก็จะทำให้มีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี การรับรู้ต่อกันและกันก็จะเป็นไปในทางดี

4. การสื่อความหมายภายใต้วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เช่น ใช้ภาษาที่ต่างกัน จะทำให้มีอิทธิพลต่อการรับรู้สิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันและนำไปสู่การมีโลกทัศน์ที่แตกต่างกัน

5. การสื่อความหมายช่วยทำให้บุคคลรับรู้รับทราบข่าวสารต่าง ๆ ว่าใครเป็นอย่างไร ทำอะไร ที่ไหน จะได้ปฏิบัติต่อกันถูกต้อง หากขาดการสื่อสารก็จะทำให้เราไม่สามารถจะรู้ได้ว่าอะไรเป็นอะไร

10. อิทธิพลของการรับรู้ทางสังคมที่มีต่อพฤติกรรมทางสังคม

การรับรู้บุคคลหรือการรับรู้ทางสังคมเป็นการพยายามทำความเข้าใจพฤติกรรมทางสังคมของบุคคลอื่น เพื่อที่จะค้นหาข้อสันนิษฐานว่าบุคคลนั้นมีเจตนาหรือความต้องการอะไรอยู่เบื้องหลังพฤติกรรมนั้น และเขาเป็นคนที่มีลักษณะประจำภายในตัวอย่างไรที่เป็นเหตุให้เขากระทำพฤติกรรมเช่นนั้น ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะนำเอามาเป็นข้อมูลของเราในการมีความสัมพันธ์กับเขาต่อไปในภายหน้า เมื่อเราจะต้องสัมพันธ์กับเขา เราจะได้เลือกพฤติกรรมตอบสนองกับเขาตามความเหมาะสม เพื่อควบคุมความสัมพันธ์ให้คงอยู่ในขอบเขตที่เราต้องการ เช่น เรารับรู้เพื่อนบางคนว่าเป็นคนชอบอวดตัว เราย่อมไม่ไปแสดงพฤติกรรมที่กระทบกระเทือนต่อการโอ้อวดของเขา ถ้าเรายังต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเขาต่อไป (สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2548 : 113)

การรับรู้ทางสังคมจึงมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมทางสังคมของบุคคลเป็นอย่างมาก เนื่องจากการรับรู้ทำให้เกิดความคาดหวังต่อบุคคลนั้นตามมาด้วย ซึ่งความคาดหวังที่ว่านี้มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของผู้รับรู้ต่อบุคคลนั้นอย่างมากเช่นกัน เช่น เรารู้ว่าเพื่อนบ้านที่เพิ่งย้ายเข้าอยู่ใหม่เขาเป็นอาจารย์มหาวิทยาลัยชื่อดัง ทำให้เราคาดหวังว่าเขาจะต้องเป็นคนเก่งฉลาดมีความรอบรู้และคงเป็นคนเจ้าระเบียบ เราจึงรู้สึกเคารพนับถือและเกรงกลัวคน ๆ นั้น เมื่อพบหน้ากันเราก็จะแสดงความยำเกรงจะพูดคุยและทักทายเขาด้วยความนอบน้อม เมื่อต้นไม้บ้านเรายื่นไปทางบ้านเขา เราก็จะต้องรีบจัดการตัดทันที เพราะกลัวว่าเขาจะมาตำหนิ หรือเมื่อสนทนากัน เราก็จะพยายามคุยกับเขาในเรื่องวิชาการหรือเรื่องของมหาวิทยาลัย จะเห็นได้ว่าการรับรู้บุคคลเป็นประโยชน์ในการเตรียมพฤติกรรมโต้ตอบกับคนอื่นด้วย

ความคาดหวังไม่เพียงแต่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้รับรู้เท่านั้น แต่การคาดหวังของเรายังมีอิทธิพลต่อผู้ที่ถูกคาดหวังด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะความคาดหวังของผู้ที่มีสถานภาพควบคุมบุคคล เช่น ครู หัวหน้า และพ่อแม่ สามารถทำให้ผู้ถูกควบคุม เช่น นักเรียน ลูกน้อง และลูก ปฏิบัติตามความคาดหวังนั้นได้ ยกตัวอย่าง ครูที่เห็นว่าเด็กชายสมบัติเป็นเด็กเรียนดี ในชั้นเรียนครูก็จะคอยเรียกถามสมบัติให้ตอบคำถามอยู่เสมอ เมื่อตอบได้ก็จะได้รับคำชม สมบัติรับรู้ได้ว่าครูและเพื่อน ๆ ในชั้นเรียนรู้สึกว่าตัวเองเป็นคนเก่ง สมบัติก็จะตั้งใจเรียนมากกว่าขึ้น และเรียนดีขึ้นไปอีกเรื่อย ๆ ซึ่งเป็นไปตามความคาดหวังนั้นจริง ๆ

การรับรู้บุคคลมีประโยชน์ต่อการควบคุมปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน เนื่องจากคนเราต้องการให้บุคคลอื่นรับรู้ว่าเราเป็นคนอย่างไร เราก็มักจะสร้างภาพของตนเองให้เป็นไปอย่างนั้น เพื่อตัวควบคุมพฤติกรรมของอีกฝ่ายมีต่อเราให้เป็นไปตามที่เราต้องการ เรียกว่าเป็นการจัดการความประทับใจ (Impression Management) เป็น

การแสดงตนเองเพื่อควบคุมการตอบสนองจากผู้อื่น ในความสัมพันธ์ของคนเรา ทุกคนต่างพยายามแสดงตนเองต่อบุคคลที่ตนต้องการให้เขาเกิดความประทับใจเพื่อจะได้ประโยชน์จากเขา การกระทำให้ผู้คนที่ได้รับรู้เกิดความประทับใจในตัวผู้กระทำส่งผลให้ผู้กระทำสามารถเรียกร้องให้ผู้คนเหล่านี้แสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อตนเองในทิศทางที่ผู้กระทำต้องการ

กล่าวโดยสรุปได้ว่าเราได้ประโยชน์จากการรับรู้หลายอย่าง เพราะเมื่อเราทราบแล้วว่าการรู้รับมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์อย่างไร เราก็สามารถนำมาปรับหรือเลือกที่จะแสดงพฤติกรรมของเราต่อไปได้ กล่าวคือ เมื่อเราอยู่ในตำแหน่งของผู้รับรู้การรับรู้ที่ถูกต้องแม่นยำจะทำให้เข้าใจคนอื่นว่าเหตุใดเขาจึงแสดงพฤติกรรมอย่างนั้น ทำให้เราเลือกตอบสนองเขาได้อย่างเหมาะสม ความสัมพันธ์ระหว่างเราและเขาก็จะราบรื่น ในทางกลับกันเมื่อเราเป็นผู้ถูกรับรู้ เราสามารถเลือกที่จะแสดงพฤติกรรมหรือสร้างภาพความประทับใจให้ผู้อื่นรับรู้เราตามที่เราต้องการให้เขารับรู้ได้ เราจึงสามารถควบคุมการตอบสนองที่คนอื่นจะมีต่อเราได้ตามที่เราต้องการ เรียกได้ว่าเราสามารถควบคุมเหตุการณ์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจากการรับรู้ทางสังคมนี้

<u>กิจกรรมท้ายบทเรียนที่ 3</u>
1. แบ่งกลุ่มผู้เรียนออกเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 5-7 คน 2. เลือกหัวข้อตามความสนใจ และดำเนินการอภิปรายคำถามท้ายบทเรียนภายในกลุ่ม กลุ่มละ 1 หัวข้อ ใช้เวลา 10 นาที 3. ให้แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการอภิปรายและแลกเปลี่ยนความเห็นกับสมาชิกกลุ่มอื่นๆ ใช้เวลากลุ่มละ 10 นาที
<u>คำถามท้ายบทเรียน</u>
1. กลไกการรับรู้ทางสังคมและองค์ประกอบของการรับรู้ทางสังคมประกอบด้วยอะไรบ้าง 2. ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ของบุคคลประกอบด้วยปัจจัยอะไรบ้าง และส่งผลอย่างไร 3. อิทธิพลของการรับรู้ทางสังคมที่มีต่อพฤติกรรมทางสังคมของบุคคลอย่างไร

บทที่ 4 อิทธิพลทางสังคมและวัฒนธรรม

แผนการเรียนรู้สำหรับบทที่ 4 อิทธิพลทางสังคมและวัฒนธรรม

องค์ประกอบเนื้อหาของบทที่ 4 ประกอบด้วย

1. กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความคิด
2. การชักจูง
3. การคล้อยตาม
4. การยอมทำตาม
5. การเชื่อฟัง

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. เข้าใจถึงอิทธิพลของสังคมและวัฒนธรรมที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
2. เข้าใจถึงรูปแบบการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในลักษณะต่าง ๆ

กิจกรรมการเรียนรู้

1. การบรรยาย
2. การถาม-ตอบ เพื่อประเมินผลหลังการเรียน

สื่อการสอน

1. เอกสารประกอบการสอน
2. Power Point

การประเมินผลการเรียนรู้

1. ประเมินผลก่อนการเรียน
2. ประเมินผลจากการอภิปราย
3. การสอบปลายภาคเรียน

บทที่ 4

อิทธิพลทางสังคมและวัฒนธรรม

อิทธิพลทางสังคมเกิดขึ้นได้เสมอในชีวิตประจำวัน โดยคนเรามักจะพยายามใช้อิทธิพลในการกระตุ้นและชักจูงใจเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมหรือเปลี่ยนความคิดของคนอื่นเพื่อประโยชน์บางสิ่งบางอย่างแก่ตนเอง หรือแก่ตัวผู้ที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมหรือความคิดนั้น ในทางจิตวิทยาสังคม อิทธิพลทางสังคม (Social Influences) หมายถึง การกระทำโดยคนหนึ่งหรือหลายคนเพื่อที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือความคิดหรือความรู้สึกของคนอื่น ซึ่งการกระทำนั้นอาจแสดงออกในรูปแบบการชักจูงใจ ทำให้คล้อยตาม ยอมทำตาม และเชื่อฟัง กล่าวได้ว่าบุคคลที่กำลังถูกผู้อื่นไม่ว่าจะเป็นคน ๆ เดียวหรือเป็นกลุ่มก็ตามชักจูงใจ ทำให้คล้อยตาม ขอร้องให้ยอมทำตาม หรือใช้อำนาจให้ต้องเชื่อฟัง เรียกได้ว่าบุคคลนั้นกำลังได้รับอิทธิพลทางสังคมที่กดดันให้ต้องมีความคิดและพฤติกรรมไปตามที่สังคมต้องการ ทั้งนี้สังคมแต่ละสังคมย่อมมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน อิทธิพลทางสังคมจึงแสดงออกในรูปแบบที่แตกต่างกันด้วย

1. กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความคิด

Brehm and Kassin (1996) ได้อธิบายว่ากระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความคิดของบุคคลมี 3 ประเภท ได้แก่

1. การยอมทำตาม เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมภายนอกอันเกิดจากการได้รับรางวัลหรือลงโทษ แต่ความคิดภายในไม่ได้เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

2. การทำตนให้เหมือนผู้ที่ตนนับถือ (Identification) เป็นการเปลี่ยนแปลงความคิดและทัศนคติภายในซึ่งเกิดจากการที่บุคคลหนึ่งพยายามที่จะแสดงให้คนอื่นเห็นว่าตนเองมีพฤติกรรมหรือความคิดตามที่สังคมหรือคนอื่นคาดหมายเอาไว้ ผู้ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความคิดจะต้องเป็นบุคคลที่ผู้ที่จะเปลี่ยนแปลงนั้นนับถือ รวมทั้งมีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ขอร้องเขาให้ทำ เพราะอำนาจทั้งสองประการนี้จะทำให้เขายอมรับและเลียนแบบ เมื่อปฏิบัติเป็นตัวอย่าง ให้คำแนะนำแนวทางหรือสอน พวกเขาจะได้ยอมรับที่จะเลียนแบบหรือตั้งใจจะเลียนแบบด้วยตนเอง

3. การซึมซับ (Internalization) คือการที่บุคคลเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรม เพราะว่าความคิดที่เสนอมาใหม่สอดคล้องกับทัศนคติและค่านิยมที่เขามีอยู่ก่อนแล้ว

ทั้งนี้ไม่ว่าบุคคลจะผ่านกระบวนการการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความคิดจนได้ผลลัพธ์ออกมาเป็นประเภทใดก็ตาม บุคคลต้องได้พบกับอิทธิพลทางสังคมที่มากดดันในรูปแบบต่าง ๆ ดังที่จะกล่าวต่อไปนี้

2. การชักจูงใจ

การชักจูงใจ (Persuasion) คือ การใช้การสื่อสารเพื่อประโยชน์เฉพาะในการเปลี่ยนใจหรือความคิดความเชื่อของบุคคล รวมไปจนถึงการเปลี่ยนพฤติกรรมของคนด้วย ผู้ไปชักจูงใจคนอื่นต้องพยายามอย่างยิ่งที่จะทำให้ข้อคิดหรือข้อโต้แย้งที่เสนอไปมีเหตุผลหรือตรรกะที่น่าเชื่อถือที่สุด แต่มักจะซ่อนความไม่ถูกต้องบางอย่างเอาไว้ด้วย

การชักจูงใจเป็นวิธีการใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่นแบบง่ายที่สุด และเราเห็นได้บ่อยที่สุด นักจิตวิทยาได้ศึกษาวิธีการจูงใจที่ได้ผลสำเร็จว่ามีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ คือ คุณลักษณะของผู้ชักจูงใจ และเนื้อหาของข้อเสนอ (Paulus, Seta & Baron, 1996 : 169-175 อ้างถึงใน สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2548 : 190-191)

1. คุณลักษณะของผู้ชักจูงใจ นักจิตวิทยาสังคมพบว่า ผู้สื่อสารที่มีคุณลักษณะเป็นที่น่าดึงดูดใจหรือมีเสน่ห์ (Attractive) คือ รูปร่างหน้าตาดี กิริยาน่ามอง และแต่งตัวดี จะทำให้ผู้ฟังเกิดความชอบ มีผลทำให้ผู้ฟังไม่ค่อยจะตั้งแง่ มีแบบการนำเสนอที่ดี (Style) คือ วิธีการพูด การเขียน การแสดงตัว อากัปกิริยาสุภาพ ใช้อวัจนภาษา (Nonverbal Language) ได้อย่างมีประสิทธิภาพมักจะทำให้ผู้รับสารเชื่อถือในสิ่งที่เขาเสนอ และมีความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึงเป็นคนที่ผู้ฟังคิดว่าเป็นคนที่รู้และชำนาญเรื่องนั้นจริง (Expertise) หรือเป็นคนที่มีประวัติน่าเชื่อถือในความซื่อตรงไม่หลอกลวงใครมาก่อน ไม่ใช่คนที่ทำอะไรเพื่อตนเอง (Trustworthiness)

2. เนื้อหาของข้อเสนอที่จะทำให้การชักจูงมีประสิทธิภาพควรเป็นดังนี้

- ควรเสนอเนื้อหาในการชักจูงใจให้เป็นแบบมีข้อเสนอ 2 ด้าน คือ ด้านที่เราต้องการเสนอ ซึ่งเราต้องให้เหตุผลสนับสนุน และอีกด้านซึ่งเราไม่ต้องการ เราต้องให้เหตุผลสนับสนุนเหมือนกันแต่เราจะเสนอข้อขัดแย้งเหตุผลสนับสนุนดังกล่าวไปด้วย

- ควรทำให้ข้อเสนอของเราเป็นสิ่งเร้าอารมณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอารมณ์กลัวหรือกังวล เช่น ให้ทราบว่าเมื่อไม่ทำตามข้อเสนอของเราแล้ว สิ่งที่ไม่ดีอะไรบ้างจะเกิดขึ้นกับเขา และถ้าตัดสินใจจะรับข้อเสนอที่เราชักจูงใจ เราจะแนะนำให้เขาทำอะไรบ้าง แต่อย่าขู่ให้กลัวจนเกินไปจะเป็นการทำให้เกิดอารมณ์กลัวจนไม่รับการสื่อสาร นอกจากนั้นต้องพยายามวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับการชักจูงให้ชัดเจน และพยายามทำให้เขาเห็นว่าข้อเสนอของเรานั้นตอบสนองความต้องการของเขาได้อย่างไร

- ต้องพยายามที่จะสื่อสารไปในระดับที่ผู้รับสารเข้าใจ ใช้ภาษาที่อยู่ในระดับที่จะเข้ากับประสบการณ์ของผู้รับการชักจูงใจได้ มิฉะนั้นเขาจะไม่เข้าใจ

- ควรพยายามทำให้ข้อเสนอของเราไม่ห่างไกลจนเป็นคนละขั้วกับความเห็นของเขา เพราะคนเรามีแนวโน้มที่จะปฏิเสธสิ่งที่เป็นความเห็นคนละขั้วทันทีที่ได้รับฟัง จงเสนอให้เป็นความเห็นกลาง ๆ ไว้ก่อน ซึ่งแม้จะเป็นความเห็นที่แตกต่างจากเขาเหมือนกันแต่เขาพอรับได้บ้าง แล้วค่อยชักจูงเขาไปสู่ข้อเสนอที่แตกต่างมากขึ้นไปเรื่อย ๆ คือให้พูดจากับผู้ที่มีจุดยืนตรงข้ามกับตนเองด้วยเรื่องที่คิดเห็นเหมือนกันก่อน ต่อเมื่อมีความสัมพันธ์ที่ดีเกิดขึ้นแล้วจึงค่อยใช้เวลาทีละน้อยเสนอข้อเสนอที่แตกต่างไปจากจุดยืนของผู้รับการชักจูงใจ

3. การคล้อยตาม

การคล้อยตาม (Conformity) คือการที่บุคคลเปลี่ยนความคิด ความเชื่อ หรือพฤติกรรมของตนเอง เพราะแรงกดดันจากกลุ่ม ทำให้ต้องมีความคิด ความเชื่อ หรือพฤติกรรมที่สอดคล้องและเป็นไปตามมาตรฐาน หรือบรรทัดฐาน (Norm) ของกลุ่ม

คนเราแต่ละคนเป็นปกติธรรมดาที่จะมีความคิดเห็นหรือการกระทำที่แตกต่างกัน แต่เมื่อต้องเข้ากลุ่ม ความคิดเห็นหรือการกระทำที่แตกต่างกันนี้ย่อมส่งผลต่อความสัมพันธ์ของกลุ่มเป็นแน่แท้ หากยังคงคิดหรือทำอะไรตามที่แต่ละคนต้องการ ความขัดแย้งย่อมเกิดขึ้นอย่างแน่นอน ธรรมชาติของกลุ่มจึงมีมาตรฐานที่จะเป็นแนวทางให้สมาชิกในกลุ่มได้ประพฤติปฏิบัติให้สอดคล้องไปในทางเดียวกัน เพื่อคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพของกลุ่ม ซึ่งเรียกว่าเป็นบรรทัดฐานของกลุ่ม และบรรทัดฐานของกลุ่มนี้จะทำหน้าที่กดดันให้สมาชิกคล้อยตามไปตามที่กลุ่มต้องการ ซึ่งในบางครั้งสมาชิกบางคนอาจจะไม่อยากที่จะทำตามแต่เพราะแรงกดดันนั้น ทำให้ต้องยอมคล้อยตามทั้งที่ไม่เต็มใจ เพียงแต่ต้องการการยอมรับจากกลุ่มก็เป็นได้

สิทธิโชค วรานุสันติกูล (2548 : 194-197) ได้รวบรวมการวิจัยที่สำคัญในเรื่องการคล้อยตาม ซึ่งได้ผลการวิจัยที่ได้มาจากการศึกษาของนักจิตวิทยาชื่อ มูซาเฟอร์ เชอรีฟ (Sherif, 1936) ที่พบว่า ในสถานการณ์ที่กำกวม ซึ่งเราไม่รู้ว่าจะตัดสินใจอย่างไรดี คนเราได้อาศัยข้อมูลจากสังคมรอบข้างมาเป็นแหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลสำหรับการตัดสินใจว่าควรจะเชื่อถือและแสดงพฤติกรรมออกไปอย่างไร โดยเราเชื่อว่าข้อมูลของสังคมรอบข้างน่าจะถูกต้อง (Informational Social Influences) มากกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อข้อมูลดังกล่าวมีความคงเส้นคงวาแน่นอน การคล้อยตามแบบนี้เป็นการคล้อยตามจากใจ (Private Compliance) ของผู้คล้อยตามเอง

อย่างไรก็ตาม ในบางครั้งคนเราก็ต้องคล้อยตามคนอื่นเพื่อแสวงหาการยอมรับจากเขา ทั้งที่คนเราอาจจะไม่ได้เชื่ออย่างนั้นก็ตาม (Normative Social Influences) แต่ก็ต้องทำเป็นว่าเชื่อและแสดงพฤติกรรมคล้อยตามไปอันเป็นการยอมทำตามในสายตาคนอื่น (Public Compliance) เหมือนกับการทดลองของแอช (Asch, 1951) มีวิธีทำให้ผู้ร่วมการทดลองยอมทำตามคนอื่นในกลุ่มทั้งที่ไม่เห็นด้วย เพราะรู้สึกว่าตนเองถูกกดดันโดยกลุ่ม ซึ่งแสดงว่ากลุ่มมีอิทธิพลกดดันให้คล้อยตามเมื่อสมาชิกกลุ่มต้องแสดงพฤติกรรมนั้นอย่างเปิดเผยต่อสายตาคนอื่น (Public Compliance) แต่มีอิทธิพลน้อยลงเป็นอย่างมากเมื่อสมาชิกปกปิดการแสดงพฤติกรรมได้ ต่อมาครัตชฟิลด์ (Crutchfield, 1956) ได้ศึกษาต่อว่าถ้าไม่มีการเผชิญหน้ากับกลุ่มคนเราจะมีพฤติกรรมการคล้อยตามอย่างไร ผลการวิจัยพบว่า แม้จะไม่ได้เผชิญหน้ากันก็ตาม ความเห็นของกลุ่มที่เป็นเอกฉันท์ก็ยังสามารถกดดันให้คนคล้อยตามได้ โดยจะมีคนอยู่จำนวนหนึ่งที่จะคล้อยตามเสียงส่วนใหญ่หรือบรรทัดฐานที่เป็นเอกฉันท์ ถึงแม้ว่าเสียงที่เป็นเอกฉันท์นั้นจะผิดอย่างเห็นได้ชัดก็ตาม การยอมตามอย่างนี้เป็นเพราะว่าคนเหล่านี้ต้องการการยอมรับจากกลุ่มนั่นเอง

การยินยอมทำตามทั้งที่ในใจไม่เห็นด้วยนี้เป็นอาการที่เราได้เห็นอยู่เป็นประจำในชีวิตประจำวันของสังคม โดยเฉพาะในสังคมที่มีวัฒนธรรมแบบเน้นกลุ่ม (Collectivism) ซึ่งเป็นวัฒนธรรมทางสังคมตะวันออกมากกว่าสังคมวัฒนธรรมตะวันตกซึ่งมีวัฒนธรรมเป็นแบบเน้นบุคคล (Individualism) ดังเราจะเห็นได้ว่า

สังคมไทยเราเน้นให้ทำตัวเหมือนกับคนอื่นที่เป็นที่ยอมรับในสังคมแล้ว ในขณะที่สังคมอเมริกันจะส่งเสริมให้คนเป็นตัวของตัวเองไม่จำเป็นต้องเหมือนใคร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคล้อยตามที่ได้จากการวิจัยต่าง ๆ พอจะสรุปได้ดังนี้ Brehm and Kassin (1996)

1. คนเราจะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Reference Group) ของเรา ซึ่งกลุ่มอ้างอิงหมายถึง กลุ่มที่เราคิดว่าเราก็เหมือนกับเขา หรือเราอยากจะเป็นเหมือนเขาเหล่านั้นในคุณลักษณะบางประการ ซึ่งอาจจะเป็นทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ หรือพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็ได้ เช่น วัยรุ่นมักจะคล้อยตามความคิด ค่านิยม และทำตามเพื่อน ดารา นักร้องที่วัยรุ่นชื่นชอบ เพราะเพื่อนหรือดารา นักร้องพวกนั้นเป็นกลุ่มอ้างอิงของเขา

2. กลุ่มที่มีขนาด 3-5 คน จะเป็นขนาดที่ทำให้กลุ่มเกิดการคล้อยตามสูงที่สุด ถ้ามีคนในกลุ่มเกินกว่านี้แล้วปริมาณการคล้อยตามจะลดลงไป ทั้งนี้เนื่องจากว่าจำนวนคนในกลุ่มที่ทำให้เกิดการคล้อยตามไม่สำคัญเท่ากับจำนวนคนหรือกลุ่มที่ได้แสดงให้บุคคลเห็นว่าพฤติกรรมของเขาเป็นอิสระ เพราะจำนวนคนที่มีมากและทุกคนทำอย่างเดียวกัน อาจจะทำให้บุคคลเกิดความคิดว่าเขาเหล่านั้นกำลังรวมหัวกันจะกดดันเรา จึงเกิดการต่อต้านขึ้นมาแทนที่จะคล้อยตาม

3. การมีพวกเดียวกันที่เป็นพันธมิตรส่งผลต่อการคล้อยตามด้วยเช่นกัน จะเห็นได้ว่าหากคนมีความคิดเห็นแตกต่างจากคนอื่นในกลุ่ม แล้วกำลังจะตัดสินใจว่าจะคล้อยตามดีหรือไม่นั้น ถ้าเขาได้รับว่ายังมีคนอื่นอีกอย่างน้อย 1 คน ซึ่งคิดเหมือนเขา จะทำให้การคล้อยตามของเขาลดลง หรือในบางครั้งอาจไม่ยอมคล้อยตามเลยก็ได้ นอกจากนี้ยังพบว่าความเห็นของเสียงส่วนน้อยของกลุ่มจะทำให้เสียงส่วนใหญ่คล้อยตามได้ ถ้าเสียงส่วนน้อยนั้นมีความคิดเห็นคงเส้นคงวาตลอดเวลา ก็สามารถที่จะทำให้เสียงส่วนใหญ่ของกลุ่มคล้อยตามได้เมื่อเวลาผ่านไปนานพอควร และในกลุ่มเสียงส่วนน้อยนั้นต้องมีความเป็นเอกฉันท์ด้วย ความเห็นของเสียงส่วนน้อยจะมีผลทำให้เกิดการคล้อยตามเมื่อเป็นแบบการยอมรับความคิดเห็นอย่างจริงใจเพราะข้อมูลที่คนในกลุ่มเสียงส่วนน้อยได้เสนอให้กลุ่มใหญ่ลองคิดทบทวนดูจนเกิดความเข้าใจและยินยอมที่จะเปลี่ยนความเห็นคล้อยตามเสียงส่วนน้อย ในขณะที่ความเห็นของเสียงส่วนใหญ่จะทำให้เกิดการคล้อยตามของคนในกลุ่มเพราะว่าเป็นการทำให้เกิดการยอมรับในสายตาของสาธารณะ แต่ใจไม่ยินยอมคล้อยตาม เป็นการใช้แรงกดดันจากกลุ่มให้บุคคลในกลุ่มยอมรับด้วยท่าทีภายนอก (Wood, et.al., 1994) ดังนั้นเมื่อใดก็ตามถ้ามีคนหนึ่งในกลุ่มแสดงความแตกต่างในท่ามกลางกลุ่มที่มีการคล้อยคามอยู่ บุคคลที่กำลังจะตัดสินใจว่าจะคล้อยตามกลุ่มดีหรือไม่ส่วนใหญ่จะตัดสินใจเลิกคล้อยตามเนื่องจากเขามีตัวอย่างของการไม่คล้อยตามให้เห็น

4. การคล้อยตามเกิดจากการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) จากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ที่ว่า การที่คนเราจะมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ต่อกันนั้น คนเราจะคิดถึงการลงทุนและผลตอบแทนจากปฏิสัมพันธ์นั้นด้วย กลุ่มฮอลแลนเดอร์ (Hollander, 1976 : 484) ได้กล่าวว่า "การคล้อยตามเป็นการแลกเปลี่ยนเพื่อที่จะได้รับการยอมรับและการสนับสนุนจากคนอื่น" โดยอธิบายว่า ดารที่บุคคลคล้อยตามหรือปฏิบัติตนตามมาตรฐานของผู้อื่นเป็นการให้แรงเสริมแก่ผู้อื่น ซึ่งจะมีผลทำให้ผู้อื่นให้การยอมรับและการสนับสนุนแก่บุคคลผู้นั้นเป็นการตอบแทน เช่น เด็กที่คล้อยตามผู้ใหญ่ ผู้ใหญ่

มักจะชมเชยเด็กที่ทำเช่นนั้น นี่เป็นการให้แรงเสริมแก่พฤติกรรมคล้อยตามนั้นโดยตรงแล้วยังเป็นการให้แรงเสริมในแง่ที่สังคมยอมรับอีกด้วย แต่ครั้นเมื่อไม่แสดงพฤติกรรม ผู้ใหญ่ก็จะลงโทษเพื่อให้เด็กรู้ว่าการกระทำเช่นนั้นสังคมไม่ยอมรับ วิธีการเช่นนี้ได้ถูกนำมาใช้กับมนุษย์ทุกคนตลอดชีวิตของคนเรา

5. วัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อการคล้อยตาม ผลการวิจัยสรุปว่า การที่คนเราได้รับการเลี้ยงดูมาในวัฒนธรรมที่ต่างกันย่อมมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการคล้อยตามอย่างแน่นอน สังคมใดหรือประเทศใดที่มีวัฒนธรรมเป็นแบบเน้นความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualism) ก็จะมีการคล้อยตามคนอื่นน้อยกว่าคนในสังคมที่เน้นการรวมหมู่พวก (Collectivism) อย่างในสังคมไทยมีวัฒนธรรมที่สนับสนุนการรวมหมู่พวก คนไทยจึงคล้อยตามง่ายกว่าชาวตะวันตกทั้งหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าหากว่าเป็นการแสดงพฤติกรรมที่ต้องกระทำเปิดเผยต่อหน้าหมู่พวกของตนเองแล้ว คนไทยจะยิ่งเกรงใจไม่กล้ากระทำผิดแผกออกไปจากหมู่ของตน ยกเว้นว่าการกระทำนั้นเป็นการกระทำลับหลังหรือกลุ่มที่เห็นกันอยู่นั้นเราไม่รู้จักกัน คนไทยจะมีการคล้อยตามน้อยลง

4. การยอมทำตาม

การยอมทำตาม (Compliance) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากการได้รับคำขอร้องจากผู้อื่นให้กระทำทั้งที่ใจจริงไม่อยากจะทำ แต่ปฏิเสธไม่ได้ จะด้วยความเกรงใจและรู้ตนเองอยู่ตลอดเวลาหรือไม่ก็ตาม จากผลวิจัยเกี่ยวกับเรื่องการยอมทำตามซึ่งเกิดจากการสร้างเงื่อนไขกระตุ้นให้เกิดขึ้นมา พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมทำตาม มีดังนี้ (Shaver, 1977)

1. การแลกเปลี่ยนมีอิทธิพลต่อการยอมทำตาม กล่าวคือ หากผู้มาขอร้องเรา เขาได้เคยให้หรืออาจจะเพิ่งให้สิ่งของหรือการช่วยเหลือกับเราไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใดก็ตาม เราจะรู้สึกเกรงใจและรู้สึกว่าต้องตอบแทนกลับคืน และเมื่อเขาขอร้องอะไรบางอย่าง เราจะยอมทำตามคำขอร้องของเขาเหมือนเป็นการแลกเปลี่ยนกลับคืน

2. ความชอบพอกันจะทำให้คนยอมทำตามมากขึ้น คนเรามักจะเต็มใจและยินดีที่จะทำตามคำขอจากคนที่เรารู้สึกชอบพอ แต่หากเป็นคนที่เราไม่ชอบมาขอร้องให้เราช่วยทำอะไรให้ก็ตาม เรามักจะไม่อยากทำให้ งานการวิจัยของนักจิตวิทยาสังคมปรากฏผลว่า คนเราจะชอบคนที่มีลักษณะรูปร่างหน้าตาดี มีความคิดและทัศนคติคล้ายกับตนเอง สามารถให้ประโยชน์แก่ตนได้ อยู่ใกล้กันหรือพบกันบ่อย และมีสิ่งที่เราต้องการให้เขา ในขณะที่เราก็มีสิ่งที่เขาต้องการเช่นกัน จึงสรุปได้ว่าเมื่อต้องการที่จะขอร้องใครให้ยอมทำอะไรให้ ผู้ขอร้องควรจะทำตนให้เป็นคนที่เขาชอบด้วยวิธีการต่าง ๆ โดยการแต่งตัวให้ดูดี ทำประโยชน์ให้แก่เขาได้ พบกับเขาให้บ่อยเพื่อให้คุ้นเคยกัน แสดงทัศนคติที่คล้ายคลึงกัน รู้จักสนทนาและหาโอกาสกล่าวชมเขา ฯลฯ เพราะเมื่อเขาชอบแล้วเขาย่อมยินดีที่จะช่วยเหลือตามที่เราขอร้อง

3. การให้สมญามีส่วนทำให้คนยอมทำตามเพราะสมญานั้น เพราะเมื่อคนเราได้รับฉายาทางสังคม (Social Labeling) แล้ว โดยทั่วไปคนจะพยายามที่จะรักษาภาพลักษณ์ของตนเองให้เป็นไปตามสายตาของสาธารณชนที่มองเรา ด้วยการแสดงพฤติกรรมของตนเองให้สอดคล้องกับความคาดหวังหรือภาพพจน์ที่สังคมมี

ต่อตน เมื่อทำเช่นนี้ไปนานเข้าภาพที่สังคมคาดหวังจากเราจะกลายเป็นภาพลักษณ์ประจำตัว (Self Image) ในความคิดของเราไปในที่สุด นั่นคือเกิดกระบวนการรับรู้ตนเอง (Self Perception) ที่เกิดขึ้นภายหลังจากการที่ได้รับการขนานนามนั่นเอง

4. การยอมทำตามโดยอัตโนมัติ (Automatic or Mindless compliance) เรื่องการยอมทำตามโดยอัตโนมัติเป็นเรื่องธรรมชาติของมนุษย์โดยทั่วไป กล่าวคือ เมื่อมีผู้ใดมาขอร้องให้เราทำในสิ่งที่เป็นเรื่องเล็กน้อย เรามักจะรับปากทำให้โดยมิได้คิด เมื่อมาคิดได้ทีหลังก็ต้องรักษาสัญญาที่ได้พูดออกไป ดังนั้นการขอร้องให้ผู้ใดยอมทำบางสิ่งบางอย่างควรขอในขณะที่เขาผู้นั้นยังไม่ทันตั้งตัวที่จะคิดปฏิเสธ เป็นการยอมโดยอัตโนมัติเสียก่อนด้วยพันธะสัญญาที่เขารับปาก เขาจะต้องยอมทำสิ่งที่เราได้ขอร้องเอาไว้ จะเห็นได้ว่าบางครั้งการยอมทำตามโดยไม่รู้ตัวเกิดขึ้นจาการรับรู้เปรียบเทียบ (Perceptual Contrast) ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติที่เกี่ยวกับการรับรู้ที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง เพราะการรับสัมผัสที่ทำให้เกิดการรับรู้ในครั้งแรกมีอิทธิพลต่อการสัมผัสในการรับรู้ครั้งที่สอง เช่น หากมีคนมาเล่าเรื่องสองเรื่อง โดยเรื่องแรกเป็นเรื่องความเสียหายจากสึนามิ และเรื่องที่สองเป็นเรื่องโดนโจรวิ่งราวเอากระเป๋าสตางค์ไป เราจะรู้สึกว่าเรื่องที่สองเล็กลงกว่าความเป็นจริงหากได้ฟังเรื่องแรกที่เป็นเรื่องใหญ่มาก ๆ ก่อน

5. การรักษาพันธะสัญญาและการทำให้เกิดความคงเส้นคงวาของภาพพจน์ของตนเองจะทำให้เกิดการยอมทำตามมากขึ้น กล่าวคือ คนจะยอมทำตามคำขอมากขึ้นหากได้แสดงตนไปแล้วว่าตนมีความคิด ความเชื่อเป็นอย่างไรจนกลายเป็นภาพพจน์นั้นแล้วในที่สุดก็ต้องแสดงตนให้เป็นไปตามนั้น เมื่อเวลาผ่านไปนานเข้าความคิดและทัศนคติทั้งหลายก็จะเปลี่ยนไปตามที่ถูกขอให้ยอมทำตาม

ทั้งนี้เทคนิคในการทำให้เกิดการยอมทำตามมีผลวิจัยที่เสนอไว้หลายวิธีดังนี้ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2548 : 208-211)

1. The foot-in-the-door Technique เป็นวิธีการที่ผู้ขอร้องต้องขอร้อง 2 ครั้ง ครั้งแรกเป็นการขอร้องให้บุคคลทำในสิ่งที่เป็นเรื่องเล็กน้อย ไม่เสียเวลาและความพยายามมาก เพื่อให้ผู้ทำตามเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นคนที่ชอบช่วยเหลือผู้อื่น เป็นคนมีน้ำใจ อีกช่วงหนึ่งต่อมาอาจจะเป็นเวลา 3-4 วัน ผู้ขอร้องก็จะนำข้อขอร้องครั้งที่สองซึ่งเป็นคำขอร้องที่มีขนาดใหญ่มากกว่า ซึ่งผู้ที่จะทำตามคำขอร้องต้องเสียเวลา เสียแรงงาน และบางทีต้องเสียทรัพย์พอสมควร ถ้าทำอย่างนี้แล้วมีโอกาสสูงมากที่ผู้ซึ่งได้ทำตามตั้งแต่ข้อขอร้องครั้งแรกมาก่อนแล้วจะต้องทำตามข้อขอร้องครั้งที่สองมากกว่าผู้ที่ไม่ได้ทำตามตั้งแต่การทำครั้งแรก

2. The door-in-the-face Technique วิธีการนี้จะเสนอข้อขอร้องที่มีขนาดใหญ่มากจนผู้ถูกขอร้องปฏิเสธ แล้วจึงเสนอข้อเสนอที่มีขนาดเล็กลงกว่าเดิม ซึ่งเป็นข้อที่เราต้องการตั้งแต่แรกอยู่แล้ว การที่ผู้ขอร้องลดข้อเสนอลงมาจะทำให้ผู้ถูกขอร้องต้องลดท่าทีหรือเปลี่ยนท่าทีจากปฏิเสธมาเป็นยอมรับ ซึ่งเป็นไปตามหลักการแห่งการพึ่งพาอาศัยและการแลกเปลี่ยนกัน เมื่อเขาลดให้เรา เราควรจะลดของเราบ้างมิฉะนั้นเขาจะมองว่าเราเป็นคนไม่เอื้อเฟื้อ ซึ่งโดยปกติคนเราทั่วไปมักจะชอบแสดงภาพพจน์ตนเองให้คนในสังคมรู้จักเราในแง่ดีงามอยู่เสมอ แต่การใช้วิธีนี้มีข้อแม้ว่าข้อขอร้องทั้ง 2 ครั้งต้องกระทำติดต่อกัน การยอมทำตามจึงจะสำเร็จได้ง่าย ไม่ควรปล่อยให้เวลาผ่านไปนานเป็นวัน ๆ

3. วิธีทำให้เกิดการยอมทำตามโดยการสร้างความรู้สึกผิด (Guilt) ให้เกิดขึ้น บางครั้งการที่เราได้ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อนหรือเสียหายเพราะการกระทำของเรา เราจะเกิดความรู้สึกผิดขึ้นมาในใจ ทำให้เราอยากที่จะทำอะไรเพื่อเป็นการไถ่บาปนั้น ซึ่งในสถานการณ์เช่นนี้ถ้าผู้เสียหายขอร้องให้เราทำอะไรให้กับเขา เราก็จะอยากทำทันที ซึ่งมีการวิจัยทางจิตวิทยาหลายชิ้นได้สนับสนุนวิธีการนี้ ดังนั้นการทำให้คนรู้สึกผิดต่อเราเสียก่อนจะทำให้เขายอมทำตามคำขอของเราง่ายขึ้น

4. วิธีทำให้เขายอมทำตามเสียก่อนอย่างหนึ่งแล้วเพิ่มเงื่อนไขทีหลัง (Low Ball Caring) เป็นการขอร้องหนึ่งเรื่องก่อนเพื่อให้เขายอมทำตามคำขอก่อน โดยยังไม่บอกให้เขารู้ว่ายังมีเงื่อนไขหรือขั้นตอนต่อไปที่เราก็ต้องการให้เขายอมทำตามเหมือนกัน เมื่อเขาเริ่มลงมือหรือทำตามที่เราขอร้องในข้อแรก เราค่อยบอกเงื่อนไขหรือคำร้องขออื่น ๆอีก จะทำให้เขาปฏิเสธไม่ได้และต้องยอมทำตามในเงื่อนไขที่เพิ่งจะเพิ่มเติมนั้นอีก

5. การเชื่อฟัง

การเชื่อฟัง (Obedience) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลยอมทำตามคำสั่งของผู้ที่มีอำนาจเหนือกว่า เช่น นักเรียนเชื่อฟังครู ลูกเชื่อฟังพ่อแม่ ลูกจ้างเชื่อฟังนายจ้าง เป็นต้น โดยทั่วไปผู้ที่ออกคำสั่งต้องเป็นผู้ที่อยู่ในตำแหน่งซึ่งสามารถควบคุมการกระทำของผู้ที่จะรับคำสั่งได้ และผู้ออกคำสั่งต้องสามารถหาวิธีที่ทำให้คำสั่งที่ว่านั้นบังเกิดผลในทางปฏิบัติให้ได้ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2548 : 193) (Brehm and Kassin (1996))

จะเห็นได้ทั่วไปว่าการที่คนจะยอมเชื่อฟังบุคคลใดนั้น แสดงว่าบุคคลนั้นจะต้องเป็นบุคคลที่มีอำนาจเหนือคน ๆ นั้น อำนาจ (Power) ที่พูดถึงนี้ จัดว่าเป็นการใช้อิทธิพลทางสังคมอย่างหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นอำนาจจากความเชี่ยวชาญ อำนาจจากการมีบารมี อำนาจจากตำแหน่ง อำนาจจากการมีรางวัล หรืออำนาจจากการบังคับขู่เข็ญ บุคคลสามารถใช้อำนาจเหล่านี้เพื่อเป็นการกระตุ้นหรือสร้างอิทธิพลทางสังคมให้ผู้อื่นเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือความคิดได้ รวมทั้งทำให้เชื่อฟังได้

การวิจัยเรื่องเกี่ยวกับการเชื่อฟังผู้มีอำนาจ พบว่า ธรรมชาติของมนุษย์นั้นจะเชื่อฟังผู้มีอำนาจเฉพาะเมื่อผู้มีอำนาจนั้นอยู่ด้วยเท่านั้น ถ้าผู้มีอำนาจไม่อยู่คำขู่ที่คาดโทษเอาไว้ก็จะมีผลลดลง การใช้อำนาจเพื่อกระตุ้นให้บุคคลทำตามนั้นจึงสรุปได้ว่า บุคคลจะยอมทำตามต่อเมื่อผู้มีอำนาจข่มขู่อยู่ด้วยเท่านั้น พอไม่อยู่ก็จะไม่ยอมทำตามคำสั่งอีกต่อไป การข่มขู่คาดโทษให้กลัวนั้นใช้ได้ผลระยะสั้นและต้องมีคนกำกับ การทำเช่นนี้เป็นการทำลายความมีวินัยในตนเอง ตรงกันข้ามกับการไม่คาดโทษ ซึ่งให้ผลในการยอมทำตามในระยะยาวโดยไม่ต้องมีใครคอยควบคุม

ผู้ที่มีอำนาจที่จะช่วยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้วยการเปลี่ยนค่านิยมภายในต้องเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญและความรู้ในเรื่องนั้น จึงจะเข้าไปเปลี่ยนเหตุผลและความคิดของคนได้ อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความคิดของบุคคลจะเกิดขึ้นในแบบใดนั้นขึ้นอยู่กับการที่ผู้มีอำนาจใช้ฐานอำนาจแบบใดด้วย ถ้าใช้ฐานอำนาจของการให้รางวัล การบังคับขู่เข็ญว่าจะลงโทษต่อบุคคล หรือการใช้อำนาจตามกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับ เขาก็จะยอมทำตามแต่เพียงเปลือกภาย แต่ความคิดภายในนั้นไม่ได้

เปลี่ยนแปลงไปด้วย ที่เราเรียกว่าการเชื่อฟังอย่างว่านอนสอนง่าย อีกทั้งการคล้อยตามแบบนี้จะมีผลดีเฉพาะเมื่อผู้มีอำนาจอยู่ด้วยเท่านั้น ถ้าไม่อยู่ก็ไม่ทำ

บางครั้งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไม่ว่าจะเป็นการคล้อยตามหรือการเชื่อฟังของบุคคลอาจเกิดจากการที่บุคคลนั้นพยายามที่จะกระทำตนให้เหมือนกับผู้นำที่มีบารมีเป็นอำนาจก็ได้ ตัวอย่างเช่น เด็กเล็กที่พยายามแสดงพฤติกรรมเลียนแบบพ่อแม่ วัยรุ่นที่เลียนแบบดารา

สำหรับฐานอำนาจที่เป็นเรื่องความเชี่ยวชาญนั้น นับเป็นการใช้อำนาจโดยวิธีการชักจูงให้บุคคลคล้อยตาม ยอมทำตาม หรือเชื่อฟังโดยการให้ข้อมูลข่าวสารที่น่าเชื่อถือ เพราะว่าผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้เชี่ยวชาญเรื่องนั้นโดยตรง เขาย่อมเป็นที่น่าเชื่อถือมากกว่าในการที่จะทำให้ผู้คนทั้งหลายเกิดการคล้อยตาม และการคล้อยตามนี้เป็นไปในลักษณะที่เขาซึมซับเอาไปเองจากการตัดสินใจของเขาเอง

<u>กิจกรรมท้ายบทเรียนที่ 4</u>
1. แบ่งกลุ่มผู้เรียนออกเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 5-7 คน 2. เลือกหัวข้อตามความสนใจ และดำเนินการอภิปรายคำถามท้ายบทเรียนภายในกลุ่ม กลุ่มละ 1 หัวข้อ ใช้เวลา 10 นาที 3. ให้แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการอภิปรายและแลกเปลี่ยนความเห็นกับสมาชิกกลุ่มอื่นๆ ใช้เวลากลุ่มละ 10 นาที
<u>คำถามท้ายบทเรียน</u>
1. อิทธิพลทางสังคมและวัฒนธรรมส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลอย่างไร 2. จงยกตัวอย่างของรูปแบบการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่สำคัญมา 3 รูปแบบ พร้อมทั้งวิเคราะห์เงื่อนไขที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมภายใต้รูปแบบดังกล่าว

บทที่ 5 แรงจูงใจทางสังคม

แผนการเรียนรู้สำหรับบทที่ 5 แรงจูงใจทางสังคม

องค์ประกอบเนื้อหาของบทที่ 5 ประกอบด้วย

1. ความหมายของแรงจูงใจและแรงจูงใจทางสังคม
2. แนวคิด องค์ประกอบ และขั้นตอนการเกิดแรงจูงใจ
3. ประเภทและลักษณะของแรงจูงใจ
4. ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
5. แรงจูงใจทางสังคมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. เข้าใจถึงความหมายและลักษณะของแรงจูงใจและแรงจูงใจทางสังคม
2. เข้าใจถึงขั้นตอนการเกิดแรงจูงใจทางสังคม
3. เข้าใจถึงลักษณะแรงจูงใจทางสังคมที่เกิดขึ้นผ่านแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ

กิจกรรมการเรียนรู้

1. การบรรยาย
2. การถาม-ตอบ เพื่อประเมินผลหลังการเรียน

สื่อการสอน

1. เอกสารประกอบการสอน
2. Power Point

การประเมินผลการเรียนรู้

1. ประเมินผลก่อนการเรียน
2. ประเมินผลจากการอภิปราย
3. การสอบปลายภาคเรียน

บทที่ 5

แรงจูงใจทางสังคม

การแสดงออกทางพฤติกรรมของมนุษย์ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากแรงจูงใจที่อาจเกิดขึ้นจากภายในตัวบุคคลหรือแรงจูงใจที่มาจากปัจจัยทางด้านร่างกายหรือความต้องการ หรือในอีกลักษณะหนึ่ง อาจเป็นผลมาจากแรงจูงใจทางสังคมอันเกิดจากการเรียนรู้หรือได้รับอิทธิพลจากปัจจัยเงื่อนไขทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นสถาบันทางสังคม ระบบวัฒนธรรม ค่านิยม ความเชื่อ

1. ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ (Motive) คือ พลังผลักดันภายในที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งออกมา ซึ่งมีทั้งความรุนแรง เป้าหมาย และทิศทางไปยังที่ต้องการ กล่าวได้ว่าเป็นแรงกระตุ้นที่มีการกำหนดทิศทางไว้ว่าจะกระทำพฤติกรรมออกไปอย่างไร แบบใด และเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลรักษาพฤติกรรมนั้นเอาไว้

แรงจูงใจทำให้เกิดพลังผลักดัน (Drive) ภายในตัวบุคคล ให้แสดงพฤติกรรมไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และเป็นพฤติกรรมที่มีการมุ่งเป้าหมาย (Goal) การจูงใจจึงเป็นระบบซึ่งประกอบด้วยสิ่งป้อนเข้า (Input) อันได้แก่ พลังจากสิ่งแวดล้อมที่มากระตุ้นให้เกิดแรงผลักดัน (Drives) ภายในให้เกิดขึ้น ส่งผลให้ต้องแสดงพฤติกรรมออกไปเป็นผลผลิต (Output) ซึ่งผลจากการกระทำพฤติกรรมนั้นจะกลายเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) อันจะมีอิทธิพลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมนั้นต่อไปหรือเปลี่ยนเป็นพฤติกรรมอื่นในโอกาสต่อไป

2. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจ

สิทธิโชค วรานุสันติกูล (2548 : 159-161) ได้สรุปแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจของนักจิตวิทยาสกุลต่าง ๆ ไว้ว่า ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจแทบทุกทฤษฎีมักจะวางพื้นฐานอยู่บนหลักการที่เรียกว่า สุขนิยม (Hedonism) กล่าวคือ มองว่ามนุษย์ทุกคนมีแนวโน้มที่จะเข้าหาความสุขและหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ความเจ็บปวดทั้งมวล หลักการนี้ได้รับความเชื่อถือตลอดมาโดยนักปรัชญาทั้งหลาย แต่ต่อมาเมื่อนักจิตวิทยาได้เริ่มนำเอาวิธีการทางวิทยาศาสตร์มาศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์จึงเกิดปัญหาว่าไม่สามารถพิสูจน์และทดสอบหลักการสุขนิยมว่าเป็นจริงได้ เพราะหลักการนี้ไม่เป็นจริงเสมอไปในทางปฏิบัติ เนื่องจากยังมีคนอีกจำนวนไม่น้อยที่ยอมละจากความสุข แต่กลับเลือกแสดงพฤติกรรมที่เข้าหาความทุกข์ เช่น การอดอาหารหรือเผาตัวตายเพื่อประท้วงหรือเรียกร้องในบางสิ่ง หรือการทรมานตนเองในพิธีบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ซึ่งแสดงว่าหลักการสุขนิยม

ใช้ทำนายพฤติกรรมไม่ได้เสมอไป ฉะนั้นนักจิตวิทยาจึงได้พยายามหาทางอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับพฤติกรรมด้วยตัวแปรอื่นบ้าง

การใช้สัญชาตญาณ (Instincts) เป็นหลักในการอธิบายพฤติกรรมมนุษย์ จึงถูกนำมาใช้เป็นแนวทางในการทำนายพฤติกรรมที่มาจากแรงจูงใจ นักจิตวิทยาที่ยึดแนวทางนี้ ได้แก่ ซิกมันด์ ฟรอยด์, วิลเลี่ยม เจมส์ และวิลเลี่ยม แมคดูแกล โดยนักจิตวิทยาเหล่านี้ได้เชื่อว่าตัวแปรที่สำคัญที่จะอธิบายพฤติกรรมมนุษย์ได้คือสัญชาตญาณและแรงจูงใจจากจิตไร้สำนึก สำหรับแมคดูเกลนั้นเชื่อว่า มนุษย์ทุกคนมีสัญชาตญาณติดตัวมาตั้งแต่เกิดและสัญชาตญาณนี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมไปในลักษณะเฉพาะแบบใดแบบหนึ่งเมื่อได้รับสัญญาณจากสิ่งเร้าภายนอกหรือภายในบางอย่าง เช่น ความกลัวเป็นสัญชาตญาณที่ทำให้มนุษย์ต้องแสดงพฤติกรรมถอยหนีถ้าเห็นว่ามีอันตรายจะเข้ามาสู่ตนเอง

ส่วนฟรอยด์เสนอว่ามนุษย์ทุกคนมีแรงจูงใจอันเป็นจิตไร้สำนึกซึ่งตัวเองก็ไม่รู้ว่ามีอยู่ แรงจูงใจจากจิตไร้สำนึกนี้มีอิทธิพลต่อการเกิดพฤติกรรมเช่นกัน ฟรอยด์อ้างหลักฐานว่า ความฝัน การพลั้งปากพูดออกมาโดยไม่ตั้งใจและอาการทางประสาทบางอย่าง เป็นตัวแสดงให้เห็นว่ามีแรงจูงใจจากจิตไร้สำนึกจริง

อย่างไรก็ตาม แนวคิดเรื่องสัญชาตญาณเป็นตัวกระตุ้นพฤติกรรมได้ถูกวิพากษ์วิจารณ์ว่า ความเชื่อในเรื่องของสัญชาตญาณทำให้การศึกษาพฤติกรรมไม่ก้าวหน้า ไม่ทำให้เกิดความกระจ่างในการค้นคว้าเพื่ออธิบายพฤติกรรมมนุษย์เพิ่มขึ้นได้ เหมือนกับเป็นจุดสิ้นสุดของการค้นคว้า นักจิตวิทยายุคหลังจึงไม่สนใจและให้ความสำคัญกับแนวคิดนี้ลดลงเรื่อย ๆ

แนวคิดต่อมา คือ แนวคิดเกี่ยวกับแรงผลักดันหรือแรงขับพฤติกรรม (Drives) และการเสริมแรง (Reinforcement) ซึ่งเป็นแนวคิดที่วางพื้นฐานอยู่บนทฤษฎีการเรียนรู้เสนอว่า การตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่จะกระทำในปัจจุบันเป็นผลมาจากผลกรรมที่ได้รับจากการแสดงพฤติกรรมเช่นนั้นในอดีต ถ้าหากในอดีตบุคคลได้รับผลกรรมที่ตนเองพึงพอใจตอบแทนแก่พฤติกรรมที่เขาได้แสดงออกไปเขาก็จะมีแนวโน้มที่จะกระทำอีก เป็นต้น เด็กต้องการของเล่นในร้านค้า แม่ไม่ซื้อให้ เด็กจึงร้องไห้และลงไปดิ้นกับพื้น แม่จึงรีบซื้อให้ ผลกรรมเช่นนี้จะทำให้ต่อไปเด็กก็จะร้องไห้และลงไปดิ้นกับพื้นทุกครั้งที่ต้องการให้แม่ซื้อของให้

ในทางกลับกัน ถ้าในอดีตเคยถูกทำโทษเพราะพฤติกรรมใดก็ตาม นับว่าเป็นผลกรรมที่บุคคลไม่พึงพอใจที่จะได้รับบุคคลก็จะหลีกเลี่ยงที่จะกระทำพฤติกรรมอย่างนั้นอันนำไปสู่ผลกรรมที่ไม่ต้องการอีก เช่น เมื่อเด็กร้องไห้และลงไปดิ้นกับพื้นเพราะอยากให้แม่ซื้อของเล่น แล้วแม่ดุหรือตีหรือไม่สนใจปล่อยให้เด็กอายอยู่คนเดียวโดยไม่ซื้อของเล่นให้ มีแนวโน้มว่าในอนาคตเด็กน่าจะลดพฤติกรรมร้องไห้และลงไปดิ้นกับพื้นเมื่ออยากได้ของเล่น

จะเห็นได้ว่าผลกรรมมีอำนาจควบคุมการเพิ่มหรือลดพฤติกรรมที่มาก่อนหน้า เรียกได้ว่า ผลกรรมได้ทำการเสริมแรง (Reinforcement) ให้มนุษย์เสริมพฤติกรรมในครั้งต่อไปเพิ่มหรือลดจากเดิมได้ ส่วนแรงผลักดันพฤติกรรม (Drives) ทำให้นักจิตวิทยาสามารถทำนายพฤติกรรมของมนุษย์ได้ นั่นคือ เราสามารถที่จะทำนายพฤติกรรมได้เพราะเรารู้เป้าหมายและความเข้มข้นของแรงผลักดันพฤติกรรม ดังทฤษฎีของฮัลล์และสเปนซ์ (Hull & Spence) ซึ่งเขียนเป็นสมการไว้ว่า

ความพยายามทำพฤติกรรม = แรงผลักดัน x นิสัยการเรียนรู้จากอดีต x สิ่งล่อใจ

ตัวอย่างเช่น บุคคลจะพยายามทำงานเต็มที่ (Effort) ถ้าหากเขามีความต้องการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น (Drive) มีความสามารถในการทำงานนั้นอันเกิดจากการเรียนรู้ในอดีต (Habit) และมีสิ่งล่อใจ (Incentive) คือ ตำแหน่งการงานที่สูงขึ้น

โดยทั่วไปนักจิตวิทยาในกลุ่มนี้เชื่อว่า พลังแห่งการจูงใจเป็นฟังก์ชั่นของผลคูณระหว่างการคาดหวังกับค่าของผลการกระทำ ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

แรงจูงใจที่จะทำให้พฤติกรรม (Effort) = การคาดหวัง (Expectancy) x คุณค่าของผลกรรม (Valence)

ทั้งนี้การคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อของบุคคลที่บุคคลมีการรับรู้ว่าการกระทำอย่างหนึ่งของเขาควรจะนำไปสู่ผลกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ส่วนคุณค่าของผลกรรม หมายถึง จำนวนหรือปริมาณของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่บุคคลมีต่อผลกรรมจากการกระทำพฤติกรรมนั้น

3. องค์ประกอบและขั้นตอนการเกิดแรงจูงใจ

แรงจูงใจประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ความต้องการ (Need) แรงขับ (Drives) และเป้าหมาย (Goals) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ความต้องการ (Need) คือ สภาพขาดแคลนซึ่งเกิดขึ้นเมื่อมีความไม่สมดุลทางสรีระหรือทางใจ แล้วต้องการสิ่งที่ขาดนั้นให้ได้มาตามปรารถนา

2. แรงขับ (Drives) เป็นตัวสำคัญของวงจรแห่งแรงจูงใจ เพราะแรงขับจะเป็นตัวมุ่งกระทำและเสริมกำลังเพื่อไปสู่การบรรลุเป้าหมาย แรงขับ คือ ความกังวลหรือความเครียดที่จะให้บรรลุความปรารถนาหรือให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ ความกังวลหรือความเครียดนี้จะมีมากหรือน้อยย่อมขึ้นอยู่กับระดับความปรารถนาหรือความต้องการนั้น ๆ ว่ามีมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความต้องการมากก็มีแรงขับมาก ถ้ามีความต้องการน้อยก็มีแรงขับน้อย แรงขับจะทำให้เกิดการกระทำ (Action) หรือการแสดงออกในรูปของพฤติกรรม ซึ่งพฤติกรรมนั้นอาจจะเป็นไปในทางที่สังคมยอมรับและไม่ยอมรับ พฤติกรรมจะออกมามากน้อยเพียงไรก็ขึ้นอยู่กับระดับแรงขับที่มีอยู่ขณะนั้น

3. เป้าหมาย (Goals) คือ จุดสุดท้ายของวงจรแรงจูงใจ เป้าหมายเป็นตัวลดแรงขับ หมายถึง อะไรก็ได้ที่จะทำให้แรงขับลดลงหรือบรรเทาความต้องการ นั่นก็คือการบรรลุถึงความต้องการของตน คือเมื่อไรที่ความต้องการของคนเราได้รับการสนองตอบก็เรียกได้ว่าถึงเป้าหมายนั้น ๆ และเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือบรรลุเป้าหมายความเครียดที่มีลดลงอยู่ พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข และเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction)

การเกิดแรงจูงใจจึงสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. ขั้นความต้องการ (Need Stage) เป็นภาวการณ์ขาดสมดุลที่เกิดขึ้นทางร่างกาย จิตใจ และทางสังคม โดยปัจจัยที่ทำให้มนุษย์ขาดสมดุลนั้นอาจเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อชีวิตมากน้อยต่างกัน

2. ขั้นแรงขับ (Drive Stage) เป็นขั้นที่เกิดจากผลของความต้องการ โดยความต้องการที่กระตุ้นให้เกิดแรงขับจะนำไปสู่ความกระวนกระวาย

3. ขั้นพฤติกรรม (Behavior Stage) เมื่อเกิดความกระวนกระวายจากแรงขับ แรงขับนั้นจะผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีความรุนแรงมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับระดับความต้องการ

4. ขั้นลดแรงขับ (Drive Reduction Stage) เมื่อพฤติกรรมเกิดขึ้นและสามารถสนองตอบความต้องการได้แล้วแรงขับจะลดลงสู่ภาวะปกติ

4. กระบวนการจูงใจ (Motivational Process)

กระบวนการจูงใจ (Motivational Process) เป็นกิจกรรมชุดหนึ่งของบุคคลที่ประกอบกันขึ้นมาเป็นขั้นตอนอย่างเป็นระบบเพื่ออธิบายให้เห็นถึงการที่คนเราจะแสดงพฤติกรรมอันเกิดจากการมีแรงจูงใจเป็นพลังผลักดัน เริ่มตั้งแต่เมื่อบุคคลอยู่ในภาวะขาดสมดุลทำให้เกิดความตึงเครียดไป จนถึงบุคคลแสดงพฤติกรรมการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดสภาวะสมดุลภายในตนเอง

หรืออาจกล่าวได้ว่าจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจอยู่ที่เมื่อบุคคลเกิดภาวะความไม่สมดุลภายในตัวขึ้นมา ทำให้บุคคลเกิดความตึงเครียดภายในตนเองขึ้นมาแล้วแปรสภาพเป็นพลังขับดันให้เกิดพฤติกรรมซึ่งเขาคาดคะเนว่าจะทำให้ความตึงเครียดหายไป เมื่อบุคคลได้เริ่มกระทำพฤติกรรมออกไปตามการคาดคะเนที่ว่าพฤติกรรมนั้นจะลดความตึงเครียดในตัวเองได้ ผลของพฤติกรรมจะกลายเป็นข้อมูลย้อนกลับให้เขาได้พิจารณาว่าจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างไรเพื่อจะหยุดกระทำ หรือจะคงกระทำแบบเดิมต่อไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าพฤติกรรมที่ได้ทำไปแล้วทำให้ลดความตึงเครียดได้ดีหรือไม่

ข้อมูลย้อนกลับมีความสำคัญอย่างมากต่อการตัดสินใจที่จะเลือกแสดงพฤติกรรมเพื่อลดความตึงเครียดอันเกิดจากความต้องการ ความปรารถนา และความคาดหวัง ที่สำคัญความต้องการของมนุษย์เกิดขึ้นไม่สิ้นสุด ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจจึงเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นตลอดชีวิต

5. ประเภทและลักษณะของแรงจูงใจ

โดยทั่วไปนักจิตวิทยานิยมแบ่งประเภทแรงจูงใจเป็น 2 ประเภท คือ แรงจูงใจทางสรีระ (Physiological Motivation) และแรงจูงใจทางสังคม (Social Motivation) ซึ่งเป็นการแบ่งตามลักษณะการเกิดแรงจูงใจ ดังนี้

1. เกิดขึ้นจากภาวะในร่างกาย เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นเองภายในอินทรีย์ ไม่ต้องอาศัยการเรียนรู้ เกิดจากความต้องการที่จำเป็นต่อการมีชีวิตอยู่รอด เช่น ความหิว ความกระหาย ความเหนื่อยล้า ความต้องการทางเพศ เป็นแรงขับทางกาย เหล่านี้เรียกว่า แรงจูงใจทางสรีระ (Physiological Motivation)

2. เกิดจากวุฒิภาวะและการเรียนรู้ เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้และการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับบุคคลในสังคม เช่น ความต้องการเพื่อน ความต้องการเกียรติศักดิ์ศรี ความต้องการสัมฤทธิ์ผล ความต้องการที่

จะรู้เข้าใจสิ่งต่าง ๆ ความต้องการอำนาจ เป็นต้น เหล่านี้เป็นแรงขับที่เกิดจากการพัฒนาการตามสภาพสังคมสิ่งแวดล้อม หรือเรียกได้ว่าเป็น แรงจูงใจทางสังคม (Social Motivation)

แรงจูงใจทั้ง 2 ประเภทแยกจากกันโดยเด็ดขาดไม่ได้ แต่ความแตกต่างระหว่างแรงจูงใจทางสรีระและแรงจูงใจทางสังคมพอมองเห็นความแตกต่างได้ดังนี้

ความแตกต่างระหว่างแรงจูงใจทางสรีระและแรงจูงใจทางสังคม	
แรงจูงใจทางสรีระ	**แรงจูงใจทางสังคม**
1. ถูกกระตุ้นจากระบบประสาท	1. ไม่ถูกกระตุ้นจากระบบประสาทหรือหากถูกกระตุ้นก็มีน้อยมาก
2. ร่างกายขาดสิ่งที่ต้องการ	2. อยู่ในภาวะถูกเก็บให้อด (Deprivation) และสามารถอยู่ได้เป็นเวลานานๆ
3. เกิดจากกระบวนการภายในอินทรีย์	3. เกิดจากการเรียนรู้
4. ไม่สามารถวิเคราะห์ได้จากสิ่งแวดล้อม	4. สามารถศึกษาและทำความเข้าใจจากสิ่งเร้าภายนอกได้
5. เมื่อถูกขัดขวางนาน ๆ อาจเสียชีวิตได้	5. เมื่อถูกขัดขวางนานจะทำให้เกิดความผิดปกติทางจิต

(สถิต วงศ์สวรรค์, 2529 อ้างถึงใน จำรอง เงินดี, 2552: 112-113)

นอกจากนี้แรงจูงใจยังอาจแบ่งเป็นประเภทโดยอาศัยกระบวนการสร้างแรงจูงใจเป็นเกณฑ์ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภทเช่นกัน คือ

1. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง แรงจูงใจที่เกิดขึ้นเนื่องจากได้รับสิ่งจูงใจภายนอกตัวเรา ด้วยความมุ่งหมายที่จะให้เราทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง กล่าวคือ เป็นสภาวะของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นจากภายนอก ให้มองเห็นเป้าหมายและนำไปสู่การแสดงพฤติกรรม เป็นแรงจูงใจที่ถูกกระตุ้นให้เกิดขึ้นโดยสิ่งเร้าภายนอก เช่น รางวัล เครื่องล่อใจ สิ่งตอบแทน หรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เป็นการเสริมแรงโดยการกระทำ

2. แรงจูงในภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง แรงจูงใจที่เกิดขึ้นในตนเอง เป็นสภาวะของบุคคลที่มีความต้องการในการกระทำ การเรียนรู้หรือแสวงหาบางอย่างด้วยตนเอง โดยไม่ต้องให้มีบุคคลอื่นมาเกี่ยวข้อง มีผลทำให้คนเราแสดงพฤติกรรมออกไปเพราะต้องการที่จะทำอย่างนั้นจากใจจริง เช่น ความต้องการ เจตคติ ความสนใจพิเศษเป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากความต้องการภายในตัวบุคคลนั้นเอง โดยไม่ต้องอาศัยสิ่งภายนอกมาเป็นตัวกระตุ้น

6. ลักษณะของพฤติกรรมที่มาจากแรงจูงใจ

ลักษณะของพฤติกรรมที่มาจากแรงจูงใจ (Motivated Behavior) จะมีความแตกต่างจากพฤติกรรมที่ไม่ได้มีแรงจูงใจหลายประการ ดังนี้ (Shaver, 1977) (Halberstadt and Ellyson, 1990)

1. พฤติกรรมที่มีแรงจูงใจจะมีวงจรหรือกระบวนการตั้งแต่ขั้นแรกที่บุคคลนั้นมีความต้องการ (Need) ต่อมาจึงเกิดเป็นแรงขับ (Drive) หรือแรงจูงใจมาผลักดันให้เกิดพฤติกรรม (Behavior) เพื่อให้ถึงขั้นสุดท้าย คือ การไปถึงเป้าหมาย (Goal) หรือจุดหมายของพฤติกรรมที่สำเร็จลุล่วงไป ซึ่งเป็นการลดแรงขับหรือสามารถตอบสนองแรงจูงใจที่เกิดขึ้นให้สมใจได้

2. พฤติกรรมที่มาจากแรงจูงใจจะแสดงออกมาในลักษณะที่มีการเลือก เช่น สัตว์ที่ไม่ได้ขาดอาหาร แต่ขาดน้ำเป็นระยะเวลาหนึ่ง จะพยายามอย่างหนักหน่วงมากขึ้น เพื่อให้ได้น้ำ ไม่ใช่เพื่อให้ได้อาหาร หรือเพื่อเป้าหมายสิ่งอื่น ๆ ที่ไม่ตรงกับแรงจูงใจนั้นจนถึงจุดหนึ่ง

3. พฤติกรรมที่มาจากแรงจูงใจจะมีพลัง(Energy) และความพยายาม (Persistence) เพราะการจูงใจย่อมสามารถทำให้เกิดพลังขึ้นในสถานการณ์หนึ่ง ๆ เพื่อทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งให้เป็นผลสำเร็จ บุคคลที่มีแรงจูงใจย่อมไม่ท้อถอยหรือละความพยายามง่าย ๆ โดยทั่วไปแล้วยิ่งถ้าแรงจูงใจมีมากเท่าไร อินทรีย์จะยิ่งว่องไวและยืนหยัดมุ่งหน้าไปสู่เป้าหมายที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจนั้น ๆ มากขึ้น

4. พฤติกรรมที่มาจากแรงจูงใจจะมีลักษณะของการแสวงหาวิธีที่หลากหลาย (Variability of Activity) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ นั่นคือ เมื่อคนเราดิ้นรนเพื่อจะบรรลุถึงวัตถุประสงค์ใด ๆ มักมีความพยายามที่จะแสดงพฤติกรรมนั้น แต่ถ้าหากยังไม่ประสบความสำเร็จ เขาจะไม่ทำตามวิธีเก่าที่เคยล้มเหลวมาแล้ว แต่เขาจะพยายามค้นหาข้อบกพร่องต่าง ๆ และหาทางแก้ไขให้ดีขึ้น และพยายามลองวิธีอื่น ๆ

ดังนั้น อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าลักษณะพฤติกรรมที่ได้รับการจูงใจจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับทิศทางของพฤติกรรมว่าจะเลือกทำอะไร เมื่อมีทางเลือกหลายทาง มีความเข้มข้นหรือความพยายาม หลังจากที่ได้เลือกแล้วว่าทำอะไร และมีความมุ่งหน้าไม่ลดละของพฤติกรรมว่าจะทนทานอยู่กับการทำสิ่งนั้นได้นานเท่าไร

7. ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจมีอยู่หลายทฤษฎี แต่ละทฤษฎีจะเสนอว่ามนุษย์จะแสดงพฤติกรรมออกไปภายใต้เงื่อนไขอะไรบ้าง ซึ่งในที่นี้จะขอเสนอทฤษฎีหลัก ๆ บางทฤษฎีที่เป็นที่นิยม ซึ่งมีเนื้อหาของแต่ละทฤษฎีดังที่จะอธิบายพอเป็นสังเขปดังต่อไปนี้ (จำรอง เงินดี, 2552)

1. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow)

มาสโลว์มองว่า ทุกคนล้วนมีความต้องการและหาทางที่จะสนองตอบต่อความต้องการของตน ทฤษฎีของเขาตั้งอยู่บนพื้นฐานเกี่ยวกับมนุษย์ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ เริ่มจากความต้องการพื้นฐานทางสรีระไปสู่ความต้องการขั้นสูงหรือความต้องการทางจิตวิทยา มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น กล่าวคือ เมื่อ

ได้รับการบำบัดความต้องการระดับหนึ่งแล้วเรามักจะมีความต้องการขั้นสูงที่อยู่เหนือขึ้นไป เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้น ซึ่งอาจเกิดขึ้นอย่างซ้ำซ้อนหรือคาบเกี่ยวกัน

โดยแนวคิดดังกล่าวได้นำมาสู่การกำหนดทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมนุษย์ ซึ่งมาสโลว์ได้ลำดับไว้ 5 ขั้น ดังนี้

1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นแรกของมนุษย์ อันได้แก่ ปัจจัยสี่ กล่าวได้ว่า กิจกรรมส่วนใหญ่ของคนเราอยู่ในระดับนี้ เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอแล้ว ความต้องการในระดับอื่นที่สูงขึ้นก็จะเริ่มเกิดขึ้น

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety or Security Needs) คือความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างปลอดภัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ ปราศจากอันตรายทั้งปวง

3) ความต้องการทางด้านสังคม ความรัก ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Social or Affiliation Needs) มนุษย์ต้องการการยอมรับ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการความรัก ต้องการเป็นเจ้าของ ต้องการให้สังคมตอบสนองความต้องการของตน

4) ความต้องการความภาคภูมิใจหรือนับถือตนเอง (Self-Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ ความภาคภูมิใจทั้งจากตนเองและจากผู้อื่น เช่นต้องการเป็นที่รู้จัก ต้องการมีบทบาทสำคัญในกลุ่ม การได้รับการตองสนองความต้องการด้านนี้ จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง รู้สึกมีเกียรติ มีศักดิ์ศรีและมีอำนาจในการควบคุมสิ่งต่าง ๆได้ แต่ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองก็อาจจะเกิดความคับข้องใจ แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม และอาจเกิดความแตกแยกในหมู่คณะได้

5) ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน (Self-Actualization Needs) เป็นขั้นสูงสุดของความต้องการเท่าที่มนุษย์พึงจะแสวงหาได้ หมายถึง ความต้องการที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถที่มีอยู่ให้เต็มที่ถึงระดับสมบูรณ์ที่สุด ได้แก่ การเน้นถึงความต้องการเป็นตัวของตัวเอง ประสบความสำเร็จด้วยตนเอง ต้องการพัฒนาความสามารถที่ตนมีอยู่อย่างเต็มที่ถึงขีดสุด

2. ทฤษฎี ERG ของเคลตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer)

แอลเดอร์เฟอร์สนับสนุนทฤษฎีของมาสโลว์ แต่มีข้อคิดเห็นแตกต่างไปว่า การตอบสนองความต้องการของบุคคลไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามลำดับขั้น เขาเห็นว่าความต้องการของบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อไรก็ได้ และนอกจากนั้นความต้องการอาจจะเกิดขึ้นพร้อมกันทีเดียว 2-3 ประเภทเลยก็ได้ เขาจึงเสนอทฤษฎี ERG ขึ้น ว่าคนเรามีความต้องการ 3 ประเภท ได้แก่

1) ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) ต้องการการตอบสนองต่อร่างกายและทำให้ชีวิตมีความมั่นคงปลอดภัย (ตรงกับขั้นที่1และ 2 ของ Maslow)

2) ความต้องการมีสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs) เมื่อบุคคลรวมตัวหรือปฏิสัมพันธ์เป็นกลุ่มย่อมต้องการการยอมรับรับต่อกัน (ตรงกับขั้นที่ 3 ของ Maslow)

3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) มนุษย์ต้องการการพัฒนาตนเอง ความต้องการของมนุษย์ย่อมเกิดขึ้นโดยไม่สิ้นสุดความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง ความสำเร็จ และพัฒนาความสามารถของตนให้ดีขึ้นสูงสุดตามที่ตั้งไว้ (ตรงกับขั้นที่ 4 และ 5 ของ Maslow)

3. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์สเบิร์ก (Herzberg)

เฮิร์สเบิร์ก (Herzberg) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานในองค์กร จนเกิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์สเบร์ก (Herzberg's two Factor Theory of Motivation) การวิจัยของเขาพบว่า สาเหตุที่ทำให้พวกเขาไม่พึงพอใจในงานหรือรู้สึกไม่ดีต่องานไม่มีความสุขกับการทำงานมักมาจากปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) แต่เมื่อพวกเขาพึงพอใจในงาน พยายามทำผลงานให้มีประสิทธิภาพเขารายงานว่าสาเหตุมาจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)

ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกิดจากองค์กรหรือเกิดจากสภาพแวดล้อมของงาน ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอก ได้แก่

1. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) เป็นการกำหนดกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่จะเป็นที่ถูกใจและพอใจแก่พนักงานหรือไม่เป็นอีกเรื่องหนึ่ง สิ่งที่องค์กรให้กับพนักงานก็คือ ค่าจ้างแรงงาน ความสะดวกสบาย เวลาในการมาทำงานและการใช้วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ของพนักงาน เป็นต้น

2. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) เป็นความเกี่ยวพันกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับลูกน้อง หากผู้บังคับบัญชาสนใจลูกน้องโดยเฉพาะเรื่องงาน คือ คอยกำกับดูแลและเป็นกันเองกับลูกน้อง ก็จะทำให้ลูกน้องมีความสุขในการทำงานและกล้าที่จะตัดสินใจทำงานด้านต่าง ๆ ด้วยความสบายใจ

3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations) การทำงานในองค์กรย่อมต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจกัน กลุ่มงานหรือทีมงานจะมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่ได้หากสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกภายในกลุ่มมีต่ำ ในทางบวกเมื่อพนักงานหรือผู้ร่วมงานรู้สึกให้เกียรติกัน ไว้วางใจต่อกัน และเคารพซึ่งกันและกัน ผลงานในกลุ่มย่อมบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

4. สภาพการทำงาน (Working Conditions) พนักงานย่อมมีความเหนื่อยล้าและพลังถดถอยเมื่อทำงานนาน ๆ ในหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีสภาพแวดล้อมดี ด้านแสง สี เสียง วัสดุครุภัณฑ์และขนาดของห้องทำงานที่เอื้อต่อการทำงาน ย่อมจะส่งผลให้พนักงานมีพลังในการทำงาน ความเสียหายของงานและความผิดพลาดของงานย่อมเกิดขึ้นน้อยที่สุด

5. เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลกัน (Salary and Fringe Benefit) ผลที่ได้จากการทำงานก็คือผลประโยชน์ พนักงานย่อมได้เงินเดือน โบนัส และสวัสดิการด้านต่าง ๆ ปัจจัยดังกล่าวเหล่านี้หากพนักงานมองว่าทางองค์การให้อย่างเต็มที่และไม่เอาเปรียบพนักงาน ผลที่ตามมาก็คือพนักงานจะรู้สึกพึงพอใจ ในทางตรงกันข้ามถ้าพนักงานมองว่าทางองค์กรเอาเปรียบพนักงาน ได้ผลกำไรมหาศาล แต่ส่วนแบ่งให้กับพนักงานเพียงน้อยนิดและรู้สึกว่าไม่เป็นธรรม ในกรณีนี้พนักงานจะมีความรู้สึกไม่พอใจต่อองค์กรหรือบริษัทอย่างแน่นอน

6. สถานภาพ (Status) การทำงานย่อมมีตำแหน่งต่าง ๆ แบ่งแยกตามโครงสร้างขององค์กรหนึ่ง ๆ พนักงานคนใดมีสถานภาพทางสังคมในการทำงานสูง หากได้รับการสนับสนุน ได้รับมอบหมายงานและประสบกับความสำเร็จในการทำงาน ย่อมจะทำให้พนักงานคนนั้นรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

7. ความมั่นคง (Security) พนักงานในหน่วยงานย่อมมีความต้องการความมั่นคงในงาน ความมั่นคงในองค์กร ซึ่งปัจจัยดังกล่าวนี้สามารถส่งผลต่อความรู้สึกต่อพนักงานได้อย่างมาก เมื่อพนักงานรับรู้วาหน่วยงานของตนมั่นคง พลังในการทำงานย่อมจะมีให้กับองค์กรและความรูสึกพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นในตัวพนักงาน

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่มีประสิทธิภาพในการทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน เป็นความต้องการที่มีความสัมพันธ์กับงานโดยตรง สิ่งเหล่านี้ถือว่าเป็นปัจจัยภายใน (Intrinsic Factor) ได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) เป็นปัจจัยจูงใจที่สำคัญมากในการทำงาน พนักงานคนใดทำงานแล้วบรรลุเป้าหมาย ได้ผลงานอย่างมีคุณภาพ สิ่งที่ตามมาก็คือจะเป็นที่ยอมรับ ได้รับเกียรติ ยศและตระหนักว่าตนนั้นมีคุณค่าและมีความภาคภูมิใจในตนเอง

2. การได้รับการยกย่อง (Recognition of Achievement) เมื่อบุคคลทำงานในองค์กรผลที่ได้รับอาจจะประสบความสำเร็จหรือประสบกับความล้มเหลว ปัจจัยจูงใจที่ทำให้คนอยากทำงานก็คือ การได้ตระหนักว่าตนมีคุณค่า มีความหมาย ได้รับความไว้วางใจและได้รับคำยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและลูกน้อง

3. ลักษณะของงานที่ทำ (Work Itself) ในหน่วยงาน พนักงานต่างมีบทบาท ตำแหน่ง และหน้าที่ตามที่องค์องค์กรกำหนด บางคนชอบงานที่ทำ บางคนไม่ชอบงานที่ทำแต่ปัจจัยจูงใจที่สำคัญอย่างหนึ่งระหว่างคนกับงานคือ ลักษณะของงานที่พนักงานทำนั้น มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี และมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด หากมีเกียรติ มีศักดิ์ศรีและมีความสำคัญย่อมทำให้พนักงานมีความมุ่งมั่นและขยันทำงานอย่างเต็มความสารถและอย่างเต็มเวลา

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) การที่พนักงานได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานใด ๆ ย่อมถือได้ว่าเป็นเนื้อหาของงานและเป็นแรงจูงใจให้อยากทำงาน การกล่าวเช่นนี้ก็เพราะว่าเมื่อพนักงานได้รับมอบหมายงานแล้วย่อมเป็นโอกาสอันดีที่จะพิสูจน์ถึงความสามารถว่าตนนั้นมีความสามารถ ศักยภาพในการทำงานและมีวินัยต่อการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) ธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ในการทำงานก็คือ มีความต้องการความก้าวหน้า เลื่อนตำแหน่งขึ้นตามลำดับขั้น หากความก้าวหน้าของพนักงานมีช่องทางและเปิดโอกาสให้ย่อมจะนำไปสู่ปัจจัยความต้องการในการทำงาน

6. โอกาสในการพัฒนา (Growth) เป็นปัจจัยจูงใจอีกด้านหนึ่ง เมื่อเกิดขึ้นกับพนักงานแล้วย่อมจะนำไปสู่แรงจูงใจในการทำงาน มนุษย์นั้นย่อมรับรู้เกี่ยวกับความสามารถของตนได้ว่าตนนั้นมีจุดเด่นอะไร และมีจุดด้อยที่เป็นข้อบกพร่องตรงไหน หากทางองค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาข้อบกพร่องหรือเพิ่มเติม

ความชำนาญให้คนได้เติมเต็ม ย่อมจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนนั้นมีคุณค่าและมีโอกาสที่จะปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ยากขึ้นได้เช่นเดียวกับผู้มีความสามารถอื่น ๆ

เมื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของมาสโลว์และเฮิร์สเบิร์กจะพบว่า ปัจจัยอนามัยนั้นพอจะเทียบเคียงได้กับความต้องการระดับต่ำ 3 ขั้นแรกของมาสโลว์ ส่วนปัจจัยจูงใจนั้นคล้ายกับความต้องการระดับสูงของมาสโลว์ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยเกี่ยวกับเนื้อหาของงาน ซึ่งตามทัศนะของเฮิร์สเบิร์กนั้น งานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถว่าน่าจะทำให้สำเร็จได้ มีการยกย่องในการทำงานดี มีโอกาสที่จะก้าวหน้าทำให้เกิดความเจริญเติบโต และการพัฒนาส่วนบุคคล สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดแรงจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมและทำงานด้วยความพอใจมาก

ถ้ามองจากมุมมองตามทฤษฎีสองปัจจัย องค์การบางแห่งประสบปัญหาเกี่ยวกับการจูงใจพนักงานให้ทำงานเป็นอย่างมาก แต่ส่วนมากมักจะแก้ปัญหาการจูงใจนี้ไม่ตรงจุดคือ องค์การมักจะไปเพิ่มสวัสดิการ ค่าจ้าง ความมั่นคงในการทำงาน ฯลฯ ซึ่งเป็นปัจจัยอนามัย โดยหวังว่าสิ่งเหล่านี้จะไปส่งเสริมให้พนักงานมีขวัญกำลังใจดีขึ้นและจะทำงานมากขึ้น โดยในช่วงแรกของการให้ปัจจัยอนามัย พนักงานจะทำงานได้ดีอยู่ระยะหนึ่ง แต่ในที่สุดการทำงานก็จะกลับเข้าสู่รอยเดิม ทั้งนี้เพราะว่าปัญหาเกี่ยวกับแรงจูงใจก็ยังคงมีอยู่ เนื่องจากพนักงานไม่ได้ปัจจัยจูงใจ (Motivator) ตอบสนองต่อการทำงาน คือพนักงานทำงานแล้วไม่ได้รับการยกย่อง ไม่ได้สถานภาพ ขาดความก้าวหน้า ไม่เห็นความสำเร็จของงาน ฯลฯ ซึ่งตามทฤษฎีนี้ชี้ให้เห็นว่าการจูงใจให้พนักงานปรับปรุง การทำงานต้องสนใจปัจจัยการจูงใจด้วย เช่น ต้องปรับปรุงลักษณะของงานมิให้ซ้ำซากน่าเบื่อ ทำให้งานมีความท้าทายในตัว เพิ่มโอกาสได้รับความสำเร็จในการทำงาน ความเจริญเติบโต และพัฒนาส่วนบุคคลให้สูงขึ้น (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2548 : 163)

4. ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory)

ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory) เป็นแนวคิดเรื่องแรงจูงใจที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการวางเงื่อนไขผลกรรม (Operant Conditioning Theory) ซึ่งมีนักจิตวิทยาชื่อ บี.เอฟ.สกินเนอร์ (B.F. Skinner) เป็นผู้คิดค้นขึ้น ทฤษฎีของสกินเนอร์ ได้เน้นว่าพฤติกรรมของคนถูกกำหนดด้วยผลลัพธ์จากการแสดงพฤติกรรมออกมา เช่น ถ้าพฤติกรรมนั้นได้รับการตอบสนองที่เป็นบวก หรือเป็นรางวัลที่ก่อให้เกิดความยินดี ก็จะมีแนวโน้มที่พฤติกรรมนั้นจะเกิดขึ้นหรือกระทำซ้ำอีกในอนาคต ในขณะที่การตอบสนองต่อผลลัพธ์ที่เป็นลบหรือการทำโทษที่ก่อให้เกิดความไม่ยินดี พฤติกรรมนั้นจะยุติหรือสิ้นสุดลง ทฤษฎีการเสริมแรงนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในองค์การ (ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2538 : 230)

นักจิตวิทยาฝ่ายพฤติกรรมนิยมมีความเชื่อซึ่งสรุปจากการทดลองกับมนุษย์และสัตว์มามากมายแล้วว่าผลกรรมของพฤติกรรมที่ผ่านมาในอดีตเป็นตัวควบคุมพฤติกรรมนั้นในอนาคต จึงจะต้องจำแนกเป็น 2 กรณี อันเนื่องมาจากผลกรรมนั้นน่าพึงพอใจ (Positive Consequence) และผลกรรมนั้นไม่น่าพึงพอใจ (Negative Consequence)

ผลกรรมที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (Positive Consequence) คือ ถ้าผลการกระทำจากในอดีตมีผลทำให้บุคคลเกิดความพึงใจ เขามักจะเลือกที่จะกระทำพฤติกรรมซึ่งนำไปสู่ผลกรรมอันน่าพึงพอใจนั้นอีก เมื่อมี

สิ่งเร้าหรือสถานการณ์อย่างเดียวกันกับอดีตปรากฏขึ้นมาก่อน การได้รับแรงเสริมหรือผลกรรมที่พึงพอใจนี้มีอยู่ 2 ประเภท ซึ่งจะทำให้ความน่าจะเป็นที่พฤติกรรมซึ่งเกิดขึ้นก่อนได้รับแรงเสริมนั้นจะถูกนำมาแสดงอีกมีเพิ่มขึ้น นั่นคือ

- การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) คือการให้สิ่งที่ผู้แสดงพฤติกรรมชอบให้แก่เขาทันทีภายหลังจากที่เกิดพฤติกรรม ความน่าจะเป็นที่พฤติกรรมนั้นจะเกิดขึ้นอีกก็จะสูงขึ้น เช่น หัวหน้าชมเชยเมื่อเห็นลูกน้องขยันมาทำงานแต่เช้า ทำให้ลูกน้องมาเช้าเป็นประจำ

- การเสริมแรงทางลบ (Negative Reinforcement) คือการยกเลิกหรือถอนผลกรรมที่ผู้แสดงพฤติกรรมไม่ชอบออกไปทันทีภายหลังจากที่พฤติกรรมเกิดขึ้น ความน่าจะเป็นที่พฤติกรรมนั้นจะเกิดขึ้นอีกจะมีมากเมื่อมีเงื่อนไขอย่างเดิมเกิดขึ้นอีก เพราะว่าการทำพฤติกรรมอย่างนั้นแล้วตนเองพึงพอใจที่ผลกรรมไม่พึงปรารถนาหายไป เช่น ลูกน้องมาทำงานแต่เช้า เพราะไม่ต้องการโดนเจ้านายต่อว่า

ผลกรรมที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Negative Consequence) เป็นในลักษณะตรงกันข้ามกัน คือ ผลกรรมที่ไม่น่าพึงพอใจจากพฤติกรรมในอดีตก็จะทำให้บุคคลไม่อยากแสดงพฤติกรรมเช่นนี้ ถ้าหากมีสิ่งเร้าหรือสถานการณ์อย่างเดิมปรากฏขึ้นอีก มี 2ประเภท ซึ่งจะทำให้ความน่าจะเป็นที่พฤติกรรมซึ่งเกิดขึ้นและหยุดลงก่อนหน้าที่จะถูกลงโทษจะลดลงหรือหยุดไปมีมากขึ้น ได้แก่

- การลงโทษ (Punishment) คือการให้สิ่งที่ผู้แสดงพฤติกรรมไม่ชอบให้แก่เขาทันทีภายหลังจากที่พฤติกรรมเกิดขึ้น ความน่าจะเป็นที่พฤติกรรมนั้นจะหยุดหรือลดลงก็จะมีมากขึ้น เช่น แม่ตีเพราะรังแกน้อง ทำให้พฤติกรรมการรังแกน้องลดลง

- การหยุดให้สิ่งที่พึงพอใจ (Extinction) คือการถอดถอนสิ่งที่ผู้แสดงพฤติกรรมชอบออกไปทันทีภายหลังจากที่พฤติกรรมเกิดขึ้น ความน่าจะเป็นที่พฤติกรรมนั้นจะลดลงหรือหยุดไปจะมีมากขึ้น เช่น มาสายแล้วจะถูกตัดเงินเดือน พฤติกรรมการมาสายก็จะหายไป

สรุปได้ว่าถ้าเราต้องการให้ผู้ใดกระทำพฤติกรรมที่เราต้องการให้เขาทำอย่างนั้นอีก เราต้องให้สิ่งที่เขาชอบหรือถอนสิ่งที่เขาไม่ชอบภายหลังจากที่เขาทำพฤติกรรมที่ต้องการนี้แล้ว ถ้าเป็นเช่นนี้แล้วมีโอกาสที่ว่าในอนาคตเขาจะทำพฤติกรรมเช่นนี้อีก ในทางตรงกันข้ามหากเราต้องการให้ผู้ใดหยุดพฤติกรรมใดเราต้องให้สิ่งที่เขาไม่ชอบหรือถอนสิ่งที่เขาชอบภายหลังจากการกระทำของเขาเกิดขึ้นอย่างทันทีทันใด เพราะจะทำให้มีโอกาสมากที่เขาจะไม่ทำพฤติกรรมนั้นอีกในอนาคต

แบบกำหนดการให้แรงเสริม (Schedule of Reinforcement) คือ แบบแผนที่คนเราจะได้รับแรงเสริมหรือรางวัลมีอยู่ 2 แบบใหญ่ ๆ คือ

1. แบบได้รับแรงเสริมทุกครั้งที่กระทำพฤติกรรม (Continuous Ratio of Reinforcement) การให้แรงเสริมนั้นมีเทคนิคอยู่ที่ว่าต้องให้อย่างฉับพลันทันทีหลังจากที่เขาแสดงพฤติกรรมที่ต้องการจึงจะเป็นการดีที่สุด แต่ถ้าไม่ทันก็ต้องทำให้ดีถัดมาก็คือยังไม่ให้ในเวลาต่อมา และต้องไม่ลืมที่จะย้ำว่าที่เขาได้แรงเสริมนี้เพราะเขากระทำพฤติกรรมอะไรก่อนจะให้จริง ๆ แบบกำหนดการได้รับแรงเสริมแบบได้ทุกครั้งนี้เหมาะสำหรับระยะเริ่มแรกของการเรียนรู้พฤติกรรมใหม่เท่านั้น หลังจากที่ทำพฤติกรรมนั้นเป็นแล้ว ต้องเปลี่ยนไปสู่

แบบการให้แรงเสริมแบบให้บางครั้ง เพราะการให้แรงเสริมทุกครั้งทำให้รู้ว่าทำแล้วจะได้เสมอ ดังนั้นเขาจะไม่ขยันทำ เพราะเขารู้ว่าทำเมื่อไรก็จะต้องได้รางวัลเสมอไป

2. แบบได้รับแรงเสริมบางครั้ง (Intermittent Schedule of Reinforcement) หมายความว่า ผู้กระทำพฤติกรรมจะได้รางวัลหรือแรงเสริมบางครั้งที่แสดงพฤติกรรม วิธีการให้แรงเสริมในแบบนี้สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภทด้วยกันคือ

- แบบอัตราการให้แรงเสริมคงที่(Fixed Ratio) คือการให้แรงเสริมภายหลังจากที่มีพฤติกรรมออกมาในจำนวนครั้งที่กำหนดไว้ เช่น ทำ10 ครั้งแล้วได้แรงเสริม 1 ครั้ง ลักษณะการแสดงพฤติกรรมภายใต้เงื่อนไขการให้แรงเสริมแบบนี้จะเป็นไปในแบบขยันต่อเนื่องไม่ยอมหยุดพักจนกว่าจะกระทำได้ครบตามจำนวนครั้งที่จะได้รางวัลจึงจะหยุดพักหนึ่งแล้วจึงทำต่อไปอีก ในวงการอุตสาหกรรมเรียกแบบการให้แรงเสริมแบบนี้ว่าให้ตามจำนวนผลงาน (Piece Rate) ลักษณะของผู้กระทำพฤติกรรมที่ติดอยู่ภายใต้เงื่อนไขของการให้แรงเสริมแบบนี้จะเป็นแบบขยันเฉพาะเมื่อกำลังทำเพื่อที่จะได้แรงเสริมในแต่ละจำนวนครั้งที่กำหนด เมื่อครบกำหนดได้แรงเสริมแล้วจะหยุดพัก

- แบบช่วงเวลาในการให้แรงเสริมคงที่ (Fixed Interval) คือการให้แรงเสริมที่ให้หลังจากช่วงเวลาที่กำหนดเอาไว้ผ่านพ้นไปแล้ว พฤติกรรมที่แสดงภายในช่วงเวลาจะไม่ได้รับแรงเสริมเมื่อพ้นช่วงเวลาที่กำหนดไว้แล้ว ถ้าแสดงพฤติกรรมออกมาก็จะได้รับรางวัลทันที ลักษณะการแสดงพฤติกรรมภายใต้เงื่อนไขการให้แรงเสริมแบบนี้จะเป็นไปในทิศทางเดียวกันหมด คือ ในตอนต้น ๆ ของช่วงเวลาจะมีการแสดงพฤติกรรมน้อยต่อเมื่อเวลาผ่านไปแล้วระยะหนึ่งจึงจะเริ่มแสดงถี่ขึ้น และจะถี่มากที่สุดในปลายช่วงเวลาก่อนจะได้แรงเสริม ตัวอย่างของการให้แรงเสริมแบบนี้อาจจะดูได้จากสถานการณ์ที่มีการกำหนดเส้นตาย เช่น ในการสอบไล่ถ้ากำหนดวันสอบไว้ปลายเดือน เราก็จะไม่ค่อยอ่านหนังสือเท่าไรในตอนต้นและกลางเดือน แต่เราจะขยันมากสัก 4-5 วันก่อนสอบ

- แบบอัตราการให้แรงเสริมแปรเปลี่ยนได้ (Variable Ratio) คือการให้แรงเสริมแบบไม่แน่นอนว่าจะให้ภายหลังจากการแสดงพฤติกรรมครั้งที่เท่าไร เช่น การพนันทั้งหลาย ผู้เล่นจะได้รางวัลหรือชนะในการเล่นครั้งที่เท่าไรไม่มีใครรู้ ลักษณะของพฤติกรรมที่ตกอยู่ภายใต้แบบกำหนดการให้แรงเสริมแบบนี้ จะออกมาในแบบขยันที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นมากและทำอย่างต่อเนื่องไม่มีหยุด แม้ว่าจะได้แรงเสริมมาแล้วก็ไม่ยอมหยุดแสดงพฤติกรรมที่สำคัญคือ พฤติกรรมที่เคยอยู่ใต้แบบกำหนดการให้แรงเสริมแบบนี้ลบหรือหยุดยากมากที่สุด

- แบบช่วงเวลาการให้แรงเสริมแปรเปลี่ยนได้ (Variable Interval) คือการให้แรงเสริมที่ให้หลังจากช่วงเวลาผ่านไปช่วงหนึ่งแล้ว พฤติกรรมที่แสดงออกมาหลังกำหนดเวลานี้ผ่านไปแล้วจึงจะได้แรงเสริม แต่กำหนดเวลานี้ไม่คงที่ อาจจะเป็นเวลาใดเวลาหนึ่งก็ได้ เพราะเหตุว่าช่วงเวลาถูกกำหนดให้ยาวหรือสั้นไม่เท่ากัน ตัวอย่างเช่น ครูอนุบาลที่ต้องการจะสร้างนิสัยการทำงานที่โต๊ะให้นักเรียนตัวน้อยของเธอ เธออาจจะบอกเด็กว่าถ้าใครนั่งอยู่ที่โต๊ะของตัวเองและกำลังวาดรูปอยู่ขณะที่เสียงนาฬิกาปลุกดังกริ๊ง ๆ จะได้ดาว (ดาวคือแรงเสริมหรือรางวัลที่เด็กอนุบาลชอบ) หลังจากนั้นครูก็ตั้งเวลา 4 นาทีบ้าง 2 นาทีบ้าง 6 นาทีบ้าง เด็กจะนั่งทำงานอยู่ที่โต๊ะเพราะไม่รู้ว่าเวลาแน่นอนว่าเมื่อไรเสียงกริ๊งจะดัง

สำหรับลักษณะของพฤติกรรมที่ตกอยู่ภายใต้แบบกำหนดการให้แรงเสริมช่วงเวลาแปรเปลี่ยนนี้เป็นไปในลักษณะขยันแสดงพฤติกรรมปานกลาง ไม่เป็นแบบ 1 และ 3 แต่จะทำไม่หยุดคือ ทำเรื่อย ๆ ไปช้า ๆ การทำให้พฤติกรรมที่เคยอยู่ภายใต้การให้รางวัลแบบนี้เลือนไปหรือหยุดไปค่อนข้างจะยากเสียอีกด้วย

เพราะฉะนั้นข้อสรุปเรื่องแบบกำหนดการให้แรงเสริมนี้สำหรับผู้ที่ต้องการนำเอาไปใช้ประโยชน์ คือ จงให้รางวัลทุกครั้งที่แสดงพฤติกรรมพึงประสงค์ออกมาในระยะแรก ต่อมาจึงให้บางครั้งในแบบคงที่ และต่อมาก็ควรจะเป็นแบบแปรเปลี่ยน เมื่อพฤติกรรมนั้นกลายเป็นนิสัยถาวรแล้วจึงเลิกให้แรงเสริม

5. ทฤษฎีแห่งการคาดหวัง (The Expectancy Theory)

นักจิตวิทยาในยุคปัจจุบันที่อยู่ในกลุ่มปัญญานิยมมีความเชื่ออย่างหนักแน่นว่า มนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ใช้ปัญญาหรือความคิดในการตัดสินว่าจะกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่สนองความต้องการของตนเองด้วยความเชื่อเช่นนี้เองจึงเกิดมีคติฐาน (Assumptions) ดังนี้ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2548 : 177-178)

1. พฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดขึ้นโดยผลรวมของแรงผลักดันภายในตัวของเขาเอง และแรงผลักดันจากสิ่งแวดล้อม

2. มนุษย์แต่ละคนมีความต้องการ ความปรารถนา และเป้าหมายแตกต่างกัน

3. บุคคลตัดสินใจที่จะทำพฤติกรรมโดยเลือกจาพฤติกรรมหลายอย่าง สิ่งที่เป็นข้อมูลให้เลือก ได้แก่ ความคาดหวังในค่าของผลลัพธ์ที่จะได้ภายหลังจากการแสดงพฤติกรรมนั้นไปแล้ว

จากคติฐานทั้ง 3 ประการดังกล่าว นักจิตวิทยากลุ่มนี้ซึ่งนำโดย วิคเตอร์ รูม (Vroom,1964) จึงได้เสนอทฤษฎีว่า "การจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมจะมีโอกาสประสบผลสำเร็จ ถ้าบุคคลมีความเชื่อว่าพฤติกรรมนำไปสู่ผลลัพธ์และผลลัพธ์นั้นมีค่าสูงสำหรับเขา และเขาเชื่อว่าตัวเขามีความสามารถอยู่ในระดับที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นได้" อย่างไรก็ตามเมื่อเกิดแรงจูงใจแล้ว บุคคลยังต้องอาศัยความสามารถที่แท้จริงกับโอกาสในการกระทำพฤติกรรม เช่น อยู่ในบทบาทหรือตำแหน่งที่ทำได้อีกด้วยก่อนที่จะแสดงพฤติกรรม

ทัศนีย์ ประจะเนย์ (2538 : 230) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังว่าเป็นทฤษฎีที่เป็นรูปแบบของการรับรู้จากการประมวลความคิดของการจูงใจ ยึดกระบวนการคิดจากจิตสำนึกของคน ด้วยการประเมินสถานการณ์ ทฤษฎีนี้จึงกลายเป็นทฤษฎีการตัดสินใจด้วย ซึ่งได้อธิบายว่าคนจะตัดสินใจว่าจะทำอย่างไรด้วยการประเมินผลลัพธ์ที่ออกมาและความน่าจะเป็นไปได้กับตัวของเขา ทฤษฎีความคาดหวังเป็นแนวคิดที่มีรากฐานความเชื่อมาจากกลุ่มนักจิตวิทยาปัญญานิยมซึ่งเชื่อว่าพลังผลักดันพฤติกรรมที่แท้จริง น่าจะเป็นความคาดหวังในสิ่งที่จูงใจมากกว่า จะเป็นตัวปริมาณของสิ่งจูงใจที่จะได้รับ ดังนั้นแรงจูงใจหรือพลังผลักดันพฤติกรรมตามแนวคิดของทฤษฎีนี้จึงเกิดขึ้นจากการมีแรงขับและความคาดหวังในสิ่งจูงใจ อาจเขียนเป็นสูตรการเกิดพฤติกรรมได้ดังนี้

$$B = (D+E) \times H$$

B คือ พฤติกรรมที่แสดงออก

D คือ แรงขับซึ่งเกิดจากความต้องการ

E คือ ความหวังในสิ่งจูงใจ

H คือ นิสัยที่เรียนรู้จากอดีตและสะสมไว้ในบุคคล

ความหวังในสิ่งจูงใจจะเกิดขึ้นมากหรือน้อยมิได้อยู่ที่ปริมาณหรือขนาดของสิ่งจูงใจ แต่อยู่ที่การรับรู้ความมีค่าและโอกาสที่จะได้รับความสำเร็จ สิ่งจูงใจอย่างเดียวกันถ้าบุคคลรับรู้ความมีค่าและโอกาสประสบความสำเร็จต่างกัน ย่อมมีพลังความคาดหวังต่างกัน ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจตามแนวคิดของทฤษฎีนี้จึงเน้นที่การทำให้บุคคลรับรู้หรือมองเห็นความมีค่าของสิ่งที่จะได้รับ และมองเห็นโอกาสหรือลู่ทางแห่งความสำเร็จเป็นสำคัญ

8. แรงจูงใจทางสังคม

แรงจูงใจทางสังคม (Social Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ ไม่ว่าจะเป็น ประสบการณ์ การเลี้ยงดู การศึกษา ซึ่งอาจเป็นการได้รับอิทธิพลจากสิ่งเร้าที่มองเห็นได้ หรืออาจจะได้รับอิทธิพลจากสิ่งเร้าที่มองไม่เห็น แรงจูงใจนี้จะก่อให้เกิดพฤติกรรมและเป้าหมายที่ต้องการ

แรงจูงใจทางสังคมจะมีการแสดงออกของแรงจูงใจนั้นแตกต่างไปตามสังคม คนในสังคมต่าง ๆ จะมีการแสดงออกถึงความต้องการทางสังคมที่คล้อยตามขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมของชุมชนของตน หรือในบางครั้งก็อาจมีการแสดงออกซึ่งต่างกันเนื่องจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ทำให้แรงจูงใจอย่างเดียวกันอาจทำให้คนแสดงออกไม่เหมือนกัน เช่น การแสดงความไม่พอใจบางคนอาจจะแสดงออกโดยการร้องไห้ บางคนอาจนิ่งเงียบ หรือบางคนอาจพูดจาหยาบคาย ในขณะเดียวกันแรงจูงใจที่ต่างกันก็อาจทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมเหมือนกันได้ เช่น การที่เด็กทำการบ้านทันทีที่กลับบ้านอาจทำให้เพื่อให้บิดามารดาพอใจรักใคร่ แต่เด็กบางคนอาจทำการบ้านเพื่อหลีกเลี่ยงการที่บิดามารดาจะเรียกใช้งาน ที่สำคัญ คือ การแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่ง อาจเนื่องจากแรงจูงใจมากกว่าหนึ่งอย่างในขณะเดียวกัน เช่น การที่นักวิทยาศาสตร์ทำการค้นคว้าทดลองใหม่ ๆ อาจเนื่องจากแรงจูงใจหลายชนิดในเวลาเดียวกัน เช่น เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงหรือเพื่อเกียรติยศชื่อเสียงด้วย เป็นต้น

นักจิตวิทยาที่มาจากกลุ่มแนวคิดที่แตกต่างกัน เชื่อว่าแห่งแรงจูงใจทางสังคมมีความแตกต่างกัน ทำให้จัดแบ่งประเภทแตกต่างกันหลายแนวทาง ซึ่ง ถวิล ธาราโภชน์ (2524 : 89 อ้างถึงในจุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2549 : 135-139) กล่าวถึงแรงจูงใจทางสังคมไว้ 3 ประเภท ดังนี้

1. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliation Motive) คือ แรงจูงใจจากความต้องการที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อให้ได้มาซึ่งการยอมรับจากคนอื่นในสังคม

2. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) คือ แรงจูงใจหรือความต้องการที่จะได้มาซึ่งอิทธิพลที่เหนือคนอื่น ๆ ในสังคม ส่งผลให้บุคคลพยายามที่จะกระทำการควบคุมสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ตนเองบรรลุตามความต้องการที่เหนือบุคคลอื่น

3. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) คือ แรงจูงใจหรือความต้องการที่เป็นความคาดหวังจากการพบหรือมีประสบการณ์จนเกิดความประทับใจตั้งแต่เด็ก และพยายามสู่ความสำเร็จนั้น

9. ทฤษฎีแรงจูงใจทางสังคม

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจมีด้วยกันหลายทฤษฎี และไม่มีทฤษฎีใดเพียงทฤษฎีเดียวที่สามารถอธิบายเรื่องแรงจูงใจได้ครอบคลุม จึงจำเป็นต้องอาศัยทฤษฎีหลาย ๆ ทฤษฎีมาประกอบกัน โดยทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจทางสังคมจะเป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยเรื่องของแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ ใฝ่สัมฤทธิ์ และใฝ่อำนาจ ซึ่งมีเนื้อหาดังนี้

<u>แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์</u> (Achievement Motive)

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) หมายถึงความต้องการความสำเร็จที่จะแข่งขันเอาชนะเกณฑ์มาตรฐาน คนที่มีแรงจูงใจชนิดนี้มักจะชอบคิดที่จะทำงานได้ดีขึ้น ทำงานให้สำเร็จอย่างแปลกใหม่ หาทางก้าวหน้าในอาชีพของตน และมีความรู้สึกพึงพอใจกับการเรียกร้องหาความสำเร็จเสมอ

แม็คเคลแลนด์ (McClelland) ถือเป็นผู้หนึ่งที่เริ่มสนใจแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และได้ให้ความเห็นว่าสิ่งจูงใจสำคัญอย่างแรกของมนุษย์ คือ ความต้องการความสัมฤทธิ์ผล ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นี้บางทีเรียกว่าทฤษฎีการจูงใจทางด้านความสำเร็จหรือความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Need for Achievement) โดย แม็คเคลแลนด์มีความเชื่อว่า (*ทัศนีย์* ประจะเนย์, 2538: 223-227)

1. สิ่งจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์คือความต้องการสัมฤทธิ์ผลหรืออาจกล่าวได้ว่ามนุษย์มีความปรารถนาจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีพยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ มีความสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จและมีความวิตกกังวลเมื่อไม่ประสบความสำเร็จ

2. ความต้องการของมนุษย์มาจากการเรียนรู้มากกว่าอย่างอื่นความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้นี้มีอิทธิพลจูงใจ ทำให้มนุษย์แสดงหรือประพฤติปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของเขาจากความแตกต่างกันในสิ่งแวดล้อมทั้งครอบครัว ที่ทำงาน ตลอดจนประเพณีวัฒนธรรมจะทำให้ความประพฤติและการปฏิบัติแตกต่างกันออกไป นั่นคือความต้องการในชีวิตของเขาแตกต่างกันออกไปด้วย

3. คุณภาพของความสำเร็จนั้นขึ้นอยู่กับตัวแปรหลายอย่าง เช่น วัฒนธรรม ชนชั้น และเจตคติของพ่อแม่ เกี่ยวกับการสร้างอิสรภาพและความสำเร็จ

4. การสอนเด็กให้เป็นอิสระและใฝ่สัมฤทธิ์ตั้งแต่เด็ก ๆ จะได้ผลดี พ่อแม่อาจเป็นตัวส่งเสริมหรือเป็นตัวถ่วงการสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเด็ก

จะเห็นได้ว่าแนวคิดการจูงใจของแม็คเคลแลนด์ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่าบุคคลจะมีความต้องการสัมฤทธิ์ผลมากหรือน้อยสูงหรือต่ำเพียงใด ย่อมแล้วแต่การอบรมเลี้ยงดูที่ได้รับเมื่อเยาว์วัย มิใช่เพราะดินฟ้าอากาศหรือเชื้อชาติเผ่าพันธุ์

จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจของเด็กหนุ่ม แม็คเคลแลนด์ พบว่า การฝึกให้เด็กทำอะไรได้ตั้งแต่เล็กเป็นการช่วยให้เด็กมีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูง ถ้ามารดามีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงมากบุตรมักจะมีความต้องการประเภทนี้ต่ำกว่ามารดา เพราะมารดาอาจเคี่ยวเข็ญให้บุตรช่วยตนเองตั้งแต่ยังเล็กเกินไป หรืออาจห่วงใยในความสำเร็จของตนเกินไป ส่วนบุตรที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงนั้น เกิดจากมารดาที่คอยให้กำลังใจ ให้ความอบอุ่นและแสดงความชื่นชมเสมอ

แม็คเคลแลนด์ได้วิจัยพฤติกรรมของเด็กหนุ่มในประเทศต่าง ๆ ดูว่าผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงกับผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำนั้นแตกต่างกันอย่างไรบ้าง พบว่า (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 167)

- กล้าเสี่ยงพอควร (Moderate Risk Taking) กล้าคิด กล้าทำ กล้าตัดสินใจ กล้าเผชิญความสำเร็จหรือล้มเหลว ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงต้องการใช้ความสามารถ ไม่ใช่โชคช่วย ไม่พอใจทำสิ่งต่าง ๆ ซึ่งไม่ต้องใช้ฝีไม้ลายมือ หากแต่เลือกทำสิ่งที่ยากพอควรเพราะมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และการทำสิ่งที่ยากได้สำเร็จนั้นทำให้ตนเองพอใจ มีการตัดสินใจเด็ดเดี่ยว ส่วนผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำมักไม่กล้าเสี่ยงเพราะกลัวไม่สำเร็จ หรือมิฉะนั้นก็มักจะเสี่ยงจนเกินไปทั้ง ๆ ที่รู้ว่าไม่สำเร็จแต่ก็หวังพึ่งโชค

- ขยันขันแข็ง (Energetic) อุตสาหะ พยายามชอบสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ที่จะให้ความสำเร็จแก่ตน หรือชอบกระทำสิ่งแปลกใหม่ ที่จะทำให้ตนเองรู้สึกว่าได้ประสบความสำเร็จ ผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงไม่ได้ขยันขันแข็งไปทุกกรณี เขาจะมานะพากเพียรเฉพาะสิ่งที่ท้าทายยั่วยุความสามารถของตนเอง และทำให้ตนเองเกิดความรู้สึกว่าได้ทำงานสำคัญสำเร็จลุล่วงไปเท่านั้น ผู้มีความต้องการสัมฤทธิ์สูงไม่ขยันในงานที่เป็นกิจวัตร แต่จะขยันขันแข็งเฉพาะงานที่ต้องใช้สมองขบคิดและงานที่ไม่ซ้ำแบบใครหรือวิธีการใหม่ ๆ ที่จะแก้ปัญหาให้สำเร็จลุล่วงไป

- รับผิดชอบในตนเอง (Individual Responsibility) รู้ภาระหน้าที่ของตนและปฏิบัติภาระหน้าที่ของตนเองด้วยดี ผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูง มักพยายามทำงานได้สำเร็จเพื่อความพอใจของตนเอง มิใช่หวังให้คนอื่นยกย่องตนและชอบที่จะมีเสรีภาพในการที่จะทำหรือคิดอะไร ไม่ชอบให้คนอื่นมาบงการ

- รอบรู้ในการตัดสินใจและติดตามผลการตัดสินใจของตนเอง (Knowledge of Results of Decision) ต้องการทราบแน่ชัดว่าการตัดสินใจของตนเองมีผลอย่างไร ไม่ใช่เพียงคาดคะเนเอาว่าเป็นอย่างนั้นอย่างนี้ นอกจากนี้ผู้ต้องการความสัมฤทธิ์สูงยังพยายามทำให้ดีขึ้นกว่าเดิมอีก เมื่อทราบแน่ชัดว่าการกระทำของตนเกิดผลประการใด

- มีความสามารถในการคาดการณ์ล่วงหน้าได้แม่นยำ (Anticipation of Future Possibility) ผู้มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงมักเป็นผู้ที่มีแผนระยะยาว เพราะเล็งเห็นการณ์ไกลกว่าผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ

- ความสันทัดในการจัดระบบงานและการจัดองค์การ (Organizational Skills) ข้อนี้แม็คเคลแลนด์บอกว่ายังไม่มีหลักฐานการค้นคว้าอย่างเพียงพอ แต่มีความเห็นว่าเป็นลักษณะที่น่าจะเกิดสมรรถภาพในการจัดระบบงานยิ่งขึ้น

แม็คเคลแลนด์ได้เสนอวิธีเพิ่มแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ 4 ข้อ ดังนี้ (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545 : 176)

1. พยายามสร้างความสำเร็จเป็นขั้น ๆ ไป ในการทำงานทุกอย่างควรตั้งจุดมุ่งหมายเป็นขั้นตอนและพยายามทำงานแต่ละขั้นตอนให้สำเร็จเป็นขั้น ๆ ไป

2. พยายามเลียนแบบบุคคลตัวอย่างที่เขาทำงานดีหรือที่เขาประสบความสำเร็จ เช่น เดวิด คอล์บ (David Kolb) แห่งเอ็ม ไอ ที เขาพูดเสมอว่า "เมื่อผมเห็นคนใกล้ชิดกับผมได้รับความสำเร็จจากการทำงาน ผมรู้สึกอยากทำงานให้สำเร็จบ้าง" เรื่องนี้เป็นความจริง มนุษย์เรามีความพยายามอยู่แล้วและไม่ต้องการล้าหลังใคร ดังนั้นเราควรพยายามดูตัวอย่างที่ดี และการยึดถือเป็นแบบอย่าง เพื่อสร้างกำลังใจในการทำงานของเรา

3. สร้างนิสัยในการทำงานที่ดีและสร้างภาพพจน์ใหม่ให้กับตัวเอง กล่าวคือ สำรวจจุดบกพร่องในการทำงานของเราและตั้งใจอย่างแน่วแน่ว่าจะปรับปรุงสิ่งเหล่านี้ เช่น จะรับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น จะมีวินัยในตนเองมากขึ้น จะจัดตารางทำงานอย่างมีระบบระเบียบ จะไม่ผัดวันประกันพรุ่ง จะใช้ความพยายามในการทำงานมากขึ้น เป็นต้น

4. จะพยายามควบคุมความอ่อนแอและท้อถอย ความอ่อนแอท้อถอยเป็นอุปสรรคสำคัญของคามสำเร็จ นักกีฬาที่ยิ่งใหญ่ คนสำคัญ ๆ ของโลกประสบความสำเร็จเพราะเขาเหล่านั้นสามารถควบคุมสิ่งนี้ได้ บิล ลี จีน คิง (Bille Jean King) นักเทนนิสชื่อดังของโลกเล่าให้ฟังว่า เมื่อมีความรู้สึกเบื่อหน่ายท้อแท้ ดิฉันจะพูดดัง ๆ ว่า "หยุดนะ และจะหยุดความรู้สึกนั้นทันที พร้อมทั้งพยายามต่อไปจนสำเร็จ" หากเราควบคุมความอ่อนแอได้ก็เท่ากับเราชนะอุปสรรคสำคัญไปอย่างหนึ่งแล้ว

เพียง 4 ข้อเท่านี้ แม็คเคลแลนด์เชื่อว่าจะช่วยให้แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในตัวเราสูงขึ้น เขายืนยันว่า "มนุษย์สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าเราต้องการจะเปลี่ยน"

จากการวิจัยของแม็คเคลแลนด์ทำให้ทราบถึงคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ดังนี้

1. จะเป็นคนที่มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะรับภาระหรือความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานไม่ชอบเกี่ยงงานจะค้นหาว่าปัญหาจะถูกแก้ไขโดยวิธีใดหรืออย่างไร ดังนั้นคนประเภทนี้มีแนวโน้มที่จะทำงานคนเดียวแทนที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น แต่ถ้างานนั้นต้องการความร่วมมือจากคนหลาย ๆ คนเขามีแนวโน้มที่จะเลือกผู้ร่วมงานที่มีความสามารถมากกว่าที่จะเลือกจากความเป็นมิตรหรือเป็นพวกเดียวกัน

2. คนที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูง มักจะตั้งเป้าหมายไว้สูงกว่าปกติและชอบเสี่ยงกับเป้าหมายนั้น เขาจะโชว์ความสามารถให้เห็นอย่างสมเหตุสมผล มีความสุขสนุกกับการทำงานให้บรรลุเป้าหมายนั้น ๆ เขาจะไม่กลัวความเหนื่อยหรือคิดว่าตนทำงานมากกว่าผู้อื่น ถ้างานนั้นท้าทายความสามารถของเขากล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเป็นคนกล้าเสี่ยงนั่นเอง

3. คนที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงจะมีความต้องการอย่างแรงกล้า ที่จะให้ใครต่อใครประเมินหรือบอกสิ่งที่เขาทำ เขาต้องการจะรู้ผลป้อนกลับมาให้ทราบ (Feedback) ไม่ว่าจะออกมาในรูปแบบไหนก็ตาม เพื่อนำมาปรับปรุงงาน ทำให้เกิดการยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้รวดเร็ว

4. การทำงานจะมุ่งให้เกิดความสำเร็จในตนเองมากกว่าเพื่อจะได้รับสิ่งตอบแทนจากความสำเร็จนั้น

5. ทำงานอย่างมีการวางแผนล่วงหน้า มักเป็นผู้ที่มีแผนระยะยาว สามารถเล็งเห็นการณ์ไกลได้ดีกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

ดังนั้นผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ย่อมมีสิ่งผลักดันให้มีความมานะพยายาม มีความอดทนเพื่อเอาชนะอุปสรรค และเพื่อให้บรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตนตั้งเอาไว้ และพยายามทำสิ่งใดก็ตามด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยมและผลจากการมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะทำให้ประเทศชาติประสบความสำเร็จในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

นอกจากแม็คเคลแลนด์แล้วยังมีบุคคลอื่นได้ที่กล่าวถึงลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไว้เช่นกัน บุคคลนั้นคือ เฮอร์แมน (Hurman) โดยเขาได้กล่าวถึงลักษณะบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไว้ดังนี้

1) มีความทะเยอทะยานสูง
2) มีความพยายามไต่เต้าไปสู่สถานภาพทางสังคมสูงขึ้น
3) มีความหวังอย่างมากว่าต้องทำงานที่รับผิดชอบได้สำเร็จ แม้การทำงานนั้นต้องเสี่ยงอยู่
4) มีความอดทนทำงานที่ยาก ได้เป็นเวลานาน ๆ มีความมานะบากบั่นไม่ย่อท้อ
5) เห็นความสำคัญของเวลาจึงรีบทำสิ่งต่าง ๆ ให้ทันเวลา
6) เป็นผู้ทำงานมีแผน คิดคำนึงถึงอนาคตมาก
7) มักเลือกเพื่อนทำงานที่มีความสามารถสูงเป็นอันดับแรก
8) สร้างตนให้เป็นที่รู้จักของบุคคลอื่นด้วยการทำงานของตนให้ดีที่สุด
9) พยายามปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ดีอยู่เสมอ

ในทางสังคมและเศรษฐกิจมีการวิจัยพบว่า สังคมที่มีประชากรมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงเป็นสังคมที่มีความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วและบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเป็นผู้ที่มีอำนาจทางเศรษฐกิจเสมอ

แอตคินสัน (Atkinson) เป็นอีกผู้หนึ่งที่สนใจและได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และได้สรุปเป็นทฤษฎีแรงจูงใจโดยที่ Atkinson มีความเชื่อว่า การทำงานใดก็ตามคนเรามีแนวโน้มอยู่ 2 อย่าง คือ เพื่อมุ่งความสำเร็จ และเพื่อหลีกเลี่ยงความล้มเหลว โดยแรงผลักดันที่ทำให้บุคคลประกอบกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ คือ (ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2538: 227-228)

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Motive to Achieve Success) หรือสิ่งโน้มน้าวจิตใจที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งเป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการ การหลีกเลี่ยงความล้มเหลว ทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะทำให้สำเร็จ พลังส่วนนี้ของบุคคลจะมีมากหรือน้อยเป็นผลของประสบการณ์แห่งความสำเร็จและการอบรมเลี้ยงดูในอดีตของบุคคลนั้น โดยที่บุคคลที่ผ่านการอบรมเลี้ยงดูมาด้วยความรักความอบอุ่น ฝึกให้พึ่งพาตนเองอย่างเหมาะสมและมีประสบการณ์แห่งความสำเร็จอยู่เสมอจะมีแรงจูงใจสูง

2. โอกาสที่จะทำสำเร็จ (Probability of success) หรือโอกาสที่จะประสบผลสำเร็จ หมายถึง การประเมินโอกาสที่จะทำงานหรือภารกิจนั้นได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จากการศึกษาวิจัยพบว่า ถ้าบุคคลประเมินว่าโอกาสที่จะทำสิ่งใดสำเร็จสูงมาก (สิ่งนั้นง่ายเกินไป) หรือโอกาสทำสำเร็จต่ำมาก คือมีอาการท้อแท้จับจด (ในกรณียากเกินไป) หรือผัดวันประกันพรุ่ง (ในกรณีง่ายเกินไป) แต่บุคคลจะมีพลังมุ่งมั่นไปสู่ความสำเร็จสูง ถ้าประเมินว่าโอกาสทำสิ่งนั้นได้สำเร็จอยู่ในระดับกลาง หรือสิ่งนั้นมีความยากง่ายปานกลางนั่นเอง

3. คุณค่าของสิ่งล่อใจเมื่อทำสำเร็จ (Incentive value of success) หมายถึง ค่าของสิ่งล่อใจที่เป็นเป้าหมายของความสำเร็จในกิจกรรมนั้น ซึ่งเป็นค่าของสิ่งที่บุคคลจะได้รับเมื่อทำสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ รางวัลแห่งความสำเร็จที่มีคุณค่า จะทำให้บุคคลมีความมุ่งมั่น สู่ความสำเร็จสูง นอกจากนั้นยังพบว่าค่าของสิ่งล่อใจมีความสัมพันธ์กับความยากง่ายของงานด้วย กล่าวคือ ถ้างานที่ทำเป็นงานยาก คุณค่าของสิ่งล่อใจต้องสูงขึ้นจึงจะทำให้คนมีความมุ่นมั่นสู่ความสำเร็จสูง

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า แรงจูงใจหรือแรงผลักดันพฤติกรรมของบุคคลตามทฤษฎีแรงจูงใจของแอตคินสัน เกิดจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่บุคคลสะสมตั้งแต่เยาว์วัย ความยากง่ายของงานหรือสิ่งที่ทำ และรางวัลที่จะได้รับเมื่อทำสำเร็จ

<u>แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์</u> (Affiliation Motive)

แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliation Motivative) เป็นแรงจูงใจทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล หมายถึง ความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในสังคมให้เกิดขึ้นและคงไว้ แรงจูงใจชนิดนี้เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการของมนุษย์ที่ต้องการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น และต้องการการช่วยเหลือจากผู้อื่น คนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์สูงมักจะมีพฤติกรรมออกมาในลักษณะชอบการพบปะผู้คน พูดคุย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และให้คำปรึกษา และเพราะคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์สูงมักจะให้ความสนใจแก่การให้การสนับสนุนทางอารมณ์แก่ผู้อื่น

แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ คือ ความต้องการเป็นมิตรกับผู้อื่น พฤติกรรมที่มีลักษณะเด่นของพวกที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์สูงจึงเป็นความพยายามหลีกเลี่ยงจากการโต้แย้ง อันจะทำให้อีกฝ่ายหนึ่งไม่พอใจ พวกนี้มักมีพฤติกรรมคล้อยตาม เพื่อทำให้ฝ่ายตรงข้ามพึงพอใจ

พัฒนาการของแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์จะเริ่มมีมาตั้งแต่การอบรมเลี้ยงดูในครอบครัว ซึ่งต้องมีเข้าใจและยอมรับกันและกัน ไม่มีการข่มขู่ ทุกคนในบ้านอยู่ด้วยความรักใคร่ เด็กเคารพเชื่อฟังผู้ใหญ่ เด็กเกิดการเรียนรู้ว่า การเคารพเชื่อฟังผู้ใหญ่จะนำซึ่งความรักและความเอ็นดูจากผู้ใหญ่ ผลจากการเรียนรู้เช่นนี้จะพัฒนาบุคลิกภาพประจำตัวของคนนั้น ๆ คือจะเป็นคนทำอะไรเพื่อให้คนอื่นพอใจเสมอ (ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2538 : 212)

แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ในทัศนะของนักจิตวิทยาสังคมได้กำหนดแนวทางในการศึกษาไว้ 3 แนวทาง ดังนี้ (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545 : 178-179)

1. <u>แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ในทัศนะของความจำเป็นของมนุษย์โดยทั่วไป</u> นั่นคือ ความต้องการทางสังคม (Social Needs) หรือความต้องการเข้ารวมกลุ่ม ทัศนะดังกล่าวนี้มีความเชื่อจากเหตุผลหลายประการ เช่น เหตุผลจากความเชื่อที่ว่าการรวมกลุ่มของมนุษย์เป็นสัญชาติญาณอย่างหนึ่งซึ่งเป็นมาตั้งแต่เกิด และเกิดขึ้นได้โดยอัตโนมัติ นอกจากนั้นยังเกิดจากสาเหตุทางพันธุกรรมของมนุษย์ (Innate Determinate) เอง นั่นคือ มนุษย์แต่ละคนช่วยตนเองไม่ได้ตั้งแต่แรกเกิด จึงทำให้เกิดลักษณะที่จะต้องพึ่งพาพ่อแม่หรือผู้เลี้ยงดูเป็นเวลานาน จึงจำเป็นที่จะต้องรวมกลุ่มหรืออยู่ในกลุ่มเพื่อความอยู่รอด และเหตุผลจากความเชื่อที่ว่าการรวมกลุ่มทำให้เกิดการเรียนรู้ที่จะบำบัดความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความต้องการอาหาร ความต้องการความปลอดภัย เป็นต้น

และการบำบัดความต้องการบางอย่างที่ไม่สามารถบำบัดด้วยตนเองได้ เช่น ความรัก ความอบอุ่น ความต้องการทางเพศ ความต้องการเกรียติยศ ชื่อเสียง เป็นต้น

2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์เกิดจากความในทัศนะที่เกิดจากสาเหตุหรือสถานการณ์เฉพาะบางอย่าง ทำให้คนมีความต้องการเข้ารวมกลุ่ม เพื่อมีความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ (Affiliation) เช่น

- การถูกขังเดี่ยว (Social Isolation) หรือการให้อยู่โดดเดี่ยวทำให้บุคคลถูกเก็บให้อดในเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จะรู้สึกขาดความสมดุลทางสังคม มีผลต่อการทรมานทางจิตใจ เมื่อถูกเก็บอดนาน ๆ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องหาทางบำบัด ทำให้เกิดความต้องการที่จะรวมกลุ่มและมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ สูง เช่น นักโทษหรือผู้ป่วยที่ต้องอยู่คนเดียวจะมีความต้องการให้คนมาเยี่ยม เป็นต้น

- ความกลัวและความกังวลทำให้เกิดความต้องการการรวมกลุ่มได้ โดยความกลัว (Fear) ถือว่าเป็นความกังวลในสิ่งที่เป็นจริงเป็นจังหรือมีตัวตน และอาจจะเกิดอันตรายจริง ๆ ได้ ซึ่งถือได้ว่าเป็นความกังวลในสิ่งที่มีตัวตน เพราะโดยธรรมชาติแล้วเมื่อมนุษย์เกิดความกลัวจะต้องมีการปรับตัว ซึ่งการปรับตัวเพื่อลดความกลัววิธีหนึ่งก็คือ การหาทางเข้ากลุ่มนั่นเอง และเมื่อคนมีความกลัวเพิ่มขึ้นและไม่สามารถตอบสนองเพื่อลดความกลัวลงได้ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ก็จะมีมากขึ้น เพราะบุคคลจะต้องการที่จะอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม เพื่อลดความกลัวนั้น แต่ความวิตกกังวล (Anxiety) ถือว่าเป็นความกังวลในสถานการณ์ที่ไม่น่าจะมีอันตรายจริง ๆ เกิดขึ้นได้ เช่น ความกังวลในการพบคนแปลกหน้า เป็นต้น แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ที่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้อื่นอาจทำให้บุคคลเกิดความไม่สบายใจมากขึ้น เพราะนอกจากผู้อื่นจะไม่เห็นอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้แล้ว บุคคลอื่นอาจเห็นความวิตกกังวลนั้น ๆ เป็นเรื่องขบขันได้ ฉะนั้นสถานการณ์ที่คนเกิดความวิตกกังวล เขาจึงน่าจะหลีกเลี่ยงการใฝ่สัมพันธ์ต่อบุคคลอื่น การศึกษาดังกล่าว Sarnoff & Zimbardr,1961 (อ้างจาก จำรอง เงินดี, 2552 : 128-129) ได้ทำการทดลองเพิ่มเติม และสรุปว่า ผู้ถูกทดลองที่มีความกลัวจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์สูงกว่าผู้ถูกทดลองที่มีความวิตกกังวล ส่วนการศึกษาความวิตกกังวล พบว่า ผู้ถูกทดลองที่มีความวิตกกังวลต่ำมีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์สูงกว่าผู้ถูกทดลองที่มีความวิตกกังวลสูง ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มบุคคลที่ในความวิตกกังวลทำให้แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์น้อยลง

- ลักษณะของบุคคลอื่นในกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกันกับตนจะมีผลต่อการเข้าร่วมกลุ่ม เช่น บุคลิกลักษณะที่คล้ายคลึงกัน มีรสนิยมคล้ายคลึงกัน และมีอาชีพคล้ายคลึงกันเป็นต้น ตัวแปรเหล่านี้ถือได้ว่ามีอิทธิพลต่อการดึงดูดใจระหว่างบุคคลได้ในระดับหนึ่งนั่นคือ เราจะรวมกลุ่มสูงกับคนที่มีลักษณะที่มีประสบการณ์คล้ายคลึงกับเรา เช่น คนที่ถูกโจรปล้น ไฟไหม้ สอบตก คนถิ่นเดียวกันอยู่ต่างแดน ฯลฯ เพื่อเป็นการพบปะสังสรรค์ เพราะเราต้องการเปรียบเทียบความรู้สึก ค่านิยม เจตคติต่าง ๆ

- ลำดับการเกิดและการอบรมเลี้ยงดูมีผลต่อบุคลิกภาพใฝ่สัมพันธ์ที่แตกต่างกัน เช่น ลูกคนโตและลูกคนที่เกิดหลัง ๆ จะมีผลต่อการรวมกลุ่มแตกต่างกัน

- การเปรียบเทียบทางสังคมทำให้เกิดการรวมกลุ่ม อธิบายด้วยทฤษฎีการเปรียบเทียบทางสังคม ซึ่งมีแนวคิดพื้นฐานที่ว่าคนเรามีแรงขับหรือความต้องการที่จะประเมินตัวเอง และในสถานการณ์ที่ไม่แน่ใจหรือไม่สามารถหาแบบวัดที่เชื่อถือได้ บุคคลจะประเมินตนเองโดยการเปรียบเทียบกับคนอื่นในกรณีที่เป็นเรื่องเดียวกับความคิดเห็นและความสามารถด้านต่าง ๆ ของตนเอง โดยความคิดเห็นต่าง ๆ ของบุคคลจะถูกประเมิน

โดยการเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ความคิดเห็นจะถูกต้องถ้าสอดคล้องกับบุคคลอื่น และจะไม่ถูกต้องถ้าไม่สอดคล้องกับคนอื่น ดังนั้นบุคคลเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่คลุมเครือหรือไม่แน่ใจจึงจะมีความต้องการมุ่งสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเพิ่มขึ้น

3. <u>แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ในทัศนะเป็นลักษณะของบุคลิกภาพ</u> บุคลิกภาพของบุคคลแต่ละคนที่แตกต่างกันย่อมส่งผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งลักษณะเด่นลักษณะหนึ่งของคนในสังคมไมตรีสัมพันธ์ คือ ความเกรงใจ บุคคลที่มีความเกรงใจเป็นผู้ที่มีความยับยั้งชั่งใจในการกระทำ ซึ่งคาดว่าจะเป็นการรบกวนผู้อื่นหรือทำให้ผู้อื่นเกิดความเสียหายไม่สะดวกสบายต่าง ๆ ทั้งนี้ เพราะเขาต้องการที่จะรักษาสัมพันธภาพอันดีกับบุคคลอื่นไว้ ความเกรงใจนี้ ถ้ามีน้อยในบุคคลใดบุคคลนั้น มักจะมีความก้าวร้าวสูง เห็นแก่ตัวมาก และไม่มีใครอยากคบหาสมาคมด้วย ในทางตรงกันข้าม ผู้ที่มีความเกรงใจมาก มักเป็นคนที่ขาดความเป็นตัวของตัวเอง เป็นผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ หรือถ้ามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ก็ไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากงานนั้นกระทบกระเทือนผู้อื่น จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าลักษณะความเกรงใจมีความเกี่ยวพันกับลักษณะใฝ่สัมพันธ์อย่างมาก (อ้อมเดือน สดมณี, 2540: 133)

<u>แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive)</u>

แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) หมายถึง ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นและความต้องการที่จะควบคุมผู้อื่นให้อยู่ในอำนาจของตน แรงจูงใจชนิดนี้เกิดขึ้นเนื่องจากสัญชาตญาณในการเป็นผู้นำของบุคคล เพื่อที่จะให้ได้มาซึ่งอำนาจและอำนาจจะบันดาลให้เกิดผลตามที่ต้องการอีกหลายอย่าง แต่จุดมุ่งหมายหลักก็คือ ต้องการควบคุมพฤติกรรรมของผู้อื่นและทำให้ผู้อื่นรับรองตนในฐานะผู้มีอำนาจ เป็นที่ยอมรับหรือยกย่องของสังคม

ธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ต้องการแสดงออก ต้องการการยอมรับ ฉะนั้นเมื่อพิจารณาถึงโอกาสในการจะแสดงออก หรือการจะเป็นที่ยอมรับนั้นจำเป็นต้องมีปัจจัยพื้นฐานอย่างหนึ่ง สิ่งนั้นก็คือการมีอำนาจ เมื่อมีอำนาจสิ่งต่างๆที่ตนต้องการก็จะได้มาอย่างง่ายดาย เมื่อถึงเวลานั้นการได้รับการยอมรับก็จะเกิดขึ้นและความภาคภูมิใจก็จะตามมา เพราะคนอื่นยอมอยู่เบื้องล่างและตนก็มีอิทธิพลต่าง ๆ อยู่เหนือคนอื่น เพราะสิ่งดังกล่าวนี้บุคคลในสังคมจึงต้องแสวงหาอำนาจสร้างอิทธิพล คนที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจสูงจะคิดและหาวิธีที่จะได้มาซึ่งอำนาจ หาทางใช้อำนาจและอิทธิพลเอาชนะผู้อื่น และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้อื่น ถ้าเขาได้ทำเช่นที่กล่าวไปแล้วจะทำให้เขาบรรลุสู่ความพึงพอใจ

อำนาจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. อำนาจที่แสดงออก (Manifest Power) หมายถึง การใช้อำนาจซึ่งดูได้จากประสิทธิภาพในการควบคุมบุคคลอื่น เป็นอำนาจที่คนเราแสดงออกให้เห็นว่าเขาเป็นผู้มีอิทธิพลต่อคนอื่น ๆ ซึ่งเราจะได้เห็นจากพฤติกรรมที่เขาแสดงออกต่อคนอื่น เช่น การให้รางวัล การลงโทษ การสั่งงาน เป็นต้น

2. อำนาจแฝง (Latent Power) หมายถึง อำนาจที่แฝงอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งเราดูจากบุคลิกภาพ แรงจูงใจหรือเจตคติของเขาทำให้เราเกิดการยอมรับและเชื่อถือยำเกรง ทั้ง ๆ ที่เขาไม่ได้แสดงอะไรออกมาแต่เราเห็นก็ยอมอยู่ใต้อำนาจเขา

พัฒนาการของความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือผู้อื่น อาจจะพัฒนาขึ้นมาจากความรู้สึกต่ำต้อย ความรู้สึกไม่ทัดเทียมผู้อื่น รู้สึกว่าตน "ขาด" ทั้งด้านฐานะความเป็นอยู่ในทางสังคมและทางการศึกษา เกิดความรู้สึกชนิดที่เรียกว่า "ปมด้อย" ยิ่งขาดมากเท่าใดก็ยิ่งแสดงลักษณะ "โว" มาเท่านั้น เพื่อกลบเกลื่อนลักษณะที่เป็นปมด้อยต่าง ๆ ของตน ด้วยการแสดง "ปมเด่น" แต่จะออกมาในลักษณะที่เด่นเกินไป การแสดงพฤติกรรมของพวกที่มีปมด้อย ในเรื่องต่าง ๆ นั้นส่วนใหญ่จะออกมาในรูปของการปกป้องตนเอง เพื่อป้องกันมิให้ใครโจมตี และอีกลักษณะหนึ่งของบุคคลประเภทนี้คือ ชอบขวางผู้อื่น ชอบแสดงความคิดเห็นขัดแย้ง และมองโลกในแง่ร้าย (ทัศนีย์ ประจะเนย์ ,2538: 215)

Adler ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการมีอำนาจของมนุษย์ โดยเชื่อว่ามนุษย์รู้สึกว่าตนมีปมด้อย ไม่มีพละกำลังในสังคม จะพยายามแสวงหาอำนาจตลอดเวลา การที่ Adler กล่าวเช่นนั้นก็เพราะว่าคนทุกคนเกิดมามีปมด้อยเหมือนกันหมด กล่าวคือ ทุกคนเกิดมาต้องผ่านวัยเด็กโดยที่เด็กจำเป็นต้องพึ่งหาผู้ใหญ่หรือพ่อแม่ แม้ว่าอยากพึ่งตัวเองแต่ก็พึ่งไม่ได้ เด็กจึงไม่มีทางเท่าเทียมผู้ใหญ่ได้ด้วยประการทั้งปวง จุดนี้ Adler มองว่าปมด้อยเป็นเรื่องธรรมดาของบุคคลทั่วไป และจากความรู้สึกด้อยนี้จะเป็นแรงผลักดันที่สำคัญทำให้คนเราดิ้นรนต่อสู้เพื่อทดแทนปมด้อยที่ตนมีอยู่ คล้ายกับเป็นการดิ้นรนเพื่อให้เท่าเทียบกับผู้ใหญ่ การดิ้นรนของบุคคลในลักษณะเช่นนี้ Adler ได้อธิบายต่อไปว่า เป็นการดิ้นรนเพื่อให้ตนมีอำนาจและจะได้หลุดพ้นจากความตกต่ำหรือความบกพร่องที่ตนคิดว่ามีอยู่ในตัว ผลจากการดิ้นรนจะออกมาว่า ถ้าการดิ้นรนต่อสู้นั้นสามารถชนะอุปสรรค สามารถนำตนไปสู่เป้าหมายได้บุคคลนั้นก็ถือได้ว่าปรับตัวได้ดี ในทางตรงข้ามถ้าการดิ้นรนต่อสู้ได้พบกับอุปสรรคและก่อให้เกิดความกังวลใจ เช่น ตระหนักว่าตนยากจน ตัวเล็ก การศึกษาต่ำ ขี้โรคไม่แข็งแรง เป็นต้น ความรู้สึกด้อยที่มีอยู่เดิม ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งธรรมดานั้นจะกลายมาเป็นปัญหาขึ้นมา โดยมันจะพัฒนาขึ้นมาเป็นปมเขื่อง คือ จะเป็นบุคคลที่ชอบแสวงหาอำนาจ ที่เป็นเช่นนั้นก็เพื่อปกปิดข้อบกพร่องของตน (จำรอง เงินดี, 2552:113)

บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจสูงจะแสดงออกทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมักจะชอบถกเถียงโต้แย้ง ไม่ค่อยจะนึกถึงผู้อื่น พอใจที่จะทำงานในลักษณะที่เป็นผู้นำ แต่จะไม่พอใจต่อการทำงานที่มีผู้นำหลายคน และจะไม่พอใจหนักยิ่งขึ้น ถ้ารู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับการแนะนำจากผู้อื่น และชอบการแสวงหาตำแหน่งสูง ๆ ในองค์กรมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจต่ำ โดยอาจแสดงออกทางอ้อมในรูปของความก้าวร้าวเกินปกติ เช่น ตอบโต้ด้วยการใช้กำลังเมื่อเกิดความขัดแย้ง ทำตัวเป็นนักดื่มสุรา ชอบเข้าร่วมในการแข่งขัน สะสมหรือต้องการเป็นเจ้าของสิ่งของประเภทประดับเกียรติหรือศักดิ์ศรี เช่น รถสปอร์ต เครื่องเสียง สเตอริโอ หรือเสื้อผ้าเครื่องประดับราคาแพง เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าลักษณะของบุคคลมีแรงจูงใจใฝ่อำนาจ จะเป็นผู้ที่มีความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือการตัดสินใจของบุคคลทั้งโดยตรงและโดยทางอ้อม ฉะนั้นพฤติกรรมที่คนแสดงออกมาบางครั้งอาจจะยิ้มแย้มแจ่มใสแต่อาจทำไปเพื่อให้อีกฝ่ายหนึ่งอยู่ใต้อำนาจของตน ความสามารถมีอำนาจเหนือผู้อื่นนั้น เราจะต้องพิจารณาในแง่ของความสามารถในการเปลี่ยนเจตคติของผู้นั้น ไม่ว่าจะเป็นเจตคติในเรื่องใด อาจเกี่ยวกับบุคคล สิ่งของ หรือเหตุการณ์ แต่โดยทั่วไปเรามักจะมอง "พลังหรืออำนาจ" ในรูปของความก้าวร้าว คือความสามารถทำให้ผู้อื่นอยู่ใต้อำนาจโดยพละกำลังทางร่างกาย

แรงจูงใจใฝ่อำนาจโดยตัวของมันเองมิใช่ปัจจัยที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของเขาเพียงอย่างเดียว ความต้องการอย่างอื่นและค่านิยมอื่นเป็นปัจจัยร่วมที่สำคัญเหมือนกัน คนที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจมากและมีค่านิยมเป็นเผด็จการ ไม่สนใจความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ย่อมจะมีพฤติกรรมที่แสดงออกในแบบของเผด็จการ ซึ่งไม่สนใจฟังใครและจะเอาแต่ความคิดของตนเพียงผู้เดียว ส่วนคนที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจมากแต่ว่ามีความสามารถในการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นได้ดี มีความต้องการที่จะให้บริการแก่คนอื่นเสมอ คนพวกนี้จะแสดงพฤติกรรมที่สังเกตได้ออกมาในเชิงของการแนะนำ ชักชวน และโฆษณาชวนเชื่อให้คนอื่นเห็น และปฏิบัติตามการชักชวนของตน ตัวอย่างของคนเหล่านี้ ได้แก่ พวกอาสาสมัครสันติภาพอเมริกัน มิชชันนารี ฯลฯ เป็นต้น (สิทธิโชค วรานุสัติกูล, 2548 : 168-169)

จากการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่อำนาจเป็นตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลได้อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะด้านที่เกี่ยวกับความเป็นผู้นำและอำนาจทางสังคม การแสวงหาเกียรติยศชื่อเสียง และพฤติกรรมที่ผลักดันไปสู่การกระทำผิดศีลธรรม เช่น การดื่มสุรา เล่นพนัน การเอารัดเอาเปรียบทางเพศ เป็นต้น (Winter and Stewart, 1978 อ้างถึงใน อ้อมเดือน สดมณี, 2540 : 138)

<u>กิจกรรมท้ายบทเรียนที่ 5</u>
1. แบ่งกลุ่มผู้เรียนออกเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 5-7 คน 2. เลือกหัวข้อตามความสนใจ และดำเนินการอภิปรายคำถามท้ายบทเรียนภายในกลุ่ม กลุ่มละ 1 หัวข้อ ใช้เวลา 10 นาที 3. ให้แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการอภิปรายและแลกเปลี่ยนความเห็นกับสมาชิกกลุ่มอื่นๆ ใช้เวลากลุ่มละ 10 นาที
<u>คำถามท้ายบทเรียน</u>
1. ประเภทของแรงจูงใจมีกี่ประเภท 2. องค์ประกอบและขั้นตอนการเกิดแรงจูงใจมีกี่ลักษณะ อย่างไรบ้าง 3. แนวคิดทฤษฎีที่อธิบายการเกิดขึ้นของแรงจูงใจทางสังคมมีกี่แนวคิด

บทที่ 6 ทัศนคติและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

แผนการเรียนรู้สำหรับบทที่ 6 ทัศนคติและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

องค์ประกอบเนื้อหาของบทที่ 6 ประกอบด้วย

1. ความหมาย ลักษณะและองค์ประกอบของทัศนคติ
2. ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติ
3. หน้าที่ ประโยชน์ และความสำคัญของทัศนคติ
4. ทฤษฎีเกี่ยวกับการเกิดขึ้นและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ
5. การวัดทัศนคติ

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. เข้าใจถึงความหมาย ลักษณะและองค์ประกอบของทัศนคติ
2. เข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติ
3. เรียนรู้ถึงแนวคิดทฤษฎีต่างๆ เกี่ยวกับการเกิดขึ้นและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

กิจกรรมการเรียนรู้

1. การบรรยาย
2. การถาม-ตอบ เพื่อประเมินผลหลังการเรียน

สื่อการสอน

1. เอกสารประกอบการสอน
2. Power Point

การประเมินผลการเรียนรู้

1. ประเมินผลก่อนการเรียน
2. ประเมินผลจากการอภิปราย
3. การสอบปลายภาคเรียน

บทที่ 6

ทัศนคติและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของมนุษย์ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากทัศนคติ ตลอดจนความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์ โดยทัศนคติจะมีส่วนสัมพันธ์กับการรู้ การเข้าใจที่เกิดจากการรับอิทธิพลของสภาพแวดล้อมและจากประสบการณ์ซึ่งเก็บสะสมไว้สำหรับตอบสนองออกมาในรูปของพฤติกรรมการแสดงออก ดังนั้น การเข้าใจถึงพฤติกรรมของมนุษย์จำเป็นต้องเข้าใจถึงทัศนคติและความรู้สึกนึกคิดที่มนุษย์มีอยู่ด้วยเช่นกัน เพราะทัศนคติเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม

1. ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติเป็นแกนกลางของจิตวิทยาสังคมในยุคปัจจุบัน เพราะทัศนคติมีความสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมในสังคม บรรดานักจิตวิทยาสังคมต่างให้คำนิยามคำว่า “ทัศนคติ” หรือ “เจตคติ” ซึ่งแปลมาจากคำเดียวกันว่า “Attitude” แต่มักมีการใช้และคำอธิบายที่แตกต่างกันไปตามหลักการและจุดเน้นแห่งทฤษฎีของตน บางคนเน้นที่ส่วนประกอบของทัศนคติและได้เสนอว่า ทัศนคติประกอบส่วนประกอบพื้นฐาน 3 ประการ คือ การรู้การเข้าใจ อารมณ์ และพฤติกรรม (Katz & Stotland, 1959; Rajecki, 1982 อ้างถึงใน โยธิน ศันสนยุทธ และ จุมพล พูลภัทรชีวิน, 2529 : 35) นักจิตวิทยาสังคมที่เน้นที่มิติการประเมินผล เช่น Fishbein & Ajzen (1975 : 6 อ้างถึงใน โยธิน ศันสนยุทธ และ จุมพล พูลภัทรชีวิน, 2529 : 35) ให้นิยามทัศนคติว่าเป็นความโน้มเอียงที่ได้เรียนรู้ที่จะตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ชอบหรือไม่ชอบอย่างคงเส้นคงวา

อัลพอร์ต (Allport, 1935 อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2549 : 168-169) ได้รับอิทธิพลจากทฤษฎีการเรียนรู้พฤติกรรมนิยม จึงเน้นให้นิยามทัศนคติ โดยอธิบายความหมายจำแนกรายละเอียดเป็น 5 ลักษณะย่อย ดังนี้

1. เป็นสภาพความพร้อมทางจิตที่สร้างขึ้นโดยรับอิทธิพลจากประสบการณ์ ซึ่งอาจแสดงออกให้เห็นได้ทางพฤติกรรม เช่น โกรธ เกลียด รัก ฯลฯ

2. เป็นความพร้อมที่จะตอบสนอง คือ เมื่อมีทัศนคติที่ดี หรือไม่ดีต่อสิ่งใดก็พร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นตามลักษณะของทัศนคติที่เกิดขึ้น เช่น ชอบวิชาจิตวิทยาสังคม ก็มีความต้องการที่จะเรียนหรือสนใจวิชาจิตวิทยาสังคมอยู่เสมอ

3. เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นกลุ่มและจัดระเบียบไว้แล้วในตัวเอง คือ เมื่อเกิดทัศนคติต่อสิ่งใดแล้วก็จะเกิดต่อเนื่องกัน และจะติดตามมาด้วยพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์กัน เช่น โกรธก็จะหน้าบึ้ง หน้างอ เป็นต้น

4. เป็นสิ่งที่เกิดจากประสบการณ์ หมายความว่าประสบการณ์มีส่วนช่วยในการสร้างทัศนคติได้ดีหรือไม่

5. เป็นพลังสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก

เคิร์ชและครัชฟีลด์ (Kerch & Crutchfield, 1948 : 52 อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2549 : 169) เน้นเรื่องการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลที่เกิดจากการรับรู้ กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ผลรวมของกระบวนการที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ อารมณ์ การรับรู้ และการตระหนักถึง ซึ่งกระบวนการนี้เป็นผลมาจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

เจตคติเป็นศัพท์เทคนิคทางจิตวิทยาสังคมคำหนึ่งที่นักจิตวิทยาสังคมยุคปัจจุบันมีความเห็นค่อนข้างพ้องกันว่า หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อ และแนวโน้มของพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งของ หรือความคิดใดก็ตามในลักษณะของการประเมินค่า ฯลฯ ความรู้สึก ความเชื่อ และแนวโน้มของพฤติกรรมนี้ต้องคงอยู่นานพอสมควร (Oskamp, 1977; Petty & Cacioppo, 1981, Eagly & Chaiken, 1993, Petty & Wegener, 1998 อ้างถึงใน สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2548 : 121)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ทัศนคติ หรือ เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าทั้งคน สัตว์ สิ่งของ และสถานการณ์ต่าง ๆ ในลักษณะของการประเมินค่าทั้งด้านบวกและด้านลบ และจะแสดงออกนั้นจะเป็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง โดยอาจพึงพอใจหรือไม่พอใจ ชอบหรือไม่ชอบ และเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีความคงทนถาวรพอสมควร

2. ลักษณะของทัศนคติ

จากนิยามของคำว่าทัศนคติหรือเจตคติที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีอยู่มากมายหลายความหมาย เพื่อให้เข้าใจความหมายของคำว่าทัศนคติมากขึ้น จึงควรพิจารณาจากลักษณะของทัศนคติโดยรวมประกอบกัน ซึ่งลักษณะของทัศนคติมีดังนี้ (Myers, 1993) (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545 : 138 และ ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2538 : 174)

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้และถ่ายทอดได้

2. ทัศนคติมีลักษณะที่คงทนและอยู่นานพอสมควร

3. ทัศนคติมีลักษณะของการประเมินค่าอยู่ในตัว และเป็นสิ่งที่วัดได้ ก็คือจะบอกลักษณะดี-ไม่ดี ชอบ-ไม่ชอบ พอใจ-ไม่พอใจเป็นต้น

4. ทัศนคติทำให้บุคคลที่เป็นเจ้าของพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่หมายของทัศนคติ

5. ทัศนคติบอกถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับสิ่งของ และบุคคลกับสถานการณ์ นั่นคือ ทัศนคติย่อมมีที่หมายนั่นเอง

6. ทัศนคติเปลี่ยนแปลงได้ บางเรื่องอาจเปลี่ยนง่าย แต่บางเรื่องเปลี่ยนยากขึ้นอยู่กับความผูกพันทางจิตใจ

7. ทัศนคติมีอิทธิพลต่อการกระทำพฤติกรรม กล่าวคือทัศนคติจะให้การสนับสนุนหรือไม่สนับสนุนพฤติกรรมนั้น

8. ทัศนคติเป็นแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมของบุคคลว่าจะออกมาในลักษณะใด ทางบวกหรือทางลบ

6. ทัศนคติมีปริมาณ มีความแรงความเข้ม ซึ่งแต่ละคนมีต่อที่หมายของทัศนคติต่างกัน

7. ทัศนคติเป็นสิ่งที่สลับซับซ้อน เพราะการที่คนเราจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นไปในทางดี ไม่ดีนั้นมักจะมีสาเหตุร่วมหลาย ๆ อย่าง หรือมาจากหลาย ๆ ทาง

นอกจากนี้ในส่วนของทัศนคติทางสังคม จะพบได้ว่ามีลักษณะดังนี้

1.ทัศนคติจะสร้างขึ้นหรือเกิดการเรียนรู้โดยอาศัยความสัมพันธ์กับสิ่งต่าง ๆ บุคคล กับหมู่คณะ และเหตุการณ์ต่าง ๆ เจตคติแตกต่างจากความต้องการทางสรีระอื่น ๆ จะเห็นได้จากความต้องการขณะที่เราหิวเป็นความต้องการทางสรีระแต่การที่เราต้องการกินก๋วยเตี๋ยวหรือบะหมี่เป็นทัศนคติซึ่งปรากฏการณ์เกี่ยวกับความต้องการดั้งเดิมของทัศนคตินั้นจะขึ้นอยู่กับการเรียนรู้

2. ทัศนคตินี้อาจจะเกิดขึ้นนานหรือไม่นานก็ได้ ทัศนคติเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ภายใต้สภาวะใดสภาวะหนึ่ง หรือภายใต้อิทธิพลของสิ่งต่าง ๆ

3. ทัศนคติจะปรากฏออกมาในรูปของความสัมพันธ์ระหว่างของสิ่งหนึ่งกับของอีกสิ่งหนึ่ง ทัศนคติสร้างขึ้นหรือเกิดการเรียนรู้ขึ้นจากความสัมพันธ์ ซึ่งได้จากการเลียนแบบกันในแต่ละคน ในกลุ่มในสถาบันต่าง ๆ ถ้าทัศนคติไม่เกี่ยวกับการเลียนแบบ การศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติก็คงจะไม่เป็นสิ่งสำคัญ หรือเป็นแกนกลางของจิตวิทยาสังคม ความเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยของแต่ละบุคคลที่มีต่อกลุ่มต่อสถาบัน การชอบไม่ชอบการเมือง หรือปัญหาอื่น ๆ เหล่านี้ จะแสดงให้เห็นถึงทัศนคติของแต่ละคนที่มีต่อสิ่งเหลานี้ จากความสัมพันธ์ของแต่ละคนหรือของสิ่งต่าง ๆ จะผูกมัดทัศนคติให้เข้ากับคุณค่าทางสังคมหรือปทัสถาน(Norm) ให้เข้ากับสถาบันกลุ่ม และจะสร้างคำถามเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นต้นว่า ศาสนา การเมือง ฐานะทางเศรษฐกิจ

4. การอ้างอิงของทัศนคติจะเหมารวมหมด ไม่ว่าจะเป็นส่วนน้อยหรือส่วนใหญ่ ซึ่งรวมอยู่ในพวกใดพวกหนึ่ง การอ้างอิงนี้หมายถึง ส่วนประกอบเดียวหรือหลาย ๆ อย่างที่ร่วมกันเข้าเป็นเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นต้นว่า สมาชิกของกลุ่มมีความรู้สึกไม่ดีต่อนาย ก. ซึ่งเป็นพวกพ้องของฝ่ายตรงกันข้าม โดยคิดว่า นาย ก. ทรยศ ดังนั้น ทุกคนในฝ่ายตรงกันข้ามก็จะถูกเหมาเอาว่าเป็นผู้ทรยศทั้งหมด ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับการถูกมองรวมกันไปทั้งหมด

5. ทัศนคติมีส่วนเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ซึ่งเป็นสมมติฐานที่จะแยกให้เห็นถึงความแตกต่างของทัศนคติจากเรื่องอื่น ๆ ที่เกิดจากการเรียนรู้ของแต่ละคน เป็นต้นว่าทัศนคติที่มีต่อศาสนา หรือความเชื่อ ซึ่งต่างจากการกระทำต่าง ๆ ที่เป็นนิสัย เช่น สูบบุหรี่หนักเมื่อคิดหนัก ผลกระทบกระเทือนของทัศนคตินี้จะเกี่ยวข้องกับแรงผลักดันภายในสิ่งเร้าต่าง ๆ เช่น คนหิวเห็นอาหาร เด็กเห็นแม่ ฯลฯ

สิ่งที่ทำให้ทัศนคติทางสังคมต่างจากทัศนคติอื่น ๆ คือ ทัศนคติทางสังคมสร้างขึ้นจากความสัมพันธ์ของสิ่งเร้าทางสังคม นอกจากนี้ยังถูกนำตัวมาใช้โดยสมาชิกของกลุ่มต่าง ๆ หรือของสังคมใดสังคมหนึ่งหรืออีกนัยยะหนึ่งเจตคติสร้างขึ้นจากความสัมพันธ์ ในระหว่างมนุษย์ด้วยกัน ระหว่างคนในกลุ่ม ความสัมพันธ์ระหว่างคนต่อสิ่งของต่าง ๆ ความสัมพันธ์ของคนต่อคุณค่าต่าง ๆ ต่อมาตรฐานของกลุ่ม ต่อปทัสถานของกลุ่ม เป็นต้น

3. องค์ประกอบของทัศนคติ

ทัศนคติต่อสิ่งใดก็ตามแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบทางด้านความคิดความเชื่อ (Cognitive Component or Beliefs) องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affective Component or Emotions) และองค์ประกอบทางด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavior Component or Actions)

1. องค์ประกอบด้านความคิด ความเข้าใจ (Cognitive Component or Beliefs)

องค์ประกอบด้านแรกนี้เกี่ยวข้องกับความคิด ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ในด้านความคิดถือเป็นองค์ประกอบที่บุคคลใช้ในการคิด ความคิดอาจอยู่ในรูปของการนึกถึงรูปร่าง ลักษณะ และคุณประโยชน์ต่อตัวเรา เช่น เมื่อพูดถึงรถยนต์บุคคลจะคิดถึงรถยนต์ยี่ห้อ โตโยต้า และคิดต่อไปในเรื่องของความปลอดภัย ประหยัดน้ำมัน การหาอะไหล่มาซ่อม และความกว้างของห้องโดยสาร เป็นต้น ซึ่งเป็นการพิจารณาสิ่งที่คิดในด้านบวกหรือด้านลบ มีคุณค่าหรือด้อยคุณค่า จึงเห็นได้ว่าในเรื่องของความคิดนั้นบุคคลจะมีประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ เสียก่อนและในประสบการณ์นั้นมีมากปานกลางหรือมีน้อยมากก็ได้ ส่วนในเรื่องของความเชื่อจะเป็นตัวตัดสินใจหรือแนวโน้มให้เกิดอารมณ์หรือความรู้สึกเมื่อมีประสบการณ์หรือเกี่ยวข้องกับเรื่องต่างๆ ทางด้านความคิด ดังที่กล่าวมาแล้ว ในส่วนของประสบการณ์นั้นแต่ละคนยังแตกต่างกันออกไปที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ๆ บางคนได้ประสบการณ์มาจากการบอกเล่า การอ่านหรือประสบการณ์ตรงด้วยตนเอง ฉะนั้นผลที่เกิดขึ้นในส่วนของความเชื่อต่อสิ่งหนึ่ง ๆ แม้เป็นสิ่งเดียวกันย่อมแตกต่างกันออกไปได้ (จำรอง เงินดี, 2552 : 77)

2. องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affective Component or Emotions)

องค์ประกอบทางความรู้สึกเป็นการแสดงความรู้สึกหรืออารมณ์ต่อสิ่งที่เรามีทัศนคติ สิ่งที่จะเป็นเครื่องชี้ขาดว่า บุคคลจะมีความรู้สึกหรืออารมณ์อย่างไรต่อสิ่งที่เขามีทัศนคติ คือ ความเชื่อประสบการณ์หรืออารมณ์อื่น ๆ ที่มาผลักดันโดยบุคคลไม่รู้ตัว เช่น เมื่อบุคคลบางคนมีความเชื่อว่าพ่อค้าจะต้องเอาเปรียบลูกค้าโดยเห็นแก่กำไรเกินควรและลักษณะนี้เป็นลักษณะที่เขาไม่ยอมรับ บุคคลจะมีความรู้สึกทางลบต่อพ่อค้า ซึ่งบางครั้งบุคคลอาจแสดงความรู้สึกทางลบต่อบางสิ่งบางอย่างโดยที่เขาเองไม่รู้สึกตัว ทั้งนี้เกิดจากความคับแค้นใจที่บุคคลเก็บไว้ในจิตไร้สำนึกและเขาไม่ทราบว่ามีความสัมพันธ์กับทัศนคติของเขาอย่างไร (อ้อมเดือน สดมณี, 2540 : 104)

3. องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavior Component or Actions)

เป็นองค์ประกอบสุดท้ายของทัศนคติ เป็นความพร้อมที่จะแสดงออกต่อสิ่งที่ตนมีทัศนคตินั้น ๆ ในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งการแสดงพฤติกรรมนี้ได้รับอิทธิพลจากความเชื่อและความรู้สึกเกี่ยวกับสิ่งนั้น โดยพฤติกรรมจะแสดงออกได้ 2 ลักษณะ คือ พฤติกรรมทางบวก ได้แก่ การยอมรับ สนับสนุน เข้าใกล้ ช่วยเหลือ และพฤติกรรมทางลบ ได้แก่ การทำลาย ขัดขืน ต่อสู้ ถอยหนี ฯลฯ (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2549 : 171)

4. การเกิดของทัศนคติ

นักจิตวิทยาสังคมส่วนใหญ่มีความเห็นว่าทัศนคติต่อสิ่งใด ๆ ก็ตาม ส่วนใหญ่เกิดขึ้นมาจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงหรืออ้อมต่อสิ่งนั้น ทัศนคติจะเกิดขึ้นโดยการเรียนรู้จากกลไกหลายอย่างในสังคม ซึ่งสรุปได้ 3 ประเภท ดังนี้ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2548 : 126-128)

1. การเกิดทัศนคติจากการเรียนรู้แบบโยงความสัมพันธ์ ใช้หลักการเรียนรู้แบบโยงความสัมพันธ์ (Classical Conditioning) คือ ถ้าเรานำเอาสิ่งเร้าที่เป็นกลางไปเข้าคู่กับสิ่งเร้าที่มีอำนาจ ทำให้เราต้องตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่งมาก่อน ในที่สุดสิ่งเร้าที่เป็นกลางนั้นก็จะมีอำนาจทำให้เกิดการตอบสนองอย่างนั้นตามไปด้วยเช่นกัน การวางเงื่อนไขแบบถ่ายโยงความสัมพันธ์ในส่วนที่เกี่ยวกับทัศนคติเกิดขึ้นในลักษณะดังตัวอย่างต่อไปนี้ เช่น เด็กที่มีทัศนคติที่เป็นลบต่อผัก อาจจะเกิดจากการที่บิดามารดาเข้าชี้ให้รับประทานผักจนเด็กเกิดอารมณ์เสีย ซึ่งอารมณ์เสียได้ถูกนำไปเข้าคู่กับผัก พลอยทำให้เด็กเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีกับผักไปด้วย หรือโฆษณาสินค้าที่จะจับคู่ความสุขสดชื่นกับเสียงดนตรีที่ไพเราะหรือรูปภาพที่สวยงาม เพื่อถ่ายโยงความสัมพันธ์ของความรู้สึกที่ดีต่อเสียงดนตรีและรูปภาพมาสู่สินค้าตัวนั้น

2. การเกิดทัศนคติเพราะหลักการเรียนรู้จากผลกรรม คนเราเรียนรู้จากผลการกระทำในอดีต ถ้าผลกรรมนั้นน่าพึงใจ เราจะมีแนวโน้มจะทำอย่างนั้นอีกเมื่อมีสิ่งเร้าเดิมปรากฏ และถ้าผลกรรมนั้นไม่น่าพึงใจ เราจะหาทางหลีกเลี่ยงไม่ทำอย่างนั้นอีกเมื่อมีสิ่งเร้าเดิมปรากฏขึ้นมา บุคคลที่แสดงทัศนคติออกมาแล้วได้รับแรงเสริมย่อมจะทำให้เจตคตินั้นมั่นคงยิ่งขึ้น แต่ถ้าได้รับผลกรรมที่ไม่พึงพอใจ เขาจะเปลี่ยนทัศนคติไปในทิศทางอื่น เช่น นักเรียนบางคนไม่เคยชอบวิชาคณิตศาสตร์มาก่อน แต่ภายหลังจากการสอบครั้งหนึ่งที่เขาทำคะแนนได้สูงสุด เหตุการณ์นี้ทำให้เขาหันมาชอบวิชาคณิตศาสตร์ในที่สุด

3. การเกิดทัศนคติจากการเรียนรู้โดยการสังเกตจากตัวแบบ บางครั้งทัศนคติที่เรามีอยู่เกิดมาจากการเลียนแบบผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีคุณสมบัติน่าเลื่อมใส เช่น พ่อแม่แสดงอาการไม่ชอบและวิจารณ์นักการเมืองคนหนึ่งในด้านไม่ดี ลูกซึ่งเห็นการกระทำเช่นนี้บ่อย ๆ ลูกก็จะไม่ชอบคนนั้นตามไปด้วย แสดงว่าลูกรับเอาทัศนคติของพ่อแม่โดยการเลียนแบบ

ทัศนคติของมนุษย์นั้นได้มาจากกระบวนการที่ค่อนข้างซับซ้อน ซึ่งเรียกว่าการขัดเกลาทางสังคมหรือสังคมประกิต (Socialization) กระบวนการสังคมประกิตหรือกระบวนการอบรมสั่งสอนนั้นมีทัศนคติที่สำคัญคือ สอนให้มนุษย์รับทัศนคติและค่านิยมที่ถูกต้องเหมาะสมกับสังคมและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับ

คนเรานั้นสามารถรับทัศนคติได้ทั้งโดยรับการติดต่อโดยตรง รับทัศนคติมาโดยมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่มีทัศนคตินั้น ๆ และรับทัศนคติที่ลึกซึ้งโดยกระบวนการขัดเกลาทางสังคม ซึ่งการที่คนเราจะเกิดทัศนคติอย่างใดอย่างหนึ่งนั้น ต้องอาศัยปัจจัยหลาย ๆ อย่างประกอบกัน ทั้งนี้อาจสรุปได้ว่าทัศนคติเกิดจากปัจจัยต่อไปนี้ (ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2538 : 175-177)

1. ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคล ถ้าเรียนรู้มาอย่างถูกต้องก็จะมีทัศนคติที่ถูกต้อง ถ้าเรียนรู้มาผิด ๆ ก็จะมีทัศนคติไม่ถูกต้อง หรือถ้ามีประสบการณ์ทางดีก็จะมีทัศนคติที่ดี ถ้ามีประสบการณ์ที่ไม่ดีก็จะมีทัศนคติไม่ดีไปด้วย เช่น ถ้าบุคคลนั้นได้รับการช่วยเหลือจากตำรวจเป็นอย่างดีช่วย

จับคนร้ายให้ได้ ก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจ แต่ถ้าบุคคลนั้นเคยถูกตำรวจรีดไถก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตำรวจ เป็นต้น หรือคนขับรถบรรทุกทั้งหลาย เรียนรู้มาผิด ๆ ว่ายาม้าดีช่วยให้ขับรถไม่เหนื่อยไม่ง่วง จึงนิยมกินยาม้ากันก่อนขับรถ เพราะคิดเห็นผิด ๆ ว่ายาม้าดีจริง ๆ เป็นต้น

2. เกิดจากขนบธรรมเนียมวัฒนธรรมของสังคม แต่ละสังคมมีขนบธรรมเนียมและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ใครปฏิบัติบางอย่าง บางสังคมเห็นว่าดี แต่อีกสังคมหนึ่งอาจจะเห็นว่าไม่ดีทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อกันได้ เช่น ตามธรรมเนียมชาวลาวในประเทศสาธารณะรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จะนอนกลางวันหลังรับประทานอาหารกลางวัน แล้วจึงตื่นมาทำงานต่อตอนเย็นเห็นว่าดี ส่วนชาวจีนซึ่งขยันขันแข็งในการประกอบอาชีพการงาน ก็จะมีทัศนคติว่าการนอนกลางวันเป็นพฤติกรรมคนเกียจคร้าน เป็นต้น เห็นว่าไม่ดี หรือชาวฝรั่งเศสจะให้เด็กดื่มเหล้าองุ่นได้ แต่ไม่อนุญาตให้ดื่มโค้ก ส่วนคนไทยให้เด็กดื่มโค้กได้แต่ดื่มเหล้าไม่ได้ หรือในสังคมอเมริกันจะไม่ให้เด็กอายุต่ำกว่า 12 ปีอยู่บ้านคนเดียวโดยไม่มีผู้ใหญ่ ถือว่าเป็นการกระทำที่ไม่ดีและผิดกฎหมาย ถ้าใครทำผู้คนก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อบุคคลนั้น ส่วนสังคมไทยเราตรงกันข้ามกันจะเห็นว่าแม้อายุต่ำกว่า 12 ปี ถ้าโตพอดูแลน้องได้ก็ยังให้ดูแลน้องอีก เป็นต้น ซึ่งจะเห็นว่าบุคคลที่อยู่วัฒนธรรมต่างกันก็จะมีทัศนคติแตกต่างกัน

3. เกิดจากการเลียนแบบ ทั้งนี้เพราะทัศนคติถ่ายทอดกันได้ บุคคลเรามักจะเลียนแบบทัศนคติจากบุคคลที่เราเคารพนับถือ หรือจากบุคคลอื่น ๆ ที่เราชื่นชอบพอใจ เช่น มีทัศนคติตามแบบพ่อแม่ ครูอาจารย์ เพื่อน ดารา ฯลฯ บุคคลเหล่านี้เห็นว่าสิ่งไหนดีก็เห็นว่าดี เห็นว่าสิ่งไหนไม่ดีก็ไม่ดีไปด้วย จากเหตุผลข้อนี้จะเห็นว่าในวงการธุรกิจ นักธุรกิจที่เกี่ยวกับการขายสินค้าบางชนิด จะนำเอาดาราภาพยนตร์ ดาราโทรทัศน์ นักร้องดัง ๆ ที่กำลังเป็นที่นิยมของสังคมมาเป็นสื่อในการโฆษณาสินค้าชนิดนั้น ๆ ว่าบุคคลเหล่านี้ได้ใช้สินค้าชนิดนั้น เพื่อให้บุคคลอื่น ๆ ที่ชื่นชอบเขาได้ใช้สินค้าชนิดนั้นตามด้วย เป็นต้น

4. เกิดจากการอบรมเลี้ยงดู เนื่องจากวิธีการอบรมเลี้ยงดูบุตรหลานของพ่อแม่แต่ละครอบครัวแตกต่างกัน เพราะพื้นฐานความรู้ ความคิด ค่านิยม ฯลฯ ของแต่ละครอบครัวไม่เหมือนกันจึงปลูกฝังแนวความคิด ความรู้ ความรู้สึก ค่านิยมต่างกันไป ทำให้สมาชิกในครอบครัวมีความคิดความชอบและเห็นความสำคัญในแต่ละเรื่องต่างกัน เช่น บางครอบครัวเน้นเรื่องความซื่อสัตย์ ความสะอาด ความเป็นระเบียบ การพูดจาไพเราะ ความมีมารยาท สุภาพอ่อนน้อม ฯลฯ สมาชิกก็จะมีความรู้สึกดีต่อบุคคลเหล่านั้น แต่ถ้าไปพบคนไม่ดี ประพฤติปฏิบัติตามที่ถูกอบรมเลี้ยงดูมาก็จะมีทัศนคติที่ไม่ต่อเขา หรือไม่อยากคบหาสมาคมด้วย เป็นต้น

ทั้งนี้จะเห็นว่าทัศนคติของคนเราจะเป็นอย่างไรก็ขึ้นอยู่กับกระบวนการสังคมประกิตของบุคคลนั้น ดังนั้นพ่อแม่ควรจะได้ปลูกฝังทัศนคติ ค่านิยมที่ถูกต้องให้กับเด็กตั้งแต่เล็ก ๆ เพื่อเด็กจะได้เรียนรู้ในสิ่งที่ถูกต้อง และการที่คนเราจะมีทัศนคติอย่างไรขึ้นอยู่กับค่านิยมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลรอบข้างจะมีอิทธิพลอย่างยิ่ง เป็นที่ทราบแล้วว่า ค่านิยมเป็นความนิยมชมชอบต่อสิ่งต่าง ๆ และเป็นสิ่งที่ยอมรับของคนส่วนใหญ่ เป็นสิ่งที่คนส่วนใหญ่เห็นว่ามีค่าควรแก่การประพฤติปฏิบัติ เช่น ความขยัน ประหยัด ซื่อสัตย์ มีระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด ความรับผิดชอบ ความกตัญญู ความกล้าแสดงออก การเคารพ ความสุภาพ ฯลฯ

การสร้างทัศนคติที่ดี พ่อแม่จึงต้องสร้างประสบการณ์(ภายนอก)ให้ลูกก่อน การเสริมแรงจึงจะเกิดขึ้นภายใน(มีความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ พอใจ ไม่พอใจ) การเกิดทัศนคติภายในได้ต้องทำเป็นนิสัย

5. ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติ

Triandis (1971) อ้างถึงใน อ้อมเดือน สดมณี, 2540 : 105) กล่าวว่า พฤติกรรมที่บุคคลจะแสดงต่อสิ่งที่เขามีทัศนคติขึ้นอยู่กับมิติสำคัญ 2 ประการ คือ ความรู้สึกต่อสิ่งนั้น และความต้องการติดต่อพบปะกับสิ่งนั้น ความรู้สึกแบ่งออกเป็น 2 ขั้ว เช่นกันคือ แสวงหาการติดต่อพบปะและหลีกเลี่ยงการติดต่อพบปะ

ทัศนคติเป็นสิ่งที่ยอมรับโดยทั่วไปว่า ส่วนใหญ่เกิดจากการเรียนรู้ เด็กที่โตขึ้นมาในครอบครัวจะได้รับอิทธิพลจากพ่อแม่ พี่น้อง และญาติในการสร้างทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ เมื่อเด็กเข้าโรงเรียน ครูและกลุ่มเพื่อนก็มามีอิทธิพลในการเปลี่ยนทัศนคติ ประสบการณ์ส่วนตัว และสื่อมวลชนก็มีส่วนต่อทัศนคติของตนเป็นอย่างมาก ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติมีดังรายละเอียดต่อไปนี้ (ทรงพล ภูมิพัฒน์, 2538 : 140-141 และ ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2538 : 183)

1. ครอบครัว (Family) ครอบครัวถือเป็นแหล่งแรกในการให้การเรียนรู้ทางสังคม พ่อแม่อาจเรียกได้ว่าเป็นแหล่งที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อเด็ก โดยเฉพาะก่อนเด็กเข้าโรงเรียน เด็กจะพัฒนาค่านิยม (Value) ความเชื่อ (Belief) และความรู้สึกนึกคิดขึ้นมาในกรอบของครอบครัว ซึ่งมีพ่อแม่เป็นหลัก พ่อแม่มีอำนาจให้คุณต่อเด็กเมื่อเด็กทำดีและมีอำนาจให้โทษเมื่อเด็กทำสิ่งที่ไม่ดี หรือสิ่งที่พ่อแม่ไม่เห็นด้วย พ่อแม่เป็นผู้สร้างวัฒนธรรมขึ้นมาแล้วถ่ายทอดทัศนคติทางวัฒนธรรมไปยังเด็ก ภายในครอบครัวจะมีขบวนการเลียนแบบในรูปของการขัดเกลาทางสังคม (Socialization) เด็กจะจดจำทัศนคติส่วนใหญ่ของพ่อแม่โดยเฉพาะทัศนคติด้านคุณธรรม พ่อแม่ที่มีความรักใคร่และเอาใจใส่ต่อเด็กมีแนวโน้มจะเป็นตัวแบบของการเลียนแบบได้มากกว่า

2. กลุ่มในโรงเรียน (School) คือ ครูและเพื่อนนักเรียนก็มีอิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติของเด็กมาก ครูและโรงเรียนจะวางระเบียบกฎเกณฑ์ให้นักเรียนปฏิบัติตาม หนังสือที่ใช้ในการเรียนก็สอนให้เด็กพัฒนาทัศนคติทางด้านต่าง ๆ ไม่น้อย ถ้านักเรียนได้ครูที่ดีเป็นแบบอย่าง การพัฒนาทัศนคติก็จะเป็นไปในทางที่ดี เพราะการอบรมสั่งสอนอย่างเดียวย่อมไม่เกิดผลมากหรือไม่เกิดผลเลย ถ้าผู้อบรมไม่ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีเสียก่อน

3. กลุ่มเพื่อน (Peers) เมื่อเด็กโตขึ้นกลุ่มเพื่อนจะมีอิทธิพลเพิ่มมากขึ้น ๆ ต่อทัศนคติของเขา โดยเขาจะไว้ใจเพื่อนต่อการแนะนำตักเตือน กลุ่มเพื่อนจะค่อย ๆ กลายเป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุดในด้านความคิดเห็นและการกระทำ นอกจากกลุ่มเพื่อนแล้วกลุ่มอ้างอิงก็มีอิทธิพลอีกทางหนึ่งในการสร้างทัศนคติ กล่าวคือ วัยเด็กกลุ่มอ้างอิงจะเป็นพ่อแม่พี่น้อง เป็นวัยรุ่นจะเปลี่ยนไปเป็นกลุ่มเพื่อนหรือดารา ในวัยทำงานก็จะเปลี่ยนเป็นกลุ่มคนที่ทำงานด้วยกัน หรือกลุ่มคนที่สนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งคล้ายกับตน

4. สื่อมวลชน (Mass Media) ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ หนังสือพิมพ์ และนิตยสารต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อทัศนคติของบุคคลอยู่มาก ที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่จะพยายามเปลี่ยนทัศนคติของคนให้หันไปนิยมใช้สิ่งที่ผู้โฆษณาต้องการขาย อิทธิพลของสื่อมวลชนอาจเรียกได้ว่ามีมากที่สุดใน

เรื่องที่คนส่วนใหญ่ไม่คุ้นเคยมาก่อน เพราะการเสนอข้อมูลให้มวลชนจะเป็นแหล่งแรกที่มวลชนได้รับสารเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ บุคคลในสังคมมักต้องบริโภคสื่อต่าง ๆ และเป้าหมายของสื่อเหล่านี้ก็คือ ต้องการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้และโฆษณาเพื่อพยายามเปลี่ยนทัศนคติให้ไปยอมรับหรือนิยมต่อสิ่งต่าง ๆ หรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่เขาต้องการ

5. ประสบการณ์ส่วนตัว (Specific Experience) นักจิตวิทยาแนวจิตวิเคราะห์เน้นเรื่องประสบการณ์ในวัยเด็กว่ามีอิทธิพลต่อการพัฒนาของบุคคล รวมทั้งการพัฒนาทัศนคติด้วย ประสบการณ์ที่รุนแรงหรือกระทบกระเทือนใจบุคคลเป็นสิ่งที่ฝังแน่นในจิตใจของบุคคลได้นาน เช่น ผู้หญิงที่ถูกข่มขืนอาจพัฒนาทัศนคติในทางลบต่อผู้ชายไปตลอดชีวิตของเธอ หรือบุคคลที่ขับรถชนคนอื่นและตนได้รับบาดเจ็บมากอาจมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการขับรถไปเป็นเวลานาน บุคคลหนึ่งเคยไปทัศนาจรทางเรือหลายครั้งและบังเอิญครั้งหนึ่งเกิดเรือล่ม คนตายไปหลายคน ตัวเองก็เกือบตายแต่เพื่อนช่วยไว้ทัน จากประสบการณ์ครั้งนี้อาจทำให้เกิดการฝังใจกลายเป็นทัศนคติของเขา ทำให้เขาไม่กล้าไปไหนมาไหนทางเรืออีกเลยก็ได้

6. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (Communication from other) โดยปกติชีวิตประจำวันของคนเราจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นในสังคมอยู่แล้ว จากการเกี่ยวข้องติดต่อกันทำให้เรารับเอาทัศนคติหลาย ๆ อย่างเข้าไว้โดยไม่ตั้งใจ ทั้งนี้เพราะการเกี่ยวข้องกันนั้นจะอยู่ในลักษณะที่ไม่มีแบบแผน โดยมากจะเป็นในกลุ่มครอบครัวเครือญาติ หรือผู้ที่สนิทสนมกัน ตัวอย่างเช่น เรามักได้ยินพ่อแม่หรือผู้ปกครองจะพูดกับลูกเสมอว่าอย่างไปรังแกสัตว์หรือทำร้ายสัตว์ มันเป็นบาป ตายแล้วจะไม่มีความสุข เมื่อถูกอบรมสั่งสอนบ่อย ๆ ความรู้สึกอันนี้ก็จะกลายเป็นทัศนคติได้ (ธรรมชาติของเด็กชอบตีสุนัข แมว หรือสัตว์เล็ก ๆ บางทีไม่พอใจก็ทุบเลย ซึ่งเด็กทำไปโดยไม่รู้ผิดชอบชั่วดี)

7. รูปแบบ (Models) มีบ่อยครั้งที่ทัศนคติของเราพัฒนาขึ้นมาจากการเลียนรูปแบบ กล่าวคือ เป็นการมองดูบุคคลอื่นว่าเขากระทำหรือปฏิบัติต่อสิ่งต่าง ๆ อย่างไร แล้วเราก็จะเอารูปแบบนั้นมาปฏิบัติ ซึ่งรูปแบบอันนั้นจะก่อให้เกิดทัศนคติได้มากน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับว่าผู้เป็นรูปแบบนั้นเป็นบุคคลที่เขายอมรับและนับถือเพียงใด ตัวอย่างเช่น ในครอบครัวหนึ่ง ผู้เป็นพ่อชอบเล่นกับสัตว์เลี้ยงในบ้านเสมอ เช่น สุนัข แมว และไม่ว่าผู้เป็นพ่อจะจับสัตว์เล่นโดยตั้งใจหรือไม่ก็ตาม หลังจากนั้นจะต้องล้างมือเสมอ จากการสังเกตเห็นประจำของลูก อาจทำให้ลูกแปลความหมายได้ว่า จับสัตว์ขนจะติดมือหรือสัตว์มันนอนกับพื้นอาจมีเชื้อโรคสกปรก ฉะนั้นเมื่อเด็กเห็นบ่อย ๆ เข้าประกอบกับพ่อเป็นผู้ที่เขาเคารพรัก เมื่อนานเข้าลักษณะดังกล่าวก็จะกลายเป็นทัศนคติของเด็ก ทั้งนี้เพราะมีพ่อเป็นผู้ให้เลียนรูปแบบ

8. องค์ประกอบของสถาบัน (Institutional Factors) อันได้แก่ โรงเรียน วัด ครอบครัว หน่วยงาน สมาคม องค์การต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสถาบันเหล่านี้มีส่วนในการสร้างทัศนคติให้แก่บุคคลได้อย่างมากมายเช่น โรงเรียน เป็นสถานที่ให้ความรู้และอบรมสั่งสอนให้เด็กได้ประพฤติปฏิบัติ และเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีประสิทธิภาพในวันข้างหน้า ดังนั้นบุคคลทั่วไปจึงมองว่าโรงเรียนเป็นสิ่งที่ดี เป็นสิ่งที่สำคัญ ที่จะต้องมีอยู่ในสังคมเพื่อช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคลในสังคม

9. วัฒนธรรม (Culture) ผลจากการศึกษาชี้ให้เห็นว่า แบบแผนของวัฒนธรรมเป็นตัวกำหนดทัศนคติของบุคคลในสังคม วัฒนธรรมที่แตกต่างกันย่อมเป็นตัวหล่อหลอมความคิดและทัศนคติของบุคคลให้แตกต่างกัน

6. ทัศนคติต่อตนเอง

คำว่าทัศนคติต่อตนเอง (Self Attitude) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อตนเอง ซึ่งอาจจะเป็นไปในทางที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ ทัศนคติต่อตนเองของแต่ละบุคคลก็ย่อมแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ มากมาย เช่น การอบรมเลี้ยงดู ลักษณะนิสัย ความรู้ สภาพแวดล้อม และสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ได้สะสมกันมาเป็นเวลานาน การที่คนเราจะมองตนเอง ว่าเขาเป็นอย่างไรนั้นถ้าพิจารณาแล้วจะมีอยู่หลายรูปแบบและเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน ยากที่จะบอกได้ว่าทัศนคติต่อตนเองเป็นอย่างไร ซึ่งเราสามารถสรุปถึงรูปแบบที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อตนเองได้ 2 รูปแบบ (ทรงพล ภูมิพัฒน์, 2538 : 141-143)

1. รู้สึกว่าตนเองดีกว่าคนอื่น (Superiority) หมายความว่า บุคคลนั้นมองตนเองว่าเป็นคนเก่ง มีความรู้ ความสามารถเหนือใคร ๆ งานทุกอย่างจะประสบสำเร็จได้จะต้องมีเขาคนหนึ่งเป็นผู้ดำเนินการ ถ้าขาดเขางานเหล่านั้นจะไม่ประสบความสำเร็จหรือสำเร็จได้ก็ไม่ใช่คุณภาพ พูดง่าย ๆ ว่า ตนเองนั้นคือผู้วิเศษที่จะสร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับทุกสิ่งทุกอย่างมากกว่าใครๆ ทำไมบุคคลมีความรู้สึกหรือทัศนคติอย่างนีเกิดขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสาเหตุดังต่อไปนี้

- การอบรมเลี้ยงดูมาตั้งแต่เป็นเด็ก กล่าวคือทุกคนในบ้านที่เลี้ยงดูจะเอาอกเอาใจอยู่ตลอดเวลา เด็กต้องการอะไรเป็นต้องได้ ทำอะไรก็ได้ไม่มีคำว่าผิดหรือไม่ดี ใครจะดุ จะทำโทษไม่ได้ จากความเคยชินอันนั้นทำให้เกิดเป็นความรู้สึกฝังใจในตนเองว่าต้องเป็นหนึ่งเหนือทุกคน และก็จะติดตัวไปจนกระทั่งโตเป็นผู้ใหญ่

- การศึกษาเล่าเรียน หมายความว่า เมื่อตอนเด็กเป็นอาจเป็นคนเรียนเก่งประสบความสำเร็จในการเรียนตลอดมา จนเป็นที่รักของครูและได้รับการชมเชยอยู่เสมอทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองสูง เมื่อออกมาทำงานความรู้สึกว่าตนเป็นคนเก่งก็จะยังคงอยู่ในความรู้สึกของเขา และบุคคลเหล่านี้ส่วนมากก็จะเป็นคนที่มีความสามารถในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ดีกว่าบุคคลอื่น ๆ จริง

- ผู้ใหญ่อุปถัมภ์ หมายความว่า บุคลลนั้นอาจจะไม่ใช่คนมีความรู้ความสามารถอะไรนักหนา แต่บังเอิญเป็นคนช่างพูด ช่างเข้าหาผู้ใหญ่ ผู้ใหญ่ก็เลยมอบงานต่าง ๆ ให้ทำถ้าเป็นระบบราชการก็เรียกว่าป้อนงานให้ จะได้มีความดีความชอบ พฤติกรรมเช่นนี่ทำให้บุคคลนั้นคิดว่าผู้ใหญ่มอบงานให้กับตนเพราะว่าตนเองเก่งกว่าใคร ๆ หรือบางทีผู้นั้นก็อาจจะรู้ว่าเพราะตนเองประจบประแจงเก่ง

- สำคัญตนผิด อย่างเช่นตัวอย่างในกรณีข้างต้น กล่าวคือจากพฤตกิรรมที่ผู้ใหญ่มอบงานให้ตนเองทำเสมอ ทำให้บุคคลนั้นสำคัญตนผิด คิดว่างานเหล่านี้คนอื่นไม่มีความสามารถที่จะทำได้นอกจากตนเองเท่านั้น และยิ่งบ่อย ๆ ครั้งเข้าก็เลยเกิดความรู้สึกว่า ตนเองมีความรู้ ความสามารถเหนือคนอื่นจึงทำให้ผู้ใหญ่ต้องมอบงานให้เฉพาะตนเองทำ

2. ความรู้สึกว่าตนเองด้อยกว่าคนอื่น (Inferiority) หมายความว่า บุคคลผู้นั้นมีความรู้สึกต่อตนเองว่า มีทุกสิ่งทุกอย่างคนอื่นไม่ได้ ไม่ว่าจะเป็นความรู้ ความสามารถในการทำงาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านการศึกษา ซึ่งความรู้สึกอันนี้อาจจะตรงต่อสภาพความเป็นจริงหรือไม่จริงก็ได้ แต่ทว่าบุคคลนั้นมีความรู้สึกว่าเขาด้อยกว่าคนอื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสาเหตุหลายประการด้วยกัน แต่ที่สำคัญก็คล้าย ๆ กับความรู้สึกที่ตนเองดีกว่าคนอื่น ส่วนในด้านการทำงาน ก็ไม่ประสบผลสำเร็จคือความดีความชอบซึ่งบางครั้งตนเองก็พยายามจนสุดความสามารถแล้ว และอีกประการหนึ่งที่สำคัญมา คือ ใช้วิธีการเปรียบเทียบที่ไม่ถูกต้อง ทั้งนี้เนื่องจากมนุษย์ยังมีกิเลสอยู่นั่นเอง กล่าวคือ มีความทะเยอทะยาน ชอบมองคนที่สูงกว่า แล้วก็สรุปว่าตนเองต้อยต่ำ

7. หน้าที่ ประโยชน์ และความสำคัญของทัศนคติ

Hollander (1967 อ้างถึงใน ทรงพล ภูมิพัฒน์, 2538 : 147-148) กล่าวว่าหน้าที่ของทัศนคติหรืออาจเรียกได้ว่าเป็นประโยชน์ของทัศนคติ มีอยู่ 2 ประการ

1. ทำให้เรามีพื้นฐานพร้อมที่จะเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ในสังคมและรับความรู้ใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้น

2. เป็นแนวทางในการที่จะได้รับและรักษาสถานการณ์ทางสังคม กล่าวคือให้เป็นเอกลักษณ์ทางสังคม

Katz (1967 อ้างถึงใน อ้อมเดือน สดมณี, 2540 : 108) ได้วิเคราะห์หน้าที่ของทัศนคติไว้มี 4 ประการ คือ

1. หน้าที่ในการปรับตัวและคำนึงถึงผลประโยชน์ ทัศนคติจะช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวอยู่ในโลกที่ซับซ้อนได้ ทั้งนี้บุคคลจะคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ตนจะได้รับเป็นสำคัญ โดยทั่วไปแล้วแต่ละบุคคลมีความต้องการที่จะได้ผลประโยชน์มากที่สุดและเสียผลประโยชน์น้อยที่สุด ฉะนั้นบุคคลจะมีทัศนคติตามแนวทางที่จะนำมาซึ่งผลประโยชน์แก่บุคคล เด็ก ๆ จะพัฒนาทัศนคติทางด้านบวกต่อสิ่งที่สนองความต้องการให้แก่เขา และพัฒนาทัศนคติทางด้านลบต่อสิ่งที่ทำความเลวร้ายให้แก่เขา บุคคลจึงพยายามปฏิบัติตัวในทางที่จะนำรางวัลมาให้ตนเป็นการปรับตัวของบุคคลในการที่จะครองชีวิตอยู่ในโลกนี้ได้

2. หน้าที่ในการป้องกันตัวเอง หน้าที่ของทัศนคติอีกประการหนึ่ง คือ การช่วยปกป้องตัวบุคคลจากความรู้เกี่ยวกับตัวเองของเขาซึ่งทำให้เขาเกิดความไม่สบายใจ หรือป้องกันเขาจากความเป็นจริงในสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นความจริงที่ทำให้เขาไม่สบายใจ หรือป้องกันเขาจากความเป็นจริงในสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นความจริงที่ทำให้เขาไม่สบายใจ ทั้งนี้รวมความถึงการที่บุคคลหลีกเหลี่ยงที่จะยอมรับว่าตัวเขาเป็นคนอย่างไร เพราะถ้ายอมรับแล้วจะเกิดความวิตกกังวลหลีกเลี่ยงที่จะยอมรับว่ามีอันตรายจากภายนอกจะมากระทบกระเทือนเขาด้วย เพราะการเชื่อว่ามีอันตรายจากสิ่งเร้าภายนอกเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ จริง จะทำให้บุคคลเกิดความวิตกกังวล (เช่น การที่บุคคลมีทัศนคติทางบวกต่อการสูบบุหรี่ เชื่อว่าการสูบบุหรี่ไม่ทำให้เขาเป็นมะเร็งปอด การเชื่อเช่นนี้จะทำให้บุคคลสบายใจ)

3. หน้าที่ในการแสดงค่านิยมของคน บุคคลอาจสร้างความพอใจขึ้นมาโดยการได้แสดงทัศนคติของตนให้ประจักษ์แก่ผู้อื่น ซึ่งทัศนคตินั้นจะเหมาะสมสอดคล้องกับค่านิยมส่วนตัวของเขาและเหมาะสมกับสังกัป

เกี่ยวกับตัวเขาด้วย เช่น บุคคลที่มีทัศนคติรุนแรงต่อค่านิยมแห่งการมีเสรีภาพและประชาธิปไตยอาจมีการสนองความอยากของตนโดยการมีกิจกรรมที่เป็นการสนับสนุนค่านิยมนั้น

4. หน้าที่ให้ความรู้ บุคคลทั้งหลายมิใช่ปรารถนาเพียงความเชื่อเพื่อมาสนองความต้องการของตนเท่านั้น บุคคลยังพยายามแสวงหาความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัว เพื่อที่จะได้เข้าใจประสบการณ์ที่ผ่านมาของเขา หรือเข้าใจโลกของเขานั่นเอง ทัศนคติจะช่วยให้ความต้องการของบุคคลบรรลุผล เพราะทัศนคติทำให้บุคคลเข้าใจสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเรา

Oskamp (1977) อ้างถึงใน ทรงพล ภูมิพัฒน์ (2538 : 134-135) ได้สรุปถึงความสำคัญและประโยชน์ของทัศนคติไว้ว่า

1. ทัศนคติเป็นเหมือนโน้ตอย่างดี เพราะเพียงแต่รู้ว่าเขามีทัศนคติอย่างไรเราก็สามารถที่จะสรุปพฤติกรรมต่าง ๆ ของเขาได้

2. ทัศนคติทำให้เราสามารถที่จะพิจารณาตัดสินเหตุของพฤติกรรมของบุคคลคนหนึ่งที่มีต่อบุคคลอื่นหรือต่อสิ่งอื่น

3. ความเข้าใจเรื่องทัศนคติ ช่วยอธิบายถึงความคงเส้นคงวาในพฤติกรรมของบุคคลหนึ่ง ซึ่งอัลพอร์ท (Allport) ได้กล่าวว่า ความคงเส้นคงวาในพฤติกรรมของแต่ละบุคคลจะช่วยให้อธิบายถึงสถานภาพของสังคมได้

4. ทัศนคติเป็นความสำคัญที่บุคคลพึงมีและเขาเห็นว่าถูกต้องโดยไม่คำนึงถึงความเกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมของบุคคลอื่น และทัศนคติของเขาจะมีส่วนทำให้บุคคลอื่น สถาบันต่าง ๆ และปัญหาต่างในสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลง ทำให้เขาเกิดการรับรู้ในสิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัวของเขา ซึ่งเขาต้องพยายามศึกษาเพื่อผลประโยชน์ของเขาเอง

5. ความเข้าใจเรื่องทัศนคติ ทำให้เกิดแนวคิดที่กำหนดขึ้นโดยไม่รู้สึกตัวซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมและความเปลี่ยนแปลงในระหว่างที่แสดงถึงการขัดแย้งของแรงกระตุ้น

6. ความเข้าใจเรื่องทัศนคติทำให้เกิดการโต้เถียงหรือวิพากษ์วิจารณ์ระหว่างพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมว่าเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสัญชาตญาณและการเรียนรู้สามารถที่จะทำให้เกิดทัศนคติ

7. ในแนวทางของสังคมวิทยา ความเข้าใจเรื่องทัศนคติเป็นการจัดเตรียมจุดสำคัญที่จะทำให้เกิดความสนใจในทัศนะต่าง ๆ อันจะเป็นปรากฏการณ์ทางธรรมชาติและพฤติกรรม

8. ในแนวทางของสังคมวิทยา มีบางท่านได้มองทัศนคติว่าเป็นศูนย์กลางของความเข้าใจพื้นฐานของพฤติกรรมทางสังคม ดังนั้นพวกเขาจึงได้จัดเตรียมกลไกอันเป็นรูปแบบของวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของแต่ละบุคคล

9. ในแนวทางของรัฐศาสตร์ ความเข้าใจเกี่ยวกับความเห็นโดยทั่ว ๆ ไปมีความจำเป็นอย่างยิ่งในสังคม

8. ทัศนคติกับพฤติกรรม

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เชิงประเมินค่า ความรู้สึกต่อสิ่งนั้น และความพร้อมที่จะมีความสัมพันธ์กันอย่างสอดคล้อง แต่โดยทั่วไปแล้วสิ่งที่เราสังเกตได้หรือสามารถสะท้อนให้ทราบถึงทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ คือ การแสดงออกของบุคคลหรือพฤติกรรม พฤติกรรมนี้เป็นส่วนที่ต่อเนื่องจากองค์ประกอบที่สาม คือ ความพร้อมที่จะกระทำและเช่นเดียวกันเรามักจะคาดหมายกันว่า พฤติกรรมของบุคคลน่าจะสอดคล้องกับทัศนคติ แต่อย่างไรก็ตามบางครั้งพฤติกรรมที่แสดงของบุคคลอาจไม่สอดคล้องกับทัศนคติที่มี เนื่องจากมีตัวแปรแทรกซ้อนที่ทำให้การตีความผิดพลาดไป ดังนั้นจึงควรทำการพิจารณาอย่างถี่ถ้วน ทั้งนี้การที่ทัศนคติและการแสดงออกไม่มีความสัมพันธ์กัน อาจเนื่องมาจากการวัดที่ไม่ตรงจุด (อ้อมเดือน สดมณี, 2540 : 106-107)

สิทธิโชค วรานุสันติกูล (2548 : 122-126) ได้กล่าวว่านักจิตวิทยาสนใจศึกษาในเรื่องของทัศนคติกับพฤติกรรมใน 2 ประเด็น คือ ทัศนคติทำนายพฤติกรรมได้หรือไม่และพฤติกรรมสามารถกำหนดทัศนคติได้หรือไม่ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ทัศนคติทำนายพฤติกรรมได้หรือไม่ คนเราเชื่อว่าทัศนคติเป็นตัวทำนายที่ดีสำหรับทำนายพฤติกรรม หมายความว่า ถ้าเรารู้ทัศนคติต่อสิ่งใดของเขาแล้ว เราจะทายพฤติกรรมต่อสิ่งนั้นของเขาได้อย่างค่อนข้างถูกต้อง ความเชื่อนี้เป็นจริงหรือไม่นักจิตวิทยาจึงพยายามทำการวิจัยเพื่อตอบคำถามนั้นมานาน ผลจากการวิจัยมีทั้งที่บอกว่าทัศนคติสามารถทำนายพฤติกรรมและไม่สามารถทำนายพฤติกรรมได้ สรุปว่าทัศนคติสามารถทำนายพฤติกรรมได้ จนภายหลังปี ค.ศ. 1975 เป็นต้นมา ผลการวิจัยทัศนคติที่อาศัยทฤษฎีการกระทำย่อมมีเหตุผล (Reasoned Action Theory) ของฟิชไบน์และไอเซ่น (Fishbien and Ajzen,1980) ล้วนแล้วแต่สนับสนุนข้อสรุปที่ว่า ทัศนคติสามารถทำนายพฤติกรรมได้ เพียงแต่การวัดทัศนคติและพฤติกรรมจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขบางอย่างเสียก่อน นั่นคือการวัดทัศนคติต่อพฤติกรรมใด ๆ จะต้องวัดอย่างเจาะจงบอกถึงการกระทำ (Action) มีเป้าหมายของการกระทำ (Target) กำหนดบริบทซึ่งเป็นที่เกิดของการกระทำ (Context) และกำหนดเวลาที่การกระทำเกิดขึ้น (Time) นั่นคือ ถ้ามีการวัดทัศนคติอย่างดีต้องวัดให้สอดคล้องกับพฤติกรรมที่เจาะจงตามแนวทางดังกล่าว แล้วจะได้ผลการวิจัยว่าทัศนคติทำนายพฤติกรรมได้

ซิมบาร์โด (Zimbardo, 1980) นักจิตวิทยาสังคมที่มีชื่อเสียงในปัจจุบันได้ให้ข้อสรุปเงื่อนไขที่จะทำให้สามารถใช้ทัศนคติทำนายพฤติกรรมได้อย่างค่อนข้างถูกต้อง มีอยู่ 3 ประการ

<u>ประการที่หนึ่ง</u> ทัศนคติต่อพฤติกรรมและพฤติกรรมนั้นต้องเป็นเรื่องเดียวกัน เช่น ทัศนคติต่อการรักษาสิ่งแวดล้อมให้เป็นธรรมชาติ ไม่อาจจะเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการเข้าร่วมโครงการปลูกต้นไม้ของหน่วยราชการ แต่ทัศนคติโครงการปลูกต้นไม้ของหน่วยราชการแห่งหนึ่ง สามารถเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการเข้าร่วมโครงการปลูกตนไม้ตามโครงการดังกล่าวได้

<u>ประการที่สอง</u> ทัศนคติเป็นแนวทางที่ทำให้มองเห็นทิศทางของพฤติกรรมในวงกว้าง เช่น ทัศนคติต่อพุทธศาสนาอาจจะไม่สามารถนำมาทำนายพฤติกรรมการไปวัดเป็นประจำได้ แต่สามารถทำนายแบบแผนของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเข้าวัดโดยรวม ๆ ได้ เช่น การทำบุญบ้าน การเข้าร่วมกิจกรรมที่วัดจัดขึ้น เป็นต้น

ว่า งานรื่นเริง งานกฐิน เป็นต้น ดังนั้นถ้ามีเจตคติที่ดีต่อพระพุทธศาสนา ก็หมายความว่า มีโอกาสสูงที่จะต้องมีพฤติกรรมต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาแล้ว

ประการที่สาม ทัศนคติต่อสิ่งใดที่เด่นชัดและหนักแน่นสามารถที่จะเป็นตัวทำนายพฤติกรรมได้ เช่น ทัศนคติของสมาชิกพรรคการเมืองที่เห็นความสำคัญของระบบพรรค เมื่อไปลงคะแนนเสียงเลือกตั้งจะสนใจลงคะแนนให้แก่พรรคมากกว่าตัวบุคคล

2. พฤติกรรมสามารถกำหนดทัศนคติได้หรือไม่ นักจิตวิทยาสังคมได้ศึกษาว่า คนเรากระทำพฤติกรรมใดไปแล้ว เขาจะมีทัศนคติสอดคล้องไปกับการกระทำของเขาหรือไม่ การวิจัยมากมายในเรื่องการระบุเหตุของพฤติกรรมได้ผลสนับสนุนว่า ถ้าเรารู้พฤติกรรมของบุคคลเราก็ย่อมจะรู้ทัศนคติของเขาด้วย ข้อสรุปในเรื่องนี้ก็คือ พฤติกรรมมีส่วนในการกำหนดทัศนคติให้เป็นไปตามบทบาทที่ได้รับ

นักจิตวิทยาหลายคนได้ค้นพบว่าบางครั้งทัศนคติและพฤติกรรมก็ไม่สอดคล้องกันเงื่อนไขที่สำคัญต่อความสอดคล้องระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมก็คือ ทัศนคติจะต้องมีความแข็งแกร่งและชัดเจน ซึ่งทัศนคติดังกล่าวมักจะก่อตัวผ่านประสบการณ์โดยตรงและเข้าถึงได้ง่าย ส่วนความไม่สอดคล้องระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมส่วนใหญ่มักเกี่ยวข้องกับความอ่อนแอและคลุมเครือ จึงเห็นได้ว่าปัจจัยในการเสริมให้มีทัศนคติที่แข็งแกร่งและชัดเจนก็คือปริมาณของข้อมูลในเรื่องนั้น ๆ ยิ่งมีประสบการณ์โดยตรงย่อมมีทัศนคติที่แข็งแกร่งและชัดเจนมากกว่าการได้ยินจากคนอื่นหรือได้อ่านในเรื่องนั้น ๆ เมื่อทัศนคติมีความแข็งแกร่งและชัดเจนย่อมคาดเดาพฤติกรรมได้อย่างถูกต้องมากกว่า (จำรอง เงินดี, 2552 : 80)

9. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเกิดทัศนคติ

นักจิตวิทยาสังคมต่างใช้แนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ในการอธิบายเรื่องของทัศนคติแตกต่างกันไป โดยทฤษฎีที่เป็นที่ยอมรับและนิยมนำมาศึกษาเรื่องการเกิดของทัศนคติสรุปได้ดังนี้ (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2549 : 179-181)

1. ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Theory) ซึ่งสมมติฐานของนักจิตวิทยาที่ใช้ในการอธิบายทัศนคติ คือ ทัศนคติเรียนรู้ได้จากการเชื่อมโยง (Association) จากการเสริมแรง (Reinforcement) และจากการเลียนแบบ (Imitation) ซึ่งรายละเอียดได้กล่าวในหัวข้อการเกิดทัศนคติแล้ว

2. ทฤษฎีเครื่องล่อใจและความขัดแย้งในใจ (Incentives and Conflict Theory) ทฤษฎีนี้จะมองการสร้างและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในแง่ที่บุคคลเกิดความขัดแย้งในจิตใจขึ้น ซึ่งเกิดขึ้นได้ 3 ลักษณะ คือ

- ความขัดแย้งในใจเนื่องจากต้องตัดสินใจเลือกสิ่งหนึ่งที่ชอบเหมือนกันในเวลาเดียวกัน (Approach-Approach Conflict)
- ความขัดแย้งในใจเนื่องจากต้องตัดสินใจเลือกสิ่งที่ไม่ชอบทั้งสองอย่าง (Avoidance-Avoidance Conflict)
- ความขัดแย้งในใจเนื่องจากต้องตัดสินใจเลือกสิ่งที่ชอบแต่ในเวลาเดียวกันได้ผลในทางที่ไม่ต้องการ (Approach- Avoidance Conflict)

โสภา ชูพิกุลชัย (2521 : 19 อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2549 : 181) กล่าวว่า ทฤษฎีการเรียนรู้กับทฤษฎีเครื่องล่อใจมีความแตกต่างกันตรงที่ทฤษฎีเครื่องล่อใจจะแสดงให้เห็นว่าแต่ละคนจะต้องได้หรือเสียอะไรบ้างในการยอมรับสภาพ หรือการตัดสินใจเลือกเช่นนั้น โดยไม่คำนึงถึงว่าผลจะเป็นอย่างไร หรือกระทบใครบ้างก็ตาม ดังนั้น เมื่อเกิดทัศนคติที่มีลักษณะขัดแย้งกัน ผู้คนมักตัดสินใจเลือกสิ่งที่ดีกว่าและให้คุณค่าแก่สิ่งนั้นมากกว่า ไม่เหมือนกับวิธีการเรียนรู้ทั่ว ๆ ไป ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการได้หรือการเสียแต่อย่างใด

10. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติมีอยู่มากมายหลายทฤษฎี ในที่นี้จะขอกล่าวถึงทฤษฎีหลัก ๆ ดังนี้

1. แนวคิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยใช้การสื่อความหมาย (The Yale Approach)

คณะของกลุ่มนักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยเยล โดยการนำของ คาร์ล โฮฟแลนด์ (Carl Hovland) ให้ความสนใจทัศนคติโดยเน้นองค์ประกอบด้านความรู้สึก อารมณ์ จึงมีทัศนะเรื่องการเปลี่ยนแปลงทัศนคติว่า ทัศนคติ(โดยเฉพาะด้านความรู้สึก,อารมณ์) จะเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าความเชื่อหรือความคิด(องค์ประกอบด้านความรู้)เปลี่ยนแปลงไป หลักการสำคัญของการเปลี่ยนแปลงทัศนคติตามแนวคิดนี้ ก็คือ องค์ประกอบในการสื่อความหมายอันประกอบไปด้วย ต้นกำเนิดของสาร(Source) สาร(Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร(Recipient) องค์ประกอบดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในแง่ที่ว่า แหล่งของสารทำให้เกิดความใส่ใจ สารทำให้เกิดความเข้าใจผู้รับสารเกิดการยอมรับและช่องทางในการสื่อสารมีผลต่อการจดจำสาร (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545 : 143)

กระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยการสื่อความหมาย แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน (สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2548 : 130-131)

ขั้นที่ 1 สร้างความใส่ใจ (Attention) สารที่ส่งไปเพื่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต้องทำให้ผู้รับใส่ใจเสียก่อน ดังนั้นการโฆษณาจึงพยายามสร้างความใส่ใจให้เกิดแก่ผู้รับสารเสียก่อนโดยอาศัยคุณสมบัติของผู้ส่งสารเป็นหลัก

ขั้นที่ 2 การทำความเข้าใจ (Comprehension) ผู้ส่งสารต้องพยายามทำให้ผู้รับสารเกิดความเข้าใจความหมายของสารให้ได้หลังจากการทำให้ผู้รับเกิดความใส่ใจแล้ว

ขั้นที่ 3 การยอมรับ (Acceptance) ผลของการสื่อความหมายถ้าสอดคล้องกับความปรารถนาของผู้รับย่อมเกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้

ขั้นที่ 4 การจดจำ (Retention) การสื่อความหมายเพื่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต้องทำให้ผู้รับจำสารได้และนาน เพื่อผลในการปฏิบัติภายหลัง

ข้อสรุปจากผลการวิจัยในเรื่องการเปลี่ยนแปลงทัศนคติตามแนวทางนี้ พบประเด็นที่สำคัญหลายอย่างดังนี้

1. ประเด็นเกี่ยวกับผู้ส่งสาร (Source) ถ้าผู้ส่งสารมีความน่าเชื่อถือมากจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความเห็นไปในทิศทางที่ต้องการได้ดีกว่าผู้ส่งสารที่มีความน่าเชื่อถือต่ำ ความน่าเชื่อถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการทำให้ความเห็นของผู้รับสารเปลี่ยนไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในตอนแรกของการสื่อความหมาย เมื่อเวลาผ่านไปนานเข้าจะลดความสำคัญลงไป ความน่าเชื่อถือที่ว่านี้ประกอบด้วยความเชี่ยวชาญ เช่น มีทักษะ ความรู้ วิจารญาณ และความน่าไว้วางใจ ได้แก่ ความตั้งใจที่จะสื่อความหมายโดยไม่ได้หวังที่จะได้ประโยชน์จากผู้รับ ความมีเสน่ห์ของผู้ส่งสารเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้รับสารเปลี่ยนใจได้ง่ายขึ้น ผู้ส่งสารจะเปลี่ยนความเห็นของผู้ฟังได้มาก ถ้าหากมีทัศนะร่วมกันกับผู้ฟังอยู่แล้ว

2. ประเด็นเกี่ยวกับสารหรือวิธีการเสนอสาร (Massage)

- ถ้าผู้ฟังเป็นคนที่ผู้ส่งสารสนิทสนมและมีไมตรีต่อกัน หรือต้องการผลอย่างเร่งด่วนแล้วการเสนอสารด้านเดียว จะมีอิทธิพลในการทำให้เกิดการยอมรับข้อเสนอดีกว่า

- เมื่อผู้รับสารเริ่มไม่เห็นด้วยหรือเขารู้ทางเลือกอื่นอยู่บ้างควรจะเสนอสารอื่นด้วยวิธีเสนอสองด้าน คือ ทั้งด้านผู้ส่งและผู้รับสารจึงจะได้ผลดีในการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของเขา

- ผู้ส่งสารที่รู้จักสรุปในตอนท้ายจะทำให้ผู้รับสารเปลี่ยนทัศนคติได้ดีมากกว่าผู้ส่งสารให้ผู้รับสรุปเอาเอง

- บางครั้งสารที่เขียนโดยใช้ถ้อยคำแสดงอารมณ์จะใช้ได้ดีกว่าสารที่เขียนโดยเสนอแต่ความจริง บางครั้งก็กลับกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้รับสาร

- สารประเภทที่กระตุ้นความกลัว เช่น รูปคนติดยาเสพติดที่น่าเกลียด น่ากลัว มักจะทำให้เกิดการเปลี่ยนปลงความคิดเห็นได้ดี แต่ในรายละเอียดพบว่า ได้ผลดีเฉพาะในกรณีที่ผู้รับสารมีความวิตกกังวลต่ำ ถ้าผู้รับสารมีความวิตกกังวลสูงจะทำให้ไม่อยู่ในอารมณ์ที่รับข้อเท็จจริงได้ ทัศนคติจึงไม่เปลี่ยนแปลง

ในแง่ปฏิบัติผู้ที่จะไปเปลี่ยนทัศนคติควรสำรวจก่อนว่า ผู้รับสารนั้นมีทัศนคติเห็นด้วยหรือต่อต้านเรื่องนี้ยังไง ถ้าเขาเห็นด้วยอยู่บ้างแล้วควรเสนอเป็นสื่อทางเดียว แต่ถ้าเขามีทัศนคติต่อต้านอยู่ควรเสนอด้วยการสื่อสารสองทาง การเสนอสารเพื่อเปลี่ยนใจคนนั้นควรเสนอข้อเหตุผลที่เรียงลำดับความหนักแน่นจากน้อยไปหามากในตอนจบ ซึ่งจะต้องให้หนักแน่นที่สุดและประทับใจคนฟังอย่างได้อารมณ์ที่สุดด้วย

3. ประเด็นเกี่ยวกับผู้รับสาร (Recipient)

- ถ้าผู้รับสารรู้ล่วงหน้าว่าผู้ส่งสารจะมาเกลี้ยกล่อม เขาจะต่อต้าน

- ผู้รับสารมักจะเลือกรับเฉพาะสารที่สอดคล้องกับจุดยืนของตนเอง

- บุคลิกภาพของผู้รับสารมีส่วนเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นได้ง่าย เช่น คนที่มีความนับถือตนเองต่ำ มักจะเปลี่ยนใจหรือเปลี่ยนจุดยืนได้ง่าย

- ระดับสติปัญญาของผู้รับสารเป็นตัวกำหนดชนิดของสาร เช่น ผู้รับสารที่มีสติปัญญาต่ำจะเปลี่ยนความคิดเห็นตามสารแบบเสนอความจริงได้น้อยกว่าสารที่แฝงการจูงใจด้วยอารมณ์

- วัยรุ่นจะมีแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ง่ายกว่าวัยอื่น ไม่ว่าจะเป็นความคิดเห็นทางการเมือง สังคม หรือศาสนา จะก่อตัวขึ้นในช่วงนี้ และจะยึดมั่นกับความคิดเห็นนี้ยาวนานต่อไปจนกระทั่งเติบโตเป็นผู้ใหญ่

- ชั้นทางสังคมหรือวัฒนธรรมที่แตกต่างกันจะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติด้วย

4. ประเด็นเกี่ยวกับช่องทางเสนอสาร (Channel)

- การสื่อความหมายสู่มวลชน เช่น ใช้วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ จะมีประสิทธิภาพด้อยกว่าการสื่อความหมายแบบที่ต้องพบหน้ากัน เมื่อพิจารณาจากผลการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้รับสาร

- สารที่มีความซับซ้อนจะเข้าใจได้ง่ายขึ้น ถ้าเสนอในรูปของสิ่งพิมพ์

- การยอมรับในสิ่งที่ตนเองเข้าใจแล้ว มักจะเกิดขึ้นได้กับวิทยุและโทรทัศน์ง่ายกว่าประเภทสิ่งพิมพ์

สำหรับการสื่อสารเพื่อต้องการเปลี่ยนทัศนคติ ช่องทางที่ดีที่สุดคือการสื่อสารด้วยการพบกันพูดกันโดยตรง เพราะการสื่อสารจะชัดเจน และมีกระบวนการอื่นทางจิตวิทยาเกิดขึ้นในขณะสื่อสารพร้อมกันไปด้วย ซึ่งจะเอื้ออำนวยให้การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมเกิดได้ง่ายกว่าการสื่อสารด้วยวิธีอื่น

2. แนวทางการเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยอาศัยแรงจูงใจ (Motivational Approaches)

แนวทางนี้อาศัยความเชื่อที่ว่า "แรงจูงใจที่ผลักดันให้คนเราเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือความคิดเห็นเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความเครียดซึ่งเกิดจากสภาพขาดสมดุล" เพราะองค์ความคิด (Cognitive Element) หลายองค์ที่มีต่อสิ่งเดียวกันไม่สามารถสมานกัน องค์ความคิดที่เข้าใจร่วมกันได้จะหลอมรวมกัน ส่วนที่เข้ากันไม่ได้ก็จะทำให้เกิดสภาพที่เรียกว่าขาดสมดุล ต้องมีการทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ภาวะที่ขาดสมดุลนี้เข้าสู่สภาพสมดุลจึงจะอยู่อย่างสบาย นั่นหมายความว่า จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงองค์ความคิดบางอย่างเพื่อให้สามารถหลอมรวมกันได้ด้วยเหตุที่ต้องการเปลี่ยนแปลงองค์ความคิดบางตัวนี้เองเจตคติจึงเปลี่ยนแปลงไป

ทฤษฎีที่ต้องการอาศัยหลักการของการเปลี่ยนแปลงองค์ความคิดเป็นพื้นฐานของทฤษฎีมีดังนี้

ทฤษฎีการขัดแย้งขององค์ความคิด (Cognitive Dissonance Theory) (สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2548 :138-143)

ศาสตราจารย์ ลีออน เฟสตินเจอร์ (Leon Festinger) ได้เสนอทฤษฎีนี้ขึ้นเมื่อปี 1957 ซึ่งมีหลักการพื้นฐานที่ว่า การเกิดความขัดแย้งขององค์ความคิดของคนเราทำให้เขาไม่สบายใจ บุคคลจะลดความขัดแย้งขององค์ความคิดแล้วแสวงหาความสอดคล้องขององค์ความคิด นอกจากนั้นบุคคลจะพยายามหลีกเลี่ยงสถานการณ์และข่าวสารที่จะทำให้เกิดการขัดแย้งขององค์ความคิด

องค์ความคิดในทฤษฎีนี้จะหมายถึง ความรู้ ความคิดเห็น หรือความเชื่อ ซึ่งคนเราอาจมีองค์ความคิดหลายอย่างต่อสิ่งเดียวกันได้ ซึ่งความสัมพันธ์กันระหว่างองค์ความคิดมี 3 ลักษณะ คือ สอดคล้อง ขัดแย้งกัน และไม่สัมพันธ์กันเลย ทฤษฎีนี้จะพิจารณาหน่วยองค์ความคิดต่าง ๆ ทีละคู่ หรือเพียง 2-3 องค์ความคิด ซึ่งถ้าไปด้วยกันได้ก็เรียกว่าสอดคล้องกัน ถ้าหากมันขัดแย้งกันไปด้วยกันไม่ได้ จะมีผลทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจที่จะลดความเครียด ซึ่งเฟสตินเจอร์ได้เสนอวิธีลดการขัดแย้งกันขององค์ความคิดไว้ 3 วิธี คือ วิธีที่ 1 เปลี่ยนองค์ความคิดอันใดอันหนึ่ง วิธีที่ 2 เพิ่มองค์ความคิดที่สอดคล้องกันเข้าไปในองค์ความคิดที่ตนเองเลือก เพื่อจะเพิ่มให้มีน้ำหนักมากขึ้น และวิธีที่ 3 เปลี่ยนแปลงความสำคัญขององค์ความคิด

เฟสตินเจอร์ได้อธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและการกระทำพฤติกรรมในชีวิตประจำวันตามทฤษฎีการขัดแย้งกันขององค์ความคิดไว้ดังนี้

- ความคิดและพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายหลังการตัดสินใจ (Post Decision-making Behavior) ทฤษฎีการขัดแย้งกันขององค์ความคิดทำนายว่า คนเราจะประสบกับภาวะตึงเครียดทางจิตใจภายหลังจากการตัดสินใจ เมื่อต้องรับเอาผลการตัดสินใจซึ่งมีส่วนเสียติดตามมาด้วย และต้องสละทางเลือกอื่นซึ่งมีส่วนดีติดไปด้วย ความตึงเครียดทางจิตใจนี้จะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับว่า การตัดสินใจนั้นมีความสำคัญต่อผู้ตัดสินใจมากหรือน้อย และความเสียดายส่วนดีของทางเลือกที่ไม่ได้เลือกกับความไม่อยากได้ส่วนเสียที่ติดมากับทางเลือกที่เลือกเอาไว้ นอกจากนั้นยังเกิดขึ้นเมื่อตัดสินใจเลือกจากสิ่งต่าง ๆ ที่มีลักษณะต่างกัน แต่ผู้ตัดสินใจอยากจะได้เท่า ๆ กัน วิธีการลดความตึงเครียดทางจิตใจอันเนื่องจากการตัดสินใจนี้มี 4 วิธี คือ ไม่เอาผลการตัดสินใจมาคิดอีก เพิ่มความน่าสนใจของทางเลือกที่ได้เลือกไว้แล้ว ลดความน่าสนใจของทางเลือกที่ไม่ได้เลือก และสร้างทัศนะว่าผลของการเลือกหรือการตัดสินใจนั้นมีค่าเหมือน ๆ กัน

- การหาเหตุผลมาอธิบายเหตุการณ์ได้ไม่เพียงพอ (Insufficient Justification) การที่องค์ความคิดที่ตามกันมาไม่อาจจะอธิบายหรือให้ความสมเหตุสมผลแก่องค์ความคิดที่มาก่อน หรือองค์ความคิดอื่น ๆ ที่มีอยู่แล้วมีผลให้ผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์นี้เกิดการขัดแย้งกันขององค์ความคิด จนต้องเปลี่ยนความคิดอันใดอันหนึ่ง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนทัศนคติในที่สุด

- เมื่อมีความเชื่อถือว่าจะเกิดเหตุการณ์บางอย่างขึ้น แต่เหตุการณ์นั้นกลับไม่เกิดขึ้นจริงตามที่เชื่อ แทนที่บุคคลนั้นจะเลิกเชื่อ พวกเขากลับเชื่อมากกว่าเดิม โดยพยายามหาเหตุผลมาสนับสนุนอธิบายเพิ่มเติมให้แก่องค์ความคิดที่เป็นความเชื่อเดิม ทั้งนี้เพื่อเป็นการลดการขัดแย้งขององค์ความคิดเดิมกับองค์ความคิดใหม่

นอกจากนี้ Taylor และคณะ ได้กล่าวถึงความไม่สอดคล้องของหน่วยการรับรู้ในสถานการณ์หลายแบบ ดังนี้ (จำรอง เงินดี, 2552 : 103-104)

1) ความขัดแย้งหลังการตัดสินใจ (Dissonance Following a Decision) การกระทำสิ่งหนึ่งที่ทำไปสู่ความขัดแย้งบ่อย ๆ ก็คือ การตัดสินใจ เมื่อเราต้องตัดสินใจระหว่างทางเลือก 2 ทาง หรือมากกว่า ตัวเลือกสุดท้ายมักจะก่อให้เกิดความไม่สอดคล้องกับความเชื่อบางอย่างของเรา หลังจากที่เราตัดสินใจไปแล้วส่วนดีที่มีอยู่ในตัวที่เราไม่ได้เลือกและข้อเสียที่มีอยู่ในตัวที่เราเลือกจะนำไปสู่ความไม่สอดคล้องกันความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้นสามารถทำให้ลดลงได้โดยเพิ่มคุณค่าประเมินค่าตัวเลือกที่เลือกมาแล้วและลดความดึงดูดใจของสิ่งที่เราไม่ได้เลือก

2) พฤติกรรมที่ตรงข้ามกับทัศนคติ(Counter Attitudinal Behavior) พฤติกรรมที่ตรงข้ามกับทัศนคติถูกเรียกอีกอย่างว่าพฤติกรรมความไม่ประสานกันของทัศนคติ (Attitude-Discrepant Behavior) เมื่อบุคคลมีความเชื่ออย่างหนึ่งและมีการกระทำอีกอย่างหนึ่งที่ไม่สอดคล้องกัน ความขัดแย้งจะบรรเทาลงได้ก็โดยการเปลี่ยนทัศนคติ

3) การขู่ (Threats) การขู่มาก ๆ จะทำให้เกิดความขัดแย้งต่ำและก่อให้เกิดการเปลี่ยนทัศนคติได้น้อย

4) ข้อผูกมัดที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ (Irrevocable Commitment) อีกสิ่งหนึ่งที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในลักษณะของความขัดแย้ง เมื่อกลไกการไม่สอดคล้องเกิดขึ้น สิ่งนั้นก็คือ ข้อผูกมัดของบุคคลต่อการตัดสินใจหรือต่อการแสดงพฤติกรรม ตราบใดที่บุคคลรู้สึกว่าตัวเองได้รับการผูกมัดต่อการกระทำอย่างไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อเกิดความขัดแย้งแล้วจะนำไปสู่การเปลี่ยนทัศนคติ แต่เมื่อไหร่เรารู้สึกว่าเราสามรถเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจของตัวเองได้ ถ้าผลออกมาไม่ดีหรือเราไม่ต้องรับผิดชอบมันทั้งหมด ในภาวะเช่นนี้ความขัดแย้งจะไม่เกิดและการเปลี่ยนทัศนคติก็จะไม่เกิดขึ้นด้วย

5) ความพยายาม (Effort) การกระทำอย่างหนึ่งของคนเราถ้ายิ่งใช้ความพยายามอย่างมากต่อสิ่งที่เรากระทำและผลของการกระทำนั้นไม่เป็นที่ยอมรับหรือเป็นที่น่ารังเกียจ ปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้

สรุปได้ว่าความขัดแย้งทางด้านองค์ความคิดเกิดขึ้นเพราะบุคคลต้องตัดสินใจเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลถูกบังคับให้ยอมตาม บุคคลไม่เห็นพ้องกับบุคคลอื่นในสังคม บุคคลไม่เต็มใจที่จะรับรู้ข้อมูลที่ขัดแย้ง บุคคลอยู่ในสภาพการณ์ที่มีข้อผูกมัดให้ทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือบุคคลต้องรับผิดชอบในการเลือกหรือตัดสินใจ ความขัดแย้งทางองค์ความคิดเหล่านี้จะทำให้บุคคลต้องพยายามลดความขัดแย้งด้วยการเปลี่ยนทัศนคติหรือคงทัศนคติเดิมโดยอาจจะเปลี่ยนความคิดให้สัมพันธ์กับพฤติกรรม หรือเปลี่ยนพฤติกรรมให้สัมพันธ์กับความคิดแทน

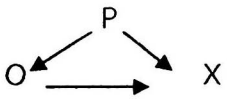
ทฤษฎีสมดุล (Balance Theory)

ไฮเดอร์ (Heider) เป็นผู้เสนอทฤษฎีนี้ เขาเสนอว่ามนุษย์ทุกคนชอบความสัมพันธ์ระหว่างกันที่อยู่ในภาวะสมดุล ซึ่งเป็นสภาพที่มั่นคง ราบรื่น และสงบ ความสัมพันธ์ระหว่างกันดังกล่าวนี้อาจเป็นความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม 2 คน หรือกลุ่มที่ประกอบด้วยคน 2 คนกับสิ่งอื่นอีก 1 สิ่ง ความสัมพันธ์ระหว่างกันถูกแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทหนึ่งเป็นความสัมพันธ์ในเชิงอารมณ์ว่าชอบหรือไม่ชอบเรียกว่า Sentiment Relation ประเภทที่สอง เป็นความสัมพันธ์ในแบบที่ว่าเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องเรียกว่า Unit Relation

สภาพที่ขาดสมดุลเป็นสภาพที่เกิดขึ้นมาจากการรับรู้ของคนที่อยู่ในความสัมพันธ์ ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์แบบใดใน 2 แบบดังกล่าว ระบบความสัมพันธ์ที่ประกอบไปด้วยสมาชิกของระบบ 3 องค์ประกอบ แจกแจงได้เป็น 8 สถานการณ์ วิธีจะตรวจสอบดูว่าระบบความสัมพันธ์ระบบใดสมดุลหรือไม่ อาจจะใช้วิธีง่าย ๆ คือ กำหนดแต่ละคู่สัมพันธ์มีค่าความสัมพันธ์เป็น +1 ถ้าความสัมพันธ์นั้นดี และเป็น -1 ถ้าความสัมพันธ์นั้นไม่เป็นที่ต้องการ ถ้าหากนำเอาค่าความสัมพันธ์ทั้งหมดในระบบมาคูณกันแล้วได้ผลลัพธ์สุดท้ายมีค่าเป็น -1 หมายความว่า ระบบความสัมพันธ์นั้นถูกรับรู้ว่าไม่สมดุล แต่ถ้าผลลัพธ์สุดท้ายมีค่าเป็น +1 หมายความว่า ระบบความสัมพันธ์นั้นถูกรับรู้ว่าสมดุล (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2548 : 136-138)

ตัวอย่างแสดงความสัมพันธ์ 2 ลักษณะ คือ สภาพสมดุล และสภาพไม่สมดุล ถ้าให้ P เป็นนายเอ O เป็นนางสาวบี และ X เป็นการสูบบุหรี่

ภาพกำหนดแผนผังของระบบความสัมพันธ์ตามแบบของไฮเดอร์



P คือ ผู้รับรู้

O คือ ผู้อื่น

X คือ บุคคล สถานการณ์ หรือวัตถุ สิ่งของที่เกี่ยวข้องกันอยู่

สภาพสมดุล

สภาวะที่ 1 นายเอชอบนางสาวบี และนายเอชอบสูบบุหรี่ ขณะเดียวกันนางสาวบีชอบสูบบุหรี่ด้วย
สภาวะที่ 2 นายเอชอบนางสาวบี แต่นายเอเกลียดการสูบบุหรี่ ซึ่งนางสาวบีก็เกลียดการสูบบุหรี่ด้วยเหมือนกัน
สภาวะที่ 3 นายเอไม่ชอบนางสาวบี และนายเอชอบสูบบุหรี่ ขณะที่นางสาวบีเกลียดการสูบบุหรี่
สภาวะที่ 4 นายเอไม่ชอบนางสาวบี และนายเอเกลียดการสูบบุหรี่ แต่นางสาวบีชอบสูบบุหรี่

ระบบความสัมพันธ์ที่สมดุลคือ สภาวะที่ 1-4 โดยสถานการณ์ที่ 1 และ 2 เป็นสภาวะที่คนที่เราชอบมีทัศนคติเหมือนเรา คือ ชอบอะไรชอบด้วยกัน ไม่ชอบอะไรก็ไม่ชอบเหมือนกัน ส่วนสภาวะที่ 3 และ 4 หมายถึงการที่คนที่เราไม่ชอบเขาไม่ชอบสิ่งที่เราชอบ หรือคนที่เราไม่ชอบนั้นชอบสิ่งที่เราไม่ชอบ ทั้ง 2 กรณีทำให้เรามีความรู้สึกปกติ

สภาพไม่สมดุล

สภาวะที่ 5 นายเอชอบนางสาวบี และนายเอชอบสูบบุหรี่ แต่นางสาวบีเกลียดการสูบบุหรี่
สภาวะที่ 6 นายเอชอบนางสาวบี แต่นายเอเกลียดการสูบบุหรี่ ขณะที่นางสาวบีชอบสูบบุหรี่
สภาวะที่ 7 นายเอไม่ชอบนางสาวบี และนายเอชอบสูบบุหรี่ ขณะที่นางสาวบีก็ชอบสูบบุหรี่เหมือนกัน
สภาวะที่ 8 นายเอไม่ชอบนางสาวบี และนายเอเกลียดการสูบบุหรี่ ส่วนนางสาวบีก็เกลียดการสูบบุหรี่เหมือนกัน

ในสภาวะที่ 5-8 จะเป็นระบบความสัมพันธ์ที่ไม่สมดุล โดยสภาวะที่ 5 และ 6 เป็นสภาวะของคนที่เราชอบ เขาไม่ชอบสิ่งที่เราชอบหรือเราไม่ชอบสิ่งที่เขาชอบ ส่วนสภาวะที่ 7 และ 8 คือสภาวะที่คนที่เราไม่ชอบเขากลับชอบสิ่งที่เราชอบหรือเขาไม่ชอบในสิ่งที่เราก็ไม่ชอบเหมือนกัน ซึ่งในสภาพที่ไม่สมดุลเช่นนี้ บุคคล(P) จะต้องมีการปรับให้กลับสู่ความสมดุลให้ได้ ซึ่งวิธีการคือการปรับเปลี่ยนทัศนคติจนให้เกิดความสมดุลมี 3 วิธี คือ 1) เปลี่ยนทัศนคติที่มีต่อ O 2) เปลี่ยนทัศนคติที่มีต่อ X หรือ 3) ไม่รับรู้ทัศนคติที่ O มีต่อ X

ทฤษฎีการต่อต้านทางจิตใจ (Psychological Reactance Theory)

แจ็ค เบรม (Brehm, 1966) นักจิตวิทยาผู้ประกาศทฤษฎีนี้อธิบายว่า การข่มขู่เพื่อจำกัดหรือกำจัดเสรีภาพในการแสดงออกตามใจปรารถนาของบุคคลเป็นตัวเร่งให้เกิดแรงจูงใจที่เรียกว่าแรงต่อต้านทางจิตใจเพื่อที่จะรักษาหรือนำเอาพฤติกรรมและเจตคติที่ถูกลิดรอนเสรีภาพในการแสดงออกกลับคืนมา แรงจูงใจเพื่อต่อต้านนี้เองมีผลทำให้ทัศนคติต่อสิ่งที่ถูกห้ามนั้นมั่นคงขึ้น (สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2548 : 144)

3. แนวคิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติแบบอื่นๆ

ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติซึ่งมีลักษณะเฉพาะมีดังต่อไปนี้

ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยการเกลี้ยกล่อมตนเอง (Self Persuasion Theory)

เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติอันเกิดจากกระบวนการทางการคิดซึ่งทำให้ความคิดเห็นของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเปลี่ยนไปในทิศทางที่เข้มข้นยิ่งขึ้นโดยการโน้มน้าวชักจูงใจตนเอง เช่น ท่านอาจจะถูกเพื่อนพูดจาประชดถากถางหรือดูถูก เมื่อท่านคิดขึ้นมาทีไรจะเกิดความรู้สึกโกรธเคืองเพื่อนคนนั้น หรือบางครั้ง

เมื่อเพื่อนซึ่งไม่เคยคุ้นเคยมาก่อนเกิดทำบางสิ่งบางอย่างที่ให้ผลดีแก่ท่าน ซึ่งท่านไม่เคยคาดหวังมาก่อน เมื่อท่านคิดถึงเรื่องนี้ครั้งใดก็ตามท่านจะรู้สึกว่าเขาน่ารัก เป็นต้น

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติจากการโน้มน้าวตนเอง เกิดจากการได้มีโอกาสสวมบทบาทของผู้อื่น ทำให้บุคคลคิดหาข้อมูลว่า ผู้ที่ตนสวมบทบาทนั้นเขาควรจะคิดอย่างไร ควรจะแสดงตนอย่างไร การคิดและอธิบายแก่ตนเองถึงบทบาทที่ตนเองจะต้องทำมีผล ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติเป็นไปในทิศทางของความคิดดังกล่าว นอกจากนี้คนเรายังสามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติของตนด้วยการพูดกับตนเองเสมอ กระบวนการที่เรารำพึงหรือบอกแก่ตนเองอยู่บ่อย ๆ จะยิ่งทำให้ความรู้สึกในเรื่องนั้นมีความเข้มข้นมากขึ้น และหาโอกาสที่จะแสดงพฤติกรรมตามที่เราบอกกับตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้เราปรับทัศนคติภายในของเราให้เข้าร่องเข้ารอยกับพฤติกรรมภายนอก และยังส่งผลต่อมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเอง (Self Concept) อีกด้วย (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2548 : 146)

ทฤษฎีการรับรู้ตนเอง (Self Perception Theory)

ผู้ประกาศทฤษฎีนี้คือ ดาริล เบ็ม (Bem) กล่าวว่า “ในกรณีที่บุคคลไม่ค่อยมั่นใจว่าตนเองมีทัศนคติต่อสิ่งใดอย่างชัดเจน บุคคลจะพยายามเรียนรู้ทัศนคติของตนจากการสันนิษฐานของการที่ได้สังเกตพฤติกรรมของเขาเอง และสิ่งเร้าที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนั้น ด้วยเหตุนี้วิธีที่เขาได้รู้จักทัศนคติของเขาจึงคล้ายคลึงกับการที่บุคคลอื่น ๆ สันนิษฐานทัศนคติของเขาจากการสังเกตพฤติกรรมของเขาเช่นกัน ” นั่นคือ คนเราเรียนรู้ทัศนคติของตนเองจากการสังเกตจากพฤติกรรมที่ตนเองแสดงออกมา (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2548 : 146) เช่น เราไม่ชอบข่าวการเมืองแต่ชอบข่าวบันเทิง เพราะเราสังเกตว่าเมื่อเรากดเปลี่ยนช่องโทรทัศน์ไล่ไปเรื่อย ๆ โดยไม่เจาะจงช่อง พอได้เห็นข่าวการเมืองเราก็จะกดเปลี่ยนช่องจนเจอช่องที่เป็นข่าวบันเทิง เป็นต้น การเรียนรู้ทัศนคติอย่างนี้เราเรียกว่า “ การรับรู้ตนเอง”

ทฤษฎีพฤติกรรมตามการวางแผน (Theory of Planned Behavior)

เป็นทฤษฎีที่ไอเซ่น (AJzen, 1996) ปรับปรุงมาจากทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผล (The Reasoned Action Theory) โดยมีความเชื่อว่า เจตนา (Intention) ของบุคคลเป็นตัวทำนายการแสดงพฤติกรรมของเขา และมีอิทธิพลจาก 3 แห่งที่กำหนดเจตนาของคนเราคือ

1) ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitude Toward the Behavior) ซึ่งหมายถึงพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงสามารถบอกเป้าหมายของพฤติกรรม บริบทที่จะกระทำ และเวลาทัศนคติ

2) บรรทัดฐานตามอัตวิสัยของเขา (Subjective Norms) ซึ่งหมายถึงความเชื่อของเขาที่ว่า บุคคลที่มีความหมายของเขาจะมีทัศนะต่อการแสดงพฤติกรรมของเขาอย่างไร

3) การรับรู้ว่าตนเองควบคุมพฤติกรรมที่จะกระทำได้ (Perceived Behavior Control) หมายถึงบุคคลที่จะกระทำพฤติกรรมมีความมั่นใจว่าตนเองสามารถแสดงพฤติกรรมนั้นได้

ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ถ้าคนเรามีทัศนคติด้านบวกต่อการแสดงพฤติกรรมใด ๆ เขาเชื่อว่าคนที่เขารักนับถือจะเห็นด้วยกับการกระทำของเขา และเขาจะมั่นใจว่าเขามีความสามารถที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นได้ ซึ่งเป็นการแสดงถึงเจตนาที่มีมาก เหตุผลนี้ทำให้เห็นว่า เราไม่อาจจะเปลี่ยนทัศนคติของบุคคลโดยอาศัยแต่เพียงการ

เสนอข้อมูล เราจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยอื่นอีกด้วย ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลให้เราต้องกระทำตาม (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2548 : 148-149)

ทฤษฎีการตัดสินใจทางสังคม (Social Judgment Theory) (ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2538 : 193-194)

ผู้เสนอทฤษฎี คือ Sherif and Hobland ซึ่งเขาได้กล่าวถึงทัศนคติว่ามีความสัพพันธ์กับปทัสถานของสังคมและเกี่ยวข้องกับตัวบุคคล โดยกระบวนการของทฤษฎีมี 2 ขั้นตอน

1. การตัดสินใจ หมายถึง การตัดสินใจว่าจะยอมรับหรือปฏิเสธข้อมูลที่ได้รับ

2.การเปลี่ยนทัศนคติหรือการคงทัศนคติเดิมไว้ ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายหลังการตัดสินแล้วว่าจะยอมรับหรือปฏิเสธ

การเปลี่ยนทัศนคติในทฤษฎีนี้เกิดขึ้นเมื่อมีความขัดแย้งระหว่างทัศนคติเดิมของบุคคลกับข้อมูลใหม่ที่ได้รับ บุคคลจะเปรียบเทียบทัศนคติเดิมของตนกับข้อมูลนั้น ๆ ทัศนคติของบุคคลจะเปลี่ยนไปมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับตัวแปรต่อไปนี้ด้วย

- <u>ความขัดแย้งระหว่างทัศนคติเดิมกับข้อมูลใหม่ที่ได้รับ</u> คือถ้าทัศนคติเดิมใกล้เคียงหรือขัดแย้งกับข้อมูลใหม่ที่ได้รับไม่มากนัก บุคคลจะเปลี่ยนทัศนคติไปตามข้อมูลใหม่นั้น ถ้าทัศนคติเดิมห่างไกลหรือขัดแย้งกับข้อมูลใหม่ที่ได้รับเป็นอย่างมาก บุคคลจะคงทัศนคติเดิมหรือไม่ยอมรับข้อมูลใหม่นั้น

- <u>การยอมรับและการปฏิเสธของแต่ละบุคคล</u> ถ้ามีการยอมรับข้อมูลใหม่มาก การเปลี่ยนทัศนคติจะเปลี่ยนไปได้ง่าย ดังนั้นในกรณีที่ทัศนคติเดิมของบุคคลขัดแย้งกับข้อมูลใหม่ ถ้าบุคคลยอมรับข้อมูลนั้น บุคคลจะเปลี่ยนทัศนคติไปตามข้อมูลใหม่ที่ได้รับ ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลไม่ยอมรับหรือปฏิเสธข้อมูลใหม่ บุคคลจะคงทัศนคติเดิมของตนไว้

- <u>ความเกี่ยวข้องกับตัวบุคคล</u> ถ้าข้อมูลใหม่แตกต่างจากทัศนคติเดิมและเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลมาก บุคคลจะไม่ยอมรับข้อมูลที่แตกต่างนั้น ยกเว้นว่าบุคคลจะไม่สนใจหรือให้ความสำคัญกับข้อมูลใหม่เท่าไรนัก ถ้าข้อมูลใหม่แตกต่างจากทัศนคติเดิมไม่มากนัก และเป็นข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับบุคคลเท่าไร บุคคลจะยอมรับหรือเปลี่ยนทัศนคติมากกว่า

- <u>ความชัดเจนของข้อมูล</u> ถ้าข้อมูลที่ได้รับมีความคลุมเคลือ กำกวม ไม่ชัดเจน การยอมรับจะเกิดขึ้นได้น้อยมาก

11. การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

จากทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการที่เราจะเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลาย ๆ อย่าง การนำทฤษฎีมาใช้จึงต้องนำมาใช้อย่างประสมประสานกัน โดยเลือกให้เหมาะกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยดูปัจจัยรอบด้านทั้งจากคน

ที่จะไปเปลี่ยนหรือเรียกว่าผู้ชักจูง วิธีการเปลี่ยนหรือวิธีการชักจูง ช่องทางในการสื่อสาร และตัวคนที่จะถูกชักจูงหรือถูกเปลี่ยนทัศนคตินั้น

ผู้ชักจูงจึงควรเป็นบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือ มีความชำนาญในเรื่องที่จะไปชักจูงเป็นอย่างดี มีความซื่อสัตย์ และน่าไว้วางใจ ยิ่งเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่ายกย่อง หรือเป็นคนใกล้ชิด สนิทสนมก็จะยิ่งเพิ่มความน่าเชื่อถือมากขึ้น ที่สำคัญหากผู้ชักจูงมีส่วนร่วมในเรื่องราวนั้น ๆ ก็จะโน้มนาวใจให้บุคคลที่ถูกชักจูงยอมรับและเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ง่าย ซึ่งการยอมรับการชักจูงอาจแสดงในรูแบบของการยอมทำตาม การเลียนแบบ หรืออาจถึงขั้นยอมรับเข้าไว้ภายในตน

การติดต่อสื่อสารเพื่อชักจูงใจให้เปลี่ยนทัศนคตินั้น มีทั้งใช้สื่อด้านเดียวที่บอกแต่ข้อดีและสื่อสองด้านเป็นการกล่าวถึงทั้งด้านดีและด้านเสียของสิ่งที่ทำการชักจูง หากบุคคลที่เราต้องการเปลี่ยนทัศนคติมีระดับการศึกษาสูงหรือมีระดับสติปัญญาสูงนั้น การใช้สารสองด้านในการชักจูงให้เปลี่ยนทัศนคติจะมีประสิทธิภาพสูงกว่าใช้สารด้านเดียว หากเป็นบุคคลที่มีระดับการศึกษาต่ำหรือมีระดับสติปัญญาต่ำนั้น การใช้สารด้านเดียวในการชักจูงให้เปลี่ยนทัศนคติจะมีประสิทธิภาพสูงกว่าการใช้สารสองด้าน ซึ่งสารสองด้านจะมีประสิทธิภาพสูงกว่าสารด้านเดียว ในการชักจูงบุคคลไปในทิศทางตรงข้ามกับทัศนคติดั้งเดิมของเขา ส่วนสารด้านเดียวจะมีประสิทธิภาพสูงกว่าสารสองด้าน ในการชักจูงบุคคลไปในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติดั้งเดิมของเขา

ลักษณะบุคลิกภาพของผู้ถูกชักจูงจะมีอิทธิพลต่อการชักจูง เช่น บุคลิกภาพแบบวิตกกังวล บุคลิกภาพแบบเชื่อมั่นในตนเอง บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจในตนเองเชื่ออำนาจนอกตนเอง ลักษณะบางอย่างของบุคคลสามารถถูกเร้าขึ้นมาได้ การที่บุคคลตกอยู่ในสถานการณ์ที่อื้อต่อการชักจูงจะทำให้การชักจูงมีประสิทธิภาพสูงอย่างเห็นได้ชัด การจัดสถานการณ์ในขณะชักจูงเพื่อเร้าลักษณะบางประการของผู้ถูกชักจูงให้ปรากฏ จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อการชักจูงแจ่มชัดยิ่งกว่า ลักษณะบุคลิกภาพของผู้ชักจูงสถานการรีในขณะชักจูงที่เอื้อต่อากรชักจูง เช่น สถานการณ์ตึงเครียด สถานการณ์คลุมเครือ สถานการณ์ที่เร้าให้บุคคลขาดความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้น ดังนั้นผู้ชักจูงจึงควรพิจารณาลักษณะของผู้ถูกชักจูงหรือลักษณะของสถานการณ์ในขณะชักจูงเพื่อการวางแผนการชักจูงให้รัดกุมอันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการชักจูง

สถานการณ์ที่มีอิทธิพลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ มี 5 อย่าง (ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2538 : 182-183) ดังนี้

1. การแนะนำให้เปลี่ยน (Suggestion Situation) การแนะบ่อย ๆ ในสถานการณ์ธรรมดา แต่ถ้าเป็นสถานการณ์ที่พิเศษ การแนะบ่อย ๆ อาจทำให้เกิดการต่อต้านขึ้นได้ การแนะให้เปลี่ยนอาจเป็นการแนะอย่างปกติ ซึ่งอาจทำโดยผ่านตัวกลางทางสังคม เช่น เพื่อน คอรบครัว ครู หรืออาจใช้วิธีการสะกดจิตซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการสัมผัสและการเคลื่อนไหว

2. การทำให้เกิดการคล้อยตาม (Conformity Situation) เป็นการสื่อสารโดยบอกให้ทราบว่ากลุ่มคล้ายท่านมีความคิดเห็นอย่างไร เพื่อให้เกิดการเปรียบเทียบว่าเห็นด้วยกับกลุ่มนั้นหรือไม่ ถ้ามีความเห็นต่างกัน ก็ควรจะเปลี่ยนตาม สถานการณ์นี้เป็นการบอกให้ทราบว่าเขาควรจะเปลี่ยน แต่ไม่มีการบังคับ แต่ให้เขาเกิดความรู้สึกขึ้นมาเองว่าสมควรจะเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มอื่น

3. การอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion) การรวมกลุ่มแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันจะทำให้เปลี่ยนทัศนคติได้ โดยผู้นำการอภิปรายจะทำหน้าที่เป็นผู้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ โดยพยายามสอดแรกความคิดเห็นของตนเพื่อลบล้างความคิดเห็นของผู้ขัดขวาง เรื่องราวต่าง ๆ ที่จะนำมาพูดจะต้องดัดแปลงให้เหมาะสมกับผู้รับ

4. การใช้การชักจูง (Persuasive Massages) โดยการเขียนบทความชักจูงต่าง ๆ ให้เหมาสมกับผู้รับฟังไม่ยากเกินไป จักการพิมพ์แล้วแจกให้แก่ผู้รับ อาจจะอ้างว่ามาจากบุคคลสำคัญหรือมาจากบุคคลที่ใกล้ชิดหรือเกี่ยวข้องกับผู้รับ วิธีการนี้จุดสำคัญเน้นที่ตัวสาร ซึ่งเป็นสิ่งที่โน้มน้าวผู้อ่านให้เห็นคล้อยตาม และสามารถนำไปใช้ได้กับคนจำนวนมาก จะเห็นว่าวิธีการนี้จะไม่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เป็นลักษณะของการสื่อสารทางเดียว

5. การปลูกฝังความเชื่อ (Intensive Indoctrination) ทำได้หลายวิธี เช่น การอบรมเลี้ยงดู การล้างสมอง เป็นต้น จะเห็นว่าพ่อแม่มีความสำคัญมากต่อการปลูกฝังความเชื่อให้กับลูก ๆ ด้วยการอบรม

ฉลอง ภิรมรัตน์ (2521 อ้างถึงใน ทรงพล ภูมิพัฒน์, 2538 : 146-147) ได้กล่าวถึง อิทธิพลภายนอกที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติดังนี้

1. การเกลี้ยกล่อม (Persuasion) วิธีการนี้เป็นการให้ความรู้หรือบอกเล่าชักชวน เพื่อให้บุคคลนั้นเห็นคล้อยตามว่า สิ่งที่เราแนะนำเป็นความจริงและเป็นสิ่งที่ดีงามการที่จะเปลี่ยนทัศนคติเดิมมารับทัศนคติใหม่ไม่ใช่ของง่ายที่จะทำได้ตามลำพังคนเดียวถ้าเรายังเป็นเพียงคนหนึ่งที่ยังไม่ได้มีบทบาทสำคัญในสังคม ดังนั้นเราจึงต้องหากลวิธีที่จะทำให้เขาเชื่อใจ โดยที่เขาไม่รู้ตัวว่าเรากำลังจะเปลี่ยนความคิดของเขา กลวิธีดังกล่าวนั้นก็เช่น ให้คนที่เคารพนับถือไปพูด ให้คนที่มีอิทธิพลเหนือจิตใจเขาพูด ให้คนที่เจารักใคร่ไปพูด มีการให้รางวัลเป็นการปูทางไว้ก่อน ใช้วิธีการอ้างอิงผู้มีชื่อเสียง ใช้วิธีการยกย่อง ซึ่งวิธีการเหล่านี้เราจะต้องเลือกใช้ให้เหมาะสม ซึ่งในบุคคลแต่ละคนย่อมจะมีไม่เหมือนกัน

2. การย้ายกลุ่ม (Group Change) โดยหลักการของกลุ่ม กลุ่มจะมีอิทธิพลเหนือสมาชิกภายในกลุ่มคือสามารถทำให้คนในกลุ่มคล้อยตามได้ ดังนั้นเมื่อเราจะเปลี่ยนทัสนคติของบุคคลหนึ่ง เราก็อาจจะให้บุคคลนั้นย้ายกลุ่ม ซึ่งกลุ่มใหม่นี้ย่อมจะมีอิทธิพลเหนือทัศนคติของบุคคลที่ย้ายเข้ามาใหม่ได้ ทั้งนี้เพราะเมื่อเข้าไปอยู่ในกลุ่มใหม่ ก็ย่อมได้พบกับสมาชิกใหม่ พบกับบุคคลหลายระดับ หลายอาชีพ ความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่าง ๆ ก็ย่อมเปลี่ยนแปลงไปได้

3. การโฆษณา (Advertisement) นับว่ามีความสำคัญมากต่อการเปลี่ยนทัศนคติซึ่งเราจะเห็นได้จากชีวิตประจำวันและอาจพบกับตัวเองเข้าแล้วก็ได้ ตัวอย่างเช่น บางคนไม่ชอบดูภาพยนตร์ไทย แต่จากการโฆษณาว่าเป็นหนึ่ง เป็นเรื่องแรกของไทยที่ชาวต่างชาติยอมรับ พร้อมทั้งมีตัวอย่างบางตอนที่น่าสนใจประกอบ เราก็อาจเปลี่ยนทัศันคติได้ โดยการมาดูภาพยนตร์เรื่องนั้น และก็อาจจะดูภาพยนตร์เรื่องอื่น ๆ อีก

4. จากแหล่งข่าวสาร (Source of the Message) วิธีการนี้โดยเฉพาะจากหนังสือพิมพ์ บทความ ความ วิทยุ ข่าวสารโทรทัศน์ นับว่ามีบทบาทสำคัญมากในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ทั้งนี้เพราะบุคคลมีความรู้สึก (โดยเฉพาะคนไทย) ว่าสิ่งที่ตีพิมพ์เผยแพร่ทั่วประเทศ ข่าวสารที่ออจากวิทยุหรือโทรทัศน์ซึ่งแพร่ไป

ทั่วประเทศ เป็นเรื่องที่สำคัญมากถ้าไม่เช่นนั้นจะไม่ตีแผ่หรือเผยแพร่ไปทั่วประเทศ วิธีการนี้ใช้ได้ดีกับประเทศที่การศึกษายังไม่พัฒนา กล่าวคือ ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศยังศึกษาอยู่ในระดับต่ำ

5. การผลักดันของกลุ่ม (Group Pressure) เนื่องจากพลังอำนาจของกลุ่มมีอิทธิพลเหนือสมาชิกภายในกลุ่ม และจะมีอำนาจบีบบังคับให้เราอยู่ในแบบขนบธรรมเนียมประเพณีและปทัสถานของกลุ่ม ดังเราจะเห็นได้จากผู้นำกลุ่ม ไม่ว่าอยู่ในกลุ่มใดก็ตามกลุ่มจะต้องทำให้สอดคล้องกับความคาดหวังของกลุ่มเสมอ

12. การวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เพราะทัศนคติไม่สามารถวัดได้โดยตรง และเป็นเรื่องละเอียดอ่อนซับซ้อนต้องอาศัยการตอบสนองออกมาเป็นถ้อยคำหรือพฤติกรรมภายนอก การวัดทัศนคติจริงวัดได้จากพฤติกรรมทั้งทางตรงและทางอ้อม

การวัดทัศนคติจะวัดในลักษณะของทิศทาง (Direction) และปริมาณ (Magnitude) โดยใช้เครื่องมือที่สร้างขึ้น โดยทิศทางมีอยู่ 2 ทาง คือ ทางบวกหรือทางลบ ซึ่งเป็นการประเมินค่าของความรู้ รู้สึก และการกระทำไปในทางที่ดี ชอบ พอใจ หรือไม่ดี ไม่ชอบ ไม่พอใจ ส่วนปริมาณ เป็นความเข้มข้นหรือความรุนแรงของทัศนคติไปในทิศทางที่พึงประสงค์หรือไม่พึงประสงค์นั่นเอง ในการวัดทัศนคติอาจใช้วิธีการสังเกต สัมภาษณ์หรือใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของเรื่องที่จะศึกษา อย่างไรก็ตาม การวัดทัศนคตินิยมใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือมากที่สุด ซึ่งแต่ละแบบต่างมีมาตรวัดแตกต่างกันไป (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2549 : 188-189) (ทรงพล ภูมิพัฒน์, 2538)

1. วิธีการสังเกต (Observation) เป็นวิธีการที่ใช้ตรวจสอบบุคคลอื่น โดยการเฝ้ามองและจดบันทึกพฤติกรรมของบุคคลอย่างมีแบบแผนทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบว่าบุคคลที่เราสังเกตมีทัศนคติ ความเชื่อ อุปนิสัยเป็นอย่างไร การสังเกตเป็นวิธีการสังเกตที่เก่าแก่และใช้กันมากจนถึงปัจจุบัน ซึ่งวิธีนี้เป็นที่ยอมรับและแพร่หลายอยู่ในทุกสาขาวิชา โดยเฉพาะการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม เพราะจะทำให้ผู้ศึกษาได้มองเห็นพฤติกรรมของบุคคลด้วยตนเอง อันจะก่อให้เกิดการสรุปผลจากการศึกษาได้ตรงกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

ข้อมูลที่ได้จากวิธีการสังเกตจะถูกต้องใกล้กับความจริงหรือเป็นที่น่าเชื่อถือได้เพียงใดนั้น มีข้อควรคำนึงหลายประการ กล่าวคือ ควรจะมีการศึกษาหลาย ๆ ครั้ง ทั้งนี้เพราะทัศนคติของบุคคลมาจากหลาย ๆ สาเหตุนอกจากตัวผู้สังเกตเอง จะต้องทำตัวให้เป็นกลางไม่มีความลำเอียงและการสังเกตควรไปสังเกตหลายช่วงเวลา ไม่ใช่สังเกตเฉพาะเวลาใดเวลาหนึ่ง

2. วิธีการสัมภาษณ์ (Interview) เป็นวิธีการที่ผู้ศึกษาจะต้องออกไปสอบถามพูดคุยกับบุคคลนั้น ๆ ด้วยตนเอง ซึ่งโดยปกติผู้สัมภาษณ์จะเตรียมแผนการล่วงหน้าเอาไว้ว่าจะสัมภาษณ์ในเรื่องใด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด ผู้สัมภาษณ์จะต้องทำให้ลักษณะบรรยากาศในการสัมภาษณ์เป็นกันเอง ยิ่งถ้าเป็นกันเองมากเท่าใด ข้อมูลที่ได้ก็ยิ่งถูกต้องมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพราะผู้เล่าจะสบายใจไม่เคร่งเครียด

ข้อควรคำนึงที่สำคัญในการสัมภาษณ์ โดยเฉพาะในตอนเริ่มแรกของการสัมภาษณ์ไม่ควรทำให้เป็นพิธีที่มีแบบแผน ถึงแม้ผู้สัมภาษณ์อาจจดบันทึกจากแบบฟอร์มที่เตรียมไป แต่ควรเป็นบันทึกจากเรื่องของข้อเท็จจริงซึ่งจะไม่ทำให้กระทบกระเทือนต่อบรรยากาศการสัมภาษณ์หรือไม่ก็อาจใช้เทปอัดไว้ก็ได้ วิธีการสัมภาษณ์นี้นับได้ว่าเป็นพิธีการหาข้อมูลที่ดีวิธีหนึ่งที่ทำได้สะดวกไม่สิ้นเปลืองมาก สามารถจะได้ข้อมูลทั้งอดีต ปัจจุบัน และอนาคต แต่ข้อเสียก็คือข้อมูลที่จะเป็นที่เปลืองมาก สามารถจะได้ข้อมูลทั้งอดีต ปัจจุบันและอนาคต แต่ข้อเสียก็คือข้อมูลที่จะเป็นไปที่เสื่อมเสียแก่ผู้ที่เราจะศึกษาอาจจะไม่ถูกเปิดเผย ซึ่งเราจะต้องใช้วิธีการอื่น ๆ ศึกษาเพิ่มเติมอีก

3. วิธีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นวิธีที่นิยมใช้เมื่อผู้ศึกษาไม่สามารถที่จะติดต่อกับผู้ที่จะศึกษาได้โดยตรง แบบสอบถามนั้นมีข้อคำอธิบายไว้อย่างเรียบร้อย เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนตอบเป็นแบบแผนเดียวกัน การใช้วิธีส่งแบบสอบถามนี้เป็นวิธีที่ใช้กันมากในการวัดทัศนคติ ทั้งนี้เพราะเราสามารถที่จะสร้างและถามได้ในหลาย ๆ ด้านตามความต้องการของผู้ศึกษา อีกทั้งยังเป็นการประหยัดเวลาในการหาข้อมูล เพราะผู้ศึกษาสามารถที่จะส่งแบบสอบถามไปให้คนเป็นจำนวนมาก ๆ ในเวลาเดียวกัน ส่วนในด้านการลงทุนก็นับว่าใช้ทุนน้อยกว่าอีกหลายวิธี

การวัดทัศนคตินี้นิยมใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามมากที่สุด ซึ่งแบบสอบถามแต่ละแบบก็จะมีมาตรวัดที่แตกต่างกัน แต่ที่นิยมใช้กันมาก ได้แก่ มาตราส่วนแบบลิเกิร์ต (Likert Scales) มาตราส่วนแบบซีแมนติกดิฟเฟอเรนเชียล (Semantic Differential Scales) วิธีการวัดแบบ Thurstone ซึ่งในที่นี้จะกล่าวถึงมาตราส่วนแบบลิเกิร์ต (Likert Scales) ซึ่งเป็นแบบที่นิยมใช้กันมากในประเทศไทยเพียงพอสังเขป ดังนี้

มาตราส่วนแบบลิเกิร์ต (Likert Scale) เรนซิส ลิเกิร์ต (Rensis Likert) เป็นผู้สร้างขึ้น เป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลาย เนื่องจากสร้างได้ไม่ยาก ประกอบด้วยประโยคข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง และมีหัวข้อให้เลือกตอบ 5 คำตอบ คือ เห็นด้วยอย่างมาก เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างมาก

ประโยคข้อความที่เป็นบวก (Positive) ต่อเรื่องนั้น ๆ จะให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างมาก	=	5 คะแนน
เห็นด้วย	=	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	=	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	=	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	=	1 คะแนน

แต่หากประโยคเป็นลบ (Negative) คะแนนก็จะให้กลับกัน คือ

เห็นด้วยอย่างมาก	=	1 คะแนน
เห็นด้วย	=	2 คะแนน
ไม่แน่ใจ	=	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	=	4 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	=	5 คะแนน

ทัศนคติทางบวกจะได้คะแนนมาก ทัศนคติทางลบจะได้คะแนนน้อย ถ้านำแต่ละข้อมารวมกันและหาค่าเฉลี่ยเราจะรู้ว่ามีทัศนคติโดยรวมต่อเรื่องนั้น ๆ ไปในทิศทางใด มากน้อยแค่ไหน

กิจกรรมท้ายบทเรียนที่ 6
1. แบ่งกลุ่มผู้เรียนออกเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 5-7 คน 2. เลือกหัวข้อตามความสนใจ และดำเนินการอภิปรายคำถามท้ายบทเรียนภายในกลุ่ม กลุ่มละ 1 หัวข้อ ใช้เวลา 10 นาที 3. ให้แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการอภิปรายและแลกเปลี่ยนความเห็นกับสมาชิกกลุ่มอื่นๆ ใช้เวลากลุ่มละ 10 นาที
คำถามท้ายบทเรียน
1. ลักษณะและองค์ประกอบของทัศนคติประกอบด้วยอะไรบ้าง 2. การเรียนรู้เกี่ยวกับทัศนคติมีข้อดีอย่างไร 3. แนวคิดทฤษฎีที่อธิบายการเกิดขึ้นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติมีกี่แนวคิด ได้แก่อะไร และมีสาระสำคัญของแนวคิดอย่างไร

บทที่ 7 กลุ่มและการรวมกลุ่ม

แผนการเรียนรู้สำหรับบทที่ 7 กลุ่มและการรวมกลุ่ม

องค์ประกอบเนื้อหาของบทที่ 7 ประกอบด้วย

1. ความหมายและโครงสร้างของกลุ่ม
2. พัฒนาการของกลุ่ม
3. ประเภทของกลุ่ม
4. สาเหตุและวัตถุประสงค์ของการรวมกลุ่ม
5. อิทธิพลของกลุ่มที่มีผลต่อพฤติกรรม
6. การรวมกลุ่มที่มีพฤติกรรมร่วม

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. เข้าใจถึงความหมาย โครงสร้างและประเภทของกลุ่ม
2. เข้าใจถึงสาเหตุของการรวมกลุ่ม
3. เข้าใจถึงอิทธิพลของกลุ่มที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล

กิจกรรมการเรียนรู้

1. การบรรยาย
2. การถาม-ตอบ เพื่อประเมินผลหลังการเรียน

สื่อการสอน

1. เอกสารประกอบการสอน
2. Power Point

การประเมินผลการเรียนรู้

1. ประเมินผลก่อนการเรียน
2. ประเมินผลจากการอภิปราย
3. การสอบปลายภาคเรียน

บทที่ 7

กลุ่มและการรวมกลุ่ม

การอยู่ร่วมกันของมนุษย์ดำเนินไปภายใต้ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกัน และต่างก็มีการพึ่งพาอาศัยกัน ความสัมพันธ์ดังกล่าวทำให้บุคคลรับรู้บทบาทของการเป็นสมาชิกทางสังคมในรูปของกลุ่มและการรวมกลุ่มทางสังคม ซึ่งการเป็นสมาชิกของกลุ่มอาจเกิดขึ้นได้ในหลายลักษณะเช่น สมาชิกของกลุ่มในพื้นที่ที่อาศัยหรือเกี่ยวข้อง สมาชิกของกลุ่มตามบทบาทหน้าที่

อย่างไรก็ดี การรวมกลุ่มของสมาชิก นอกจากจะทำให้สมาชิกร่วมกันกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ของกลุ่มแล้ว ยังมีการกำหนดกรอบแนวทาง อันรวมไปถึงบทบาทหน้าที่ที่สมาชิกต้องปฏิบัติตาม ซึ่งอาจอยู่ในรูปของแบบแผนการปฏิบัติของกลุ่มหรือระเบียบทางสังคม

1. ความหมายของกลุ่ม

นิยามของคำว่ากลุ่ม (Group) มีผู้ให้คำจำกัดความไว้หลายท่าน แต่ก็มีความคล้ายคลึงกันเป็นส่วนใหญ่ ดังเช่น

กลุ่ม หมายถึง การรวมตัวกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปโดยแต่ละคนมาร่วมรับรู้ว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม และปรับวัตถุประสงค์ส่วนตัว (Individual Goal) มาเป็นวัตถุประสงค์ของกลุ่ม (Group Goal) ต่อจากนั้นก็ร่วมมือกันกระทำกิจกรรมของกลุ่มให้บรรลุตามเป้าหมาย (Elliot et al, 2003)

กลุ่ม คือ การรวมตัวกันทางสังคมในลักษณะที่สมาชิกสามารถพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันได้ และมีศักยภาพที่จะปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน สมาชิกของกลุ่มส่วนใหญ่จะพบปะติดต่อกันอยู่เป็นประจำ ซึ่งลักษณะสำคัญของกลุ่มคือ สมาชิกกลุ่มจะมีอิทธิพลต่อกันและกันในทางหนึ่งทางใดเสมอ (ทัศนีย์ ประจะนีย์, 2538 : 260)

กลุ่มไม่ใช่แค่การมาร่วมกันของคนหลายคน แต่สิ่งสำคัญคือจะต้องมีการจัดระเบียบ (Organization) ภายในหน่วยรวมนั้นให้ส่วนย่อย ๆ มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเป็นระบบกลุ่ม และมีศักยภาพที่จะปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน สมาชิกของกลุ่มส่วนใหญ่จะพบปะติดต่อกันแบบตัวต่อตัวอยู่เป็นประจำ ลักษณะสำคัญ คือ สมาชิกจะมีอิทธิพลต่อกันและกันในทางหนึ่งทางใดเสมอ (อ้อมเดือน สดมณี, 2540 : 152)

กลุ่มจะต้องประกอบด้วยบุคคลอย่างน้อย 2 คนขึ้นไป มีความสัมพันธ์ต่อกัน คือ ทั้งบุคคลและกลุ่มจะต้องมีการปะทะสังสรรค์กัน มีความสนใจร่วมกัน และมีแบบแผนต่อกัน คือ กลุ่มจะกำหนดหน้าที่เป็นแบบแผนที่แน่นอน เช่น ความรับผิดชอบ หน้าที่ บทบาท เป็นต้น (นวลศิริ เปาโรหิตย์, 2551 : 163)

Sheriff & Sheriff (1969 อ้างถึงใน โยธิน ศันสนยุทธ และ จุมพล พูลภัทรชีวิน, 2524 : 108-109) ได้พูดถึงกลุ่มทางจิตวิทยาว่ามีคุณลักษณะ ดังนี้

1. มีจำนวนคนอย่างน้อยสองคนขึ้นไป

2. มีโครงสร้างของกลุ่มที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของสมาชิกแต่ละคน นั่นคือ สมาชิกต่างก็รับรู้ร่วมกันว่าใครมีบทบาท ฐานะ อย่างไรในสังคมกลุ่มนั้น

3. กลุ่มที่รวมกันต้องมีความคงที่ชั่วระยะเวลาหนึ่ง

4. มีกฎระเบียบสำหรับเป็นแนวประพฤติและปฏิบัติ กฎระเบียบดังกล่าวเป็นสิ่งที่สมาชิกในกลุ่มเห็นว่า ดี เหมาะสม ถูกต้อง และใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่ม

จากนิยามความหมายของคำว่ากลุ่มที่กล่าวมาข้างต้น กล่าวได้ว่า กลุ่มในความหมายทางจิตวิทยาหมายถึง การรวมตัวของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปแล้วมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันอย่างสม่ำเสมอในช่วงเวลาหนึ่ง มีบรรทัดฐานร่วมกัน มีเอกลักษณ์เดียวกัน มีเป้าหมายร่วมกัน โดยที่สมาชิกของกลุ่มจะรับรู้ถึงหน้าที่และความรับผิดชอบต่อเป้าหมายร่วมกัน โดยมีลักษณะของกลุ่มที่สรุปจากการให้คำนิยามดังนี้

1. ประกอบด้วยสมาชิกตั้งแต่สองคนขึ้นไป

2. มีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นแนวทางสำหรับพฤติกรรมของแต่ละบุคคลและกลุ่ม กลุ่มที่ดีต้องตอบสนองความต้องการทั้งของกลุ่มและสมาชิกแต่ละคนในเวลาเดียวกัน หรืออย่างน้อยความต้องการของทั้งสองอย่างต้องไม่ขัดกัน

3. มีโครงสร้างซึ่งเกิดจากแบบแผนความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบย่อย ๆ ซึ่งแต่ละส่วนก็จะแสดงบทบาทที่เหมาะสมของตน ทุกคนในกลุ่มยอมรับการรวมกลุ่ม มีปฏิสัมพันธ์กันรู้ว่าใครเป็นใครในกลุ่ม ใครเป็นคนนอกกลุ่ม การคงอยู่ของกลุ่มจะช่วยตอบสนองตามต้องการหรือให้ความพึงพอใจแก่สมาชิก

4. มีกลไกสำหรับการควบคุมสมาชิกนั่นคือ มีกฎหรือปทัสถาน (Norms) สำหรับกำหนดบทบาทและหน้าที่ของบุคคลและกลุ่ม

2. โครงสร้างของกลุ่ม

Brehm and Kassin (1996) และ Schaefer (2003) ได้อธิบายว่า โครงสร้างของกลุ่มที่สำคัญประกอบด้วย พันธกิจของกลุ่ม สถานภาพและบทบาท บรรทัดฐานสำหรับควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกของกลุ่มเพื่อจะทำให้สมาชิกอยู่ร่วมกันอย่างราบรื่นและกลุ่มมีความมั่นคงในการดำรงอยู่จนสามารถทำงานตามพันธกิจได้สำเร็จ

พันธกิจของกลุ่มคือ วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในการดำรงอยู่ของกลุ่มที่กลุ่มจะต้องพยายามทำให้บรรลุให้ได้ เช่น ถ้ากลุ่มคือครอบครัว พันธกิจของครบครัวคือการดูแลให้สมาชิกในครอบครัวทุกคนอยู่รอดเติบโตเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม หรือกลุ่มทำรายงานส่งอาจารย์ พันธกิจคือการทำงานงานส่งต่ออาจารย์ให้เสร็จ เป็นต้น และเพื่อให้พันธกิจของกลุ่มบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ กลุ่มจะต้องใช้วิธีแบ่งงานกันทำ (Division of Labour) สมาชิกกลุ่มจะได้รับการแบ่งงานให้ทำ ตำแหน่ง (Position) จึงเกิดขึ้นตามตัวงานที่ได้รับ เรียกว่าได้เกิด สถานภาพ (Status) ของคนขึ้นมาในกลุ่มแล้ว ใครได้ทำงานอะไรก็จะได้ตำแหน่งงานตามนั้น เช่น เป็นพ่อ แม่ พี่ หัวหน้ากลุ่ม สมาชิกสมาคม กรรมการสมาคม เป็นต้น การมีสถานภาพหรือตำแหน่งในกลุ่มก็

เพื่อที่จะให้สมาชิกรู้ว่าใครจะต้องทำงานอะไร ส่วนไหนของพันธกิจกลุ่ม จะไดทำให้เกิดความเป็นระบบและง่ายต่อการหาสมาชิกผู้ที่มีความชำนาญและถนัดในงานเหล่านั้นเข้ามาทำ

เมื่อสมาชิกเข้ารับตำแหน่งที่กลุ่มมอบหมายให้แล้ว เข้าจะมีสถานภาพนั้นทันทีสิ่งที่จะติดตามมาโดยอัตโนมัติ คือ บทบาทตามสถานภาพที่เขาได้รับ บทบาทเป็นพฤติกรรมประจำสถานภาพ สมาชิกกลุ่มคนอื่นจะคาดหวังต่อเขาว่าเขาจะต้องแสดงพฤติกรรมอย่างเมาะสมตามตำแหน่งนั้นๆ เรียกว่า สมาชิกคนอื่นได้มีความคาดหวังกับบทบาทของเขา (Role Expectation) ซึ่งนอกจากสมาชิกคนอื่นในกลุ่มจะคาดหวังกับบทบาทประจำตำแหน่งนั้น ๆ แล้ว ตัวผู้ดำรงตำแหน่งก็มีความคาดหวังในบทบาทของเขาด้วยเช่นกัน และถ้าสมาชิกกลุ่มคนอื่นกับตัวผู้ดำรงตำแหน่งมีความคาดหวังในบทบาทไม่ตรงกันก็อาจจะนำมาซึ่งปัญหาได้

นอกจากนี้ โครงสร้างที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของกลุ่มคือ บรรทัดฐาน (Group Norms) ซึ่งเป็นมาตรฐานกำกับพฤติกรรมโดยทั่วไปของสมาชิกกลุ่มว่าพฤติกรรมแบบใดเหมาะสมพึงทำได้ ทำแล้วสมาชิกคนอื่นในกลุ่มจะให้การยอมรับ แบบใดไม่เหมาะสมไม่ควรกระทำ ทำแล้วสมาชิกกลุ่มคนอื่นจะไม่ให้การยอมรับ โดยปกติกลุ่มมักจะส่งเสริมให้กระทำพฤติกรรมที่เอื้อต่อการบรรลุพันธกิจของกลุ่มและห้ามการกระทำที่ขัดขวางทำให้กลุ่มไม่สามารถบรรลุพันธกิจได้ บรรทัดฐานจึงเป็นเหมือนมาตรวัดและเครื่องชี้สำหรับสมาชิกกลุ่มไว้พิจารณาพฤติกรรมตนเองว่าสมควรกระทำหรือไม่ และในที่สุดบรรทัดฐานของกลุ่มนั้นจะทำให้กลุ่มมีความมั่นคง เพราะสมาชิกรู้ว่าต้องทำตัวอย่างไร เมื่อทำตามบรรทัดฐานไม่ได้ก็ต้องออกจากลุ่ม ก็จะเหลือแต่สมาชิกที่เห็นด้วยและทำตามบรรทัดฐานได้ ปฏิสัมพันธ์ในกลุ่มจะราบรื่น ความขัดแย้งจะเกิดขึ้นน้อยมาก ความมั่นคงของกลุ่มจะมีมากขึ้น อันเป็นผลให้สามารถรวบรวมสรรพกำลังได้เข้มแข็งมากขึ้น เพื่อทำงานให้บรรลุพันธกิจหลักต่อไปได้

นอกจากโครงสร้างที่กล่าวไปแล้ว ยังมีองค์ประกอบอื่นที่จะทำให้กลุ่มสามารถบรรลุพันธกิจได้คือ การสื่อสาร (Communication) ซึ่งทำหน้าที่เหมือนตัวเชื่อมระหว่างสมาชิกกลุ่มให้เข้าใจกันและกัน ทำหน้าที่ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารไปสู่สมาชิกทุกคน การอยู่ในสถานที่ซึ่งเอื้อต่อการพบกัน (Physical Layouts) ซึ่งสมาชิกมีโอกาสได้พบกันและสื่อสารกันเสมอ ทำให้กิจกรรมทุกอย่างของกลุ่มดำเนินไปโดยความสะดวกราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545: 192) ได้กล่าวถึงโครงสร้างของกลุ่มที่คล้ายคลึงกันหากแต่มีการแบ่งเป็นรายประเด็น ดังนี้

1. สถานภาพ (Status) หมายถึง ตำแหน่งทางสังคมหรือตำแหน่งต่าง ๆ ในกลุ่มคนที่มาอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มซึ่งมีความแตกต่างกันอยู่แล้ว ฉะนั้นแต่ละคนจะได้รับตำแหน่งต่าง ๆ ตามความเหมาะสมหรือบางทีก็ได้รับตำแหน่งตามที่ตนเองพยายามใช้อิทธิพลได้มา เช่น การใช้อิทธิพลเพื่อให้ได้มาซึ่งตำแหน่งหัวหน้าพรรค ผู้อำนวยการ ผู้จัดการ เป็นต้น

2. บทบาท (Role) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกให้เหมาะสมกับตำแหน่งที่ครอบครองอยู่ เช่น ผู้ที่มีตำแหน่งเป็นประธานกลุ่มต้องแสดงพฤติกรรมของผู้นำ ส่วนผู้ที่เป็นสมาชิกกลุ่มก็ต้องแสดงพฤติกรรมของผู้ตาม เป็นต้น

3. ปทัสถาน (Norms) หมายถึง กฎเกณฑ์ที่สมาชิกลุ่มพึงปฏิบัติตามเพื่อจะทำให้ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันเป็นไปโดยราบรื่นและคงเส้นคงวา ปทัสถานมีหลายรูปแบบ เช่น ระเบียบ กฎหมาย คำสั่ง ข้อควรปฏิบัติ

ของสมาชิก เป็นต้น ปทัสถานเป็นแนวทางปฏิบัติตนของสมาชิกกลุ่ม ซึ่งถ้าผู้ใดไม่ปฏิบัติตามจะได้รับการลงโทษจากกลุ่ม เช่น ได้รับการตำหนิ ไม่คบด้วย การไล่ออกจากกลุ่ม เป็นต้น และในทางกลับกันผู้ที่ทำตามปทัสถานจะได้รับการยอมรับจากกลุ่ม ในบางกรณีได้รับการยกย่องจากกลุ่มด้วย คนโดยทั่วไปจึงมักเลือกที่จะยอมทำตามปทัสถานของกลุ่มมากกว่าต่อต้าน

4. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคล ถ้าขาดกระบวนการสื่อสารแล้ว ความเป็นกลุ่มจะเกิดขึ้นไม่ได้เลย หรือแม้แต่ว่าเมื่อเป็นกลุ่มอยู่แล้ว ถ้าขาดการติดต่อส่อสาร ความเป็นกลุ่มจะสลายไปในที่สุดเพราะสมาชิกจะไม่รู้ว่ากลุ่มนี้มีเป้าหมายอะไรที่ต้องการไปให้ถึง สมาชิกในกลุ่มจะต้องปฏิบัติอย่างไรบ้างจึงจะทำให้กลุ่มหรือองค์การบรรลุเป้าหมายตามต้องการได้

5. ปัจจัยเสริมสร้างความเข้มแข็งของกลุ่ม ได้แก่ สิ่งที่อยู่รอบตัวเราทั่วไปอาจจะเป็นสิ่งที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิตก็ได้ ซึ่งทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กลุ่มพัฒนาขึ้นมาและดำรงอยู่ได้ เช่น การที่คนเรามีความคิด เจตคติ ค่านิยมและความเชื่อคล้ายคลึงกันหรือการที่คนเรามีสถานภาพทางเศรษฐกิจใกล้เคียงกัน เป็นต้น ย่อมทำให้มีการสื่อสารระหว่างกันบ่อยและเกิดเป็นกลุ่มได้เร็วขึ้นและทำให้กลุ่มเข้มแข็งมีความเหนียวแน่นมากอีกด้วย

3. พัฒนาการของกลุ่ม

นักจิตวิทยาสังคมชื่อทัคแมน (Tuckman, 1965 อ้างถึงใน สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 231-232) ทำการศึกษาถึงพัฒนาการของกลุ่มว่ามีลำดับขั้นตอนอย่างไร ซึ่งคล้ายกับการศึกษาของ Gersick (1990 อ้างถึงใน จำรอง เงินดี, 2552 :137-138) ที่ได้กล่าวถึงความเจริญเติบโตและแบบแผนการก่อเกิดกลุ่ม เป็นลำดับขั้น ซึ่งสรุปได้เป็น 5 ขั้นดังนี้

1. ขั้นก่อตัวเป็นกลุ่ม (Forming Stage) เป็นการรวมตัวกันของบุคคลเป็นกลุ่ม ในระยะเริ่มแรกสมาชิกอาจจะยังไม่รู้จักกัน ยังไม่มีความแน่ใจในโครงสร้างของกลุ่ม กฎระเบียบของกลุ่ม สมาชิกจะพยายามปรับตัวให้เข้ากับกลุ่ม สมาชิกจะแสดงออกโดยเรียนรู้ซึ่งกันและกัน หากมีผู้นำกลุ่มเกิดขึ้นก็จะพึ่งพาผู้นำกลุ่ม พฤติกรรมการแสดงออกจะสุภาพ สำรวจตรวจตราวิธีการที่จะแสดงออกต่อผู้อื่น เมื่อได้ทำความรู้จักกันและเวลาได้ผ่านไประยะหนึ่ง รวมทั้งมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ กันแล้ว ภาวะของความเป็นกลุ่มก็เริ่มมีขึ้น ต่างก็รู้สึกว่าตนเป็นสมาชิกกลุ่ม ต้องพึ่งพาอาศัยกัน และเกิดความไว้วางใจต่อกันทีละเล็กทีละน้อย

2. ขั้นการเกิดความขัดแย้งในกลุ่ม (Storming Stage) เมื่อสมาชิกแต่ละคนผ่านมาถึงขั้นนี้สมาชิกแต่ละคนจะแสดงออกถึงความต้องการและสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับจากกลุ่ม การเรียนรู้ต่อกันและกันมีมากขึ้น ทั้งนี้เพราะสมาชิกต่างพยายามที่จะแสดงอิทธิพลหรือมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลภายในกลุ่มเพื่อตอบสนองความต้องการและสิ่งที่ตนได้คาดหวังไว้ พร้อมกันนั้นก็จะจัดการให้เข้ากับความต้องการของสมาชิกอื่น ๆ ได้อย่างเหมาะสมและดีที่สุด แต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมการยืนยันและโต้แย้งมากขึ้นเกี่ยวกับทิศทางและเป้าหมายขอกงลุ่ม ความขัดแย้งและไม่ลงรอยกันระหว่างสมาชิกจะเกิดขึ้นบ่อย ๆ และเป็นระยะ ๆ แต่ความขัดแย้งและการต่อต้านอาจเกิดขึ้นไปพร้อม ๆ กับความรู้สึกตื่นเต้นเกี่ยวกับผลสำเร็จที่จะเกิดขึ้นต่อกลุ่ม และภายในกลุ่มสมาชิกแต่ละคนจะ

เริ่มรู้ตำแหน่ง หน้าที่และบทบาทภายในกลุ่ม ความขัดแย้งและไม่ลงรอยกันนั้นอาจส่งผลถึงสมาชิกบางคนที่ไม่สามารถปรับตัวให้อยู่ในกลุ่มได้ อาจถึงกับต้องออกจากกลุ่มไปก็ได้

3. ขั้นการเกิดบรรทัดฐานของกลุ่ม (Norming Stage) เมื่อสมาชิกในกลุ่มผ่านขั้นตอนของความขัดแย้งและความไม่ลงรอยกันมาแล้ว ก็จะมาถึงขั้นการผนึกรวมกำลังเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ความไว้วางใจกันเกิดขึ้น สมาชิกจะยอมรับโครงสร้างของกลุ่ม เข้าใจความแตกต่างระหว่างสมาชิก ความขัดแย้งลดลงไป เกิดบรรทัดฐานที่มั่นคง ผลที่ตามมาก็คือจะยอมรับกลุ่ม ความผูกพันต่อกลุ่มมีสูง ความสามัคคีกลมเกลียวในกลุ่มมีมาก หากความสัมพันธ์ภายในกลุ่มเป็นไปในทางบวกประสิทธิภาพของกลุ่มก็จะมีสูง

4. ขั้นการปฏิบัติการของกลุ่ม (Performing Stage) เป็นขั้นตอนที่กลุ่มผลิตผลงานออกมา หากกลุ่มมีความสามัคคีกลมเกลียวกันสูงและปัญหาหลาย ๆ อย่างภายในกลุ่มได้รับการแก้ไข ผลงานออกมาย่อมมีประสิทธิภาพ เพราะสมาชิกต่างตระหนักถึงภาระหน้าที่ของพวกเขาและต้อเพิ่มขีดสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ภายในกลุ่ม การร่วมกันปฏิบัติเช่นนี้เพราะต้องการให้ทุกคนบรรลุในจุดมุ่งหมายที่ได้ตั้งไว้ร่วมกัน

5. ขั้นการแยกตัวออกจากกันหรือสลายไป (Adjourning Stage) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของพัฒนาการของกลุ่ม เมื่อแรกเริ่มสมาชิกเข้ารวมกลุ่มกันจนสามารถปฏิบัติภารกิจของกลุ่มจนบรรลุเป้าหมายหรือประสบความสำเร็จ ถ้าสมาชิกแต่ละคนต่างมีความต้องการจะไปทำกิจกรรมอื่นของตนก็ต้องแยกย้ายกันออกไปและสมาชิกจะไม่ผูกพันต่อกลุ่ม มีการลดกิจกรรมที่ทำร่วมกันลงและสมาชิกเชื่อว่าผลประโยชน์ที่ได้รับจากการอยู่ร่วมกันในน้ำหนักน้อยกว่าต้นทุนที่ไดลงไป ในกรณีนี้กลุ่มจะเกิดความกังวลและความเครียดได้มาก

4. ประเภทของกลุ่ม (Types of Social Group)

ส่วนใหญ่กลุ่มจะแยกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ซึ่งจำแนกโดยยึดหลักเกณฑ์ตามการใช้ระเบียบของกลุ่มดังนี้ (ทัศนีย์ ประจะนีย์, 2540 : 262 และ สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 228-229)

1. กลุ่มอย่างเป็นทางการหรือกลุ่มรูปนัย (Formal Group) หมายถึง กลุ่มที่มีกฎเกณฑ์ว่าไว้เป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้ดำเนินไปอย่างมีหลักการและมีระเบียบ โดยได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการจากผู้มีอำนาจและมีกฎระเบียบรองรับอย่างถูกต้อง ทั้งนี้เพราะกลุ่มประเภทนี้มีจำนวนสมาชิกมาก ไม่สามารถพูดคุยหรือบอกกันด้วยปากเปล่าได้ทั่วถึง การปฏิบัติตนในการเข้ากลุ่มของสมาชิกย่อมเป็นไปตามข้อตกลงระเบียบปฏิบัติของรายการที่ได้แถลงเอาไว้ เช่น กลุ่มข้าราชการ หน่วยงาน องค์การ สถาบัน สมาคม สโมสร ฯลฯ

เนื่องจากกลุ่มอย่างเป็นทางการหรือกลุ่มรูปนัย เป็นกลุ่มที่ประกอบไปด้วยกฎเกณฑ์หลักการดังกล่าวจึงไม่สร้างความยุ่งยากในการบริหารการจูงใจมากนัก เพราะถ้าสมาชิกสามารถปฏิบัติได้ตามกฎเกณฑ์ก็ให้รางวัล หรือถ้าปฏิบัติผิดกฎเกณฑ์ก็จะถูกลงโทษตามกฎเกณฑ์ที่ได้วางไว้

อิทธิพลของกลุ่มอย่างเป็นทางการหรือกลุ่มรูปนัยต่อพฤติกรรมทางสังคมก็คือ ในแง่ส่วนดีจะทำให้มีความสะดวกในการบริหารงาน การติดตามงาน การวัดผล และการพัฒนางาน สามารถวางแผนและกำหนดทิศทางของกลุ่มไว้ล่วงหน้าได้ สมาชิกรู้และมีแนวทางในการปฏิบัติหากเกิดความไม่คล่องตัวในการปฏิบัติกลุ่ม

มีสิทธิ์ที่จะร่วมกันคิดกันวางแผนเพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนางานต่าง ๆ ได้ ส่วนข้อเสียที่เห็นได้ชัดเจน คือ ทำให้เกิดความล่าช้ามีขั้นตอนมากเกินไป อาจมีการแสวงหาผลประโยชน์จากตำแหน่งหน้าที่การงาน เป็นต้น

2. กลุ่มที่ไม่เป็นทางการหรือกลุ่มอรูปนัย (Informal Group) หมายถึง กลุ่มคนที่มีการรวมกลุ่มกันขึ้นมาตามธรรมชาติของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่มประเภทนี้มักมีสมาชิกจำนวนไม่มาก มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดติต่อกันบ่อยและง่าย เป็นกลุ่มที่ไม่มีกฎเกณฑ์อันใดวางไว้อย่างตายตัว ไม่มีพิธีรีตอง เช่น กลุ่มครอบครัว กลุ่มเพื่อนฝูง ที่รักชอบพอกัน กลุ่มกีฬา กลุ่มวงสุรา กลุ่มเพื่อนบ้าน กลุ่มบำเพ็ญประโยชน์ เป็นต้น ซึ่งกลุ่มพวกนี้จะนัดพบกันหรือแยกย้ายจากกันได้ขึ้นอยู่กับความสะดวกของสมาชิกกลุ่ม

อิทธิพลของกลุ่มไม่เป็นทางการมีผลต่อพฤติกรรมทางสังคมมาก เนื่องจากการเป็นสมาชิกกลุ่มประเภทนี้เป็นการตอบสนองความต้องการของคนเราหลายอย่าง เป็นต้นว่า ความต้องการมิตรภาพ ความรับ ความห่วงใย เป็นต้น กลุ่มชนิดนี้จึงสามารถควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกกลุ่มให้คล้อยตามบรรทัดฐานของกลุ่มได้ รวมทั้งควบคุมพฤติกรรมอื่น ๆ เช่น การแต่งกาย ภาษาพูด ฯลฯ เป็นต้น โดยผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามหรือฝ่าฝืนอาจถูกสมาชิกคนอื่นตำหนิ ลงโทษ สมาชิกจึงต้องพยายามทำตัวให้สอดคล้องกับบรรทัดฐานของกลุ่ม เพื่อความสุขใจของตนเองอันเกิดจากการได้รับการยอมรับจากสมาชิกคนอื่นในกลุ่ม กลุ่มที่ไม่เป็นทางการในองค์กรจึงมีผลต่อประสิทธิภาพและการทำงานในองค์กรอย่างมาก กล่าวคือ หากมีการเกาะกลุ่มของกลุ่มไม่เป็นทางการกันแน่นเหนียวจนกลายเป็นพลังต่อรอง (Bargaining Power) ทำให้มีอำนาจต่อรองมากขึ้น กลุ่มอย่างเป็นทางการจะได้รับความลำบากใจและในที่สุดผู้นำก็จะหันมาสนใจเกรงใจจนเอนเอียงไปสู่กลุ่มไม่เป็นทางการนั้น ๆ ได้ อันจะเป็นทางนำมาซึ่งความไม่ยุติธรรมขององค์กรส่วนรวม ดังนั้นจึงควรทำความเข้าใจกลุ่มไม่เป็นทางการหรือกลุ่มอรูปนัยให้ดีว่าควรมี ควรใช้ ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างไร จึงทำให้เกิดคุณค่าต่อส่วนรวม

นอกจากการแบ่งกลุ่มตามการใช้ระเบียบของกลุ่มที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว นักจิตวิทยาสังคมยังได้แยกประเภทของกลุ่มมนุษย์ โดยพิจารณาตามลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกลุ่มออกเป็นดังนี้ (ทัศนีย์ ประจะนีย์, 2540 : 264-266)

1. กลุ่มปฐมภูมิและทุติยภูมิ (Primary and Secondary Group)

<u>กลุ่มปฐมภูมิหรือกลุ่มทางจิตวิทยา</u> Charles H. Cooley ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประเภทของกลุ่มปฐมภูมิหรือกลุ่มทางจิตวิทยา โดยอธิบายว่า กลุ่มปฐมภูมิเป็นกลุ่มขนาดเล็กที่บุคคลมาอยู่ร่วมกันเป็นระยะเวลายาวนาน พอที่จะพัฒนาความผูกพันทางอารมณ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม พัฒนาปทัสถานและวัฒนธรรมในกลุ่มย่อยที่มีลักษณะเฉพาะขึ้น สมาชิกในกลุ่มปฐมภูมิโดยทั่วไปมีการปฏิบัติต่อกันและความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอย่างใกล้ชิดเป็นกันเองและแน่นแฟ้น มีการร่วมมือและคบหาสมาคมกันแบบตัวต่อตัว ผลคือมีการประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างสมาชิกแต่ละคนในกลุ่ม เกิดความรู้สึกเป็น “พวกเรา” คือมีอารมณ์ร่วม เห็นอกเห็นใจกันและเปิดเผย ลักษณะที่แท้จริงของกันและกัน ได้พบปะพูดจากันบ่อย มีความสนใจค่านิยมเจตคติ ความเชื่อที่คล้ายคลึงกัน โดยไม่มีเรื่องของผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง

กลุ่มปฐมภูมิมีความสำคัญสำหรับชีวิตในระดับพื้นฐานหลายประการ ดังนี้

1) กลุ่มปฐมภูมิทำหน้าที่เป็นตัวแทนในการถ่ายทอดสังคมหรือพาหนะนำบุคคลเข้าสู่สังคม กลุ่มปฐมภูมิที่สำคัญที่สุด คือ ครอบครัว ซึ่งช่วยหล่อหลอมบุคคลให้สามารถเข้าร่วมในสังคมได้อย่างราบรื่น

2) กลุ่มปฐมภูมิเป็นแหล่งที่ทำให้บุคคลเข้าถึงบรรยากาศของความพึงพอใจทางสังคม ภายในกลุ่มบุคคลจะพบกับความเป็นเพื่อน ความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ความรักความอบอุ่น การยอมรับและความรู้สึกอยู่ดีมีสุข กลุ่มปฐมภูมิจึงเป็นกลุ่มที่สนองความต้องการทางสังคม ด้านอารมณ์และให้ความรู้สึกอบอุ่นแก่คนเรา

3) กลุ่มปฐมภูมิเป็นกลุ่มพื้นฐาน เพราะทำหน้าที่เป็นตัวแทนในการควบคุมทางสังคมเป็นการที่มีอำนาจในการให้รางวัลด้านจิตใจจากกลุ่มด้วย วิธีการนี้สามารถช่วยบุคคลที่มีปัญหาด้านจิตใจและพฤติกรรมให้ปรับตัวและสามารถรับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมได้ดีขึ้น กลุ่มเพื่อการถ่ายทอดสังคมใหม่อีกครั้ง (Re-socialization Group) ได้แก่ กลุ่มที่จัดตั้งขึ้นเพื่อการบำบัดต่าง ๆ เช่น กลุ่มบำบัดผู้ติดยาเสพติด เป็นต้น

ตามแนวคิดของ Charles H. Cooley กลุ่มปฐมภูมิมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการพัฒนา “ตน” (Self) ซึ่งเปรียบได้กับแกนกลางของบุคลิกภาพของบุคคลแต่ละคน กลุ่มสังคมที่เข้าลักษณะกลุ่มปฐมภูมิได้แก่

1) กลุ่มครอบครัว

2) กลุ่มเพื่อนร่วมวัยที่มีการคบหาสมาคมอย่างอิสระ ในวัยเด็ก วัยรุ่นและวัยผู้ใหญ่ เช่น กลุ่มเพื่อนบ้านใกล้เรือนเคียง กลุ่มนักการเมืองที่รวมตัวกันอย่างเหนียวแน่น

3) กลุ่มที่มีการรวมตัวกันอย่างไม่เป็นทางการในองค์การต่าง ๆ เช่น กลุ่มนักเรียนในชั้นเรียนเดียวกัน เป็นต้น

4) กลุ่มที่ต้องเข้ารับการถ่ายทอดหรือฝึกอบรมใหม่อีกครั้งหนึ่ง เช่น กลุ่มเข้ารีบการบำบัดทางจิต กลุ่มเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อกลับตัวเป็นคนดี เช่น เด็กที่มีความประพฤติไม่เหมาะสมกับวัย หรือผู้ใหญ่ที่ทำผิดกฎหมาย เป็นต้น

<u>กลุ่มทุติยภูมิหรือกลุ่มทางสังคม</u> เป็นกลุ่มที่มีสมาชิกมารวมกันเพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน หรือเพื่อทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งให้บรรลุเป้าหมาย เช่น องค์การต่าง ๆ อาทิ บริษัทธุรกิจเอกชน สถาบันการศึกษา ฯลฯ การเป็นสมาชิกกลุ่มทุติยภูมิบุคคลต้องมีความระมัดระวังในการประพฤติปฏิบัติตน มักเป็นกลุ่มที่มีความสนใจพิเศษเฉพาะอย่าง ดำเนินงานตามบทบาทและหน้าที่ที่กลุ่มกำหนดให้โดยเฉพาะ ซึ่งโดยปกติบุคคลจะทุ่มเทให้กับกลุ่มทุติยภูมิเพียงส่วนหนึ่งของชีวิตจิตใจเท่านั้น ไม่ใช่ทั้งชีวิตเหมือนกลุ่มปฐมภูมิ

ความสัมพันธ์ในกลุ่มทุติยภูมิมีลักษณะไม่เกี่ยวข้องเป็นส่วนตัว การสื่อสารเป็นไปอย่างมีหลักการและเหตุผลมีจุดมุ่งหมาย บทบาทที่คาดหมายได้รับการระบุอย่างเฉพาะเจาะจงและชัดเจน และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกเป็นในรูปแบบมุ่งเน้นเป้าหมายมากกว่าเน้นที่ตัวบุคคลเป็นหลัก ไม่เป็นกันเองเหมือนกลุ่มปฐมภูมิ

2. กลุ่มพวกเราและพวกเขา (In-group and Out-group)

กลุ่มพวกเรา หมายถึง กลุ่มที่สมาชิกมีความเกี่ยวข้องกันโดยทางอารมณ์อย่างมาก กลุ่มพวกเราอาจหมายถึงกลุ่มปฐมภูมิและทุติยภูมิด้วย เช่น ครอบครัวและกลุ่มผู้ร่วมงาน ส่วนกลุ่มพวกเขาเป็นกลุ่มที่บุคคลไม่ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มนั้น

3. กลุ่มอ้างอิง (Reference Groups)

คือกลุ่มสังคมที่เราเป็นส่วนหนึ่งอยู่หรือต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่ง เกิดขึ้นจากการเทียบเคียงทางจิตใจ คนโดยทั่วไปจะมีกลุ่มอ้างอิงหลายกลุ่ม อาจกล่าวได้ว่า กลุ่มอ้างอิงเป็นกลุ่มที่บุคคลไม่ต้องเป็นสมาชิกโดยกายภาพเพียงแต่เป็นสมาชิกโดยทางจิตใจ เช่น ชายหนุ่มคนหนึ่งมีอาชีพขับรถส่งสินค้า แต่เขาฝันที่จะเป็นนักธุรกิจในอนาคต ชายคนนี้จะขวนขวายอ่านข่าวสารในวงการธุรกิจอยู่เสมอ ซึ่งจะช่วยทำให้เข้าเกิดทักษะและคุณสมบัติที่อาจเอื้อให้เขาสามารถยกฐานะของตนให้สูงขึ้น

กลุ่มอ้างอิงมีทั้งในทางที่ดีและไม่ดี กลุ่มอ้างอิงในทางดี เช่น กลุ่มครอบครัว กลุ่มผู้มีอาชีพที่ใช้วิชาชีพ กลุ่มนักกีฬา ฯลฯ ส่วนกลุ่มอ้างอิงที่ไม่ดี เช่น กลุ่มวัยรุ่นเกเร กลุ่มต่างกายสกปรก ฯลฯ

จะเห็นได้ว่าประเภทของกลุ่มแบบต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมทางสังคมของบุคคลเราเป็นอย่างมาก ขึ้นอยู่กับว่ากลุ่มนั้นขาดประสิทธิภาพหรือมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

นอกเหนือจากนี้ กลุ่มยังอาจแยกเป็นประเภทโดยยึดตามจุดมุ่งหมายเฉพาะของกลุ่มได้อีก ซึ่งแบ่งเป็น 3 กลุ่มดังนี้ (อ้อมเดือน สดมณี, 2540 : 154)

1. กลุ่มการงาน (Task Group) เป็นกลุ่มคนประเภทที่สนใจแต่เรื่องการทำงานของกลุ่ม ไม่สนใจเรื่องส่วนตัวของสมาชิกภายในกลุ่ม

2. กลุ่มพัฒนาตน (Growth Group) เป็นกลุ่มที่รวมคนเพื่อความงอกงาม ความเจริญเติบโตและการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้นของสมาชิก

3. กลุ่มมิตรภาพ (Friend Group) เป็นกลุ่มที่สมาชิกกลุ่มรวมตัวกันเพื่อตอบสนองความต้องการและความพอใจส่วนตัว

5. สาเหตุ/วัตถุประสงค์ของการรวมกลุ่ม

บุคคลคนหนึ่งจะอาจถูกดึงเข้ากลุ่มจากบุคคลที่เป็นสมาชิกของกลุ่มอยู่แล้วและเขาก็จะคาดหวังล่วงหน้าเมื่อเข้าไปเป็นสมาชิกของกลุ่มแล้วว่าเขาย่อมจะได้รับผลดี เมื่อเข้ากลุ่มจะรู้สึกว่าจุดมุ่งหมายของกลุ่มมีคุณค่า และตนจะเป็นคนหนึ่งที่ช่วยสนับสนุนให้กลุ่มบรรลุเป้าหมายได้โดยง่าย ซึ่งลักษณะเช่นนี้เป็นการปรับความต้องการส่วนตนให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่ม บุคคลนั้นจะมีความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมกลุ่มและพึงพอใจที่จะมีความสัมพันธ์กับสมาชิกคนอื่น ๆภายในกลุ่ม กิจกรรมของกลุ่มจะเป็นที่ดึงดูดใจต่อบุคคลที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกเพราะจะเป็นการพัฒนาความสามารถของเขาให้ดีขึ้น เช่น จะช่วยให้เขาเล่นดนตรีได้ไพเราะและถูกต้องขึ้น และบุคคลอาจเข้าร่วมกลุ่มเพื่อจุดมุ่งหมายทางอ้อม เป็นการใช้กลุ่มตอบสนองความต้องการส่วนตนที่เขามีอยู่ เช่น เข้าร่วมกลุ่มถ่ายภาพ หรือกลุ่มพัฒนาสังคมเพื่อต้องการได้ผลทางการติดต่อทางธุรกิจของตน เป็นต้น (จำรอง เงินดี, 2552 : 136-137) นี่คือธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งเป็นสาเหตุแห่งการรวมกลุ่มนั่นเอง

Schaefer (2003) ได้กล่าวถึงคนเข้าร่วมกลุ่มในลักษณะที่ว่าการรวมถึงกลุ่มเป็นกระบวนการที่บุคคลจำนวนหนึ่งที่มีค่านิยมเดียวกัน มีแนวทางความประพฤติ และมีความคาดหวังระหว่างตนเองกับบุคคลที่ต้องการการตอบสนองซึ่งกันและกัน โดยสาเหตุของการรวมกลุ่มสามารถจำแนกได้เป็น 5 ประการสำคัญ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ส่วนตัว/ความดึงดูดระหว่างบุคคล (Interpersonal Attraction) คนเข้าร่วมกลุ่มเนื่องจากความน่าสนใจอันเกิดจากความสัมพันธ์ส่วนตัว โดยถึงกลุ่มคนที่ร่วมกันว่ามีส่วนสร้างความใกล้ชิดสนิทสนมกัน การติดต่อกันบ่อย ๆ จนกระทั่งเกิดมีปฏิกิริยาร่วมกันในการปฏิบัติต่อกัน เกิดความรักชอบกันเป็นส่วนตัว อันอาจเกิดจากความเหมือนกันในเจตคติ รูปร่าง ความสามารถ ฯลฯ การมีลักษณะท่าทางและบุคลิกที่น่าศรัทธาก็เป็นได้ เหล่านี้เรียกได้ว่าเป็นความดึงดูดระหว่างบุคคล

2. กิจกรรมของกลุ่ม (Group Activities) การที่คนเราเข้ารวมกลุ่มกิจกรรมของกลุ่มมีความสำคัญไม่ใช่น้อย บางคนสมัครเป็นสมาชิกชมรมกล้วยไม้ ชมรมดนตรีไทย สมาคมพ่อค้า ฯลฯ ซึ่งเราเดาได้ทันทีว่ากิจกรรมของสมาชิกหรือผู้เข้าไปร่วมกลุ่มกับกิจกรรมที่กลุ่มจัดนั้นสอดคล้องกับความสนใจอย่างไร ความสนใจในกิจกรรมในที่นี้ไม่จำเป็นว่า ผู้เข้ากลุ่มจะต้องมีความสามารถแต่เขามีความสนใจ ผู้ที่เข้าชมรมศิลป์อาจจะไม่มีความสามารถในการวาดภาพก็ได้ แต่รักและอยากดูคนประกอบศิลป์ เป็นต้น ดังนั้นบุคคลอาจจะถูกดึงดูดจากกลุ่มเพราะว่าเขาพอใจสิ่งที่สมาชิกของกลุ่มกระทำ

3. เป้าหมายของกลุ่ม (Group Goals) กิจกรรมกลุ่มย่อมเกี่ยวข้องกับเป้าประสงค์ของกลุ่ม บุคคลแต่ละคนอาจจะผูกพันกับกลุ่มเพราะเขาชอบกิจกรรมกลุ่มและในขณะเดียวกันก็เห็นว่าเป้าประสงค์ของกลุ่มมีค่า การมีเป้าหมายของกลุ่มที่น่าสนใจหรือเป้าหมายเดียวกันในคนอาชีพเดียวกัน เช่น นักธุรกิจ ข้าราชการ นักบริหาร นักการเมือง ทหาร นักศึกษา นักแสดง เป็นต้น มักรวมตัวเข้าด้วยกันเพราะพูดภาษาเดียวกัน มีความสนใจเหมือนกัน แม้คนต่างอาชีพกันแต่หากมีงานอดิเรกที่มีเป้าหมายของกลุ่มที่ทำให้คนรวมกันหรือเข้ากลุ่มกัน ก็เพราะเขามีความชอบในเป้าหมายของกลุ่มที่วางไว้เหมือนกันนั่นเอง

4. ต้องการเป็นสมาชิกของกลุ่ม(Group Membership) ในการเป็นสมาชิกของกลุ่มใดก็ตามสมาชิกย่อมได้รับรางวัลอยู่ด้วยเสมอ อย่างน้อยก็คือความใกล้ชิดสนิทสนมกัน เป็นพี่น้องกันมีความสบายใจและชื่อเสียงจะติดตามมา มีการยอมรับกันในกลุ่มมีสิทธิในกลุ่ม ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นผลอันเกิดจากการเป็นสมาชิกของกลุ่มทั้งนั้น และจูงใจให้คนอยู่ร่วมกันอย่างแน่นแฟ้น การตัดสิทธิ์บางประการของสมาชิกเมื่อทำผิดกติกาจะเป็นการส่งเสริม ให้คนระวังและกระตือรือร้นในการอยู่ร่วมกลุ่มได้เป็นอย่างดี

5. ต้องการใช้ความเป็นสมาชิกกลุ่มเป็นเครื่องมือหาผลประโยชน์ (Instrumental Effects of Membership) จากการศึกษาเรื่องกลุ่มได้พบว่า สมาชิกบางคนเข้าร่วมกลุ่มเพื่อหวังผลประโยชน์บางประการที่มิใช่เป็นเป้าหมายของการรวมกลุ่ม

สิทธิโชค วรานุสันติกูล (2546 : 225-227 อ้างจาก Feldman, 1985 : 371-375) ได้สรุปถึงสาเหตุสำคัญที่คนต้องเข้าร่วมกลุ่ม ไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. เป้าหมายของกลุ่มหรือกิจกรรมของกลุ่มมีความน่าดึงดูดใจ (Attraction to Group Activities or Goals) สาเหตุสำคัญอย่างแรกที่ทำให้คนเราต้องเข้าร่วมกลุ่มเพราะว่ากิจกรรมของกลุ่มหรือเป้าหมายของกลุ่ม

สามารถตอบสนองความต้องการบางอย่างที่สำคัญและมีความหมายของตนได้ จึงอยากเข้าไปมีส่วนร่วมด้วยเพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2. ความชอบกันและกันในหมู่สมาชิกของกลุ่ม (Liking for Group Members) นักจิตวิทยาสังคมได้อธิบายว่า สาเหตุที่ทำให้คนชอบพอกันและกัน ได้แก่ ความคล้ายคลึงกันของความคิด ค่านิยม การอยู่ใกล้ชิดกัน ความมีเสน่ห์ของบุคลิกภาพ การแลกเปลี่ยนความมีประโยชน์ต่อกัน เหตุเหล่านี้สามารถอธิบายได้ว่าการที่สมาชิกเข้าร่วมกลุ่มใดก็ตามเป็นเพราะสมาชิกกลุ่มนั้นมีลักษณะต่าง ๆ ดังที่กล่าวไปแล้วเป็นแรงดึงดูดให้ชอบพอกันและกัน ความสัมพันธ์ส่วนตัวอันเกิดจากความชอบพอกันและกันมีส่วนสำคัญที่ทำให้คนเรายินดีเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มที่เพื่อนของเราร่วมด้วย กลุ่มที่เกิดจากความชอบพอส่วนตัว เช่น ชมรม สมาคมต่าง ๆ หรือกลุ่มที่เกิดจากการที่คนอยู่ใกล้กันรวมกันเป็นคณะกรรมการร่วมกันทำกิจกรรมอะไรสักอย่าง เช่น กรรมการหมู่บ้าน ส่วนกลุ่มคนที่มีงานอย่างเดียวกันรวมตัวกันเพื่อสร้างกำลังต่อรองให้มากขึ้น เช่น สหภาพแรงงาน เป็นต้น

3. ความต้องการที่จะเข้าร่วมกลุ่มมีอยู่ในตัวมนุษย์อยู่แล้ว นักจิตวิทยาสังคมกลุ่มหนึ่งให้ข้อสมมติฐานว่า การที่มนุษย์ชอบเข้าร่วมกลุ่มเป็นเพราะว่าการเข้าร่วมกลุ่มสามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมและอารมณ์ของตนเอง เพื่อพิสูจน์สมมติฐานนี้ได้มีการอ้างอิงทฤษฎีของนักจิตวิทยาหลายท่าน เช่น เฟสตินเจอร์ (Festinger,1954) ได้ให้คำอธิบายว่า คนเรามีความต้องการที่จะเปรียบเทียบกับคนอื่น ในด้านความคิด ทัศนคติ ความเชื่อ และอารมณ์ เพื่อจะได้รู้ว่าถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อไม่มีมาตรฐานการเปรียบเทียบหรือมีแต่ไม่ชัดเจน คนเราจะต้องอาศัยการเปรียบเทียบกับคนอื่นเพื่อเป็นข้อมูลการประเมินอย่างชัดเจนสำหรับตนเอง ดังนั้นการเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มจึงเป็นทางหนึ่งที่คนเราจะได้ใช้สมาชิกกลุ่มเป็นฐานในการเปรียบเทียบความคิดเห็น ความชื่อ ทัศนคติ หรืออารมณ์ความรู้สึกของตนเอง

อ้อมเดือน สดมณี (2540 : 152) ได้กล่าวถึงสาเหตุการรวมกลุ่มของมนุษย์ไว้คล้ายคลึงในหลายประเด็น แต่มีที่แตกต่างอยู่หนึ่งข้อ ซึ่งเป็นประเด็นเรื่องความวิตกกังวลและความกลัว กล่าวคือ คนเราเข้ารวมกลุ่มเพื่อลดภาวะของความวิตกกังวลและความกลัว ในบางครั้งคนเรามีความวิตกกังวลหรือความกลัวร่างกายจะเกิดความเครียด การได้พบปะพูดคุยกับผู้อื่น ได้คนมาเป็นเพื่อนปลอบใจทำให้ความเครียดการได้พบปะพูดคุยกับผู้อื่นได้คนมาเป็นเพื่อนปลอบใจทำให้ความเครียดอันเกิดจากอาการวิตกกังวลและความกลัวนั้นลดลง

วัตถุประสงค์ของการรวมกลุ่มของมนุษย์ พอสรุปได้ดังนี้ (ทัศนีย์ ประจะนีย์, 2540 : 261-262)

1. มนุษย์เรามีความต้องการการยอมรับให้ตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม มีกลุ่มสังกัด และมีความต้องการความรัก ความอบอุ่นจากคนอื่น ๆ ในกลุ่ม

2. กลุ่มเป็นที่รวมของข้อมูลต่าง ๆ ที่บุคคลต้องการเพราะเป็นไปไม่ได้ที่แต่ละคนจะรอบรู้เชี่ยวชาญทุกเรื่องในชีวิต บ่อยครั้งที่คนเราต้องพึ่งพาผู้อื่นด้านข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับเหตุการณ์หรือวิถีการดำเนินงานต่าง ๆ นอกจากนี้เรายังสามารถพึ่งพาคนในกลุ่มเพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับตนเองอีกด้วย บุคคลจะทราบว่าตนเองเป็นคนเช่นไร ก็ต่อเมื่อได้ปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ในกลุ่มสังคม และการแสดงออกของบุคคลอื่นต่อตนคือข้อมูลย้อนกลับให้บุคคลมองเห็นตนเอง

3. คนเราเข้าร่วมกลุ่มเพราะกลุ่มเป็นแหล่งให้รางวัลแก่คนเรา

4. บุคคลเข้าร่วมกลุ่มกับคนอื่น ๆ เพราะการรวมกลุ่มเอื้อให้เขาบรรลุจุดมุ่งหมายที่บุคคลไม่สามารถบรรลุได้โดยลำพัง ซึ่งจะเห็นได้จากการกีฬาที่ต้องเล่นเป็นทีม เช่น ฟุตบอล เทนนิส ถ้าเล่นคนเดียวก็จะไม่สนุก และไม่ได้พัฒนาตนเองหรือการแก้ปัญหาบางอย่างต้องอาศัยการระดมพลังสมอง โดยเฉพาะการแก้ปัญหาเศรษฐกิจสังคมระดับประเทศ เป็นต้น

5. เพื่อความเป็นเอกลักษณ์แห่งตน คนเราจะเข้าร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่ม ด้วยวิถีทางนี้กลุ่มจะบอกบุคคลได้ว่าเขาเป็นใคร ทำอะไร เช่น เวลาที่คนถามเรื่องส่วนตัวเรา เราก็จะอ้างกลุ่มสังคมต่าง ๆ ที่เราร่วมเป็นสมาชิกอยู่ เช่น กลุ่มอาชีพ หรือสมาชิกสมาคมต่าง ๆ เป็นต้น

6. อิทธิพลของกลุ่มที่มีผลต่อพฤติกรรม

อาจกล่าวได้กว่า อิทธิพลของกลุ่มเกิดขึ้นตั้งแต่เริ่มเข้ากลุ่ม นั่นคือ การที่บุคคลใด ๆ เข้ามาเป็นสมาชิกของกลุ่มหนึ่ง ๆ นั้นย่อมหมายความว่าสมาชิกในกลุ่มนั้นได้มีอิทธิพลในการดึงดูดใจบุคคล(Interpersonal Attraction) นั้นให้เข้าสู่กลุ่มได้ โดยลักษณะสมาชิกที่สามารถดึงดูดใจบุคคลเข้ากลุ่มได้ ลักษณะแรก คือ ลักษณะทางกายภาพ

ต่อมากลุ่มจะมีอิทธิพลต่อบุคคลในส่วนของพฤติกรรมภายนอกและพฤติกรรมภายในของบุคคล บุคคลเมื่ออยู่ต่อหน้ากลุ่มคนและต้องทำกิจกรรมด้วยกันหรือทำงานด้วยกัน กลุ่มก็จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมขึ้นได้ การเปลี่ยนแปลงนั้นอาจทำให้บุคคลเกิดแรงบันดาลใจและทำให้มีพลังในการแสดงออกเพิ่มขึ้น หรืออาจทำให้บุคคลเกิดความกังวลใจและกลัวการถูกประเมิน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำกิจกรรมลดลง ปรากฏการณ์ดังกล่าวเรียกว่า “แรงกระตุ้นจากสังคม” (Social Facilitation) (จำรอง เงินดี, 2552 : 139)

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่ากลุ่มมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนที่เป็นสมาชิกอย่างชัดเจนและแน่นอน ทั้งพฤติกรรมภายนอกที่สังเกตได้และภายในที่สังเกตโดยตรงไม่ได้ โดยกลุ่มจะใช้อิทธิพลกระตุ้นสมาชิกซึ่งอาจจะเป็นวิธีการกดดันโดยตรงจากสังคม (Social Pressure) ซึ่งกลไกที่กลุ่มใช้ในการกดดันสมาชิกก็คือ บรรทัดฐานของกลุ่มที่เป็นเกณฑ์ให้ทุกคนที่เป็นสมาชิกจะต้องปฏิบัติตาม หากผู้ใดไม่ปฏิบัติตามจะถูกลงโทษ นอกจากนี้บางครั้งกลุ่มยังสามารถกระตุ้นพฤติกรรมของสมาชิกโดยการเลียนแบบจากบทบาทของคนอื่นในกลุ่ม (Role Modeling) ซึ่งถือเป็นอิทธิพลต่อพฤติกรรมภายนอกที่สังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน ส่วนพฤติกรรมภายในนั้น กลุ่มมีอิทธิพลอย่างมากต่อการเปลี่ยนเจตคติ ความคิดเห็น และความเชื่อของสมาชิก เมื่อสมาชิกกลุ่มได้เข้าร่วมในประสบการณ์เดียวกัน พวกเขาจะพัฒนาเจตคติ ความเชื่อออกไปในทางเดียวกัน ยิ่งถ้าหากสมาชิกลุ่มมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มและกลุ่มนั้นเป็นกลุ่มอ้างอิงของเขา เขาจะรับเอาเจตคติ ความเชื่อ ค่านิยมของกลุ่มมาเป็นของเขาอย่างเต็มที่ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 233)

นักจิตวิทยาสังคมมีความเห็นว่า “เพียงแค่เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเท่านั้น คนเราก็ต้องมีการเปลี่ยนแปลงในตนเองแล้ว” (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 234) ซึ่งเราสามารถเห็นได้จากปรากฏการณ์ต่าง

ๆ ที่เกิดขึ้นจริงในชีวิตประจำวันเมื่อมีการรวมกลุ่มทางสังคม ปรากฏการณ์เหล่านั้นจะแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของมนุษย์ในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. เอกลักษณ์ของกลุ่ม (Group Identity) (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 234)

คนเรามีเอกลักษณ์อยู่ 2 ประเภทคือ ประเภทที่หนึ่ง คือ เอกลักษณ์เฉพาะตน (Personal Identity) และประเภทที่สอง คือ เอกลักษณ์ของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่ (Group Identity) หรือที่เรียกว่า เอกลักษณ์ทางสังคม (Social Identity) เอกลักษณ์ของกลุ่มมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนที่อยู่ร่วมเป็นสมาชิก แสดงให้เห็นได้จากปรากฏการณ์ที่สมาชิกต้องยอมรับวัฒนธรรมของกลุ่ม ทำให้สมาชิกได้รับอิทธิพลของวัฒนธรรมของกลุ่มให้มีความคิด ค่านิยม ความเชื่อตามนั้นโดยไม่มีความรู้สึกต่อต้าน รวมไปถึงปรากฏการณ์ที่สมาชิกเอาตัวเองไปสัมพันธ์กับความสำเร็จของกลุ่ม เนื่องจากทำให้ตนเองรู้สึกว่าภาคภูมิไปด้วย เป็นการตอบสนองความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่นด้วย

2. การอำนวยพฤติกรรมและการยับยั้งทางสังคม (Social Facilitation and Social Inhibition)

การอำนวยพฤติกรรมเป็นปรากฏการณ์ที่บุคคลจะทำกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อมีผู้อื่นอยู่ในเหตุการณ์ด้วย นักจิตวิทยาได้ทำการทดลองนี้หลายรูปแบบ ผลการศึกษาได้ข้อสรุปว่า เมื่อคนเราทำงานนั้นได้ดีอยู่แล้ว การมีผู้มาชมเขาทำงานเขาจะยิ่งทำได้ดีขึ้น (Social Facilitation) แต่ถ้ายังทำงานนั้นได้ไม่คล่องแคล่วชำนาญ การมีคนอื่นมาชมการทำงานของเขาจะทำให้เขาทำได้แย่ลงไปกว่าเดิม (Social Inhibition) ข้ออธิบายคือว่า เมื่อคนเรารู้ว่าผู้อื่นมาชมการทำงานของเรา เราจะรู้สึกได้รับการกระตุ้นทางอารมณ์ให้ตื่นตัว เราจะรู้สึกว่าเราต้องทำให้เขารู้สึกว่าเราเก่งในสายตาของผู้ชม เราจะคิดไปถึงการประเมินของผู้ชมที่มีต่อเรา เราอยากดูดีในสายตาผู้ชม และแน่นอนที่สุด การที่มีเขามาดูอยู่ทำให้เราเสียสมาธิในการทำงานไปส่วนหนึ่ง ด้วยเหตุผลต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้เราทำได้ดีขึ้นเมื่อเราทำได้ดีอยู่แล้ว เพราะเราจะดูดีขึ้นเป็นที่ยกย่องในสายตาผู้ชม แต่จะแย่ลงเพราะว่าการคิดว่าเขาจะประเมินเราไม่ดีเมื่อเราทำได้ไม่ดีพอ ทำให้เกิดการเสียสมาธิในการทำงาน การควบคุมโสตประสาทอวัยวะต่าง ๆ อาจจะสูญเสียความแม่นยำจากเดิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้างานที่ทำนั้นเป็นงานซึ่งต้องใช้สมาธิในการคิดด้วยแล้ว ความกลัวการประเมินด้านลบจะทำให้ความรู้สึกสมาธิได้รับการรบกวน มีผลทำให้การคิดขาดประสิทธิภาพลง (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 236-237)

ไซออนซ์ (Zajonc,1965) อธิบายว่า “การมีผู้อื่นอยู่ร่วมด้วยเท่านั้น” ก็เป็นการพอเพียงที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจกระตุ้นให้บุคคลทำงานมากขึ้นหรือลดลงได้ แต่คอนเทรล์ (Contrell,1972) ได้ทำการวิจัยพบว่าการมีผู้อื่นอยู่ด้วยในฐานะผู้ดูเท่านั้นไม่เพียงพอที่จะก่อให้เกิดการเกื้อหนุนจากสังคมได้ ผู้อื่นที่อยู่ด้วยนั้นจะต้องอยู่ในฐานะที่จะประเมินผลการทำงานของบุคคลได้ด้วย มิฉะนั้นการทำงานของบุคคลในกลุ่มจะไม่แตกต่างไปจากการทำงานของคนที่อยู่ตามลำพังคนเดียว แนวคิด “การหวั่นการประเมิน” จึงน่าจะเป็นคำอธิบายได้ดีกว่าแนวคิด “การมีผู้อื่นอยู่ร่วมด้วยเท่านั้น” คอนเทรล์ได้เสนอแนวคิด “ความคาดหวังถึงผลลัพธ์ทางบวกหรือทางลบที่จะเกิดขึ้นขณะที่มีคนอื่นอยู่ด้วย” โดยเขาเสนอว่า บุคคลเรียนรู้ที่จะคาดหวังผลในแง่ได้รับรางวัลหรือ

ได้รับโทษขณะที่มีบุคคลอื่นอยู่ด้วย การคาดหวังเช่นนี้เองที่ทำให้บุคคลมีแรงจูงใจเพิ่มขึ้นในการกระทำพฤติกรรมนั้น (อ้อมเดือน สดมณี, 2540 : 156)

3. การออมแรงทางสังคม (Social Loafing)

พฤติกรรมของบุคคลในกลุ่มที่เกิดขึ้นและถือว่าเป็นปรากฏการณ์ทางสังคมอย่างหนึ่งก็คือ เมื่อบุคคลทำงานหรือกิจกรรมร่วมกันภายในกลุ่มจะมีบุคคลในกลุ่มออกแรงทำงานให้กับกลุ่มหรือทุ่มเทการทำงานให้กับกลุ่มน้อยกว่าปกติ ซึ่งเป็นการลดความพยายามลงเมื่อเห็นผู้อื่นร่วมทำกิจกรรมด้วย ปรากฏการณ์เช่นนี้เรียกว่า “การออมแรงทางสังคม” (Social Loafing)

พฤติกรรมของบุคคลเมื่อมีหลายคนร่วมกันทำงานดังกล่าวมานี้ถือว่าเป็นเหตุการณ์ที่ตรงข้ามกับเรื่องของการอำนวยพฤติกรรมที่เป็นแรงกระตุ้นจากสังคม ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางบวก แต่การออมแรงจากสังคมนั้นเกิดขึ้นเนื่องจากเมื่ออยู่ในกลุ่มคนจำนวนมาก จะเป็นการยากที่จะแยกแยะความพยายามของแต่ละคนได้ รวมทั้งเป็นการช่วยลดจุดสนใจกว่าตอนที่อยู่คนเดียว และไม่มีใครบอกได้ว่าคนนั้น ๆ ทำกิจกรรมได้ดีแค่ไหน (จำรอง เงินดี, 2552 : 142)

Latane (1981อ้างถึงใน อ้อมเดือน สดมณี, 2540 : 158) กล่าวว่า สาเหตุของการเกิดการออมแรงทางสังคมเป็นผลมาจากกระบวนการรู้คิดของบุคคล นอกจากนี้บุคคลยังอาจรู้สึกว่าการอยู่รวมกันในกลุ่มทำให้ผลงานที่เขามีส่วนร่วมในการผลิตออกมานั้นอาจไม่ได้รับการพิจารณาเท่าที่ควร ก่อให้เกิดการกระจายความรับผิดชอบ

นักจิตวิทยาในปัจจุบันอธิบายว่า เมื่อสังคมกดดันต่อกลุ่ม คนที่อยู่ในกลุ่มจะรู้สึกว่าตนเองเฉลี่ยเอาแรงที่กดดันนั้นไว้ทุกคน ดังนั้นยิ่งมีจำนวนคนมากเท่าไหร่ ทุกคนจะยิ่งรู้สึกว่าตนเองรับเอาแรงกดดันนั้นน้อยลง (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 238)

ปัจจัยที่ทำให้การออมแรงทางสังคมเกิดขึ้นน้อยลง ได้แก่ (Karua & William,1993 อ้างถึงใน จำรอง เงินดี, 2552 : 143)

1) บุคคลเชื่อว่าสิ่งที่ตนกระทำนั้นสามารถจำแนกได้และประเมินได้โดยสมาชิกในกลุ่มเขาและคนอื่น ๆ

2) งานที่ทำมีความสำคัญและมีความหมายต่องานของพวกเขาเท่านั้น

3) บุคคลเชื่อว่าความพยายามของพวกเขานั้นเป็นสิ่งที่จำเป็น

4) กลุ่มได้รับการเตือนว่าจะถูกลงโทษเมื่อทำงานล้มเหลว

5) กลุ่มนั้นต้องมีขนาดเล็ก

6) มีความเหนียวแน่นภายในกลุ่ม

7) เป็นกลุ่มที่มีความเหนียวแน่นที่สมาชิกภายในกลุ่มตระหนักว่าคนที่มีคุณค่าและเป็นสมาชิกที่มีความสำคัญและเขาก็เหมือนกับสมาชิกคนอื่น ๆ นั่นแหละ

4. การลดความเป็นเอกัตบุคคล / พฤติกรรมไม่เป็นตัวเอง (Deindividuation)

กลุ่มจะก่อให้เกิดปรากฏการณ์ทางสังคมแปลกออกไป กล่าวคือ พฤติกรรมของบุคคลจะเปลี่ยนไปอย่างคาดไม่ถึงได้ ระดับการควบคุมตนเองลดลงเมื่ออยู่ในฝูงชน เกิดพฤติกรรมที่ไม่เป็นตัวเอง หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดจากสภาพจิตใจของบุคคลเมื่ออยู่ในกลุ่มแล้วจะมีความรู้ตัวน้อยลงกว่าปกติ เขาจะขาดความสามารถในการวิเคราะห์และการประเมินผลสถานการณ์รอบตัวอย่างมีสติสัมปชัญญะ ความคิดและความสามารถในการใช้เหตุผลไตร่ตรองของเขาจะลดลง เขาไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมบางอย่าง ซึ่งในเวลาปกติเขาจะไม่ทำเช่นนั้น พฤติกรรมของเขาจึงถูกแสดงออกมาตามสิ่งเร้าในสถานการณ์อย่างปราศจากการไตร่ตรอง ความรุนแรงของพฤติกรรมจึงมีมากขึ้นกว่าปกติ เช่น พฤติกรรมของคนในขณะมีการจลาจล (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 239-240)

พฤติกรรมรุนแรงหรือขาดความยั้งคิดที่เกิดขึ้นเมื่ออยู่ในฝูงชน เกิดขึ้นเนื่องจากการลดความเป็นเอกัตบุคคลลงไป เพราะสิ่งที่ตนกระทำลงไปนั้นผู้อื่นมีโอกาสรู้ว่าตนเป็นใครมีน้อย พฤติกรรมที่แสดงออกมาเช่นนี้จะไม่เหมือนเมื่อเขาอยู่คนเดียว

เงื่อนไขที่ทำให้เกิดพฤติกรรมไม่เป็นตัวเอง มีดังนี้ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 240)

1) การที่คนในกลุ่มคิดว่าตนเองสามารถปกปิดเอกลักษณ์ของตนได้จนทำให้เกิดความเชื่อว่า ไม่มีใครที่อยู่นอกไปจากกลุ่มคนที่สนิทสนมของตนรู้จักหรือจำตนเองได้ ดังนั้นถ้ายิ่งคนในกลุ่มแต่งการเหมือนกันมีการปิดหน้า ปิดป้ายชื่อ ยิ่งทำให้เกิดอาการอย่างนี้ได้สะดวก

2) การที่จิตใจและอารมณ์ได้รับการกระตุ้นเร้าอย่างรุนแรง

3) การเพ่งจุดสนใจออกไปสู่เหตุการณ์นอกตัวเองออกไปจะทำให้ไม่นึกถึงตนเอง บุคคลจะถูกเหตุการณ์ข้างนอกดึงดูดใจจนลืมเรื่องของตน เพราะถ้าหากยังคิดถึงเรื่องของตัวเองได้ คนเราจะมีความระวัง เช่น ยังมีพ่อแม่ต้องรับผิดชอบ

4) การได้อยู่ในกลุ่มที่มีความใกล้ชิดสนิทสนมกัน และมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันจะทำให้เกิดอาการอย่างนี้ง่ายขึ้น เพราะว่าบรรทัดฐานของกลุ่มจะทำให้คนเราต้องปรับตนเองให้อยู่ในระดับนั้นเพื่อให้ได้การยอมรับจากกลุ่ม คือทำเหมือนอย่างที่คนส่วนใหญ่ทำ คิดเหมือนอย่างที่เขาคิดกัน

5. การกล้าเสี่ยง (Risky Shift)

การตัดสินใจเป็นพฤติกรรมหนึ่งของบุคคลเมื่อต้องทำงาน ลักษณะของการทำงานนั้นหากเป็นการทำงานครั้งสำคัญบุคคลจะมองว่ากลุ่มสามารถตัดสินใจได้ดีกว่าบุคคล การร่วมกันตัดสินใจในเรื่องการทำงานด้านต่าง ๆ มักจะปรากฏให้เห็นบ่อย ๆ ว่ามีคณะกรรมการชุดต่าง ๆ มานั่งถกเถียงถึงประเด็นที่ต้องตัดสินใจ และเมื่อสมาชิกในกลุ่มได้มีการอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดกันแล้ว ต่อจากนั้นมีการตัดสินใจโดยใช้ความเห็นของกลุ่มเป็นเกณฑ์เพื่อนำปฏิบัติปรากฏการณ์เช่นนี้เรียกว่า “การกล้าเสี่ยง” ซึ่งนักจิตวิทยามักจะศึกษาเพื่อเปรียบเทียบกับการตัดสินใจของสมาชิกรายบุคคล

ปรากฏการณ์นี้เกิดจากงานวิจัยของสโตนเนอร์ (Stoner, 1961) นักศึกษามหาวิทยาลัยแมสซาชูเซตส์ (MIT) โดยเขาใช้แบบสอบถาม Choice Dilemmas Questionnaire (CDQ) ซึ่งภายหลังการทดลองของ สโตน

เนอร์ก็ได้มีการทดลองในเรื่องนี้เกิดขึ้นตามมาหลายครั้งจนได้ผลสรุปที่แน่ชัดว่า เมื่อคนเราเข้ากลุ่มร่วมกันอภิปรายหาทางเลือกในการตัดสินใจ ผลการร่วมกลุ่มตัดสินใจจะมีความเสี่ยงสูงกว่าเมื่อให้คนแต่ละคนตัดสินใจในเรื่องนั้นเพียงคนเดียว (Elliot et al, 2003) (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 242)

สำหรับการอธิบายปรากฏการณ์ที่ว่าการตัดสินใจของกลุ่มมักมีความเสี่ยงสูงกว่าการตัดสินใจโดยคนคนเดียวมีอยู่ 3 ประเด็น คือ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 243)

1) บุคคลที่อยู่ในกลุ่มเกิดความคิดที่ว่า ตนเองไม่ได้รับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจทั้งหมดเพียงผู้เดียว ยังมีบุคคลอื่นร่วมกลุ่มกับตนที่จะต้องแบกภาระรับผิดชอบในการผลการตัดสินใจร่วมกับตนอีกด้วย ความคิดเช่นนี้ทำให้เกิดความกล้าเสี่ยงมากขึ้น

2) อาจจะเป็นเพราะว่าผู้นำกลุ่มเป็นคนมีจิตใจชอบเสี่ยงมีอิทธิพลกระตุ้นให้ลูกน้องเสี่ยงตามไปด้วย

3) เป็นคำอธิบายที่นักจิตวิทยาค่อนข้างพอใจมากก็คือ เชื่อว่าวัฒนธรรมมีส่วนเป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดปรากฏการณ์เช่นนี้ กล่าวคือ ในวัฒนธรรมใดนิยมยกย่องความมีจิตใจกล้าเสี่ยง การอภิปรายกลุ่มเพื่อหาทางเลือกมักจะได้ผลออกมาในทางเลือกที่มีอัตราเสี่ยงสูง

ส่วนสาเหตุที่ทำให้การเพิ่มความเสี่ยงเมื่อตัดสินใจในกลุ่มเป็นที่ยอมรับเนื่องมาจากปัจจัยดังนี้ (จำรอง เงินดี, 2552 : 147-148)

1) การกระจายความรับผิดชอบ (Diffusion of Responsibility) เมื่อบุคคลแสดงความคิดเห็นในกลุ่ม ถ้ากลุ่มยอมรับ กลุ่มก็ย่อมจะต้องยอมรับผลที่ตามมาด้วยเช่นกัน ทำให้ความรู้สึกที่ต้องรับผิดชอบที่จะเกิดขึ้นในอนาคตเป็นส่วนตัวน้อยลง คล้ายกับการเฉลี่ยนความรับผิดชอบภายในกลุ่มของทุกคนแม้ว่าจะเป็นความคิดเห็นของตน ดังนั้นสมาชิกของกลุ่มจึงกล้าเสี่ยงมากกว่าเมื่อต้องตัดสินใจคนเดียว

2) สมาชิกที่มีธรรมชาติของการเสี่ยงสูงเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว สามารถชักจูงและมีอิทธิพลต่อกลุ่มจนทำให้กลุ่มเปลี่ยนไปในทางที่เสี่ยงมากขึ้นได้เรียกว่า Familiarization Hypothesis

3) ค่านิยมทางวัฒนธรรม (Culture Value) Brown (1965) ให้ข้อสังเกตไว้ว่าบางวัฒนธรรมชอบแสดงออก แต่บางวัฒนธรรมจะระมัดระวัง เมื่อวัฒนธรรมใดชอบแสดงออกก็มองว่าการเสี่ยงแสดงถึงความกล้าหาญมีพลังและมีคุณค่ามากกว่าการทำแบบระมัดระวัง

การวิจัยในเรื่องนี้ต่อมาภายหลังได้ให้ความรู้เพิ่มอีกมาก เช่น ก่อนที่จะเข้าร่วมอภิปรายกับกลุ่มถ้าหากคนเราเห็นด้วยกับเรื่องนั้นอยู่บ้างเล็กน้อย และคล้ายกับจุดยืนของกลุ่ม เมื่อเข้าร่วมการอภิปรายแล้วคนเราจะยิ่งทวีความเห็นด้วยเข้มข้นมากขึ้นกว่าเดิมอีก ในทำนองเดียวกัน หากก่อนที่เข้าร่วมการอภิปรายกลุ่ม คนเราไม่เห็นด้วยกับเรื่องที่อภิปรายในกลุ่มอยู่แล้ว เขาจะยิ่งไม่เห็นด้วยมากขึ้นกว่าเดิมเมื่อได้ร่วมการอภิปรายกับกลุ่มที่ซึ่งมีจุดยืนคล้ายเขา นี่จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจเพิ่มขึ้นคือ การพบว่าความเสี่ยงที่เกิดมากขึ้นอันเนื่องมาจากการตัดสินใจของกลุ่มนั้นไม่จำเป็นต้องเป็นไปในทิศทางเดียวคือเสี่ยงสูงขึ้นเท่านั้น แต่เสี่ยงน้อยลงกว่าเดิมก็ได้ ปรากฏการณ์เช่นนี้เรียกว่า การตัดสินใจในกลุ่มที่มุ่งไปสุดขั้วหนึ่งของความคิด(Group Polarization) ซึ่งอธิบายได้ 2 แนวทางคือ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 243-244)

1) เกิดจากการได้รับการชักจูงเพิ่มเติม กล่าวคือเมื่อคนเรามีความคิดในเรื่องนั้นเป็นจุดยืนอยู่แล้ว เมื่อเข้าอภิปรายในกลุ่มก็จะได้รับทราบข้อมูลเพิ่มเติมจากที่ตนเองมีจุดยืนอยู่ หรือตนเองก็ได้ให้ข้อมูลซึ่งคนอื่นใน

กลุ่มไม่ทราบมาก่อน การได้ข้อมูลเพิ่มเติมในทิศทางเดียวกันกับจุดยืนเดิมของตนทำให้เลื่อนระดับความคิดความกล้าเสี่ยงไปสู่จุดยืนใหม่ที่เลื่อนจากจุดยืนเดิมไปสู่ขั้วความคิดที่อยู่ใกล้จุดยืนเดิม

2) เป็นการอธิบายโดยอาศัยทฤษฎีการเปรียบเทียบทางสังคม กล่าวคือเมื่อคนเราเข้ากลุ่มอภิปรายทุกคนจะตรวจสอบว่าคนอื่นในกลุ่มมีความรู้สึกอย่างไร คนในกลุ่มมีจุดยืนเอนเอียงไปทางไหนระหว่างขั้นความเห็นสองขั้นคือ ความเสี่ยงหรือความระมัดระวัง เพื่อที่จะเป็นที่ยอมรับของคนอื่นในกลุ่ม ส่วนมากคนเราจะเลือกแสดงความเห็นที่เหมือนกับจุดยืนของคนส่วนใหญ่ในกลุ่ม แล้วจึงจะเลื่อนระดับความเห็นให้เข้มข้นขึ้นกว่าจุดยืนของกลุ่มซึ่งเอียงไปทางขั้วหนึ่งอยู่แล้ว เมื่อคนส่วนใหญ่ในกลุ่มทำอย่างนี้ ความเห็นของกลุ่มจะค่อย ๆ เลื่อนไปจากจุดเดิมของกลุ่มในทิศทางที่เข้าสู่ขั้วความคิดซึ่งสุดโต่งมากขึ้น

6. ความคิดของคนในกลุ่มไปทางเดียวกัน (Groupthink)

ความคิดกลุ่มไปในทางเดียวกันเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อกลุ่มประชุมกันแล้วได้มติของกลุ่มออกมาโดยที่สมาชิกกลุ่มไม่ได้พิจารณาข้อมูลที่ขัดแย้งเลย ทั้งนี้เพราะว่ามีเงื่อนไขเหล่านี้เกิดขึ้นในกลุ่ม คือ(สิทธิโชควรานุสันติกูล, 2546 : 245)

1. สมาชิกกลุ่มเกิดความประมาทว่าความคิดของกลุ่มตนไม่มีจุดอ่อน
2. สมาชิกกลุ่มไม่ให้ความสำคัญกับข้อมูลที่ขัดแย้งกับข้อมูลที่ตนเชื่อถือ
3. สมาชิกกลุ่มเชื่อว่าตนเองมีคุณธรรมเพียงพอในสิ่งที่จะทำ
4. สมาชิกกลุ่มรับรู้กลุ่มอื่นที่เป็นคู่แข่งผิดพลาดทำให้วิเคราะห์ผิด
5. สมาชิกกลุ่มพยายามที่จะกดดันผู้ที่มีความคิดขัดแย้งมิให้แสดงความคิดเห็น
6. สมาชิกกลุ่มไม่พยายามให้ข้อมูลในส่วนที่ตนเองรู้แก่กลุ่ม
7. สมาชิกกลุ่มเกิดความคิดว่ามติได้เป็นเอกฉันท์ ผู้ที่ไม่คัดค้านหมายความว่าเห็นด้วย
8. สมาชิกลุ่มบางคนจะทำหน้าที่ปกป้องมิให้ผู้นำกลุ่มได้รับข้อมูลที่ขัดแย้งกับความคิดเห็นกลุ่ม

กลุ่มที่ตกเป็นเหยื่อปรากฏการณ์ดังกล่าวส่วนมากเป็นกลุ่มที่มีความเหนียวแน่นในกลุ่มมาก และกลุ่มที่กำลังตกอยู่ในภาวะกดดันอย่างมากไม่มีทางเลือกอื่นที่ดีว่านี้อีกแล้ว

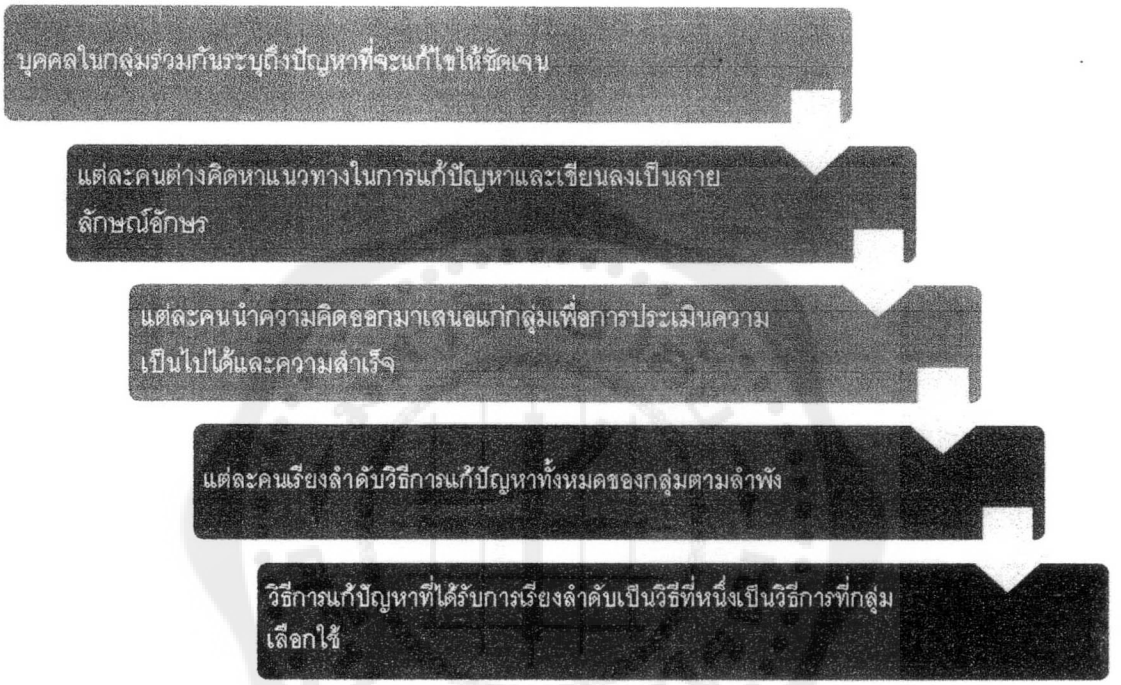
นักวิชาการได้พยายามพัฒนาเทคนิคเพื่อป้องกันมิให้เกิดความคิดลู่ไปทางเดียวกัน วิธีที่ได้รับการยอมรับว่าได้ผลวิธีการหนึ่งคือ วิธี The Nominal Group Technique (NGT) (Baron and Byrne : 400-401 อ้างถึงใน อ้อมเดือน สดมณี, 2540 : 159) ในการใช้กลวิธี NGT บุคคลจะได้รับการจัดให้พบกันในกลุ่มเล็ก มีการอภิปรายกันเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาบางประการที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ถึงแม้ว่าสมาชิกในกลุ่มจะพบกันในลักษณะตัวต่อตัวแต่สมาชิกกลุ่มมิได้ปฏิบัติต่อกันอย่างที่กลุ่มทำงานเพื่อตัดสินปัญหาโดยทั่วไปกระทำกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สมาชิกกลุ่มไม่พยายามที่จะบรรลุข้อตกลงอย่างหนึ่งอย่างใดร่วมกัน แต่สมาชิกกลุ่มพยายามแสดงออกถึงแนวความคิดของสมาชิกแต่ละคน และให้ข้อเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหารายบุคคลตามกระบวนการดังนี้

ขั้นแรก บุคคลในกลุ่มร่วมกันระบุหรือชี้ถึงปัญหาที่ต้องการแก้ไขหรือหาคำตอบให้ชัดเจนก่อน

ขั้นที่สอง สมาชิกแต่ละคนพิจารณาปัญหาตามลำพังคนเดียวและเขียนคำตอบแสดงความคิดเห็นและวิธีการแก้ปัญหาไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

ขั้นที่สาม หัวหน้ากลุ่มนำความคิดของสมาชิกแต่ละคนออกเปิดเผยแก่หมู่สมาชิกคนอื่นๆในกลุ่มในรูปของแผนภาพที่ทุกคนเห็นได้ชัดเจนในเนื้อหาสาระและประเมินความเป็นไปได้และความสำเร็จของวิธีการแก้ปัญหาเหล่านั้น

ขั้นสุดท้าย สมาชิกแต่ละคนจะเรียงลำดับวิธีการแก้ปัญหาตามความสำคัญที่แต่ละคนพิจารณาเห็นความคิดที่ได้รับการลำดับความสำคัญเป็นอันดับแรกจากสมาชิกทั้งหมดในกลุ่ม คือ แนวทางที่กลุ่มเลือกตัดสินปัญหา



ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินการตาม The nominal group technique เพื่อป้องกันการเกิดปรากฏการณ์ความคิดลู่ไปทางเดียวกันในการใช้กลุ่มตัดสินปัญหาต่างๆ
ที่มา : Baron and Byrne (1987 : 400 อ้างถึงใน อ้อมเดือน สดมณี, 2540 : 161)

จากประโยชน์ของกลวิธี NGT และงานวิจัยที่สนับสนุนมิได้หมายความว่า วิธีการนี้จะเป็นวิธีการที่สามารถช่วยแก้ปัญหาความคิดลู่ทางเดียวกันได้อย่างสมบูรณ์ มีปัญหาบางประเภทที่วิธีการนี้ใช้ไม่ได้ผลดีเท่าที่ควรเช่น ปัญหาที่มีความสลับซับซ้อนมาก และวิธีการนี้อาจใช้ไม่ได้ผลกับกลุ่มที่สมาชิกมีการปฏิสัมพันธ์กันมาก่อนหน้านี้เป็นเวลายาวนานหรือเป็นกลุ่มที่หัวหน้าไม่เต็มใจยอมลดอำนาจของตนบางส่วน

ผู้นำที่ต้องการหลีกเลี่ยงอาการความคิดกลุ่มลู่ไปทางเดียวกันควรทำตามข้อแนะนำ ดังนี้ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 246)

1) ผู้นำควรสนับสนุนและส่งเสริมให้สมาชิกกลุ่มได้มีโอกาสอย่างเต็มที่ในอันที่จะซักถามเมื่อสงสัยและสามารถที่จะแสดงความคิดขัดแย้งต่อความเห็นของกลุ่มได้ รวมทั้งสามารถวิพากษ์วิจารณ์ความคิดของผู้นำกลุ่มด้วยเช่นกัน

2) เมื่อผู้นำต้องการให้กลุ่มตัดสินใจในปัญหาใดก็ตาม ผู้นำไม่ควรที่จะพูดนำหรือชักจูงสมาชิก เพราะการทำเช่นนั้นจะเป็นสัญญาณให้สมาชิกกลุ่มเห็นว่า ผู้นำมีความนิยมในแนวคิดหนึ่งอยู่ก่อนแล้ว เลยไม่อยากจะแสดงความเห็นที่ไม่ได้อยู่ในแนวทางนั้น

3) เมื่อจะต้องตัดสินใจในนโยบายที่สำคัญมาก ควรจะต้องแบ่งกลุ่มออกเป็นกลุ่มเล็ก ๆ ที่มีผู้นำกลุ่มของตนเอง แต่ละกลุ่มควรได้อภิปรายกันอย่างกว้างขวาง แล้วนำข้อสรุปมาประชุมร่วมกันอีกครั้งหนึ่งในกลุ่มใหญ่

4) ควรจะมีการแต่งตั้งให้สมาชิกกลุ่มคนหนึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ที่คอยแสดงความคิดเห็นคัดค้านมติของกลุ่มเสมอ

5) เมื่อไรก็ตามที่จะต้องตัดสินใจเกี่ยวกับหรือสัมพันธ์กับเรื่องของคู่แข่งขัน ควรจะมีการทิ้งช่วงเวลาไว้ช่วงหนึ่ง เพื่อให้กลุ่มได้มีโอกาสนำเอาขึ้นมาพิจารณาได้อีกครั้งหนึ่งอย่างรอบครอบ

6) ควรมีผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกร่วมการประชุมด้วย เพื่อจะมาเป็นผู้แสดงความเห็นที่ไม่เหมือนกับความเห็นของสมาชิกกลุ่ม

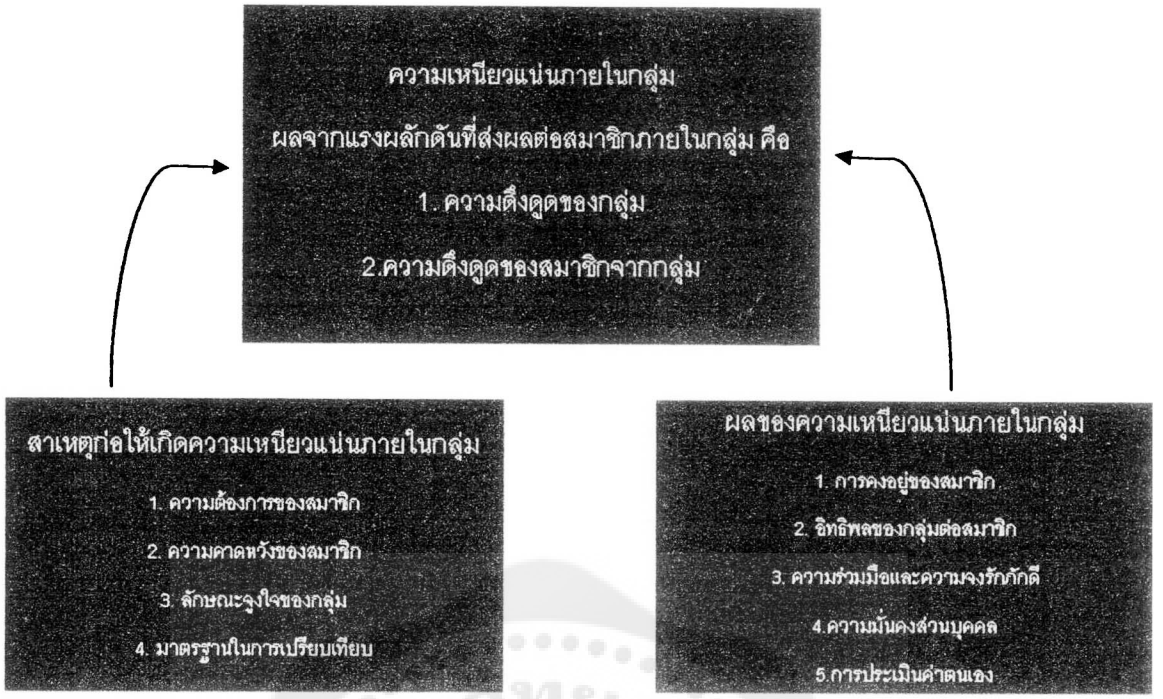
7) เมื่อกลุ่มประกอบไปด้วยสมาชิกที่มาจากหน่วยงานต่างกัน ควรสนับสนุนให้สมาชิกกลุ่มแต่ละคนกลับไปรับฟังและหาข้อมูลจากหน่วยงานของตนเอง แล้วนำมารายงานให้กลุ่มฟัง

7. ความเหนียวแน่นภายในกลุ่ม (Group Cohesiveness)

ความเหนียวแน่นของกลุ่มหมายถึงความสามัคคีแข็งแกร่งและเหนียวแน่นในความสัมพันธ์ที่สมาชิกกลุ่มมีต่อกลุ่ม ตราบใดที่สมาชิกกลุ่มมีความรู้สึกว่ากลุ่มยังเป็นสิ่งที่น่าดึงดูดใจให้เขาเป็นสมาชิกอยู่ ตราบนั้นกลุ่มยังคงมีความเหนียวแน่น สมาชิกกลุ่มจะมาร่วมกิจกรรมของกลุ่มเป็นประจำ แต่เมื่อกลุ่มไม่สามารถดึงดูดใจสมาชิกได้อีกต่อไป สมาชิกกลุ่มจะไม่คำนึงถึงมิตรภาพที่มีต่อกันในกลุ่ม รวมทั้งความนับถือกันก็จะค่อยจืดจางไป กลุ่มก็จะหมดอำนาจหรืออิทธิพลในการควบคุมสมาชิกอีกต่อไป (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 247)

<u>สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเหนียวแน่นภายในกลุ่ม</u>

กลุ่มในองค์การต่าง ๆ เมื่อสมาชิกทำกิจกรรมหรือทำงานร่วมกัน ผลของงานและประสิทธิภาพในการทำงานย่อมได้รับอิทธิพลจากบรรทัดฐานของกลุ่ม บทบาท สถานภาพและความเหนียวแน่นภายในกลุ่ม โดยสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเหนียวแน่นภายในกลุ่ม มีดังนี้ (Cartwright and Zander, 1968 : 92 อ้างถึงใน จำรอง เงินดี, 2552 : 149)



ภาพแสดงสาเหตุและผลของความเหนียวแน่นภายในกลุ่ม
ที่มา: Carlwright และ Zander ,1968:92 อ้างถึงใน จำรอง เงินดี, 2552 : 149)

1. ความต้องการของสมาชิก เมื่อบุคคลมีความต้องการเข้ากลุ่มแสดงว่าเขาต้องการให้กลุ่มบำบัดความต้องการให้ อันเนื่องมาจากตนนั้นขาดความสมดุลทางด้านร่างกาย จิตใจหรือสังคม เช่น ต้องการมีเพื่อน ฝูง ต้องการพูดคุย ต้องการเงินทอง ต้องการช่วยเหลือประชาชน ต้องการมีชื่อเสียง เป็นต้น ซึ่งอาจเป็นความต้องการระดับใดระดับหนึ่งตามทฤษฎีของ Maslow ถ้าหาความต้องการของบุคคลที่เข้ากลุ่มได้รับบำบัดความต้องการอย่างเพียงพอ หรือเป็นที่น่าพอใจ สมาชิกของกลุ่มย่อมก่อให้เกิดความเหนียวแน่นภายในกลุ่มสูง หากไม่เป็นที่พึงพอใจ หรือกลุ่มไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้ ก็ย่อมนำไปสู่การก่อเกิดความเหนียวแน่นภายในกลุ่มต่ำ

2. ความคาดหวังของสมาชิก เมื่อบุคคลมีความต้องการเกิดขึ้นแล้วย่อมจะคาดหวังว่ากลุ่มจะสามารถบำบัดความต้องการของตนได้ บางคนก็คาดหวังไว้สูง บางคนก็คาดหวังไว้ต่ำขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมในอดีตของเขา ถ้ากลุ่มสามารถบำบัดความต้องการได้สูงกว่าที่คาดหวังก็แสดงว่าบุคคลนั้นบรรลุเป้าหมายในการเข้ากลุ่ม ความเหนียวแน่นภายในกลุ่มก็จะสูง ถ้ากลุ่มสามารถบำบัดความต้องการได้ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ก็ถือว่าเขาไม่บรรลุเป้าหมายในการเข้ากลุ่ม ความเหนียวแน่นภายในกลุ่มก็ต่ำ เช่น คาดหวังว่าเมื่อเข้าทำงานได้แล้วจะมีช่องทางร่ำรวย หัวหน้าเป็นคนดี ทำงานสบาย หรือเมื่อสมัครเข้าเป็นสมาชิกพรรคการเมืองแล้วจะได้รับการคัดเลือกจากพรรคให้ลงสมัคร ส.ส. ในนามของพรรค เป็นต้น

3. ลักษณะจูงใจของกลุ่ม บุคคลจะเลือกเข้าทำงานที่ใด เข้ากลุ่มใด ย่อมจะต้องพิจารณาและศึกษาดูว่ากลุ่มนั้นมีโครงสร้าง กฎระเบียบและนโยบายเป็นแบบใดรวมทั้งสิ่งต่างๆที่สามารถจะตอบสนองความต้องการของตนได้ เช่น บริษัทให้เงินเดือนสูงเพียงใด มีสวัสดิการดีหรือไม่ สิ่งแวดล้อมของบริษัทเป็นอย่างไร

หัวหน้าพรรคมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากน้อยเพียงใด และตนมีโอกาสก้าวหน้าหรือไม่ เป็นต้น ปัจจัยดังกล่าวมานี้เป็นสิ่งที่มีอยู่ในกลุ่มหรือองค์กรนั้น ๆ โดยจะพิจารณาว่าตรงและสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลที่ต้องการเข้ากลุ่มมากน้อยเพียงใด

4. มาตรฐานในการเปรียบเทียบ เมื่อสมาชิกกลุ่มสังกัดอยู่ในองค์กรหรือกลุ่มใด ๆ แล้ว บุคคลย่อมจะเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มที่ตนสังกัดกับกลุ่มอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มของตนในส่วนข้อดีข้อเสียระหว่างกลุ่มว่ากลุ่มไหนดีกว่ากัน เช่น เปรียบเทียบในเรื่องเงินเดือน สวัสดิการ สิ่งแวดล้อม หัวหน้ากลุ่ม และโอกาสก้าวหน้า เป็นต้น หากสมาชิกในกลุ่มนำกลุ่มของตนไปเปรียบเทียบกับกลุ่มที่สูงกว่า และนำไปสู่ความไม่พอใจของความเหนียวแน่นภายในกลุ่มที่ต่ำ ถ้าสมาชิกในกลุ่มนำกลุ่มของตนไปเปรียบเทียบกับกลุ่มที่ต่ำกว่าและนำไปสู่ความพอใจกลุ่มของตน ความเหนียวแน่นในกลุ่มก็จะสูง

ในส่วนของความเหนียวแน่นภายในกลุ่ม ถ้าพลังความดึงดูดจากกลุ่มมีสูง ผลที่เกิดขึ้นในกลุ่มย่อยเป็นทางบวกต่อกลุ่ม และถ้าพลังความดึงดูดจากกลุ่มมีต่ำก็ย่อมจะเกิดผลในทางลบต่อกลุ่ม ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. <u>การคงอยู่ของสมาชิก</u> เมื่อความเหนียวแน่นภายในกลุ่มมีสูงสมาชิกเอากลุ่มย่อมเต็มใจจะเป็นสมาชิกของกลุ่มตลอดไปและจะไม่อยากออกจากกลุ่ม แต่ละคนย่อมปฏิบัติตัวอยู่ในบทบาท สถานภาพของคนแต่ละคน ถ้ากลุ่มใดมีความเหนียวแน่นภายในกลุ่มต่ำสมาชิกย่อมมีความผูกพันต่อกลุ่มน้อย พฤติกรรมของสมาชิกก็จะตรงข้ามถ้าหากความเหนียวแน่นภายในกลุ่มต่ำ

2. <u>อิทธิพลของกลุ่มต่อสมาชิก</u> สมาชิกของกลุ่มที่มีความเหนียวแน่นภายในกลุ่มสูงย่อมอยู่ใต้ข้อบังคับกฎระเบียบของกลุ่ม เมื่อกลุ่มสั่งการลงมาสมาชิกจะเชื่อฟังและคล้อยตามสูง และพฤติกรรมของสมาชิกจะแสดงออกในทางตรงกันข้ามถ้าหากความเหนียวแน่นภายในกลุ่มต่ำ

3. <u>ความร่วมมือและความจงรักภักดี</u> พฤติกรรมของสมาชิกที่อยู่ในกลุ่มที่มีความเหนียวแน่นสูงจะแสดงออกในลักษณะของความร่วมมือทั้งร่วมมือกับสมาชิกเพื่อทำงานให้กลุ่มบรรลุเป้าหมาย ถ้าแข่งขันก็จะแข่งขันในทางสร้างสรรค์ ในส่วนของความจงรักภักดีนั้นจะปกป้องและปฏิบัติตนเพื่อให้องค์กรหรือกลุ่มเจริญก้าวหน้าและมีชื่อเสียง จากการเสียสละของตนเพื่อองค์กรและไม่ทำให้องค์กรเสียชื่อเสียง หากกลุ่มใดองค์กรใดมีความเหนียวแน่นภายในกลุ่มต่ำ โอกาสการแสดงพฤติกรรมจะออกมาในทางตรงข้ามทันที

4. <u>ความมั่นคงส่วนบุคคล</u> ปรากฏการณ์ของกลุ่มที่มีความเหนียวแน่นภายในกลุ่มสูงจะส่งผลต่อความรู้สึกและจิตใจสมาชิกในทางบวก กล่าวคือ จะมีความมั่นคงทางจิตใจ ขวัญและกำลังใจในการทำงานดี สุขภาพจิตดี รวมทั้งสมาชิกจะปรับตัวเข้าหากันอย่างเหมาะสม แต่ละคนจะไม่สร้างปัญหาให้กับตนเองและผู้อื่น ต่างกับกลุ่มที่ความเหนียวแน่นภายในกลุ่มต่ำจะมีผลต่อความรู้สึกและจิตใจทางลบ และปัญหาภายในกลุ่มก็จะเกิดตามมา

5. <u>การประเมินค่าตนเอง</u> บุคคลเมื่ออยู่ในกลุ่มที่มีความเหนียวแน่นภายในกลุ่มสูง ความรู้สึกที่มีต่อตนเองก็ดี จะรับรู้ว่าตนนั้นมีคุณค่า ภูมิใจในผลงานและองค์กรที่เป็นส่วนประกอบร่วมของชีวิตตน ซึ่งจะต่างกับสมาชิกที่กลุ่มมีความเหนียวแน่นภายในกลุ่มต่ำ

จะเห็นว่าปรากฏการณ์ทางสังคมภายในกลุ่มย่อมมีสาเหตุในการเกิดปัจจัยที่ส่งผลต่อตัวสมาชิกหรือองค์กรนั้นมาจากทั้งตัวสมาชิกเอง ปัจจัยภายในกลุ่มที่ตนสังกัด และปัจจัยจากกลุ่มอื่น ๆ ด้วย ส่วนผลของความเหนียวแน่นภายในกลุ่มนั้นย่อมส่งผลทั้งต่อตัวสมาชิกเองและต่อองค์กรเช่นกัน ต่างตรงที่จะส่งผลในทางบวก(สร้างสรรค์)หรือส่งผลไปในทางลบผลเสียเท่านั้น ดังที่กล่าวมาแล้วจะเห็นว่าภายในกลุ่มทำงานนั้นถ้าหากกลุ่มมีความเหนียวแน่นภายในกลุ่มสูงจะส่งผลต่อการทำงานของกลุ่ม จากการศึกษาวิจัยของนักจิตวิทยาเกี่ยวกับเรื่องนี้ยังมีตัวแปรหรือเงื่อนไขอื่นมาเกี่ยวข้องด้วย กล่าวคือ Wexley & Yukl (1981:136 อ้างถึงในสิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 247) พบว่ากลุ่มที่มีความเหนียวแน่นภายในกลุ่มสูงจะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีประสิทธิภาพความเหนียวแน่นภายในกลุ่มต่ำ ทั้งนี้ภายใต้เงื่อนไขที่ว่ากลุ่มรับรู้ว่าทางกลุ่มได้รับการสนับสนุนที่ดีจากฝ่ายบริหาร ถ้าพวกเขาไม่แน่ใจในความมั่นคงและความปลอดภัยของกลุ่มหรือของตนเอง พวกเขาจะปฏิบัติงานได้ผลต่ำกว่ากลุ่มที่มีความเหนียวแน่นต่ำด้วยซ้ำไป ทั้งนี้เพราะว่าพวกเขาร่วมมือสามัคคีกันทำงานให้น้อยและประสิทธิภาพก็ลดลง

อย่างไรก็ดีกลุ่มที่มีความเหนียวแน่นมากมักมีความสามารถในการทำให้สมาชิกยอมทำตามบรรทัดฐานของกลุ่มได้ดีกว่า ดังนั้นถ้ากลุ่มได้มีการตั้งบรรทัดฐานของการปฏิบัติงานของกลุ่มเอาไว้ สมาชิกกลุ่มย่อมต้องพยายามปฏิบัติตามอย่างเต็มที่ เพื่อจะได้รับจากสมาชิกกลุ่มคนอื่น ๆ ว่าตนเองมีความหมายสำหรับกลุ่ม นอกจากนั้นในกลุ่มที่มีความเหนียวแน่นมากสมาชิกมักจะให้ความช่วยเหลือกัน ร่วมมือกัน และประสานงานกันดี ทำให้พวกเขาทำงานที่สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 248)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนียวแน่น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลกระทบต่อความเหนียวแน่นของกลุ่มบางอย่าง เพื่อประโยชน์ในการสร้างทีมงานที่สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างดี (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 248-251)

1) ขนาดของกลุ่ม กลุ่มขนาดเล็กมักมีความเหนียวแน่นมากกว่ากลุ่มขนาดใหญ่ กลุ่มทำงานโดยทั่วไปมักนิยมให้มีขนาด 8-10 คน

2) สมาชิกกลุ่มมีลักษณะคล้ายกัน (Member Homogeneity) การที่สมาชิกกลุ่มมีลักษณะคล้ายกันด้านต่าง ๆ เช่น ค่านิยม เจตคติ ศาสนา วัฒนธรรม ฯลฯ มีผลทำให้กลุ่มมีความเหนียวแน่นมากขึ้น เพราะสมาชิกจะติดต่อประสานงานกันได้อย่างสะดวกสบายโดยไม่กลัวการกระทบกระทั่งกัน เพราะรู้ดีว่าอะไรควรหรือไม่ควรอย่างไร

3) ความถาวรของการเป็นสมาชิก (Member Stability) กลุ่มที่มีสมาชิกอยู่ยาวนานมักจะมีความเหนียวแน่นในกลุ่มมากกว่ากลุ่มที่มีสมาชิกเข้า ๆ ออก ๆ เพราะสมาชิกใหม่ ๆ ที่เข้ามาแล้วระยะหนึ่งจะดิ้นรนหาทางที่จะไปสู่สถานภาพบางอย่างในกลุ่ม ทำให้เกิดความวุ่นวายปั่นป่วนขึ้นกับสัมพันธภาพของคนในกลุ่ม ซึ่งแตกต่างจากสมาชิกที่อยู่มานาน พวกเขาได้พัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างกันขึ้นมาจนกระทั่งมั่นคงและใกล้ชิดกันมา ทุกคนรู้จักกันมานานและรู้จักกันดีจนกระทั่งรู้ว่าสิ่งไหนควรทำ สิ่งไหนควรเว้น เมื่อจะทำงานกับสมาชิกกลุ่มคนนี้หรือคนนั้น ความขัดแย้งวุ่นวายต่าง ๆ จึงไม่เกิด นำไปสู่ความเหนียวแน่นของกลุ่มในที่สุด

ความคาดหวังของสมาชิกกลุ่มซึ่งคาดว่าตนเองจะต้องอยู่ร่วมกันกับคนอื่นในกลุ่มอีกเป็นเวลานานก็มีอิทธิพลต่อความเหนียวแน่นของกลุ่ม เพราะสมาชิกที่มีความหวังอย่างนี้จะคอยชั่งใจเสมอว่า ถ้าตนเองทำอย่างนี้ต่อคนอื่นแล้วอาจจะทำให้มองหน้ากันไม่ได้ ตนยังต้องอยู่ร่วมกับเขาอีกนานดังนั้นไม่ควรทำดีกว่า ความมีไมตรีต่อกันจะเกิดขึ้นด้วยเหตุนี้

4) การที่แต่ละคนมีเป้าหมายของตนเองซึ่งขึ้นอยู่กับคนอื่นด้วย การที่สมาชิกกลุ่มแต่ละคนต้องพึ่งพาอาศัยกันเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายของตนเองทำให้สมาชิกกลุ่มแต่ละคนมีความหมายแก่กันและกันและทำให้กลุ่มมีความสำคัญขึ้นมา เพราะถ้าไม่มีกลุ่มแล้วสมาชิกไม่มีทางทำงานด้วยตนเองให้บรรลุเป้าหมายได้ ในสถานการณ์เช่นนี้ความร่วมมือระหว่างกันย่อมจะเกิดขึ้นทำให้เกิดความเหนียวแน่นเพิ่มมากขึ้นในกลุ่ม ในทางตรงกันข้ามถ้าหากมีความจำกัดทางทรัพยากร สมาชิกกลุ่มต้องแย่งกันเพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายของตน อย่างนี้จะทำให้เกิดการแข่งขันกัน ความรู้สึกว่าเป็นพวกเดียวกันลดลง หมายความว่า ความเหนียวแน่นของกลุ่มก็จะลดลงด้วยเช่นกัน

5) การถูกคุกคามหรือข่มขู่จากภายนอก เมื่อกลุ่มถูกคุกคามด้วยอันตรายจากภายนอก เช่น จากศัตรูหรือคู่แข่ง สมาชิกจะรวมตัวเหนียวแน่นกว่าเดิม โดยที่สมาชิกจะรู้สึกว่าตนเองกำลังได้รับการกีดกันขัดขวางมิให้สามารถทำงานจนบรรลุเป้าหมายที่ตนต้องการอันเป็นเป้าหมายของกลุ่มด้วย ในภาวะเช่นนี้สมาชิกกลุ่มแต่ละคนจะละทิ้งข้อขัดแย้งที่มีต่อกันและกัน และจะหันหน้ามาร่วมมือกันกำจัดภัยคุกคามที่มาจากนอกกลุ่มเสียก่อนเพราะกลุ่มจะต้องอยู่รอดก่อน สมาชิกแต่ละคนจึงจะสามารถอาศัยกลุ่มเพื่อไปสู่เป้าหมายของตนได้ บางครั้งผู้นำบางแห่งใช้วิธีการสร้างภัยคุกคามจากนอกประเทศ เพื่อจะทำให้กลุ่มต่าง ๆ ภายในประเทศซึ่งกำลังทะเลาะกันอยู่หรือกำลังหาทางคว่ำรัฐบาลหันมาร่วมมือกับภัยนอกประเทศ

6) การแข่งขันแย่งชิงทรัพยากรของสมาชิกกลุ่มทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกันขึ้นมา อาจกล่าวได้ว่าที่ใดที่มีกลุ่มคนจะต้องมีโอกาสที่ทำให้เกิดความขัดแย้งในกลุ่มคนเหล่านั้นเสมอ เพราะว่าความต้องการและเป้าหมายของบุคคลย่อมจะต้องขัดกันกับของคนอื่นในกลุ่ม การที่คนเราจะแก้ปัญหาความขัดแย้งอย่างสันติจึงเป็นสิ่งที่จะต้องทำมิให้นำไปสู่ความก้าวร้าวและการทำลายกัน

7) ความยากในการเข้าเป็นสมาชิกกลุ่ม กลุ่มที่ไม่ใช่ธรรมดาและกลุ่มที่มีการคัดเลือกคนเข้ามาร่วมกลุ่มอย่างพิถีพิถันมีแนวโน้มที่จะมีความเหนียวแน่นมากกว่ากลุ่มที่เข้าร่วมได้ง่าย ๆ สมาชิกกลุ่มที่เข้าร่วมได้ยากมักจะอยากอ้างอิงตัวเองกับกลุ่ม เพราะความที่กลุ่มมีชื่อเสียงดี

<u>วิธีสร้างความเหนียวแน่นในกลุ่ม</u> (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 251-253)

1) การเปิดโอกาสให้สมาชิกกลุ่มเลือกเพื่อนร่วมกลุ่มได้เอง เพราะการเลือกสมาชิกด้วยกันเองมักจะได้คนซึ่งมีนิสัยใจคอคล้ายคลึงกันมาอยู่ร่วมกันทำให้การติดต่อร่วมมือกันราบรื่น

2) การสร้างกลุ่มทำงานมาจากผู้ที่มีเจตคติหรือวัฒนธรรมคล้ายกัน ผลการวิจัยทางจิตวิทยา (Aronson, Wilson & Akert, 1999 : 371) สรุปได้อย่างชัดเจนว่าคนที่มีความคล้ายคลึงกันทางความคิด บุคลิกภาพ ค่านิยม เจตคติ ฯลฯ จะมีความดึงดูดใจระหว่างกัน พวกเขาจะคบหาสมาคมกัน ชอบพอกันมากกว่า

คนที่มีความแตกต่างกัน ดังนั้นการนำเอาสมาชิกกลุ่มที่มาร่วมกันทำงานควรเริ่มจากความคล้ายกันองสมาชิกที่จะมาอยู่กลุ่มเดียวกันจะทำให้เขาทำงานร่วมกันได้อย่างรวดเร็ว

3) การจำกัดจำนวนสมาชิก ควรมีสมาชิก 8-10 คน หรืออาจแบ่งงานให้เล็กลง เพราะการมีคนมากจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพต่ำลง ทำให้กลุ่มไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกแต่ละคนได้อย่างทั่วถึง

4) การเปิดโอกาสให้สมาชิกแต่ละคนได้รางวัลหรือแรงเสริมที่ตนต้องการ การที่สมาชิกกลุ่มแต่ละคนมารวมกันเป็นกลุ่ม ทุกคนได้พกพาความต้องการส่วนตนมาด้วย ทุกคนต่างก็อยากจะตอบสนองความต้องการนั้นตราบเท่าที่ยังได้อยู่ในกลุ่ม ถ้าหากว่าความต้องการนั้นต้องตอบสนองผ่านการเป็นสมาชิกกลุ่ม ดังนั้นสมาชิกจะเกิดความรู้สึกว่ากลุ่มมีความสำคัญสำหรับเขามาก ต้องช่วยกันรักษาเอาไว้ใช้ประโยชน์ต่อไปในอนาคต

8. ข้อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพและกลุ่มด้อยประสิทธิภาพ

นักจิตวิทยาสังคมได้ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพและด้อยประสิทธิภาพได้แนวทางดังต่อไปนี้ (Johnson & Johnson,1982:1 อ้างถึงใน สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 254)

กลุ่มที่มีประสิทธิภาพ	กลุ่มด้อยประสิทธิภาพ
เป้าหมายของสมาชิกกับกลุ่มเข้ากันได้	สมาชิกถูกสั่งให้ทำตามเป้าหมาย
เป้าหมายมีลักษณะเอื้อต่อการร่วมมือกัน	เป้าหมายเอื้อให้สมาชิกแข่งขัน
มีการสื่อสารสองทางในบรรยากาศที่เปิดเผยสื่อทั้งความคิดและความรู้สึก	สื่อสารทางเดียว สื่อเฉพาะความคิดเท่านั้น ละเลยความรู้สึก
สมาชิกมีส่วนร่วมและมีโอกาสในการเป็นผู้นำ	สมาชิกมีส่วนร่วมไม่เท่าเทียมกัน ผู้นำต้องเป็นผู้ได้รับการมอบหมายให้เป็น
มีการกระจายอำนาจให้เท่าเทียมกัน ที่มาของอำนาจคือความสามารถและข้อมูล	ที่มาของอำนาจคือตำแหน่ง ทุกคนต้องเชื่องฟังผู้มีตำแหน่ง
ส่งเสริมการตัดสินใจโดยกลุ่ม กระบวนการตัดสินใจเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ เสียงส่วนใหญ่เป็นมติที่กลุ่มต้องการ	ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งสูงสุดคือผู้ตัดสินใจ ไม่มีการอภิปรายกลุ่ม สมาชิกมีส่วนเกี่ยวข้องน้อยมาก
ความขัดแย้งและการถกเถียงกันเป็นสิ่งที่อาจจะช่วยในการปรับปรุงงานกลุ่ม	หลีกเลี่ยงความขัดแย้งและถกเถียงหรือเก็บเอาไว้
สมาชิกทุกคนมีส่วนในการประเมินประสิทธิภาพขอกงลุ่มและการตัดสินใจที่จะทำหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายรักษากลุ่มให้อยู่ต่อไปและพัฒนากลุ่ม	ผู้ที่มีอำนาจสูงสุดเป็นผู้ประเมินและตัดสินใจในการทำหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย รักษาและพัฒนากลุ่ม
ความเหนียวแน่นในกลุ่มเกิดจากการที่มีการยอมรับ การสนับสนุน การเชื่อใจ ความรัก และการถือเป็นพวกเดียวกัน	ไม่สนใจความเหนียวแน่นในกลุ่ม สมาชิกกลุ่มต้องทำหน้าที่ตามคำสั่ง ใช้กำลังบังคับให้ทำตาม
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี การพัฒนาศักยภาพของตนเองและความริเริ่มเป็นสิ่งที่กลุ่มสนับสนุน	ส่งเสริมให้สมาชิกเป็นคนที่ต้องอยู่ในระเบียบกฎเกณฑ์และอยู่เฉย ๆ ทำตามคำสั่งเท่านั้น

9. การรวมกลุ่มที่มีพฤติกรรมร่วม (Collective Behavior)

โดยทั่วไปพฤติกรรมร่วมไม่ได้หมายถึง พฤติกรรมกลุ่ม (Group Behavior) แต่เป็นพฤติกรรมทางสังคม (Social Behavior) ที่มักเกิดขึ้นด้วยความสมัครใจไม่มีใครบังคับและมักจะคาดการณ์ไม่ได้ว่าผลจะเป็นอย่างไร ปกติมักจะหมายถึงพฤติกรรมของฝูงชน (Crowd Behavior) อาจกล่าวได้ว่า พฤติกรรมร่วมเป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็นไปตามการควบคุมของปทัสถานทางวัฒนธรรม และความสัมพันธ์ปกติ แต่จะเป็นไปตามสภาพอารมณ์ของกลุ่มชนเสียเป็นส่วนใหญ่ ทุกรูปแบบของพฤติกรรมร่วมและเกี่ยวพันกับอารมณ์ซึ่งแตกต่างจากพฤติกรรมของบุคคลปกติ เพราะพฤติกรรมของบุคคลปกติจะเกิดจากการเรียนรู้ทางขบวนการทางสังคม

ลักษณะของพฤติกรรมร่วม (ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2540 : 268-269)

1. มีสภาพเพียงชั่วคราวเท่านั้น การรวมตัวของกลุ่มชนหรือฝูงชน มีอยู่ในระยะเวลาที่จำกัด เช่น สามวัน เจ็ดวันหรือเพียงชั่วโมงเดียวก็ได้

2. โครงสร้างไม่แน่นอน คลุมเครือ เนื่องจากการรวมตัวเกิดจากความกดดันทางอารมณ์หรือสภาวะฉุกเฉินไม่มีแผนการปฏิบัติตนอย่างถูกต้อง ทำให้ไม่มีแบบแผน ใครนึกจะระบายอารมณ์ออกมาอย่างไรก็ได้ กลุ่มคนเพียงแค่คิดอยู่อย่างเดียวว่า จะต้องทำอะไรลงไปและเนื่องจากว่าเป็นการกระทำโดยใช้อารมณ์เป็นปฐมเหตุ ผลของการกระทำจึงมักรุนแรง และย้อยครั้งทำเกินกว่าเหตุเสมอ เช่น การรุมประชาทัณฑ์ การทำลายการเผาอาคารสถานที่ต่าง ๆ เป็นต้น

3. เกิดปัญหาจากการที่ตกลงกันไม่ได้ จนเกิดภาวะทางอารมณ์ที่ถึงจุดที่ทุกคนมีอารมณ์ร่วมกัน เช่น ร่วมเจ็บแค้น ร่วมต่อต้าน เป็นต้น

4. กฎเกณฑ์ทางสังคมและปทัสถานต่าง ๆ จะถูกยกเลิกโดยปริยายถึงมีก็เหมือนไม่มี เพราะไม่มีใครทำตาม กฎหมายจะไม่มีความหมายในสภาวะทางสังคมขณะนั้น เช่น เหตุการณ์ 14 ตุลา 2516 และพฤษภาคม 2535 รวมถึงกรณีปี 2553 ด้วยเช่นกัน

5. ลดระดับการควบคุมตนเองลง ในขณะที่บุคคลมีพฤติกรรมร่วม อารมณ์จะอยู่เหนือเหตุผลเกิดความรู้สึกไม่สามารถบังคับหรือควบคุมตนเองได้ เขาทำอะไรก็เฮตามเขาไป เพียงมีผู้ลั่นไกหรือเห็นผู้ใดทำลงไปแรงดันภายในตัวเขาจะมีปฏิกิริยาทันทีเช่น ฝูงชนที่กำลังเดินขบวนต่อต้านหากได้ยินเสียงร้องหรือเสียงปืนก็อาจจะพร้อมที่จะวิ่งหนีทันที เมื่อคนหนึ่งวิ่ง อีกร้อยคนพันคนก็จะวิ่งตาม โดยไม่รู้ว่าจะวิ่งไปไหน วิ่งไปทำไม สภาวะจิตใจอย่างนี้เรียกว่าการแพร่ระบาดทางอารมณ์

ปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมร่วม

Neil Smelser ได้กล่าวถึงการเกิดพฤติกรรมร่วมไว้ 6 ประการ (ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2540 : 269)

1. โครงสร้างของสังคมเอื้ออำนวย เช่น สังคมที่มีคนอยู่เป็นจำนวนมาก มีความรู้สึกนึกคิด มีวัฒนธรรมต่าง ๆ กันออกไป เช่น สังคมเมือง สังคมอุตสาหกรรม

2. ความตึงเครียดภายในโครงสร้าง เป็นสภาพตึงเครียดที่เกิดจากการไม่ได้สิทธิบางอย่างหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม เช่น การรังเกียจเดียดฉันท์ การมีอคติ ความยากจน การเอารัดเอาเปรียบ การจองล้างจองผลาญ เป็นต้น

3. ความเชื่อและการแพร่กระจายของความเชื่อ เป็นพฤติกรรมร่วมที่เกิดจากคนกลุ่มหนึ่งที่คิดว่าสถานการณ์นั้น ๆ ตนจะเสียเปรียบ จึงเห็นว่าควรจะมีการรวมตัวกันเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว เช่น คนงานเชื่อว่าตนได้ค่าจ้างแรงงานต่ำกว่าที่ควรได้ ผู้มีสิทธิคิดว่าตนจะเสียสิทธิพิเศษไป ฯลฯ จะทำให้เกิดพฤติกรรมร่วมได้

4. ปัจจัยเร่ง เป็นสภาพการณ์หรือเหตุการณ์ที่บุคคลถูกกระตุ้นให้กระทำไปในแบบเดียวกันเมื่อมีอะไรรุนแรงมากระทบใจ ก่อให้เกิดความตึงเครียดทางอารมณ์ทำให้ความรู้สึกตัวลดน้อยลงไป เช่น การต่อสู้มีการจับกุมหรือฆ่ากัน หรือมีการสร้างสถานการณ์ให้ตื่นเต้น เช่น มีข่าวออกมาว่ารัฐบาลจะลดค่าเงินบาท ก็ทำให้ในวันนั้น ผู้ที่ถือหุ้นอยู่ในตลาดหลักทรัพย์ก็จะแตกตื่น พากันเทขายหุ้นเป็นอย่างมาก ดูผิดปกติทำให้ราคาหุ้นตกต่ำอย่างรวดเร็ว เป็นต้น

5. เกิดการรวมตัวในหมู่คนที่มีอารมณ์และเจตคติคล้ายกัน เช่น ถ้ามีคนร้องว่า “ไฟไหม้” ในโรงภาพยนตร์จริงหรือไม่ก็ตาม คนจะแตกตื่นกันวิ่งจากโรงภาพยนตร์ อาจจะออกกันไม่ได้เพราะแย่งกันออก ทำให้บาดเจ็บไปตาม ๆ กัน

6. การควบคุมทางสังคมขาดประสิทธิภาพ เป็นสถานการณ์ที่ตัวแทนการควบคุม เช่น ตำรวจ ศาล ชุมชน ผู้นำ ฯลฯ ไม่อาจควบคุมสถานการณ์ได้ พฤติกรรมร่วมจึงเกิดขึ้น

<u>รูปแบบของพฤติกรรมร่วม</u>

พฤติกรรมร่วมซึ่งปกติหมายถึงพฤติกรรมของฝูงชนมีรูปแบบดังนี้ (ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2538 : 270)

1. ผู้ฟัง (Audience) เป็นกลุ่มฝูงชนที่มีจุดสนใจในบางสิ่งบางอย่างที่กระตุ้นอารมณ์ร่วมกัน การกระตุ้นทางอารมณ์นี้ ส่วนมากเป็นการสื่อสารทางเดียว เช่น ภาพยนตร์ โทรทัศน์ วิทยุ ฟังบรรยาย ส่วนในหมู่ผู้ฟังอาจจะเป็นการสื่อสาร 2 ทาง เช่น มีการกระตุ้นและการต้อนรับ คือ อาจจะหันหน้ามาคุยกัน ชุบซิบ ปรบมือ โห่ร้อง (พอใจหรือไม่พอใจ) การแพร่ระบาดอารมณ์อาจเกิดขึ้นได้

2. ฝูงชนบ้าคลั่ง (Mob) คือฝูงชนที่มุ่งหน้ากระทำการรุนแรงอะไรบางอย่าง เช่น แย่งชิงหรือทำลายทรัพย์สิน ตามธรรมดาแล้ว “ฝูงชนบ้าคลั่ง” หมายถึง ฝูงชนที่มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและจิตในที่จะมุ่งมั่นที่จะก่อการร้าย การกระทำรุนแรงของฝูงชนบ้าคลั่งมีจุดหมายทางสังคมและมักจะมี “แพะรับบาป” ฝูงชนบ้าคลั่งบางครั้งเกิดจากความกดดันทางการเมือง ทางเศรษฐกิจและสภาพทางจิตใจที่ไม่มั่นคงของตนเอง แต่เมื่อมารวมกันกลับมุ่งหาทางออกเอากับกลุ่มอื่น ๆ เนื่องจากไม่สามารถแก้ไขที่ต้นเหตุตรง ๆ ได้ สภาพของฝูงชนบ้าคลั่ง มักจะมีบุคคลหลายกลุ่ม หลายฝ่ายเข้าช่วย ”ผสมโรง” ทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นั้น ๆ เช่นอาจมีพวกวัยคะนองชอบสนุก พวกเฮฮาตามเพื่อฝูง ผู้ยุยงหรือก่อเหตุโดยจูงใจ และพวกสร้างสถานการณ์ นอกเหนือจากพวกที่ต้องการเรียกร้องจริงๆ ตลอดจนพวกที่ไม่รู้อิโหน่อิเหน่ แต่เผชิญติดร่างแหไปโดยไม่รู้ตัวก็มาก

3. การแตกตื่น (Panic) การแตกตื่นเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้น เมื่อคนกลุ่มหนึ่งรู้สึกว่ามีอันตรายอย่างใหญ่หลวงแก่ร่างกายหรือชีวิต จนทำให้บางครั้งเป็นเหตุให้ทำอะไรขาดสติ รู้สึกเครียด รู้สึกกดดัน ทำอะไรไม่ถูก ไม่มีเหตุผล เช่นถูกติดอยู่ในอาคารที่กำลังไฟไหม้ นอกจากนี้ก็ยังมีการแตกตื่นทางเศรษฐกิจ เช่น คิดว่าธนาคารจะล้ม คนก็จะแตกตื่นไปถอนเงิน เป็นต้น การแตกตื่นจะทวีความรุนแงถ้ามีคนช่วยกันกระพือ หรือส่งข่าวลือให้แพร่หลายออกไป

4. ข่าวลือ (Rumor) เป็นการส่งข่าวที่บิดเบือนไม่ตรงความเป็นจริงหรือไม่มีการยืนยัน โดยทางคำพูดและเป็นการบอกกล่าวกันในระหว่างได้รับความกดดันหรือความกระวนกระวายหรือเคร่งเครียด ข่าวลือมักจะเริ่มจากปากต่อปาก หรือผ่านทางสื่อมวลชน หากสถานการณ์อยู่ในภาวะเคร่งเครียด ข่าวลือจะกระจายง่าย เพราะมีวิจารณญาณน้อย โดยเฉพาะในช่วงที่ไม่รู้ข้อเท็จจริงว่าเป็นอย่างไร บุคคลมักจะยอมเชื่อทุกอย่างที่ได้ยิน และเปลี่ยนแปลงความหมายให้ตรงกับความต้องการของตน โดยข่าวลือสามารถทำลายชื่อเสียง ทำลายขวัญ ทำคลายความน่าเชื่อถือ ข่าวลือเป็นการโฆษณาชวนเชื่อที่ดี เช่น ลือว่ารัฐบาลจะตัดถนนผ่านทางโน้นทางนี้ ก็ทำให้คนแย่งซื้อที่ดินบริเวณนั้นทำให้ราคาที่ดินสูงขึ้นมาก เป็นต้น

5. ความคลั่งไคล้ (Craze) เป็นการคลั่งไคล้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยไร้เหตุผล หยุดยั้งยากเป็นการทำอะไรโดยไม่ได้คิดหรือทำแบบโง่เขลา หรือเป็นผลเสียหายอย่างร้ายแรงเป็นพฤติกรรมที่ทำตามความพอใจของตนเอง จะเห็นได้ว่าการแตกตื่นเป็นลักษณะที่คนหนีสิ่งที่น่าสะพรึงกลัวแต่ความคลั่งไคล้เป็นการเข้าหาสิ่งที่ตนพอใจ เช่น คลั่งไคล้ดารา นักร้อง เครื่องประดับ ศาสนา การเมือง ไม้ประดับ การเต้นรำ ฯลฯ

<u>กิจกรรมท้ายบทเรียนที่ 7</u>
1. แบ่งกลุ่มผู้เรียนออกเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 5-7 คน 2. เลือกหัวข้อตามความสนใจ และดำเนินการอภิปรายคำถามท้ายบทเรียนภายในกลุ่ม กลุ่มละ 1 หัวข้อ ใช้เวลา 10 นาที 3. ให้แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการอภิปรายและแลกเปลี่ยนความเห็นกับสมาชิกกลุ่มอื่นๆ ใช้เวลากลุ่มละ 10 นาที
<u>คำถามท้ายบทเรียน</u>
1. คุณลักษณะของกลุ่มประกอบด้วยอะไรบ้าง 2. สาเหตุของการรวมกลุ่มประกอบด้วยอะไรบ้าง 3. อิทธิพลของกลุ่มที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลอย่างไร

บทที่ 8 ภาวะผู้นำ

แผนการเรียนรู้สำหรับบทที่ 8 ภาวะผู้นำ

องค์ประกอบเนื้อหาของบทที่ 8 ประกอบด้วย

1. ความหมายของผู้นำและภาวะผู้นำ
2. การศึกษาเรื่องผู้นำและทฤษฎีแนวคิดผู้นำ
3. ประเภทของภาวะผู้นำ
4. บทบาทและหน้าที่ของผู้นำ
5. คุณสมบัติของผู้นำที่ดีและประสบความสำเร็จ
6. การก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งผู้นำ

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. เข้าใจถึงความหมายและประเภทของผู้นำ
2. เข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ของผู้นำ
3. สามารถวิเคราะห์คุณสมบัติของผู้นำที่ดี

กิจกรรมการเรียนรู้

1. การบรรยาย
2. การถาม-ตอบ เพื่อประเมินผลหลังการเรียน

สื่อการสอน

1. เอกสารประกอบการสอน
2. Power Point

การประเมินผลการเรียนรู้

1. ประเมินผลก่อนการเรียน
2. ประเมินผลจากการอภิปราย
3. การสอบปลายภาคเรียน

บทที่ 8

ภาวะผู้นำ

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและมีความสลับซับซ้อนในสังคมปัจจุบันทำให้เกิดปัญหาและข้อท้าทายใหม่ที่ล้วนคาดหวังต่อบทบาทของผู้นำที่ต้องมีความรู้ ความสามารถและมีทักษะ สมรรถนะในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น สามารถจัดการกับสภาพปัญหาที่มีความสลับซับซ้อนหรือ "ยากและไม่ธรรมดา" ขณะเดียวกัน ก็มีข้อเรียกร้องต่อคุณธรรมและจริยธรรมของผู้นำที่ต้องมีความดีงามในตัวเอง โดยต้องเป็นแบบอย่างที่ดีงามเพื่อสังคมยกย่องเชิดชู

1. ความหมายของผู้นำและภาวะผู้นำ

ความหมายของคำว่า "ผู้นำ" และ "ภาวะผู้นำ" มีผู้ให้คำจำกัดความไว้มากมาย ดังนี้

ผู้นำ หมายถึง บุคคลที่สามารถแสดงอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้อื่นในกลุ่มหรือองค์การกำหนดแนวทางเพื่อนำให้กลุ่มบรรลุวัตถุประสงค์นั้น ๆ ตลอดจนสร้างกฎเกณฑ์หรือกติกาให้กลุ่มปฏิบัติตามได้ด้วย (Gortner, 1977 : 238 อ้างถึงในศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2542 : 238)

ผู้นำ หมายถึง บุคคลที่มีอิทธิพลต่อกลุ่ม ชักจูงกลุ่มได้ กระตุ้นสมาชิกไปสู่เป้าหมายของกลุ่มได้ (จำรอง เงินดี, 2552 : 153)

ผู้นำ หมายถึง บุคคลที่มีบทบาทสำคัญซึ่งสามารถนำหรือประสานการทำงานของสมาชิกในกลุ่มให้ทำงานร่วมกันจนประสบผลสำเร็จ โดยบุคคลนั้นได้รับการยอมรับจากสมาชิกในกลุ่มด้วย (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2542 : 238)

ผู้นำ หมายถึง บุคคลที่มีอิทธิพล มีความสามารถที่จะโน้มน้าวหรือผลักดันให้บุคคลที่ตนเกี่ยวข้องด้วยหรือกลุ่ม ประพฤติปฏิบัติตามความคิดความต้องการของตนเพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตนได้ตั้งเอาไว้ หรือเป้าหมายของกลุ่ม เพื่อนำกลุ่มให้เป็นไปตามทิศทางที่ปรารถนา (ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2538 : 240)

ผู้นำ หมายถึง คนที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการให้มีตำแหน่งเป็นหัวหน้า มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบต่อหน่วยงานหนึ่งในองค์กร เช่น หัวหน้าแผนก ผู้จัดการ ผู้อำนวยการกอง หรืออธิบดีกรมต่าง ๆ เป็นต้น (อ้อมเดือน สดมณี, 2540 : 161)

ผู้นำ หมายถึง บุคคลใดบุคคลหนึ่งใน 5 ประการนี้ ได้แก่ (Halpin, 1966 : 27-28 อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2542 : 238)

1. บุคคลซึ่งมีบทบาทหรืออิทธิพลต่อคนในหน่วยงานมากกว่าคนอื่น
2. บุคคลที่มีบทบาทเหนือบุคคลอื่น ๆ ในหน่วยงานหรือในกลุ่ม
3. บุคคลที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในการทำงานให้หน่วยงานดำเนินไปสู่วัตถุประสงค์ที่วางไว้

4. บุคคลที่ได้รับเลือกจากบุคคลอื่นให้เป็นผู้นำ

5. บุคคลซึ่งดำรงตำแหน่งผู้นำในหน่วยงาน หรือ ดำรงตำแหน่งหัวหน้าในหน่วยงานหรือในกลุ่ม

กล่าวโดยสรุป ผู้นำ หมายถึง บุคคลที่มีบทบาทสำคัญและมีอิทธิพลต่อกลุ่ม ซึ่งสามารถนำ ริเริ่ม ชักจูง โน้มน้าวหรือผลักดัน และประสานการทำงานของสมาชิกในกลุ่มให้ประพฤติปฏิบัติตามทิศทางของความคิด ความต้องการของตนเพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ โดยบุคคลนั้นต้องได้รับการยอมรับจากสมาชิกในกลุ่มด้วย

ผู้นำมีความสำคัญเทียบได้กับเป็นหัวใจของกลุ่ม เนื่องจากเมื่อคนมาอยู่รวมกันเป็นกลุ่มเป็นสังคม จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีผู้ประสานการดำเนินงานและความเป็นอยู่ของกลุ่มให้เรียบร้อยมีความก้าวหน้า เป็นที่น่าสังเกตว่ากลุ่มทำงานใด ถ้าขาดผู้นำแล้วกิจกรรมของกลุ่มจะชะงักไปชั่วคราว จนกว่าจะมีผู้นำใหม่เข้ามาแทนที่ ตัวอย่างเช่นในการเปลี่ยนผู้นำในองค์กรต่าง ๆ จะเห็นได้ว่างานหยุดไปชั่วขณะหนึ่งเสมอ อาจเป็นเพราะคนในองค์กรกำลังปรับตัวหรือรอดูท่าทีของผู้นำใหม่ ยิ่งในกรณีที่ขาดผู้นำไปโดยกะทันหันแล้ว การทำงานของกลุ่มจะกระทบกระเทือนเข้าขั้นหยุดนิ่งเลย ก็อาจเป็นไปได้ ด้วยเหตุนี้

ส่วนความหมายของภาวะผู้นำนั้น มอร์เฟท และคณะ (Morphet and others, 1965 : 22 อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2542 : 238) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง อิทธิพลของการกระทำ พฤติกรรม ความเชื่อ และความรู้สึกของบุคคลหนึ่งในระบบของสังคมที่มีต่อบุคคลหนึ่ง โดยผู้ถูกกระทำเต็มใจยอมรับอิทธิพลนั้น

แบสส์ (Bass, 1990: 5 อ้างถึงใน สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2548: 262) ผู้เขียนหนังสือเรื่อง Handbook of Leadership ให้นิยามของคำว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับสมาชิกหรือสมาชิกกับกลุ่ม มักเกี่ยวกับการจัดโครงการหรือเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของสถานการณ์ การรับรู้และความคาดหวังของสมาชิก ผู้นำเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เป็นผู้ซึ่งการกระทำของเขามีผลกระทบต่อคนอื่น ๆ มากกว่าการกระทำของคนอื่นที่จะมามีผลกระทบต่อเขา ภาวะผู้นำเกิดขึ้นได้เมื่อสมาชิกกลุ่มคนหนึ่งสามารถปรับเปลี่ยนแรงจูงใจหรือสมรรถวิสัย (Competency) ของคนอื่นในกลุ่มได้

ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการที่เกิดจากบุคคลหนึ่งใช้อิทธิพลที่มีอยู่เหนือสมาชิกคนอื่นในกลุ่ม จัดการนำกลุ่มให้ก้าวไปสู่จุดมุ่งหมายที่กลุ่มหรือองค์กรปรารถนา ซึ่งมีข้อสังเกตบางประการเกี่ยวกับการให้นิยามภาวะผู้นำในลักษณะดังกล่าว ดังนี้ (Baron and Greenberg, 1990 : 374 อ้างถึงใน อ้อมเดือน สดมณี, 2540 : 162)

1. ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่เกี่ยวพันกับอิทธิพลซึ่งผู้นำในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือพฤติกรรมของผู้เป็นสมาชิกกลุ่มหรือผู้ใต้บังคับบัญชา โดยทั่วไปการใช้อิทธิพลในกลุ่มจะกระทำโดยวิธีทำให้เกิดการยอมรับมากกว่าการบีบบังคับ ดังนั้นภาวะผู้นำโดยนัยนี้จึงแสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นความสัมพันธ์ในทางมิตรต่อกัน

2. ในความหมายที่ให้ไว้ แสดงให้เห็นว่าผู้นำมีภารกิจต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติหรือพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้สามารถสนองจุดมุ่งหมายเฉพาะกลุ่ม ไม่เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายด้านอื่น ๆ

3. ความหมายนี้เน้นให้เห็นว่า ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการแบบสองทาง ผู้นำไม่ได้มีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยในทางกลับกัน เพราะไม่มีใครสามารถเป็นผู้นำได้ถ้าไม่มีผู้ตาม

ภาวะผู้นำเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของผู้นำที่อาจใช้รูปแบบ วิธีการต่าง ๆ นำกลุ่มให้ไปสู่เป้าหมายได้ อาจเป็นลักษณะของการให้ความสำคัญต่อเนื้องาน ให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์หรือความร่วมมือของสมาชิกในกลุ่ม หรือพยายามริเริ่มและเปลี่ยนแปลงกลุ่มไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพได้ (จำรอง เงินดี, 2552 : 154)

ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการในการใช้อิทธิพลของผู้นำต่อการทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล ในความพยายามที่จะให้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง (ศักดิ์ ไทย สุรกิจบวร, 2542 : 238)

สิทธิโชค วรานุสันติกูล (2546 : 26) สรุปว่า ภาวะผู้นำเป็นเรื่องเกี่ยวกับการที่บุคคลคนหนึ่งสามารถกระตุ้นให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ของกลุ่ม ด้วยการกระตุ้นให้สมาชิกคนอื่นในกลุ่มเกิดแรงจูงใจและใช้ความสามารถของคนในกลุ่มตนกระทำการเปลี่ยนแปลงนั้นตามการโน้มน้าวใจของคนผู้นั้น โดยมีข้อสังเกตจากนิยามว่า ผู้นำไม่จำเป็นต้องเป็นคนที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าและหัวหน้าก็อาจจะไม่ใช่ผู้นำ เพราะถ้าหัวหน้าไม่สามารถกระตุ้นแรงจูงใจให้สมาชิกอื่นกระทำตามได้ หัวหน้าคนนั้นก็ไม่อยู่ในฐานะของผู้นำ ตรงกันข้ามผู้นำอาจจะเป็นสมาชิกคนใดในกลุ่มก็ได้ที่ไม่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้า แต่เขามีอิทธิพลกระตุ้นโน้มน้าวใจคนอื่น ๆ ในกลุ่มให้เปลี่ยนแปลงอะไรบางอย่างตามเขาได้

2. การศึกษาเรื่องผู้นำและทฤษฎีแนวคิดผู้นำ

การศึกษาเรื่องภาวะผู้นำถูกแบ่งออกเป็น 3 ยุค ดังนี้

ยุคแรก – ศึกษาภาวะผู้นำโดยยึดเอาลักษณะของผู้นำเป็นหลัก

นักวิชาการในยุคนี้จะศึกษาหาลักษณะของบุคลิกภาพที่เห็นว่าเป็นลักษณะของผู้นำโดยเฉพาะ และเชื่อว่าลักษณะที่ว่านี้ไม่เปลี่ยนไปตามกาลเวลา ทัศนะเช่นนี้จึงเป็นเสมือนว่า ถ้าใครมีลักษณะเฉพาะของผู้นำอยู่เมื่อถึงเวลาเขาจะเป็นผู้นำได้ทันทีโดยไม่ต้องฝึกฝนแต่อย่างใดทั้งสิ้น โดยมีวิธีการวิจัยลักษณะของผู้นำที่มีประสิทธิภาพ 3 ขั้นตอน คือ ขั้นที่หนึ่ง สร้างเกณฑ์ในการเลือกผู้นำที่มีประสิทธิภาพกับด้อยประสิทธิภาพ ขั้นที่สอง วัดบุคลิกภาพของผู้นำที่คัดมาจากขั้นที่หนึ่งโดยใช้แบบสอบถามทางจิตวิทยา เช่น ความทะเยอทะยาน ลักษณะเผด็จการ ความเชื่อมั่นในตนเอง ฯลฯและขั้นที่สาม นำเอาผลการวัดจากขั้นที่สองมาเปรียบเทียบกันระหว่างผู้นำทั้ง 2 ประเภทที่คัดมาในขั้นที่หนึ่ง ถ้าลักษณะใดต่างกันก็จะยึดเอาลักษณะนั้นเป็นลักษณะสำคัญที่ผู้นำต้องมี (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 264)

ในยุคแรกนี้นักวิชาการในหลาย ๆ สาขาอาชีพได้พยายามศึกษาและทำวิจัยเกี่ยวกับลักษณะสำคัญของผู้นำ มีทั้งเหมือนและแตกต่างกัน แนวคิดสำคัญของยุคนี้ คือ แนวคิดของ สต๊อกดิล (Stogdill) ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า “การเป็นผู้นำนั้นขึ้นอยู่กับตนเอง ไม่ได้ขึ้นอยู่กับสิ่งอื่นหรือบุคคลอื่น บุคคลที่สร้างลักษณะหรือมีลักษณะที่แตกต่างจากสมาชิกในกลุ่มจึงจะได้เป็นผู้นำ” คุณลักษณะของบุคคลที่จะขึ้นเป็นผู้นำได้นั้นจะเห็นว่าต้องเป็นคุณลักษณะที่เหนือกว่าสมาชิกคนอื่น ๆ ภายในกลุ่ม และกลุ่มเห็นว่าจะนำพากลุ่มไปสู่จุดหมาย

ปลายทางได้ แนวความคิดทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญไปที่ว่าตัวบุคคลนั้น ๆ จะเป็นผู้นำได้และนำกลุ่มได้จะต้องมีคุณสมบัติแตกต่างไปจากบุคคลอื่น (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 264)

ในปี ค.ศ. 1948 สต๊อกดิล (Stogdill) และในปี ค.ศ. 1959 มานน์ (Mann) ได้ทำการรวบรวมผลการวิจัยการค้นหาลักษณะสำคัญของผู้นำดังกล่าวมากมายแล้วได้พบว่าไม่ค่อยจะมีหลักฐานอย่างชัดเจนว่าลักษณะใดจะเป็นลักษณะที่สำคัญที่ทำให้ผู้นำที่มีประสิทธิภาพแตกต่างจากผู้นำด้อยประสิทธิภาพ เพราะว่าค่าสถิติที่ได้จากการทดสอบมีค่าไม่สูงนัก แต่ลักษณะที่โดดเด่นออกมาในการศึกษาของทั้งสองคนดังกล่าวได้แก่ สติปัญญา (Intelligence) การมีอำนาจครอบงำเหนือกว่า (Dominance) ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confidence) ความมีพลังที่จะทำงาน (Level of Energy and Activity) และความรู้เกี่ยวกับงานที่ทำ (Task Relevant Knowledge) แต่นักจิตวิทยาวิจารณ์ว่า การวิจัยแบบนี้มีจุดบกพร่องมากเกินไป เป็นต้นว่าแบบทดสอบทางจิตวิทยาที่ใช้วัดบุคลิกภาพบางฉบับ มีค่าความเชื่อถือได้ต่ำ ทำให้ไม่แน่ใจว่าจะสามารถวัดได้น่าเชื่อถือหรือไม่ ที่สำคัญคือถึงแม้จะหาลักษณะที่สำคัญของผู้นำมาได้ แต่จะอธิบายได้อย่างไรว่าทำไมลักษณะเช่นนี้จึงไปทำให้คนกลายเป็นคนที่เป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพได้ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 264)

ต่อมานักวิชาการด้านการจัดการชื่อ ครีทเนอร์และคินิคกี (Kreitner & Kinicki ,1998:498) ได้ทำการสำรวจคนทั่วโลกประมาณ 20,000 คน ว่าลักษณะอะไรที่พวกเขาว่าเป็นลักษณะของผู้นำที่เขายกย่อง คำตอบที่อยู่ในระดับต้น ๆ มีอยู่ 4 ประการ คือ มองการณ์ไกล (Forward Looking) ความสามารถ (Competent) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiring) ความซื่อสัตย์ (Honesty) ทั้ง 4 ประการนี้ทำให้เกิดความเชื่อถือในตัวผู้นำ ในขณะที่เมื่อใช้เทคนิคการวิจัยแบบที่เรียกว่า Meta Analysis คล้ายกับงานของ Stogdill กับ Mann อีกครั้ง คือ การนำเอางานวิจัยต่าง ๆ ที่มีการหาลักษณะของผู้นำมาสังเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติพบว่าคนเรามีการรับรู้ลักษณะและพฤติกรรมต้นแบบของภาวะผู้นำ(Leadership Prototype) อยู่เหมือนกันได้แก่ ลักษณะดังต่อไปนี้ คือ สติปัญญา (Intelligence) ความเข้มแข็ง (Masculinity) การมีอำนาจครอบงำที่เหนือกว่า (Dominance) (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 264)

ถึงแม้ว่าจะได้พบลักษณะที่สำคัญในกลุ่มผู้นำที่มีประสิทธิภาพแต่ก็มีน้อยลักษณะมาก และก็ไม่ใช่เป็นสาเหตุของการที่ผู้นำจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ ฉะนั้นลักษณะสำคัญสำหรับผู้นำที่มีประสิทธิภาพอาจจะทำให้คนมีโอกาสที่จะได้เป็นผู้นำก็จริง เพราะสมาชิกกลุ่มเห็นว่ามีแววจึงเลือกให้เป็นหรือจึงแต่งตั้งให้เป็น แต่ไม่ได้เป็นหลักประกันว่าเขาจะเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพอย่างแน่นอน เพราะยังมีปัจจัยอื่นที่ผลการศึกษามิได้แสดงให้เห็นชัดเจนและไม่อาจสรุปได้ เช่น ในเรื่องอายุ บุคลิกภาพด้านแสดงออก สถานการณ์ สถานที่ และเวลา ฯลฯ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้นำด้วยเหมือนกัน จึงกล่าวได้ว่าผู้นำที่ดีไม่ได้เป็นมาตั้งแต่เกิดหรือเกิดขึ้นมาเพราะว่ามีกรรมพันธุ์ แต่ถึงกระนั้นในระยะเวลาถัดมา ประมาณปี 1967 เดวิส (David) ก็ได้สรุปลักษณะสำคัญ 4 ประการ ซึ่งจำเป็นสำหรับภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผล ดังนี้ (จำรอง เงินดี, 2552:156-157)

- ความเฉลียวฉลาด (Intelligence) ผู้นำต้องเป็นบุคคลที่มีความมั่นคงทางอารมณ์ไม่หวั่นไหวง่าย เคารพตนเองและไม่มีทัศนคติเป็นปฏิปักษ์ต่อสังคม

- การบรรลุวุฒิภาวะทางสังคม (Social Maturity) ผู้นำต้องเป็นบุคคลที่มีความมั่นคงทางอารมณ์ไม่หวั่นไหวง่าย เคารพต่อตนเองและไม่มีทัศนคติเป็นปฏิปักษ์ต่อสังคม

- มีแรงจูงใจภายในและความต้องการความสำเร็จ (Inner Motivation and Achievement Drives) ผู้นำต้องมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หรือมีความต้องการความสำเร็จ เขามักจะตอบสนองแรงจูงใจภายในโดยมุ่งทำงานที่จะได้รับรางวัลในสิ่งซึ่งเป็นนามธรรม เช่น ชื่อเสียงเกียรติยศ ความภาคภูมิใจ เป็นต้น มากกว่าที่จะได้รับรางวัลที่เป็นวัตถุ สิ่งของหรือเงินทอง

- มีทัศนคติทางบวกต่อมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations Attitudes) เป็นลักษณะของผู้นำที่ต้องมีลักษณะทางสังคมในการที่จะต้องพึ่งพาผู้อื่นทั้งผู้ตามหรือเพื่อนร่วมงาน และต้องสามารถสร้างความเข้าใจและสัมพันธภาพแก่บุคคลทั่วไปได้เป็นอย่างดี

คุณสมบัติทั้ง 4 ประการ กล่าวมานี้ถือว่าเป็นอีกแนวคิดหนึ่งจากการศึกษาค้นคว้าของDavid ส่วนความน่าเชื่อถือนั้นยังขึ้นอยู่กับว่าจะหาบุคคลที่มีคุณสมบัติครบถ้วนสมบูรณ์ได้หรือไม่ ประกอบกับลักษณะของเนื้องานและสถานการณ์ที่ต่างออกไปย่อมทำให้คุณสมบัติของผู้นำต้องเปลี่ยนไปด้วย

กล่าวโดยสรุปได้ว่าตามแนวคิดทฤษฎีในยุคแรกนี้จะเห็นได้ว่าผู้นำจะต้องมีลักษณะบุคลิกภาพเฉพาะของผู้นำ ที่แตกต่างจากผู้ตาม ได้แก่ ความเฉลียวฉลาด มีสติปัญญา มีความคิดลึกซึ้งมีความรู้ความสามารถในการทำงาน ความรับผิดชอบ ประสบการณ์ มีทักษะในการพูด การเขียนมากกว่าผู้ตาม มีวุฒิภาวะทางสังคมมีความรับผิดชอบ ได้รับความเชื่อถือและความร่วมมือและเป็นที่รู้จักมากกว่าผู้ตาม มีแรงจูงใจภายในหรือความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ มีความคิดริเริ่ม มีความอดทนสูงว่าผู้ตาม รวมทั้งมีเจตคติทางด้านมนุษยสัมพันธ์ในทางบวก มีความสนใจที่จะพบปะผู้คน ชอบปฏิสัมพันธ์กับคนหมู่มาก

ยุคที่ 2 - ศึกษาแบบแผนพฤติกรรมของผู้นำ

เป็นการศึกษาแบบแผนพฤติกรรมของผู้นำว่ามีผลต่อภาวะผู้นำอย่างไร การค้นคว้าเรื่องภาวะผู้นำในยุคนี้ยังคงมองไปที่ตัวผู้นำเหมือนยุคก่อน แต่ได้หันเหความสนใจมาสู่ประเด็นที่ว่า ผู้นำที่ดีทำอะไรบ้างและทำอย่างไร แทนที่จะสนใจว่าผู้นำมีคุณลักษณะอะไรอยู่ในตัว ตามความเชื่อของผู้ที่มีแนวคิดเช่นนี้ พวกเขาเชื่อว่าเราสามารถจำแนกผู้นำที่มีประสิทธิภาพออกจากผู้นำด้อยประสิทธิภาพได้ จากการสังเกตพฤติกรรมที่ผู้นำเหล่านั้นกระทำ โดยวิธีการวิจัยที่นิยม มีขั้นตอนที่เริ่มจากศึกษาคนที่เป็นผู้นำโดยการสังเกตและการสอบถามเพื่อดูว่าเขามีแบบแผนของพฤติกรรมอย่างไร เช่น ผู้นำชอบตำหนิลูกน้องเมื่อทำงานไม่ได้ตามที่คาด หรือผู้นำมักจะยกย่องลูกน้องต่อหน้าคนอื่น ฯลฯ ขั้นที่สอง คือ การสังเกตและการตัดสินว่าผลงานของกลุ่มในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างไร ขวัญและกำลังใจของสมาชิกกลุ่มเป็นอย่างไร จำนวนครั้งของการขาดงานของคนงาน จำนวนคนลาออกมีเท่าไร ฯลฯ เป็นต้น และขั้นที่สาม คือ การเปรียบเทียบผลงานของกลุ่มโดยยึดขั้นที่สองเป็นหลักว่า ถ้าผลงานของกลุ่มดี ขวัญและกำลังใจดี ฯลฯ จะต้องมาดูว่าพฤติกรรมของผู้นำกลุ่มเป็นแบบใด ซึ่งได้เก็บข้อมูลไว้แล้วในขั้นแรก ในขั้นนี้จึงจำแนกได้ว่าพฤติกรรมอย่างใดของผู้นำมักจะทำให้ได้ผลงานอย่างนั้นอย่างนี้ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 265)

การทดลองที่สำคัญอันเป็นจุดกำเนิดของการวิจัยแนวนี้ศึกษาโดยลูวิน (Lewin) และคณะ เขาได้ฝึกผู้นำ 3 คน 3 แบบ คือ แบบประชาธิปไตย แบบเผด็จการ และแบบเสรีนิยม ให้ไปนำกลุ่มเด็ก 3 กลุ่มที่ค่ายฤดูร้อนแห่งหนึ่งตามบทบาทที่ได้รับการฝึกมาในเวลาเท่า ๆ กันทำการศึกษาตัวแปรตามด้านความพอใจ ความคับ

ข้องใจ และพฤติกรรมความก้าวร้าวของสมาชิกภายในกลุ่ม โดยสังเกตและสอบถามผลการนำกลุ่มจากเด็กในกลุ่มนั้น ๆ เพื่อเปรียบเทียบว่าแบบของพฤติกรรมการนำแบบใดให้ผลออกมาเป็นอย่างไร สรุปผลการวิจัยโดยรวมพบว่าผู้นำที่มีพฤติกรรมการนำแบบประชาธิปไตยค่อนข้างจะประสบความสำเร็จในการนำกลุ่มมากกว่าแบบอื่น โดยผู้นำที่มีพฤติกรรมแบบประชาธิปไตยสมาชิกภายในกลุ่มจะชอบมากกว่าผู้นำที่มีพฤติกรรมแบบเผด็จการ และเมื่อพิจารณาภาวะผู้นำแต่ละลักษณะจะเห็นว่าสมาชิกในกลุ่มที่มีผู้นำแบบเผด็จการจะไม่พอใจผู้นำ และมีการแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวตอบโต้ผู้นำ สมาชิกในกลุ่มที่มีผู้นำแบบประชาธิปไตยจะมีความพอใจสูง และสมาชิกในกลุ่มที่มีผู้นำแบบเสรีนิยมจะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้นำแบบเผด็จการ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546: 265 และจำรอง เงินดี, 2552: 159)

ในส่วนของการศึกษาของกิฟส์ (Giffs,1954 อ้างถึงใน จำรอง เงินดี, 2552: 159) เชื่อว่าการเป็นผู้นำที่มีคุณภาพนั้นนอกจากมีลักษณะของผู้นำแล้ว ยังต้องมีองค์ประกอบอื่นอีก คือ ลักษณะของผู้ร่วมงานหรือสมาชิกภายในกลุ่ม โครงสร้างของงาน ความสัมพันธ์สมาชิกภายในกลุ่ม การรับรู้ต่อกันระหว่างผู้นำกับผู้ตาม และลักษณะของงาน โดยสรุปแล้วปัจจัยที่นำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มประกอบด้วย คุณลักษณะหรือบุคลิกภาพของผู้นำ ลักษณะของผู้ตาม และลักษณะของงาน ซึ่งการทำงานภายในกลุ่มนั้นผู้นำกับผู้ตามย่อมมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันโดยอยู่บนพื้นฐานของบุคลิกลักษณะของทั้งผู้นำและผู้ตาม ส่วนการจะมีปฏิสัมพันธ์ในลักษณะใดก็ยังต้องพิจารณาถึงความยากง่ายและความซับซ้อนของงานด้วย

การวิจัยค้นคว้าที่มีชื่อเสียงมากในยุคนี้ ได้แก่ การวิจัยที่ทำโดยคณะของอาจารย์แห่งมหาวิทยาโอไฮโอสเตตแห่งสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยของคณะนี้ทำให้เกิดแบบวัดภาวะผู้นำ และการแบ่งมิติของพฤติกรรมของผู้นำออกเป็น 2 มิติ คือ พฤติกรรมมุ่งสัมพันธ์ (Consideration) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงความเชื่อถือกันและกัน ความยกย่องยอมรับกัน การให้ความอบอุ่นใจ ความสนิมสนมระหว่างผู้นำกับผู้ตาม และพฤติกรรมอื่น ๆ ที่เน้นความห่วงใยต่อสมาชิกกลุ่มว่าได้รับการตอบสนองความต้องการหรือไม่ การให้มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของงานและการตัดสินใจการใช้การสื่อสารสองทาง เป็นต้น และพฤติกรรมมุ่งงาน (Initiative Structure) หมายถึง พฤติกรรมซึ่งผู้นำจัดระเบียบงาน การสั่งงาน การคาดหมายว่าใครควรจะมีบทบาทอย่างไร การวางแผนงานและการหาวิธีทำงานให้เป็นผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การหรือกลุ่ม (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 265-266)

จากงานวิจัยพบว่าพฤติกรรมทั้ง 2 มิติมีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจและผลการปฏิบัติงาน และผู้นำอาจมีพฤติกรรมในมิติทั้ง 2 สูงด้วยกันหรือต่ำด้วยกันก็ได้ สรุปได้ดังตารางแสดงผลของพฤติกรรมผู้นำมิติมุ่งคนกับมุ่งงานต่อประสิทธิภาพของกลุ่ม (Baron,1983:467 อ้างถึงใน สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 266)

มิติในการทำงาน	ขวัญและกำลังใจ	ผลการปฏิบัติงาน
ต่ำทั้ง 2 มิติ	ต่ำ	ต่ำ
ต่ำในมิติมุ่งคน สูงในมิติมุ่งงาน	มักจะต่ำ แต่ถ้ามีแรงกดดันอื่นอาจจะสูงได้	มักจะสูง
สูงในมิติมุ่งคน ต่อในมิติมุ่งงาน	มักจะสูง	มักจะต่ำ

สูงทั้ง 2 มิติ	มักจะสูง	คาดว่าจะสูงแต่ยังไม่มีผลงานวิจัยรับรองอย่างชัดเจน

การศึกษามิติของพฤติกรรมผู้นำในยุคนี้ทำให้เกิดความก้าวหน้าในการเข้าใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำเป็นอย่างมาก เพราะว่ามีความแม่นตรงในการทำนายและมีความเชื่อถือได้สูงมาก แม้จะมีทฤษฎีใหม่ ๆ เกิดขึ้นในยุคต่อ ๆ มาแต่ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้นำก็ยังคงเป็นแนวคิดที่มีการศึกษาก้าวหน้าต่อไป โดยการวิจัยในยุคหลังก็ยังคงยึดมิติทั้งสองนี้เป็นหลัก แต่อาจจะเปลี่ยนชื่อเรียกเป็นอย่างอื่น เห็นได้จากตารางข้างต้นที่แสดงให้เห็นว่าข้อแนะนำที่เหมาะสมสำหรับผู้นำ คือ ต้องรู้ว่าตนเองมีแบบแผนพฤติกรรมอยู่ในมิติใด แล้วพยายามที่จะเป็นคนยืดหยุ่นปรับตนเองให้สูงอยู่ในมิติทั้งสองให้ได้มากที่สุด คำถามต่อมาคือว่า มีความเป็นไปได้อย่างไรหรือไม่ที่คนเราจะปรับเปลี่ยนตนเองให้สูงอยู่ในมิติทั้งสองให้มากที่สุด นักจิตวิทยาหลายคนได้ทำการวิจัยเพื่อตอบคำถามนี้และได้กลายมาเป็นแนวคิดว่า แม้จะเชื่อมั่นว่าคนเราสามารถเรียนรู้ที่จะปรับตนได้ แต่ก็เป็นเรื่องยากที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมซึ่งเป็นบุคลิกภาพของคนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในผู้นำอายุมาก จึงหันมาสนใจเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ของผู้นำแทน อันเป็นที่มาของแนวคิดที่ว่า สถานการณ์แบบใดน่าจะใช้ผู้นำมุ่งคน แบบใดน่าจะใช้ผู้นำแบบมุ่งงาน คือจับคู่ผู้นำให้เหมาะสมกับสถานการณ์ (Leader Match) ซึ่งนำโดย เฟรด ฟีดเลอร์ (Fred Fiedler) (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 266)

เท่าที่ได้กล่าวเกี่ยวกับแบบแผนของพฤติกรรมมาทั้งหมดจะเห็นได้ว่าได้มีการแบ่งพฤติกรรมออกมาเพียง 2 หรือ 3 แบบเท่านั้น ดูจะเป็นการแบ่งที่ค่อนข้างหยาบ ความจริงพฤติกรรมของผู้นำควรจะมีหลายแบบมากกว่านี้ ดังที่ยุเคิล(Yukl) ได้จำแนกออกมาได้ถึง 23 พฤติกรรม ซึ่งได้วิจัยแล้วพบว่า การจำแนกพฤติกรรมตามระบบของยุเคิลได้ประโยชน์มากกว่าการแบ่งอย่างหยาบเพียง 1 หรือ 2 ด้านเท่านั้น (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 266-267)

การเน้นการปฏิบัติงาน	พฤติกรรมที่เน้นให้ลูกน้องพยายามทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
การทำบทบาทให้กระจ่าง	การที่ผู้นำแจ้งให้ลูกน้องรู้หน้าที่และความรับผิดชอบ ให้รู้กฎเกณฑ์และนโยบายต่าง ๆ อย่างแจ่มแจ้ง และทำให้ลูกน้องตระหนักว่าเขาได้รับการคาดหวังอะไรจากผู้นำ
การฝึกและการสอน	การที่ผู้นำทำหน้าที่สอนหรือฝึกงานให้ลูกน้อง หรือจัดให้ผู้อื่นมาฝึกอบรมให้ก็ได้
การตั้งเป้าหมาย	การที่ผู้นำตั้งเป้าหมายที่เจาะจงและท้าทายแต่เป็นไปได้สำหรับการปฏิบัติงานของลูกน้อง ไม่ว่าจะทำเองหรือกับลูกน้องก็ได้
การวางแผน	การที่ผู้นำวางแผนล่วงหน้าสำหรับจัดระบบองค์การ จัดระเบียบการทำงาน ประสานงานระหว่างกิจกรรมในหน่วยงาน ทำงานให้บรรลุเป้าหมายและหาทางหลีกเลี่ยงจากปัญหาที่เกิดขึ้น

การริเริ่ม	การที่ผู้นำมองหาโอกาสใหม่ ๆ สำหรับหน่วยงาน เสนอกิจกรรมใหม่ ๆ และเสนอความคิดริเริ่มที่จะทำให้หน่วยงานเข้มแข็งขึ้น
การแก้ปัญหา	การที่ผู้นำพร้อมที่จะปฏิบัติการแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับงานและสิ่งรบกวนการทำงานทั้งปวง
การอำนวยความสะดวก	การจัดหาวัตถุดิบ อุปกรณ์การทำงาน บริหารสนับสนุน และสิ่งอื่น ๆ ที่จะอำนวยความสะดวกแก่การทำงานให้แก่ลูกน้อง
การติดตามการปฏิบัติการ	การที่ผู้นำแจ้งข่าวเกี่ยวกับงานของหน่วยงานให้ลูกน้องทราบและตรวจสอบการทำงานของลูกน้องเป็นระยะเสมอ
การติดตามความเคลื่อนไหวข้างนอก	การที่ผู้นำแจ้งข่าวการเคลื่อนไหวภายนอกหน่วยงานที่เกี่ยวกับงานของหน่วยงานให้ลูกน้องทราบเสมอ
การกระจายข่าวสาร	การทู้นำแจ้งข่าวสารให้ลูกน้องทราบเกี่ยวกับการตัดสินใจเหตุการณ์และพัฒนาการของหน่วยงาน
การดูแลวินัย	การที่ผู้นำจัดการทางวินัยกับลูกน้องที่ทำผิดกฎเกณฑ์ ไม่เชื่อฟังหรือปฏิบัติงานไม่ได้ผลเรื่อยมา
การเป็นตัวแทนให้หน่วยงาน	การที่ผู้นำทำหน้าที่เป็นตัวแทนของลูกน้องในหน่วยงานในการที่จะรักษาผลประโยชน์ของหน่วยงาน และหาวิธีการที่เหมาสททในการขอความสนับสนุนจากผู้นำเบื้องสูงขึ้นไป เพื่อ และคนข้างนอกหน่วย
การเอาใจใส่สวัสดิการของลูกน้อง	การที่ผู้นำมีท่าทีเป็นมิตร สนับสนุน และสนใจเอาใจใส่ต่อลูกน้อง
การให้คำปรึกษาและอำนวยความสะดวกแก่งานอาชีพ	การที่ผู้นำให้คำแนะนำที่มีประโยชน์แก่ลูกน้อง เช่น จะก้าวหน้าในการทำงานอย่างไร ส่งเสริมให้พัฒนาทักษะการทำงานชวยให้เขาได้พัฒนาวิชาชีพของเขา
การสร้างแรงบันดาลใจ	การที่ผู้นำกระตุ้นความกระตือรือร้นในการทำงานของกลุ่ม พูดให้กำลังใจให้เขาเกิดความมั่นใจในความสามารถที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
การยกย่องและการให้การยอมรับ	การที่ผู้นำได้ให้คำยกย่องชมเชยและการยอมรับแก่ลูกน้องที่มีผลการทำงานดีและแสดงความซาบซึ้งกับความพยายามที่จะร่วมทำงานของลูกน้อง
การจัดระบบการให้รางวัล	การที่ผู้นำให้รางวัลแก่ลูกน้องที่ทำงานมีประสิทธิภาพ เช่น ให้เลื่อนตำแหน่งขึ้นเงินเดือน ให้งานที่ชอบ หรือให้วันหยุดเพิ่มขึ้น เป็นต้น
การให้มีส่วนในการตัดสินใจ	การที่ผู้นำปรึกษาหารือกับลูกน้องหรือให้ลูกน้องมีส่วนในการกระตุ้นให้ตัดสินใจทางใดทางหนึ่ง
การมอบหมายให้มีความเป็นอิสระ	การที่ผู้นำมอบอำนาจและความรับผิดชอบให้แก่ลูกน้องให้มีอิสระในการทำงานที่ตนรับผิดชอบอย่างเต็มที่

การส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างกัน	การที่ผู้นำอำนวยความสะดวกและเน้นให้มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม ส่งเสริมให้มีการร่วมมือกัน ให้กลุ่มมีความเหนียวแน่น และให้แต่ละคนตระหนักว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม
การจัดการกับความขัดแย้ง	การที่ผู้นำขจัดการทะเลาะวิวาทที่ไม่จำเป็นระหว่างลูกน้องและชวยให้ลูกน้องหาวิธีที่สร้างสรรค์กว่ามาจัดการกับความขัดแย้ง
การตำหนิอย่างสร้างสรรค์	การที่ผู้นำตำหนิลูกน้องที่ทำความผิดและทำงานไม่ได้ผลเท่าที่ควรในการลักษณะที่สงบและเป็นไปในทางที่ช่วยเขาให้ทำได้ถูกต้องมากขึ้น

ยุคที่ 3 – ศึกษาเรื่องผู้นำกับสถานการณ์

เป็นการศึกษานอกเหนือจากปัจจัยเกี่ยวกับตัวผู้นำ เช่น สถานการณ์ ลักษณะงาน ฯลฯ ว่ามีผลอย่างไรต่อภาวะผู้นำ เป็นยุคที่แสวงหาว่า ผู้นำแบบใดจึงจะมีประสิทธิภาพในสถานการณ์เฉพาะหนึ่ง ๆ หรืออาจจะเรียกยุคที่ 3 นี้ว่า เป็นยุคที่ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำโดยพิจารณาสถานการณ์ภายนอกตัวผู้นำ โดยเริ่มเห็นว่าภาวะผู้นำเป็นกระบวนการทางสังคมที่สลับซับซ้อน การที่จะทำความเข้าใจได้คงจะต้องอาศัยความรู้มากมายกว่าความรู้เกี่ยวกับลักษณะของผู้นำและแบบแผนพฤติกรรมของผู้นำที่มีประสิทธิภาพ แต่ควรรู้ว่าสถานการณ์ชนิดใดที่ผู้นำจะกำเนิดขึ้นมา ลักษณะของผู้ตามเป็นอย่างไร และลักษณะหรือประเภทของงานชนิดใดที่ผู้นำจะกำเนิดขึ้นมาและเอื้อประโยชน์ต่อผู้นำ เป็นต้น ทฤษฎีที่ศึกษาเรื่องผู้นำซึ่งได้เอาปัจจัยอื่นนอกเหนือจากตัวผู้นำมาประกอบการอธิบายที่นิยมใช้ในปัจจุบัน มีดังนี้

1. <u>ทฤษฎีผู้นำตามสถานการณ์ของฟีดเลอร์</u> (Fiedler's Contingency Theory)

ทฤษฎีนี้เชื่อว่าความเป็นผู้นำขึ้นอยู่กับบุคคลและสถานการณ์ กล่าวคือ ความเป็นผู้นำจะขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของผู้นำและสถานการณ์แวดล้อมเป็นกรณีไป และยังให้ความสำคัญกับปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอีกด้วย ผู้นำจะต้องพยายามปรับปรุงบุคลิกภาพและการแสดงพฤติกรรมของตัวผู้นำเองให้เหมาะสมกับสถานการณ์แวดล้อม อันได้แก่ ลักษณะของงาน ลักษณะของกลุ่ม ลักษณะของผู้ตาม การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจะได้ร่วมมือกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีนี้ถือว่าภายใต้สถานการณ์บางอย่าง ผู้นำประเภทหนึ่งมีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นและเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ส่วนในสถานการณ์แบบอื่นผู้นำอีกประเภทหนึ่งอาจจะมีประสิทธิภาพสูงกว่า ดังนั้นจึงมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวประกอบทางสถานการณ์และตัวประกอบทางบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลผู้ซึ่งต้องมีบทบาทเป็นผู้นำ

นักวิจัยโดยทั่วไปมีความคิดเห็นตรงกันว่าประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่ม เกิดขึ้นจากการควบคู่กันระหว่างลักษณะของตัวผู้นำกับสถานการณ์ภายในกลุ่ม นี่คือที่มาของแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่สำคัญในยุคปัจจุบัน โดยฟีดเลอร์(Fiedler) ได้คิดทฤษฎีประสิทธิผลของผู้นำตามสถานการณ์ขึ้น และ Fiedler ได้

ตระหนักถึงความสำคัญของสถานการณ์ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้นำ ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตามได้อย่างกว้างขวาง จะเห็นได้ว่าผู้นำทุกคนสามารถเป็นผู้นำที่มีประสิทธิผลสูงได้ ถ้าผู้นำคนนั้นมีลักษณะที่เหมาะสมกับลักษณะของกลุ่ม (ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2538 : 251)

การเป็นผู้นำเป็นการพยายามใช้อำนาจกระตุ้นสมาชิกกลุ่มภายใต้สถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์อย่างใดก็ตามจะมีความแปรผันได้หลายด้าน แบบของการนำหรือพฤติกรรมการนำอย่างหนึ่งอย่างใดควรจะใช้ได้ผลในสถานการณ์หนึ่งเท่านั้น ไม่น่าจะใช้ได้กับทุกสถานการณ์ ข้อตกลงในเบื้องต้นของทฤษฎีนี้คือ การที่ผู้นำจะสามารถนำกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ คือ บุคลิกภาพหรือลักษณะของผู้นำ และสถานการณ์ที่เอื้อหรือไม่เอื้อต่อการนำ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 270)

ฟีดเลอร์ได้สร้างแบบสอบวัดลักษณะของผู้นำชื่อว่า Least Preferred Co-worker (LPC) ซึ่งจำแนกประเภทผู้นำได้ 2 แบบ คือ ผู้ที่ได้คะแนนสูงในแบบวัดนี้จะมีลักษณะเป็นผู้นำ “มุ่งเอาคน” คือให้ความสำคัญในเรื่องของมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ตาม ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะมีลักษณะเป็นผู้นำแบบ “มุ่งเอางาน” เป็นหลัก ทั้ง 2 แบบนี้ไม่มีแบบใดดีกว่ากันแต่จะมีแบบหนึ่งดีกว่าอีกแบบหนึ่งในสถานการณ์อย่างหนึ่ง (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 270)

สำหรับข้อพิจารณาว่าสถานการณ์ชนิดใดจึงควรใช้ผู้นำแบบใดนั้น ฟีดเลอร์ได้เสนอให้พิจารณาองค์ประกอบ 3 ประการเป็นตัวแปรในการเลือกลักษณะของผู้นำที่เหมาะสมกับสถานการณ์ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามดีหรือไม่ในการรับรู้ของผู้ตาม (Leader - Member Relationship) ซึ่งถือเป็นเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุด รองลงมาก็คือ งานที่ทำมีโครงสร้างชัดเจนมากน้อยอย่างไร (Task Structure) และอำนาจตามตำแหน่งของผู้นำมีมากหรือน้อย (Leader’s Position Power) ซึ่งรวมไปถึงอำนาจในการให้รางวัลและการลงโทษต่อสมาชิกในกลุ่มได้ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 270 และจำรอง เงินดี, 2552 : 161)

จากการแจกแจงสถานการณ์โดยการจัดหมู่องค์ประกอบทั้ง 3 อย่าง สามารถจัดหมู่องค์ประกอบทั้ง 3 ได้ถึง 8 สถานการณ์ ฟีดเลอร์จึงนำเอาผู้นำทั้ง 2 แบบไปทดลองนำสถานการณ์ทั้ง 8 ด้วย ผลการวิจัยได้พบว่า ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับลูกน้องดีมาก อำนาจตามตำแหน่งของผู้นำมีมาก คือ สามารถให้คุณให้โทษได้อย่างไม่มีปัญหา และงานที่ทำมีโครงสร้างชัดเจน คือ มีเป้าหมายชัด มีวิธีทำงานชัด ดูได้ทันทีว่าทำดีหรือไม่ดี สถานการณ์เช่นนี้เอื้อต่อการนำมาก ควรใช้ผู้นำที่มีลักษณะมุ่งเอางานจึงจะได้ผลงานออกมาดี ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามอยู่ในแบบพอไปได้ อำนาจของผู้นำตามตำแหน่งพอมีอยู่บ้าง และงานมีโครงสร้างไม่ค่อยจะชัดเจนมากนัก สถานการณ์เช่นนี้เอื้อต่อการนำปานกลาง ควรใช้ผู้นำแบบมุ่งเอาคนจึงจะทำให้ได้ผลงานออกมาดีอนึ่ง ผู้นำแบบมุ่งเอางานยังใช้ได้ดีในสถานการณ์ที่ไม่เอื้อต่อการนำเลย ก็คือ ถ้าผู้ตามมีการรับรู้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามไม่ดีเลย ผู้นำไม่มีอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่เท่าที่ควร และโครงสร้างของงานไม่ชัดเจน ไม่มีเป้าหมาย ไม่รู้ว่าที่ทำงานกันอยู่ถูกวิธีหรือไม่ ฯลฯ

จึงได้ข้อสรุปว่าในสถานการณ์ที่เอื้อและสถานการณ์ที่ไม่เอื้อต่อการนำควรจะใช้ผู้นำแบบมุ่งเอางานเป็นใหญ่ แต่ในสถานการณ์ที่เอื้อต่อการนำพอประมาณควรใช้ผู้นำแบบมุ่งเอาคนเป็นหลัก จึงจะทำให้ได้ผลการปฏิบัติงานดี จากทฤษฎีนี้ฟีดเลอร์ได้สร้างโปรแกรม Leader Match เพื่อจัดการฝึกอบรมผู้นำ คือ เขาสอน

ให้วิเคราะห์สถานการณ์ว่าเป็นแบบเอื้อหรือไม่เอื้อต่อผู้นำอย่างไร แล้วจึงส่งผู้นำที่มีลักษณะมุ่งเอาคนหรือเอางานแล้วแต่จะเหมาะสมเข้าไปเป็นผู้นำ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 270)

ทฤษฎีของฟีดเลอร์ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแนวทางการวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำเป็นอย่างมาก ซึ่งจากเดิมเน้นในเรื่องลักษณะและพฤติกรรมของผู้นำ ปัจจุบันนักจิตวิทยาได้หันมาพิจารณาควบคู่กัน ระหว่างลักษณะของผู้นำและสถานการณ์แวดล้อมที่เกิดผู้นำและผู้ตามขึ้น เนื่องจากทฤษฎีของฟีดเลอร์ มุ่งความสนใจทั้งลักษณะของผู้นำ องค์ประกอบของสถานการณ์ในกลุ่มทำงานและปฏิกิริยาของผู้ตาม จึงทำให้เป็นทฤษฎีที่ทันสมัยและรับกับแนวการศึกษาค้นคว้าในยุคปัจจุบัน ที่เน้นรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมกับปัจจัยภายในตัวบุคคล

2. <u>ทฤษฎีวิถีสู่เป้าหมาย</u> (The Path-Goal Theory) (สิทธิโชค วรานุสันติกูล (2546 : 271-272)

ทฤษฎีวิถีสู่เป้าหมาย มีแนวคิดมาจากทฤษฎีการคาดหวัง(The Expectancy Theory) การที่ผู้ตามจะแสดงพฤติกรรมตามที่ผู้นำต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่า ผู้ตามจะรับรู้หรือคาดหวังว่าผู้นำจะช่วยเขาให้บรรลุเป้าหมายได้ ถ้าผู้นำสามารถทำความกระจ่างให้เขาเห็นได้ว่างานของเขาคืออะไร สามารถช่วยเขากำจัดอุปสรรคตามเส้นทางที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายได้แล้วผู้ตามจะตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ ทั้งนี้เพราะว่า ผู้ตามรับรู้ว่าการทำงานหนักนำไปสู่ผลการทำงานที่ดี และผลงานที่ดีนำไปสู่รางวัลที่มีคุณค่า นั่นคือผู้นำจะมีอิทธิพลต่อผู้ตามต่อเมื่อผู้ตามมองผู้นำว่าได้จัดให้มีอะไรช่วยพวกเขาสู่เป้าหมายนอกเหนือไปจากที่มีอยู่แล้วในสถานการณ์หรือไม่ ถ้าไม่ได้ช่วยอะไรพวกเขานอกเหนือไปจากที่มีอยู่ในสถานการณ์ผู้นำจะไม่มีอิทธิพลในการนำต่อลูกน้องเลย ดังที่เฮ้าส์ (House) ผู้ประกาศทฤษฎีนี้ได้กล่าวไว้ว่า "ภารกิจของผู้นำในการจูงใจผู้ตาม คือการเพิ่มผลลัพธ์ตอบแทนจากการที่ลูกน้องสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้ และยังต้องเป็นผู้แพ้วทางไปสู่การได้ผลลัพธ์ตอบแทนดังกล่าวให้สะดวกแก่การเดินทาง อย่างให้มีขวากหนามหรือหลุมพรางใด อนึ่ง ยังต้องหาวิธีเพิ่มโอกาสของความพึงพอใจจากการทำงานของลูกน้องตลอดทางด้วย" (Wexley & Yukl, 1984 : 176)

ดังนั้น หน้าที่ของผู้นำในความหมายของทฤษฎีนี้คือ การให้คำแนะนำ การสอน การให้สิ่งจูงใจในการทำงาน การช่วยถากถางทางไปสู่การบรรลุเป้าหมาย การสนับสนุนในสิ่งที่องค์การหรือกลุ่มไม่ได้จัดให้แก่ลูกน้อง เพื่อให้เขามีความสะดวกในการปฏิบัติงาน แต่ผู้นำจะทำหน้าที่นี้ได้อย่างดีที่สุดได้อย่างไร คำตอบ ได้แก่ วลีที่ว่า" แล้วแต่สถานการณ์" ว่าควรจะทำอย่างไร

ทฤษฎีนี้ได้เสนอแนวทางของพฤติกรรมผู้นำที่ควรทำในสถานการณ์ต่าง ๆ 4 แบบด้วยกัน คือ

1) พฤติกรรมแบบสนับสนุน ได้แก่ กลุ่มของพฤติกรรมที่มุ่งสร้างสรรค์มนุษยสัมพันธ์กับผู้ตาม เช่น แสดงความสนใจในความเป็นอยู่ สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรกับลูกน้องในที่ทำงาน

2) พฤติกรรมแบบชี้นำ ได้แก่ กลุ่มพฤติกรรมที่ทำให้ผู้ตามรู้ว่าเขาได้รับการคาดหวังว่าจะต้องทำอะไร ให้คำแนะนำที่ชี้ชัดเจาะจง การขอร้องให้ผู้ตามทำตามกฎเกณฑ์และขั้นตอน กำหนดการและประสานงานของหน่วยงานต่าง ๆ วางแผนการทำงาน

3) พฤติกรรมแบบให้มีส่วนร่วม ได้แก่ การปรึกษากับผู้ตามและนำเอาข้อคิดเห็นของเขามาพิจารณาเมื่อจะต้องตัดสินใจ

4) พฤติกรรมแบบมุ่งความสำเร็จ ได้แก่ พฤติกรรมประเภทที่ผู้นำตั้งเป้าหมายการทำงานที่ท้าทายความสามารถของลูกน้อง เน้นความเป็นเลิศของผลงาน และแสดงความมั่นใจว่าผู้ตามจะทำงานไปสู่มาตรฐานระดับสูง

ทฤษฎีวิถีสู่เป้าหมายมีองค์ประกอบของสถานการณ์ 2 ประการ ที่จะมีผลกระทบทำให้พฤติกรรมการนำบางอย่างมีประสิทธิภาพดีกว่าพฤติกรรมการนำอื่นในสถานการณ์บางอย่าง นั่นคือ

1) คุณลักษณะของผู้ตาม (Employee Characteristics) บางประการที่สำคัญและมีความหมายต่อการเลือกใช้พฤติกรรมการนำของผู้นำ ได้แก่ พิสัยการระบุเหตุของเหตุการณ์ว่าเป็นเหตุจากสิ่งแวดล้อมหรือจากตัวเอง(Locus of Control) ความสามารถในการทำงาน (Task Ability) ความต้องการผลสัมฤทธิ์ (Need For Achievement) ประสบการณ์ (Experiences) ความต้องการความชัดเจน (Need For Clarity) เป็นต้นแบบของพฤติกรรมการนำขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของผู้ตามด้วย ถ้าลูกน้องมีความสามารถสูง (Task Ability) พฤติกรรมแบบชี้นำแนวทางก็ไม่ค่อยจำเป็น น่าจะใช้แบบสนับสนุนจะดีกว่า ถ้าลูกน้องมีความต้องการผลสัมฤทธิ์มาก เขามักชอบผู้นำที่มีพฤติกรรมแบบมุ่งความสำเร็จด้วยการให้เป้าหมายที่ท่าทาย กล่าวอย่างสั้น ๆ คือแบบในการนำต้องไปกันได้กับความสามารถ ความต้องการและบุคลิกภาพของลูกน้อง

2) องค์ประกอบจากสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) ได้แก่ ตัวงานของผู้ตาม (Employee's Task) มีโครงสร้างที่ชัดเจนหรือไม่ ระบบการมีอำนาจในตนเองในการทำงาน (Autonomy System) ของผู้ตามมีหรือไม่ และกลุ่มทำงานของผู้ตาม (Work Group) มีอิทธิพลเพียงใดต่อผู้ตาม ถ้าหากว่าโครงสร้างของงานไม่ชัดเจน ทฤษฎีนี้แนะนำว่า ผู้นำควรจะใช้พฤติกรมการนำแบบชี้นำ เพราะวิธีนี้ผู้นำจะชี้นำทางไปสู่การบรรลุเป้าหมายได้ แต่ถ้าโครงสร้างของงานชัดเจน มีลักษณะเป็นงานประจำ (Routine) แบบการนำเช่นนี้อาจจะทำให้ผู้ตามไม่พอใจ หาว่าจู้จี้ทำงานไม่ถูกหน้าที่ก็ได้

ดังนั้นโดยสรุป ทฤษฎีวิถีสู่เป้าหมายมีใจความอยู่ที่การรับรู้ของผู้ตามว่าผู้นำได้ช่วยเหลือเขาในการเดินทางไปสู่เป้าหมายนอกเหนือไปจากที่เขาได้รับจากสถานการณ์อยู่แล้วหรือไม่ ถ้ารับรู้ว่าได้ช่วยแพ้วทางทำให้เขาเดินทางไปสู่เป้าหมายเขาก็จะพอใจและยอมรับการเป็นผู้นำ ถ้ารับรู้ว่าไม่ได้ช่วยเขาก็ไม่พอใจและไม่ยอมรับการเป็นผู้นำ และความสำคัญประการหนึ่งคือ ผู้นำต้องรู้จักเลือกพฤติกรรมในการนำให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ คุณลักษณะของผู้ตามและสิ่งแวดล้อม

3. <u>ทฤษฎีผู้นำในเชิงการตัดสินใจโดยรูมกับเยตตัน</u> (Vroom and Yetton's Normative Theory) (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546: 272-274)

หนึ่งในบรรดาหน้าที่สำคัญของการเป็นผู้นำคือการตัดสินใจ คำถามที่สำคัญสำหรับกรณีการตัดสินใจของผู้นำคือ ผู้นำควรเปิดโอกาสให้ลูกน้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแค่ไหน และอย่างไร คำตอบที่ได้ค่อนข้างจะชัดเจนในขณะนี้คือ ไม่มีแบบไหนดีที่สุด ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ แต่รูมและเยตตันได้ให้แนวทางในการพิจารณาว่าสถานการณ์อย่างไรควรจะใช้วิธีการตัดสินใจแบบใดและนั่นคือทฤษฎีผู้นำในแง่การตัดสินใจ (Vroom & Yetton,1973) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

องค์ประกอบสำคัญของทฤษฎีนี้คือ วิธีการตัดสินใจ 5 แบบ และคำถามเกี่ยวกับสถานการณ์ 7 คำถาม

<u>วิธีการตัดสินใจ</u>

AI = ผู้นำตัดสินใจคนเดียวโดยใช้ข้อมูลในมือของตนขณะนั้นประกอบการตัดสินใจ

AII = ผู้นำตัดสินใจคนเดียวโดยใช้ข้อมูลที่จำเป็นจากลูกน้องประกอบการตัดสินใจ

CI = ผู้นำร่วมถกปัญหากับลูกน้องทีละคนแต่ตัดสินใจเองคนเดียว

CII = ผู้นำนำปัญหาเข้าไปให้กลุ่มลูกน้องอภิปรายกัน นำเอาความคิดและข้อเสนอแนะจากกลุ่มมาประกอบการพิจารณาตัดสินใจคนเดียว

GII = ผู้นำนำปัญหาเข้าไปในกลุ่มและร่วมกับลูกน้องอภิปรายหามติของการตัดสินใจที่เป็นที่เห็นพ้องกันของกลุ่มไปปฏิบัติ

<u>คำถามเกี่ยวกับสถานการณ์</u>

A = ผู้นำต้องการคุณภาพของการตัดสินใจหรือไม่

B = ผู้นำมีข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจแล้วหรือยัง

C = ปัญหานั้นได้รับการจัดระเบียบโครงสร้างหรือยัง

D = จำเป็นหรือไม่ที่จะต้องให้ผู้ตามยอมรับการตัดสินใจ

E = ถ้าผู้นำตัดสินใจเอง จะได้รับการยอมรับจากลูกน้องหรือไม่

F = ลูกน้องมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายขององค์การซึ่งจะได้มาจากวิธีการแก้ปัญหานี้หรือไม่

G = มีโอกาสหรือไม่ที่ลูกน้องจะเกิดการขัดแย้งกันเพราะผลการตัดสินใจที่ผู้นำอยากจะเลือก

ในแง่การนำไปใช้ ผู้นำควรจะเริ่มต้นด้วยการตอบคำถามเกี่ยวกับสถานการณ์ก่อนว่า ปัญหาที่จะตัดสินใจนั้นสัมพันธ์กับสถานการณ์อย่างไร เป็นต้นว่า ถ้าผู้นำคิดว่าอยากจะให้ลูกน้องยอมรับการตัดสินใจ (D) วิธีการตัดสินใจแบบ AI และ AII เป็นวิธีที่ผู้นำไม่ควรใช้ เพราะว่าการตัดสินใจโดยผู้นำเองย่อมจะไม่ได้รับการยอมรับจากลูกน้องอย่างแน่นนอน หรือถ้าหากผู้นำถามตนเองแล้วว่า “อยากได้การตัดสินใจที่มีคุณภาพ” ผู้นำย่อมไม่ควรใช้วิธีการตัดสินใจแบบ AI เพราจะได้การตัดสินใจที่ไม่ค่อยมีคุณภาพเนื่องจากเป็นการตัดสินใจคนเดียวและมีข้อมูลจำกัด

ในการใช้ทฤษฎีนี้ช่วยการตัดสินใจให้แก่ผู้นำ ได้มีการนำเอา Decision Tree มาทำเป็นแผนภูมิช่วยให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น ในแง่การนำไปปฏิบัติจริง ผู้นำส่วนมากที่ได้เรียนรู้ทฤษฎีนี้มักจะบอกว่า นำไปใช้ปฏิบัติให้ครบตามขั้นตอนได้ยาก เนื่องจากว่าเหตุการณ์ที่จะต้องตัดสินใจนั้นมักจะต้องการความรวดเร็วในการลงสู่การปฏิบัติจึงเป็นเรื่องยากที่จะมีเวลาไปใช้คำถามไล่เรียงไปอย่างที่ตัวอย่างได้กล่าวมา อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีนี้ก็ได้ให้หลักสำคัญว่า เมื่อต้องการการยอมรับผลการตัดสินใจไปปฏิบัติจากลูกน้อง ผู้นำต้องให้ลูกน้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้วย

4. <u>ทฤษฎีผู้นำตามสถานการณ์ของเฮอร์ซีและบลันชาร์ด</u> (Hersey and Blanchard’s Situational Leadership Theory) (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546: 274-276)

ทฤษฎีนี้ได้รับอิทธิพลจากงานของกลุ่มโอไฮโอสเตต เฮอร์ซีและบลันชาร์ด (Hersey and Blanchard, 1977) ได้แบ่งพฤติกรรมของผู้นำออกเป็น 2 แบบคือ มุ่งงาน (Task Behavior) กับมุ่งความสัมพันธ์ (Relationship Behavior) ซึ่งก็เหมือนกับการแบ่งพฤติกรรมเป็น 2 มิติของกลุ่มโอไฮโอสเตตนั่นเอง แต่สิ่งที่เฮอร์ซีและบลันชาร์ดเสนอเพิ่มเติมคือ ความพร้อม (Readiness) ของผู้ตาม ซึ่งหมายถึงความสามารถ(Ability) ในการทำงานและความเต็มใจ (Willingness) โดยที่ความพร้อมนี้จะเกี่ยวข้องเฉพาะกับงานเป็นงาน ๆ ไป บางงานผู้ตามอาจจะมีความพร้อมสูง บางงานอาจจะมีต่ำ ซึ่งแบ่งได้เป็น 4 ระดับ ดังนี้

R1 = ไม่มีความสามารถ ไม่อยากทำ ไม่เชื่อมั่นว่าตนเองจะทำได้

R2 = ไม่มีความสามารถแต่เต็มใจทำ เพราะมีความมั่นใจว่าผู้นำจะช่วยแนะนำได้

R3 = มีความสามารถ แต่ไม่เต็มใจทำ ไม่มั่นใจว่าจะทำได้ด้วยตนเองคนเดียว

R4 = มีความสามารถและเต็มใจอยากทำ มีความมั่นใจว่าตนเองทำได้

นอกจากนั้น เฮอร์ซีและบลันชาร์ดได้เสนอแบบพฤติกรรมที่ผู้นำควรจะใช้ให้ถูกกับชนิดของลูกน้องที่มีความพร้อมแตกต่างกัน 4 แบบดังนี้

แบบที่ 1 เมื่อผู้ตามมีความพร้อมต่ำ(R1) หมายถึงว่า ลูกน้องไม่มีความสามารถและไม่มีแรงจูงใจที่จะทำงานหรือไม่เต็มใจที่จะทำ ผู้นำต้องใช้พฤติกรรมมุ่งงานสูงแต่มุ่งสัมพันธ์ต่ำ เรียกว่า ใช้พฤติกรรมสั่งการ (Telling) กล่าวคือ ผู้นำต้องบอกอย่างละเอียดว่าจะให้ลูกน้องทำอะไร อย่างไร เมื่อไร ที่ไหน เป็นการสื่อสารทางเดียวจากผู้นำไปยังลูกน้อง เพราะลูกน้องมีความสามารถและความเต็มใจที่จะทำงานน้อย ผู้นำคงต้องใช้พฤติกรรมการสอนการสั่งมาก

แบบที่ 2 เมื่อผู้ตามมีความพร้อมปานกลางชนิด (R2) ผู้นำควรใช้พฤติกรรมมุ่งงานและมุ่งความสัมพันธ์สูงแบบที่เรียกว่า การขายความคิด (Selling) หมายถึงหารขายความคิดเพื่อเอาชนะใจลูกน้องให้ตัดสินใจตามที่ผู้นำต้องการ เพราะว่าลูกน้องเริ่มจะมีความสามารถในการทำงานแล้ว แต่อาจจะยังไม่มีความมั่นใจที่จะทำคนเดียว ยังต้องการแนวทางการทำงานและการสนับสนุนกำลังใจจากผู้นำ ผู้นำจึงต้องใช้พฤติกรรมการเกลี้ยกล่อมและการโน้มน้าวใจ

แบบที่ 3 เมื่อผู้ตามมีความพร้อมปานกลางชนิด (R2) คือมีความสามารถในการทำงานเต็มที่แต่อาจจะมีความเต็มใจทำงานน้อย อาจจะเกิดจากความผิดหวังในอดีตทำให้ไม่อยากทำ กรณีเช่นนี้พฤติกรรมของผู้นำควรเป็นแบบมุ่งงานต่ำแต่ทุ่งความสัมพันธ์สูงที่เรียกว่า การให้มีส่วนร่วม (Participating) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ลูกน้องได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ผู้นำจึงต้องแสดงพฤติกรรมประเภทให้ความร่วมมือ ให้ความสะดวกในการทำงานของเขา

แบบที่ 4 เมื่อผู้ตามมีความพร้อมสูง(R4) ผู้นำควรใช้พฤติกรรมนำแบบมุ่งงานและมุ่งความสัมพันธ์ต่ำทั้งคู่ที่เรียกว่า การมอบหมายอำนาจ (Directing) คือการมอบให้ลูกน้องมีอิสระในตนเองที่จะตัดสินใจในการทำงาน เพราะว่าเขามีความรู้ความสามารถที่จะทำได้และมีความเต็มใจที่จะทำแล้ว ผู้นำควรใช้พฤติกรรมประเภทคอยสังเกตการณ์ทำงานของเขา คอยให้ข้อมูลย้อนกลับและคอยให้รางวัล

จากทฤษฎีนี้จะเห็นได้ว่าความสำคัญของตัวทฤษฎีนี้อยู่ที่พฤติกรรมของผู้นำต้องปรับตามความพร้อมของผู้ตาม การเป็นผู้นำจึงขึ้นอยู่กับสถานการณ์เป็นสำคัญ ผู้นำที่ประสบความสำเร็จน่าจะเป็นผู้ที่สามารถ

ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างดี ตามทฤษฎีนี้จะเห็นว่าบุคคลแต่ละคนมีโอกาสที่จะเป็นผู้นำได้ ตามความเหมาะสมกับสถานการณ์นั้น บุคคลหนึ่งอาจเป็นผู้นำในสถานการณ์หนึ่งและไม่เป็นผู้นำในสถานการณ์หนึ่ง

3. ประเภทของภาวะผู้นำ

ปัจจุบันได้มีแนวคิดในการแบ่งประเภทภาวะผู้นำออกเป็น 3 ประเภท ด้วยกันดังนี้ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 276-282)

1. ภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ (Charismatic Leadership)

นักวิจัยเรื่องนี้ได้ถกเถียงกันมาตลอดว่า ความสามารถสร้างแรงบันดาลใจ (Charisma) นี้เป็นจิตลักษณะ(Trait) หรือว่าเป็นเรื่องของผู้นำตามสถานการณ์กันแน่ อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันนี้ส่วนมากเชื่อว่าเป็นเรื่องของการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้นำและผู้ตามเสียมากกว่า ความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นมาเฉพาะระหว่างผู้นำกับผู้ตาม อันเป็นผลที่เกิดจากผู้นำแสดงอิทธิพลชักจูงใจผู้ตามและผู้ตามแสดงพฤติกรรมตอบสนองการชักจูงนั้นภายใต้สถานการณ์อย่างหนึ่ง)

การศึกษาวิจัยเรื่องของผู้นำด้วยการสร้างแรงบันดาลใจนี้ได้ก่อให้เกิดทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องนี้หลายทฤษฎีด้วยกัน ดังจะได้กล่าวพอเป็นสังเขปต่อไปนี้

<u>ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจของเฮ้าส์</u> (House's Charismatic Leadership)

เฮ้าส์ (House,1977) อธิบายว่า ความสามารถพิเศษในการสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้อื่น เป็นความสัมพันธ์พิเศษระหว่างผู้นำกับผู้ตามด้วยการที่ผู้ตามเชื่อว่าแนวคิดของผู้นำนั้นถูกต้องที่สุด และยอมรับผู้นำอย่างไม่มีข้อกังขา มีความรู้สึกนับถือผู้นำอย่างมาก มีอารมณ์ความรู้สึกร่วมในภารกิจขององค์การตั้งเป้าหมายไว้สูง เชื่อว่าตนเองสามารถมีส่วนทำให้องค์การบรรลุภารกิจได้ ทฤษฎีของเฮ้าส์(House) นับเป็นตัวอย่างของผู้ที่เชื่อในแนวทางของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม(Interactionist Approach) ซึ่งมีการพิจารณาองค์ประกอบ 3 ข้อ คือ

1) องค์ประกอบด้านจิตลักษณะ (Leader Traits) ซึ่งเน้นว่าผู้ที่จะเป็นผู้นำด้วยการสร้างแรงบันดาลใจต้องมีความต้องการใฝ่อำนาจมาก ต้องมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง ต้องมีความยึดมั่นในทัศนะของตนเองอย่างมาก ถ้าไม่มีจิตลักษณะดังกล่าวมานี้ย่อมทำให้การชัดจูงโน้มน้าวใจผู้ตามให้เกิดแรงบันดาลใจตามไปได้ยาก

2) องค์ประกอบด้านพฤติกรรมการนำ (Leader Behavior) โดยรวมแล้วการแสดงออกในแง่ของพฤติกรรมนั้น ผู้นำด้วยการสร้างแรงบันดาลใจมักจะแสดงพฤติกรรมออกมาใน 4 แบบด้วยกันดังนี้

<u>แบบที่ 1</u> ผู้นำต้องพยายามแสดงพฤติกรรมที่สร้างความประทับใจ (Impression Management) ให้ผู้ตามเห็นว่าเขามีศักยภาพหรือความสามารถ อาจจะเป็นไปในรูปของกล่าวถึงความสำเร็จในอดีต การแสดงความเชื่อมั่นว่าทำได้ การกำจัดอุปสรรคและสิ่งขัดข้องเล็กน้อยทั้งหลายให้ลูกน้องเห็นความสามารถ

แบบที่ 2 ผู้นำต้องพยายามแสดงพฤติกรรมที่เป็นตัวอย่างที่อยากให้ผู้ตามกระทำตามเห็นด้วย (Setting an Example) เพื่อให้ผู้ตามเกิดการลอกเลียนแบบไม่เพียงแต่การกระทำอย่างเดียว แต่ให้มีความคิดและค่านิยมอย่างเกี่ยวกับผู้นำด้วย

แบบที่ 3 ผู้นำต้องพยายามแสดงพฤติกรรมการตั้งความคาดหวังระดับสูงในการทำงานให้กับลูกน้อง (Setting High Expectations) ในขณะเดียวกันก็แสดงให้ลูกน้องได้เห็นว่า ผู้นำมีความเชื่อมั่นว่าลูกน้องสามารถทำงานบรรลุความคาดหวังในระดับดังกล่าวได้

แบบที่ 4 ผู้นำต้องแสดงพฤติกรรมการกระตุ้นจิตใจของลูกน้อง(Arousing Motivation) ด้วยการอธิบายภาพในอนาคตที่สัมพันธ์กับค่านิยมและความคาดหวังของลูกน้องอย่างจับใจอย่างที่เรียกว่าเป็นผู้มีวิสัยทัศน์เร้าอารมณ์ด้วยการพูดหรือการกระทำที่ไปกระทบความต้องการของลูกน้อง เช่น ความต้องการเอาชนะคู่แข่ง ความต้องการความสำเร็จ หรือความเป็นเลิศในผลงาน เป็นต้น

3) เงื่อนไขการนำ การสร้างแรงบันดาลใจจำเป็นต้องมีเงื่อนไขที่เหมาะสม เพราะผู้นำต้องสัมพันธ์วิสัยทัศน์และภารกิจขององค์การให้เข้ากับค่านิยม ความเชื่อ รวมไปถึงอุดมการณ์ของลูกน้องด้วยจึงจะทำให้ลูกน้องเกิดความรู้สึกจับใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่มีความเครียดเป็นอย่างมาก เป็นต้นว่าในสงครามหรือในวิกฤติการณ์ทางการเมือง ผู้นำมักสร้างแรงบันดาลใจได้ง่ายด้วยเรื่องของชาติ ศาสนา เผ่าพันธุ์

ทฤษฎีหลักการระบุเหตุพฤติกรรม (The Attribution Theory)

ในปีค.ศ. 1987 คองเกอร์และคะนังโก (Conger & Kanungo,1987) ให้ความเห็นซึ่งนับว่ามีอิทธิพลเป็นอย่างมากว่า พนักงานในองค์การนั่นเองที่จะเป็นผู้ระบุเหตุของพฤติกรรมผู้นำใดก็ตามว่าเป็นความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจของผู้นำเมื่ออยู่ในสถานการณ์เฉพาะอย่างหนึ่งๆเท่านั้น ไม่ใช่ใครจะนำได้ทุกสถานการณ์ และไม่ใช่ว่าความสามารถอย่างนี้จะเป็นคุณสมบัติพอเศษของคนพิเศษ เขายืนยันว่าความสามารถในการบันดาลใจของผู้นำแสดงออกมาเป็นชุดของพฤติกรรมซึ่งใครก็สามารถเรียนรู้ได้ ดังนี้

- พฤติกรรมการเสนอวิสัยทัศน์ ผู้นำที่มีบารมีเป็นผู้ที่อธิบายวิสัยทัศน์ของเขาได้อย่างน่าประทับใจและก่อให้เกิดแรงบันดาลใจแก่ลูกน้องเป็นอย่างมาก และถ้าเป็นวิสัยทัศน์ที่แตกต่างไปจากที่มีอยู่โดยสิ้นเชิงแต่มีทีท่าว่าจะไปถึงได้ ให้ทิศทางของความเปลี่ยนแปลงซึ่งเกี่ยวพันกับงานของลูกน้องได้อย่างชัดเจน ผู้นำที่ประสบความสำเร็จในการสร้างแรงบันดาลใจในวิสัยทัศน์จะใช้การชักจูงใจลูกน้องด้วยอำนาจความเชี่ยวชาญมากกว่าอำนาจอันเกิดจากตำแหน่ง เขาจะใช้คำพูดที่ทรงพลังเร้าอารมณ์ของลูกน้องให้เกิดจินตนาการแห่งความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิผล

- พฤติกรรมการนำไปสู่วิสัยทัศน์อย่างใหม่ที่แหวกแนวไปจากความคิดเดิม ผู้นำที่มีบารมีมักจะใช้วิธีการนำไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ใหม่นี้ด้วยการยอมเสี่ยง โดยเฉพาะถ้าหากว่าการเสี่ยงนั้นลูกน้องเห็นว่าอาจจะมีผลให้เขาต้องเสื่อมเสียชื่อเสียง เงินทอง หรือตำแหน่งในองค์การถ้าเขาประสบความล้มเหลวจากการตัดสินใจบนความเสี่ยงนั้น การยอมเสี่ยงกับความเสียหากต่อตนเองเพื่อนำลูกน้องไปสู่วิสัยทัศน์ใหม่ของเขาจะยิ่งได้รับการยกย่องจากลูกน้องมากขึ้นว่ามีบารมีสูง

- พฤติกรรมการห่วงใยต่อคนอื่น ผู้นำที่ลูกน้องเห็นว่ามีบารมีคือผู้ที่แสดงออกถึงความห่วงใยต่อคนอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งห่วงสวัสดิภาพของลูกน้องมากกว่าตนเอง การกระทำอย่างนี้มีผลทำให้เกิดความรู้สึกไว้วางใจในตัวเขาเป็นอย่างมาก เพราะได้เห็นว่าผู้นำมีความสนใจในตัวลูกน้องมากกว่าตนเอง

- พฤติกรรมการแสดงความเชื่อมั่นในตนเอง ผู้นำที่แสดงความเชื่อมั่นในตนเองและมีความกระตือรือร้นเสมอที่จะนำไปสู่วิสัยทัศน์ใหม่ จะทำให้ลูกน้องมองว่ามีบารมีมากกว่าผู้นำที่ไม่ยอมรับความคิดใหม่ๆ ลูกน้องจะมีความมั่นใจถ้าได้เห็นผู้นำมีความมั่นใจในกลยุทธ์และวิธีการนำไปสู่วิสัยทัศน์ ลูกน้องจะทำงานอย่างขยันมากขึ้น ทำให้มีโอกาสบรรลุความสำเร็จได้มากขึ้น

สำหรับเงื่อนไขในการเกิดผู้นำมีบารมีตามทฤษฎีของคองเกอร์และคะนังโกนั้นได้แก่ การที่ผู้นำต้องมีความไวในการตอบสนองต่อความต้องการและความปรารถนาของลูกน้องและสิ่งแวดล้อมขององค์การ ซึ่งจะทำให้เขาสามารถประมวลความคิดจากการวิเคราะห์สถานการณ์แล้วสร้างวิสัยทัศน์ขึ้นมาได้สอดคล้องกับความต้องการดังกล่าว

อนึ่ง จังหวะในการแทรกแซงนับว่ามีความสำคัญมาก ผู้นำที่จะมีบารมีคือคนที่สามารถวิเคราะห์และหาโอกาสในการพลิกวิกฤติการณ์มาเป็นประโยชน์ นั่นคือ เขาสามารถจับช่วงเวลาที่ผู้ตามกำลังไม่พอใจกับสภาพการณ์ในปัจจุบันซึ่งอาจไม่ใช่สถานการณ์วิกฤตก็ได้ แต่ผู้นำสามารถแทรกเข้ามาเพื่อชักจูงใจให้ลูกน้องเห็นว่าถ้าปล่อยให้เหตุการณ์ดำเนินยอย่างนี้ต่อไปสถานการณ์จะหนักขึ้นและจะกระทบกับสวัสดิภาพของกลุ่มของเขา ดังนั้นเพื่ออนาคตที่ดีกว่าควรจะได้ปรับปรุงอะไรบ้าง จังหวะเวลาอย่างนี้ผู้นำมักจะเสนอวิสัยทัศน์ที่จูงใจให้ลูกน้องอยากได้ขึ้นมา ให้พวกเขาเกิดความประทับใจ

<u>ทฤษฎีมโนทัศน์เกี่ยวกับตน</u> (The Self-Concept Theory)

ทฤษฎีนี้เป็นของชาเมอร์และคณะ (Shamer,et.al.,1993) นักวิชาการกลุ่มนี้ได้พยายามที่จะหาคำตอบหลายอย่าง เป็นต้นว่า ทำไมผู้นำที่สร้างแรงบันดาลใจ (Charismatic Leader) จึงมีอิทธิพลชักจูงผู้ตามของเขาให้ทำอะไรบางอย่างที่ไม่ปกติธรรมดาได้ เช่น นำคนให้ยอมสละตนเองเข้าสู่สงคราม เสียสละชีวิตตนเองเพื่อศาสนาได้ ชักจูงให้คนยอมทิ้งบ้านเรือนและทรัพย์สินเพื่อมอบตนเข้าสู่ลัทธิบางอย่างได้ ฯลฯ ชาเมอร์และคณะได้สรุปความคิดสำคัญ 4ประการ เพื่ออธิบายว่า ผู้นำที่สร้างแรงบันดาลใจสามารถจูงใจและใช้อิทธิพลของตนเองชักนำผู้คนให้ทำตามที่ตนต้องการได้อย่างไร ความคิด 4 ประการดังกล่าว ได้แก่

1) การทำให้ผู้ตามรู้สึกว่าต้องทำตัวเองให้เหมือนผู้นำ(Personal Identification) ผู้นำด้วยแรงบันดาลใจมีความสามารถในการทำให้ผู้ตามของเขาเลียนแบบทัศนคติ ค่านิยม และการกระทำของเขาด้วยการแสดงการยอมรับและชื่นชมเมื่อผู้ตามเลียนแบบเขา ส่วนผู้ตามนั้นเมื่อได้รับการยอมรับจากผู้นำแล้วก็จะเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสูงส่งของคุณสมบัติที่ผู้นำมี จะเห็นได้ว่ายิ่งผู้นำมีความดึงดูดใจในคุณสมบัติบางอย่างมากเท่าไร เขาจะยิ่งมีอิทธิพลมากขึ้นเป็นเงาตามตัว โดยมากถ้าหากผู้ตามเป็นคนที่มีความนับถือตนเองต่ำ ไม่ค่อยมีเอกลักษณ์ของตนอย่างชัดเจน ต้องการพึ่งพาคนอื่นเสมอ แล้วจะตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของผู้นำที่ใช้วิธีสร้างอำนาจแบบทำตัวให้เหมือนผู้นำได้ง่ายขึ้น

2) การสร้างเอกลักษณ์ของกลุ่ม (Social Identity) การสร้างอำนาจของผู้นำแบบนี้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในกลุ่มคนหรือในองค์การด้วยการทำให้ผู้ตามรับรู้ว่ากลุ่มหรือองค์การของตนนั้นเด่นล้ำเหนือกลุ่มอื่นด้วยเอกลักษณ์บางอย่าง ซึ่งผู้ตามสามารถเชื่อมตนเองกับเอกลักษณ์นั้นได้อย่างภาคภูมิใจจะเห็นได้ว่าวัฒนธรรมองค์การเป็นกลไกสำคัญที่จะสร้างความรู้สึกอย่างนี้ให้แก่พนักงานในองค์การได้ เท่าที่ได้เห็นเสมอในองค์การได้แก่ การมีคำขวัญสัญลักษณ์ เครื่องแบบหรือเพลงประจำองค์การ พิธีกรรมบางอย่าง เช่น การเลี้ยงยินดีกับพนักงานขายที่มียอดขายสูงสุด และการแจกรางวัลแก่พนักงานที่ทำงานดีเด่น เป็นต้น วิธีการเหล่านี้เป็นการสร้างเอกลักษณ์ให้แก่กลุ่ม ซึ่งในที่สุดจะไปมีผลต่อสมาชิกกลุ่มให้รับเอาเอกลักษณ์อย่างนั้นไว้ด้วย

3) การซึมซับค่านิยมและอุดมการณ์ (Internalization) เป็นกระบวนการที่ผู้นำสร้างอิทธิพลต่อผู้ตามได้ด้วยการที่ผู้นำลดความสำคัญของแรงจูงใจจากภายนอกมาให้ความสำคัญแก่แรงจูงใจจากภายในแทน คือการทำให้ผู้ตามทำงานเพื่อหวังจะได้คุณค่าทางจิตใจเป็นรางวัลตอบแทนมากกว่าที่จะเป็นรางวัลตอบแทนมากกว่าที่จะได้การตอบแทนเป็นวัตถุ เงิน หรือการเลื่อนตำแหน่ง ในกรณีที่สุดโต่งมากผู้ตามจะแยกตนเองลำบากมากกว่าสิ่งที่ตนเองทำอยู่นี้เป็นงานหรือเป็นชีวิตของตน เขาจะกลายเป็นคนที่ทำงานนั้นเป็นชีวิตจิตใจไม่รู้สึกหรือคิดว่าสิ่งที่ทำนั้นเป็นงานอีกต่อไป เช่น สานุศิษย์ของลัทธิหรือศาสนาบางแห่งที่ทำหน้าที่ให้แก่องค์การของเขา เป็นต้น

4) การรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถ (Self-Efficacy) ผู้นำที่สร้างแรงบันดาลใจได้เก่งมักจะเป็นผู้ที่สามารถทำให้ผู้ตามไม่ว่าจะเป็นเอกบุคคลหรือกลุ่ม มีการรับรู้ว่าตนเองมีศักยภาพสูง มีความสามารถที่จะทำงานตามที่ผู้นำชักจูงให้กระทำได้ ทั้งนี้เพราะว่าถ้าคนเราไม่เกิดการรับรู้ความสามารถของตนเองว่าทำได้แล้วจะเป็นเรื่องเป็นไปไม่ได้ว่าจะมีใครมาชักจูงให้เขาไปทำสิ่งใดแล้วเขาจะไปทำทั้งที่เขาก็รู้ว่าเขาทำไม่ได้ สิ่งที่สำคัญคือผู้นำที่จะไปกระตุ้นเขาในเรื่องนี้นั้นนอกจากจะมีความสามารถในการสื่อสารด้วยการพูดหรือเขียนแล้ว ผู้นำควรจะวางแผนให้ผู้ตามได้ประสบความสำเร็จจากการกระทำการณ์บางอย่างมาก่อนแล้ว ความสำเร็จในอดีตจะทำให้ผู้ตามเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถที่จะกระทำในสิ่งที่เป็นวิสัยทัศน์ของผู้นำได้

สรุปจากข้อคิดและทฤษฎีของนักวิชาการหลายคนในส่วนที่เกี่ยวกับภาวะการนำแบบใช้แรงบันดาลใจได้ว่า การที่ผู้นำจะมีความสามารถในการสร้างแรงบันดาบใจให้ผู้ตามได้นั้นไม่ใช่แต่จะเป็นเพราะว่าเป็นพรสวรรค์หรือบุคลิกภาพพิเศษที่ติดตัวมา แต่เป็นความสัมพันธ์พิเศษระหว่างผู้นำกับผู้ตามมากกว่าและการที่ภาวะผู้นำแบบนี้จะเกิดขึ้นได้จำเป็นต้องมีเงื่อนไขที่เหมาะสมระหว่างปัจจัยสำคัญหลายอย่างดันได้แก่ จิตลักษณะพิเศษของผู้นำ พฤติกรรมของผู้นำ สถานการณ์ และวิสัยทัศน์ที่ร่วมคิดระหว่างผู้นำกับผู้ตามด้วย ผลของการผสมผสานและปฏิสัมพันธ์ของปัจจัยเหล่านี้อย่างเหมาะสมทำให้ผู้นำมีอำนาจสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ผู้ตามได้

2. ภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลงองค์การ (Transformation Leadership)

เมื่อองค์การหรือกลุ่มคนจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการดำเนินชีวิตหรือการทำงานจากการทำงานแบบเดิม ซึ่งเคยทำกันมาเป็นเวลานานไปสู่แบบแผนการดำเนินชีวิตแบบใหม่ ภาวะผู้นำการ

เปลี่ยนแปลงองค์การอย่างนี้จำเป็นต้องมีลักษณะพิเศษ เบอร์นาร์ด แบสส์ (Bernard Bass) ผู้ซึ่งค้นคว้าเรื่องผู้นำแบบนี้ได้จำแนกประเภทของผู้นำออกเป็น 2 แบบ คือ (Bass,1991)

<u>แบบที่ 1</u> ผู้นำที่ต้องอาศัยการนำด้วยการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์กับลูกน้อง(Transactional Leadership) ดังนั้นผู้นำจึงต้องรู้ว่าลูกน้องของตนต้องการอะไรจากการทำงาน และพยายามที่จะให้สิ่งที่ลูกน้องต้องการนั้น เมื่อลูกน้องทำงานได้ตามมาตรฐานที่ผู้นำต้องการ การนำแบบนี้จึงเป็นการใช้ผลประโยชน์มาแลกกันนั่นเอง หมายความว่า ผลประโยชน์ที่ผู้นำต้องการคือรางวัลที่เหมาะสมกับขนาดของงานที่ทำไป ตราบใดที่ลูกน้องทำงานได้สำเร็จ ผู้นำก็จะให้ผลประโยชน์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกน้องได้ ดังนั้นทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำในแบบต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วซึ่งกล่าวถึงพฤติกรรมผู้นำแบบต่าง ๆ เช่น ผู้นำต้องมุ่งสัมพันธ์ มุ่งจัดโครงสร้างของงาน มีการให้รางวัลและลงโทษ และพยายามตอบสนองความต้องการทางสังคมของลูกน้อง จึงเป็นตัวอย่างของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ทั้งสิ้น คือ ผู้นำต้องให้สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวเพื่อจูงใจให้ลูกน้องทำงานให้บรรลุเป้าหมายหรือมารฐานของตน

<u>แบบที่ 2</u> ผู้นำที่พยายามจะกระตุ้นและจูงใจให้ลูกน้องเกิดความปรารถนาหรือเกิดแรงบันดาลใจที่จะทำงานเพื่อให้กลุ่มหรือองค์การบรรลุความสำเร็จ เจริญเติบโตและพัฒนา จึงเรียกว่าภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงองค์การ(Transformational Leadership) ภาวะผู้นำแบบนี้จึงเน้นเรื่องของจริยธรรมมาเกี่ยวข้องด้วย เนื่องจากเป็นการจูงใจให้มีการเสียสละตนเองให้แก่กลุ่มหรือองค์การ แบสส์ก็ได้กล่าวว่าภาวะผู้นำแบบนี้มีองค์ประกอบ 4 อย่างคือ

- การคำนึงถึงความเป็นบุคคล (Individualized Consideration) หมายถึง การที่ผู้นำแสดงให้เห็นว่าตนเองห่วงกังวลกับสวัสดิภาพและการพัฒนาของลูกน้อง ด้วยการเตรียมพร้อมที่จะจัดการสนองความต้องการของลูกน้อง เปิดโอกาสในการเรียนรู้ให้แก่ลูกน้อง กระตุ้นและท้าทายด้วยการมอบหมายงานสำคัญให้ ผลลัพธ์ที่จะได้คือ ลูกน้องเก่งและมีความสามารถสูง

- การกระตุ้นสติปัญญา (Intellectual Stimulation) หมายถึง การที่ผู้นำกระตุ้นให้ลูกน้องรู้จักใช้ความคิด ให้ใช้จินตนาการเพื่อปรับปรุงการทำงานที่ทำอยู่เป็นประจำ ผู้นำแสดงให้เห็นว่าตนได้ทบทวนแนวคิดการทำงานเสมอด้วยการพยายามสร้างสรรค์ภาพการทำงานรูปแบบใหม่ ยอมให้ลูกน้องแสดงความคิดแปลกใหม่และให้อิสระในการคิด การทำเช่นนี้เป็นสิ่งจำเป็นเมื่อต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรมใหม่เกิดขึ้น ผู้นำในองค์การชั้นนำในยุคปัจจุบันต่างรู้ความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรมว่าทำให้องค์การอยู่รอดหรือสูญหายตายไปได้ภายในเวลาไม่ยาวนานนัก

- การสร้างความบันดาลใจ (Inspirational Motivation) คือ การที่ผู้นำสร้างภาพฝันให้เห็นอย่างชัดเจนว่าวิสัยทัศน์หรืออนาคตขององค์การจะเป็นอย่างไร ชี้นำให้เห็นว่าการไปสู่ภาพอนาคตนี้มีความเป็นไปได้และเป็นภารกิจที่ต้องทำ ส่งเสริมให้ทุกคนมีความหวังสูงขึ้น กำจัดความสับสนที่จะทำให้ไม่เชื่อ เพื่อให้ลูกน้องทุ่มเทแรงใจแรงกายเต็มที่ทำงานให้บรรลุภารกิจให้ได้

- การใช้อิทธิพลของอุดมคติ (Idealized Influence) เป็นการนำด้วยการเป็นตัวอย่างที่ดี ผู้นำแสดงให้เห็นว่ามีความวิริยะบากบั่นไม่ย่อท้อเพื่อให้บรรลุเป้าหมายให้ได้ แสดงให้เห็นว่าเป็นผู้รับผิดชอบเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในการกระทำเพื่อมุ่งไปสู่อนาคตตามวิสัยทัศน์ของตนว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องแน่นอน ผู้นำต้องแสดงให้เห็นใน

สายตาของสาธารณะว่ายอมเสียสละผลประโยชน์ของตนเพื่อองค์การหรือกลุ่มที่ตนเองนำอยู่ จึงจะทำให้ลูกน้องมีอารมณ์ร่วมกับการเสียสละและจะทำให้เกิดความเชื่อใจและเต็มใจที่จะทำตามผู้นำ

สิทธิโชค วรานุสันติกูล (2546 : 282) ได้สรุปความแตกต่างระหว่างภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจกับภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงรูปแบบองค์การว่า ผู้นำทั้งสองแบบมีความคล้ายคลึงกันมาก แต่เราอาจสรุปได้ว่าผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงรูปแบบขององค์การนั้นจำเป็นที่จะต้องเป็นคนมีความสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ลูกน้อง และผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจอาจจะไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เปลี่ยนแปลงรูปแบบกลุ่มหรือองค์การหรือสังคมใด ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ความสามารถในการเป็นผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจเป็นพื้นฐานสำหรับการก้าวขึ้นไปเป็นผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงรูปแบบขององค์การ .

4. ชนิดและแบบของผู้นำ

ชนิดของผู้นำที่เกี่ยวข้องกับการทำงานสามารถจำแนกได้ดังนี้ (จำรอง เงินดี, 2552 : 156-166)

1. ผู้นำชนิดเป็นผู้บริหาร (The Administrative Leader) จะมีบทบาทกว้างขวาง เป็นผู้ดำเนินงานนโยบายของกลุ่มหรือองค์การให้สำเร็จลุล่วง และเป็นผู้อำนวยการกลุ่มให้ดำเนินไปได้อย่างมั่นคง เช่น บทบาทด้านการวางแผน ด้านการประสานงาน ด้านการจัดการ และด้านอำนวยการ เป็นต้น

2. ผู้นำชนิดที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ (The Expert) ผู้นำชนิดนี้จะเป็นผู้มีความสามารถในการให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหาร เพราะเขาจะเป็นผู้ที่มีความชำนาญเป็นพิเศษเฉพาะด้านซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กรทั้งหลาย เขาอาจมีส่วนร่วมในการวางนโยบายด้วย แต่บทบาทส่วนใหญ่มักจะเป็นผู้วิเคราะห์ วิจารณ์และเป็นแหล่งข้อมูลมากกว่า ลักษณะของผู้นำชนิดนี้ไม่จำเป็นต้องรับปิดชอบโดยตรงต่อผลงานที่เกิดขึ้น ผู้นำชนิดนี้ เช่น ผู้เชี่ยวชาญด้านการแพทย์ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล นักจิตวิทยาอุตสาหกรรม เป็นต้น

3. ผู้นำชนิดนักบุญ (The Charismatic Leader) ผู้นำชนิดนี้จะเป็นผู้มีความสามารในการโน้มน้าวให้บุคคลทั่วไป คล้อยตามได้อย่างสนิทใจและศรัทธาเชื่อถือมาก ผู้นำชนิดนี้มักจะเป็นผู้นำในทางศาสนา ทั้งศาสนาพุทธ ศาสนาคริสต์ ศาสนาอิสลาม เป็นต้น

4. ผู้นำทางการเมือง (Political Leader) จะเป็นผู้ที่เข้ามาดำเนินการทางเศรษฐกิจ สังคม การศึกษาและอื่น ๆ แทนประชากรในรูปของการกำหนดนโยบายวางแผน กำหนดความมั่นคงให้เกิดขึ้นในชาติบ้านเมือง ผู้นำชนิดนี้อาจได้มาจากการแต่งตั้ง หรือได้มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนก็ได้

จากการแบ่งชนิดของผู้นำที่เกี่ยวข้องกับการทำงานดังกล่าวมาแล้วนั้นจะเห็นว่าผู้นำไม่จำเป็นต้องเป็นบุคคลที่เป็นหัวหน้า โดยผู้นำอาจจะเป็นสมาชิกที่มีความชำนาญการเป็นพิเศษในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งเป็นเรื่องที่สมาชิกในกลุ่มให้ความสำคัญและเกิดประโยชน์ต่อกลุ่ม จึงถือได้ว่าบุคคลนั้นเป็นผู้นำภายในกลุ่มเพราะเขามีอิทธิพลโน้มน้าวสมาชิกในกลุ่มได้และกลุ่มก็มีการเปลี่ยนแปลงตามที่เขาแนะนำ

จำเนียร ช่วงโชติ และคนอื่น ๆ (2525 : 133 อ้างถึงใน ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2538 : 241-246) ได้ให้หลักการพิจารณาแบบต่าง ๆ ของผู้นำเพื่อช่วยชี้ให้เห็นพฤติกรรมของผู้นำไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. การพิจารณาจากสถานะของผู้นำหรือลักษณะที่ผู้นำได้มาซึ่งอำนาจ แบ่งแบบผู้นำได้ดังนี้

1.1 ผู้นำแบบใช้พระเดช คือ ผู้นำที่ได้มาซึ่งอำนาจจากตัวบทกฎหมายและมักยึดถือกฎหมายและระเบียบแบบแผนเป็นที่ตั้ง การปฏิบัติงานขาดการยืดหยุ่นเพื่อให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ มักพิจารณาผู้ร่วมงานไปในทางลบ

1.2 ผู้นำแบบใช้พระคุณ คือ ผู้นำที่มีอำนาจและศิลปะในการจูงใจสมาชิกในกลุ่มให้ปฏิบัติตาม ผู้นำแบบนี้มีลักษณะพฤติกรรมในทางอ่อนโยน ละมุนละไมเห็นอกเห็นใจผู้ร่วมงาน มุ่งสร้างมนุษยสัมพันธ์

1.3 ผู้นำแบบพ่อพระ คือ ผู้นำที่มีลักษณะเป็นสัญลักษณ์ อยู่ในตำแหน่งที่ควรแก่การเคารพนับถือ ได้แก่ องค์พระมหากษัตริย์ ซึ่งได้รับการเทิดทูนจากปวงชน ในฐานะองค์ประมุขของประเทศ

2. พิจารณาลักษณะและวิธีการที่ผู้นำใช้อำนาจ แบ่งแบบผู้นำได้ดังนี้

2.1 ผู้นำแบบอัตตาธิปไตยหรือแบบเผด็จการ คือ ผู้นำที่นิยมใช้อำนาจหน้าที่อยู่เกือบตลอดเวลา เปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์ ตัดสินสั่งการตามอารมณ์มุ่งประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าส่วนรวม เพื่อแสดงว่ามีอำนาจ ผูกขาดการแก้ปัญหา ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่มหรือผู้ร่วมงาน การออกคำสั่งหรือวินิจฉัยปัญหาใด ๆ สมาชิกมีหน้าที่ต้องเชื่อฟังและปฏิบัติตามผู้นำแบบนี้สั่งการโดยคนคนเดียวแทบไม่มีการปรึกษา รวดเร็วแต่พลาดง่าย สมาชิกกลุ่มให้ความร่วมมือไม่มากเท่าที่ควรโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าอยู่ด้วยกันนาน ๆ

ข้อสังเกตของผู้นำแบบอัตตาธิปไตย คือ นโยบายทุกอย่างผู้นำเป็นผู้กำหนด ขั้นตอนเทคนิคและกิจกรรมต่าง ๆ กำหนดโดยผู้นำที่มีอำนาจในแต่ละครั้ง สมาชิกในกลุ่มทำตามที่ได้รับมอบหมายโดยไม่ทราบเกี่ยวกับแผนในอนาคต ผู้นำมักเป็นผู้ออกคำสั่งเรื่องการจัดรูปงานและกำหนดตัวบุคคลให้ทำงานที่เขาต้องการ

2.2 ผู้นำแบบประชาธิปไตย คือ ผู้นำที่สนับสนุนและส่งเสริมสมาชิกในกลุ่ม หรือผู้ร่วมงานให้แสดงความคิดเห็นต่าง ๆ อย่างเสรี และนำความคิด ข้อเสนอแนะจากการประชุมร่วมกันมาพิจารณาอภิปรายแสดงความคิดเห็น เพื่อสรุปแนวทางปฏิบัติ การปฏิบัติงานมีความไว้วาใจกันมีสัมพันธภาพที่ดีมีการร่วมมือกัน และประสานงานอย่างจริงจังและเต็มใจอาจเห็นได้ว่าผู้นำแบบนี้ใช้ประชามติหรือสมาชิกกลุ่มร่วมกันปรึกษาก่อนการตัดสินใจ สั่งการอาจล่าช้าไปบ้างแต่ผิดพลาดน้อยและสมาชิกกลุ่มให้ความร่วมมือสูง

ข้อสังเกตของผู้นำแบบประชาธิปไตย คือ นโยบายทั้งหมดเป็นเรื่องของการอภิปรายและการตัดสินใจภายในกลุ่ม ซึ่งผู้นำเป็นผู้กระตุ้นและช่วยเหลือ กิจกรรมต่าง ๆ ถูกเสนอระหว่างเวลาของการอภิปราย วัตถุประสงค์ของกลุ่มถูกหยิบยกขึ้นมาพูดและร่างไว้ และเมื่อใดสมาชิกต้องการคำแนะนำทางเทคนิค ผู้นำจะเสนอวิธีการ 2 - 3 วิธีให้สมาชิกพิจารณาเลือกวิธีที่ดีที่สุด สมาชิกมีอิสระในการทำงานกับใคร ๆ ก็ได้ที่เขาเลือก การแบ่งงานหรือแจกแจงงานเป็นเรื่องที่กลุ่มพิจารณาร่วมกัน ผู้นำที่มีจิตใจกว้างขวาง เที่ยงธรรมในการประเมินผลงานและการวิจารณ์ต่าง ๆ และพยายามทำตนอยู่ในฐานะเป็นสมาชิกร่วมทำงานกับกลุ่มด้วยจิตใจกลุ่มไม่มีความจำเป็นที่จะต้องพึ่งผู้นำมากนักสมาชิกไม่ใคร่ฉุนเฉียวหรือไม่พอใจซึ่งกันและกัน และพึงพอใจในกิจกรรมส่วนใหญ่ของกลุ่ม ผลผลิตมีปริมาณไม่มากแต่คุณภาพสูง

2.3 ผู้นำแบบเสรีนิยม คือ ผู้นำที่มีภาวะของการเป็นผู้นำเพียงแต่ชื่อเท่านั้น การใช้อำนาจควบคุมสมาชิกในกลุ่มมีน้อยมากหรือแทบไม่มีเลย สมาชิกของกลุ่มได้รับเสรีภาพในการดำเนินกิจกรรม ต่าง ๆ อย่างเต็มที่ตามใจชอบ วัตถุประสงค์ของงานไม่แน่นอน ไม่มีหลักควบคุมดูแลเป็นผู้นำที่ปล่อยให้สมาชิกมีสิทธิ์เต็มที่ใน

การทำสิ่งใดก็ตาม ซึ่งจะเป็นการดีถ้าใช้กับคนมีความรู้ความสามารถ มีความรับผิดชอบแต่ถ้าใช้กับกลุ่มที่ด้อยความรู้ ความสามารถและขาดความรับผิดชอบแล้วก็จะเกิดความเสียหายได้อย่างมาก

ข้อสังเกตของผู้นำแบบเสรีนิยม คือ การตัดสินใจของบุคคลหรือกลุ่มมีอิสระอย่างสมบูรณ์ วัสดุต่างชนิดถูกจัดโดยผู้นำซึ่งทำหน้าที่เป็นที่เข้าใจว่าเขาควรจัดหาข้อมูลเมื่อถูกร้องขอ แต่เขาไม่มีส่วนอภิปรายเกี่ยวกับงานที่ต้องทำ ผู้นำไม่มีส่วนร่วมในกลุ่มโดยสิ้นเชิง ผู้นำมีส่วนน้อยในการพูดถึงกิจกรรมของกลุ่มนอกจากจะมีการถามขึ้นมา ไม่สามารถประเมินผล หรือวางระเบียบกระบวนการของเหตุการณ์ได้ กลุ่มจะมีลักษณะไม่เกรงใจผู้นำ มีการแสดงความฉุนเฉียวและก้าวร้าวอย่างเปิดเผย มีความไม่พอใจในกิจกรรมของกลุ่มและเกิดความลาช้าในการดำเนินงาน ผลผลิตมีระดับปานกลางหรือค่อนข้างต่ำ

3 แบบผู้นำที่พิจารณาจากลักษณะและวิธีการทำงาน หรือบทบาทที่ผู้นำแสดงออก มีดังนี้

3.1 ผู้นำแบบเจ้าระเบียบ เป็นผู้นำที่มักยึดระเบียบแบบแผนเป็นเกณฑ์สำคัญในการปฏิบัติงาน ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและสมาชิกของกลุ่มหรือผู้ร่วมงานเป็นไปในลักษณะเจ้านายกับลูกน้อง ผู้ร่วมงานต้องระมัดระวังตัวตลอดเวลา การติดต่อสื่อสารเป็นไปในรูปการติดต่อสื่อสารทางเดียว

3.2 ผู้นำแบบบงการ คือ ผู้นำที่ชอบปฏิบัติงานแบบใช้อำนาจ รู้วิธีสั่งงานแบบเดียวแต่ไม่รู้จักวิธีสอน และการทำงาน ขาดมนุษยสัมพันธ์ บรรยากาศของการทำงานเต็มไปด้วยความกลัวและหวาดเกรง ความสัมพันธ์ของผู้นำและผู้ร่วมงานเป็นไปในรูปพิธีการ หรือไม่เป็นกันเอง

3.3 ผู้นำแบบเชี่ยวชาญ คือ ผู้นำที่มีความรู้เชี่ยวชาญในเฉพาะสาขาวิชาที่ได้รับการฝึกฝนอบรมมาโดยเฉพาะจนได้รับการยกย่องนับถือจากสมาชิกผู้ร่วมงาน ผลักดันให้รับตำแหน่งของผู้นำ โดยที่ตัวเองไม่ต้องการมีบทบาทหรืออำนาจในการควบคุมสมาชิกกลุ่ม ภาวการณ์เป็นผู้นำย่อมขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพและความมีประสบการณ์ของผู้นำเป็นเกณฑ์สำคัญ

3.4 ผู้นำแบบจูงใจ คือ ผู้นำที่ยอมให้สมาชิกของกลุ่มหรือผู้ร่วมงาน ร่วมพิจารณาแสดงความคิดเห็น ใช้ดุลยพินิจเพื่อหาทางบรรเทาการต่อต้าน การติดต่อระหว่างกันเป็นไปในรูปการติดต่อสื่อสารทั้ง 2 ทาง ความสัมพันธ์มักเป็นในรูปของกลุ่มที่มีความสามัคคีธรรมสูง ผลสำเร็จของงานเป็นส่วนรวม

3.5 ผู้นำแบบร่วมมือร่วมใจ คือ ผู้นำที่นิยมการปรึกษาหารือ และเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้นำและผู้ร่วมงาน ยึดหลักประนีประนอมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในฐานะร่วมงานกัน ผู้นำแบบนี้ส่วนใหญ่จะคล้ายกับผู้นำแบบจูงใจ แต่ต่างกันที่ผู้นำแบบร่วมมือร่วมใจนิยมใช้วิธีการร่วมมือร่วมใจในการแสดงความคิดเห็นและการปฏิบัติตน และในกลุ่มสมาชิกเกือบทั้งหมดมักให้ความร่วมมืออย่างเต็มใจ ส่วนผู้นำแบบจูงใจจะใช้ศิลปะการจูงใจเมื่อต้องการให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติวานอย่างใดอย่างหนึ่ง และในกลุ่ม ผู้ร่วมปฏิบัติงานนั้นอาจมีผู้ไม่ให้ความร่วมมือได้

3.6 ผู้นำแบบบิดามารดา คือ ผู้นำที่แสดงบทบาทหน้าที่คล้ายๆพ่อแม่ เช่น การให้รางวัลชมเชย การลงโทษ ดุด่า ว่ากล่าว ตักเตือน โดยการทำตนเป็นบิดา มารดาของสมาชิกกลุ่ม มีความต้องการให้สมาชิกของกลุ่มเชื่อฟังตน ต้องการได้รับความเคารพนับถือ ดุจบิดามารดาหรือต้องการความจงรักภักดีจากลูกน้อง ผู้นำที่มีลักษณะแบบบิดามักจะออกคำสั่งสนับสนุน ดุด่า ว่ากล่าว เป็นต้น ผู้นำที่มีลักษณะแบบมารดา มักจะบำรุงสนับสนุนให้ความคุ้มครอง ทะนุถนอม ให้ความอบอุ่นและสร้างความมั่นใจ เป็นต้น

5. บทบาทและหน้าที่ของผู้นำ

บทบาทและหน้าที่ของผู้นำอาจจำแนกได้หลายรูปแบบ โดยสามารถจำแนกทั้งแบบกว้าง ๆ และแบบลงรายละเอียด ดังนี้ (ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2538 : 256-257)

บทบาทและหน้าที่ของผู้นำอาจแบ่งเป็น 2 หน้าที่ คือ หน้าที่หลักและหน้าที่เสริม ดังนี้

1. หน้าที่หลัก (Primary Function) ได้แก่ หน้าที่ทางด้านการบริหารวางแผนงาน วางนโยบาย เป็นตัวแทนของกลุ่มต่อบุคคลภายนอก เป็นผู้ควบคุมความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม เป็นผู้ให้รางวัลและลงโทษ เป็นผู้ชี้ขาดในการตัดสินเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย เมื่อเกิดกรณีพิพาท

2. หน้าที่เสริม (Accessory Function) ได้แก่ หน้าที่ทางด้านเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่กลุ่ม เป็นสัญลักษณ์ของกลุ่มต่อบุคคลภายนอก เป็นศูนย์กลางรวม ความรับผิดชอบของสมาชิกแต่ละคน เป็นนักอุดมคติ เป็นเสมือนบิดาของสมาชิกในกลุ่ม ตลอดจนเป็นแพะรับบาปเมื่อมีการดำเนินงานที่ผิดพลาด

หรืออาจแบ่งบทบาทหน้าที่ของผู้นำให้ละเอียดมากขึ้นเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. หน้าที่ทางขบวนการ (Procedural Function) หน้าที่ทางขบวนการผู้นำที่มีต่อกลุ่ม ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารกันในระหว่างสมาชิกที่มีต่อการอภิปรายกลุ่ม ผู้นำจะทำหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ เช่น ดำเนินการอภิปราย สรุปสาระสำคัญที่ได้พูดกัน รักษากฎเกณฑ์ระเบียบของกลุ่ม ป้องกันการสับสนอลหม่าน หรือความไม่มีระเบียบภายในกลุ่มในขณะอภิปรายกัน พยายามให้สมาชิกทุกคนมีโอกาสในการพูด แสดงความคิดเห็นและพูดทีละคน และรวมทั้งดำเนินการเพื่อให้กลุ่มได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และทำให้เกิดความพร้อมเพียงในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในระหว่างสมาชิกของกลุ่ม

2. หน้าที่ทางสังคม (Social Function) หน้าที่ทางสังคมของผู้นำที่มีต่อกลุ่ม หมายถึง การส่งเสริมมนุษยสัมพันธ์หรือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การสร้างบรรยากาศที่อบอุ่น เป็นอิสระเป็นกันเอง เพื่อกระตุ้นให้สมาชิกได้พูดคิดอย่างอิสระและร่วมกันเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน การพัฒนา การรวมกันของกลุ่ม การเกาะกลุ่ม การรักษากลุ่มฐานะเป็นหน่วยงาน ที่บุคคลต่างทำร่วมกันและอื่นๆ เพื่อจุดประสงค์ในการช่วยสมาชิกของกลุ่มให้ทำงานด้วยกันได้ในปัญหาทั่วไป และปัญหาเฉพาะหน้า

3. หน้าที่การงาน (Task Function) หน้าที่ทางการงานของผู้นำที่มีต่อกลุ่ม ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการนำกลุ่มให้ทำงานตามวัตถุประสงค์เพื่อบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ เช่น เสนอแนะแนวทางแก่กลุ่มที่จะช่วยให้กลุ่มบรรลุเป้าหมาย และเสนอแนวทางวิธีการอื่น ๆ ในกรณีที่กลุ่มพบกับความขัดแย้งกัน เป็นต้น

นอกจากนี้ สต๊อกดิล (Stogdill) ยังได้แบ่งหน้าที่ของผู้นำไว้อย่างละเอียดถึง 6 ประการ ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ และคงรักษาไว้ซึ่งทิศทางของเป้าหมาย
2. จัดดำเนินการหาแนวทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
3. จัดและคงรักษาไว้ซึ่งโครงสร้างของกลุ่ม
4. อำนวยความสะดวกให้แก่กลุ่มในด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันและการกระทำ
5. คงรักษาไว้ ซึ่งความยืดหยุ่นของกลุ่มและความพอใจของสมาชิก

6. อำนวยความสะดวกให้แก่กลุ่มในด้านการปฏิบัติงานที่ต้องการใช้กำลังและสติปัญญา

จะเห็นได้ว่า บทบาทหน้าที่ของผู้นำไม่ว่าจะแบ่งเป็นกี่ประการ ล้วนแล้วแต่มีความสำคัญต่อกลุ่มหรือองค์กรทั้งสิ้น ที่สำคัญยังมีความเกี่ยวข้องกันมากต้องทำควบคู่กันไปเสมอ ไม่ควรที่จะขาดอย่างใดอย่างหนึ่งไป จึงจะเป็นผู้นำที่สามารถนำกลุ่มให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้

6. คุณสมบัติของผู้นำที่ดีและประสบความสำเร็จ

เบนนิส (Bannis,1989) ได้กล่าวถึงผู้นำไว้ว่า การที่จะเป็นผู้นำในอนาคตได้ดีต้องเรียนรู้ 10 ประการ ดังต่อไปนี้ (จำรอง เงินดี, 2552 : 166-170)

1. รอบรู้สภาวะ (Mastering the Context) เป็นเรื่องราวที่ผู้นำต้องศึกษาหาความรู้ หาข้อมูลเพื่อนำมาพิจารณาแง่มุม สาเหตุปัจจัยและผลกระทบต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อม เมื่อผู้นำรอบรู้และเรียนรู้ภาวะแวดล้อมดังกล่าวแล้วก็ย่อมจะกำหนดนโยบายและแผนงานต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับประชาชนในกลุ่มของตัวเองได้

2. เข้าใจปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ ของการเป็นผู้นำ(Understanding the Basic) คุณลักษณะของผู้นำขั้นพื้นฐาน 6 ประการ คือ

2.1 วิสัยทัศน์ชี้นำ (Vision) ผู้นำต้องมีวิสัยทัศน์ซึ่งเป็นบุคคลที่มีอัตตาแห่งตน (Ego) แต่น้อยแต่มีสหจิต (Pubic Spirit) อยู่มาก สามารถพินิจพิเคราะห์สภาพแวดล้อม ทั้งในและนอกองค์การในแง่มุมของอดีตและปัจจุบัน ต่อจากนั้นก็คาดคะเนพยากรณ์และสร้างภาพลักษณ์ (Image) ฉายไปในอนาคตได้ว่ามีจะมีการเปลี่ยนแปลงอะไรบ้างแล้วนำไปสู่การปฏิบัติ พร้อมทั้งผู้นำต้องมีการเพิ่มสิทธิอำนาจ (Empowering) การตัดสินใจ และการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ปฏิบัติการตามวิสัยทัศน์นั้น ๆ ในการสื่อวิสัยทัศน์จะต้องระบุพันธกิจ เป้าหมาย กลยุทธ์ พร้อมทั้งกลวิธีที่จะใช้ปฏิบัติให้ทราบด้วย

2.2 ความปรารถนา (Passion) ในการทำงานเป็นผู้นำกลุ่มจะต้องแสดงออกถึงความกระตือรือร้น มุ่งมั่นในงานที่ตนทำ รวมทั้งที่ความพยายามและอดทน เมื่อพบกับปัญหาและอุปสรรคก็ไม่ยอมย่อท้อง่าย ๆ จะต้องหาวิธีการและช่องทางใหม่เข้ามาแก้ปัญหาจนประสบความสำเร็จ

2.3 ความซื่อตรงสิ่งที่พูดกับทำตรงกัน (Integrity) ผู้นำในกลุ่มในองค์กรย่อมเป็นบุคคลที่สมาชิกในกลุ่มหรือลูกน้องจับตามองอยู่ตลอดเวลาในกิจกรรมต่างๆทั้งด้านคำพูดและการกระทำ หากผู้นำพูดกับการกระทำตรงกันก็ย่อมถูกมองว่าเป็นบุคคลที่มีคุณธรรม

2.4 ความไว้วางใจ (Trust) ในการทำงานในองค์กรนั้นผู้นำเป็นศูนย์กลางของกลุ่ม ผู้นำต้องกำหนดนโยบาย ทำตามนโยบาย สั่งงานและสุดท้ายก็คือ การมอบหมายงานแก่ลูกน้อง ดังนั้นเมื่อลูกน้องได้รับมอบหมายงานไปแล้วสิ่งหนึ่งที่ทำให้ลูกน้องมีอิสระในการคิดการกระทำและภาคภูมิใจในตนเองและนำไปสู่ความตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ เต็มกำลังความคิดก็คือลูกน้องรับรู้ว่าหัวหน้าไว้วางใจตนและยอมรับตน

2.5 ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) ผู้นำย่อมมีภารกิจในการทำงาน ผลงานในแต่ละองค์กรนั้นย่อมมีการเปรียบเทียบกันแข่งขันกันในเชิงของประสิทธิภาพ ฉะนั้นเมื่อกาลเวลาเปลี่ยนไปเทคโนโลยีย่อมเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ผลผลิตซึ่งเป็นผลงานขององค์กรควรจะล้ำหน้าและทันสมัย ในส่วนนี้ผู้นำจึงจำเป็นต้องไขว่คว้าหาความรู้ ศึกษาสิ่งที่มันหมุนเวียนเปลี่ยนไปให้ทัน โดยต้องทำตัวให้เป็นผู้อยากรู้และอยากเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

2.6 ความกล้าหาญ (Daring) ผู้นำต้องคิดหาสิ่งใหม่ ๆ โดยไม่พอใจกับสภาพปัจจุบัน และต้องกระตุ้นริเริ่มนวัตกรรมอยู่เสมอ ไวต่อสิ่งใหม่ ๆ อย่างพินิจพิเคราะห์ มีความกล้าที่จะต้องตัดสินใจ กล้าที่จะต้องเริ่มลงมือทำ และกล้าหาญพอที่จะยอมรับผลที่จะเกิดขึ้นทั้งทางบวกและทางลบ

3. รู้จักและเข้าใจตนเอง (Knowing Yourself) ผู้นำที่ดีต้องรู้จักตัวตนที่แท้จริง เมื่อรู้จักตัวตนที่แท้จริงแล้วก็จะนำไปสู่การยอมรับตนเองทั้งในส่วนข้อบกพร่องและจุดเด่นของตน ข้อบกพร่องของตนนั้นต้องยอมรับและพร้อมที่จะนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา จนไม่ให้เป็นสิ่งขัดขวางการนำไปสู่เป้าหมายและองค์การที่มีประสิทธิภาพ เช่น ชอบตำหนิผู้อื่น ขาดการให้กำลังต่อบุคคลรอบข้าง ขาดความรับผิดชอบ และขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นต้น ส่วนจุดเด่นนั้นต้องรู้ว่าตนมีความสามารถ มีบุคลิกภาพที่เอื้อต่อการทำงานโดยตระหนักรู้ตนเป็นอย่างไร เมื่อบุคคลมีและรู้ส่วนดีภายในตนย่อมก่อให้เกิดความนับถือตนเอง ตัวอย่างจุดเด่นของตนคือ มีเมตตาธรรม มีปฏิภาณไหวพริบ ยอมรับต่อความเปลี่ยนแปลงได้ และมีความวิริยะอุตสาหะ เป็นต้น

4. รู้จักโลก (Knowing the World) ผู้นำที่ดีต้องรับฟังสมาชิกในกลุ่มทั้งในด้านการเสนอแนะสร้างสรรค์และรับฟังปัญหาในการปฏิบัติงานก็จะต้องมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับพนักงาน ร่วมรับผิดชอบ อีกทั้งต้องรู้จักคาดคะเนเหตุการณ์ทั้งด้านสังคมและเศรษฐกิจโดยรู้จักกาลเวลา กล่าวคือ ปรับตัวให้เข้ากับยุคใหม่ที่เปลี่ยนแปลงได้

5. ปฏิบัติงานโดยองสัญชาตญาณ (Operating on Instinct) การปฏิบัติงานของผู้นำจะต้องมีฐานที่แน่นและมั่นคง กล่าวคือ ต้องมีความเป็นตัวของตัวเอง ความคิดอ่านเป็นของตนเองอย่างเอกเทศ

6. พัฒนาตนเองอยู่เสมอ (Developing Yourself) การพัฒนาตนเป็นการเรียนรู้ ฝึกฝนในสิ่งใหม่ ๆ ที่กำลังเปลี่ยนไปและกำลังจะเข้ามาหาในอนาคต การพัฒนาตนนั้นยังต้องทำหน้าที่อย่างจริงจังและมุมานะ รอบรู้มีความคิดเชิงกลยุทธ์ คิดวิเคราะห์สิ่งใหม่ ๆ ได้ดี หากมีความขัดแย้งก็สามารถแก้ไขความขัดแย้งได้ และมีความสามารถในการแสดงตนได้ดีเป็นลำดับดังนี้ เริ่มจากคิดใคร่ครวญ มีมุมมองหลายมุมมอง ทอดลงปฏิบัติ เกิดการเรียนรู้อย่างกว้างขวางและรู้จักแสดงออก ต่อจากนั้นก็จะทำให้นำไปสู่การเป็นผู้นำที่ดี

7. ขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จผ่านความโกลาหล (Moving Thought Chaos) ผลการปฏิบัติงานของผู้นำย่อมนำไปสู่ผล 2 ลักษณะคือ ประสบความสำเร็จกับไม่ประสบความสำเร็จ ขบวนการและขั้นตอนที่นำไปสู่ความสำเร็จนั้นอาจราบรื่นหรือไม่ก็พบกับปัญหาอุปสรรค ผู้นำที่ประสบความสำเร็จควรเรียนรู้จากความสำเร็จและความล้มเหลวทั้งของตนและของผู้อื่น รวมทั้งเรียนรู้ให้เท่าทันกระแสความเปลี่ยนแปลงและลงมือปฏิบัติ

8. นำคนมาเป็นแนวร่วม (Getting People on Your Side) การทำงานในยุคใหม่ที่มีประสิทธิภาพ ก็คือ การทำงานเป็นทีมกับที่จะประสบความสำเร็จย่อมมาจากปัจจัยต่างๆทั้งจากผู้นำและสมาชิกภายในกลุ่ม ทีมที่แข็งแกร่งส่วนหนึ่งนั้นมาจากสมาชิกที่มีคุณภาพ ฉะนั้นผู้นำจึงต้องมีความสามารถและศิลปะในการนำทีม ไม่คิดเก่งคนเดียว ชักจูงสมาชิกให้เข้ากลุ่มทั้งทางกายและจิตวิญญาณ ทำให้สมาชิกภายในกลุ่มเกิดความเหนียวแน่น เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผูกพันกับองค์การ เป็นต้น และสามารถเป็นผู้สร้างระบบการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีคุณภาพ

9. องค์การอาจมีส่วนสนับสนุนหรือเป็นตัวขัดขวาง (Organization Help or Hinder) ผู้นำที่เป็นผู้บริหารยุคใหม่จะต้องชิงความได้เปรียบในทุก ๆ โอกาส เข้าใจจุดเด่นจุดด้อยขององค์การ เข้าใจกฎระเบียบขององค์การ พิจารณาความพร้อมด้านเทคโนโลยีและวัฒนธรรมขององค์การ ผู้นำจะต้องรู้จักตนเองโดยการสร้างวุฒิภาวะโดยเรียนรู้การเป็นผู้นำไปในทิศทางเดียวกับองค์การ

10. เล็งเห็นอนาคต (Forecasting the Future) ผู้นำต้องมีรัศมีการมองเพื่อกำหนดนโยบายและวิสัยทัศน์ที่ฉายภาพไปข้างหน้าอย่างแม่นยำ หรือเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด การจะเล็งเห็นอนาคตได้จะต้องจัดการกับภาพที่ฝันไปยังอนาคตได้โดยกล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง มีการสนับสนุนให้สมาชิกแสดงทัศนะที่ผ่านการใคร่ครวญเป็นอย่างดีแล้ว โดยเฉพาะจากผู้ที่ผู้นำวางใจ ไม่ต่อต้านเมื่อมีการเห็นด้านต่างไปจากตน เพราะธรรมชาติของลูกน้องในองค์การนั้นเขาจะทำงานได้ผลดีแค่ไหนส่วนหนึ่งมาจากที่เข้าได้รับการปฏิบัติจากการเป็นสมาชิกองค์การ

ไวท์ (White,1964 : 500-502 อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545 : 247-248) กล่าวว่าคุณสมบัติของผู้นำที่ยอมรับกันโดยทั่วไปนั้นมีดังนี้

1. พลังกายและพลังจิต (Energy) ผู้นำต้องเป็นผู้ที่มีพลังกายสมบูรณ์แข็งแรงสามารถทำงานหนักได้และมีพลังแข็งแรงทนทานต่องานในหน้าที่ ไม่หวั่นไหว พร้อมเสมอที่จะต่อสู้กับอุปสรรคทั้งปวง และตามติดงานทุกเวลาไม่สิ้นสุด

2. ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) ผู้นำจะเป็นผู้มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ ไม่มีอคติต่อลูกน้อง มีความเสมอต้นเสมอปลาย เคารพต่อหน้าที่ มีความเข้าใจลูกน้อง ปรับตัวเข้ากับสังคมได้ มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง พร้อมที่จะเผชิญสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างทระนง

3. ความรู้ด้านมนุษยสัมพันธ์ (Knowledge of Human Relation) ผู้นำควรมีความรู้ความเข้าใจในตัวผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนสัมพันธภาพ เจตคติ ความรู้ ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาให้ดีที่สุด เพราะงานอย่างหนึ่งของผู้นำก็คือ การพัฒนาบุคคลนั่นเอง

4. ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Empathy) ผู้นำควรจะเป็นผู้รู้จักเอาใจเขาใส่ใจเรา รู้ว่าคนอื่นเขาคิดอย่างไร เคารพในตัวคนอื่น ตลอดจนเคารพในสิทธิและความคิดเห็นของเขาด้วย

5. จุดมุ่งหมายในการทำงาน (Objectivity) ผู้นำควรเป็นผู้มีจุดมุ่งหมายที่แน่ชัดในการทำกิจกรรมต่าง ๆ

6. แรงจูงใจส่วนตน (Personal Motivation) ผู้นำควรเป็นผู้ที่มีความปรารถนาอันแรงกล้าในการที่จะทำงานให้สำเร็จ โดยที่ความปรารถนานั้นเกิดจากแรงขับภายในตัวผู้นำเอง เช่น มีความอดทน เต็มใจที่จะ

ทำงานหนัก มีความกระตือรือร้น เป็นต้น ทั้งหลายในตัวผู้นำ จนมีผู้รู้หลายท่าได้กล่าวไว้ว่า ไม่มีการทำงานสำคัญใด ๆ ที่จะประสบผลสำเร็จได้โดยปราศจากการกระตือรือร้น

7. ทักษะในการติดต่อสื่อสาร (Communicative Skill) เป็นผู้ที่สามารถพูดและเขียนเรื่องต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี สามารถสรุปความคิดของคนอื่น และสามารถหยิบประเด็นสำคัญจากคำพูดของคนอื่น ๆ ได้ดี ผู้นำจะต้องหาวิธีการติดต่อสื่อสารในการโน้มนำผู้อื่นได้ และต้องสามารถใช้ประโยชน์จากการติดต่อสื่อสารในการทำความเข้าใจกลุ่มและความต้องการของกลุ่มได้

8. ความสามารถในการสั่งสอนอบรม (Teaching Ability) ผู้นำเป็นผู้ที่สามารถสั่งสอนและแนะนำคนอื่นได้ดี ซึ่งมักจะมีคำกล่าวที่คนมักพูดอยู่เสมอว่า "ผู้นำที่ดีคือครูที่ดี" ทั้งนี้เพราะว่าการสั่งสอนอบรมเป็นวิธีพัฒนาคนที่ดีที่สุดวิธีหนึ่ง

9. ทักษะทางสังคม (Social Skill) ผู้นำเป็นผู้ที่เข้าใจบุคคลอื่นรู้จักจุดเด่น จุดด้อยของเขาด้วย ผู้นำต้องสามารถทำงานร่วมกับคนทั่วไปและควบคุมตนเองเพื่อที่จะได้รับความเชื่อมั่นและความจงรักภักดีต่อคนเหล่านั้น

10. สมรรถภาพทางเทคนิค (Technical Competence) ผู้นำควรเป็นผู้ที่สามารถรวบรวมหลักการต่าง ๆ มาใช้ทำงานให้เกิดผลสำเร็จสูงสุด ได้แก่ ความสามารถในการวางแผน การจัดองค์การ การมอบอำนาจหน้าที่ การวิเคราะห์งาน การสวงหาคำแนะนำ การตัดสินใจ การควบคุมงานและการแสวงหาความร่วมมือจากฝ่ายต่าง เป็นต้น

สแตท (Stadt,1973 : 40-53 อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545 : 248-249) ได้สรุปลักษณะผู้นำที่ดีว่าต้องคำนึงถึงมาตรฐานในการทำงาน เป็นที่พึ่งของคนอื่นหรือพึ่งพาอาศัยได้ มีความกล้าที่จะคิด กล้าที่จะเสี่ยง มีความรับผิดชอบ มีความสามารถที่จะแบ่งงานให้ผู้อื่นช่วยปฏิบัติ มีวินัยในตนเอง มีมโนภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสามารถในการจัดรูปงาน ต้องแข็งแรงและมีสุขภาพดี มีสติปัญญา และความสามารถในการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล

อรุณ รักธรรม (2517: 208-211อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545: 249) กล่าวว่าผู้นำที่ดีควรมีลักษณะเป็นผู้รอบรู้ มีความคิดริเริ่ม เป็นบุคคลที่กล้าหาญ มีความเด็ดขาด แนบเนียน ยุติธรรม มีท่าทางดี มีความอดทน ไม่เห็นแก่ตัว กระตือรือร้น ตื่นตัวอยู่เสมอ มีดุลพินิจในการตัดสินใจ มีความสงบเสงี่ยม มีความเห็นอกเห็นใจ มีความจงรักภักดี มีการสังคมดี และต้องรู้จักบังคับใจตนเองได้

อย่างไรก็ตามแนวคิดและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบุคลิกภาพของผู้นำที่ประสบผลสำเร็จที่กล่าวมาแล้วนั้นล้วนอยู่ในความหมายของคำว่า Leadership ซึ่ง ชูศักดิ์ เที่ยงตรง (2517 : 175-176 อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545 : 249) ได้แยกความหมายแต่ละตัวอักษรไว้ดังนี้

L = Love หมายถึง ผู้นำต้องมีความรักในหน้าที่การงาน รักผู้ใต้บังคับบัญชา รักความยุติธรรมและรักความก้าวหน้า

E = Education and Experience หมายถึง มีการศึกษาและประสบการณ์ดี

A = Adaptability หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม

D = Decisiveness หมายถึง ความสามารถในการพิจารณาตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

E = Enthusiasm หมายถึง ความกระตือรือร้น มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างจริงจังและสนับสนุนชักนำผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานอย่างจริงจัง

R = Responsibility หมายถึง มีความรับผิดชอบทั้งในส่วนที่เป็นภาระหน้าที่ของตนเอง และส่วนที่ลูกน้องปฏิบัติ

S = Sacrifice and Sincere หมายถึง ต้องรู้จักเสียสละและอุทิศผลประโยชน์ของตนให้กับคนส่วนรวมด้วยความจริงใจ

H = Harmonize หมายถึง มีความนุ่มนวล ผ่อนปรน พูดจาน่าฟัง

I = Intellectual Capacity หมายถึง ความเฉลียวฉลาด และมีไหวพริบ ทันคน ทันเหตุการณ์ มีความคิดริเริ่มและรอบรู้

P = Persuasiveness หมายถึง ความสามารถในการจูงใจ

สต๊อกดิล (Stogdill) ได้สรุปลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพไว้ 7 ลักษณะ (ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2538 : 247) ได้แก่

1. คุณลักษณะทางกาย
2. สติปัญญาหรือความเฉลียวฉลาด
3. ความเชื่อมั่นในตนเอง
4. การเข้าสังคม
5. ความมุ่งมั่น อันประกอบไปด้วยความคิดริเริ่ม ความเพียรพยายาม และความทะเยอทะยาน
6. ความมีอำนาจเหนือ
7. ความคล่องตัว

แฟรนช์และราเวน (French and Raven,1959 อ้างถึงใน จำรอง เงินดี, 2552 : 154-155) ได้กล่าวว่าการที่บุคคลหนึ่ง ๆ จะเป็นผู้นำได้นั้น จะต้องสามารถควบคุมแหล่งอำนาจ 5 แหล่ง ซึ่งเป็นการควบคุมการกระทำของผู้อื่นให้เป็นไปตามที่ตนต้องการได้ ดังนี้

1. อำนาจจากการให้รางวัล (Reward Power) คือ ความสามารถของบุคคลที่บันดาลความต้องการของผู้อื่นให้บรรลุเป้าหมายและเกิดความพึงพอใจได้ เช่น ให้เงินทอง วัตถุสิ่งของ ชื่อเสียงทางสังคม และให้ผลตอบแทนแก่ผู้อื่นตามที่เขาต้องการ เป็นต้น เช่นบุคคลที่มีเงินทองและอำนาจทางสังคม เป็นต้น

2. อำนาจจากการบีบบังคับ (Coercive Power) คือ ความสามารถของบุคคลที่จะทำให้บุคคลอื่นเกิดความทุกข์ หายทุกข์ใจได้ รวมทั้งทำให้ผู้อื่นไม่สามารถบรรลุเป้าหมาย ซึ่งถือว่าเป้าฯการลงโทษ เช่น การลดขั้นเงินเดือน สั่งริบของมีค่า ตัดความก้าวหน้าในอาชีพ สั่งปรับเงินทอง สั่งจองจำในคุก และหักคะแนนจากวิชาที่นิสิตเรียน เป็นต้น บุคคลที่มีอำนาจด้านนี้ เช่น ศาล เจ้าหน้าที่ปรับไหมตามอำเภอและจังหวัด ตำรวจ สรรพากร เจ้าหน้าที่ป่าไม้ รวมไปถึงบุคคลที่อยู่เหนือกฎหมาย เช่น อันธพาล และโจร เป็นต้น

3. อำนาจจากการมีความรู้ความสำคัญ (Expert Power) คือ ความรู้ความสามารถและความชำนาญของบุคคลเกี่ยวกับงานของกลุ่มหรือเกี่ยวกับอาชีพซึ่งมากกว่าคนอื่นๆ และเป็นที่ต้องการของสมาชิกอันจะนำให้กลุ่มไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายได้ บุคคลที่ถูกมองว่า Expert ย่อมกลายเป็นผู้นำได้โดยง่าย

กลุ่มหรืออาชีพที่ให้ความสำคัญด้านนี้ได้แก่ นักวิชาการ ทนายความหรือนักกฎหมาย แพทย์และรวมไปถึงกลุ่มที่ให้ความสำคัญด้านความเป็นยำ เป็นต้น

4. อำนาจตามบทบัญญัติ (Legitimate Power) คือ อำนาจที่เกิดจากการยินยอมมอบอำนาจในลักษณะของการให้รางวัลและการลงโทษ แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งในกลุ่ม รวมถึงบุคคลที่มีอำนาจเพราะเขามีตำแหน่งในองค์การที่จะใช้อำนาจได้ตามกฎเกณฑ์ของกลุ่ม เช่น บุคคลที่เป็นทายาทคนแรกของผู้นำกลุ่มปัจจุบัน รวมทั้งบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมาย เป็นต้น

5. อำนาจโดยการอ้างอิง (Referent Power) หรืออำนาจที่มีลักษณะพิเศษ (Charismatic Power) คือ อำนาจที่เกิดขึ้นกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เป็นที่รักใคร่เคารพนับถือและเป็นที่น่าดึงดูดใจ ของบุคคลทั่วไป และส่งผลให้บุคคลทั่วไปชอบพอและมีความสัมพันธ์ด้วย แล้วก็ยอมให้เขาเป็นผู้นำและมีอำนาจ

ฮอลพิน (Halpin,1966 : 71 อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545 : 254) กล่าวว่าผู้นำที่ประสบผลสำเร็จต้องมุ่งปฏิบัติตามวัตถุประสงค์หลักของกลุ่ม 2 ประการ คือ เป้าหมายสัมฤทธิ์ผล และการดำรงสภาพของกลุ่มไว้ ผู้นำจะต้องให้ความสะดวกความร่วมมือในการปฏิบัติงานของกลุ่ม เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ การจะเป็นผู้นำที่ดีและมีประสิทธิภาพได้ต้องมีทักษะหลายด้าน โดยผู้นำแต่ละคนจะเกี่ยวข้องกับการใช้ทักษะในด้านต่าง ๆ มากน้อยแตกต่างกัน ทักษะที่สำคัญสามารถแบ่งได้ 3 ด้าน ดังนี้(ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2538 : 257)

1. ทักษะทางเทคนิค (Technical skills) หมายถึง ทักษะในด้านความรู้และความมีประสิทธิภาพของบุคคลในกระบวนการกระทำสิ่งต่าง ๆ หรือ “เก่งงาน”

2. ทักษะทางมนุษย์ (Human Skills) หมายถึง ความสามารถในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีมได้ มีความสามารถทางมนุษยสัมพันธ์หรือ “เก่งคน” คือมีความสามารถในการเข้าคนได้

3. ทักษะทางการรู้การเข้าใจ (Conceptual Skills) หรือมีความสามารถในการนึกคิด หมายถึง ความสามารถในการวางแผนระยะยาว และความสัมพันธ์ในขอบข่ายที่กวางขวางออกไป หรืออาจจะพูดได้ว่า “เก่งคิด” รู้จักวิเคราะห์เข้าใจปัญหาอย่างถ่องแท้

จากคุณสมบัติที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น จะเห็นได้ว่าเป็นเพียงรายการที่ผู้นำควรมีไว้ให้มากที่สุด เนื่องจากในทางปฏิบัติที่จริงแล้วไม่มีผู้นำคนใดมีคุณสมบัติเหล่านั้นได้ครบถ้วนสมบูรณ์ ดังนั้นคุณสมบัติของผู้นำที่ดีและประสบผลสำเร็จจึงเป็นการรวมเอาพฤติกรรม คุณลักษณะประจำตัวที่เด่น ๆ ของผู้นำไว้ด้วยกัน และนำมาเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ และที่สำคัญการที่บุคคลใดจะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งผู้นำได้นั้นมิใช่เพียงแค่มีคุณสมบัติของตนเองที่ครบสมบูรณ์เท่านั้น ยังคงต้องจะมีปัจจัยภายนอกเป็นองค์ประกอบที่จะทำให้บุคคลนั้นขึ้นเป็นผู้นำได้

7. การก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งผู้นำ

สิทธิโชค วรานุสันติกูล (2546 : 282-284) ได้สรุปว่าการจะก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำควรจะมีองค์ประกอบอย่างน้อย 5 ประการ ได้แก่

1. มีคุณสมบัติเหมาะสมพอดีกับจังหวะที่ตำแหน่งผู้นำว่างพอดี

2. มีความสามารถและความเชี่ยวชาญในงาน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำหรับการมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของคนอื่น คนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญย่อมจะให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้มาก ทำให้คนฟังเปลี่ยนเจตคติและพฤติกรรมได้ง่ายกว่าคนธรรมดา

3. มีความเหนียวแน่นในนโยบายการปฏิบัติงาน ผู้นำต้องไม่ใช่คนที่ไม่อยู่กับร่องกับรอยหรือวอกแวกเปลี่ยนแปลงไปมา การที่ผู้นำมีท่าทีมั่นคง ดำเนินนโยบายและปฏิบัติตามนั้นอย่างแน่วแน่ทำให้ลูกน้องเกิดความนิยม จนกว่าจะทำไปแล้วพบว่ามีความผิดพลาดอย่างรุนแรงในนโยบายนั้นจึงค่อยเปลี่ยนแปลงใหม่

4. มีผู้สนับสนุน การขึ้นมาเป็นผู้นำได้ต้องมีคนสำคัญในกลุ่มให้การสนับสนุนส่งเสริม คนเหล่านี้จะทำหน้าที่เป็นเสมือนผู้เปิดประตูให้ผู้มีความสามารถและคุณสมบัติเหมาะสมได้โอกาสที่จะนำเอาความสามารถมาใช้นำกลุ่ม

5. ต้องแสดงตนและประชาสัมพันธ์ตนเอง ผลการวิจัยหลายเรื่องบอกว่าผู้นำต้องพูดต้องแสดงออกด้วยการทำให้ผู้อื่นเห็นเป็นการกระทำออกมา ให้ผู้อื่นเห็นความสามารถและศักยภาพที่ทำให้พวกเขาเชื่อมั่นว่านำได้ ต้องประชาสัมพันธ์ตนเองให้คนอื่นได้รู้ว่าตนเองมีความสามารถอย่างไร ทำอะไรมาแล้วบ้าง

นอกจากนี้ ทัศนีย์ ประจะเนย์ (2538 : 240) ได้กล่าวถึงสภาพการณ์ที่จะทำให้เกิดผู้นำ ดังนี้

1. บุคลิกลักษณะ (Personality Traits) ได้แก่ ลักษณะที่เป็นคุณสมบัติเฉพาะของผู้นำ เช่น ความง่าผ่าเผย ความกล้าหาญ มีความรู้ความสามารถสูง มีความเข้มแข็ง มีจิตใจโอบอ้อมอารี มีร่างกายสูงใหญ่ มีน้ำเสียงกังวาน มีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง ฯลฯ

2. สิ่งที่ผูกพันทางสังคม (Social Integration) ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงหรือกติกาทางสังคมที่ยึดถือเป็นหลักปฏิบัติที่ทุกคนนำมาใช้ เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม เช่น เมื่อคนเราอยู่กันเป็นครอบครัว ในสังคมไทยก็จะยอมรับผู้ชายเป็นผู้นำครอบครัว การอยาร่วมกันเป็นกลุ่มจะมีผู้นำผู้ตาม

3. สถานการณ์ของกลุ่ม (Group Situation) ได้แก่ ภาวะแวดล้อม ที่เป็นเงื่อนไข สถานการณ์ที่เกิดขึ้นส่งเสริมสนับสนุนให้เป็นผู้ยำ โดยผู้นั้นมีความเหมาะสมที่กลุ่มยอมรับและมอบให้กลายเป็นผู้นำได้

จะเห็นได้ว่าการเป็นผู้นำที่ประสบความสำเร็จไม่ใช่เป็นเรื่องง่าย เพราะผู้นำต้องอาศัยคุณลักษณะและพฤติกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับลักษณะกลุ่มบุคคลและลักษณะงาน ตลอดจนรู้จักเลือกประพฤติปฏิบัติให้เหมาะสมกับเวลา โอกาส และสถานที่ด้วย

กิจกรรมท้ายบทเรียนที่ 8
1. แบ่งกลุ่มผู้เรียนออกเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 5-7 คน 2. เลือกหัวข้อตามความสนใจ และดำเนินการอภิปรายคำถามท้ายบทเรียนภายในกลุ่ม กลุ่มละ 1 หัวข้อ ใช้เวลา 10 นาที 3. ให้แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการอภิปรายและแลกเปลี่ยนความเห็นกับสมาชิกกลุ่มอื่นๆ ใช้เวลากลุ่มละ 10 นาที
คำถามท้ายบทเรียน
1. ภาวะผู้นำมีกี่ประเภท อะไรบ้าง 2. การศึกษาเกี่ยวกับผู้นำทั้ง 3 ยุคมีลักษณะเด่นอย่างไรบ้าง 3. คุณสมบัติของผู้นำที่ดีประกอบด้วยอะไรบ้าง

บทที่ 9 การช่วยเหลือ ร่วมมือ แข่งขัน ขัดแย้ง ก้าวร้าว

<u>แผนการเรียนรู้สำหรับบทที่ 9 การช่วยเหลือ ร่วมมือ แข่งขัน ขัดแย้ง ก้าวร้าว</u>

องค์ประกอบเนื้อหาของบทที่ 9 ประกอบด้วย

1. ความหมายของการช่วยเหลือ ร่วมมือ แข่งขัน ขัดแย้ง ก้าวร้าว
2. ลักษณะของผู้ที่จะได้รับความช่วยเหลือ
3. เงื่อนไขที่ไม่อำนวยให้เกิดพฤติกรรมช่วยเหลือ
4. พัฒนาการและผลดีของการร่วมมือ
5. ประเภทและสาเหตุของความขัดแย้ง
6. กระบวนการและรูปแบบของพฤติกรรมความขัดแย้ง
7. ทฤษฎีเกี่ยวกับความก้าวร้าว

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. เข้าใจถึงลักษณะของการช่วยเหลือ ร่วมมือ แข่งขัน ขัดแย้ง ก้าวร้าว
2. เข้าใจถึงเงื่อนไขเชิงสาเหตุ และแนวคิดเชิงทฤษฎีที่อธิบายถึงพฤติกรรมการช่วยเหลือ ร่วมมือ แข่งขัน ขัดแย้ง ก้าวร้าว

กิจกรรมการเรียนรู้

1. การบรรยาย
2. การถาม-ตอบ เพื่อประเมินผลหลังการเรียน

สื่อการสอน

1. เอกสารประกอบการสอน
2. Power Point

การประเมินผลการเรียนรู้

1. ประเมินผลก่อนการเรียน
2. ประเมินผลจากการอภิปราย
3. การสอบปลายภาคเรียน

บทที่ 9

การช่วยเหลือ ร่วมมือ แข่งขัน ขัดแย้ง ก้าวร้าว

มนุษย์เราเมื่ออยู่รวมกันในสังคมย่อมต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันโดยการแสดงออกถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ทั้งพฤติกรรมที่เป็นไปในทิศทางบวกและทิศทางลบ หรือพฤติกรรมที่เป็นผลดีและผลเสียต่อความสัมพันธ์ พฤติกรรมต่าง ๆ เหล่านี้จะมีส่งผลกระทบอย่างมากต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อต้องทำงานร่วมกับคนหมู่มาก พฤติกรรมของมนุษย์ในสังคมที่สำคัญที่จะกล่าวถึงในบทนี้ ได้แก่ การช่วยเหลือกัน การร่วมมือ การแข่งขัน การขัดแย้ง และการก้าวร้าว ซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละพฤติกรรมดังต่อไปนี้

1. การช่วยเหลือ

พฤติกรรมการช่วยเหลือกันของมนุษย์ สามารถจำแนกเป็น 4 ประเด็นสำคัญ ดังนี้ (Baumeister and Bushman, 2008)

ประเด็นแรก เกิดจากความเชื่อที่ว่าการช่วยเหลือกันและกันโดยทั่วไปของมนุษย์เป็นการกระทำที่ทำไปเพื่อหวังผลตอบแทนแลกเปลี่ยนกัน (Reciprocity Norm) ในภายภาคหน้า นักจิตวิทยากลุ่มซึ่งเชื่อในทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Social Exchange Theory) ได้ขยายความอย่างละเอียดต่อไปอีกว่า พฤติกรรมมนุษย์เป็นการกระทำเพื่อแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ตอบแทนระหว่างกัน การแลกเปลี่ยนผลตอบแทนที่ต่างฝ่ายต่างคำนวณคุณค่ามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการช่วยเหลือกันด้วยเหมือนกัน นั่นคือ การตัดสินใจว่าจะช่วยเหลือกันหรือไม่อย่างไร มนุษย์เรามีการคำนวณว่า ช่วยแล้วผลตอบแทนที่กลับมาสนองตนเองนั้นจะมีค่าอย่างใด ถ้าหากว่าคำนวณแล้วผลตอบแทนมีคุณค่าสูง มนุษย์เราจะยินดีช่วยเหลือมากกว่าเมื่อผลตอบแทนมีค่าทำให้ตนเองเสียหายหรือขาดทุน

ประเด็นที่สอง พฤติกรรมการช่วยเหลือกัน (Helping Behavior) เกิดจากหลักการของการได้แรงเสริมหรือรางวัล การอธิบายเช่นนี้อาศัยแนวทางของพฤติกรรมนิยม (Behaviorism) นักจิตวิทยากลุ่มนี้เชื่อว่าการที่มนุษย์เราแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือคนอื่นแล้วผลแห่งการช่วยนั้นเป็นสิ่งที่นำมาซึ่งความพึงพอใจของเขาทำให้มีโอกาสสูงในภายหน้าว่าเขาจะแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือคนอื่นอีก เช่น เมื่อช่วยบริจาคแล้วได้รับคำชมว่าใจบุญ ในครั้งต่อไปจะบริจาคมากขึ้นกว่าผู้ที่ไม่ได้รับคำชม แสดงว่าการเสริมแรงสามารถสร้างพฤติกรรมการช่วยเหลือกันให้มีขึ้นได้ ถึงแม้ว่าบางครั้งการช่วยเหลืออาจจะไม่ได้ผลตอบแทนกลับคืนมาอย่างแน่นอน หรือผลลัพธ์ตอบแทนกลับมามิได้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน นักจิตวิทยากลุ่มพฤติกรรมนิยมยังคงอธิบายว่า คนเราก็ยังได้แรงเสริมกลับมาเป็นความสบายใจ ความภาคภูมิใจที่ได้ทำในสิ่งที่สังคมยกย่อง คือการช่วยเหลือคนอื่นนักว่าได้แรงเสริมหรือรางวัลแก่การกระทำอย่างนั้นโดยตัวของมันเองอยู่แล้ว

ประเด็นที่สาม นักวิชากลุ่มที่ได้ชื่อว่านักจิตวิทยากลุ่มวิวัฒนาการ (Evolutionary Psychologist) ได้ใช้ทฤษฎีวิวัฒนาการของชาร์ลส์ ดาร์วิน เป็นหลักในการอธิบายว่า การที่คนเราช่วยเหลือกันนั้นเป็นการดำรงเผ่าพันธุ์ของตนให้อยู่รอด (Kin Selection) ธรรมชาติได้สร้างหน่วยพันธุกรรมที่ทำหน้าที่ในตัวมนุษย์และสัตว์ เช่น งานวิจัยพบว่ามนุษย์เรามีแนวโน้มที่จะช่วยผู้ที่เป็นเครือญาติของตนในเหตุการณ์ที่เป็นอันตรายต่อชีวิตมากกว่าผู้ที่ไม่ใช่ญาติของตน อย่างไรก็ดียังมีคำถามที่นักจิตวิทยากลุ่มนี้ตอบไม่ได้คือ กรณีที่การช่วยเหลือกันถึงขนาดเสี่ยงต่อชีวิตของตนเองนั้นมีอยู่มากที่ผู้ช่วยเหลือมิได้เป็นญาติกันเลย บางกรณีไม่รู้จักกันด้วยซ้ำไป

ประเด็นที่สี่ นักจิตวิทยาสังคมชื่อ เดเนียล แบ๊ทสัน (Batson,1991) เป็นผู้เสนอประเด็นว่า การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นเกิดจากแรงจูงใจที่จะทำดีด้วยใจจริงก็มีเช่นเดียวดับการช่วยเหลือผู้อื่นในลักษณะของการคำนวณว่าผลตอบแทนจะมากกว่าการลงทุน เขาอธิบายว่าขึ้นอยู่กับตัวผู้ให้ความช่วยเหลือนั้นมีความเห็นใจ (Empathy) ผู้ที่เขาจะช่วยหรือไม่ ถ้าเขาเห็นใจเขาย่อมจะช่วยโดยไม่หวังการตอบแทนใด ๆ ทั้งสิ้น แม้ว่าจะต้องลงทุนมากกว่าที่จะได้รับผลตอบแทนกลับมาก็ตาม แต่ถ้าเขาไม่มีความเห็นใจ (No Empathy) เขาจะช่วยต่อเมื่อผลตอบแทนที่ได้คืนมามากกว่าการลงทุนของเขา ด้วยเหตุนี้จึงเรียกข้อเสนอของเขาว่า The Empathy-altruism Hypothesis

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการช่วยเหลือกันของมนุษย์

นักจิตวิทยาได้จำแนกสิ่งที่มีอิทธิพลกระตุ้นพฤติกรรมการช่วยเหลือกันของมนุษย์ออกเป็น 2 ประเภท คือ จากตัวบุคคลและจากสถานการณ์ซึ่งอธิบายได้ดังนี้ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2548 : 294-300)

1. อิทธิพลจากตัวบุคคล

กว่าที่คนเราจะเติบโตขึ้นมาเราได้มีพัฒนาการตามธรรมชาติและผ่านกระบวนการเรียนรู้มากมายหลายอย่าง ซึ่งมีผลทำให้เราเป็นตัวของเราเองที่มีเอกลักษณ์ต่างจากคนอื่น มีความคิดและการกระทำพฤติกรรมอันแบบแผนของเราเอง สิ่งที่จะมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือคนอื่นของเรามีหลายประการแต่ที่สำคัญได้แก่

1.1 <u>ความแตกต่างระหว่างบุคคลทำให้มีบุคลิกภาพช่วยเหลือคนอื่นแตกต่างกัน</u> นักจิตวิทยาพัฒนาการได้อธิบายว่า บุคลิกภาพของคนเราจะก่อตัวขึ้นมาตั้งแต่เล็ก และค่อย ๆ สั่งสมขึ้นมาจนกลายเป็นนิสัยใจคอหรือบุคลิกภาพ พฤติกรรมช่วยเหลือคนอื่นเกิดขึ้นในตัวคนเราได้ตั้งแต่ยังเล็ก เมื่อเด็กมีพฤติกรรมช่วยเหลือและพ่อแม่ให้การชมเชย หรือแสดงออกซึ่งพฤติกรรมชื่นชมจะเป็นอิทธิพลทำให้เด็กพัฒนานิสัยความมีน้ำใจและการช่วยเหลือผู้อื่น แต่การให้รางวัลต้องไม่มากเกินไปจนทำให้เด็กรับรู้ว่า ตนเองมีพฤติกรรมช่วยเหลือเพราะอยากได้รางวัล ไม่ใช่เพราะตนมีน้ำใจ อีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้เกิดเรียนรู้จนมีบุคลิกภาพเป็นคนมีน้ำใจช่วยเหลือคนอื่น คือ การที่พ่อแม่ ครู ญาติ หรือแม้แต่นักแสดงในโทรทัศน์เป็นตัวแบบในการเป็นผู้กระทำการช่วยเหลือให้เป็นแบบอย่างให้แก่เด็ก

ผู้ใหญ่ที่ต้องการสร้างบุคลิกภาพให้เด็กมีน้ำใจเอื้ออารีช่วยเหลือผู้อื่นจึงอยู่ที่ว่า ผู้ใหญ่ต้องทำตัวให้เป็นแบบอย่างแก่เด็กด้วยการแสดงพฤติกรรมเอื้ออารีช่วยเหลือผู้อื่นให้เด็กเห็นอยู่เสมอ และมิใช่แต่เฉพาะ

พฤติกรรมช่วยเหลือเท่านั้นที่เด็กจะเลียนแบบ แต่เด็กจะเลียนแบบพฤติกรรมอย่างอื่นด้วย เช่น พฤติกรรมก้าวร้าว และการใช้ความรุนแรงในการแก้ปัญหาครอบครัว เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม บุคลิกภาพเอื้ออารีชอบช่วยเหลือมิได้เป็นปัจจัยเดียวที่จะทำให้คนแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือ การที่จะแสดงพฤติกรรมดังกล่าวออกมาจำเป็นต้องมีสถานการณ์ที่เหมาะสมกระตุ้นอีกด้วย การวิจัยของนักจิตวิทยาหลายท่านพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพเอื้ออารีกับพฤติกรรมช่วยเหลืออยู่ในระดับต่ำ หรือกล่าวคือ บุคลิกภาพเอื้ออารีมิได้เป็นตัวทำนายพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น การที่คนเราจะแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือคนอื่นต้องมีปัจจัยอย่างอื่นมาประกอบอีก

1.2 <u>ความแตกต่างระหว่างเพศกับพฤติกรรมการช่วยเหลือ</u> นักจิตวิทยาสตรี 2 ท่าน คือ อีกลีและครอลีย์ (Eagly & Crowley, 1986) ได้รวบรวมผลการวิจัยมากกว่า 170 ชิ้น เกี่ยวกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พบว่า ผู้ชายกับผู้หญิงมีความแตกต่างกันในการแสดงพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น ผู้ชายมักแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือในแบบของความกล้าหาญแบบวีรบุรุษ ในขณะที่ผู้หญิงจะนิยมแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือแบบอาสาสมัครที่ต้องใช้เวลานานในการกระทำ การดูแลสวัสดิภาพของผู้อื่นซึ่งดูเหมือนว่าจะสอดคล้องดับความเป็นจริงในสังคมที่ส่วนมากจะสอนให้ผู้ชายแสดงความกล้าหาญและดูแลผู้หญิง ในขณะที่สอนให้ผู้หญิงดูแลการกินดีอยู่ดีของคนในครอบครัว นอกจากนั้นยังแตกต่างกันในแง่ของกลุ่มเป้าหมายในการช่วยเหลืออีกด้วย กล่าวคือ ถ้าเปรียบเทียบกรณีการช่วยเหลือเพื่อนหรือคนแปลกหน้า ผู้ชายจะช่วยเหลือคนแปลกหน้ามากกว่าผู้หญิงช่วย แต่ผู้หญิงกลับช่วยเพื่อนมากกว่าผู้ชาย นี่คงจะเป็นเพราะว่ามีปัจจัยอื่นที่เข้ามาเกี่ยวข้อง เป็นต้นว่า เพราะผู้หญิงอาจจะต้องระวังเรื่องความสัมพันธ์ที่จะตามมาหลังจากได้ให้ความช่วยเหลือกับคนแปลกหน้าไปแล้ว ดังนั้นจึงพบว่าผู้หญิงจะให้ความช่วยเหลือเพื่อนมากกว่าผู้ชาย อาจจะเป็นเพราะมั่นใจได้มากกว่าหรืออาจจะเป็นได้ว่าผู้ชายช่วยคนแปลกหน้ามากกว่าเพราะผู้ชายมีค่านิยมแสดงอำนาจมากกว่าผู้หญิง ฯลฯ เหตุต่าง ๆ เหล่านี้ยังเป็นเพียงข้อสมมติซึ่งจะต้องมีการวิจัยต่อไป

1.3 <u>ความแตกต่างทางวัฒนธรรมกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ</u> ในวัฒนธรรมตะวันตกผู้คนมีลักษณะเป็นปัจเจกบุคคล มีความเป็นอิสระส่วนตัวสูง ในขณะที่วัฒนธรรมตะวันออกมักจะสอนให้คนมีลักษณะเป็นคนเห็นค่าของการอยู่รวมกัน พึ่งพาอาศัยกันและกัน ด้วยเหตุนี้คนในสังคมตะวันออกจึงน่าจะเป็นผู้มีน้ำใจช่วยเหลือคนอื่นมากกว่าคนในวัฒนธรรมตะวันตก เพราะว่าการอยู่ร่วมกันและการพึ่งพาอาศัยกันและกันเป็นบรรทัดฐานอย่างหนึ่งของสังคม

อย่างไรก็ตาม เมื่อวิเคราะห์ลงไปในรายละเอียดจะเห็นได้ว่า ไม่ว่าจะเป็นภายใต้วัฒนธรรมแบบใดก็ตาม การให้ความช่วยเหลือคนอื่นมักจะให้แก่คนอื่นซึ่งเป็นคนกลุ่ม (In Group) สำหรับคนในวัฒนธรรมตะวันออกซึ่งเน้นคุณค่าของการพึ่งพออาศัยกันและกันจะเน้นการให้ความช่วยเหลือคนในกลุ่มมากกว่าคนในวัฒนธรรมตะวันตกซึ่งเน้นความเป็นอิสระส่วนตัว และคนในวัฒนธรรมตะวันตกจะให้ความช่วยเหลือกับคนนอกกลุ่มมากกว่าคนในวัฒนธรรมตะวันออก

1.4 <u>อารมณ์มีผลต่อพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ</u> การให้ความช่วยเหลือคนอื่นขึ้นอยู่กับอารมณ์ของผู้ที่จะให้ความช่วยเหลือด้วย นักจิตวิทยาได้ทำการทดลองเกี่ยวกับเรื่องนี้พบว่าคนอารมณ์ดีจะแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือคนอื่นมากกว่าคนอารมณ์ปกติหรือคนอยู่ในอารมณ์เสีย (Aronson, Wilson &

Akert,1999 : 455) สำหรับกรณีที่คนอารมณ์ไม่ดีจะทำให้มีพฤติกรรมช่วยเหลืออย่างไร นักจิตวิทยาพบว่า เมื่ออารมณ์ด้านไม่ดีคือ ความรู้สึกว่าตนเองมีความรู้สึกผิดอยู่ในใจจะทำให้คนเราแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือมากขึ้นกว่าปกติ ข้อสังเกตอย่างหนึ่ง คือ คริตส์ศาสนิกชนที่ไปโบสถ์มักจะบริจาคเงินก่อนที่จะเข้าไปสารภาพบาปมากกว่าบริจาคหลังจากสภาพบาปแล้ว นี่น่าจะเป็นประจักษ์พยานแล้วว่า เมื่อมีความรู้สึกผิดคนเราจะช่วยเหลือคนอื่นมากขึ้น ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะว่าการสารภาพบาปช่วยลดความรู้สึกผิดลงไป เพราะคนเราเชื่อว่าการทำความดีจะลบล้างความชั่วไปจากตนเองได้ ดังนั้นการได้ทำความดีคือการช่วยเหลือคนอื่นจะทำให้คนเราคลายความรู้สึกผิดไปได้ เราเรียกปรากฏการณ์นี้ว่า Negative-state Relief Hypothesis (Ciadini & Fultz,1990) แม้แต่อารมณ์เสียใจหรือเศร้าใจก็จะทำให้คนเราช่วยคนอื่นมากขึ้นกว่าปกติ เพราะว่าการช่วยเหลือคนอื่นจะทำให้ตนเองรู้สึกดีขึ้น (Wegener & Petty,1994)

2. เงื่อนไขของสถานการณ์ซึ่งมีอิทธิพลส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมช่วยเหลือ

สถานการณ์ใดบ้างที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือของคนเรา พิจารณาแยกเป็นประเด็นได้ดังนี้

2.1 <u>การอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เป็นชนบทหรือเป็นเมืองใหญ่</u> จากการทดลองมากมายระหว่างเมืองเล็กกับเมืองใหญ่ หรือชนบทกับตัวเมือง ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมขอความช่วยเหลือแบบใดก็ตาม ผลการทดลองสรุปว่าผู้คนในเมืองเล็กหรือชนบทให้ความช่วยเหลือมากกว่าเมืองใหญ่ และเป็นจริงเช่นนี้ในทุกประเทศที่ได้มีการวิจัย ได้แก่ สหรัฐอเมริกา แคนาดา อิสราเอล ออสเตรเลีย ตุรกี และซูดาน (Hedge & Yousif, 1992; Stebly, 1987)

สแตนลีย์ มิลแกรม (Stanley Milgram) นักจิตวิทยาสังคมคนสำคัญอธิบายว่าเหตุที่เป็นดังนั้นเพราะว่าการอาศัยอยู่ในเมืองใหญ่ทำให้คนเราได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าอย่างมากเกินพอ (Urban-overload Hypothesis) อันเป็นภาวะที่คนเราเครียด จนทำให้คนเมืองใหญ่มีนิสัยเก็บตัว ไม่ยื่นมือไปหาความยุ่งยากใส่ตัว และไม่อยากรับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าเพื่อที่ตนเองจะได้ไม่ต้องรับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าจนมากเกินไป ดังเราจะเห็นได้จากรายการวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน ซึ่งบางครั้งจะได้ยินว่ามีคนโทรศัพท์มาถามเรื่องที่เกิดที่ปากซอยบ้านเรา แทนที่จะเดินออกจากบ้านไปหาข้อมูลเอง เพราะการออกจากบ้านไปดูเหตุการณ์ที่ปากซอยบ้านอาจจะได้รับข้อมูลที่เกินความต้องการแล้วทำให้ยุ่งยากต่อไปในอนาคต คนในเมืองใหญ่มักจะพยายามตัดขาดตนเองไม่เข้าไปยุ่งกับเหตุการณ์รอบตัวมาก

การสำรวจของนักจิตวิทยาพบว่า เมืองที่มีความหนาแน่นของประชากรน้อยคนเราจะมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือบ่อยกว่าเมืองที่มีอัตราความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่สูง (Levine et. Al.,1994) ซึ่งดูแล้วเป็นไปตาม Urban-overload Hypothesis เพราะว่ายิ่งมีคนหนาแน่นมากยิ่งมีการกระตุ้นด้วยสิ่งเร้ามากเป็นธรรมดา ดังนั้นการที่เราจะเกิดอุบัติเหตุในชนบทแล้วมีโอกาสได้รับความช่วยเหลือจากคนชนบท จะมีมากกว่าไปเกิดอุบัติเหตุต่อหน้าคนชนบทที่ไปอยู่ในเมืองใหญ่ซึ่งมีความหนานแน่นของประชากรสูง เพราะว่าในชนบทมีอัตราความหนาแน่นของประชากรน้อย การได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้ามีน้อย คนชนบทตองแสดงตัวเพื่อที่จะได้การกระตุ้นของสถานการณ์บ้าง

2.2 จำนวนคนที่อยู่ในเหตุการณ์ ลาตาเน่และดาร์ลี (Darley & Latane, 1968) ได้ทำการทดลองและพบว่า เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้นต่อหน้า ยิ่งมีคนอยู่น้อยเพียงใดจะยิ่งได้รับความช่วยเหลือเร็วเท่านั้น และยิ่งเกิดต่อหน้าคนเป็นจำนวนน้อยยิ่งจะได้รับความช่วยเหลือมากกว่าเมื่อเกิดต่อหน้าคนจำนวนมาก ปรากฏการณ์นี้เรียกว่า ผลกระทบจากคนมุง (Bystander Effect) ที่เหตุการณ์เป็นดังนี้อธิบายได้ 2 ประเด็น คือ

ประเด็นแรก การที่คนเราสังเกตเห็นความผิดปกติที่เกิดขึ้นกับผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ เราจะมองไปยังคนอื่นในกลุ่มด้วย ถ้าคนอื่นไม่สนใจ ทำหน้าเฉย ๆ เราก็จะต้องรู้สึกว่าอาจจะเป็นเหตุการณ์ปกติก็ได้ในเมื่อไม่เห็นมีใครจะแสดงอาการรับรู้ ปรากกฏการณ์นี้เรียกว่า Pluralistic Ignorance (การเมินเฉยร่วมกัน) เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้การตัดสินใจเข้าไปช่วยล่าช้าลง

ประเด็นที่สอง คนเราอาจจะเกิดความรู้สึกกระจายความรับผิดชอบเมื่ออยู่ในกลุ่ม (Diffusion of Responsibility) เมื่อคนเราอยู่คนเดียวแล้วมีเหตุการณ์ไม่ปกติเกิดขึ้นกับคนอื่นต่อหน้าเรา เราย่อมจะต้องรับผิดชอบที่จะเข้าไปช่วยคนผู้นั้น แต่ถ้ามีหลายคนเราอาจจะคิดว่าไม่ใช่ความรับผิดชอบของเราคนเดียว เดี๋ยวคนอื่นก็อาจจะเขาไปช่วย

จากการทดลองที่ลือชื่อนี้เองได้มีการวิจัยต่ออีกมากจนกระทั่งได้ข้อสรุปว่า ในเหตุการณ์ที่เป็นเรื่องไม่ปกติซึ่งเกิดขึ้นต่อหน้าต่อตา โดยเฉพาะถ้าเป็นเหตุฉุกเฉิน การที่คนเราจะให้ความช่วยเหลือหรือไม่อย่างนั้น คนเรามีขั้นตอนในการคิดตัดสินใจดังนี้ (Myers, 1993)

1) มีเหตุการณ์ไม่ปกติเกิดขึ้น

2) สังเกตเห็นความไม่ปกติในเหตุการณ์นั้นได้

3) การแปลความหมายว่าเหตุการณ์นั้นเป็นเหตุฉุกเฉิน ไม่ปกติที่ต้องช่วย ในขั้นนี้ถ้าคนที่อยู่ในเหตุการณ์แปลความหมายว่าเป็นเรื่องปกติ ไม่เห็นมีใครสนใจ ก็จะตัดสินใจไม่ช่วย เป็นอาการที่เรียกว่า Pluralistic Ignorance

4) การเข้ารับผิดชอบในเหตุการณ์ ถ้าไม่เข้ารับผิดชอบเพราะคิดว่าเดี๋ยวคนอื่นก็จะเข้าไปช่วยเหลืออยู่แล้ว การโยนความรับผิดชอบไปยังคนอื่นๆนี้เรียกว่า Diffusion of Responsibility การช่วยเหลือก็จะไม่เกิดขึ้น

5) ศักยภาพในการให้ความช่วยเหลือ และตนเองมีความรู้ความสามารถที่จะเข้าไปช่วยเหลือหรือไม่อย่างไร

6) การคำนวณผลได้ผลเสียจากการเข้าไปช่วยเหลือ ในขั้นนี้คนเราต้องคำนึงถึงเรื่องของผลที่จะได้รับจากการเข้าไปช่วย ไม่ว่าจะเป็นด้านกฎหมาย ความเสียหน้า ผลตอบแทนที่มาลงยังตนเอง ฯลฯ เปรียบเทียบกับการลงทุนเข้าไปช่วย

7) การลงมือให้การช่วยเหลือ

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างกันเป็นความสัมพันธ์ระยะสั้นหรือยาว นักจิตวิทยาสังคมได้ทำการทดลองเกี่ยวกับพฤติกรรมการช่วยเหลืออยู่มากมาย แต่ส่วนมากเป็นการช่วยเหลือในระยะเวลาสั้นและกับคนแปลกหน้า

แม้ว่าจะเป็นการค้นคว้าที่สำคัญ แต่การช่วยเหลือที่ยาวนานและเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับชีวิตประจำวันของคนที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกัน เช่น คนในครอบครัว คนรัก เพื่อน ยังไม่ค่อยมีการศึกษามากนัก

ความสัมพันธ์ระหว่างกันอาจจะแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ ความสัมพันธ์ระหว่างกันในระยะยาว (Communal Relationships) ซึ่งสิ่งสำคัญอันดับแรก คือความอยู่ดีของคนที่มีความสัมพันธ์กับเรา เช่น ลูก และภรรยา และความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยน (Exchange Relationships) ซึ่งคนเราจะคอยเปรียบเทียบว่าจะมีความยุติธรรมระหว่างตัวเรากับผู้มีความสัมพันธ์กับเรา หรือสิ่งที่เราอุทิศในความสัมพันธ์กับเขาจะตอบแทนกลับมายุติธรรมดี บางคนมองว่าในความสัมพันธ์ระยะยาวเราอยากหวังได้รางวัลในระยะยาว เป็นต้นว่า พ่อแม่เลี้ยงลูกก็หวังว่าเมื่อโตขึ้นลูกจะแข็งแรงและมีการงานทำ (การได้เห็นลูกเติบโตและได้ทำงานดี ๆ เป็นรางวัลสำหรับพ่อแม่) แต่ในความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนคนเราหวังจะได้รางวัลตอบแทนกลับมาในเวลาไม่นานนัก เป็นต้นว่า เมื่อเราช่วยทำงานแทนเพื่อร่วมงานสัปดาห์นี้ เราหวังให้เพื่อนร่วมงานทำงานแทนเราในสัปดาห์ต่อมา หรือเราเลี้ยงอาหารเพื่อนเพราะเราหวังว่าเขาจะเลี้ยงตอบแทนในไม่ช้า

นอกจากนั้นคนที่อยู่ในความสัมพันธ์ระยะยาวมักจะไม่สนใจว่าใครจะได้อะไร จะได้เท่าไร ไม่เหมือนกับในความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนที่จะคอยเปรียบเทียบว่าใครได้อะไร ได้เท่าไร และรู้สึกไม่พอใจถ้าหากว่าตัวเองได้น้อยกว่าคนอื่น เพราะว่าในความสัมพันธ์ระยะยาวนั้นเราคาดหวังได้ว่าแม้ครั้งนี้ไม่ได้อย่างที่พึงพอใจก็ยังมีครั้งอื่น ๆ ในอนาคตอีกอย่างแน่นอนอยู่แล้ว ต่างจากความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนซึ่งเราไม่แน่ใจว่าความสัมพันธ์นี้จะยืดยาวไปเท่าไร ดังนั้นเราจึงหงุดหงิดถ้าหากว่าสิ่งที่ได้มาจากคู่สัมพันธ์นั้นไม่น่าพึงพอใจ เพราะว่าเรากับเขาจะไม่ได้พบกันอีกแล้วในไม่ช้านี้ โอกาสที่จะได้รับการตอบแทนจากเขานั้นกำลังจะหมดไป และเรากำลังจะเสียเปรียบนั่นเอง นั่นหมายความว่าคนเรามักจะให้ความช่วยเหลือกับคนที่อยู่ในความสัมพันธ์ระยะยาวมากกว่าคนแปลกหน้า เพราะคนแปลกหน้าไม่มีอะไรจะตอบแทนให้เราในเชิงแลกเปลี่ยนได้อย่างยุติธรรมในช่วงระยะเวลาสั้นของความสัมพันธ์

อย่างไรก็ตาม ถ้าคนใกล้ชิดซึ่งอยู่ในความสัมพันธ์ระยะยาวต้องการความช่วยเหลือจากเรา เป็นความช่วยเหลือในสิ่งที่ตัวเราเองก็ให้ความสำคัญและอยากได้ เรามักจะไม่อยากให้ความช่วยเหลือเขาในสิ่งนั้น เพราะเราอยากจะได้ไว้เองเนื่องจากมันจะเสริมสร้างความนับถือตนเอง (Self Esteem) ของเรา แต่ถ้าเป็นสิ่งที่เราเห็นว่าไม่สำคัญสำหรับเรา เราก็จะช่วย ทั้งนี้เพราะว่าเราไม่อยากจะรู้สึกนับถือตนเองต่ำลง (Low Self Esteem) (Elliot et al, 2003)

2.4 <u>การมีตัวอย่างให้เลียนแบบ</u> จากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory)เราได้เรียนรู้มาแล้วว่า คนเราสามารถที่จะเรียนรู้พฤติกรรมโดยเพียงแต่สังเกตจากพฤติกรรมของตัวแบบเท่านั้น (Bandura,1977) พฤติกรรมการช่วยเหลือกันก็ไม่ได้ยกเว้นจากทฤษฎีนี้แต่ประการใด หมายความว่าถ้ามีต้นแบบแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือคนอื่นแล้วได้ผลตอบแทนที่ดี ก็จะมีแนวโมว่าคนที่ได้เห็นการกระทำนั้นจะกระทำตามต้นแบบนั้นมาก ทั้งนี้มีข้ออธิบายว่า ในสังคมโดยทั่วไปไม่ว่าจะเป็นที่ใด รวมทั้งในองค์การหรือหน่วยงานมีบรรทัดฐานอยู่ว่า การช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่งที่น่ายกย่องและถือว่าเป็นความรับผิดชอบทางสังคม (Social Responsibility) เลยทีเดียวที่จะต้องช่วยเหลือกัน ดังนั้นผู้ที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่นจึงเป็นผู้ที่ควรแก่การยกย่อง ถ้าแม้ว่าไม่มีใครได้เห็นการกระทำนั้น ผู้กระทำเองก็ยังมีสิทธิที่จะรับรู้ว่าตนเองน่ายกย่อง โดยเหตุนี้ตัว

แบบที่ได้กระทำการช่วยเหลือผู้อื่นแล้วได้รับการยกย่องยอมรับจะเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่คนอื่นๆในหน่วยงานนั้นต่อไป หัวหน้างานที่ดีคือคนที่ได้แสดงตนเป็นตัวแบบที่ดีในการช่วยเหลือคนอื่น ๆ ในหน่วยงาน เพราะว่าตัวแบบที่เป็นหัวหน้างานเป็นตัวแบบที่มีอิทธิพลจูงใจลูกน้องมาก

การทดลองเพื่อหาอิทธิพลของการเลียนแบบที่น่าสนุกในภาคสนามทำโดยนักจิตวิทยาชื่อไบรอันและเทสต์ (Bryan &Test, 1967) ได้ผลสรุปว่า การได้เห็นการกระทำที่เป็นตัวอย่างมาก่อนมีผลทำให้พฤติกรรมการช่วยเหลือคนอื่นมีเพิ่มมากขึ้น นอกจากนั้นการวิจัยพบว่าตัวแบบที่มีอิทธิพลทำให้เกิดการเลียนแบบทำตามนั้นต้องเป็นตัวแบบที่มีความเป็นกันเองและมีความคล้ายคลึงกับผู้ที่จะเลียนแบบ

3. ลักษณะของผู้ที่จะได้รับความช่วยเหลือ

งานวิจัยและการทดลองทางจิตวิทยาสังคมมากมายได้พยายามศึกษาว่าผู้ที่จะได้รับความช่วยเหลือจะมีลักษณะใดบ้าง เป็นเพศใดมากกว่ากัน เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างกันหรือไม่ จึงทำให้ได้รับความช่วยเหลือจากคนอื่นได้ สิทธิโชค วรานุสันติกูล (2546 : 301-303) ได้อธิบายไว้เป็นประเด็น ดังนี้

1. ลักษณะของผู้ขอความช่วยเหลือกับโอกาสการได้รับความช่วยเหลือ จากการทดลองและการวิจัยที่ผ่านมามากมายพบว่าเพศหญิงจะได้รับความช่วยเหลือมากกว่าเพศชาย เมื่อจำแนกรายละเอียดพบว่ากรณีที่ผู้ชายเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ ผู้ชายจะช่วยผู้หญิงมากกว่าผู้ชายด้วยกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ชายมีบรรทัดฐานว่าต้องเป็นที่พึ่งให้กับผู้หญิง และผู้ชายต้องช่วยตนเองก่อน แต่ในกรณีของผู้หญิงเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ ผู้หญิงจะช่วยทั้งหญิงและชายเท่าเทียมกัน (Eagly & Crowley, 1986) อย่างไรก็ดีการทดลองที่ผ่านมาล้วนเป็นการทดลองที่ทำในห้องทดลองและเป็นการให้ความช่วยเหลือแบบเร่งด่วนหรือฉุกเฉิน แต่การช่วยเหลือในสังคมปกติที่เรียกว่าอาสาสมัคร (Volunteerism) ยังไม่มีข้อสรุปในเรื่องความแตกต่างระหว่างเพศ

สำหรับลักษณะของผู้ขอความช่วยเหลืออย่างอื่นพบว่า ผู้ที่มีเหตุผลสมควรที่จะขอความช่วยเหลือมักจะได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นเพศใด โดยผู้ขอความช่วยเหลือนั้นต้องอธิบายให้รู้ว่าเขาได้พยายามแล้วที่จะทำสิ่งนั้น แต่ไม่สามารถทำให้สำเร็จได้จึงต้องขอความช่วยเหลือ ซึ่งถ้าหากอธิบายเหตุผลในทำนองว่าไม่ได้ใช้ความพยายามเพียงพอมักจะไม่ได้รับความช่วยเหลือมากนัก (Betancourt, 1990)

2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้ความช่วยเหลือกับผู้รับความช่วยเหลือ นับเป็นปัจจัยสำคัญที่ได้มีการวิจัยจนได้ข้อสรุปที่มั่นใจว่า การที่ผู้ให้ความช่วยเหลือและผู้ได้รับความช่วยเหลือรู้จักกันมาก่อนจะมีส่วนทำให้เกิดการช่วยเหลือกันได้มากขึ้น แม้ว่าจะเป็นเหตุฉุกเฉินก็ตาม และการได้รู้จักมาก่อนแม้เพียงครั้งเดียวและเวลาสั้นมากก็ยังมีผลทำให้ผู้ให้ความช่วยเหลือเกิดความรู้สึกต้องรับผิดชอบในการให้ความช่วยเหลือ

นอกจากนี้การวิจัยยังได้สรุปว่า ความคลายคลึงกัน (Similarity) ระหว่างผู้ให้กับผู้รับความช่วยเหลือทำให้ผู้ร้องขอความช่วยเหลือได้รับความช่วยเหลือมากขึ้นกว่าปกติ ไม่ว่าจะคล้ายคลึงกันในแง่ความเชื่อเหมือนกัน การแต่งตัวคล้ายกัน หรืออยู่ในระดับชั้นทางเศรษฐกิจเดียวกัน มีพื้นเพมาจากที่เดียวกัน ฯลฯ ล้วนแต่มีผลต่อการให้ความช่วยเหลือทั้งสิ้น แต่ในส่วนของเรื่องเชื้อชาติ ยังไม่สามารถสรุปได้ว่าคนเราจะช่วยคนที่มีเชื้อชาติเดียวกันมากกว่าคนต่างเชื้อชาติหรือไม่

3. การตอบสนองของผู้รับความช่วยเหลือ (Recipient's Response) ความรู้สึกหรือปฏิกิริยาของผู้รับความช่วยเหลือที่มีต่อการให้และผู้ให้ความช่วยเหลือมีความสำคัญในแง่ของความช่วยเหลือในอนาคต เนื่องจากคนเราเมื่อเป็นผู้รับก็ย่อมต้องการที่จะตอบแทนกลับคืนบ้าง ถ้าไม่ได้ตอบแทนหรือไม่มีโอกาสจะได้ตอบแทนบ้างจะรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณอยู่ในใจ และอาจถึงขั้นไม่ชาบซึ้งใจถ้าหากการให้นั้นมากกเกินว่าที่เราจะตอบแทนไหวและเรารับรู้ว่าผู้ให้มีความพยายามจะควบคุมเราจากการให้ที่มากเช่นนี้ จากงานวิจัยจึงสรุปว่าการให้ความช่วยเหลือต้องไม่ไปทำให้ผู้ได้รับความช่วยเหลือเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความรู้สึกนับถือตนเองต่ำไร้คุณค่า พึ่งตนเองไม่ได้ ดังนั้นผู้ให้ควรเปิดโอกาสให้ผู้รับได้ตอบแทนกลับบ้าง ที่สำคัญผู้ให้ต้องมีชื่อเสียงดีจึงจะทำให้ผู้รับเกิดความไว้วางใจ

4. เงื่อนไขที่ไม่อำนวยให้เกิดพฤติกรรมช่วยเหลือ

มีหลายปัจจัยที่มีอิทธิพลไปสกัดกั้นไม่ให้บุคคลตัดสินใจแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือคนอื่นเกิดขึ้น แต่ที่สำคัญคือปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ การปัดความรับผิดชอบและความกลัวการเสียหน้า (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2548 : 303-304)

1. การปัดความรับผิดชอบ นักจิตวิทยาอธิบายว่าในสถานการณ์ที่มีอันตรายหรือสถานการณ์ฉุกเฉินซึ่งมีคนกำลังต้องการความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วนนั้น ถ้ามีคนอยู่ในเหตุการณ์มากๆพวกเขาจะเกิดอาหารเฉยเมยที่จะเข้าไปช่วย เพราะต่างคนต่างคิดว่าคนอื่น ๆ ซึ่งอยู่ในที่นั้นด้วยที่มีความสามารถคงจะลงไปช่วยแน่อยู่แล้ว อาการเช่นนี้เกิดกับทุกคนที่อยู่ในที่นั้น ทุกคนต่างก็ปัดความรับผิดชอบไปสู่คนอื่น จึงเป็นเหตุให้ไม่มีผู้ใดให้ความช่วยเหลือทันทีจนกว่าเวลาจะผ่านไปสักระยะหนึ่งจึงจะมีคนตัดสินใจให้ความช่วยเหลือเพราะเห็นว่าไม่มีใครมาช่วยแน่แล้ว

แม้ในสถานการณ์ที่ไม่ใช่สถานการณ์ฉุกเฉินก็ตาม การปัดความรับผิดชอบยังเกิดขึ้นได้เหมือนกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการทำงานเป็นกลุ่ม การทดลองของนักจิตวิทยาได้เปิดเผยนิสัยมนุษย์ว่า ในการทำงานเป็นกลุ่มของคนเรานั้น คนเราไม่ได้ใช้ความสามารถที่ตนมีออกไปจนหมด มีการออมแรงออมความสามารถเอาไว้โดยคิดว่าคนอื่น ๆ คงจะทำเต็มที่อยู่แล้ว ถึงตัวเราจะออมแรงไว้ก็ไม่ทำให้งานเลวลงเป็นแน่ แต่เมื่อทุกคนคิดเช่นนี้หมด ผลการทำงานจึงลดลง (เรียกผลการทำเช่นนี้ว่าปรากฏการณ์การออมแรงกลุ่มในกลุ่มคน (Social Loafing))

ดังนั้นในหน่วยงานหรือในองค์การใดก็ตามที่ไม่ต้องการให้มีการกินแรงคนอื่นหรือการปัดความรับผิดชอบในการช่วยเหลือกันทำงานจึงควรจะพิจารณาให้ดีว่า งานใดควรจะต้องทำคนเดียว งานใดควรจะทำเป็นกลุ่ม และงานกลุ่มควรจะมีกลุ่มละกี่คนจึงจะไม่ทำให้เกิดการออมแรง ส่วนที่เป็นเรื่องของสถานการณ์ฉุกเฉินนั้นถ้าจะแก้ปัญหาการปัดความรับผิดชอบ ซึ่งจะทำให้เสียโอกาสทองในการช่วยเหลือ ควรจะมีการซักซ้อมเหตุการณ์ฉุกฉินและให้ซ้อมการช่วยเหลือในเหตุการณ์นั้น การทำเช่นนั้นมีผลทำให้คนที่เคยซักซ้อมมาแล้วในเหตุการณ์ฉุกเฉินสามารถทำการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่ปัดความรับผิดชอบเมื่อเกิดเหตุขึ้นจริง ๆ

2. ความกลัวที่จะเสียหน้า คนบางคนอาจจะไม่ยอมช่วยเหลือใคร แม้ว่าจะอยู่สถานการณ์ฉุกเฉินก็ตาม ทั้งนี้เพราะเกรงว่าเมื่อให้ความช่วยเหลือไปแล้วดีไม่ดีจะกลายเป็นตัวตลกเพราะความเป่นก็ได้ อนึ่ง ก่อนที่คนเราจะให้ความช่วยเหลือแก่ใครได้นั้น คนเราจะคิดถึงความสามารถของตนเองก่อนว่าตนเองมีความสามารถเพียงพอที่จะช่วยเขาหรือไม่ เพราะการช่วยเหลือคนอื่นโดยที่ตนเองไม่มีความสามารถเพียงพอ นอกจากจะทำให้เกิดอันตรายแก่ตนเองแล้วยังทำให้ตนเองกลายเป็นคนโง่ในสายตาของคนอื่นอีกด้วย

สำหรับในหน่วยงานต่าง ๆ ที่หัวหน้าพึงระวังอีกอย่างคือ ความอยากเอาใจช่วยเหลือลูกน้อง อยากเอาชนะใจลูกน้อง บางครั้งอาจจะกลายเป็นจุดอ่อนให้ลูกน้องนำเอาไปเป็นประโยชน์ที่จะหลอกลวงหัวหน้าได้ เช่น การที่ลูกน้องแกล้งป่วยโดยหวังว่าจะได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้าโดยการได้รับอนุญาตให้ไปพักได้เพื่อจะได้อู้งาน หรือการโกหกถึงความเดือดร้อนทางการเงินเพื่อให้หัวหน้าช่วยเหลือให้ยืมหรือให้เงิน ฯลฯ หัวหน้าในสายตาของพวกเขาคือตัวตลกคนหนึ่งที่หลอกได้ง่าย ๆ นั่นเอง

5. การร่วมมือ

ความร่วมมือ หมายถึง การที่คนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันในภารกิจการงานต่าง ๆ โดยการประสานประโยชน์ร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมาย

ในส่วนของเป้าหมายนี้ สิทธิโชค วรานุสันติกูล (2548 : 305) กล่าวว่าการร่วมมือกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เป้าหมายของแต่ละคนนั้นอาจจะไม่เหมือนกันก็ได้ ซึ่งปรากฏการณ์เช่นนี้เรียกว่าเป็นการแบ่งปันผลประโยชน์ระหว่างผู้ที่ทำงานร่วมกันก็ได้ ซึ่งอาจจะเป็นเป้าหมายร่วมกันของคนที่ทำงานด้วยกันนั้น หรือเพื่อการบรรลุเป้าหมายของแต่ละคนซึ่งไม่เหมือนกัน

การร่วมมืออาจแบ่งได้เป็น 3 แบบ ดังนี้ (ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2538 : 274)

1. การร่วมมือกันแบบปฐมภูมิ (Primary Cooperation) ได้แก่ การร่วมมือของคนที่มีความสัมพันธ์ลักษณะที่ใกล้ชิดกัน เช่น ในครอบครัวในหน่วยงานเดียวกันเป็นการร่วมมือกันทุก ๆ ด้าน

2. การร่วมมือแบบทุติยภูมิ (Secondary Cooperation) ได้แก่ การร่วมมือของคนที่มีความสัมพันธ์ในลักษณะที่ห่างกันออกไป เช่น ลูกจ้างร่วมมือกันเพื่อวัตถุประสงค์บางประการ

3. การร่วมมือกันแบบตติยภูมิ (Tertiary Cooperation) ได้แก่ การร่วมมือกันของกลุ่มคนที่อาจมีทัศนคติแตกต่างกัน และมีวัตถุประสงค์ต่างกันก็ได้ แต่เป้าหมายบางอย่างของทั้งสองฝ่ายไม่ขัดกัน เช่น กลุ่มพ่อค้าติดสินบนให้เจ้าหน้าที่ร่วมมือกับตนเพื่อผลประโยชน์ทางการค้า ซึ่งพ่อค้าหวังประโยชน์จากการค้า เจ้าหน้าที่หวังผลประโยชน์จากสินบนในรูปแบบของเงิน สิ่งของหรือการบริการต่าง ๆ เป็นต้น

6. พัฒนาการของการร่วมมือ

เนื่องจากธรรมชาติของมนุษย์เป็นสัตว์สังคม มนุษย์จึงต้องอยู่ร่วมกันอาศัยพึ่งพากันเพื่อสนองตอบความต้องการซึ่งกันและกัน มนุษย์เราเริ่มมีการร่วมมือกันมาตั้งแต่เด็กโดยพัฒนาขึ้นมาตามลำดับ และมีมาก

ขึ้นตามความเจริญเติบโตของร่างกาย เพียเจท์ (Piaget) ได้ศึกษาการร่วมมือของเด็กพบว่า การร่วมมือมีการพัฒนาตั้งแต่เมื่อเด็กอายุ 3-11 ขวบ เด็กจะมีความเห็นแก่ตัวมาก (Egocentric) เพราะเด็กจะยึดเอาตัวเองเป็นศูนย์กลางซึ่งขณะนั้นเด็กยังไม่ทราบเหตุผลและไม่รู้จักผ่อนคลายความอยากความต้องการของตนเอง เมื่อเด็กต้องอยู่กับสังคมเด็กจะเริ่มเรียนรู้การอยู่ร่วมกันมากขึ้น เด็กจะเริ่มลดการเห็นแก่ตัวลงไป โดยจะร่วมมือกับคนอื่นมากขึ้น และมีพัฒนาการเป็นขั้น ๆ ดังนี้ (ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2538 : 274)

1. การเล่นตามลำพัง (Solitary Play) เด็กไม่รู้ว่ามีผู้อื่นนั่งอยู่ด้วย เป็นการเล่นคนเดียวถือว่ายังไม่มีความร่วมมือกับคนอื่น ๆ ในสังคมเลย

2. การเล่นแบบขนาน (Parallel Play) เด็กจะเริ่มรับรู้แล้วว่ามีคนอยู่ใกล้ ๆ กับตนอาจหยุดดูคนอื่นเล่น แล้วต่างคนต่างเล่น ยังไม่มีการร่วมมือกับคนอื่นเหมือนกัน

3. การเล่นแบบเกี่ยวโยง (Associative Play) ขั้นนี้เด็กจะเริ่มเลียนแบบการเล่นคนอื่นอาจยืมของเล่นจากคนอื่นมาเล่น แต่ยังไม่เล่นด้วยกัน ความสัมพันธ์กับคนอื่นเริ่มมีแต่ยังไม่ช่วยกันเล่น

4. การเล่นแบบร่วมมือ (Cooperative Play) ขั้นนี้เด็กจะเล่นร่วมกันได้ มีการแลกเปลี่ยนของเล่นกันและกัน มีจินตนาการในการเล่น เช่น เล่นรวมกัน โดยแบ่งบทบาทไปเป็นพ่อค้า คนซื้อ ผู้ร้าย ตำรวจ พ่อแม่ คณะนักเรียน พี่-น้อง เป็นต้น ซึ่งการเล่นแบบร่วมมือนี้เด็กอายุ 3 ขวบ ขึ้นไปจะเล่นได้และจะพัฒนาไปเรื่อย ๆ จนกระทั่งทำงานร่วมมือกันได้ในที่สุด

7. ผลดีของการร่วมมือ

เมื่อมีการร่วมมือในสังคมย่อมจะเกิดผลดีแก่การอยู่ร่วมกันของคนในสังคมมากกว่าการไม่ให้การร่วมมือ เพราะการร่วมมือจะทำให้สมาชิกของสังคมมีโอกาสพบปะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ร่วมใจกันปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ มีการประสานงานกันทำให้มนุษยสัมพันธ์ที่ดี สร้างความสมัครสมานสามัคคีในกลุ่มมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ส่งผลให้ภารกิจการงานต่าง ๆ ประสบความสำเร็จได้ภายในเวลาอันรวดเร็วไม่เสียเวลา เพิ่มพูนประสิทธิภาพของงานเพราะมาจากกำลังสติปัญญาของทุก ๆ คนทุก ๆ ฝ่าย สมาชิกลุ่มมีสุขภาพจิตที่ดี เพราะมีกำลังใจดีมีการให้การรับซึ่งกันและกันก่อให้เกิดความซาบซึ้งในน้ำใจไมตรีต่อกันและกัน เกิดความสุขทั้งตนเองและผู้อื่น ก่อให้เกิดการผนึกกำลังใจทางการสร้างสรรค์ และสามารถนำพลังอำนาจนี้ไปใช้ในการต่อรองเพื่อประโยชน์สุขส่วนรวมได้ง่ายขึ้น ดังนั้นหากทุกฝ่ายร่วมมือกันไปในทางสร้างสรรค์ก็จะเป็นการช่วยพัฒนาสังคมประเทศชาติได้ในทุก ๆ ด้าน

อย่างไรก็ตามในด้านของประสิทธิผลของการผลิต ผลการวิจัยยังไม่มีข้อสรุปที่แน่นอนได้ว่า การร่วมมือเป็นสาเหตุทำให้ประสิทธิผลของการผลิตเพิ่มมากขึ้น เพราะยังมีตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องอีกมาก เช่น การจัดระบบรางวัลหรือผลประโยชน์ที่ไม่เท่ากันทั้งกลุ่ม หรือมีจำกัดเฉพาะสมาชิกบางส่วน จะทำให้ความร่วมมือลดลงจนเกิดเป็นการแข่งขัน ส่งผลให้ประสิทธิผลของการทำงานโดยรวมลดลงด้วย (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2548 : 308)

8. การแข่งขัน

การแข่งขัน หมายถึง การที่คนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปต่างก็ทำงานของตนเพื่อที่จะให้บรรลุเป้าหมายของตนแต่เพียงผู้เดียว การที่คนหนึ่งบรรลุเป้าหมายของตนหมายถึงว่าคนอื่น ๆ ไม่อาจจะบรรลุเป้าหมายได้ อาจกล่าวได้อีกอย่างหนึ่งว่า การได้ผลประโยชน์ของคนหนึ่งไปทำให้คนอื่นเสียผลประโยชน์ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2548 : 305)

ลินด์เกรน (Lindgren) ได้ให้ความหมายของการแข่งขันไว้ว่าเป็นการกระทำที่มุ่งให้ตนเองบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ โดยไม่คำนึงถึงจุดมุ่งหมายของผู้อื่นว่าจะมีผลสำเร็จหรือไม่ จากความหมายนี้ ทัศนีย์ ประจะเนย์ (2538 : 283-284) จึงได้สรุปความหมายของการแข่งขันไว้ว่า การแข่งขันเป็นการที่คนพยายามที่จะเอาชนะอีกฝ่ายหนึ่งโดยให้ตนเองได้ไปถึงเป้าหมายก่อนคนอื่น ผู้ไปถึงเป้าหมายก่อนคนอื่นก็จะเกิดความรู้สึกพอใจ ดีใจ อีกฝ่ายก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ เสียใจเกิดขึ้นทำให้เกิดการช่วงชิงกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายแต่ฝ่ายเดียว ทั้งนี้ได้แบ่งประเภทของการแข่งขันออกเป็น 3 ประเภท คือ การแข่งขันกับตนเอง การแข่งขันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม และการแข่งขันระหว่างกลุ่ม

1. การแข่งขันกับตนเอง เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มุ่งเปรียบเทียบความก้าวหน้าหรือความสำเร็จกับพฤติกรรมที่ตนเคยทำมาแล้ว เพื่อให้ดียิ่งกว่าเดิมไปเรื่อย ๆ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาตัวเอง เป็นการแข่งขันที่ดีไม่มีพิษภัยกับใคร มีแต่จะเป็นการปรับปรุงตนเองให้ดีมีคุณภาพชีวิตดียิ่งขึ้น เป็นการแข่งขันที่ควรได้รับการส่งเสริมปลูกฝังให้เกิดขึ้นกับตนเองและสมาชิกในสังคมเป็นอย่างยิ่ง ตัวอย่างเช่น แข่งขันในด้านการเรียนภาคเรียนที่ 2 กับภาคเรียนที่ 1 ต้องพยายามทำคะแนนภาคเรียนที่ 2 ให้ดีกว่าหรือชนะภาคเรียนที่ 1 เป็นต้น

2. การแข่งขันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม เป็นพฤติกรรมของการช่วงชิงกันเป็นที่หนึ่งหรือชิงเป็นผู้ชนะระหว่างสมาชิกในกลุ่มด้วยกัน เพื่อให้ตนเองเหนือกว่าคนอื่น ๆ ในกลุ่ม เช่น การแข่งขันเพื่อชิงความมีอำนาจในกลุ่ม ความเป็นผู้นำของกลุ่ม การแข่งขันเพื่อชิงรางวัล หรือความดีจากกลุ่ม การแข่งขันเพื่อให้เกิดการยอมรับในหมู่สมาชิกของกลุ่ม

การแข่งขันประเภทนี้จะมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านดีและไม่ดี ด้านดีคือ จะทำให้เพิ่มผลงานและประสิทธิภาพของงาน ผู้ชนะจะมีความปิติยินดี ภาคภูมิใจ เชื่อมั่นในตนเอง นับถือตนเอง ได้รับการยอมรับยกย่องศรัทธาจากกลุ่ม แต่ในทางตรงข้ามก็ส่งผลไม่ดีได้ เช่น จะทำให้มีการแตกแยกกัน เป็นศัตรูกัน ทำให้กลุ่มแบ่งเป็นพวกเป็นเหล่า ไม่กลมเกลียวกันและฝ่ายแพ้ก็จะเกิดความผิดหวัง ท้อแท้ เสียใจ น้อยใจ มีความเครียด มีความกดดัน ทำให้เสียสุขภาพจิต ขาดความเชื่อมั่นตนเอง เป็นต้น

ทางที่ดีก่อนการแข่งขันต้องสร้างค่านิยมอย่างหนึ่งที่ควรปลูกฝังให้กับสมาชิก คือ การรู้จักแพ้รู้จักชนะและรู้จักอภัย คือสร้างความเป็นผู้มีน้ำใจนักกีฬาให้เกิดขึ้น

3. การแข่งขันระหว่างกลุ่ม เป็นการแข่งขันระหว่างกลุ่มหนึ่งกับอีกกลุ่มหนึ่ง เช่น การแข่งขันกีฬาระหว่างโรงเรียน หรือระหว่างสถาบัน หรือระหว่างประเทศ เช่น แข่งกีฬาโอลิมปิก นอกจากนี้อาจจะมีการแข่งขันทางเศรษฐกิจการค้า ระหว่างบริษัทหนึ่งกับบริษัทหนึ่งหรือระหว่างประเทศคู่แข่งทางการค้ากัน ถ้าทางด้านการเมืองก็เป็นการแข่งขันระหว่างพรรคการเมืองเพื่อที่จะทำให้พรรคของตนมีจำนวนสมาชิกเข้าไป

เป็นผู้แทนราษฎรให้ได้มากที่สุด เพื่อจะได้เข้าไปเป็นฝ่ายรัฐบาล และหัวหน้าพรรคการเมืองนั้น ก็จะมีโอกาสเป็นผู้นำรัฐบาลหรือเป็นนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าเมื่อมีการแข่งขันระหว่างกลุ่มก็จะมีความเข้มข้นในการต่อสู้ช่วงชิงกันมากขึ้น อันเป็นเหตุให้เกิดการใส่ร้ายป้ายสีกัน ซึ่งจะนำไปสู่ความแตกแยกกันและก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ขึ้นในสังคม และจะมองกลุ่มอื่นเป็นศัตรูมากขึ้นเกิดความตึงเครียดมากขึ้น แต่ถ้าหากจะพิจารณาในทางบวก หากคู่แข่งขันในระหว่างกลุ่มนั้น มีคุณธรรม มีการแข่งขันเพื่อพัฒนาสร้างสรรค์ และมีความจริงใจ ก็จะทำให้กลุ่มต่าง ๆ มีผลงานสร้างสรรค์และมีคุณภาพเพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมมากขึ้น ซึ่งจะเป็นผลดีต่อกลุ่มสังคมต่าง ๆ อย่างยิ่ง

9. ผลดีและผลเสียของการแข่งขัน

การแข่งขันมีทั้งข้อดีและข้อเสียในตัว ซึ่งหากพิจารณาในข้อดีก็จะเห็นได้ว่าการแข่งขันจะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่ทำให้คนเรามีความกระตือรือร้นตื่นตัวอยู่เสมอ มีชีวิตชีวา เนื่องจากได้ใช้ความสามารถและสติปัญญาอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นการช่วยเพิ่มพูนความสามารถและสติปัญญาให้สูงขึ้น ส่งผลให้ได้ปริมาณงานมากขึ้นและคุณภาพงานเพิ่มขึ้น ผลิตผลของงานกว้างขวางขึ้น มีความแปลกใหม่มากขึ้นและทุกให้คนได้พัฒนาทางความคิดสร้างสรรค์ ในกรณีที่ผลการแข่งขันออกมาสามารถนำชัยชนะได้ ก็จะทำให้ฝ่ายชนะมีความภาคภูมิใจ มีกำลังใจในการปฏิบัติภารกิจมากขึ้น เป็นการสร้างชื่อเสียงให้แก่กลุ่มหรือสังคมนั้น ๆ ให้กว้างไกลออกไป

ในทางกลับกัน การแข่งขันก็มีข้อเสียอยู่มากเช่นกัน เพราะการแข่งขันจะทำให้บุคคลมีความวิตกกังวลสูง เสียสุขภาพจิต ทำให้ขาดความสามัคคีและสร้างศัตรูได้ และหากเกิดการขัดแย้งกันมากขึ้นก่อให้เกิดปัญหาต่างๆตามมา การทำงานหากปริมาณงานมากแต่ถ้าทำอย่างเร่งรีบขาดความรอบคอบอาจทำให้คุณภาพงานต่ำได้ ฝ่ายที่แพ้การแข่งขันจะเสียกำลังใจ เสียสุขภาพจิตและอาจมีพฤติกรรมก้าวร้าวทั้งต่อตนเองและผู้อื่นตามมา

10. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจว่าจะร่วมมือหรือแข่งขัน

สิทธิโชค วรานุสันติกูล (2548 : 305-307) ได้สรุปสาเหตุที่ทำให้คนเราเลือกที่จะร่วมมือหรือแข่งขันจากงานวิจัยต่าง ๆ ทางจิตวิทยาไว้เป็นประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ความเหนียวแน่นของกลุ่มและความชอบพอกัน จะเห็นได้ทั่วไปไม่ว่าจะเป็นอาชีพใดก็ตามว่ากลุ่มใดที่คนในกลุ่มมีความชอบพอกัน กลุ่มนั้นก็จะมีความเหนียวแน่นของกลุ่มสูง การทำงานก็ย่อมที่จะมีความสามัคคีกัน สมาชิกจะช่วยเหลือกันและกัน ความร่วมมือกันก็ย่อมจะเกิดขึ้นอย่างแน่นอน ซึ่งย่อมจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงานหรือผลงานด้วย แต่ความเหนียวแน่นของกลุ่มนี้ควรอยู่ในระดับที่พอเหมาะ เพราะหากกลุ่มมีความเหนียวแน่นมากเกินไปจะทำให้ประสิทธิของการทำงานหรือผลงานลดลงได้ เนื่องจากสมาชิก

จะมัวแต่สนใจกับเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างกันหรือกังวลกับพฤติกรรมทางสังคมจนละเลยพฤติกรรมการทำงานให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มได้

2. ความร่วมมือกันระหว่างบุคคลยึดหลักแห่งการแลกเปลี่ยนกัน (Reciprocity Norms) เป็นหลักสำคัญ คนส่วนใหญ่หวังว่าเมื่อเราทำอะไรให้ใครแล้วคน ๆ นั้นก็ควรที่จะทำอะไรตอบแทนให้เราบ้าง ในทำนองเดียวกันถ้าคนอื่นทำอะไรให้กับเรา เราก็อยากที่จะตอบแทนเขาเช่นกัน ดังนั้นการทำกิจกรรมหรือทำงานใด ๆ ก็ตาม เมื่อมีผลประโยชน์ต่างตอบแทนความร่วมมือก็ย่อมจะเกิดขึ้น

3. การค้นหาสาเหตุแห่งความร่วมมือของฝ่ายอื่นกับการให้ความร่วมมือ ความร่วมมืออย่างสนิทใจจะเกิดขึ้นหากเรารู้ว่าอีกฝ่ายมีความตั้งใจจริงหรือจริงใจกับเรา แต่หากเรารู้ว่าเขามาขอความร่วมมือจากเราเพราะต้องการอะไรซ่อนเร้น เราคงต้องตัดสินใจว่าจะร่วมมือกับเขาดีหรือไป หรือจะแค่เพียงร่วมมือเล็กน้อยตามมารยาท ซึ่งในเรื่องนี้การหาข้อมูลให้ได้รอบด้านและครอบคลุมที่สุดจะช่วยให้เราตัดสินใจได้ดีขึ้นว่าจะร่วมมือกับเขาในระดับใด

4. การเพิ่มความร่วมมือโดยการสื่อสารมากขึ้น ผลการวิจัยมากมายได้ยืนยันว่าไม่ว่าสถานการณ์จะอยู่ในรูปการร่วมมือหรือการแข่งขันกันอยู่ ถ้ามีการสื่อสารเพิ่มมากขึ้นการร่วมมือจะเพิ่มขึ้นทุกกรณี แต่ทั้งนี้การสื่อสารจะต้องเป็นไปในรูปแบบที่เหมาะสมด้วย เพราะหากเพิ่มการสื่อสารแต่ผิดรูปแบบ เช่น การข่มขู่และการสื่อสารแบบเผชิญหน้า บางครั้งอาจทำให้การร่วมมือลดลงจากเดิมได้

5. ความแตกต่างระหว่างบุคคลกับความร่วมมือ ในเรื่องนี้จะขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของแต่ละคนที่ได้มาจากการอบรมเลี้ยงดูและกระบวนการขัดเกลาทางสังคม (Socialization Process) ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ทางสังคมทำให้แต่ละคนมีความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติ และแนวทางในการปฏิบัติตามบรรทัดฐานของสังคมนั้น ๆ ดังนั้นคนที่มาจากครอบครัวที่มีการอบรมเลี้ยงดูแบบสนับสนุนการร่วมมือก็จะชอบให้ความร่วมมือมากกว่าแข่งขัน ส่วนคนที่มาจากวัฒนธรรมที่ส่งเสริมการแข่งขันก็มักจะนิยมการแข่งขันมากกว่าการร่วมมือ เช่น คนในเมืองอุตสาหกรรมย่อมจะชอบแข่งขันมากกว่าคนชนบท เป็นต้น

11. ความขัดแย้ง

ความขัดแย้ง (Conflicts) เป็นปรากฏการณ์ทางสังคมอย่างหนึ่งที่มีมาคู่กับมนุษย์และสัตว์ตลอดเวลา ส่วนมากความขัดแย้งเกิดจากการแย่งชิงผลประโยชน์ซึ่งมีน้อย ทว่าจำนวนผู้ต้องการผลประโยชน์นั้นมีมากจนไม่สามารถแบ่งให้ทุกคนได้ ความขัดแย้งเกิดมาจากการที่คนเรารับรู้ว่าคู่แข่งขันกำลังขัดขวางไม่ให้ตนเองได้ผลประโยชน์ในการแข่งขันนั้น ความรู้สึกของเราระหว่างการแข่งขันอาจเป็นไปในทางดีต่อกันและกัน แต่เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น ความรู้สึกที่มีระหว่างคู่ขัดแย้งคือความรู้สึกด้านลบเท่านั้น (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2548 : 309)

ความขัดแย้ง หมายถึง สภาวการณ์ที่บุคคลหรือกลุ่มมีสิ่งให้เลือกเพื่อการตัดสินใจ แต่ยังตัดสินใจไม่ได้หรือเกิดความลังเลในการตัดสินใจ เนื่องจากความไม่ลงรอยไม่สอดคล้องหรือขัดกับความคิด ความรู้สึก ค่านิยม ความต้องการ เป้าหมาย ผลประโยชน์ ทรัพยากรที่อยู่จำกัดทั้งของตนเองและของกลุ่ม ก่อให้เกิดความ

อึดอัด เกิดการบีบบังคับ ขัดขวางต่อต้านไม่ทำตาม ซึ่งทำให้ต่างฝ่ายต่างไม่พอใจซึ่งกันและกัน ถ้าบุคคลตัดสินใจไม่ได้ก็เกิดความขัดแย้งในตนเอง ถ้ากลุ่มตัดสินใจไม่ได้ก็เป็นความขัดแย้งในกลุ่ม ถ้าระหว่างกลุ่มตัดสินใจไม่ได้ก็เป็นความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม (ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2538 : 289)

แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งมีหลายแนวคิดด้วยกัน ทำให้มองเห็นถึงพัฒนาการทางความคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนี้ (ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2538 : 287-288)

1. แนวคิดสมัยเดิม ตามแนวคิดนี้จะมองว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ชั่วร้าย มีความหมายในทางลบต่อคนทั้งหลายทั่วไป เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นที่ใดคนก็จะนึกถึงภาพ การทะเลาะวิวาท ความรุนแรง ความโกรธ ความพินาศ เป็นเครื่องทำลาย ฯลฯ อันจะนำมาซึ่งความเดือดร้อน อันตรายต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง สมควรหลีกเลี่ยงและหาทางแก้ไขหรือกำจัดออกไปเสีย

2. แนวคิดทางพฤติกรรม ตามแนวคิดนี้ถือว่า ความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมดาที่ต้องเกิดขึ้นได้ในทุกกลุ่มทุกองค์กร ไม่ใช่สิ่งผิดปกติหรือชั่วร้าย ถือว่าความขัดแย้งเป็นธรรมชาติ ถ้าหากไม่มีความขัดแย้งกันนั้นต่างหากที่ถือว่าเป็นสิ่งผิดปกติ ทุกคนจะต้องยอมรับกันด้วยเหตุผลว่ามันจะต้องเกิด ไม่สามารถจะห้ามได้ บางเวลาและบางสถานการณ์ความขัดแย้ง อาจทำให้เกิดประโยชน์ ดังนั้นควรคิดหาวิธีแก้ไขความขัดแย้งกันแทนที่จะมัวแต่ปฏิเสธกัน และการแก้ไขทำได้โดยชี้และเข้าใจถึงสาเหตุของความขัดแย้ง ซึ่งเป็นผลมาจากความสลับซับซ้อนของระบบต่าง ๆ ภายในสังคมหรือองค์กรต่าง ๆ ส่วนทางแก้ไขนั้นเชื่อว่าความขัดแย้งแก้ได้โดยการศึกษาถึงสาเหตุและวิธีการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรหรือสังคมได้ ซึ่งเรื่องนี้ วาร์เรน เบนนิส (Warren Bennis) เชื่อว่า “ความขัดแย้งเกิดจากความแตกต่างระหว่างมนุษย์และกลุ่มต่าง ๆ การขจัดความขัดแย้งก็หมายถึงขจัดข้อแตกต่างเหล่านั้น ดังนั้นเป้าหมายของการบริหารความขัดแย้งที่ดีก็คือ การยอมรับความแตกต่างระหว่างมนุษย์กลุ่มต่าง ๆ”

3. แนวคิดปฏิสัมพันธ์ กลุ่มนี้มีความเห็นก้าวหน้าไปจากแนวคิดของกลุ่มพฤติกรรมศาสตร์ คือ เป็นแนวคิดในปัจจุบันเกี่ยวกับความขัดแย้ง เป็นการมองภาพรวมของกลุ่มบุคคลทั้งหมดที่ทำงานร่วมกันในองค์กร (Interactionist Perspective) ตามแนวคิดนี้ก็เห็นควร “กระตุ้น” ให้มีความขัดแย้งในลักษณะที่สอดคล้องกับสถานการณ์ การที่สมาชิกกลุ่มมีความเห็นไปในทางเดียวกันตลอดเวลา ทำให้บรรยากาศดูสงบราบรื่นดี แต่บางครั้งมีผลทำให้เกิดความเฉื่อยชา ไม่สนใจการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม ทำให้องค์กรอยู่กับที่หรือเปลี่ยนแปลงช้า จนไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงภายนอก ดังนั้นแนวคิดปฏิสัมพันธ์จึงเห็นว่า การกระตุ้นให้เกิดความขัดแย้งในระดับที่พอเหมาะจะช่วยให้มีการตื่นตัว มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของบุคคลหลายคนหลายกลุ่ม ผู้นำกลุ่มไม่ควรหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง แต่ควรใช้ความพยายามลดอันตรายจากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นและหาประโยชน์จากความขัดแย้งนั้นเพื่อประสิทธิภาพขององค์กร

จากนานาทัศนะดังกล่าว จะเห็นได้ว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่มีใครปรารถนา แต่ก็เป็นสิ่งที่ยากที่จะหลีกเลี่ยงพ้น ตราบใดที่มนุษย์ยังมีชีวิตอยู่และอยู่ร่วมกับคนอื่นในสังคม เมื่อไม่สามารถจะหลีกหนีความขัดแย้งได้ จึงควรจะต้องรู้จักและเข้าใจความขัดแย้ง แปลงสภาพความขัดแย้งให้เป็นประโยชน์ เป็นไปในทางสร้างสรรค์

12. ประเภทของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ความขัดแย้งที่พิจารณาตามสภาวะ และความขัดแย้งที่พิจารณาตามระดับของความขัดแย้ง โดยทั้ง 2 ประเภทยังได้แยกเป็นประเภทย่อย ๆ ไปอีก ดังนี้

1. ประเภทความขัดแย้งพิจารณาตามสภาวะ

ริชาร์ด วอลตัน (Richard Walton) ได้จัดแบ่งความขัดแย้ง โดยพิจารณาตามสภาพหรือสภาวะปัญญาหรืออารมณ์ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ (ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2538 : 292)

1.1 ความขัดแย้งในเนื้อหาสาระ (Substantive Issues) เกี่ยวกับการตกลงกันไม่ได้ ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับนโยบาย การปฏิบัติ แข่งขันกันในด้านทรัพยากรชนิดเดียวกันมีแนวคิดแตกต่างกันเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และบทบาทหน้าที่สัมพันธ์กัน เป็นต้น

1.2 ความขัดแย้งทางอารมณ์ (Emotional Issue) เกี่ยวกับความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกันระหว่างคู่แข่งขัน ซึ่งแสดงออกมาในรูปของความโกรธเคือง ไม่ไว้วางใจกัน ด่าทอกัน เกรงกลัว และปฏิเสธกันและกัน เป็นต้น

ความขัดแย้งกันในด้านเนื้อหาสาระที่เกี่ยวกับความคิดเห็นต่าง ๆ นั้น มักจะเป็นเรื่องของการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ความขัดแย้งด้านเนื้อหาสาระสำคัญนั้น นำไปสู่ความเห็นร่วมกันโดยตรง เป็นเรื่องข้อเท็จจริง ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้มากกว่าความขัดแย้งที่เกิดจากอารมณ์

2. ประเภทของความขัดแย้งพิจารณาตามระดับของความขัดแย้ง

ความขัดแยงสามารถแบ่งตามระดับได้ตั้งแต่ภายในตัวบุคคล(Intrapersonal) ระหว่างบุคคล (Interpersonal) ระหว่างบุคคลและกลุ่ม (Intergroup) ระหว่างกลุ่ม (Intergroup) ไปจนถึงความขัดแย้งในองค์กร (Intra-Organization) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2538 : 293-297)

2.1 ความขัดแย้งภายในตัวบุคคล (Intrapersonal) หมายถึง ความลำบากใจที่เกิดจากการต้องตัดสินใจ เมื่อมีสิ่งให้เลือกมากกว่าหนึ่งอย่าง หรือตั้งแต่สองอย่างขึ้นไป ทำให้ตัดสินใจไม่ได้ว่าจะเอาอะไร ภาวะเช่นนี้จะทำให้บุคคลเกิดความขัดแย้งในใจตนเอง ทำให้มีผลเสียต่อสุขภาพจิต และโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายของบุคคลนั้น เมื่อบุคคลมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในตนเอง บุคคลอาจมีปฏิกิริยาต่อความขัดแย้งนั้นได้หลายลักษณะ เช่น ตัดสินใจไม่ได้ ถอนตัวจากสถานการณ์ไป ให้คนอื่นหรือใช้ข้อมูลจากสิ่งอื่นเป็นวิธีตัดสินใจแทน หรือหาเหตุผลมาสนับสนุนการตัดสินใจในทางหนึ่ง วิธีนี้บุคคลจะชั่งน้ำหนักข้อดี-ข้อเสียของทางเลือกแต่ละทางแล้วเลือกตัดสินใจไปในทางที่มีข้อดีมากที่สุดหรือมีข้อเสียน้อยที่สุด

จะเห็นได้ว่าเพื่อเป็นการขจัดปัญหาความขัดแย้งในตัวบุคคลให้น้อยที่สุด ควรจะฝึกการตัดสินใจให้รวดเร็ว และก่อการตัดสินใจต้องรู้จักหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจให้เพียงพอ จะช่วยให้การตัดสินใจถูกต้องและรวดเร็วขึ้น ปัญหาความขัดแย้งในตัวเองก็จะน้อยลง

2.2 ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal) ระหว่างที่คนเรามีการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม อาจจะเกิดการขัดแย้งระหว่างบุคคลหนึ่งกับอีกบุคคลหนึ่งได้ ทั้งนี้เพราะมีความแตกต่างกันในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ ความแตกต่างของบุคลิกภาพ วัฒนธรรม ค่านิยม ประสบการณ์เดิม บทบาท สถานภาพ เป้าหมายของแต่ละคน รวมทั้งการแข่งขันเพื่อจะได้ทรัพยากรที่มีจำกัด เหล่านี้ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้เสมอ

2.3 ความขัดแย้งระหว่างบุคคลและกลุ่ม (Intergroup) ความขัดแย้งแบบนี้จะเกี่ยวพันกับแนวทางที่บุคคลปฏิบัติกับแรงกดดันต่าง ๆ เพื่อให้มีการปฏิบัติตามปทัสถานที่กำหนดขึ้นมาสำหรับพวกเขา โดยกลุ่มงานของพวกเขา เช่น บุคคลหนึ่งอาจจะแสดงความไม่พอใจอย่างเปิดเผย จากการลงโทษโดยกลุ่มงาน ในกรณีที่ไม่ได้ปฏิบัติตามปทัสถานของกลุ่ม

2.4 ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม (Intergroup) เมื่อสังคมเติบโตขึ้น ย่อมมีกลุ่มต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย และกลุ่มเหล่านั้นก็อาจจะต้องติดต่อเกี่ยวข้องหรือมีพันธะทางด้านต่าง ๆ ร่วมกัน แต่ถ้ามีประโยชน์ขัดกันก็อาจจะทำให้กลุ่มขัดแย้งกันได้ หรืออาจจะเกิดการขัดแย้งกันระหว่างกลุ่มทางการและกลุ่มไม่เป็นทางการหรือความขัดแย้งระหว่างประเทศ

2.5 ความขัดแย้งในองค์กร (Intra-Organization) เป็นความขัดแย้งที่มาจากสาเหตุสำคัญที่มีความแตกต่างกันของลักษณะขององค์กร เช่น ขนาด โครงสร้างของการบังคับบัญชา อุดมการณ์ ความต้องการทรัพยากร อัตราการเจริญเติบโตขององค์กร เป็นต้น ความขัดแย้งในองค์การยังเกิดได้จากความขัดแย้งของผลประโยชน์ ความคาดหวังในบทบาท บุคลิกภาพและวิธีการสนองความต้องการส่วนบุคคล รวมทั้งความขัดแย้งจากภายนอก เช่น ปทัสถาน กฎ ระเบียบ กระบวนการ หรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของความขัดแย้งในครั้งก่อน ๆ

13. สาเหตุของความขัดแย้ง

การปฏิสัมพันธ์หรือทำงานร่วมกันกลุ่มหรือเป็นหมู่คณะจะหลีกเลี่ยงจากความขัดแย้งคงเป็นไปได้ยาก ทั้งนี้เนื่องจากการที่คนทำงานร่วมกันต้องกระทบกระทั่งกันอยู่เสมอ ซึ่งการกระทบกระทั่งกันในกลุ่มการทำงานจนเกิดเป็นความขัดแย้งนี้ส่วนใหญ่มาจากเงื่อนไขในเรื่องของการแข่งขันเพื่อแย่งชิงผลประโยชน์ให้ตนเอง การทำงานที่ต้องขึ้นต่อกันและกัน ขอบข่ายของหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ชัดเจน มีผลทำให้เกิดความข้องใจว่าใครควรจะทำงานนั้นหรือไม่ และหากตำแหน่งหรือสถานภาพทางสังคมได้ไม่เท่าเทียมกับฝ่ายหนึ่ง ก็จะทำให้เกิดความคับข้องใจได้ นอกจากนี้ความขัดแย้งยังอาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารไม่ดี ทำให้เกิดความเข้าใจผิดกันได้ รวมทั้งบุคลิกภาพส่วนตนของผู้ทำงานในกลุ่มด้วยเช่นกัน

นิวแมนและบรูล (Pneunman and Bruehl, 1982 : 35 อ้างถึงใน ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2538: 289-292) ได้แบ่งสาเหตุของความขัดแย้งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านบุคคล เป็นสาเหตุของความขัดแย้ง ซึ่งมีสาเหตุใหญ่ ๆ มาจากความแตกต่างกันของภูมิหลัง (Back ground) เช่น วัฒนธรรม การศึกษา ความเชื่อ ค่านิยม และประสบการณ์ความแตกต่างของแบบฉบับ (Style) ของการกระทำพฤติกรรมและการแสดงออก ที่มาจากความคิด อารมณ์ ลักษณะบุคลิกภาพ การพูดจา แม้กระทั่งความเป็นผู้นำ เป็นต้น ความแตกต่างของการรับรู้ (Perception) และความแตกต่างของความรู้สึก (Felling) เหล่านี้เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้น

2. ประเด็นปัญหาของการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้ง ปฏิสัมพันธ์ที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้งคือการสื่อสาร (Communication) ที่ไม่ดีหรือไม่มีคุณภาพ เพราะการสื่อสารที่ไม่ดีไม่มีคุณภาพ

จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดทั้งสาระและเจตนาของข่าวสารทำให้เข้าใจสารหรือแปลความหมายของสารไม่ตรงกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

3. สภาพขององค์กรที่เป็นเหตุของความขัดแย้ง อาจเกิดจากการมีทรัพยากรจำกัด เช่น คน เงิน วัสดุ ทักษะ เวลา เป็นต้น เมื่อบุคคลมีความต้องการทรัพยากรมากกว่าจำนวนทรัพยากรที่มีอยู่ จึงเกิดการแก่งแย่งกันขึ้น ส่งผลให้เกิดการขัดแย้งตามมา ความคลุมเครือในองค์กรก็เป็นอีกสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งได้เช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นความคลุมเครือในโครงสร้าง คลุมเครือในบทบาท เหล่านี้ทำให้เกิดความไม่เข้าใจ เกิดความสับสนในการปฏิบัติ ไม่เข้าใจว่าใครต้องรับผิดชอบอะไร ทำหน้าที่อะไร กฎเกณฑ์ที่เข้มงวดก็เช่นกัน กฎระเบียบต่าง ๆ จะทำให้บุคคลอึดอัดในการทำงานและยิ่งผู้มีอำนาจใช้อำนาจเกินความจำเป็น ก็จะยิ่งก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรขึ้น นอกจากนี้สภาพองค์กรที่มีการแข่งขันสูง และมีข้อยกเว้น ให้กับคนบางคนในองค์กร ย่อมทำให้สมาชิกเกิดความไม่พอใจกัน สภาพองค์กรเหล่านี้ย่อมมีความขัดแย้งตามมาแน่นอน

สิทธิโชค วรานุสันติกูล (2548 : 310-312) ได้กล่าวถึง แหล่งที่มาของความขัดแย้ง โดยสรุปถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งเป็น 3 ประเด็นใหญ่ดังนี้

1. เกิดจากความต้องการที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ความต้องการซึ่งเกิดขึ้นมาในตัวคนเราที่แต่ละคนต่างก็มีไม่เหมือนกัน และแม้แต่คนเดียวกันก็ยังมีความต้องการแตกต่างกันได้ในเวลาที่ต่างกัน ทันทีที่คนเรามีความต้องการเกิดขึ้น ย่อมมีเป้าหมายที่จะต้องได้มาเพื่อตอบสนองความต้องการ และเมื่อถูกขัดขวางไม่ให้ได้รับการตอบสนอง นั่นหมายความว่าผลประโยชน์ถูกสกัดกั้น ความขัดแย้งก็จะเกิดขึ้น ณ จุดนี้เอง ยกตัวอย่างเช่น ความต้องการการได้มาซึ่งความนับถือตนเอง ชื่อเสียง ความรู้สึกว่าตนเองเป็นคนเก่ง คนสำคัญ แต่ถูกสกัดกั้นความต้องการนั้นด้วยการตำหนิ การจำกัดขอบเขตหน้าที่ การถอดถอนออกจากตำแหน่ง หรือความต้องการผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ แต่ถูกลดเงินเดือนหรือปรับตำแหน่งต่ำกว่าที่คาดหวัง เป็นต้น

ในกรณีที่คนเราอยู่กันเป็นกลุ่ม ผลประโยชน์ที่ให้กับกลุ่มอาจจะมีไม่พอกับจำนวนคนในกลุ่ม ทุกคนจึงต้องแข่งขันกันเพื่อจะได้มา การที่คนอื่นได้หมายความว่าเราจะไม่ได้ คู่แข่งจึงกลายเป็นผู้เข้ามาสกัดกั้นมิให้เราได้รับผลประโยชน์ เขาจึงกลายสภาพเป็นคู่ขัดแย้ง ความน่าสนใจในเรื่องการแข่งขันกับความขัดแย้งพบว่า เมื่ออยู่รวมกันเป็นกลุ่มคนเรามักเลือกที่จะแข่งขันสูงกว่าเมื่ออยู่คนเดียว

2. เราต้องการให้ฝ่ายอื่นยอมให้ผลประโยชน์แก่เรา วิธีหนึ่งที่มักใช้กันเสมอคือ การใช้กลยุทธ์ข่มขู่ดูหมิ่น (Contentious Influence Strategies) วิธีนี้มีผลทำให้เกิดความขัดแย้งเพิ่มสูงขึ้น เพราะคนเราย่อมหาทางโต้ตอบด้วยวิธีเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเขามีความสามารถที่จะทำได้อยู่แล้วจะยิ่งกระตุ้นให้ขัดแย้งมากขึ้น แม้ว่าผู้ที่ถูกข่มขู่จะไม่มีความสามารถในการทำได้ก็ตามเขาก็จะต้องพยายามหาทางสู้

3. บุคลิกภาพของผู้ที่อยู่ในการแข่งขันมีลักษณะชวนให้เกิดความขัดแย้ง ในการวิจัยของนักจิตวิทยาพบว่า คนที่มีบุคลิกภาพแข่งขันจัดการกับความขัดแย้งด้วยการเผชิญหน้าและยินดีที่จะสู้ยิบตาคนเหล่านี้มองเห็นความขัดแย้งเป็นเรื่องของการแพ้ชนะ การยอมและการประนีประนอมเป็นเรื่องของผู้แพ้ เขาต้องออกแรงเอาชนะให้ได้ เขาเชื่อว่าผู้ชนะเท่านั้นที่สมควรจะได้มากที่สุดเท่าที่ได้ ในขณะที่คนผู้มีบุคลิกภาพเป็นนักร่วมมือจะมีแนวโน้มยินยอม ไวต่อความรู้สึกของคนอื่น ห่วงว่าทุกคนในกลุ่มควรได้ประโยชน์

นอกจากนั้นบุคลิกภาพประจำตัวของคนเราบางอย่างเป็นสาเหตุของความขัดแย้งได้เหมือนกัน ตัวอย่าง เช่น คนบางคนมีการรับรู้ที่ค่อนข้างจะไม่ยืดหยุ่น มีอัตตาสูง ไม่ยอมรับความผิดพลาดของตนเอง เมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้นมามักไม่ยอมรับเองแต่ชอบโทษไปยังสิ่งอื่นว่าเป็นต้นเหตุ คนพวกนี้จะเป็นผู้ที่สร้างปัญหาความขัดแย้งกับคนอื่นเป็นอย่างมาก เพราะไม่รู้ตัวเอง ไม่ยอมยืดหยุ่นการรับรู้ ไม่ยอมมองประเด็นในแง่มุมของคนอื่น เอาแต่ใจตัวเองเป็นที่ตั้ง โดยมากคนพวกนี้จะมีสติปัญญาจึงมักจะใช้คำพูดและท่าทางที่เป็นการดูถูกคนอื่นในขณะที่อยู่ในสถานการณ์แลกเปลี่ยนความเห็น ทำให้เกิดอารมณ์ต่อต้านในหมู่ผู้ฟังกลายเป็นเชื้อไปลุกลามขยายความขัดแย้งให้ยุ่งยากมาขึ้นไปในที่สุด

กล่าวโดยสรุปจะเห็นว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งมาจากความต้องการของคนที่แตกต่างกัน และเมื่อความต้องการของคน ๆ หนึ่งไปขัดกับความต้องการของอีกคนหนึ่งทำให้ผลประโยชน์ขัดกัน โดยเฉพาะผลประโยชน์ที่เป็นทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ความขัดแย้งก็จะรุนแรงมากขึ้น ไม่เพียงแค่ความแตกต่างของความต้องการเท่านั้นที่ทำให้คนเรามีความขัดแย้ง ความแตกต่างกันทางความคิด การกระทำ การตัดสินใจที่มาจากวัยที่ต่างกัน ระดับการศึกษา ระดับเศรษฐกิจ วัฒนธรรม ค่านิยมและความเชื่อ ฯลฯ ความต่างกันเหล่านี้ทำให้เกิดความขัดแย้งกันอยู่เสมอ นอกจากนี้การสื่อสารก็มีส่วนสำคัญเช่นกัน การสื่อสารที่ดีย่อมทำให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ความขัดแย้งที่เกิดจากความเข้าใจผิดก็จะไม่เกิดขึ้น แต่ถ้าหากการสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ ย่อมก่อเกิดความไม่เข้าใจกันระหว่างสื่อสาร ความเข้าใจผิดและความขัดแย้งย่อมตามมา

14. กระบวนการของความขัดแย้ง (Conflict Process)

สิทธิโชค วรานุสันติกูล (2548 : 313-314) กล่าวถึงกระบวนการของความขัดแย้งว่ามีขั้นตอนเป็นลำดับ 4 ขั้นด้วยกัน คือ เริ่มจากการรับรู้ผิดพลาดทำให้ระบุสาเหตุของพฤติกรรมผิดไป การติดกับดักของความขัดแย้งที่รุนแรงขึ้น การกระตุ้นอารมณ์ให้รุนแรงและก้าวร้าว และการแลกเปลี่ยนการตอบสนองต่อกัน

1. การรับรู้ผิดพลาดทำให้ระบุสาเหตุผิด (Attributions and Misperception)

จากเนื้อหาเรื่องการระบุเหตุพฤติกรรมที่ว่า การพยายามสันนิษฐานสาเหตุของการกระทำของบุคคลในระหว่างที่มีความขัดแย้งคนเราจะสันนิษฐานเหตุของพฤติกรรมของอีกฝ่ายหนึ่งด้วย ถ้าสันนิษฐานผิดอาจจะทำให้เกิดความเข้าใจผิดและเกิดความขัดแย้งได้ โดยเฉพาะถ้าสันนิษฐานผิดไปในทิศทางลบย่อมจะนำไปสู่ความขัดแย้งที่รุนแรงขึ้น แต่ถ้าสันนิษฐานถูกและยิ่งเป็นทางบวกด้วยแล้วก็ทำให้เกิดการแก้ปัญหาความขัดแย้งได้ดียิ่งขึ้น ปัญหาอย่างหนึ่งของคนเรา คือ เมื่อเห็นคนอื่นทำอะไรเรามักชอบที่จะระบุเหตุไปที่เหตุภายใน (Disposition) มากกว่าเหตุภายนอก (External Situation) ดังที่เรียกปรากฏนี้ว่า Fundamental Attribution Error ทำให้เกิดการระบุเหตุพฤติกรรมที่ผิดพลาดได้ การระบุเหตุผิดพลาดแบบนี้จะนำไปสู่ความขัดแย้งได้

2. การติดกับดักของความขัดแย้ง (Entrapment)

เมื่อคนเราอยู่ในความขัดแย้งและได้มีการลงทุนบางอย่างไปแล้ว การยอมอีกฝ่ายหนึ่งหมายความว่าการลงทุนนั้นสูญไป จึงยอมไม่ได้ต้องสู้ต่อไป นี่คือกับดักของความขัดแย้ง ซึ่งคำว่าการลงทุนในที่นี้หากเป็นสิ่งที่เป็นรูปธรรมหมายถึง เงินทรัพย์สิน หรือหากเป็นนามธรรม ได้แก่ ชื่อเสียงหรือศักดิ์ศรีก็ได้

3. การเร้าอารมณ์และความก้าวร้าว (Arousal and Aggression)

เมื่อความขัดแย้งมีความรุนแรงมากขึ้น คนเราจะเครียดและวิตกกังวลมากขึ้นไปด้วย เริ่มต้นคนเราจะพูดจากันอย่างมีเหตุผล สงบ ไร้อารมณ์ แต่เมื่อตกอยู่ในความขัดแย้งคนเราจะกลายสภาพมาใช้อารมณ์แทนที่เหตุผล หลักฐานการวิจัยพบว่า ความก้าวร้าวเกิดจากการเร้าอารมณ์คับข้องใจของคนอันเนื่องมาจากถูกสกัดกั้นความต้องการ ความคับข้องใจทำให้เกิดความพร้อมที่จะตอบสนองไปด้วยพฤติกรรมก้าวร้าวโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อได้อยู่ในเงื่อนไขของการแข่งขัน การดูหมิ่นศักดิ์ศรี หรือความล้มเหลว ซึ่งทำให้เกิดอารมณ์โกรธอันนำไปสู่พฤติกรรมก้าวร้าวต่อไปในที่สุด

4. การแลกเปลี่ยน (Reciprocity)

คนเรามีบรรทัดฐานทางสังคมอย่างหนึ่งซึ่งเป็นสากล คือ การแลกเปลี่ยนคืนกลับไปยังผู้ให้เรา(Norm of Reciprocity) เมื่อเราได้รับความช่วยเหลือจากใคร เรามีภารกิจที่จะต้องช่วยเขาเป็นการตอบแทน ในทางตรงกันข้าม ถ้าใครมาทำไม่ดีต่อเราก็ต้องได้รับการกระทำด้านไม่ดีตอบแทนคืนไปเช่นกัน ถ้าเราได้รับการวิพากษ์วิจารณ์จากคนในกลุ่มเราก็มักจะรู้สึกว่า เราก็มีสิทธิที่จะวิจารณ์คนผู้นั้นเช่นกัน ดังนั้นผู้ที่กำลังอยู่ในความขัดแย้งก็จะทำตามบรรทัดฐานแห่งการแลกเปลี่ยนคืนกลับนี้ด้วย หมายความว่าใครทำอะไรกับเรา เราก็จะโต้ตอบกลับคืนไปในลักษณะเดียวกัน

5. การจัดประเภททางสังคมและเอกลักษณ์ (Social Categorization and Identity)

คนโดยทั่วไปมักจะมีธรรมชาติในการจัดแบ่งแยกความเป็นพวก โดยแยกเป็นพวกเราและไม่ใช่พวกเรา ซึ่งเป็นการจำแนกพวกอย่างพื้น ๆ ซึ่งเป็นการจำแนกประเภททางสังคมรูปแบบหนึ่ง อย่างไรก็ตามการจำแนกในรูปแบบนี้อาจทำให้เกิดความขัดแย้งได้ เพราะเมื่อมีการแยกพวกระหว่างเรากับเขาคนเราย่อมเข้าข้างพวกเดียวกันอยู่แล้ว ทัจเฟจ (Tajifel,1982) ได้ทำการทดลองได้ผลสรุปว่า เพียงแค่รู้ว่าเป็นพวกเดียวกันในห้องทดลองเท่านั้น (โดยไม่เคยรู้จักกันมาก่อนและไม่ได้มีโอกาสพบกันอีกในอนาคต) คนเราก็ยังเข้าข้างพวกเดียวกันทันที นั้นคือขอให้รู้ว่าเป็นพวกเดียวกันเท่านั้น คนเราก็มีการโยงใยทางใจทันทีที่จะแยกตนเองออกไปจากกลุ่มอื่นและจะเกิดน้ำใจต่อคนในกลุ่มตนเองทันทีทั้งที่ไม่เคยพบกันมาก่อนและไม่มีโอกาสจะพบกันในอนาคตอีกด้วย

นักจิตวิทยาที่เชื่อในทฤษฎีเอกลักษณ์ทางสังคมอธิบายว่าเมื่อคนเราเข้ากลุ่มแล้วจะเกิดการจำแนกกลุ่มทางสังคม แยกตัวเราเข้าในกลุ่มเราไม่ใช่กลุ่มเขา เราจะมีแรงจูงใจที่จะสร้างเอกลักษณ์ของเราตามกลุ่มเรา และเราจะรับเอาเอกลักษณ์ของกลุ่มมาเป็นของเรา คนอื่นที่ไม่มีเอกลักษณ์นี้จะไม่ใช่กลุ่มเรา และกลุ่มเราเท่านั้นที่มีความเหนือกว่า ด้วยความคิดอย่างนี้เองทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งระหว่างเรากับคนอื่นที่ไม่ใช่สมาชิกกลุ่มเรา ทั้งที่บางทีเราไม่ได้มีผลประโยชน์เกี่ยวกันเลยเพียงแต่รู้ว่าเขาไม่ใช่กลุ่มเรา เราก็เกิดความคิดและรู้สึกเป็นศัตรูเกิดขึ้นแล้ว

15. รูปแบบของพฤติกรรมความขัดแย้ง

เมื่อบุคคลเผชิญกับความขัดแย้ง จะเห็นว่าพฤติกรรมของบุคคลแต่ละฝ่ายแสดงออกได้หลายรูปแบบ เพื่อที่จะจัดการกับความขัดแย้งนั้น โดยรูปแบบของการแก้ไขความขัดแย้งมีดังนี้ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2548 : 315 และทัศนีย์ ประจะเนย์, 2538 : 297-299)

1. การเอาชนะ (Imposition) คือ การพยายามที่จะเอาชนะคู่ขัดแย้งอย่างเด็ดขาด โดยมุ่งชัยชนะของตนเองเป็นสำคัญไม่คำนึงถึงประโยชน์หรือความสูญเสียของผู้อื่น พฤติกรรมที่แสดงออกมุ่งที่การแพ้ชนะ โดยอาจอาศัยอำนาจจากตำแหน่งหรือสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ แสดงการคุกคาม ข่มขู่ หรือแม้แต่อ้างระเบียบเพื่อให้ตนได้ประโยชน์ เอาชนะได้ในที่สุด วิธีการนี้จะยุติการขัดแย้งได้ต่อเมื่อฝ่ายหนึ่งมีอำนาจเหนือว่าโดยเด็ดขาด แต่อย่างไรก็ตาม ชัยชนะด้วยวิธีนี้มีได้เพียงชั่วคราวเท่านั้น เพราะว่าฝ่ายที่พ่ายแพ้ย่อมจะต้องหาทางแก้แค้นให้ได้ ยกเว้นแต่ว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีอำนาจเหนือกว่าอย่างเด็ดขาด ฝ่ายที่แพ้ไปแล้วไม่สามารถทำอะไรได้อีก ตัวอย่างเช่น การปฏิวัติรัฐประหารเพื่อชิงอำนาจรัฐฝ่ายที่มีกำลังมากกว่าจะชนะ

การเอาชนะควรจะใช้เมื่อต้องรีบตัดสินใจอย่างเร่งด่วน เช่น กรณีมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้น หรือเป็นประเด็นสำคัญ ซึ่งเมื่อลงมือปฏิบัติไปแล้วอาจเป็นสิ่งที่คนไม่ชอบไม่พอใจ เช่น การลดค่าใช้จ่าย การลงโทษทางวินัย ฯลฯ ยิ่งถ้าเป็นประเด็นสำคัญต่อหน่วยงานและเรามีความมั่นใจว่าเราถูกต้อง หรือเพื่อกันตนเองจากการเอารัดเอาเปรียบอย่างไร้เหตุผลก็ควรเลือกใช้วิธีนี้

2. การสมานฉันท์หรือยอมให้ (Accommodation) คือ การที่ฝ่ายหนึ่งยอมแพ้ให้อีกฝ่ายหนึ่งได้ผลประโยชน์ตามแต่เขาจะต้องการ ทั้งนี้เพราะอ่านสถานการณ์แล้วตนเองไม่มีทางที่จะสู้ได้เลย จึงต้องยอมเสียก่อนเพื่อรักษาผลประโยชน์ที่ได้ไว้แล้ว เป็นพฤติกรรมที่เน้นเอาใจผู้อื่น เป็นผู้เสียสละ ปล่อยให้ผู้อื่นดำเนินไปตามที่เขาชอบแม้เราไม่เห็นด้วยก็ตาม ผู้แสดงพฤติกรรมการยอมให้นอกจากจะเป็นผู้เสียสละแล้ว ยังเป็นผู้ไม่ต้องการเกิดการบาดหมางใจระหว่างบุคคล เช่น การที่รัฐบาลไทยในสงครามโลกครั้งที่สองได้ยอมให้พันธมิตรกับญี่ปุ่นเพื่อจะได้ไม่ต้องถูกญี่ปุ่นรุกรานเอาเป็นเมืองขึ้น

เราควรใช้วิธีการนี้เมื่อสถานการณ์นั้นเราเห็นว่าเราเป็นฝ่ายผิดและต้องการวิธีการที่ดีกว่าหรือต้องการที่จะเรียนรู้จากผู้อื่น ต้องการให้คนทั้งหลายเห็นว่าเราเป็นคนมีเหตุผล และหากประเด็นนั้นมีความสำคัญต่อคนอื่นมากกว่าตัวเราเองหรือเพื่อต้องการให้คนอื่นพอใจ ต้องการสร้างความยอมรับจากสังคม การยอมให้ก็จะแก้ไขความขัดแย้งนั้นได้ นอกจากนี้การยอมให้ยังเหมาะกับการแข่งขันที่ต้องดำเนินไปอีกอย่างไม่รู้จบสิ้น และจะเป็นผลเสียต่อเราเองไม่ว่าเราจะชนะหรือแพ้ก็ตาม หรือเมื่อต้องการประสานสามัคคีและหลีกเลี่ยงความยุ่งเหยิงหรือแตกแยก ร่วมทั้งเมื่อต้องการช่วยในการพัฒนาบุคลากรโดยเปิดโอกาสให้ลองทำหรือเรียนรู้จากความผิดพลาดของตัวเอง

3. การประนีประนอม(Compromise) คือ การที่ทั้งสองฝ่ายพยายามที่จะหาทางตกลงแบ่งผลประโยชน์กันอย่างที่ต่างฝ่ายต่างได้ประโยชน์ ซึ่งอาจจะไม่ได้เต็มที่ตามที่ต้องการและในเวลาเดียวกันก็ต้องยอมเสียส่วนของตนบ้าง ในลักษณะพบกันครึ่งทาง เช่น กรณีการซื้อของต่อรองราคากับแม่ค้า ควรจะใช้วิธีประนีประนอมเมื่อเป้าหมายของความขัดแย้งมีความสำคัญในระดับปานกลางและไม่คุ้มกับความพยายามหรือ

การออกแรงเพื่อเอาชนะ หรือเมื่อคู่ขัดแย้งมีอำนาจหรือมีพวกมากพอ ๆ กันและมีเป้าหมายที่ต่างกันอย่างชัดเจน การประนีประนอมใช้เมื่อเหตุการณ์นั้นสามารถตกลงกันได้ชั่วคราวในประเด็นขัดแย้งที่ซับซ้อนภายในเวลาที่จำกัด และใช้เป็นทางสายกลางในการแก้ปัญหาความขัดแย้งได้

4. การร่วมมืออย่างเท่าเทียมกัน(Collaboration) คือ การที่ทั้งสองฝ่ายต่างก็ได้ผลประโยชน์อย่างที่ตนเองต้องการ ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ถ้าหากว่ามีการสร้างความไว้วางใจกันจนทั้งสองฝ่ายเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของกันและกัน แล้วต่างก็ตอบสนองความต้องการนั้นได้ ซึ่งอาจจะกล่าวว่าชนะทั้งคู่ก็ได้ ด้วยการให้สิ่งที่เราไม่ต้องการไปแลกกับสิ่งที่เราต้องการจากเขาซึ่งเขาก็ทำอย่างเดียวกัน ดังนี้ทั้งสองฝ่ายก็จะบรรลุความพึงพอใจทั้งคู่ เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มุ่งจะให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนเองและบุคคลอื่นพฤติกรรมนี้เป็นความร่วมมือกันในการแก้ปัญหา ความขัดแย้งที่มุ่งจะให้เกิดการชนะ-ชนะทั้งสองฝ่าย

การร่วมมือควรใช้เมื่อต้องการหาวิธีการที่ดีกว่าในการแก้ปัญหาความขัดแย้งเมื่อแนวคิดของทั้งสองฝ่ายมีความสำคัญมากเกินกว่าที่จะประนีประนอมกันได้ และเมื่อต้องการที่จะเรียนรู้ เช่น การทดสอบจุดยืนของเราเองหรือเพื่อต้องการที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่น หรือเมื่อต้องการผสมผสานความคิดเห็นที่ดีของทุกฝ่ายเข้าด้วยกัน เพื่อจะได้วิธีที่ดีกว่าในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง การแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยการร่วมมือยังใช้ได้ดีเมื่อต้องการให้คนทั้งหลายมีความผูกพันต่อกันโดยผนึกความต้องการของคนทั้งหลายให้เห็นมติเอกฉันท์ การร่วมมือจะประสานความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกันระหว่างบุคคลได้

5. การหลบเลี่ยง(Avoidance) คือ การที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดของคู่ขัดแย้งหนีออกจากสถานการณ์ของการขัดแย้งไปเสียเลย เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับต่ำ เป็นการไม่สู้ปัญหาและไม่ร่วมมือแก้ปัญหาไม่สนใจความต้องการของตนเองและของคนอื่น เฉื่อยชา และไม่สนใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้น พยายามทำตนอยู่เหนือความขัดแย้ง โดยเชื่อว่าความขัดแย้งจะลดลงเมื่อเวลาผ่านเลยไป

ควรจะใช้วิธีการนี้เมื่อประเด็นขัดแย้งเป็นเรื่องไร้สาระ และมีปัญหาอย่างอื่นที่สำคัญกว่ารอการแก้ไขอยู่ หรือเรารู้ว่าเราไม่มีโอกาสชนะ เช่น เมื่อเราไม่มีอำนาจพอหรือเรามีความขุ่นเคืองกับสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก หรือสิ่งที่นอกเหนืออำนาจของเรา เช่น บุคลิกภาพที่ไม่น่าคบของเพื่อนร่วมงาน ความเห็นแก่ตัวของเพื่อน กฎระเบียบที่ไม่เป็นธรรมและยากแก่การปฏิบัติ ถ้าการเผชิญหน้าในปัญหาขัดแย้งนั้นจะก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี หรือต้องการให้คนอื่นลดความโกรธลงจนกระทั่งอยู่ในระดับที่พอจะทำงานร่วมกันต่อไปได้ก็ควรเลือกที่จะหลีกเลี่ยงแทน หากต้องการรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมและเชื่อว่าจะได้ผลดีกว่าการรีบตัดสินใจในทันทีทันใด หรือเห็นความขัดแย้งนี้เป็นอาการของความขัดแย้งอื่น การหลีกเลี่ยงอาจเป็นวิธีที่เหมาะสมที่สุด

16. การแก้ไขหรือลดปัญหาความขัดแย้ง

ราฮิม (Rahim) ศาสตราจารย์แห่งมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น แคนทัคกี้ (Western Kentucky University) สหรัฐอเมริกา ได้เสนอแบบของการจัดการกับความขัดแย้ง ซึ่งตั้งอยู่บนกรอบแนวคิดของทฤษฎีสองมิติ คือ มิติมุ่งตนเอง (Concern of Self) และมิติมุ่งคนอื่น (Concern of Other) มิติมุ่งตนเองเป็นการอธิบายระดับ (สูงหรือต่ำ) ที่บุคคลพยายามที่จะทำให้ตนเองพอใจ มิติมุ่งคนอื่นเป็นการอธิบายระดับ (สูงหรือต่ำ) ที่บุคคลพยายามที่จะทำผู้อื่นพอใจ ผลรวมของ 2 มิติดังกล่าวทำให้เกิดแบบของการจัดการกับความขัดแย้งเกิดขึ้น 5 แบบ ได้แก่ แบบผสมผสาน (Integration) แบบยอมตาม (Obliging) แบบเอาชนะ (Dominating) แบบหลีกเลี่ยง (Avoiding) และแบบประนีประนอม (Compromising) (Rahim,1985 : 83-85 อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545 : 276-279)

โดยการจัดการกับความขัดแย้งนั้นผู้บริหารจะต้องปฏิบัติภารกิจอย่างน้อย 2 ประการ คือ วินิจฉัยความขัดแย้งและการเข้าแทรกแซงความขัดแย้ง

การวินิจฉัยความขัดแย้ง (Diagnosis) เป็นการหาสาเหตุและธรรมชาติของความขัดแย้งเพื่อป้องกันการแก้ผิดปัญหา (Wrong Problem) หรือแก้ปัญหาผิดที่ บางทีอาจเรียกอีกอย่างว่า "เป็นความผิดพลาดอย่างที่สาม" (Error of the Third Kind) ดังนั้นการวินิจฉัยการขัดแย้งที่เป็นระบบคือ ความพยายามที่จะแก้ปัญหาจึงจะเข้าใจปัญหาความขัดแย้งอย่างแท้จริง

การเข้าแทรกแซงความขัดแย้ง (Intervention) เป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องกระทำเมื่อมีความขัดแย้งในระดับที่เกินไปหรือมากเกินไปและสมาชิกในองค์การไม่สามารถจัดการกับความขัดแย้งนั้นได้ อย่างมีประสิทธิภาพ มีวิธีการพื้นฐานอยู่ 2 วิธี คือ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์การ

- <u>การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม</u> มีจุดมุ่งหมายที่จะพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ โดยการเปลี่ยนแนวคิดของสมาชิกในส่วนที่เกี่ยวกับทัศนคติ ปทัสถาน และความเชื่อ เป็นต้น โดยมีเป้าหมายก็คือ ช่วยให้สมาชิกขององค์การเรียนรู้ถึงแบบของการจัดการกับความขัดแย้งและสถานการณ์ที่เหมาะสมกับการใช้แบบของการจัดการกับความขัดแย้งแต่ละแบบ เทคนิคที่จะใช้ในการปรับเปลี่ยน เช่น การวิเคราะห์บทบาท การวิเคราะห์สถานการณ์ การสร้างทีมและการแก้ปัญหา

- <u>การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การ</u> มีจุดมุ่งหมายที่จะพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การโดยการปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์การ เทคนิคที่ใช้ในการปรับเปลี่ยนเช่น กลไกการแยกให้เห็นความแตกต่าง กลไกการทำให้เกิดการผสมผสาน การออกแบบงาน การวิเคราะห์ภารกิจของกลุ่มและการวิเคราะห์การพึ่งพากันในการทำงานของหน่วยงานย่อย เป็นต้น

โดยทั่วไปยุทธศาสตร์การแก้ปัญหาความขัดแย้งมีอยู่ 3 แบบดังนี้ แบบแพ้-ชนะ (Win-Lose Strategy) แบบแพ้-แพ้ (Lose-Lose Strategy) และแบบชนะ-ชนะ (Win-Win Strategy) การเลือกใช้ยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบใดนั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ประสบการณ์เดิม

เกี่ยวกับความขัดแย้งของแต่ละคน การรับรู้เกี่ยวกับอำนาจในสถานการณ์ขัดแย้งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลก่อนเกิดการขัดแย้ง และมีทักษะที่จำเป็นในการแก้ไขความขัดแย้ง เช่น ความสามารถในการสื่อสาร การเจรา จา เป็นต้น (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2534 : 138 อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545 : 279)

1. แบบแพ้-ชนะ เป็นปัญหาความขัดแย้งที่แต่ละฝ่ายต้องการผลประโยชน์ให้มากที่สุดหรือได้รับทรัพยากรให้มากที่สุด ผู้ชนะจะเป็นผู้ได้รับสิ่งของตามต้องการหรือสามารถบรรลุจุดประสงค์ทุกประการของตน ดังนั้นแต่ละฝ่ายจึงพยายามที่จะมีหรือควบคุมสิ่งต่อไปนี้ คือข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เงิน อำนาจ และสัมพันธภาพที่ดีกับคนสำคัญ ๆ หรือคนมีอำนาจ

เทคนิคที่ใช้ในการแก้ปัญหาแบบ แพ้-ชนะ มักจะแสดงออกด้วยการแสดงอำนาจ คุกคาม ขู่เข็ญทั้งทางกายและจิตใจ การแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบแพ้-ชนะจึงมีผลเสียมากกว่าผลดี เพราะคนโดยมากมองเห็นความขัดแย้งเป็นการต่อสู้เพื่อเอาชนะกัน เมื่อแต่ละฝ่ายจะทำทุกอย่างเพื่อที่จะให้ฝ่ายตนชนะ ก็จะพยายามมองหาอำนาจที่แท้จริงว่าอยู่ที่ใด ดังนั้นแต่ละฝ่ายจึงพยายามที่จะมีหรือควบคุมข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ เงิน อำนาจ รวมทั้งสัมพันธภาพที่ดีกับคนสำคัญ ๆ หรือกับคนที่มีอำนาจ ส่วนผู้พ่ายแพ้ย่อมแสวงหาทางที่จะแก้แค้นหรือเอาชนะให้ได้ ก่อให้เกิดการให้ร้ายซึ่งกันและกันทั้งโดยคำพูดและการกระทำ เป็นต้น

ปรากฏการณ์ที่เห็นภายหลังการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบแพ้-ชนะ (Likert and likert, 1976 : 65-66 อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545 : 274) เราจะเห็นได้เมื่อความขัดแย้งเริ่มต้นขึ้น แต่ละกลุ่มจะตั้งท่าเพื่อจะเอาชนะจะเกิดความกลมเกลียวกันภายในกลุ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่วนฝ่ายตรงข้ามจะถูกตราหน้าว่าเป็นศัตรู การบริหารภายในกลุ่มจะเป็นเผด็จการ ภาวะผู้นำจะตกอยู่กับคนใดคนหนึ่งและคน ๆ นั้นมักจะค่อนข้างก้าวร้าว ภายในกลุ่มจะไม่มีเวลาสำหรับการอภิปรายหรือโต้เถียงกันอีก ไม่มีเวลาที่จะหาทางเลือกที่ดีกว่า จึงต้องรีบตัดสินใจโดยมุ่งที่การแพ้-ชนะ เป็นประเด็นสำคัญ เมื่อการต่อสู้เพื่อแพ้-ชนะสิ้นสุดลง ก็จะเกิดความขัดแย้งภายในกลุ่ม จะแตกแยกเป็นฝ่าย ๆ ภายในกลุ่ม การแตกแยกอาจมองเห็นได้ชัดเจนหรือไม่ชัดเจนก็ได้ มีการบิดเบือนเกิดขึ้นทั้งในด้านการตัดสินใจ ในกระบวนการแห่งปัญญาและกระบวนการแห่งการรับรู้ โดยการรับรู้แบบบิดเบือนจะเพิ่มขึ้นในแต่ละกลุ่ม

2. แบบ แพ้-แพ้ การแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบนี้ เกิดจากความคิดที่ว่าสถานการณ์ขัดแย้งเกิดจากทรัพยากรมีจำกัด แต่ละฝ่ายจะพอใจถ้าหากได้รับการแบ่งทรัพยากรที่เป็นธรรม แม้ว่าทั้งสองฝ่ายจะได้รับประโยชน์ไม่เต็มตามวัตถุประสงค์ หรือได้รับแต่เพียงบางส่วนที่ต้องการก็ตามโดยถือคติว่า “ได้บ้างดีกว่าไม่ได้เลย” บางทีเรียกว่า วิธีประนีประนอม การแก้ปัญหาแบบนี้จะมีการเจรจาต่อรองกัน โดยหัวหน้ากลุ่มหรือผู้แทนกลุ่ม

เทคนิคที่ใช้ในการแก้ปัญหาแบบแพ้-แพ้ มักจะใช้การประนีประนอม การประสานประโยชน์ด้วยการแลกเปลี่ยนความต้องการซึ่งกันและกัน การนำประเด็นปัญหาเสนอบุคคลที่สามซึ่งเป็นกลาง การอาศัยระเบียบ เป็นต้น (ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2538 : 308)

การแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบแพ้-แพ้คล้ายกับการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบแพ้-ชนะ เพราะการแก้ปัญหาทั้ง 2 วิธี ตั้งอยู่บนรากฐานของการไม่ลงรอยกันทางวิธีการ นั่นคือ ระหว่างวิธีของเรากับวิธีของเขา หรือระหว่างทางเลือก ก. หรือระหว่างทางเลือก ข. เป็นต้น ถึงแม้ว่าปัญหาความขัดแย้งทั้ง 2 วิธีจะมีความ

แตกต่างกันในบางอย่าง แต่ก็มีความคล้ายกันหลายประเด็นดังต่อไปนี้ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2534 : 141-142 อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545 : 282)

1) จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่ามีการแยกออกเป็นฝ่ายเขา-ฝ่ายเราแทนที่จะแบ่งออกเป็นพวกเรากับปัญหาที่ต้องเผชิญ

2) พลังทั้งหลายถูกใช้ไปเพื่อการมีชัยของฝ่ายเรา และการพ่ายแพ้ของฝ่ายตรงกันข้าม

3) แต่ละฝ่ายจะมองปัญหาจากจุดยืนของฝ่ายตนเท่านั้น ไม่ได้มองปัญหาในรูปของความต้องการร่วมกัน

4) เน้นที่กระบวนการที่แก้ปัญหาความขัดแย้งได้เท่านั้น ไม่ตระหนักถึงเป้าหมายคุณค่า หรือแรงจูงใจในการแก้ปัญหา

5) ความขัดแย้งกลายเป็นเรื่องบุคคลมากกว่าหลักการ ไม่มุ่งเน้นที่ข้อเท็จจริงหรือประเด็นปัญหา

6) ไม่มีการแยกระหว่างกิจกรรมการแก้ปัญหาขัดแย้งกับกระบวนการอื่น ๆ ของกลุ่ม และไม่ได้นึกถึงผลที่จะตามมาของความขัดแย้ง

7) แต่ละฝ่ายเน้นที่ความขัดแย้งและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ไม่สนใจความสัมพันธ์ของบุคคลและผลระยะยาวที่เกิดจากวิธีแก้ปัญหา

3. แบบ ชนะ-ชนะ วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบนี้เป็นวิธีการที่ใช้ทั้งเหตุและผล เรียกได้ว่าเป็นวิธีที่สร้างสรรค์และเป็นวิธีการแก้ปัญหาที่แท้จริง โดยการแสวงหาข้อตกลงที่เป็นที่พอใจทุกฝ่าย โดยที่ไม่ต้องมีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งต้องเสียสละเพียงฝ่ายเดียว เป็นวิธีการที่ขึ้นอยู่กับความจริงใจที่จะแก้ปัญหา เน้นให้ทุกฝ่ายได้ประโยชน์สูงสุด และร่วมมือกันเพื่อแก้ปัญหา วิธีการแก้ปัญหาแบบนี้แต่ละฝ่ายควรจะมีอำนาจในระดับใกล้เคียงกัน ไม่มีฝ่ายใดจะสามารถบังคับกันได้ ทุกฝ่ายจะต้องรับผิดชอบในการแสวงหาทางออกร่วมกันซึ่งเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย

การแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบชนะ-ชนะนี้ ต้องอาศัยความสามารถมาก ต้องอาศัยความไว้วางใจกัน การเปิดเผยจริงใจและความสามารถในการสื่อสารเป็นสำคัญ เทคนิคที่ใช้ในการแก้ปัญหาแบบชนะ-ชนะ มักจะใช้การมีความเห็นสอดคล้องกัน การตัดสินใจร่วมกันโดยการทบทวนและปรับสภาพความสัมพันธ์ ทบทวนและปรับการรับรู้ ทบทวนและปรับทัศนคติ ตกลงร่วมกันว่าปัญหาคืออะไร แสวงหาทางแก้ไข และตัดสินใจแบบมีความเห็นสอดคล้องกัน (ทัศนีย์ ประจะเนย์, 2538 : 308)

เทคนิคในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยการมีความเห็นสอดคล้องกันและการตัดสินใจแบบผสมผสาน ดังนี้ (Filley, 1983 : 25-26 อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545 : 283)

<u>การมีความเห็นสอดคล้องกัน</u> (Consensus) เป็นการแสวงหาวิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งที่ทุกฝ่ายยอมรับ ทั้งในด้านเป้าหมายและวิธีการ เป็นวิธีการที่ส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ วิธีการที่จะทำให้ความเห็นสอดคล้องกันในวิธีแก้ปัญหานั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรจะปฏิบัติตนดังนี้

- มุ่งเน้นที่การแก้ปัญหามากกว่ามุ่งเน้นที่คู่ขัดแย้ง คือ เปลี่ยนจาก “มุ่งเอาชนะกัน” มาเป็น “มุ่งเอาชนะปัญหา”

- หลีกเลี่ยงการโหวตเสียง เพื่อหาประชามติหรือการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์กัน

- แสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อจะนำมาใช้ในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

- ยอมรับว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ หากไม่เป็นการคุกคามหรือทำให้เกิดการต่อต้านขึ้น

- หลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่เน้นตัวเอง ไม่แสดงพฤติกรรมที่บ่งบอกหรือแสดงถึงตำแหน่ง หรือความต้องการของตนเอง

การตัดสินใจแบบผสมผสาน (Integrative Decision-Making : IDM) การแก้ปัญหาแบบนี้แตกต่างจากการแก้ปัญหาแบบการมีความเห็นสอดคล้องกันตรงที่ว่า แบบการมีความเห็นสอดคล้องกันนั้นเป็นการตัดสินใจเลือกปัญหาวิธีใดวิธีหนึ่งจากหลายวิธี ส่วนแบบผสมผสานนั้นเกี่ยวข้องกับขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจ ปัจจัยสำคัญในการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีการตัดสินใจแบบผสมผสาน ควรมีลักษณะดังนี้

- การกำหนดปัญหาหรือการระบุปัญหาควรเกิดจากความพยายามร่วมกันของแต่ละฝ่าย

- ควรระบุปัญหาให้เป็นลักษณะรูปธรรมมากกว่านามธรรม

- ข้อตกลงในเบื้องต้นนั้น ควรระบุเป้าหมายและความเชื่อของทั้งสองฝ่ายทั้งที่เหมือนกันและต่างกัน

- การอภิปรายระหว่างกลุ่มควรอภิปรายให้ตรงประเด็น ปราศจากการประเมินฝ่ายตรงข้าม คำถามก็ควรเป็นคำถามที่ต้องการข้อมูลมากกว่าเป็นการดูถูกฝ่ายตรงข้าม

- ทั้งสองฝ่ายควรจะทำงานร่วมกัน เพื่อแสวงหาหรือพัฒนาทางเลือก หรือวิธีการแก้ปัญหาแบบต่าง ๆ

- ควรประเมินทางเลือกโดยพิจารณาคุณภาพและการยอมรับของทุกฝ่าย

- ข้อตกลงในแต่ละเรื่องควรถือว่าเป็นการตกลงชั่วคราว จะถือว่าเป็นข้อตกลงที่แท้จริงได้ก็ต้องภายหลังจากที่ได้มีการพิจารณาร่วมกันแล้วและทุกฝ่ายต้องยอมรับและต้องมีการปฏิบัติตามข้อตกลงนั้น

องค์ประกอบของกระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบผสมผสานประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆดังนี้ (Filley,1983 : 92-93 อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545 : 284)

- ทบทวนและปรับสภาพของความสัมพันธ์ เป็นการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างกันของทั้งสองฝ่ายที่เป็นอยู่ขณะนี้กับความสัมพันธ์ที่ส่งเสริมความร่วมมือ และหาทางปรับความสัมพันธ์เท่าที่จำเป็น

- ทบทวนและปรับการรับรู้เป็นการหาข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับความรู้สึกและทัศนคติของแต่ละฝ่ายที่มีต่อกัน

- การกำหนดปัญหา เป็นผลตกลงร่วมกันว่าปัญหาคืออะไร

- การแสวงหาทางแก้ไข เป็นการแสวงหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหา

- ตัดสินแบบมีความเห็นสอดคล้องกัน เป็นการประเมินทางเลือกหรือวิธีการต่าง ๆ ในการแก้ปัญหาและข้อยุติว่าวิธีแก้ปัญหาวิธีใดดีที่สุด

สิทธิโชค วรานุสันติกูล (2548 : 315-316) ได้เสนอกลวิธีในการแก้ไขปัญหาที่ใช้ได้ดี 2 วิธี คือ การต่อรองและการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน มีรายละเอียดดังนี้

1. การต่อรอง (Bargaining) เป็นการประนีประนอมโดยให้ทั้งสองฝ่ายหันหน้ามาเจรจากัน กระบวนการนี้ต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อเสนอ การยอมลดราวาศอกให้แก่กันจึงจะสำเร็จผล การเจรจาต่อรองจะประสบความสำเร็จในการแก้ข้อขัดแย้งกันต่อเมื่อผู้ที่เข้ามาร่วมการเจรจาต่างก็มีทัศนะที่เป็นทางสร้างสรรค์

คือต้องคิดว่ามาเจรจากันเพื่อจะแก้ไขปัญหา ไม่ใช่มาเจรจากันเพื่อที่จะเอาประโยชน์เข้าหาตัวเองให้มากที่สุด ถ้าคิดอย่างนี้มาตั้งแต่ต้นแล้วการเจรจาต่อรองมักจะไม่ประสบผลสำเร็จ

2. การกำหนดเป้าหมายร่วมกัน (Induction of Super ordinate Goals) วิธีนี้มาจากการที่คนเรามักจะรับรู้คนอื่นในลักษณะของ "คนนอกกลุ่ม" และ "คนในกลุ่ม" หรือ "พวกเขา" "พวกเรา" ในระหว่างที่มีการขัดแย้งกัน พร้อมกันกับการเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อคู่ขัดแย้งเพิ่มมากขึ้น แต่ความรู้สึกเช่นนี้อาจจะลดลงไปพร้อมกับความขัดแย้งได้ ถ้าหากว่าทั้งสองฝ่ายมีศัตรูเป็นมือที่สามที่จะต้องต่อสู้ด้วย เช่นว่า ฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้างอาจจะมีความเห็นตรงกันว่า เงินเฟ้อเป็นปัญหาที่ทั้งสองฝ่ายเห็นว่าเป็นภัยร่วมที่จะต้องแก้ไขทั้งสองฝ่ายอาจจะร่วมมือกันจนกว่าจะเอาชนะปัญหาเงินเฟ้อได้ ในวงการเมืองเองก็มีการใช้วิธีการเช่นนี้เสมอ เมื่อใดที่พรรคการเมืองหรือกลุ่มการเมืองภายในประเทศทะเลาะกัน รัฐบาลอาจสร้างสถานการณ์ว่าประเทศกำลังถูกคุกคามด้วยกำลังจากประเทศอื่น ทำให้พรรคหรือกลุ่มที่ทะเลาะกันอยู่หันหน้าเข้าหากันและเก็บความขัดแย้งไว้ชั่วคราว เพื่อที่จะร่วมมือต่อสู้กับมือที่สามที่เป็นเป้าหมายร่วมกันของทั้งสองฝ่าย

ในแง่จิตวิทยาสังคมที่เกี่ยวกับการรับรู้บุคคลและการเปลี่ยนทัศนคติ การที่บุคคลได้มีโอกาสร่วมมือกันทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ได้มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ได้อยู่ใกล้ชิดกันมากขึ้น จะทำให้การรับรู้และทัศนคติที่มีต่อกันเปลี่ยนไปได้ ดังนั้นช่วงเวลาที่ทั้งสองฝ่ายได้ร่วมมือกันทำงานร่วมกันชั่วคราวอาจจะเป็นช่วงเวลาที่เรียนรู้จักกันและกันมากขึ้น อาจจะทำให้ความขัดแย้งแต่เดิมหายไปตลอดก็เป็นได้

จะเห็นได้ว่าความขัดแยงเป็นสิ่งที่ไม่มีใครต้องการให้เกิดขึ้น เพราะความขัดแย้งส่วนใหญ่จะนำมาซึ่งผลเสียมากกว่าผลดี โดยเฉพาะในการทำงานความขัดแย้งมักจะทำให้ความสัมพันธ์ของคนในกลุ่มหรือในองค์กรเป็นไปในด้านลบมากกว่าด้านบวก อย่างไรก็ตามความขัดแย้งบางครั้งก็อาจส่งผลให้เกิดผลดีได้ เช่น เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นในกลุ่มในสังคม ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งระหว่างกลุ่มหรือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ย่อมจะมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมขึ้นเสมอ แต่หากพิจารณาความขัดแย้งที่เป็นแบบความขัดแย้งระหว่างกลุ่มเรากับกลุ่มอื่น จะเห็นได้ว่า ผลที่เกิดขึ้นตามมาจะทำให้ภายในกลุ่มมีความจงรักภักดีหรือความรู้สึกผูกพันต่อหน่วยงานหรือกลุ่มของตนสูงขึ้น สมาชิกของหน่วยงานจะมีความรู้สึกต่อกลุ่มของตนมากขึ้น ถึงแม้ผู้นำของกลุ่มจะมีลักษณะเผด็จการมากขึ้น แต่ผลจากความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานหรือกลุ่มจะทำให้แต่ละหน่วยงานพยายามที่จะทำงานให้ดีที่สุด เพื่อเป็นการแข่งขันกับฝ่ายตรงข้าม รวมทั้งทำให้เกิดความผูกพันระหว่างสมาชิกของหน่วยงานเพิ่มขึ้นด้วย

17. ความก้าวร้าว

ความก้าวร้าว (Aggression) หมายถึง การกระทำที่บุคคลตั้งใจทำเพื่อที่จะทำร้ายคนอื่นผู้ซึ่งต้องการที่จะหนีไปจากสภาพถูกทำร้ายนั้น การทำร้ายนี้เป็นได้ทั้งต่อร่างกายและต่อจิตใจ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546 : 317)

นพมาศ ธีรเวคิน (2542 : 73) กล่าวว่า ความก้าวร้าวเป็นพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มที่มีความตั้งใจทำร้ายผู้อื่น ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ความก้าวร้าวที่มุ่งร้าย (Hostile Aggression) ความก้าวร้าวที่มุ่งร้ายมีเป้าหมายขั้นต้นคือการต้องการทำร้าย

2. ความก้าวร้าวเพื่อเป้าหมายบางประการ (Instrumental Aggression) มีเป้าหมายขึ้นต้นคือป้องกันตนเองหรืออย่างอื่น ไม่ได้ยึดถือความก้าวร้าวเป็นสรณะแต่ถือว่าเป็นหนทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย เช่น การแข่งขัน ก้าวร้าวเพราะตำแหน่งหน้าที่ เช่น ผู้คุมคุก หรือถูกสั่งให้ก้าวร้าว

18. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความก้าวร้าว

ในการศึกษาเรื่องเกี่ยวกับความก้าวร้าวนั้น มีข้อถกเถียงกันมานานว่าความก้าวร้าวเป็นสิ่งที่เรียนรู้ทีหลังหรือเกิดมากับตัวเรา สิทธิโชค วรานุสันติกูล (2548 : 317-318) จึงได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวพบว่า นักวิทยาศาสตร์ นักปรัชญา นักคิดทั้งหลายต่างก็ได้เถียงกันมานานและมีความเห็นไม่ตรงกันมาตลอดในประเด็นดังกล่าว โดย โทมัส ฮอบส์ (Thomas Hobbes) ได้เขียนไว้ในหนังสือของเขาเรื่อง Leviathan ตั้งแต่ศตวรรษที่ 17 ว่า มนุษย์นั้นมีธรรมชาติเป็นสัตว์ไร้เหตุผล โหดเหี้ยม จำเป็นต้องใช้กฎหมายของสังคมเข้ามาบังคับให้อยู่ในระเบียบและความถูกต้อง ในขณะที่รุสโซ (Jean Jacques Rousseau) ในศตวรรษที่ 18 กลับเห็นว่ามนุษย์มีธรรมชาติที่อ่อนโยน แต่สังคมต่างหากที่สอนให้มนุษย์กลายเป็นคนดุร้าย

ผู้ที่เห็นด้วยกับความเชื่อของฮอบส์ในยุคต่อมาคือ ฟรอยด์ บิดาแห่งจิตวิเคราะห์ได้เสนอทฤษฎีไว้ว่ามนุษย์มีสัญชาติญาณ 2 ชนิดในตนเองมาตั้งแต่เกิดได้แก่ สัญชาติญาณแห่งชีวิต (Eros) อันเป็นสัญชาตญาณที่ต้องการมีชีวิตอยู่ ซึ่งผลักดันให้มนุษย์แสดงออกมาเป็นความรักและกามารมณ์ และสัญชาตญาณแห่งความตาย (Thanatos) อันเป็นสัญชาตญาณที่คนเราต้องการจะตายซึ่งนำไปสู่ความก้าวร้าว และสิ่งมีชีวิตทุกอย่างมีแรงผลักดันในตัวที่จะทำลายชีวิตกลับไปสู่สภาพไร้ชีวิต เขาเชื่อว่าพลังความก้าวร้าวของคนเราจะสั่งสมและต้องถูกปลดปล่อยออกมาไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง มิฉะนั้นร่างกายจะป่วยไข้ สังคมจึงต้องทำหน้าที่ในการที่จะสร้างแนวทางให้คนเราระบายความก้าวร้าวออกมาเป็นสิ่งที่ยอมรับกันได้

นักวิทยาศาสตร์ยุคต่อมาหลายคนก็ได้มีการทดลองกับสัตว์เพื่อหาข้อสรุปว่าความก้าวร้าวเป็นสิ่งที่เกิดจากเป็นสัญชาตญาณหรือเป็นสิ่งที่มาจากการเรียนรู้ ที่น่าสนใจคือ ชิงยางกัว (Zing yang Kuo, 1961) ได้ทำการทดลองแมวกับหนูได้ข้อสรุปว่า ความก้าวร้าวไม่น่าจะเป็นสัญชาตญาณแต่น่าจะเป็นสิ่งที่เรียนรู้มาภายหลัง แต่ อีเบสเฟลด์ (Eibesfeldt, 1963) กลับพบว่า หนูรู้จักความก้าวร้าวมาแต่เกิดโดยไม่ต้องเรียนรู้ การทดลองในลักษณะนี้เกิดขึ้นมาตลอด จนมาถึงบัดนี้ก็ยังไม่สามารถสรุปได้อย่างแน่ใจว่าแนวทางใดกันแน่ที่ถูกต้อง แต่สิ่งที่ยอมรับกันแล้วคือความก้าวร้าวนั้น คนเราเรียนรู้ที่จะหักห้ามได้ แม้แต่สัตว์ดุร้ายโดยกำเนิดก็สามารถเลือกได้ว่าจะแสดงความก้าวร้าวหรือไม่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ทางสังคมของมันและสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่

นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2551 : 109-115)ได้อธิบายถึงทฤษฎีที่เกี่ยวกับความก้าวร้าว โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มความเชื่อ 3 กลุ่มใหญ่ ดังนี้

1. ทฤษฎีทางสัญชาตญาณและชีววิทยา

ตามแนวคิดของฟรอยด์ (Freud) และทฤษฎีจิตวิเคราะห์นั้นได้รากฐานมาจากความเชื่อทางสรีรวิทยา กล่าวคือ มนุษย์มีความต้องการทางสรีรวิทยาอยู่เสมอ และเมื่อมีความต้องการเกิดขึ้นก็ได้ก่อให้เกิดความประวนประวายใจ และความกดดันขึ้นแก่บุคคลกลายเป็นพลังงานที่ร่างกายจะต้องขับออกไปด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง ดังนั้นพลังงานความก้าวร้าวนี้จึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการสะสมของความต้องการทางร่างกายนี้เอง เป็นสัญชาตญาณส่วนหนึ่งของสิ่งมีชีวิต

เมื่อมาถึงยุคหลังฟรอยด์พวกลูกศิษย์ของฟรอยด์ได้มองเรื่องของความก้าวร้าวเสียใหม่ โดยกล่าวว่าความก้าวร้าวนี้เป็นส่วนหนึ่งของ “Ego” แทนที่จะนำเอาความก้าวร้าวไปไว้ในส่วนของสัญชาตญาณที่ทำไปโดยไม่มีเหตุผลหรือ “Id” พวกนี้เชื่อว่าความก้าวร้าวเป็นผลมาจากการที่มนุษย์ปรับตัวเข้ากับความเป็นจริงของสภาพแวดล้อม และไม่ใช่เป็นสิ่งเลวร้ายแต่อย่างใด แม้ว่ากลุ่มนักทฤษฎีรุ่นหลังฟรอยด์นี้จะมองความก้าวร้าวต่างออกไปจากฟรอยด์ก็ตาม แต่พวกเขาก็ยังยึดความเชื่อพื้นฐานของฟรอยด์ไว้ว่า ความก้าวร้าวเป็นสิ่งที่พัฒนามาจากพลังของสัญชาติญาณอยู่นั่นเอง เพียงแต่มาเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่พัฒนาให้เข้ากับสภาพความเป็นจริงขึ้นเท่านั้น

นอกจากแนวคิดของนักทฤษฎีสกุลจิตวิเคราะห์แล้ว กลุ่มนักสัตว์ศาสตร์ Ethnologist (แขนงวิชาที่แยกมาจากชีววิทยา) ก็ยังมีความสนใจศึกษาแบบแผนพฤติกรรมทางสัญชาตญาณของสิ่งมีชีวิตมาก นักสัตว์ศาสตร์มักจะศึกษาพฤติกรรมของสิ่งมีชีวิตในสภาพธรรมชาติเพื่อแสวงหาความเข้าใจแบบแผนทางพฤติกรรมของสัตว์เหล่านั้นอย่างชัดเจนและนำมาประยุกต์ในการเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ได้อีกด้วย

ในเรื่องของความก้าวร้าวนี้นักสัตว์ศาสตร์มีความเห็นใกล้เคียงกับพวกนักจิตวิเคราะห์มาก กล่าวคือ พวกนี้มีความเชื่อว่าการแสดงออกของพฤติกรรมก้าวร้าวนั้น กำเนิดจากการที่พลังงานได้ถูกเก็บสะสมเอาไว้มาก ๆ แต่กลุ่มนี้มีความเห็นเพิ่มเติมอีกว่าในการแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวนั้นจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายนอก กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การแสดงความก้าวร้าวจะเกิดโดด ๆ ไม่ได้ จะต้องมีสิ่งกระตุ้นเกิดขึ้นเป็นตัวล่อ พฤติกรรมก้าวร้าวจึงปรากฏตามมา กลุ่มนี้จึงย้ำให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของตัวล่อกับพฤติกรรมก้าวร้าว่าจะต้องเกิดร่วมกันเสมอ

กล่าวโดยสรุป ทั้งทฤษฎีจิตวิเคราะห์และทฤษฎีทางชีววิทยานี้ ต่างก็มองความก้าวร้าวว่าเกิดจากพลังงานที่ร่างกายสะสมเอาไว้ และมาแสดงออกในลักษณะของความก้าวร้าวแต่ทฤษฎีทางชีววิทยานี้ได้เปรียบกว่าทฤษฎีทางชีวิทยานี้ได้เปรียบกว่าทฤษฎีจิตวิเคราะห์ตรงที่ ได้นำปัจจัยหรือตัวกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อมเข้ามาสัมพันธ์กับการแสดงความก้าวร้าวด้วย แต่ทั้ง 2 ทฤษฎีต่างก็เชื่อในเรื่องของสัญชาตญาณความก้าวร้าวว่าเป็นส่วนที่กำเนิดขึ้นเองภายในบุคคลและสัตว์ อาจจะเรียกได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสิ่งมีชีวิตทุกรูปแบบ

2. ทฤษฎีแรงขับ

ทฤษฎีแรงขับมีความเชื่อว่า ความก้าวร้าวจะมีสาเหตุโดยตรงมาจากความคับข้องใจ (Frustration) ผู้ที่เป็นตัวตั้งตัวตีในความเชื่อนี้ได้แก่ ดอลลาร์ดและเพื่อน (Dollard et. al,1929) เขามีความเห็นว่าความคับข้องใจจะเป็นสาเหตุทำให้เกิดปฏิกิริยาก้าวร้าวเสมอ ถ้าแปลตรงตัวตามทฤษฎีนี้ก็จะหมายความว่า ความคับ

ข้องใจนั้นไม่ว่าจะเกิดจำนวนสักน้อยนิดหรือมากมายเพียงใดก็ตาม ย่อมจะต้องนำไปสู่การแสดงออกถึงความก้าวร้าวเสมอ

อย่างไรก็ตามความเชื่อของนักทฤษฎีกลุ่มนี้ก็ได้รับการคัดค้านจากนักจิตวิทยาผู้อื่นอีกหลายท่าน โดยเฉพาะในแง่ที่ว่าความคับข้องใจไม่จำเป็นที่จะต้องนำไปสู่พฤติกรรมที่ก้าวร้าวเสมอไป ในปี 1941 นักจิตวิทยาชื่อ มิลเลอร์ (Miller) จึงได้ทำการปรับปรุงสมมติฐานของทฤษฎีเสียใหม่ โดยกล่าวเป็นกลาง ๆว่า "ความคับข้องใจจะทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบโต้หลายประเภท และความก้าวร้าวก็จะเป็นปฏิกิริยาตอบโต้ประเภทหนึ่งเท่านั้น" แต่การปรับปรุงความเชื่อของทฤษฎีดังกล่าวก็ไม่ได้ทำให้ปัญหาหมดไป โดยเฉพาะตัวทฤษฎีเองก็ไม่ได้ให้ความกระจ่างว่า เมื่อไรความคับข้องใจจึงนำไปสู่ปฏิกิริยาตอบโต้ของความก้าวร้าว หรือเมื่อไรจะนำไปสู่ปฏิกิริยาตอบโต้ชนิดอื่น และยิ่งไปกว่านั้นคำว่า "ความคับข้องใจ" นี้จะหมายถึงอะไรกันแน่ หมายถึงอุปสรรคจากสิ่งแวดล้อมที่ทำให้ความต้องการไม่บรรลุผล หรือจะหมายถึง สภาพอารมณ์ภายในที่เกิดเมื่อพฤติกรรมถูกขัดขวาง ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้ศึกษาในเรื่องความก้าวร้าวไม่ก้าวไปเท่าที่ควรในระยะแรก

ต่อมาในปี 1962 นักจิตวิทยาสังคมชื่อ เบอร์โกวิท (Berkowitz) ได้ทำการปรับปรุงทฤษฎีแรงขับอีกครั้งนี้ เขามีความเห็นว่าสภาพอารมณ์ที่ถูกปิดกั้นไม่ให้ไปถึงจุดหมายที่ต้องการจะเป็นปัจจัยทำให้บุคคลโกรธ ความโกรธจะไม่นำไปสู่ความก้าวร้าวในทันที แต่อารมณ์โกรธจะทำให้บุคคลเตรียมพร้อมที่จะก้าวร้าว ความก้าวร้าวจะเกิดได้ต้องมีตัวกระตุ้นที่เหมาะสม ซึ่งตัวกระตุ้นนี้อาจเป็นสิ่งที่เกิดในอดีต/ปัจจุบันก็ได้ อาจเป็นสิ่งที่อยู่นอกหรือในตัวบุคคลผู้นั้นถ้าความโกรธมีปริมาณรุนแรงมากพอ การแสดงความก้าวร้าวบ่อย ๆ จะก่อให้เกิดเป็นอุปนิสัยก้าวร้าว แม้ในระยะหลังที่ปราศจากความคับข้องใจ ก็อาจแสดงความก้าวร้าวออกมาได้เช่นกัน

จากความเชื่อของเบอร์โกวิทแสดงว่าความก้าวร้าวจะเกิดในสถานการณ์เดียว คือ เมื่อมีทั้งความโกรธและตัวกระตุ้น ส่วนในสถานการณ์อื่น ๆ ถ้ามีเพียงปัจจัยหนึ่งปัจจัยใดก็จะไม่เกิดความก้าวร้าว เบอร์โกวิท ได้ทำการทดลองเพื่อพิสูจน์ทฤษฎีหลายครั้ง ส่วนใหญ่การทดลองของเขาจะหาบุคคลมาทำการทดลองและให้บุคคลที่เราเตรียมไว้ทำการยั่วยุให้บุคคลแรกโกรธ เมื่อเห็นว่าผู้นั้นโกรธแล้ว ก็ให้เขาได้เผชิญกับสิ่งกระตุ้นที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมก้าวร้าว เช่น ให้ดูหนังประเภทฆ่าฟันอย่างโหดร้าย หรือเผชิญกับสิ่งเร้าที่ไม่เกี่ยวกับพฤติกรรมก้าวร้าว เช่น หนังรักหรือชีวิต หลังจากนั้นให้เขามีโอกาสแสดงความก้าวร้าวโดยการกดปุ่มกระแสไฟฟ้าลงโทษบุคคลที่เตรียมเอาไว้ (เป็นการลงโทษหลอก ๆ ที่ผู้ทำไม่รู้ว่าถูกหลอก) ผู้ทดลองใช้วิธีการนับจำนวนครั้งที่บุคคลนั้นลงโทษผู้อื่นโดยการกดปุ่มกระแสไฟฟ้า และความสั้นยาวของการปล่อยกระแสไฟฟ้าเพื่อวัดความรุนแรงของความก้าวร้าวนั้น ดังนั้น หากนาย ก.มีความโกรธแค้นมาก และได้ดูภาพยนตร์ที่ยั่วยุความโกรธให้มากขึ้น เขาอาจจะลงโทษ นาย ข. อย่างรุนแรงและบ่อยครั้งกว่า นาย ค. ที่ไม่โกรธ หรือนาย ง. ที่โกรธแต่ไม่ได้เห็นสิ่งกระตุ้นที่ยั่วยุให้อยากแสดงความก้าวร้าวออกไป

โดยทั่ว ๆ ไปการทดลองของเบอร์โกวิทประสบความสำเร็จพอประมาณ กล่าวคือ ความโกรธจะมีผลอย่างยิ่งต่อปฏิกิริยาก้าวร้าวของบุคคล แต่สำหรับเรื่องสิ่งกระตุ้นนั้นยังไม่สามารถสรุปได้อย่างเด่นชัด ว่าสิ่งกระตุ้นจะนำไปสู่พฤติกรรมก้าวร้าวอย่างแน่นอน อย่างไรก็ดีเราคงปฏิเสธไม่ได้ว่า สภาพความคับข้องใจหรือ

สภาพอารมณ์โกรธจะนำไปสู่พฤติกรรมก้าวร้าวได้ หรือพูดอีกนัยหนึ่งก็คือ ความก้าวร้าวนั้นมีสาเหตุประการหนึ่งมาจากอารมณ์โกรธที่เป็นความคับข้องใจนั่นเอง

3. ทฤษฎีการเรียนรู้

ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่า มนุษย์เรียนรู้โดยการเลียนแบบ สังเกต และจดจำจากแม่แบบ (Modeling) โดยเฉพาะการเรียนรู้จากแม่แบบนั้นทางกลุ่มที่เชื่อเรื่องเรียนรู้นี้เห็นว่ามีความสำคัญมากกว่าการเรียนรู้ด้วยวิธีอื่นใด จอห์นสัน (Johnson,1972) ได้กล่าวถึงการเรียนรู้จากแม่แบบว่ามีความสำคัญดังต่อไปนี้

- ทำให้รู้วิธีการตอบสนองอย่างใหม่ การจดจำแม่แบบนั้นบุคคลได้เรียนรู้วิธีการที่แม่แบบใช้ ซึ่งอาจเป็นวิธีการใหม่ ๆ ที่เขาไม่เคยได้รู้มาก่อน และนอกจากนี้การดูแบบและมาทำตามก็มักจะทำได้อย่างไม่ค่อยผิดพลาดนัก กล่าวคือ ทำได้ง่ายกว่าวิธีอื่น และไม่ต้องการการฝึกซ้อมมากนัก

- ช่วยระงับ/กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมง่ายเข้า การเรียนรู้จากแม่แบบนั้นให้ผลทั้ง 2 ลักษณะ คือ ถ้าแม่แบบทำพฤติกรรมอะไรออกไปแล้วได้รับโทษจากการกระทำนั้น จะมีผลทำให้ผู้ที่เฝ้าดูอยู่ไม่ทำพฤติกรรมตามแม่แบบนั้น ในขณะเดียวกันถ้ามีใครสักคนในกลุ่มกล้าแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกไป ให้เป็นแบบอย่างกับกลุ่ม คนทั้งกลุ่มอาจพร้อมใจกันทำตามพฤติกรรมที่แม่แบบแสดงไปก่อนแล้วก็ได้

- ช่วยให้พฤติกรรมที่เรียนรู้แล้วได้แสดงออกง่ายเข้า การสังเกตจากแม่แบบที่ทำพฤติกรรมที่บุคคลเคยเรียนรู้แล้วจะช่วยทำให้เขามีการแสดงพฤติกรรมนั้นออกได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น ตัวอย่างเช่น ให้นาย ก.ทำทีเป็นแหงนหน้ามองท้องฟ้าในขณะที่เดินอยู่ในถนนสายที่จอแจในเมืองหลวง ผลจะปรากฏว่าบุคคลที่สัญจรไปมาอื่น ๆ จะอดไม่ได้ที่จะทำตามนาย ก. คือ แหงนหน้าดูท้องฟ้าบ้าง เป็นต้น

นักจิตวิทยาการเรียนรู้ที่เชื่อในเรื่องความก้าวร้าวเกิดจากการเรียนรู้จากแม่แบบนี้ คือ แบนดูราและคณะ (Bandura, Ross & Ross,1961) เขาได้ทำการทดลองเรื่องการเรียนรู้ความก้าวร้าวนี้ไว้ ผลการวิจัยสรุปของแบนดูราถูกวิจารณ์ในแง่ของความก้าวร้าวที่มาจากสื่อมวลชน กล่าวคือ ยังไม่เป็นที่ยอมรับกันโดยเด็ดขาดนักว่าความโหดร้ายทารุณที่สื่อมวลชนเสนอ โดยเฉพาะทางโทรทัศน์นั้นจะเป็นสาเหตุให้เกิดความก้าวร้าวขึ้นในจิตใจของบุคคลอย่างแน่นอน แต่อย่างไรก็ตาม สิ่งหนึ่งที่เราปฏิเสธไม่ได้จากการทดลองต่าง ๆ ของแบนดูราก็คือ การเลียนแบบได้นำไปสู่พฤติกรรมหลายประเภท และพฤติกรรมก้าวร้าวนี้เป็นส่วนหนึ่งที่เกิดจากการเห็นจากแม่แบบ หรือเราอาจจะพูดสรุปได้กว้าง ๆ ว่า พฤติกรรมก้าวร้าวนี้มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ มากมาย การเรียนรู้โดยการสังเกต และมีแม่แบบก็อาจเป็นสาเหตุหนึ่งของการแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวได้

19. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมก้าวร้าว

นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2551 : 116-119) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมก้าวร้าว โดยจำแนกอธิบายออกเป็น 3 หัวข้อใหญ่ ได้แก่

1. เงื่อนไขทางบุคลิกภาพ บารอน (Baron)เป็นผู้หนึ่งที่ทำการศึกษาในเรื่องนี้อย่างกว้างขวาง การค้นพบของเขาพอจะสรุปผลเกี่ยวกับบุคลิกภาพและความก้าวร้าวว่า บุคคลที่แคร์ต่อสังคมมาก ๆ ดูเหมือนจะมีความก้าวร้าวน้อยกว่าคนที่ไม่แคร์ต่อสังคม ซึ่งในข้อนี้อาจจะแปลความหมายได้ว่าคนที่กลัวเสียสังคมจะไม่ทำ

อะไรในทิศทางที่สังคมจะตำหนิเขา และความก้าวร้าวก็เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่สังคมไม่ยอมรับ ดังนั้นถ้าเขาแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวออกไปสังคมอาจไม่ยอมรับเขาก็ได้ แต่ถ้าเป็นที่ไม่กลัวต่อเสียงสังคม เขาอาจทำตามอำเภอใจโดยพฤติกรรมที่ทำอาจเป็นพฤติกรรมที่ก้าวร้าว และสังคมจะยอมรับเขาหรือการกระทำของเขาหรือไม่นั้น เขาไม่สนใจ อย่างไรก็ตาม บุคคลทั้ง 2 ประเภทนี้ ถ้าได้รับการยั่วยุจากผู้อื่นรุนแรงพอก็อาจจะมีพฤติกรรมที่ก้าวร้าวได้เท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่แคร์ต่อสังคมหรือไม่ก็ตาม ในทำนองเดียวกัน บุคคลประเภทที่ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับในตัวเขาสูงก็มักจะมีพฤติกรรมก้าวร้าวน้อยกว่าคนที่ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับในตัวเขาต่ำ

ในปี 1966 นักจิตวิทยาชื่อ รอตเตอร์ (Rotter) ได้คิดค้นแบบประเมินการบังคับตนเอง (Locus of Control Scale) เพื่อวัดว่าบุคคลมีการบังคับตัวเองจากภายในหรือภายนอก ผู้ที่ได้คะแนนสูงในแบบทดสอบนี้แสดงว่ามีการบังคับตนเองจากภายนอก ในขณะที่ผู้ที่ได้คะแนนต่ำมักจะแสดงว่ามีการบังคับจากภายใน

บุคคลที่การบังคับตนเองมาจากภายนอกนั้น หมายถึง บุคคลประเภทที่เชื่อในโชคชะตาว่ากำหนดชีวิตเขา พวกนี้เชื่อว่าสิ่งดี/ชั่วที่เกิดขึ้นกับชีวิตเขานั้นมักเป็นผลจากการกระทำของผู้อื่นหรือสิ่งแวดล้อม โดยที่ตัวเขาเองแทบจะไม่มีสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงชีวิตของเขาเลย พวกนี้ยังถือคติว่าถึงพยายามเปลี่ยนแปลงอะไรก็ไร้ประโยชน์ ไม่ช่วยให้ชีวิตดีขึ้น ไม่คิดว่าตัวเขามีความสามารถเปลี่ยนแปลงหรือทำอะไรให้ชีวิตได้ และมักคิดว่าพลังจากภายนอกหรือสิ่งแวดล้อมจะมีอำนาจเหนือเสมอ

ในทางตรงข้าม ผู้ที่มีการบังคับตนเองจากภายใน มักเห็นว่าเขาเป็นผู้บงการชีวิตของตนเอง ผลกรรมทุกอย่างที่เกิดกับชีวิตเขา เป็นสิ่งที่เขาทำให้มันเกิดขึ้นทั้งสิ้น พวกนี้จะไม่นั่งรอคอยโชคชะตาให้มาเปลี่ยนชีวิตเขา แต่จะออกไปเปลี่ยนแปลงด้วยตนเอง

ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความก้าวร้าวนั้น นักจิตวิทยาพบว่าผู้ที่มีการบังคับตนเองจากภายนอกมักจะไม่ใคร่กล้าตอบโต้ต่อคำยั่วยุจากผู้อื่น ไม่ว่าคำยั่วยุนั้นจะรุนแรงมากน้อยเพียงใดแต่สำหรับบุคคลที่การบังคับตนเองมาจากภายในนั้น มักจะตอบสนองการยั่วยุจากภายนอกในระดับที่เท่าเทียมกับการยั่วยุ เช่น ภายนอกแรงมา เขาก็จะตอบโต้แรงกลับไป แต่ถ้าแรงน้อยก็จะสนองกลับไปแต่น้อย

2. การศึกษาเกี่ยวกับบุคคลที่มีความก้าวร้าว ทอช (Toch, 1969) ทำการศึกษาบุคคลที่มีความก้าวร้าวซ้ำซาก เช่น พวกนักโทษ พบว่า ไม่สามารถระบุถึงสาเหตุเฉพาะที่ทำให้บุคคลเหล่านี้มีพฤติกรรมก้าวร้าว แต่สิ่งที่เขาพบจากการศึกษาครั้งนี้ก็คือ ประเภทของบุคคลที่ชอบใช้ชีวิตเกี่ยวข้องกับความก้าวร้าวในระดับต่าง ๆ ทอชได้แบ่งกลุ่มบุคคลออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1) <u>ประเภทปกป้องภาพพจน์ของตนเอง</u> พวกนี้มีความเชื่อฝังใจว่า ไม่มีใครเป็นมิตร กับเขาเลยในโลกนี้ ทุกคนคอยจ้องเล่นงานเขา ดังนั้น ถ้ามีเรื่องอะไรนิดหน่อย เขาจะต้องถือโอกาสตอบโต้ออกไปอย่างรุนแรง หรือถ้าไม่มีใคร “หาเรื่อง”กับเขา เขาก็อาจจะไปหาเรื่องกับคนอื่น ๆ ได้ง่าย พวกนี้เป็นพวกนักเลงและอันธพาลที่ทุกคนอยากหลีกหนี

2) ประเภทอวดอ้างศักดา พวกนี้ปรารถนาที่จะให้มนุษย์ทั้งโลกมองเขาว่า เขาคือเจ้าพ่อ ที่ยิ่งใหญ่ไม่มีใครหรือสิ่งใดที่จะทำให้ความยิ่งใหญ่ของเขาลดลงไปได้ พวกนี้มักจะหาหรือพาตัวเข้าไปเกี่ยวข้องกับความก้าวร้าวอยู่เสมอ เพราะคิดว่าเป็นวิธีที่จะพิสูจน์คุณค่าของตัวเขาเอง

3) ประเภทปกป้องชื่อเสียง พวกนี้มักเป็นสมาชิกกลุ่มที่พยายามทำให้เพื่อนร่วมกลุ่มมองว่าเขาเป็นลูกผู้ชายจริง สิ่งที่เขาเหล่านี้หวั่นเกรงที่สุดก็คือ การถูกหาว่าเป็นคนขี้ขลาดตาขาว ความก้าวร้าวของกลุ่มนี้อาจเกิดจากการที่เพื่อน ๆ ล้อเลียน ทำให้ต้องมีพฤติกรรมก้าวร้าวออกไปเพื่อพิสูจน์ให้ใคร ๆ เห็นว่า เขามิได้เป็นดังที่ถูกกล่าวหา

จะเห็นได้ว่าคนที่กระทำพฤติกรรมก้าวร้าวนั้น กระทำไปด้วยสาเหตุหลายประการ ทอชมีความเชื่อว่าบุคคลก้าวร้าวเหล่านี้มีพื้นฐานทางจิตใจคล้ายเด็กที่ชอบใช้กำลังเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ตนต้องการ แทนที่จะใช้ทักษะทางสังคมในการได้มาของสิ่งนั้น ๆ และที่เป็นเช่นนั้นก็เพราะบุคคลเหล่านี้อาจไม่รู้จักวิธีอื่น ๆ และเข้าใจว่าการใช้ความรุนแรงเป็นคำตอบเดียวที่เขารู้จักก็ได้ เมื่อใช้ความรุนแรงบ่อยเข้าจึงทำให้กลายเป็นอุปนิสัยอันถาวรไป

จากการศึกษาเรื่องบุคลิกภาพของบุคคลที่ก้าวร้าว นักจิตวิทยาพบว่า บ่อยครั้งของฆาตกรที่เหี้ยมโหดทารุณนั้น ผู้ที่เป็นฆาตกรมักจะเป็นคนเงียบ เรียบร้อย และดูไม่น่าเชื่อว่าเขาจะทำพฤติกรรมอันอุกฉกรรจ์นั้นได้ และคดีที่เขาทำลงไปก็อาจจะเป็นครั้งเดียวในชีวิตก็ได้ นักจิตวิทยาได้ศึกษาถึงบุคลิกภาพของบุคคลประเภทนี้และสรุปได้อย่างคร่าว ๆ ว่า มักเป็นบุคคลที่เก็บกดความโกรธ และความก้าวร้าวไว้ในตนเองสูง ไม่แสดงออก แต่เมื่อถึงจุดหนึ่งที่ไม่สามารถเก็บระงับไว้ต่อไปได้ ก็มักจะใช้ความก้าวร้าวอย่างรุนแรงเป็นทางออก

3. สถานการณ์ที่นำไปสู่ความก้าวร้าว

มีปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์หลายชนิดที่อาจมีผลกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าวขึ้นได้ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ (นวลศิริ เปาโรหิตย์, 2551 : 119-123)

1) ถูกโจมตีจากผู้อื่น การถูกกระตุ้นจากผู้อื่นนั้นเป็นสาเหตุสำคัญของการเกิดความก้าวร้าว การกระตุ้นในที่นี้หมายความถึงการกล่าวหา โจมตีด้วยคำพูด กริยาท่าทาง ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมล้วนนำไปสู่การตอบโต้ที่ก้าวร้าวได้ง่าย ผลการวิจัยมักแสดงว่าการถูกโจมตีจากบุคคลอื่นจะนำไปสู่การโต้ตอบที่ก้าวร้าวมากกว่าจะมาจากสาเหตุของความคับข้องใจเสียอีก นักจิตวิทยาสังคมได้ทำการศึกษาโดยแบ่งกลุ่มบุคคลออกเป็น 2 กลุ่ม เขาให้ทั้งสองกลุ่มทำงานชิ้นหนึ่ง ในกลุ่มที่หนึ่งนั้นเขาจัดอุปสรรคให้เกิดขึ้นกับงานชิ้นนั้น ทำให้กลุ่มที่หนึ่งไม่สามารถทำงานชิ้นนั้นสำเร็จ ส่วนกลุ่มที่สองเขาปล่อยให้กลุ่มทำงานอันนั้นจนเสร็จ หลังจากนั้นก็ส่งบุคคลที่เตรียมไว้ไปกล่าวโจมตี ดูถูกผลงานที่เสร็จแล้วของกลุ่มที่สอง ผลปรากฏว่าสมาชิกกลุ่มที่สองมีการแสดงออกที่ก้าวร้าวต่อผู้โจมตีมากกว่าสมาชิกกลุ่มที่หนึ่งที่งานมีอุปสรรค ผลของการศึกษาครั้งนี้ก็คงสรุปได้อย่างคร่าว ๆ ว่า การถูกโจมตีโดยตรงจะนำไปสู่พฤติกรรมก้าวร้าวมากกว่าความคับข้องใจที่เกิดจากความต้องการไปไม่ถึงเป้าหมาย

2) เมื่ออยู่ต่อหน้าคนดู จากการศึกษามักพบว่า “ผู้ดู” มีผลต่อการแสดงความก้าวร้าวอย่างน่าสนใจ กล่าวคือ ถ้าผู้ดูส่งเสียงเชียร์ หรือเอาใจช่วยด้วยคำพูดท่าทางจะยิ่งทำให้คู่ต่อสู้ทวีความรุนแรงต่อกันมากขึ้น

คล้ายกับเสียงเชียร์หรือคำพูดยิ่งไปเพิ่มความรู้สึกอยากเอาชนะและแสดงฝีมือของบุคคลให้มากขึ้น จึงทำให้ต้องเพิ่มความรุนแรงมากตามไปด้วย การศึกษาของบอร์เด็น (Borden,1975) พบว่า ถ้า "ผู้ดู" เป็นเพศชายจะมีผลต่อการแสดงความร้าวมากขึ้น สาเหตุที่ความก้าวร้าวจะเพิ่มมากขึ้นถ้ามีผู้ดูเป็นเพศชาย ในขณะที่ถ้าเป็นเพศหญิงแล้วไม่มีผลเลย ทั้งนี้เนื่องจากสังคมโดยทั่วไปมักจะคาดหวังว่าเพศชายคงจะต้องมีความก้าวร้าวมากกว่าเพศหญิง และคงจะยอมรับพฤติกรรมก้าวร้าวในขณะที่เพศหญิงส่วนมากเป็นเพศที่อ่อนแอกว่า ย่อมไม่ชอบความรุนแรง

3) <u>เมื่อไม่ต้องการแสดงตน</u> ซิมบาร์โด (Zimbardo,1970) ได้สรุปผลการทดลองของเขาว่า ในสถานการณ์ที่ไม่การแสดงตนไม่มีใครรู้ว่าใครเป็นใคร บุคคลจะรู้สึกว่าไม่มีใครกำลังคอยตัดสิน วิพากษ์วิจารณ์การกระทำของตัวเขา ทำให้เขาลดความวิตกกังวล และความรู้สึกละอาย หรือความรู้สึกผิดถ้าจะต้องลงโทษผู้อื่นลงไป เป็นเหตุให้เขากล้าที่จะทำร้ายหรือลงโทษผู้อื่นได้อย่างรุนแรงมากขึ้น

4) <u>ผลจากความร้อนและเสียงรบกวน</u> บารอนได้ทำการศึกษาในเรื่องดังกล่าวและสรุปไว้อย่างกว้าง ๆ ว่า ทั้งความร้อนและความก้าวร้าวมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและเกี่ยวโยงไปถึงสภาพอารมณ์ของบุคคลนั้น ๆ อีกด้วย ยิ่งอากาศร้อนมากขึ้นความหงุดหงิดฉุนเฉียวง่ายก็ทวีขึ้น ซึ่งผลก็คือโอกาสจะแสดงความก้าวร้าวออกไปย่อมมีมากขึ้น แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า เมื่ออากาศร้อนถึงจุดหนึ่งแล้ว บุคคลแม้จะอึดอัดและมีปฏิกิริยาอยากหลบหนีออกจากสภาพความไม่สบายนั้น แต่ความก้าวร้าวในช่วงนี้จะกลับลดลง จากการวิจัยถึงความสัมพันธ์ของเสียงและความก้าวร้าวนั้นพบว่า เสียงจะมีผลทำให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาก้าวร้าวเมื่อบุคคลผู้นั้นกำลังอยู่ในสภาพอารมณ์ที่โกรธหรือขุ่นเคือง เสียงที่รบกวนในขณะนั้นจะยิ่งเพิ่มความก้าวร้าวมากขึ้นในการแสดงออกของเขา แต่ถ้าเขาอยู่ในอารมณ์ที่ปกติ เสียงดังหรือค่อยจะไม่มีผลต่อความก้าวร้าวของเขา นอกจากนี้ถ้าบุคคลได้รู้ว่าเขาสามารถบังคับเสียงเหล่านั้นได้ (ให้ดังขึ้น หรือค่อยลง) เขาจะไม่แสดงกริยาก้าวร้าวออกไป

5) <u>อิทธิพลของเครื่องดื่มมึนเมา</u> เทเลอร์ (Taylor,1972) ได้ทำการศึกษาในเรื่องดังกล่าว และสรุปว่าสุรามีผลต่อความก้าวร้าว ในขณะที่กัญชากลับมีผลในทางตรงข้ามกับการดื่มสุรา บุคคลที่เสพกัญชาเข้าไปน้อยจะไม่แสดงความก้าวร้าวออกมา ส่วนบุคคลที่เสพกัญชาเข้าไปจำนวนมาก ฤทธิ์กัญชากลับจะทำให้ลดความก้าวร้าวกลายเป็นเชื่องซึม ซึ่งกลายเป็นผลในทางเก็บกดแทนการแสดงออก

สิทธิโชค วรานุสันติกูล (2548 : 318-325) ได้กล่าวถึงประเด็นที่ควรทำความเข้าใจกับพฤติกรรมก้าวร้าว โดยได้แยกกล่าวเป็นหัวข้อต่าง ๆ ได้แก่

1. วัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อความก้าวร้าว

แม้ว่ามนุษย์จะมีแนวโน้มที่จะป้องกันการถูกรุกรานอาณาเขตเหมือนสัตว์ แต่มนุษย์ก็มีความสามารถที่จะปรับปรุงพฤติกรรมก้าวร้าวให้มีความแปรเปลี่ยนของความเข้มข้นไปตามสถานการณ์ได้ ที่เห็นได้ชัดคือวัฒนธรรมของมนุษย์ตามกลุ่มมีความแปรเปลี่ยนไม่เหมือนกัน ตัวอย่างเช่น จากประวัติศาสตร์ของยุโรปจะมีสงครามใหญ่เกิดขึ้นเสมอในรอบร้อยปีที่ผ่านมา ในเวลาเดียวกันนี้เมื่อเปรียบเทียบกับชนเผ่าปิกมี่ในแอฟริกาเลปชาสในสิกขิม ผู้คนเผ่าต่าง ๆ เหล่านี้อยู่กันอย่างสงบสันติมาเป็นร้อยปีเช่นกัน

อย่างไรก็ตาม ความเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมของวัฒนธรรมใดก็ตามมักจะนำไปสู่ความเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมก้าวร้าวได้ด้วย ตัวอย่างเช่น ชาวอินเดียนเผ่าอิโรคอยส์ (Iroquois) ซึ่งเป็นเผ่าที่อยู่กันอย่างสงบสันติมาเป็นเวลายาวนานกว่าศตวรรษ แต่เมื่อครั้นชาวยุโรปเข้ามาค้าขายด้วยในศตวรรษที่ 17 ได้เกิดมีการแข่งขันค้าขายระหว่างเผ่าอิโรคอยส์กับเผ่าฮูรอน ซึ่งเป็นเผ่าที่อาศัยอยู่ใกล้กัน ในที่สุดอินเดียนเผ่าอิโรคอยส์ได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกลายเป็นนักรบที่โหดเหี้ยมไป จากตัวอย่างนี้เป็นการยากที่จะกล่าวว่าความก้าวร้าวเป็นกรรมพันธุ์ แต่น่าจะสรุปได้ว่าความก้าวร้าวเกิดจากความเปลี่ยนแปลงทางสังคม ในกรณีนี้คือการแข่งขันในการค้าขายระหว่างเผ่า (Baron & Richardson,1994)

ในบางวัฒนธรรมของสังคมที่ให้ความสำคัญกับชื่อเสียงเกียรติยศและเป็นบรรทัดฐานของสังคม(Social Norm) ความก้าวร้าวมักจะมีความรุนแรงไปถึงระดับการฆ่ากันหรือแม้แต่การฆ่าตัวตาย ยกตัวอย่างเช่น ในประเทศญี่ปุ่นมีการฆ่าตัวตายเพื่อรักษาเกียรติยศของตนมาแต่โบราณจนกลายเป็นประเพณีฮาราคีรี แม้ในปัจจุบันเองก็ยังมีข่าวจากญี่ปุ่นเสมอว่ามีการฆ่าตัวตายในกรณีที่ได้ทำงานล้มเหลว ทำผิดต่อหน้าที่ เมื่อเปรียบเทียบกับสังคมอื่นซึ่งไม่มีบรรทัดฐานของสังคมอย่างนี้เช่น ประเทศไทยของเรา ก็จะเห็นได้ว่าประเทศไทยดูเหมือนว่าจะไม่มีกรณีทำงานผิดพลาดล้มเหลว ทำผิดต่อหน้าที่แล้วจะฆ่าตัวตาย แม้จะมีกรณีของพันท้ายนรสิงห์มาตั้งแต่โบราณเป็นตัวอย่างก็ตาม

2. สภาพการณ์บางอย่างที่อยู่ภายในตัวคนเราก่อให้เกิดความก้าวร้าว

ผลการวิจัยของนักวิทยาศาสตร์ซึ่งใช้ยืนยันความคิดนี้ว่า ในตัวมนุษย์หรือสัตว์ชั้นสูงมีส่วนหนึ่งในสมองชื่อ Amygdala เป็นบริเวณที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมก้าวร้าวเมื่อ Amygdala ได้รับการกระตุ้นจะทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมก้าวร้าวออกมา แต่มีข้อยกเว้นบางกรณีเหมือนกัน เช่น เมื่อนำลิงซึ่งเป็นลูกไล่มารับการกระตุ้น Amygdala แล้วนำไปอยู่กับลิงที่มีอำนาจเหนือกว่าตัวมัน พบว่าแม้จะได้รับการกระตุ้นให้แสดงความก้าวร้าวแล้วก็ตาม ลิงลูกไล่ก็ยังวิ่งหนีลิงที่มีอำนาจเหนือมันแทนที่จะโจมตีแสดงว่าข้อกำหนดของสังคมสามารถยับยั้งความก้าวร้าวได้ ในมนุษย์เราก็มีปกติวิสัยในกรณีที่ลูกกำลังโกรธพ่อแม่ ส่วนมากลูกมักจะหลีกเลี่ยงไปแสดงความก้าวร้าวต่อสิ่งอื่นแทน

ฮอร์โมนเพศชายที่ชื่อว่า Testosterone ก็เป็นตัวเพิ่มความก้าวร้าวในตัวคน ดังนั้นมักปรากฏว่าผู้ชายมักจะมีความก้าวร้าวมากกว่าผู้หญิง นอกจากนี้ยังพบว่ายาเสพติดบางชนิดและเครื่องดื่มผสมแอลกอฮอล์มีความเกี่ยวข้องกับความก้าวร้าวอย่างสำคัญ แอลกอฮอล์ไม่ใช่ตัวกระตุ้นความก้าวร้าวแต่เป็นตัวระงับการรู้คิดเหตุผลของสังคม เมื่อความสามารถในการระงับการรู้คิดลดลงไปคนเราก็จะแสดงความก้าวร้าวได้ง่ายขึ้นกว่าเดิม

3. ความเจ็บปวดและความไม่สบายเป็นสาเหตุทำให้เกิดความก้าวร้าว

สังคมไทยเรามีสุภาษิตว่า อย่าตีหมาจนตรอก ความจริงโบราณท่านสอนให้ใช้ไม่เฉพาะกับสุนัขเท่านั้น การทำให้คนหรือสัตว์ก็แล้วแต่เจ็บแล้วหมดทางหนีมีแต่จะก่อให้เกิดการหันกลับมาต่อสู้เพื่อทำร้ายผู้รุกราน นักจิตวิทยาทำการทดลองกับสัตว์ในห้องทดลองพบความจริงดังสุภาษิตไทยสอนไว้ ผู้อ่านลองนึกถึง

ประสบการณ์ของตนเองในยามที่ได้รับความเจ็บปวดด้วยการกระทำของเราเองแท้ ๆ เราก็ยังแสดงความก้าวร้าวไปยังสิ่งอื่น เช่น เรามักจะด่าหรือสบถด้วยถ้อยคำรุนแรงหยาบคายบางครั้งเมื่อเราพบอุบัติเหตุทำมีดบาดมือ เดินสะดุดก้อนหิน เป็นต้น

นอกจากความเจ็บปวดแล้วความไม่สบายตัวอย่างอื่น ไม่ว่าจะเป็นความร้อน กลิ่น ความกดอากาศ ความชื้น เหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อความก้าวร้าวทั้งสิ้น

ส่วนเทเลอร์และแกมอน (S.P. Taylor and Gammon (1975 : 169-175)) พบว่า ถ้าคนที่ดื่มน้ำน้อยจะส่งผลให้อารมณ์ดีและมีความก้าวร้าวน้อย ส่วนคนที่ดื่มน้ำมากจะควบคุมตนเองได้น้อยกว่าและมีพฤติกรรมก้าวร้าวมาก (นพมาศ ธีรเวคิน, 2542 : 72)

4. สภาพการณ์ทางสังคมทำให้เกิดความก้าวร้าว

ประมาณปี ค.ศ. 1941 นักจิตวิทยาที่เชื่อว่าความคับข้องใจทำให้เกิดความก้าวร้าว (The Frustration Aggression Theory) ได้ทำการทดลองด้วยการนำเอาเด็กมาเล่นของเล่น ซึ่งเด็กชอบมาก แต่กลุ่มหนึ่งมีลวดกั้นไม่ให้เข้าไปหยิบของมาเล่นได้ ครั้นเมื่อปล่อยเด็กเข้าไปเล่นกับของเล่นแล้วผลปรากฏว่าเด็กเล่นอย่างรุนแรงด้วยการตบตี กระแทก โยน มากกว่าเด็กอีกกลุ่มหนึ่งซึ่งเมื่อนำเข้ามาในห้องของเล่นแล้วได้เล่นทันที ต่อจากนั้นมาก็ได้มีการทดลองที่ผลออกมาสนับสนุนความเชื่อนี้ออกมาเรื่อย ๆ จนสรุปได้ว่าความคับข้องใจเป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความก้าวร้าว ไม่ว่าความคับข้องใจนั้นจะมาจากเหตุการณ์ที่มีเหตุผลอธิบายได้หรือไม่ยุติธรรมหรือไม่ก็ตาม ทำให้ก้าวร้าวได้มากกว่าเมื่อไม่มีความคับข้องใจได้ทั้งสิ้น

สถานการณ์ที่ทำให้เกิดความก้าวร้าวได้ง่ายที่พบบ่อย เช่น ความก้าวร้าวอันเกิดจากสภาพหรือปัญหาการจราจรที่ติดขัด เพราะเหตุที่ว่าคนขับเกิดความรู้สึกคับข้องใจ (Frustration) เป็นความคับข้องใจอันเกิดจากการที่ตนเองถูกสกัดกั้นมิให้ได้บรรลุเป้าหมายที่สามารถตอบสนองความต้องการส่วนตนได้ คนขับรถต้องการไปถึงที่หมาย แต่เพราะรถติดทำให้เขาต้องนั่งนิ่งอยู่ในถนน ครั้นได้แล่นไปก็ต้องผจญกับการขับรถแบบตัดหน้า แซงอย่างไม่ถูกต้อง ถูกบีบแตรไล่ ฯลฯ ยิ่งทำให้เกิดความโกรธและระบายออกมาเป็นพฤติกรรมก้าวร้าว บางกรณีถึงกับจอดรถชกต่อยกัน หรือขับรถไล่กันไปแล้วยิงคนขับเมื่อรถคันนั้นติดไฟแดง

อย่างไรก็ตาม ถ้าพิจารณาต่อไปจะเห็นได้ว่า ความคับข้องใจทำให้เกิดความโกรธแล้วจึงก้าวร้าว ถ้าเราเกิดความคับข้องใจแล้วพร้อมที่จะแสดงอาการก้าวร้าวออกมา แต่ปรากฏว่าผู้ที่จะรองรับความก้าวร้าวนั้นเป็นนักเลงใหญ่ เราคงต้องหลบไปมากกว่าที่จะแสดงความก้าวร้าวกับเขาผู้นั้น หรือถ้าหากเราพบว่าผู้ที่ทำให้เราคับข้องใจและโกรธ เขาทำไปเพราะเขาทำตามหน้าที่ เช่น เขาต้องปรับเงินเราตามหน้าที่ตำรวจจราจร หรือเขามิได้ตั้งใจกระทำต่อเรา เราคงไม่แสดงอาการก้าวร้าวตอบต่อเขาแม้เราจะโกรธและคับข้องใจก็ตาม

ประเด็นที่น่าคิดอีกอย่างหนึ่งเกี่ยวข้องกับการรับรู้ของคนซึ่งมีความแกต่างกันและมีการเปรียบเทียบกันในบางครั้งการรับรู้เหตุการณ์เดียวกันระหว่างคนหลายคนมีการเปรียบเทียบในลักษณะที่ตนเองไม่ได้รับความเป็นธรรม (Relative Deprivation) ตนเองควรได้รับมากกว่าคนอื่น กรณีอย่างนี้มักจะทำให้ผู้ที่รับรู้เช่นนี้เกิดความคับข้องใจ อันจะนำไปสู่ความโกรธและความก้าวร้าวในที่สุด เหตุการณ์ในสังคมที่เกี่ยวกับการเมืองการประท้วงด้วยความก้าวร้าวทั้งหลายมักจะมาจากการที่คนผู้ทำการประท้วงด้วยความรุนแรงมีความคับข้อง

ใจอยู่แล้วและรับรู้ว่าตนเองไม่ได้รับความยุติธรรมเหมือนคนอื่น ดังนั้นจึงต้องใช้ความรุนแรงในการประท้วง เราสังเกตพัฒนาการของการประท้วงของบรรดาชุมนุมเกษตรกรคนยากจนทั้งหลายในประเทศไทยจะเห็นว่ารุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ มาและอยู่ในกรณีตัวอย่างที่ยกไว้ทั้งสิ้น คือ คับข้องใจรับรู้ว่ากลุ่มตนไม่ได้รับความเป็นธรรม

ในความขัดแย้งมักจะมีความก้าวร้าวต่อกันและกันในระหว่างคู่ขัดแย้ง เพราะทั้งสองฝ่ายต่างถูกสกัดกั้นมิให้บรรลุเป้าหมายของตน เนื่องจากถ้าฝ่ายใดได้บรรลุอีกฝ่ายหนึ่งก็ต้องสูญเสีย หรือแม้แต่ว่าต่างก็ได้เหมือนกันก็ตามแต่อีกฝ่ายหนึ่งอาจจะเกิดการเปรียบเทียบว่าตนไม่ได้รับความยุติธรรม (Relative Deprivation) ในที่สุดก็จะเกิดความคับข้องใจขึ้นมาได้เหมือนกัน

สรุปแล้วเราจะเห็นได้ว่า การแข่งขันชิงเป็นการแย่งผลประโยชน์มักจะนำไปสู่การขัดแย้ง และการขัดแย้งซึ่งเกิดจากการที่ผลประโยชน์หรือเป้าหมายถูกขัดขวางมิให้บรรลุก็นำไปสู่ความคับข้องใจซึ่งเป็นสาเหตุนำไปสู่ความก้าวร้าวได้

5. ความก้าวร้าวมักจะเกิดจากการถูกท้าทายหรือดูหมิ่น

ในการทดลองทำให้ผู้ช่วยในการทดลองกล่าววาจาดูหมิ่นผู้รับการทดลองแล้วเปิดโอกาสให้ผู้รับการทดลองแกล้งกดสวิตช์ปล่อยเสียงดังใส่ผู้ช่วยนักทดลองได้ กลุ่มหนึ่งได้รับข้อมูลก่อนจะมีโอกาสพบผู้ช่วยว่า เขากำลังอารมณ์ไม่ดีเนื่องจากได้คะแนนต่ำอย่างไม่ยุติธรรมในวิชาเคมี อีกกลุ่มหนึ่งได้รับข้อมูลหลังจากโดนดูหมิ่นไปแล้ว ผลปรากฏว่ากลุ่มแรกกดสวิตช์ปล่อยเสียงดังใส่ผู้ช่วยต่ำกว่ากลุ่มหลัง การแก้แค้นเมื่อได้รับการดูหมิ่นเป็นความก้าวร้าว ในการทดลองนี้มีการวัดอัตราการเต้นของหัวใจของผู้ร่วมการทดลองหลังจากถูกดูหมิ่นด้วย ซึ่งพบว่ามีอัตราการเต้นเร็วขึ้นหว่าปกติทั้งสองกลุ่มแต่กลุ่มหลังเร็วกล่าวกลุ่มแรก (Kremer & Stephens, 1983) กล่าวโดยสรปุได้ว่า การได้รับการดูหมิ่นจะทำให้เขาเกิดความก้าวร้าวและแก้แค้น แต่ถ้าได้รับทราบว่าผู้กระทำไม่ได้ตั้งใจกระทำต่อเขา ความก้าวร้าวเพื่อแก้แค้นจะลดลง

6. วัตถุบางอย่างกระตุ้นความก้าวร้าว

วัตถุบางอย่างกระตุ้นความก้าวร้าวเช่น อาวุธปืน ซึ่งการวิจัยโดยนักจิตวิทยาหลายท่านล้วนสอดคล้องกันว่า ในขณะที่คนเราเกิดความรู้สึกโกรธหรือคับข้องใจถ้าหากเขาได้เห็นวัตถุบางอย่างอาจทำให้เขาแสดงความก้าวร้าวมากขึ้น

7. ความก้าวร้าวกับการเรียนรู้จากตัวแบบ

สาเหตุสำคัญอย่างหนึ่งของความก้าวร้าวมาจากการเลียนแบบ (Social Learning) เราจะเห็นได้จากเด็กซึ่งเลียนแบบความก้าวร้าวมาจากผู้ใหญ่และเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเขาได้เห็นตัวอย่างที่แสดงพฤติกรรมก้าวร้าวแล้วได้ผลตอบแทนกลับมาดีในสายตาของเขา ดังที่ได้มีการวิจัยด้วยการทดลองของแบนดูรา (Bandura, 1963) รวมถึงการทดลองที่เกิดขึ้นเพิ่มเติมภายหลัง ล้วนได้ข้อสรุปที่ชัดเจนว่า ภาพยนตร์หรือรายการโทรทัศน์ที่มีแต่ความรุนแรง จะมีผลต่อเด็กในแง่ของการเลียนแบบความก้าวร้าวอย่างแน่นอน ตัวแบบ

ความก้าวร้าวที่มากับภาพยนตร์โทรทัศน์หรือตัวแบบในชีวิตจริงนั้นก็มีอิทธิพลต่อผู้ใหญ่เช่นเดียวกันกับเด็ก เพราะตัวแบบจะไปกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการเลียนแบบเกิดขึ้นเมื่ออยู่ในสถานการณ์คล้ายกัน

แม้ว่าการวิจัยในสังคมไทยเกี่ยวกับเนื่องของความก้าวร้าวนั้นยังมีไม่มากพียงพอที่จะสรุปได้อย่างต่างประเทศ แต่เห็นได้ชัดว่าสิ่งที่ถูกเสนอมาในสื่อมวลชนไม่ว่าจะเป็นภาพยนตร์ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ล้วนแล้วแต่เป็นตัวแบบของการกระทำได้ทั้งสิ้น ถ้าหากสิ่งที่เสนอในสื่อเหล่านั้นเต็มไปด้วยความรุนแรงจะมีผลกระทบต่อผู้รับข้อมูลได้ ผู้รับข้อมูลจะโดนกระตุ้นให้ก้าวร้าวจากตัวแบบซึ่งแสดงความรุนแรงให้ได้ดู ได้ฟังอยู่ทุกวันจนกลายเป็นเรื่องธรรมดา อาจมีผลทำให้เกิดความรู้สึกเฉยชาต่อความรุนแรง เนื่องจากพบเจอเป็นประจำ

นพมาศ ธีรเวคิน (2542 : 80) ได้กล่าวเกี่ยวกับเรื่องของสื่อมวลชนกับความก้าวร้าวไว้ว่า ยังมีการถกเถียงกันว่าความก้าวร้าวในสื่อมวลชนอาจจะลดความก้าวร้าวเพราะทำให้ได้ระบาย (Catharsis) แต่หลักฐานมากมายก็ได้บ่งชี้ว่า ความรุนแรงหรือความก้าวร้าวที่แสดงออกในสื่อมวลชนนั้นได้เพิ่มความก้าวร้าวในหมู่คนมากขึ้นทุกปี สาเหตุก็เพราะว่า บรรยากาศที่มนุษย์อาศัยอยู่สามารถมีผลต่อความคิดและพฤติกรรมของผู้คนได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมนุษย์จะเลียนแบบบุคคลสำคัญที่ตนนิยมหรือเห็นตัวอย่าง ด้วยเหตุนี้ความคุ้นเคยกับความรุนแรงจึงสามารถเพิ่มความรุนแรงหรือก้าวร้าวได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าสภาพชีวิตอยู่ในสภาวะไม่ดี

8. ความรุนแรงเกี่ยวกับเรื่องเพศ

นักจิตวิทยาได้มีการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความรุนแรงทางเพศกับสื่อที่เสนอภาพเปลือยไว้มาก เช่น มีการสำรวจพบว่าในระหว่างปี ค.ศ. 1960-1970 นั้นในประเทศที่เปิดโอกาสให้สื่อภาพเปลือยได้อย่างเสรีมากขึ้นก็จะมีคดีข่มขืนเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ส่วนในสหรัฐอเมริกาพบว่าการข่มขืนมีมากขึ้นเมื่อปริมาณการขายนิตยสารเพลย์บอยและเพนท์เฮ้าส์เพิ่มขึ้น และในรัฐฮาวายเพียงแห่งเดียวที่ได้ลองห้ามการจำหน่ายนิตยสารที่มีภาพเปลือยใน 3 ปี คือ ปี ค.ศ. 1974-1976 พบว่าคดีข่มขืนได้ลดลงไปด้วย แต่พออนุญาตให้จำหน่ายนิตยสารได้ในปี ค.ศ.1977 คดีข่มขืนก็เพิ่มจำนวนตามขึ้นมาอีก(Philpchalk, 1995 : 432) อย่างไรก็ตาม เราคงยังไม่สามารถสรุปว่าการได้ดูภาพเปลือยแล้วเป็นเหตุให้ไปข่มขืนผู้หญิง เพราะยังมีตัวแปรอื่นที่มีอิทธิพลต่อการกระทำการข่มขืนอีกมากมาย เพียงแต่เราเริ่มมองเห็นว่าเมื่อสื่อมวลชนเสนอภาพเปลือยมากขึ้นก็จะมีแนวโน้มว่าคดีข่มขืนจะเพิ่มตามมามากด้วยเหมือนกัน เป็นปรากฏการณ์คู่กันไป

ส่วนการทดลองของนักจิตวิทยานั้นได้ลองนำเอาผู้รับการทดลองผู้ชายมาในห้องทดลองแล้วให้ผู้หญิงซึ่งเป็นผู้สมรู้กับนักทดลองมาแหย่ให้โกรธ แล้วแบ่งผู้รับการทดลองออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มที่หนึ่งได้ดูภาพยนตร์โป๊แต่ไม่มีความรุนแรงทางเพศ กลุ่มที่สองได้ดูภาพยนตร์ที่มีความรุนแรงแต่ไม่โป๊ กลุ่มที่สามได้ดูทั้งโป๊และมีความรุนแรงทางเพศด้วย คำว่ารุนแรงทางเพศหมายถึงการใช้กำลังคุกคาม ข่มขืน การทุบตี และภาพยนตร์โป๊หมายถึงเห็นอวัยวะเพศ ผลปรากฏว่าเมื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับการทดลองช็อตไฟฟ้าผู้สมรู้ผู้หญิงคนที่ทำให้เขาโกรธนั้น กลุ่มที่ช็อตไฟฟ้ารุนแรงที่สุดคือผู้รับการทดลองกลุ่มที่สาม สำหรับกลุ่มที่หนึ่งนั้นต่ำสุด (Donnerstein, et.al,1987) แสดงว่าการได้ดูภาพยนตร์โป๊ที่มีความรุนแรงทางเพศก่อให้เกิดความก้าวร้าวมาก

การทดลองที่ดูจะช่วยทำให้คำอธิบายสถานการณ์เรื่องความรุนแรงทางเพศได้ดีขึ้น ใช้ผู้รับการทดลองชาย 3 กลุ่ม กลุ่มที่หนึ่งได้ดูภาพยนตร์โป๊และมีความรุนแรงทางเพศ กลุ่มที่สองได้ดูภาพยนตร์โป๊ที่แสดงการร่วมเพศที่ทำเหมือนกับว่าผู้หญิงเป็นของเล่นทางเพศ กลุ่มที่สามได้ดูภาพยนตร์โป๊ที่แสดงการร่วมเพศแต่เป็นไปอย่างเต็มใจทั้งสองฝ่าย ปรากฏว่ากลุ่มที่ได้ดูภาพยนตร์โป๊มีความรุนแรงทางเพศ กลุ่มที่ได้ดูภาพยนตร์โป๊ที่แสดงการร่วมเพศเหมือนกับว่าผู้หญิงเป็นของเล่นนั้นแสดงแนวโน้มว่าพวกเขาจะบังคับขืนใจผู้หญิงที่เป็นคู่เที่ยวของเขามากกว่ากลุ่มที่สาม (Check & Guloien ,1989) และมีการวิจัยในห้องทดลองพบว่าการได้ดูภาพเปลือยของหญิงที่ไม่โป๊ คือมีเสื้อผ้าสวมปกปิดอวัยวะเพศมีส่วนทำให้ความก้าวร้าวลดลงด้วย (Baron,1974) แสดงว่าการได้ดูภาพหรือภาพยนตร์โป๊และเปลือยจนเห็นอวัยวะเพศทำให้เกิดความก้าวร้าวทางเพศโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าในภาพยนตร์นั้นแสดงความก้าวร้าวทางเพศด้วยจะยิ่งทำให้โอกาสที่ผู้ชายที่ได้ชมกระทำความก้าวร้าวทางเพศมากขึ้น แต่ภาพโป๊ที่มีผ้าปกปิดบางส่วนกลับทำให้ความก้าวร้าวลดลง

นพมาศ ธีรเวคิน (2542 :78) ได้กล่าวว่าศาสนาและสิ่งแวดล้อมมีส่วนต่อปฏิกิริยาที่คนเรามีต่อความก้าวร้าว กล่าวคือ ศีลธรรมและศาสนาสามารถยับยั้งให้คนกระทำการทำร้ายซึ่งกันและกันอย่างรุนแรงได้ ในขณะที่สิ่งแวดล้อมที่เต็มไปด้วยความทุกข์ทรมาน ไร้ความยุติธรรม มีแบบอย่างความก้าวร้าวจะนำไปสู่พฤติกรรมก้าวร้าว แต่หากเป็นสิ่งแวดล้อมที่มีความสงบสุข มีความยุติธรรม มีเมตตา ความก้าวร้าวก็จะเกิดขึ้นน้อย

นอกจากนี้จากการศึกษาพบว่า บุรุษมีความก้าวร้าวมากกว่าสตรี และสตรีมีความอดทนต่อการถูกทำร้ายมากกว่าบุรุษ แต่นักวิชาการเชื่อว่าเหตุที่ทำให้ต่างกัน เพราะสังคมประกิตหรือการอบรมในวัยเด็กและยังพบอีกว่า ความแตกต่างของบุคลิกภาพก็มีส่วนทำให้ความก้าวร้าวแตกต่างกัน แต่บุคลิกภาพก็มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับสิ่งแวดล้อม

20. วิธีการลดความก้าวร้าว

นักจิตวิทยาสังคมพยายามหาทางที่จะลดความก้าวร้าวในระดับกว้างจึงมองไปที่การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการศึกษามากกว่า ด้วยการเสนอให้สังคมสร้างกลไกทางสังคมที่เป็นทางออกให้แก่ความก้าวร้าวของคนและหาทางใช้การศึกษาเปลี่ยนแปลงจิตใจผู้ที่ก้าวร้าว ดังจะเสนอต่อไปนี้ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2548 : 325-328)

1. วิธีระบายความก้าวร้าวออกมา (Catharsis)

บางคนมีความเชื่อว่าความก้าวร้าวเป็นอารมณ์โกรธที่เหมือนการต้มน้ำในกา ต้องให้ไอน้ำมีทางออก กาน้ำจึงไม่ระเบิด คนเราก็เช่นกันเหมือนกาน้ำต้องหาช่องทางให้ความโกรธได้ระบายออก วิธีให้มีการระบายความก้าวร้าวออกมา เช่น การให้ระบายออกมาเป็นคำพูด การจัดบริการให้คำปรึกษา การให้แสดงออกในทางกีฬา ในบริษัทของญี่ปุ่นบางแห่งจัดห้องให้พนักงานไประบายความโกรธด้วยการชกกระสอบทรายที่มีภาพหัวหน้าติดอยู่ บริษัทแท็กซี่ในต่างประเทศใช้เครื่องมือทำเสียงปีนกลใส่ไว้ในรถเพื่อให้คนขับใช้ในเวลาที่เกิดความโกรธผู้ใช้ถนน ฯลฯ ซึ่งผู้ที่กำลังเครียดสามารถที่จะระบายอารมณ์ออกมาได้ในกิจกรรมดังกล่าว

เมื่อมีการวิจัยเพื่อทดสอบความเชื่อดังกล่าวมาแล้วพบว่าไม่จริง เช่น ผู้ชมกีฬาไม่ว่าจะฟุตบอล ฮ็อกกี้ มวยปล้ำ มักจะแสดงความก้าวร้าวหลังจากการชมการแข่งขันมากกว่าก่อนการแข่งขันจะเกิดขึ้นด้วยซ้ำไป เช่น ข่าวแฟนฟุตบอลในต่างประเทศก่อเหตุจลาจลในเมืองของตนภายหลังการแข่งขันจบลง ซึ่งข่าวอย่างนี้มีอยู่บ่อย แม้แต่นักกีฬาเองก็แสดงพฤติกรรมก้าวร้าวภายหลังฤดูกาลแข่งขันมากกว่าระหว่างฤดูการแข่งขัน ในแง่ของครอบครัวคู่สามีภรรยาที่ปล่อยความรู้สึกเต็มที่ออกมาเป็นวาจาต่อว่าอีกฝ่ายหนึ่งมักจะจบลงด้วยการใช้กำลัง และในบริษัทที่อนุญาตให้แสดงความเป็นปรปักษ์ต่อหัวหน้ากลับทำให้ลูกน้องมีความไม่เป็นมิตรต่อหัวหน้ามากขึ้น (Phillpchalk, 1995) ล่าสุดได้มีการวิจัยพบว่าการระบายความรู้สึกออกมาไม่ได้ช่วยให้ความก้าวร้าวลดลงไปแต่อย่างใด แต่กลับจะทำให้ก้าวร้าวมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม เมื่อเราเกิดอารมณ์โกรธเราก็ไม่ควรเก็บกดเอาไว้ เพียงแต่ว่าการแสดงออกซึ่งความโกรธออกมานั้นควรแสดงในทางที่ทำให้ผู้ซึ่งเราโกรธนั้นรู้ว่าเรารู้สึกอย่างไร เผื่อว่าเขาจะเปลี่ยนสิ่งที่เขาทำให้เราโกรธได้ ดังนั้นการพูดกับเขาอย่างธรรมดาว่า "ผมรู้สึกไม่ดีเลยถึงคุณพูดเรื่องนี้อีก"แทนที่จะระเบิดอารมณ์ออกมาเป็นคำพูดรุนแรงว่า "พูดเรื่องนี้อีกแล้ว พูดทำไม พูดซ้ำซาก น่าเบื่อที่สุด"

อีกอย่างหนึ่งคือ การระบายความรู้สึกออกมาในทางที่สังคมรับได้อาจจะช่วยผ่อนหนักเป็นเบาได้ เป็นต้น ว่าเมื่อรู้สึกโกรธให้เล่นดนตรี ให้ไปทำงานศิลปะ ให้ไปเล่นกีฬา ให้ไปดูภาพยนตร์ ฯลฯ แต่การไประบายความรู้สึกด้วยการใช้กำลังกายทุบตีสิ่งใดก็ตามที่เกี่ยวข้องกับผู้ทำให้เราโกรธน่าจะยิ่งทำให้โกรธมากขึ้นดังที่ได้กล่าวไปแล้ว ดังนั้นการเอาภาพหัวหน้าไปติดที่กระสอบทรายให้คนงานมาชกเวลาโกรธหัวหน้าน่าจะไม่ใช่วิธีระบายออกที่แท้จริง

2. วิธีการให้รางวัลและการลงโทษ

โดยทั่วไปในทางจิตวิทยาเมื่อเราต้องการให้คนเราหยุดทำพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ เรามักใช้การลงโทษเมื่อเขาทำพฤติกรรมนั้น ดังนั้นถ้าต้องการหยุดพฤติกรรมก้าวร้าวเราต้องให้การลงโทษเมื่อเขาแสดงพฤติกรรมก้าวร้าว แต่การทำเช่นนี้ค่อนข้างจะทำให้เกิดวามเก็บกดและอาฆาตแค้นแก่ผู้ได้รับการลงโทษ หรือย้ายความก้าวร้าวไปลงที่สิ่งอื่นซึ่งไม่สามารถตอบโต้ตนเองได้ เช่น ถูกพ่อแม่ลงโทษเมื่อก้าวร้าวต่อแขกผู้ใหญ่ ลูกอาจจะหันไปทำร้ายหมอนหรือสัตว์เลี้ยงที่อยู่ใกล้

เราควรพิจารณาให้รางวัลแก่การแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่เขาแสดงออกมาแทนความก้าวร้าว เรียกว่าส่งเสริมพฤติกรรมคู่แข่ง คำว่ากิจกรรมที่เป็นคู่แข่งกัน (Incompatible Response) หมายถึงว่าถ้าจะต้องทำต้องเลือกทำอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น จะทำสองอย่างพร้อมกันไม่ได้ เช่น ยิ้มกับผิวปากจะเกิดขึ้นเวลาเดียวกันไม่ได้ บารอน (Baron,1976) ได้ทำการทดลองภาคสนาม โดยให้ผู้สมรู้ซึ่งเป็นผู้หญิงเดินข้ามถนนเมื่อไฟเขียวขึ้นพอดี (เขาจะวัดว่าคนขับรถคันที่สองจะบีบแตรไล่สักเท่าไร เขาไม่เลือกคนขับรถคนแรกเพราะโดยทั่วไปคนแรกมักจะทนได้ แต่คันที่สองมักจะบีบแตรไล่เมื่อไฟเขียวแต่คันหน้าไม่เคลื่อนที่) ผลการทดลองพบว่า เมื่อผู้สมรู้แต่งตัวธรรมดา 90% จะบีบแตรไล่ แต่พอให้สวมหน้ากากแบบตัวตลกพบว่าคนขับ 50 % บีบแตรไล่ คนไม่ได้บีบแตรไล่เลยในเงื่อนไขที่ผู้สมรู้แต่งตัวล่อแหลมไปทางโป๊เล็กน้อยหรือผู้สมรู้ใช้ไม้ค้ำยันรักแร้

จะเห็นได้ว่าในการทดลองนี้บารอนได้ใช้อารมณ์ขัน และการกระตุ้นอารมณ์ทางเพศเล็ก ๆ มาเป็นคู่แข่งกับความก้าวร้าว

ฉะนั้น ในแง่ของการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มในยามที่เริ่มจะมีความขัดแย้งกันและมีคนแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวขึ้นมา ผู้นำกลุ่มหรือสมาชิกกลุ่มควรแทรกแซงกิจกรรมที่ทำอยู่ในขณะนั้นด้วยการใช้อารมณ์ขันเป็นตัวกลาง การทำอย่างนี้เป็นการทำให้ความก้าวร้าวลดลงได้

3. ใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเป็นพื้นฐานในการแก้ความก้าวร้าว

นักจิตวิทยาสกุลทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชื่อว่าความก้าวร้าวเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากการเรียนรู้ เพราะฉะนั้นการลดความก้าวร้าวจะทำได้หลายวิธี เช่น การสอนโดยตรง (Direct Teaching) ได้แก่การที่ผู้มีอำนาจเหนือกว่า เช่น พ่อแม่หัวหน้า สั่งสอนด้วยวาจาเมื่อพบว่าเด็กหรือลูกน้องแสดงอาการก้าวร้าว หรือในกรณีที่เป็นรายการโทรทัศน์ซึ่งส่วนมากมักจะสร้างเกินความเป็นจริง ไม่ว่าจะเป็นความสวยของตัวแสดง นิสัยปล่อยตัวเกินไปของตัวแสดงหญิง ความรุนแรงของการทำร้ายกัน ฯลฯ พ่อแม่ควรจะสอนเด็กให้เข้าใจว่าที่เห็นอยู่นั้นเป็นการแสดงไม่ใช่ความจริงในทำนองตรงกันข้าม รายการโทรทัศน์ที่แสดงความเป็นผู้มีน้ำใจช่วยเหลือควรจะส่งเสริมให้เด็กได้ดู เพราะรายการอย่างนี้มีประสิทธิภาพมากในการทำให้เด็กเลียนแบบนิสัยช่วยเหลือคนอื่นจากรายการโทรทัศน์

ดังที่เราได้กล่าวไปแล้วว่า ตัวแบบที่แสดงความก้าวร้าวทำให้คนดูตัวแบบเลียนแบบด้วยการแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวไปด้วย ดังนั้นเราควรจะเสนอตัวแบบที่ไม่ก้าวร้าวย่อมจะทำให้เกิดการเลียนแบบเช่นเดียวกัน มีการทดลองหนึ่งได้ผลจากการทดลองว่า แค่การได้ยินคนอื่นคุยกันในทัศนะที่ไม่เห็นด้วยกับความก้าวร้าวเท่านั้นก็สามารถลดความก้าวร้าวได้

โดยสรุปแล้วการเรียนรู้จากตัวแบบ การได้ยินคำสอนโดยตรง และการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมคู่แข่งนับเป็นวิธีที่สามารถลดความก้าวร้าวได้

กิจกรรมท้ายบทเรียนที่ 9

1. แบ่งกลุ่มผู้เรียนออกเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 5-7 คน
2. เลือกหัวข้อตามความสนใจ และดำเนินการอภิปรายคำถามท้ายบทเรียนภายในกลุ่ม กลุ่มละ 1 หัวข้อ ใช้เวลา 10 นาที
3. ให้แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการอภิปรายและแลกเปลี่ยนความเห็นกับสมาชิกกลุ่มอื่นๆ ใช้เวลากลุ่มละ 10 นาที

คำถามท้ายบทเรียน

1. พฤติกรรมการให้การช่วยเหลือกันเกิดขึ้นได้อย่างไร
2. ความขัดแย้งเกิดขึ้นได้จากสาเหตุใดบ้าง และมีวิธีจัดการความขัดแย้งอย่างไร
3. ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวร้าวประกอบด้วยอะไรบ้าง
4. วิธีการลดความก้าวร้าวรุนแรงมีกี่วิธี
5. การเป็นแบบอย่างที่ดีในเชิงพฤติกรรมจะสามารถสร้างการเรียนรู้ให้กับบุคคลได้อย่างไร

ภาคผนวก

Culture and Social Psychology

Psicothema
2000. Vol. 12, Supl., pp. 6-15

ISSN 0214 - 9915 CODEN PSOTEG
Copyright © 2000 Psicothema

Culture and social psychology

Darío Paez and José Luis González*
University of the Basque Country, * University of Burgos

Conceptions of culture, collective memory, ethnic identity and cultural explanations are reviewed and criticized. Subjective culture is conceived off as shared denotative, connotative and pragmatic knowledge. Culture is conceptualized as fluid tension systems in which there is a coexistence of heterogeneous and contradictory aspects. Cultural values designed what is desirable in societies and are related to five basic themes of social coordination, like the relation with authority; the relationship between the person and society; the concept of masculinity and femininity, conflicts and their resolution and the conception of time. Cultural explanations posits that a social behavior in accord with a widely shared moral attitude occurs in spite the situation may offer different opportunities. A cultural explanation should be tested against situational and socio-structural explanations. Direct assessment of the norm and values are necessary to avoid tautological reasoning in cultural explanations. Culture is also a set of regular situational contingencies or collective and practices and subjects learn to define situations and practices in cultural perspective. A cultural explanation should pit «desirable institutional arrangements» against non-volitional situational contingencies or socio-structural characteristics that are the effects of non desired historical changes. Culturalist explanation assume that culture arise in an dependent manner of situational forces, like peasantry life style and the representations of limited good, social life in slums and culture of poverty, or herding economies, state weakness and dominance of cavalry as social career and honour culture. Nonobstant values and norms have a life apart from the situations and endure beyond the demise of original situations, as shows the culture of honour case. However, most of data on culture and socioeconomic development shows that individualism and protestant work ethic's (PWE) beliefs are a result and not a cause of economical growth. Contrary to Weber's ideas the PWE were more strongly endorsed in poorer, collectivistic and high power distance societies. Finally, some data suggest that culture can act as independent variable, like is the case of social capital and economic development.

Psicología Social y Cultura. Los conceptos de cultura, memoria colectiva, identidad étnica y de explicaciones culturalistas se exponen de manera crítica. La cultura subjetiva es definida como el conocimiento compartido denotativo, connotativo y pragmático. La cultura se conceptualiza como un sistema de tensiones en flujo en el que coexisten aspectos heterogéneos y contradictorios. Los valores culturales designan lo que es deseable en cada sociedad y están asociados a cinco temas básicos de coordinación social: la relación con la autoridad, la relación entre la persona y la sociedad, el concepto de masculinidad y femineidad, la resolución de conflictos y el concepto del tiempo. Una explicación culturalista es aquella que afirma que una conducta social ocurre con una actitud moral ampliamente compartida, pese a que la situación permite que otras conductas puedan llevarse a cabo. Una explicación culturalista debe siempre contrastarse con explicaciones alternativas socioestructurales e institucionales. Mediciones directas de las normas y valores, independientes de las conductas que supuestamente las reflejan, son necesarias para evitar los razonamientos tautológicos que amenazan a las explicaciones culturalistas. La cultura consiste también en un conjunto de contingencias situacionales que ocurren con regularidad o prácticas colectivas y las personas aprenden a definir las prácticas y situaciones desde una perspectiva cultural. Una explicación culturalista debe oponer los arreglos institucionales deseables a las contingencias situacionales involuntarias o las características socio-estructurales que son los efectos de cambios históricos no deseables. Las explicaciones culturalistas asumen que la cultura se desarrolla determinada por fuerzas situacionales, como las condiciones de vida del campesinado determinan la representación del «bien limitado», o la vida social en los barrios pobres determina la «cultura de la pobreza», o el pastoreo, la debilidad del Estado y la caballería como carrera social dominante, determinan la cultura del honor. Pese a estar determinadas por las situaciones sociales, los valores y las normas tienen una existencia más allá de las situaciones que las engendraron y perduran más allá de la desaparición de las situaciones en las que surgieron, como muestra el caso de la cultura del honor. Sin embargo, la mayoría de los estudios sobre cultura y desarrollo socio-económico muestran que el individualismo y la Etica Protestante del Trabajo (EPT) son el resultado y no la causa del crecimiento económico. Al contrario de las ideas de Weber, la EPT era compartida más fuertemente en las sociedades pobres, colectivistas y de alta distancia al poder. Finalmente, algunos estudios muestran que la cultura puede actuar como una variable independiente, como es el caso del «capital social» y el desarrollo económico.

Correspondencia: Darío Páez
Department of Social Psychology
University of the Basque Country
20080 San Sebastián (Spain)
E-mail: pspparod@ss.ehu.es

The respective influence of social structure and culture in the determinants of social behavior is a classical debate. Social structure is conceived of as a set of social relations, such as economy, power and status. Social structure is a persisting and bounded pattern of in-

ction or social relations among the persons or roles in a society. ure is the set of cognitive (what is) and evaluative (what ought e) beliefs or conceptions of the desirable, as detailed in values, udes and norms (Kemper, 1993). It is a denotative (what is or efs), connotative (what should be or attitudes, norms and values) pragmatic (how things are done or procedural rules) knowled- shared by a group of individuals who have a common history participate in a social structure (Triandis, 1995).

Cultural representations have referential meaning, they are mo- of social behavior. Social representations are also models for avior, they have constitutive meaning and help conduct social aviours. Cultural representations as a model for behavior, also smit emotional (i.e. rules of feelings and display), motivational evaluative (e.g. moral ideological) meanings (Fiske, 1995).

A critical issue to study is how shared beliefs should be?. One rnative is to conceive culture as a set of modal beliefs typical ominant groups. For instance Japanese culture reflects modal eralized beliefs and social scripts typical of the ruling class and ie most important ruled class (Japanese stable male workers — figure is of course a demographical minority of the population lly, 1991).

But as we know, there are different forms of understanding the cept of culture. Before we continue addressing this topic let us ll some of these perspectives hoping that this will help us in re discussions. The first important confrontation we witness is between a mechanicistic and a cultural form of interpreting ial sciences. The former will search for visible and real objects, ssing predictability, whilst the latter will contend that culture st be interpreted in a subjective fashion, having certain auto- ny. These last authors will try to discover internal and subjecti- structures and not the mere objective features visible to all. se different positions clash on the idea of culture's autonomy n social structure

A cultural explanation sees persisting patterns of behavior as nating from shared belief and values —a cultural explanation normative one more or less independent of a contemporary si- ion. A structural explanation sees patterns of behavior as the lt of contemporary situational contingencies and constraints— ructural explanation is a situational explanation more or less pendent of volitional normative processes that can be accoun- for by basic learning processes, expectancy-value and exchan- heories (Miller-Loesi, 1995).

Although this distinction between mechanicist and anti-mecha- ist perspectives if foremost in the study of culture, we should believe that tensions do not occur in each of these ranks. Alt- gh assuming some common ground there are important diffe- ces between a functionalist, semiotic, dramaturgical, poststruc- list or marxist approach to culture. As Alexander (1990) has ed culture can not be understood without reference to both sub- ive meaning and social structural constraints, without reflec- on both the codes it creates and those which it does not invent. Culture is conceptualized as fluid tension systems in which the- s a coexistence of heterogeneous and contradictory aspects.

Culture as processes

The idea of culture as a social process rests on a series of as- mptions which stress its dynamic nature and the processes of struction and reconstruction which take place within them. ese basic ideas may be summarized as follows:

a) Cultures are «the distillates of historical situations, as well as powerful contemporary determinants of individual behavior» (Ross & Nisbett, 1991).

b) Cultures are social attributes that tend to be transmitted to, and acquired by, social descendants and are important in defining collective identity.

c) Cultures are not isolated, usually they are nested units within other cultures and every culture today participates to some degree in the World culture.

d) Boundaries of cultures are fuzzy and overlapping, subjects tend to use different cultural markers in a contextual dependent way.

e) Culture is not a static entity but is reproduced and created through interaction between subjects and their contexts (Segall, Lonner & Berry, 1998; Halbwachs, 1968).

Culture as a tension system

On the other hand, a socio-cultural approach assumes that cultures are tension systems, because changes in circumstances can transform cultural practices and question existing norms. There are differences between attitudes, norms and practices, and strains between roles and norms in the same given situation. Usually cultural values are in part contradictory, because they are themes that try to give meaning to conflictual realities. Individualism is related to high self-monitoring and social adaptation in the USA culture. As Hsu posits, in order to live up to their core value of individualism (self-reliance and independence), USA citizens are forced to be other directed because successful competition in America requires the individualist to be an extroverted and high self-monitoring person, able to establish relationships and to conform to the norms of many different groups (Hsu quoted in Bock, 1994, p.93). Similarly, persons belonging to collectivistic cultures show at the same time a strong affiliation to the extended family and a rugged individualism in daily life - including strong competition, nepotism and the misuse of collective goods.

Culture as modular systems

The cultural coexistence of contradictions means that different values and behavioral styles are usually tolerated, lived side by side one with others, and not assimilated or integrated (e.g. racial discrimination and democracy in the USA for many decades). More important is the fact that subjects could be individualistic and logic rational in one social area (e.g. market exchanges) and animistic in another (e.g.religion). For instance, a majority of USA citizens believe in God and Paradise, and at the same time they act rationally in economical matters. In Brazil people believe in *Can - domblé* (magical rituals) and at the same time they are logical economic actors. Bastide posits that in Brazil cognition is westernized but not so emotions (Bastide, 1965). In India a belief in detachment was found to coexist with a materialistic orientation, collectivism with individualism, humanism with power orientation (Sinha & Tripathi,1994).

Core themes in cultural values

Shared values play key roles in the individuals' psychological functioning — in emotional experience. Core cultural values are reflected in key collective texts and in collective behavior — cul-

tural plots or scripts. Values could be inferred from «desirable collective behavior» and patterns of responses to attitude statements (Inkeless and Levinson, 1969; Schooler, 1996; Triandis, 1995; Markus, Kitayama & Heiman, 1996).

Core themes of cultural values are general normative beliefs regarding persons and their relations with each other and with the World (Kluckhohn, 1951; Braithwaite & Scott, 1991).

Inkeless and Levinson (1969) concluded that there are four basic problems that all cultures have to deal with:

a) the relation with authority;

b) conception of the self or person, which includes,

b.i) the relationship between the person and society;

b.ii) the person's concept of masculinity and femininity, and

c) conflicts and their resolution (expression versus inhibition of emotions, including the control of agression).

Hofstede (1991) conducted a seminal survey on work values and empirically identified, by means of collective factor analysis using nations as units and means as scores, a four dimension solution which fits with Inkeles and Levinson's four basic social problems. Using survey data from IBM employees in 53 nations and regions collected in the nineteen seventies he derived four dimensions along which dominant values in the different nations could be ordered. Hofstede labelled these dimensions Power Distance, Individualism-Collectivism, Masculinity-Femininity and Uncertainty Avoidance.

a) Power distance refers to the extent to which the less powerful members of groups accept power inequalities. Low power distance countries were Denmark and New Zealand. High Power Distance were Malaysia and Guatemala.

b) The Individualism-Collectivism dimension refers to the priority given to the person or to the group or collective (often the extended family). Collectivistic countries were Guatemala, Indonesia and Taiwan. Individualistic countries were the USA and Western Europe.

c) The Masculinity-Femininity dimension refers to the extent in which cultures strive for maximal distinction between men and women. Masculine cultures stress stereotypical gender behavior, and dominant values are success, money, competition and assertiveness. Feminine cultures do not emphasize gender role differences, are not competitive and value cooperation and concern for the weak. Masculine countries were Japan, Austria and Mexico. Feminine countries were the Scandinavian countries, The Netherlands, Chile and Costa Rica.

d) Uncertainty avoidance defines the extent to which people feel threatened by an ambiguous situation, which they try to avoid by means of strict codes and beliefs. High uncertainty avoidance nations, like Greece and Portugal, are emotional, security seeking and intolerant. Nations with low uncertainty avoidance cultures, such as Jamaica and Denmark, are more relaxed, accept more risks and are more tolerant.

Two other core themes of values are

e) The relation to nature (which may interpreted as a sign of submission, subjugation or harmonious adaptation) and

f) A time perspective that may be focused in the present, the past or the future.

Mastery of nature could be related to cultural masculinity, focusing on the past and the tradition to collectivism and focusing in the present and future to individualism. A group of researchers investigated the dimension of values based on Chinese culture and found a pattern of values related to time perspective. They found a dimension that clustered together Confucian values and that opposes the virtue of taking a long term perspective versus focusing more on the present and the past. Reviewing research on values, scholars conclude that individualism-collectivism, power-distance and masculinity-femininity describes relatively culture-robust dimensions of value. However, Hofstede and other authors suggest that it is necessary to add the «Confucian dimension», related to the time perspective, in order to have a valid set of values dimensions (Hofstede, 1991; Smith & Bond, 1993).

Values, attitudes and norms

Cultural explanations are usually explanations that refers to values, norms and attitudes. Societal values could be defined as a conception, explicit or implicit, distinctive of, or characteristic of, a group, of that which is desirable and has an influence in the selection made from available modes, means and ends of action (Kluckhohn, 1951). Values are desirable means and goals that serve as guiding principles in people's lives (Schwartz, 1995). They refer to what is desirable and what one «ought» to do (Braithwaite & Scott, 1991). Norms are expectations and rules about how group members behave (descriptive norms) and how they should behave. They are accepted rules of social behaviour. Attributes of a group that are considered to be both descriptive and prescriptive for the members of a culture (e.g. personal independence and autonomy in Western cultures and interdependence and harmony in Eastern cultures - Miller and Prentice, 1996).

Values stand above norms and norms are the mechanisms through which values are implemented. Values are supposed to be general, widely shared «generalized ends or generalized attitudes» (Braithwaite & Scott, 1991).

Attitudes are internalized forms of values and some attitudes are norms. For instance attitudes which favour a behavior as being morally compulsory for the person or others. When in a society there is not only one shared attitude towards an important social object or theme (e.g. work) but a set of shared attitudes, then subculture exists.

A normative explanation implies that a social behavior in accord with a widely shared moral attitude occurs in spite the situation may offer different opportunities. On the other hand, a differential opportunity structure may explain why one group engages in a social behaviour while another does not. For example, a need norm is used more by collectivistic (Indian) than individualistic subjects (Americans). To conclude from this finding that collectivism is higher in Indian subjects and this explains why they distribute rewards on the basis of what people need rather than merit is unwarranted. Situational explanations such as the higher salience of scarce resources for Indian subjects is another alternative explanation (Kagitcibasi, 1994).

Normative explanations were abandoned in the past due to their tautological nature: if the expected behavior was observed, it was thought that subjects shared some values and norms, but if it not was observed, then scholars assumed that subjects did not share the values or that the norm was not activated. A cultural explanation should be tested against other explanations and intervening variables should be studied. Direct assessment of the norm and values would allow a reduction in the problem of the non falsiability of cultural and normative explanations (Dillard, 1991; Smith & Bond, 1993).

Culture as «collective routes» or values embodied in social *scripts*

t is important to notice that culture is not only an ideational ed meaning, but is enacted in typical «collective routes» or so- specific and valued spatial-temporal institutional arrange- its. An argument that pits cultural values against institutional situational constraint creates a false dichotomy and reduces ure to residual tradition (Kelly, 1991). Cultural ideations are in embodied in objects, scripts and relationships. In other words, ure is in part a set of regular situational contingencies or co- tive routines and practices. For instance, collectivistic cultures phazise interdependence and modesty, not only in verbal state- its about values, but in social customs: commemorations and ial events celebrate the accomplishments of the whole group. pirical research confirms that collectivistic (i.e. Japanese) suc- s situations are less conducive to self-enhancement than indivi- listic (i.e. USA) success situations. Collective negative situa- is are more conducive to self-criticism than individualistic si- tions. As a consequence of these situational contingencies, co- tivistic subjects show lower self-esteem than individualistic sons (Kitayama, Markus & Lieberman, 1995; Markus & Kita- na, 1991). What is needed is to pit «desirable institutional ngements» against non-volitional situational contingencies or io-structural characteristics that are the effects of non desired orical changes. For instance, if parents sleep with their chil- n, even though houses are large enough to have separate rooms, l sleeping with one's children is considered normative, then we e a satisfactory cultural explanation.

On the other hand, not all the typical situations found in a so- y are related to a core of themes and values. Culture refers to learned and socially acquired and valued traditions of behavior rris, 1997). In more cognitivist and subjective approaches cul- e is conceived of as a mental programme (Hofstede, 1991). ny of the most pressing and regular situations in a given society not programmed at all and are «unwanted effects» or unintен- nal results of volitional and valued behaviors. A classical exam- is the traffic jam, a highly patterned and regular phenomenon t occurs despite the socialization or learning that drivers recei- and contrary to their intention to keep on moving (Harris, 97).

Culture, collective memory and generational enculturation

Culture can be conceived as a distill of past customs, manners l tradition. In other terms, culture is related to residues of the it in learning, attitudes, communications and interaction styles. culturation and socialization are related to the transmission of ocedural, communicative and symbolic knowledge from the st. Enculturation or socialization posits that a psychological me- nism emerges through the individual's exposure to cultural ty- al scripts. Subjects socialized in individualistic social situations t are conducive to self-enhancement will be more attuned and ne to reinforce self-esteem following a rewarding social situa- n. Markus & Kitayama's (1991) studies showed that persons so- lized in an individualistic culture are relatively more likely to gage in self-enhancement and collectivistic persons are more li- ly to engage in self-criticism. In sum, collectivistic situations re less reinforcing and collectivistic subjects were more attuned vards self-criticism. Socio-cultural situation and psychological dispositional explanations were both simultaneously operative. In fact, a socio-cultural approach posits that the two explanations are not mutually exclusive.

What differenciates collective memory from culture as learned traditions and customs, is the fact that collective memory is the explicit, even if informal, transmission of meaning and identities from the historical past of the group. Aspects of the past constitute elements of cultures and these endure as long as the culture is not superseded, assimilating new historical facts and traditions (Olick & Robbins, 1998). If we focus on processes, collective memory will be the cross-generational oral transmission of events which are important for the group (Vansina in Ross, 1991). The core of collective memory are group dynamics of remembering and forgetting — oral stories, rumours, gestures or cultural styles, in addition to written stories and institutionalized cultural activities (Halbwachs, 1950/1968). Collective memories are widely shared images and knowledge of a past social event which has not been personally experienced, is collectively created and shared, and has social functions (Schuman & Scott, 1989).

The contents of collective memory are the shared memories of societal-level events, especially extreme, intense events that have led to important institutional changes. Collective memory rests on events which have had an impact on collectivities and have driven them to modify their institutions, beliefs and values. Research conducted on vivid memories has confirmed that unexpected and emotionally loaded events attract more attention and are better remembered than other more neutral events (Pennebaker, Paez & Rimé, 1997). Connerton (1989) analyzes how even though the killing of French kings was not that strange in French history, the execution of Louis XVI during the French bourgeois revolution of 1793 had a very strong impact and is still very much remembered today. This is due to the fact that the other deaths did not alter the main aspects of French social life.

Collective memory is also generation-related or cohort-dependent. This means that social events are remembered particularly if they happen during one's adolescence and early adulthood, a time which seems to be a formative period in one's social identity and of cultural enculturation (Schuman & Scott, 1989). Some authors, such as Mannheim, claim that different cohorts or generations in a nation share a specific version of the culture (Conway, 1997). Inglehart (1994) also posits that cultural values are learned during these formative years. Studies confirm that persons remember historical and collective events experienced during adolescence or early adulthood (Schuman, Belli & Bischoping, 1998). Moreover, evidence from the study of autobiographical memory support Mannheim's assumption that the process of learning of cultural knowledge was completed and more or less fixed when one reaches 25 years of age — in Western societies at least (Conway, 1997). A cohort effect is due to children training practices, secondary socialization and social events that influence identity formation during young adulthood. Adolescents and young adults who are not committed to a way of life are thought to be particularly prone to social events and influence. For instance, Newcomb's research shows that young women from conservative families shift to progressive attitudes attending a liberal college. Those women who had become more progressive or leftist during their years as young students at the liberal college remained so decades after leaving college (Lippa, 1994). A longitudinal study confirms that the cultural level of individualism in the nineteen sixties affected the attitudes and shaped their personality and adulthood adjust-

ment (eg. women who were adolescents in the 1950s were less individualistic than women who were adolescents in the 1960s and 80s). However, some evidence also suggests that current cultural climate, beyond cohort effect, has an influence on people. Roberts & Helson (1997) found evidence that cultural climate affected different cohorts in similar ways: change over time in repeated measures of an individualistic index was similar to the change in cross-sectional samples: individualism developed in the 1960s, peaked in the late 1970s, and the leveled off or declined in the 1980s.

Culture and ethnic social identity

Ethnic identity in particular is related to the cultural characteristics of a group, that is norms, values, beliefs and patterns of behavior. Ethnic identity refers to different facets: a) Self-categorization (e. g. I am a Maya); b) attitudes and feelings towards the in-group, such as group belonging or identification, ethnic pride or collective self-esteem; (I belong to the Maya collectivity, I am proud of being a Maya) c) knowledge of group values, traditions, (I know maya traditional religion and medicine), d) attitude and use of ethnic language, (I speak kekchí or kakchikel), d) involvement with group members and practices and evaluation of these practices (I cook ethnic food, or read novels related to the traditional culture, or have many friends who belong to my ethnic group, and the importance I attach to reading traditional novels, etc.). Empirical research shows the limitations of a simplistic approach to cultural identity, that equals an ethnic label with a set of cultural values and norms. First, most of the studies concerning USA minorities found no relationship between ethnic self-categorization and personal identity self-concept (no relationship between collective esteem or attitude towards reference group and personal self-esteem. However, positive attitudes towards the ethnic group correlated positively with self-esteem (Phinney, 1996; Frable, 1997). Second, some studies on USA migrants show that ethnic self-categorization and positive attitudes towards the ethnic group remains high across generations, whereas ethnic knowledge and cultural practices decrease. Identification with a cultural or ethnic group could remain strong even when there is little cultural involvement. Third, minorities perceive cultural or ethnic identity as more important than white anglo-saxons. Also some data suggests that «marginal groups» on the boundaries between ethnic categories or groups in contact with other ethnic groups became more aware of cultural differences and promoting renovation of tradition and a strong endorsement of ethnicity (Wilson, 1995). Finally, studies focused on norms, attitudes and values suggest that the ethnic label does not legitimize the assumption that cultural differences exist. For instance, a research that compares foreing-born and American born Chinese adolescents with Hong Kong Chinese and Euro-American adolescents, found that second generation Chinese migrants showed more similiarities than differences in individualism with Euro-Americans adolescents. In the same vein, ethnic identified latinos, bicultural or assimilated did not differ in the importance awarded to respect for authority and attitudes toward traditional sex roles. This means that, on one hand, acculturation leveled second generation Chinese with respect to individualism, but that Hispanic migrants showing differences in self-categorization did not differ in cultural values (Phinney, 1996). This evidence is coherent with the social identity approach that posits that contextual salience and threat activates social identity. At the same time, evidence suggests that cultural identity is fluid and multidimensional and that differences in self-categorization could not be projected in differences on cultural values.

Socio-structural explanations of culture

As we have already mentioned, one approach in explaining differences in social behaviour between groups and nations is materialist-relationalist. Culture is conceived of as a consequence of an objective situation (e.g. ecological, technological and economic constraints). A materialist-relationalist approach sees nations as patterns of behavior, cognition and emotion as responses to situation and social relationships. Cultures or ideologies are a coagulated social psychology, and explanations are found in the socio-economic structure in which a group, class or nation finds itself (Bujarin, 1921/1977; Bock, 1994; Ross & Nisbett, 1991). For instance, with reference to ethnic groups, a lower level of perceived deviant behavior and contentment in Chinese subjects living in American chinatown slums is explained by economic self-interest and social position, not by cultural characteristics. American chinatowns are largely dependent on tourist business - restaurants. The business leadership of the Chinese community is supported particularly by those with low skills and poor English who are especially dependent upon the restaurant trade for employment. If chinatown had a reputation as a slum, the tourist trade would be driven away. Light and Wong (1975) argue that social position and economic interest, not cultural characteristics of emotional self-constraint and collectivistic in-group harmony, are the causes for the image of Chinese Americans as calm, nonviolent and contented persons.

Peasantry and social representation of limited good

Another example related to class psychology, is the material conditions of the peasantry. Due to its difficult work conditions, scarce resources and attachment to private land property, there is a cultural pattern characterized by individualism, exclusivity, suspicion towards foreigners, envy and opposition to change (Bujarin, 1921/1977). In a similar vein, the anthropologist Foster postulates that all peasants display a social representation of Limited Good. Peasants perceive their local environment as one in which land, wealth and almost all desired thing in life exist in absolute quantities insufficient to fill the needs of villagers with no way of increasing the available supplies. This shared cognitive orientation is associated with strong feelings of suspicion towards out-group members and envy to others that are getting ahead at one's expenses, generated by the rational anxiety induced by zero-sum life conditions. For instance, good health is wieved as available in a fixed quantity, so that a neighbor's healthy baby is a threat to one's own offspring, and belief about withcraft practices can be explained with reference to this limited good cognitive framework. This image also explains common attitudes and social behaviour in peasant societies, similar to those postulated by Bujarin (e.g. individualism and traditionalism), as adherence to traditional methods of subsistence and reluctancy to cooperate in innovations that might benefit the community as a whole. The social representation of limited good is associated to emotions of fear, jealousy and envy (Bock, 1994; Harris, 1997).

The image of limited good is a reproduction or realistic representation of the life in a social situation, those of poor peasants, where economic success or failure is capricious. Because of the limitations of land, technology and initial capital, hard work does

ıecessarily produces a significant increase in income. It is less to talk of thrift in a subsistence economy because there surplus with which to be thrifty. Careful planning for the fu- nd innovations are also of dubious value in a world in which must rest on forces wholly beyond peasant's control and un- anding (Foster, 1967 in Kottak,1994).

Culture of poverty

nally, lumpenproletarians, or an urban poverty culture, is er example of the strong sharpening of social representations e material situation.

ith regard to the structural position:

Urban poors have low and instable incomes, they work in inal economic domains. Poor people are less willing to save y for thrift.

They mistrust social institutions and are reluctant to parti- e in social institutions (political partys, trade-unions).

wis posits that subjects living in these marginal conditions a distinct set of attitudes, values and practices.

The poor are aware of dominant values of work, nuclear fa- and child care (Protestant work ethics, etc.) that they share lly, but do not practice.

They are fearful, suspicious and apathetic toward the go- nent and major institutions of society.

Social cohesion in poor communities is lower and limited to tended family.

Strong familism, authoritarianism, matrifocality or monopa- l families, absent fathers and lower intimacy characterizes fa- relationships. Children begin to work when still very young, exual activity also begins very young.

nally, poor people have a set of psychological dispositions:

Orality, a weak disposition to defer gratification and strong nt-time orientation, apathy and helplessness, beliefs in male iority, tolerance when confronted with deviant behavior and iopathology are psychological aspects of the culture of po- (Lewis, 1966; Gissi, 1991).

culture of poverty appears partly as a logical or rational res- e to the objective conditions of powerlessness and poverty- hare some attributes (individualism, reluctance to innovation) the image of limited good. Empirical research confirms par- some of the attributes of the culture of poverty. However, so- spects as the discrepancy between values, norms and beha- the tendency to spend above one's means, and the mistrust in l institutions are actually shared by the middle-class (Ha- 997). In Latin America even stable jobs are related to lower nes unable to cover even minimal needs. Similarly to the po- easants' situation, additional hard work, thrift and future- ted planning are pointless because they do not produce a real ase in income or surplus protection against future problems. l movements and new political opportunities shake apathy ielplessness in the urban poor - as Lewis described in the s in Cuba (Lewis, 1966). Differences in social behaviour are ed as arising from the socio-economic situation of groups, es and nations.

Culturalist explanations of social behaviour

culturalist approach to social behaviour is based on values iorms, internalized as role expectations and attitudes. This approach posits that cultural values and beliefs determine how people will interpret their situation. Usually, the materialist-relational approach treats culture as patterns of responses to sociopolitical conditions and dismiss the importance of the content of culture. For instance, indigenous maya's cultural identity in Guatemala is not based on tradition, is renewed in each generation and is created in opposition to the Spaniards *mestizo* dominant culture. Even if cultural beliefs emphasize the continuity of a group's culture, all tradition could disappear and indigenous cultural identity would remain. Moreover, culture could be invented and tradition actually responds to the current situational groups needs. However this «presentist» view of culture and social identity is limited and one-sided. Culture is partially evoked by external constraints and intergroup relations, but it is not possible to «invoke» or create freely social identities and collective memories. Cultural traditions historically frame identities and provides the representations for, and limitations to, the way in which a society is portrayed (Wilson, 1995; Pennebaker, Paez & Rimé, 1997).

For instance, Lewis stated that once the culture of poverty comes to existence, it tends to perpetuate itself. Slum children are socialized and internalize basic attitudes and values of the culture of poverty. They are psychologically attuned to present-orientation, helplessness, and other forms of psychological processes. Because of this psychological dispositions subjects socialized in the culture of poverty have limited abilities to take advantage of improving conditions to change their life-style. Following Lewis, although many people live in poverty, only 20% percent of the urban poor actually have this culture (Lewis,1966 - for methodological and theoretical criticism see Valentine, 1972; Harris, 1997, Gissi, 1991).

A critique of cultural explanations

Explanations based on historical traditions, values and beliefs have been criticized in different aspects.

First, cultural explanations are particularistic — they refer to a particular history and are not abstract explanations, only descriptions.

Second, cultural explanations are tautological: cultures are learned styles of thought, feeling and acting, and in order to explain social behaviour, cultural explanations refer to...styles of behavior. However, many authors (Ross & Nisbett, 1991; Smith & Bond, 1993) convincingly argue that culture could be delineated as a theoretical variable and that some key elements could be abstracted (e.g. cultural values of individualism versus collectivism) and propose that it can explain other aspects of social behaviour (e.g. emotional culture). External causal mechanisms (socialization and situational contingencies) and psychological processes through which cultural values exert their influence should be specified and pitted up a gainst sociostructural explanations.

Third, culturalist explanations are criticized because they assume a functional holistic conception of society — that members of a nation share functional common values. Historical and sociological research shows that lower class do not share all or some important aspects of the ruling class ideology. For instance, medieval age was not an era of faith for peasants and poor urban people. With respect to morality and religion, working and ruling classes in Victorian England had two different cultures (Abercrombie & Turner, 1978). Even in the case of simple societies, social consensus on values and belief is problematic. This means that we cannot assume social homogeneity in values and that this is an empirical matter.

Fourth, cultural explanations dismiss situational explanations and confound psychological effects of a contingent situation for its cause and attribute insufficient attention to societal aspects (e.g. economic and power relations) which keep subjects in a certain psychological state (Bock, 1994; Harris, 1997). However, a contextual culturalist explanation does not assume that culture arise in an independent manner of situational forces. The main idea is that the values and beliefs characteristic of a culture or subculture, have a life apart from the situations and can endure well beyond the demise of original situations (Ross & Nisbett, 1991).

Fifth, approaches that emphasize core attributes of cultural identities are criticized because of a «romantic essentialism». Current climate in anthropology (the so called postmodern approach) is very unfriendly to conceptions of culture as a set of stable attributes. A social constructionist approach conceptualizes culture as a hybrid and fragmentary flux, continually recreated in intergroup relations. However, this approach is limited. Culture is continually readjusted to circumstances but tradition usually never just disappears, with the exception of catastrophic circumstances (eg. the Holocaust and the disappearance of the Eastern European working class Jew culture — see Wilson, 1995 for a description on how the Maya's tradition survived the 1980s genocide in Guatemala for instance).

Our opinion is that societal and subjective cultural explanations could, and should, be submitted to empirical contrast. Societal explanations emphasize situational contingencies and a change in behaviour would follow fairly closely any change in societal situations or roles. Cultural explanations emphasize internal dispositions that have been built up over a period of time through learning and could only be changed gradually (Archer, 1996).

Honour cultures and culturalist explanations

Mediterranean and South American countries have been described as «honor cultures». In these cultures the focal value of honor is anchored in a concern with one's extended identity public behavior. This extended family identity includes particularly women's sexual behavior and harm towards properties. The avoidance of humiliation is related to a norm to retaliate by using violence when there are threats directed to the extended family and personal reputation (Pitt-Rivers & Peristiany, 1993).

Both in the case of the Mediterranean Europe and southern America, scholars propose three sociohistorical causes for the culture of honor:

a) Shepherding and herding economy: A past herding economy was proposed as a historical origin and explanation for the culture of honor. Herding, carried out in the Balkans, Greece or in the isolated areas of the Far West, predispose people to violence, because shepherds are extremely vulnerable to the theft of their herds. They are functionally socialized in an attitude of extreme vigilance towards any potential threat and learn to respond with force to frighten off the potential offenders and show others that they ferociously defend their reputation and properties.

b) Spaniard institutional army organization and gentry roles: A second historical explanation in the case of Spain is related to aristocratic medieval careers in the army — cavaliers of gentry status focused on honor and public reputation as a functional adaptation to this nobiliary army career. Honor was also important because of limitations of economic resources and because economic achievement by means of commercial and industrial activities was not valued or available (Nisbett, 1993; Caro Baroja, 1993).

c) Institutional weakness: A third historical explanation, partially valid for Mediterranean Europe and America, is the state weakness. Frontier conditions in America, weak or inexistent national states or the fall of the Imperial states (eg. the Ottoman Empire) produced ineffective law enforcement and forced subjects to rely on themselves for protection (Cohen, 1998; Pitt-Rivers & Peristiany, 1993).

Shepherding, noble status and medieval style army roles, and the state's weakness gave rise to a culture of honor. Values respecting masculine pride, public concerns and violence in response to provocations (injures to the extended family reputation or ingroup properties) were functional (eg. Allowed a man to adapt and protect himself and his family).

The culture of honor was a consequence of socio-economic pressures, but, cultural values and beliefs crystallized in a «way of life» that endured well beyond the demise of the original situations and in spite of social evolution.

Notwithstanding strong criticism directed towards the honor and shame syndrome (see the discussion between Llobera,1987; Pina-Cabral,1989; Gilmore, 1990) recent studies support the idea that honor-related values persist in Spain. Honour related values are more important in southern Europe (Spain) than in other European countries (Netherlands). Spaniards also provide more prototypical attributes (of the emotion of pride) and refer more to public recognition and other related appraisals as antecedents of this emotion. These results suggest that emotional culture or knowledge (eg. prototypical attributes of the emotion of pride) reflect the difference in importance attached to honor-related values in the Netherlands and Spain (low versus High - Fischer, Manstead & Rodríguez, 1999).

Nisbett et al. (Ross & Nisbett, 1991) collected data confirming that the culture of honor persists in current South and Western USA. Frontier conditions and herding economy, probably in combination with slavery, poverty and importation of European aristocratic gently noble style, gave rise to a culture of honor in the XVI-XIXth centuries. A culture of honor became the established «way of life», the desired social form. Enculturation and socialization in families and formal institutions perpetuated the honor, pride and violence values.

In the XXth century, the material and socio-economic conditions of the frontier changed and more effective law enforcement and social stability appeared. However, culture persists in spite of material changes and as long as the socializing agencies (eg. family, religion, social institutions) remain stable, traditional notions about honor and violence are still present.

Evidence points out to the existence of contemporary culture of honor norms in the current West and South USA: a) With respect to collective behavior, Southern and Western regions of the USA have higher homicide rates committed in the context of an argument than the North. b) Regarding attitudes and norms, Southerners and Westerners are more likely to endorse violence for protection and in response to insults, both in survey and experimental studies. c) Institutional norms (eg. more lenient self defense laws, looser gun control regulation) and cultural products (higher violent television viewership, higher violent magazine subscription), that are public representations of what a society values, are more favorable towards violence in the South that in West USA (Cohen, 1998; Nisbett, 1993).

Finally, current social evolution disrupts the culture of honor value's syndrome. In fact, higher level of disorganization in the South and Western USA are related to lower levels of violence

creased argument related homicide and more stricter gun con- laws) suggesting that in these cases new values and cultural erns are emerging (Cohen, 1998).

ork ethic and economic development: culture as an independent variable

Finally, cultural values and beliefs can determine how people interpret their context and influence social behaviour as an pendent variable. The proposition that shared cultural beliefs sometimes the most determinant factor is related to Weber. This ior posits that Protestant Reform had led to different values and «way of life» which placed a high value on wordly success. s classical author proposes that the Protestant doctrine of predination, in particular the Calvinist interpretation, paradoxically ouraged hard work, thrift and a concern for wordly success. Fo- ring the predestination doctrine, people could do nothing to me- alvation, however, economic success was the sign of divine fa- r for those predestined to heaven. Thus, protestants worked har- invested more and as a consequence of how protestants repre- t economic activities, industrial development and capitalism de- oped faster in Calvinist Northern Europe (England, Nether- ds) than in Catholic Southern Europe (Spain, France, Italy- Ross Nisbett, 1991; McCauley, Ottati & Lee, 1999).

Individual level research confirms that persons that score hig- on scales related to the Protestant Work Ethic are more likely ave an internal locus of control, to be concerned with self-con- , to be conservative and to hold values concerned with achie- ient and against pleasure (Furnham, 1984).

Anthropological research also confirms that Mayan catechists, osed to modern Catholic and Protestant religions courses, be- ie the principal advocates of a religion that promoted indivi- listic, market-oriented agriculture over a subsistence based nomy. Religious change reinforced economic development in erent Guatemalan ethnic groups. It is important to notice ho- ver that both orthodox Catholic and Protestant conversions w similar associations with increases in market exchanges (eg. ake seasonal labor migration) and became petty capitalist ins- l of subsistence based peasants (Wilson, 1995).

Peabody (1985; 1999) confirms that Weber's ideas persist, at it in hetero-stereotypes. Northern Europeans are perceived as her in impulse control (thrifty, self-controlled, persistent) and re assertive (independent, self-confident) than Southern Euro- n. Moreover, similar differences in perception were found mparing Northerners and Southerners within European coun- s: northerners are perceived as more self-controlled and less otional expressive than southerners (Pennebaker et al., 1997; Cauley, Ottati & Lee, 1999).

Heterojudgements on personality traits: scores on two di- nsions

Table 1

	Swedes	English	Dutch	Germans	Swiss	French	Italians	Spanish
ose- ght+	-12	+76	+26	+52	+80	-62	-65	-52
assert. - sertive +	+75	+18	-14	+69	+02	+47	+49	+52

There is some data testing at the collective level Weber's hypothesis. Confucian dynamism, a dimension found using Chinese values, clustered together long term temporal orientation, lack of respect for tradition, persistence and thrift. This profile is very similar to Weber's formulation of the Protestant ethic. For 10 nations, a correlation of +.72 was found between confucian dynamism scores and economic growth during the period 1960-1980, supporting partially Weber's assumption. Lynn found a positive relationship between measures of the Protestant Work Ethic and per capita growth in developing countries (Lynn 1991, quoted in Furnham et al., 1993). Inglehart (1991; 1998) also conclude that cultural values facilitate economic growth. An achievement score was constructed for 25 nations based on the percentages saying that Thrift and Determination were important for children, minus the percentage saying that Obedience and Religious Faith were important. This achievement index correlated +.66 with economic growth. However, this was a retrospective correlation (achievement scores came from 1990 and the data for economic growth from 1960-1989). Moreover, economic growth and education (percentage of children in secondary schools in 1960) were strong predictors of the achievement index. In the same vein, confirming that cultural values are more consequences than antecedents of economic growth, Hofstede found that nations high in cultural individualism tended to have higher economic development, but his analyses of changes over time suggest that it is wealth that leads to individualism. Hofstede indicated that prosperity makes it possible for people to have more freedom of choice, more individual resources and to behave more selfishly (Hofstede, 1991). For instance, economic prosperity during last decades provokes in Japan an erosion of collectivism and more emphasis in individualism — current Japanese cohorts are more hedonistic, materialistic, lacking in commitment and stress individual needs over community (Kelly, 1991).

Another author trying to test Weber's ideas was McLelland. This scholar used content analysis of stories from child readers in 1920 to construct achievement scores for 22 nations. These scores correlated +.53 with economic growth between 1920 and 1950. However, 1950 achievement scores and economic growth for 1960-1989 was negative -.16 (McCauley, Ottati & Lee, 1999). Similarly, Furnham et al. (1993) show that Protestant Work Ethic (PWE) was associated to lower economic development and collectivism. Contrary to Weber's idea, protestant work ethic's beliefs were more strongly endorsed in poorer, collectivistic and high power distance societies (Furnham et al., 1993).

Data clearly support the assumption that cultural values are a consequence of economic growth and educational level or standard, and only partially support the idea that cultural beliefs facilitate economic growth. However, it is also possible to think that the cultural values that facilitate economic growth may differ in different historical periods or social conditions. PWE could be related to economic growth in the past. Currently PWE is related to economic growth in developing countries, but not in developed countries, where relatively widespread material security and economic development leads to a shift from protestant work ethic values to values emphasizing expressive individualism and a concern with quality of life - the so called postmaterialist values (Sullivan & Transue, 1999).

Finally, it is possible to think that values and internalized work and achievement beliefs are not important predictors of individual and collective behavior. The relationship between global values

nd behavior is usually weak. More important than personal beiefs and internal values are the interpersonal styles of interaction, elated to norms, forms of organization and public culture. Putam shows that current economic development (eg. percentage vorking in industry) in Italy was related to «civic culture», «soial capital» or public associationism existing a century ago, even ontrolling the degree of industrialization existing a century ago. 'utnam defines social capital as features of a social organization, uch as norms and networks that facilitate coordinated actions. 'utnam found that regions in Italy that have more voluntary associations, higher levels of interpersonal trust, and citizens who read newspapers, are interested in public affairs and believe that other citizens will obey the law (Sullivan & Transue, 1999). A measure of social capital in the early 1900s is a better predictor of economic development 70 years later than a 1901 index of economic development. As McCauley et al. conclude differences in social behavior (eg. economic growth) seems more related to differences in social relationships than to differences in personal values, individual endorsement of cultural beliefs or personality traits.

References

Abercrombie, N. & Turner, B.S. (1978). The dominant ideology thesis. *British Journal of Sociology, 29,* 149-170.

Alexander, J.C. (1990). Analytic debates: Understanding the relative autonomy of culture. In J.C. Alexander & S. Seidman. (Eds.). *Culture and society. Contemporary debates.* Cambridge: Cambridge University Press.

Archer, J. (1996). Sex differences in Social Behavior. Are the Social Role and Evolutionary Explanations compatible?. *Americal Psychologist, 51,* 907-917.

Bastide, R. (1965), *Sociologie des Maladies mentales*. Paris: Flammarion.

Bock, P.K (1994). *Psychological Anthropology.* Wesport, Conn: Praeger.

Braithwaite, V.A. & Scott, W.A. (1991). Values. In J.P.Robinson, P.R. Shaver & L.S. Wrightsman (Eds.). *Measures of Personality and Social Psychological Attitudes*. San Diego: Academic Press.

Bujarin, N. (1921/1977). *Materialismo Histórico*. Barcelona: Siglo XXI. [Historical Materialism. Original published 1921].

Caro Baroja, J. (1993). Religión, visiones del mundo, clases sociales y honor durante los siglos XVI y XVII en España. In J. Pitt-Rivers & J.G. Peristiany (Eds). *Honor y Gracia*. Madrid: Alianza Editorial [Honour and Grace in Anthropology].

Cohen, D. (1998). Culture, social organziation, and patterns of violence. *Journal of Personality and Social Psychology, 75,* 108-419.

Connerton, P.(1989). How societies remember. Cambridge: Cambridge University Press.

Conway, M.A. (1997). The inventory of Experience: Memory and Identity. In J.W. Pennebaker, D. Páez & B. Rime (Eds). *Collective Memory of Political Events. Social Psychological Perspectives*. Mahwah, Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

Dillard, J.P.(1991). The Current Status of Research of Sequential-Request Compliance Technique. *Personality and Social Psychology Bulletin, 3,* 283-288.

Fischer, A.; Manstead, A.S.R. & Rodríguez, P.M. (1999). The role of honour-related vs. Individualistic values in conceptualising pride, shame, and anger: Spanish and Dutch cultural prototypes. *Cognition and Emotion, 13,* 149-179.

Fiske, A.P. (1995). Culture. In A.S.R. Manstead & M. Hewstone (Eds.). *The Blackwell Encyclopedia of Social Psychology.* Oxford: Blackwell.

Frable, D.E.S. (1997). Gender, racial, ethnic, sexual and class identities. *Annual Review of Psychology, 48,* 139-162.

Furnham, A. (1984). The protestant work ethic: A review of the psychological literature. *European Journal of Social Psychology, 14,* 87-104.

Furnham, A., Bond, M.; Heaven, P.; Hilton, D.; Lobel, T., Masters, J., Payne, M., Rajamanikan, R., Stacey, B. & Van Daalen, H. (1993). A comparison of Protestant Work ethic: Beliefs in thirteen nations. *The Journal of Social Psychology, 133,* 185-197.

Gilmore, D. (1990). On Meditarraneanist studies. *Current Anthropology, 31,* 395-396.

Gissi, J. (1991), *Psicoantropologia de la pobreza*: Santiago de Chile: Psicoamerica Ediciones. [Psychological Anthropology of Poverty].

Halbwachs, M (1968). *La memoire collective.* Paris: PUF.

Harris, M. (1997). *Culture, people, nature. An introduction to general anthropology*. New York: Longman.

Hofstede, G. (1991). *Cultures and Organizations. Software of the mind.* London: McGraw-Hill.

Inglehart, R. (1991). *Culture Shift in Advanced Industrial Society*. Princeton: Princeton University Press.

Inglehart, R. (1994). Modernización y post-modernización: la cambiante relación entre desarrollo económico, cambio cultural y político. In J. Díez Nicolas & R. Inglehart (Eds.). *Tendencias mundiales de cambio de valores sociales y políticos*: Madrid: Fundesco.

Inglehart, R.(1998). *Modernización y posmodernización. El cambio cultural, económico y político en 43 sociedades*. Madrid: CIS (nº161).

Inkeless, A. & Levinson, D.J. (1969). National Character: the study of modal personality and sociocultural systems. In G. Lindzey & E. Aronson (Eds.). *The Handbook of Social Psychology. Second Edition. Volume Four*. Menlo Park, CA.: Addison-Wesley Publishing Company.

Kagitcibasi, C. (1994). A critical Appraisal of Individualism and Collectivism: Toward a New Formulation. In U.Kim, H.C.Triandis, C.Kagitcibasi, S. Choi & G. Yoon (Eds.). *Individualism and Collectivism: Theory, Methods and Applications*. Thousands Oaks, CA.: Sage.

Kelly, W. (1991). Directions in the anthropology of contemporary Japan. *Annual Review of Anthropology, 20,* 395-431.

Kemper, D. (1993). Sociological Models in the explanation of emotion. In M. Lewis & J.M. Havilland (Eds.). *Handbook of Emotions*. New York: The Guilford Press.

Kitayama, S., Markus, H.R. & Lieberman, C. (1995). The collective construction of self-esteem: Implications for culture, self, and emotion. In J. Russell, J. Fernandez-Dols, T. Manstead & J. Wellenkamp (Eds.). *Everyday conceptions of emotion: An introduction to the psychology, anthropology, and linguistics of emotion.* Dordrecht, The Netherlands: Kluwer Academic Pub.

Kluckhohn,C.(1951/1968). Los valores y las orientaciones de valores en la teoría de la acción. In T.Parsons & E.A. Shils (Eds). *Hacia una teoría de la acción*. Buenos Aires: Kapeluz. [Values and value orientation in the theory of action. In T.Parsons & E.A. Shils (Eds), *Toward a general theory of action*. Cambridge, Ma: Harvard Univ. Press.].

Kottak, C.P. (1994). *Antropología.* Madrid: McGraw Hill.

Lewis, O. (1966). *Pedro Martinez. Un paysan mexicain et sa famille.* Paris: Gallimard.

Light, I. & Wong, C. (1975). Protest or work: dilemmas of the tourist industry in American chinatowns. *American Journal of Sociology, 80,* 1342-68.

Lippa, R.A. (1994). *Introduction to Social Psychology*. California: Brooks/Cole Publishing Company.

Llobera, J.R. (1987). The Anthropology of Southwestern Europe: the way forward. *Critique of Anthropology, 7,* 101-108.

Markus, H.R. & Kitayama, S. (1991). Culture and the self: Implications for cognition, emotion, and motivation. *Psychological Review, 98,* 224-253.

Markus, H.R., Kitayama, S., & Heiman, R.J. (1996). Culture and Basic Psychological Principles. In E.T. Higgins & A.W. Kruglanski (Eds.). *Social Psychology: Handbook of Basic Principles*. New York: The Guilford Press.

McCauley, C., Ottati, V. & Lee, Y.T.(1999). National differences in economical growth: the role of personality and culture. In Y-T. Ling, C.R. McCauley & J.G. Draguns (Eds.). *Personality and Perception across cultures*. Mahaw,NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

r, D.T. & Prentice, D.A. (1996). The Construction of Social Norms ıd Standards. In E.T. Higgins & A.W. Kruglanski (Eds.). *Social Psy - ıology: Handbook of Basic Principles*. New York: The Guilford ress.

r-Loesi, K.(1995). Comparative social psychology: cross-cultural and oss-national. In K.S.Cook, G.A. Fine & J.S. House (Eds.). *Sociologi - al Perspectives in Social Psychology*. Boston: Allyn & Bacon.

ett, R.E. (1993). Violence and U.S. regional culture. *American Psy - hologist, 48*, 441-449.

, J.K. y Robbins, J. (1998). Social memory studies: From «collective emory» to the historical sociology of Mnemonic practices. *Annual eview of Sociology, 24*, 105-140.

ody, D. (1985). *Caratteristiche Psicologiche Nazionali*. Napoli: Idel - on.

ody,D. (1999). Nationality Characteristics: dimensions for compari - on. In Y-T. Ling, C.R. McCauley & J.G. Draguns (Eds.). *Personality nd Perception across cultures*. Mahaw,NJ: Lawrence Erlbaum Asso - iates, Publishers.

ebaker, J.W., Páez, D. & Rimé, B. (1997). *Collective Memory of Po - tical Events*. Mahwah,NJ: Lawrence Erlbaum.

ney, J.S. (1996). When we talk about American ethnic groups, what do e mean?. *American Psychologist, 51*, 918-927.

Cabral, J. (1989). The Mediterranea as a category of regional compa - son: a critical view. *Current Anthropology, 31*, 399-406.

Rivers, J. & Peristiany, J. G. (1993). *Honor y Gracia*. Madrid: Alian - a Editorial [*Honour and Grace* in Anthropology].

rts, B.W. & Helson, R. (1997). Changes in culture, changes in perso - ality: The influence of individualism in a longitudinal study of wo - en. *Journal of Personality and Social Psychology, 72*, 641-651.

, B.M. (1991). *Remembering the Personal Past*. New York: Oxford Jniversity Press.

, L.E. & Nisbett, R.E. (1991). *The person and the situation. Perspec - ives in social psychology*. New York: McGraw Hill.

Schooler, C. (1996). Cultural and social structural explanations of cross-national psychological differences. *Annual Review of Sociology, 22*, 323-349.

Schuman, H. & Scott, J.(1989). Generations and collective memories. *American Sociological Review, 54*, 359-381.

Schuman, H., Belli, R. & Bischoping, K. (1998). La base generacional del conocimiento histórico. In D. Páez, J. Valencia, J. Pennebaker, B. Rimé & D. Jodelet (Eds.). *Memorias colectivas de procesos culturales y políticos, 83-120*. EHU: Leioa

Schwartz, S.H. (1995). Beyond Individualism and Collectivism: New Cultural Dimensions of Values. In U. Kim, H.C. Triandis, C. Kagitcibasi, S. Choi & G. Yoon (Eds). *Individualism and Collectivism: Theory, Methods and Applications*. Thousands Oaks, Ca.: Sage.

Segall, M.H., Lonner, W.J. & Berry, J.W. (1998). Cross-cultural psychology as a scholary discipline. On the flowering of culture in behavioral research. *American Psychologist, 53*, 1101-1110.

Sinha, D. & Tripathi, R.C. (1994). Individualism in a collective culture. In U. Kim, H.C. Triandis, C. Kagitcibasi, S. Choi & G. Yoon (Eds.). *Indi - vidualism and Collectivism*. Thousand Oaks: Sage.

Smith, P.B., & Bond, M.H. (1993). *Social Psychology across cultures*. New York: Harvester.

Sullivan, J.L. & Transue, J.E. (1999). The psychological underpinnings of democracy: A selective review of research on political tolerance, interpersonal trust and social capital. *Annual Review of Psychology, 50*, 625-650.

Triandis, H.C. (1995). *Individualism and Collectivism*. Boulder: Westview Press.

Valentine, C. (1972). *La cultura de la pobreza*. Buenos Aires: Amorrortu. [Original 1968. *Culture and Poverty. Critique and Counter-proposals*. Chicago: University of Chigaco Press].

Wilson, R. (1995). *Maya resurgence in Guatemala*. Norman: University of Oklahoma Press.

Aceptado el 20 de diciembre de 1999

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2549). ***จิตวิทยาสังคม.*** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จำลอง เงินดี. (2552). ***จิตวิทยาสังคม.*** กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

ดวงเดือน พันธุมาวิน; และ เพ็ญแข ประจนปัจจนึก. (2520). ***จริยธรรมของเยาวชนไทย*** ,รายงานการวิจัย ฉบับที่ 21. สถาบันพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ทรงพล ภูมิพัฒน์. (2538). ***จิตวิทยาสังคม.*** กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา ฝ่ายเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ทัศนีย์ ประจะเนย์. (2538). ***จิตวิทยาสังคม***. อุดรธานี: ภาควิชาจิตวิทยาลากรแนะแนว คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏอุดรธานี.

นพมาศ ธีรเวคิน. (2542). ***จิตวิทยาสังคมกับชีวิต.*** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

นวลศิริ เปาโรหิตย์. (2551). ***จิตวิทยาสังคมเบื้องต้น***. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง

โยธิน ศันสนยุทธ; และ จุมพล พูลภัทรชีวิน. (2529). ***จิตวิทยาสังคม.*** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545). ***จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและการปฏิบัติ.*** กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

สถิต วงศ์สวรรค์. (2529). ***จิตวิทยาสังคม.*** กรุงเทพฯ: บำรุงสาสน์.

สิทธิโชค วรานุสันติกูล. (2546). ***จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและการประยุกต์***. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น

อ้อมเดือน สดมณี. (2540). ***เอกสารประกอบการสอนวิชา สค. 331 จิตวิทยาสังคม.*** กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ภาษาอังกฤษ

Amy G. Halberstadt and Steve L. Ellyson. (1990) Social Psychology Readings: A Century pf Research. Mc Graw-Hill, Inc.

David G. Myers. (1993) Social Psychology. 4th Mc Graw-Hill, Inc.

Elliot Aronson, Timothy D. Wilson and Robin M. Akert. (2003) Social Psychology. 4th New Jersey: Pearson Education Inc.

Kelly G. Shaver. (1977) Principles of Social Psychology. Cambridge: Winthrop Publishers, Inc.

Kenneth J. Neubeck and Davita Silfen Glasberg. (1996) Sociology : A Critical Approach. Mc Graw-Hill, Inc.

Richard T. Schaefer. (2003) Sociology. 8th Mc Graw-Hill, Inc.

Robert A. Baron and Donn Bryne. (2003) Social Psychology. 10th Boston: Pearson Education Inc.

Roy F. Baumeister and Brad J. Bushman. (2008) Social Psychology and Human Nature. California: Thomson and Wadsworth.

Sharon S. Brehm and Saul M. Kassin. (1996) 3rd Houghton Mifflin Company.

สื่อออนไลน์

การรับรู้ http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Perception.htm

ประเภทและลักษณะของแรงจูงใจ http://courseware.rmutl.ac.th/courses/43/unit1103.htm

ภาวะผู้นำ http://www.novabizz.com/NovaAce/Relationship/Leadership_Theory.htm

ภาวะผู้นำ http://www.nsru.ac.th/learning2009/learningw07.html

ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ นาย ไพรัช บวรสมพงษ์

สถานที่ทำงาน ภาควิชาสังคมวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ที่อยู่ 114 สุขุมวิทซอย 23 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110

E-mail deepairuch@yahoo.com

ระดับการศึกษา

ประถมศึกษาและมัธยมศึกษา โรงเรียนอัสสัมชัญ กรุงเทพ

ปริญญาตรี สังคมสงเคราะห์ศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปริญญาโท สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปริญญาเอก สังคมสงเคราะห์ศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์


มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ