

ผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกเพื่อลดความวิตกกังวลทางสังคม
ของพนักงาน บริษัท โตโยต้าตราด จำกัด จังหวัดตราด

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวแสงเดือน โควิบูลย์ชัย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา
พฤษภาคม 2545
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

15246
8959W
ณ 3

ผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกเพื่อลดความวิตกกังวลทางสังคม
ของพนักงาน บริษัท โตโยต้าตราด จำกัด จังหวัดตราด

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวแสงเดือน โควิบูลย์ชัย

31 ก.ค. 2545

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา

พฤษภาคม 2545

๒ 148945

แสงเดือน โควินบูลย์ชัย. (2545). ผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกเพื่อลดความ

วิตกกังวลทางสังคมของพนักงานบริษัทโตโยต้าตราด จำกัด จังหวัดตราด.

สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกเพื่อลดความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานบริษัทโตโยต้าตราด จำกัด จังหวัดตราด กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทโตโยต้าตราด จำกัด ที่มีความวิตกกังวลทางสังคมตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 ขึ้นไป จำนวน 40 คนที่ได้มาโดยการขอความร่วมมือ และสุ่มอย่างง่ายอีกครั้งหนึ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 20 คน กลุ่มทดลองได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก และกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบทดสอบความวิตกกังวลทางสังคม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ t-test

ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานมีความวิตกกังวลทางสังคมลดลงหลังจากที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
2. พนักงานมีความวิตกกังวลทางสังคมลดลงหลังจากที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
3. พนักงานที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกมีความวิตกกังวลทางสังคมน้อยกว่าพนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

THE EFFECT OF THE BEHAVIOR TRAINING ON SOCIAL ANXIETY
REDUCTION OF TOYOTA EMPLOYEES OF TOYOTA TRAD COMPANY LIMITED
IN CHANGWAT TRAD

AN ABSTRACT
BY
MISS SANGDEUN COVIBULCHAI

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Educational Psychology
at Srinakarinwirot University
May 2002

Sangdeun Covibulchai. (2002). *The Effect of the Behavior Training on social anxiety reduction of Toyota Employees of Toyota Trad Company Limited in Changwat Trad*. Master's Project, M.Ed.(Educational Psychology). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Mrs. Wilailuck Pongsopar

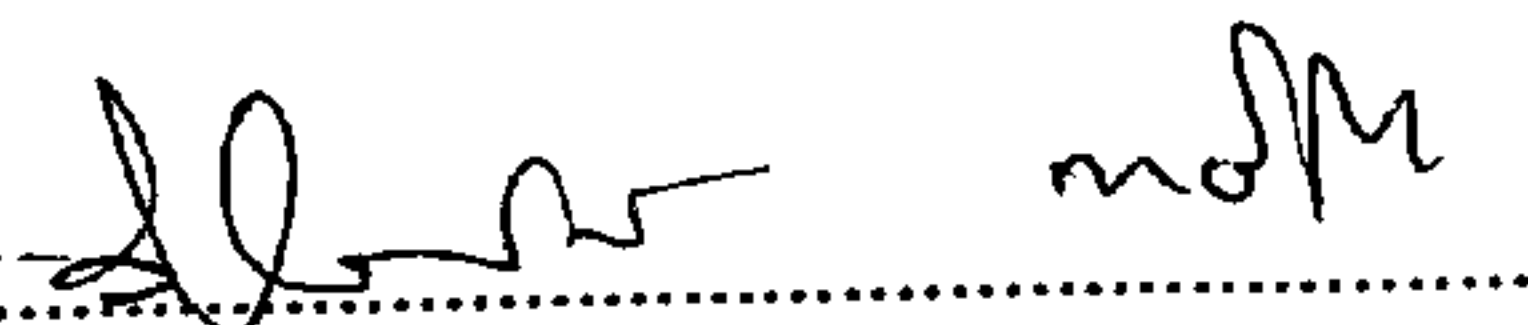
The purpose of this experimental research was to study the effect of the behavior training on social anxiety reduction of Toyota employees of Toyota Trad company limited in Changwat Trad. The subjects were 40 employees of Toyota Trad company limited whose social anxiety scores were higher than the percentile rank of 50. They were divided into experimental group and control group. Each group was consisted of 20 employees. The experimental group was exposed to behavior training whereas the control group was not. The instrument used for the experimental group were the social anxiety Test. The data was analyzed by t-test

The results of the study were follows:

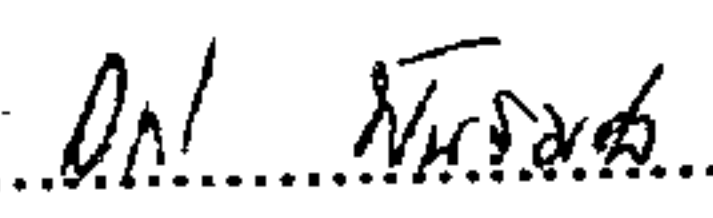
1. The social anxiety of the employees exposed to the effect of the behavior training was significantly lower than before the experiment at .01 level.
2. The social anxiety of the employees that was not exposed to the effect of the behavior training was significantly lower than before the experiment at .01 level
3. The social anxiety of the employees exposed to the effect of the behavior training was significantly lower than the others employees that was not exposed to the effect of the behavior training at .01 level

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

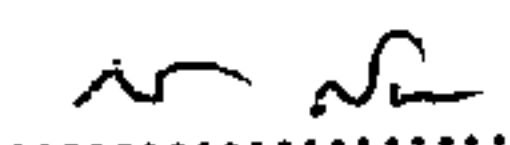

.....
(อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มณี)

คณะกรรมการสอบ


.....ประธาน
(อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์กมลรัตน์ กรีทอง)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มณี)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการ
ศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


.....คณบดีคณะศึกษาศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร จิตรสุกุล)
วันที่.....เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2545

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มณี และรองศาสตราจารย์ กมลรัตน์ กรีทอง กรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทาง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างยิ่งไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. อารี พันธุ์มณี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรหมธิตา แส่นคำเครือ และ รองศาสตราจารย์กมลรัตน์ กรีทอง ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณ กรรมการผู้จัดการบริษัทโตโยต้าตราด จำกัด และพนักงานบริษัท โตโยต้าตราด จำกัด ที่ให้ความสะดวกในการดำเนินการทดลอง และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทดลองครั้งนี้

ขอขอบคุณเพื่อนๆ เอกจิตวิทยาการศึกษา ภาคพิเศษ รุ่น 6 ทุกคนที่เป็นกำลังใจด้วยดีมาโดยตลอด

ขอขอบคุณ คุณยงสิน ยุวชานนท์ สามี และ พี่ๆ น้องๆ ทุกคน ที่ให้ความรัก และเป็นกำลังใจให้เสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ บิดา มารดา ซึ่งเป็นที่เคารพยิ่ง และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย

แสงเดือน โควิบูลย์ชัย

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	7
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกการกล้าแสดงออก.....	8
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลทางสังคม.....	22
3 วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า	36
แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	36
วิธีการดำเนินการสร้างเครื่องมือ.....	36
แบบแผนการทดลอง.....	38
การดำเนินการทดลอง.....	39
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
5 บทย่อ สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	44
บทย่อ.....	44
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	44
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	44
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	44
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	45

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

การดำเนินการทดลอง.....	45
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
สรุปผลของการศึกษาค้นคว้า.....	45
อภิปรายผล.....	46
ข้อเสนอแนะ.....	47
บรรณานุกรม.....	49
ภาคผนวก.....	55
ภาคผนวก ก.....	56
ภาคผนวก ข.....	85
ภาคผนวก ค.....	89
ภาคผนวก ง.....	93
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	97

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	แสดงแบบแผนการทดลองแบบ Randomized Control Group Pretest – Posttest Design.....	38
2	แสดงการเปรียบเทียบความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานกลุ่ม ทดลองและหลังได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก.....	42
3	แสดงการเปรียบเทียบความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานกลุ่ม ควบคุมก่อนและหลังได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก.....	42
4	แสดงการเปรียบเทียบผลต่างความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงาน ที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกกับพนักงานที่ไม่ได้รับการ ฝึกพฤติกรรมแสดงออก.....	43
5	แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อและแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบ ทดสอบความวิตกกังวลทางสังคม.....	90
6	แสดงคะแนนความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานที่ได้รับการฝึก พฤติกรรมแสดงออก.....	91
7	แสดงคะแนนความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานที่ไม่ได้รับการ ฝึกพฤติกรรมแสดงออก.....	92

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จนั้น การติดต่อเพื่อประสานงานกันจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ การเข้าสังคมก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่จะต้องพบปะกับบุคคลอื่นในสังคมเพื่อการติดต่อประสานงานและทำให้งานประสบความสำเร็จ แต่มีบุคคลอีกมากมายที่มักจะเกิดความวิตกกังวลเมื่อจะต้องเข้าสังคม เช่น การไปงานเลี้ยงสังสรรค์โดยไม่รู้จักใครเลย การพูดปราศรัยต่อหน้าคนเป็นจำนวนมาก เป็นต้น ซึ่งถือเป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นกับทุกคนเพราะหากคนที่ไม่มี ความวิตกกังวลเลยเมื่อต้องเจอกับสิ่งเหล่านี้ก็อาจจะกลายเป็นคนผิดปกติเช่นกัน เพราะมีการศึกษาวิจัยโดย ซิมบาโด พินโคนิส และ นอร์วูด (Zimbardo, Pilkonis และ Norwood. 1974) เกี่ยวกับความรู้สึกในการเข้าสังคมของคนอเมริกันพบว่า บางคนรู้สึกเขินอายเป็นบางครั้งเมื่อต้องเข้าสังคม และมีถึงร้อยละ 50 กล่าวว่า ความรู้สึกเขินอายเป็นปัญหาใหญ่สำหรับเขา นอกจากนี้ อาโควิทซ์ และคนอื่นๆ (Arkowitz and others. 1978) ได้ศึกษาความรู้สึกของการเข้าสังคมของนักศึกษามหาวิทยาลัยในอเมริกาเช่นกัน พบว่ามีคนส่วนใหญ่ถึงร้อยละเก้าสิบมีความรู้สึกเช่นนี้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จัดว่าเป็นความวิตกกังวลทางสังคม ซึ่งหากมีมากเกินไปก็อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อร่างกายและจิตใจได้ เพราะความวิตกกังวลจะมีผลต่อร่างกาย อารมณ์และพฤติกรรม ทำให้ความสามารถในการเรียนรู้ของบุคคล การแก้ปัญหาและการปรับตัวของบุคคลมีประสิทธิภาพลดลง (Sarason.1972:398) เดฟเฟนเบเชอร์ และซุน (Deffenbacher and Suinn.1982: 391-442) กล่าวว่า ความวิตกกังวลมีผลทำให้บุคคลเกิดความหวาดหวั่น ตึงเครียด กลัว ประสิทธิภาพการจำลดลง ระดับความคิดชะงักงัน ขาดสมาธิ เครียด ทำให้ความสามารถในการกระทำต่างๆ ต้อยลง และทำให้เกิดพฤติกรรมหลีกเลี่ยงเพื่อนำตนเองออกจากสถานการณ์ที่ไม่พึงพอใจ

ดังที่กล่าวมาข้างต้น ความวิตกกังวลทางสังคม จัดเป็นความวิตกกังวลชนิดหนึ่ง ที่สภาวะจิตใจของบุคคลมีความไม่สบายใจ อึดอัด กลัว ตึงเครียด ประหม่า อาย ต่อสถานการณ์ที่บุคคลจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม มักมีพฤติกรรมออกมาในลักษณะชอบหลีกเลี่ยงการสนทนาในกลุ่มคนจำนวนมาก แยกตัว ไม่กล้าแสดงออกในสังคม เป็นความวิตกกังวลที่บุคคลนั้นคำนึงว่าผู้อื่นจะมองหรือประเมินพฤติกรรมของตนไปในทางบวกหรือลบ หรือบุคคลนั้นอาจถูกกดดันให้นำเสนอตนเองในสถานการณ์ทางสังคมแล้วเกิดความรู้สึกประหม่า วิตกกังวลต่อสภาพการณ์หรือภาวะสังคมในขณะนั้นที่ตนเผชิญอยู่ ที่ทำให้เกิดพฤติกรรมหลีกเลี่ยงสังคมหรือหลบเลี่ยงการเข้าสังคมเพื่อไม่พบปะกับใคร เพราะเมื่อหลีกเลี่ยงหรือหลบเลี่ยงแล้ว ทำให้ความวิตกกังวลลดลง ซึ่งจริงๆ แล้วบุคคลนั้นรู้สึกว่าตนเองด้อยคุณค่าในสังคมหรือ ประเมินคุณค่าของตนเองต่ำนั่นเอง (ศิริเพิ่ม เชาว์นิลปี. 2543:8) เลียร์ (Leary. 1983) มีแนวความคิดว่าบุคคลที่มีความวิตกกังวลทางสังคมมีสาเหตุมาจากการขาดทักษะทางสังคมในการเกี่ยวข้องกับผู้อื่น เมื่อเข้าไปเกี่ยวข้องกับสังคมจะมีความรู้สึกอึดอัด

ไม่กล้าแสดงออก หรือกลัวพูดในสิ่งใดๆออกมาทั้งๆที่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและมีเหตุผลพอสมควร จากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลทางสังคมได้ชี้ให้เห็นถึงลักษณะความวิตกกังวลทางสังคมหลายรูปแบบที่รวมเรียกว่าเป็นความวิตกกังวลทางสังคม ซึ่งได้แก่ ความวิตกกังวลในการมีนัดหมายกับเพศตรงข้าม ความวิตกกังวลในการพูดหรือนำเสนอในที่ชุมชน ความรู้สึกตื่นกลัวต่อสถานการณ์ทางสังคมที่ตนกำลังประสบอยู่ ความกังวลใจว่าผู้อื่นจะเข้าใจในการสื่อสารของตนหรือไม่ ความวิตกกังวลใจที่มีผู้สังเกตพฤติกรรมของตน ความประหม่าที่มีต่อสถานการณ์ทางสังคม ความวิตกกังวลที่จะมีความสัมพันธ์กับเพศตรงข้าม และ ความวิตกกังวลที่จะมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สำหรับปัญหาความวิตกกังวลทางสังคม จัดเป็นปัญหาทางสุขภาพจิตที่พบมากที่สุด เป็นอันดับที่ 3 รองจาก โรคซึมเศร้า (Psychiatric Disorder after Depression) และ โรคพิษสุราเรื้อรัง (Alcoholism) จากการสำรวจ มีประชากรชาวอเมริกันมากกว่า 10 ล้านคนที่ประสบปัญหา แต่กลับไม่ค่อยมีผู้คนให้ความสนใจ มีเพียงผู้ป่วยแคร์รอลละห์เท่านั้นที่ได้รับการรักษา (Thomas A. Richards 2543:1) นอกจากนี้พบว่าประชากรทั่วไปร้อยละแปด มีปัญหาสุขภาพจิตที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลทางสังคมในรูปแบบต่างๆ ซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาที่มีอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ส่วนใหญ่แล้วผู้ที่มิมีปัญหาสุขภาพจิตที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลทางสังคมเหล่านี้ไม่ทราบว่าการทำไมตนจึงมีอาการเหล่านั้น หรือบางคนรู้แต่ว่าไม่สามารถอธิบายได้ว่าเขาไม่มีความสุขนั้นเกิดจากอะไร เนื่องจากเมื่อไปพบแพทย์ นักพฤติกรรมบำบัด นักจิตวิทยา ต่างก็ไม่สามารถวินิจฉัยโรคนี้ได้อย่างถูกต้อง (ศิริเพิ่ม เชาวนศิริลปี. 2543: 8-18)

ซึ่งในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นผู้บริหารของบริษัทโตโยต้าตราด จำกัด จังหวัดตราด มาเป็นเวลา 4 ปี มีหน้าที่ทำงานเกี่ยวข้องกับงานด้านการขาย การบริการ การสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้า เกี่ยวกับรถยนต์ และอบรมพัฒนาศักยภาพของบริษัทให้มีความรู้ ความสามารถ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานควบคู่กันไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาพนักงานในด้านการพูด การนำเสนองาน การพัฒนาทักษะในการเข้าสังคมเพื่อพบปะกับลูกค้า แต่ผู้วิจัยได้สังเกตพฤติกรรมของพนักงานซึ่งต้องทำงานเกี่ยวข้องกับงานดังกล่าว พบว่า พนักงานเหล่านั้นมีความวิตกกังวลทางสังคมเกิดขึ้นเมื่อต้องเข้าสังคมและในการนำเสนองาน จึงได้ทำการสังเกตพฤติกรรมความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นด้วยการสัมภาษณ์ จำนวน 20 คน สัมภาษณ์วันละ 1 คนใช้เวลาประมาณ 40 นาที ตั้งแต่วันที่ 1-20 เมษายน 2544 เป็นต้นมา ผลจากการสำรวจ พบว่า พนักงานจำนวน 15 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 75 เมื่อจะต้องออกไปพูดหรือต้องนำเสนอในที่ชุมชน ไม่ว่าจะเป็นที่ประชุมของบริษัทหรือนอกบริษัท พวกเขาจะมีพฤติกรรมดังนี้คือ เกิดความประหม่า เหนื่อย มีอัมมสัน ตื่นเต้น พูดตะกุกตะกักไม่กล้าแสดงออก กลัวจะพูดผิด กลัวสายตาคนจำนวนมากที่มองมายังตนเอง ในขณะที่นำเสนองาน น้ำเสียงสั่นเครือ แม้จะเตรียมเนื้อหาของงานไปอย่างดี แต่ก็ยังมีความ

ต้นเต็น และเมื่อผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ถึงความรู้สึกดังกล่าวพวกเขาได้แสดงความรู้สึกว่าเมื่อต้องออกไปพูดหรือนำเสนอในที่ชุมชน จะเกิดความกลัวว่าคนอื่นจะมอง ทำให้ประหม่า ไม่กล้าพูด เกร็ง กลัวสายตาคนอื่นที่มองตนมาเป็นจำนวนมาก สำหรับพนักงาน 5 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 25 เมื่อต้องไปอบรม หรือประชุมงานของบริษัทจะมีพฤติกรรมหลบหลีกและอึดอัดใจเมื่อต้องมามีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้อื่นในสังคม ประหม่า ไม่กล้าที่จะแนะนำตัวเองหรือทักทายใครก่อน ชอบแยกตัวออกไปจากกลุ่ม บางครั้งชอบฟังมากกว่าจะชอบพูด อายุที่จะแสดงความคิดเห็น ไม่กล้าวิพากษ์วิจารณ์ เพราะไม่อยากจะให้คนอื่นประเมินตนไปในทางลบ เมื่อสัมภาษณ์ถึงความรู้สึกนั้น พนักงานได้กล่าวว่า เพราะเมื่อต้องไปเจอคนที่ไม่คุ้นเคย ทำให้ไม่รู้อาจจะแสดงความคิดเห็นอย่างไร หรือกลัวว่าเมื่อแสดงความคิดเห็นออกไปแล้ว จะกลัวคนอื่นดูถูกความคิดเห็นของตน เช่นอายุเมื่อต้องอยู่คนเดียว ทำให้หลบหลีกไม่ยอมมีปฏิสัมพันธ์กับใคร เลยไม่อยากเข้าสังคมในที่สุด ซึ่งสิ่งเหล่านี้รวมแล้วจัดว่าเป็นความวิตกกังวลทางสังคม ก่อให้เกิดผลเสียต่อบุคลิกภาพ ทำให้พนักงานไม่สามารถพัฒนาทั้งบุคลิกภาพของตนเองและการทำงานได้ดีเท่าที่ควร ส่งผลเสียต่อตนเองและต่อบริษัท ซึ่งพนักงานเหล่านี้ต้องการจะแก้ไขและปรับปรุงในข้อบกพร่องดังกล่าว ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพต่อการทำงานมากขึ้น ,

สำหรับแนวทางของการจัดการแก้ไขและปรับปรุงพฤติกรรมให้บุคคลสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขนั้น โดยการใช้การปรับพฤติกรรมเพื่อลดความวิตกกังวลทางสังคม มีหลายวิธี เช่น การฝึกพฤติกรรมการแสดงออก การลดความรู้สึกอ่อนไหวอย่างเป็นระบบ การบำบัดโดยการให้สิ่งเร้าที่ไม่พึงพอใจ การผ่อนคลายกล้ามเนื้อ วิธีการเปิดเผย การปรับเปลี่ยนนิสัย การให้สิ่งเสริมแรง การลงโทษ การบำบัดด้วยการให้สิ่งเร้าที่ไม่พึงพอใจ การเสริมแรงแบบ Differential Reinforcement of Other Behavior (DRO) การปรับเปลี่ยน การใช้เวลาออก การเรียนรู้ด้วยการสังเกต การเลียนแบบ การฝึกสอนตนเอง และ การบำบัดแบบควบคุมตนเอง เป็นต้น

✓ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะนำวิธีการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกเพื่อมาลดความวิตกกังวล เพราะเป็นเทคนิคการปรับพฤติกรรมที่พัฒนาขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อที่จะบำบัดผู้ที่ไม่สามารถจะแสดงออก ให้มีการแสดงออกที่เหมาะสม และสามารถลดความวิตกกังวลลง, ไวลเป้ (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. 2536:132 อ้างอิงจาก Wolpe.1982, *The practice of behavior therapy*) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมแสดงออกจะทำให้สามารถลดความวิตกกังวลและเกิดความเชื่อมั่นในการแสดงออกอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของสมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2536:133) ที่ว่า การฝึกพฤติกรรมแสดงออก ช่วยให้บุคคลสามารถที่จะเสนอหรือแสดงออกได้อย่างเป็นธรรมชาติ ตามสภาพการณ์ที่เป็นอยู่และสามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ ได้โดยวิธีการทางบวกโดยปราศจากความวิตกกังวล

วัลลภ ปิยะมโนธรรม (2528 : 76) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมการแสดงออก คือการฝึกความรู้สึกที่เป็นอิสระซึ่งเกี่ยวข้องกันโดยตรงกับการกระทำที่เป็นลักษณะแบบตรงไปตรงมา จริงใจ และผลของการฝึกทำให้ผู้รับการฝึกสามารถแสดงความรู้สึกออกมาได้อย่างเหมาะสม ดังเช่น การศึกษาของ เพ็ญศรี วชิราวิโรจน์ (2527: 102-107) ได้ศึกษาการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกเพื่อลดความวิตกกังวลในการพูดหน้าชั้นเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนอุลิตไพบูลย์ชนูปถัมภ์ จังหวัดชัยนาท พบว่า นักเรียนที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก มีความวิตกกังวลในการพูดหน้าชั้นเรียนต่ำกว่านักเรียนที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก สอดคล้องกับการศึกษาของ ปิยะดา ศุภกรแสงทอง (2538 : 178) ได้ศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมแสดงออกที่มีต่อความวิตกกังวลเกี่ยวกับการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 4 คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ กรุงเทพมหานคร พบว่า นักศึกษาพยาบาลมีความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยลดลงหลังจากการได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงผลของการฝึกพฤติกรรมแสดงออกเพื่อลดความวิตกกังวลทางสังคมแก่พนักงานบริษัทโตโยต้าตราด จำกัด จังหวัดตราด

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อเปรียบเทียบความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานก่อนและหลังได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออก
2. เพื่อเปรียบเทียบความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานก่อนและหลังที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออก
3. เพื่อเปรียบเทียบความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกและพนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออก

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาครั้งนี้ ใช้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารได้นำเอาการฝึกพฤติกรรมแสดงออกไปใช้ เพื่อลดความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงาน

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นพนักงานบริษัทโตโยต้าตราด จำกัด ที่มีความวิตกกังวลตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 ขึ้นไป จำนวน 40 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นพนักงานบริษัทโตโยต้าตราด จำกัด ที่มีความวิตกกังวลตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ที่ 50 ขึ้นไป จำนวน 40 คน ผู้วิจัยขอความร่วมมือ แล้วสุ่มอย่างง่ายอีกครั้งหนึ่ง เป็นกลุ่มทดลอง จำนวน 20 คน และกลุ่มควบคุมจำนวน 20 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ วิธีลดความวิตกกังวลทางสังคมโดยการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความวิตกกังวลทางสังคม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การฝึกพฤติกรรมการแสดงออก หมายถึง วิธีการทำให้พนักงานได้เรียนรู้ถึงการเผชิญ หรือการแสดงออกเพื่อลดความวิตกกังวลทางสังคมได้อย่างเหมาะสม ทั้งภาษาท่าทาง และภาษาถ้อยคำ ที่จะช่วยให้บุคคลเรียนรู้พฤติกรรมที่เหมาะสม โดยมี 3 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นนำ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

- 1.1 ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก
- 1.2 ผู้วิจัยให้พนักงานเล่าเหตุการณ์หรือประสบการณ์ที่ทำให้พนักงานเกิดความวิตกกังวลทางสังคมที่เคยประสบและให้แสดงความคิดเห็น
- 1.3 ผู้วิจัยติดตามผลงานที่ให้พนักงานไปฝึกและร่วมกันอภิปรายแสดงความคิดเห็นและผู้วิจัยให้ข้อมูลย้อนกลับ

ขั้นที่ 2 ขั้นฝึก ผู้วิจัยดำเนินการฝึกพฤติกรรมแสดงออกที่มีความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานโดยใช้เทคนิคต่างๆ สลับกันในแต่ละครั้ง ดังนี้

2.1 การให้คำแนะนำ(Instruction Coaching) คือผู้นำกลุ่มหรือผู้ฝึกจะเป็นผู้แนะนำให้ผู้เข้ารับการฝึกได้ทราบว่า เพราะเหตุใดบุคคลจึงไม่กล้าแสดงออกและชี้ให้เห็นว่าการเกิดความวิตกกังวลนั้นมีผลเสียอย่างไร พร้อมทั้งชี้แนะแนวทางให้ผู้เข้ารับการฝึกปฏิบัติเพื่อปรับปรุงพฤติกรรมแสดงออก

2.2 การแสดงตัวอย่าง (Modeling) เป็นเทคนิคที่ผู้นำกลุ่มและผู้ช่วยแสดงแบบหรือตัวอย่างให้ผู้รับการฝึกได้ดู หรืออาจจะดูจากเทปโทรทัศน์ก็ได้

2.3 การแสดงบทบาทสมมติ(Role Playing) เป็นการกำหนดสถานการณ์ที่เป็นปัญหาจริงๆแล้วให้ผู้เข้ารับการฝึก ซึ่งมีลักษณะไม่กล้าแสดงออก นึกถึงสถานการณ์นั้นแล้วแสดงเป็นตัวเอง

2.4 การซ้อมบทบาทพฤติกรรม (Behavior Rehearsal) คือ การให้ผู้เข้ารับการ

ฝึกได้ซ้อมบทบาทพฤติกรรมที่ตนเองมีความต้องการจะแสดงออกต่อผู้อื่นก่อนที่จะไปแสดงพฤติกรรมนั้นๆ ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึก ได้ลดความวิตกกังวลเกิดความมั่นใจในตนเองมากขึ้น

2.5 การให้สิ่งเสริมแรง (Reinforcement) คือการที่ผู้นำกลุ่มหรือผู้ฝึกกับผู้เข้ารับการฝึกซึ่งเป็นสมาชิกของกลุ่มให้คำชมเชย ให้กำลังใจแก่กันและกัน ซึ่งจะเป็นสิ่งเสริมแรงให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

2.6 การเขียนบทพูด (Assertive Script) คือ การให้ผู้เข้ารับการฝึกเขียนบทพูดเพื่อสื่อสารตามความต้องการอันแท้จริงของตนเอง เป็นการเตรียมบทพูดมาก่อนช่วยให้ผู้พูดเกิดความมั่นใจในตนเองไม่ต้องกลัวผิด

ขั้น 3 ขั้นสรุป ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

3.1 ผู้วิจัยและพนักงานช่วยกันสรุปข้อคิดที่ได้จากการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่มีต่อความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงาน

3.2 ผู้วิจัยให้พนักงานเลือกแนวทางที่เหมาะสมทั้งภาษาถ้อยคำและภาษาท่าทางที่แสดงต่อความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงาน

3.3 ผู้วิจัยให้พนักงานไปฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่มีความวิตกกังวลทางสังคมเพิ่มเติม

2. กลุ่มทดลอง หมายถึง พนักงานที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออก จำนวน 20 คน

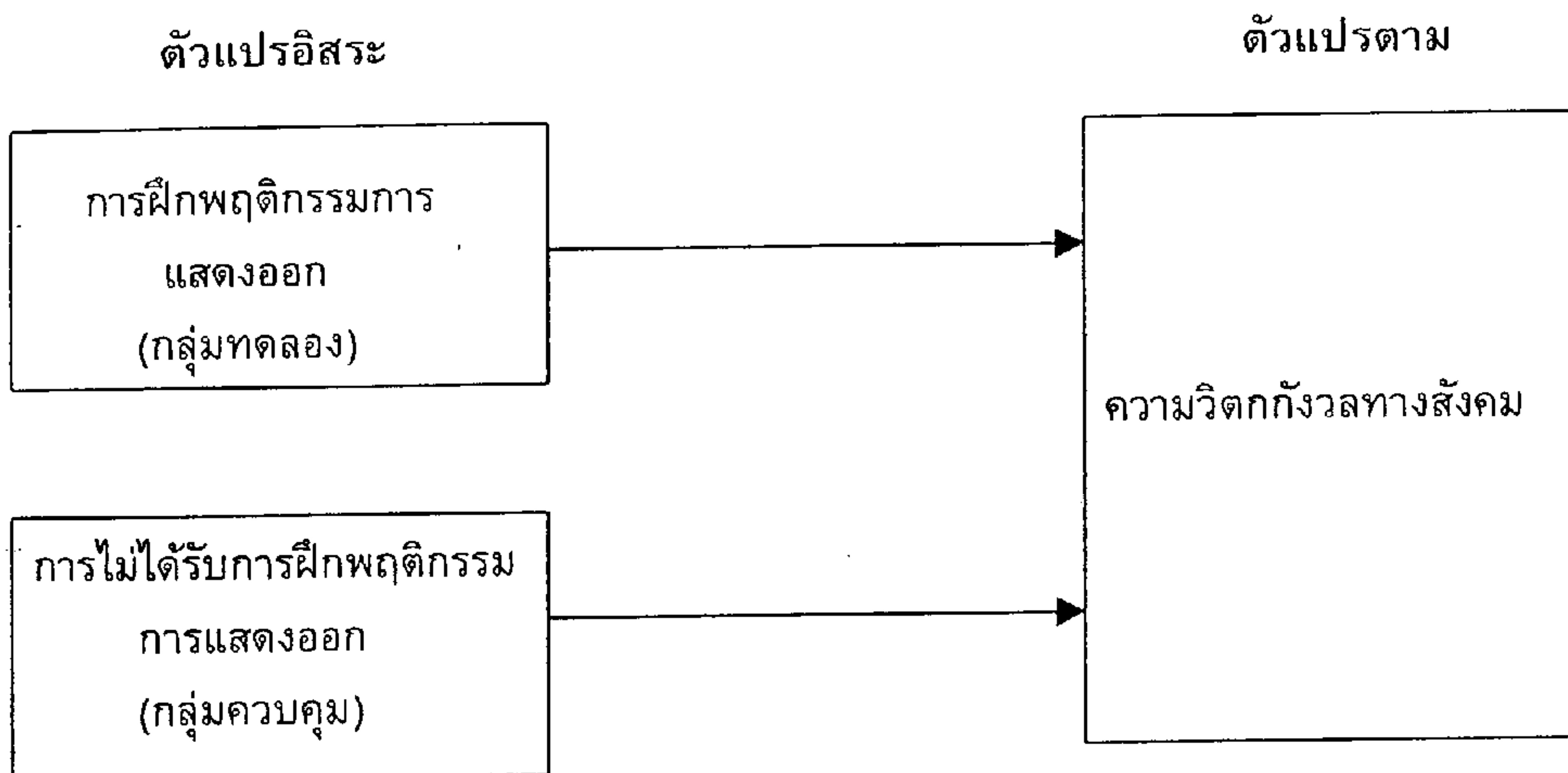
3. กลุ่มควบคุม หมายถึง พนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออก จำนวน 20 คน

4. ความวิตกกังวลทางสังคม หมายถึง ความรู้สึกไม่สบายใจ คือ ความกลัวในสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้นของพนักงานที่แสดงออกมาสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะดังนี้

4.1 ลักษณะความกลัวการถูกประเมินทางลบ ได้แก่ ความรู้สึกกลัว ประหม่า เขินอาย มือสั่น ตื่นเต้น พูดตะกุกตะกัก ไม่กล้าแสดงออก กลัวจะพูดผิด กลัวสายตาคนจำนวนมากที่มองมายังตนเองในขณะที่นำเสนองาน น้ำเสียงสั่นเครือ ตื่นเต้น

4.2 ลักษณะหลบหลีกและอดอัดใจเมื่อต้องปฏิสัมพันธ์ต่อผู้อื่นในสังคม ได้แก่ ประหม่า ไม่กล้าที่จะแนะนำตัวเองหรือทักทายใครก่อน ชอบแยกตัวออกไปจากกลุ่ม บางครั้งชอบฟังมากกว่าจะชอบพูด อายุที่จะแสดงความคิดเห็น ไม่กล้าวิพากษ์วิจารณ์

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า



สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานมีความวิตกกังวลทางสังคมลดลงหลังจากที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก
2. พนักงานมีความวิตกกังวลทางสังคมลดลงหลังจากที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก
3. พนักงานที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกมีความวิตกกังวลทางสังคมน้อยกว่าพนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี เอกสารสำคัญและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็นหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก
 - 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก
 - 1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลทางสังคม
 - 2.1 เอกสารเกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลทางสังคม
 - 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลและความวิตกกังวลทางสังคม

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก
 - 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก
 - 1.1.1 ความหมายของพฤติกรรมการแสดงออก

นักจิตวิทยาทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ได้ให้ความหมายของคำว่า “พฤติกรรมการแสดงออก” ไว้ดังนี้

โวลเป้ (Wolpe.1973 :81) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการแสดงออกว่าเป็นการแสดงถึงสิทธิ ความรู้สึกของบุคคลซึ่งเป็นที่ยอมรับของสังคม รวมไปถึงการปฏิเสธ การขอร้องที่ไร้เหตุผล การแสดงความรัก การยกย่องชมเชย การแสดงออกถึงความรู้สึกของบุคคล

บาวเวอร์ และบาวเวอร์(Bower And Bower.1976: 4) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการแสดงออกไว้ว่า เป็นความสามารถที่จะแสดงความรู้สึกต่างๆ เป็นการเลือกที่จะทำอย่างไร เป็นการแสดงสิทธิของตนตามความเหมาะสม เป็นการเพิ่มความภาคภูมิใจให้แก่ตนเอง เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับตนเองมากขึ้น เป็นการแสดงความไม่เห็นด้วย เป็นการวางแผนที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเอง และเป็นการขอร้องให้ผู้อื่นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่อต้านของเขา

วิลค์และโคปลาน(Wilk And Copland.1977: 460) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการแสดงออกว่าเป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลสามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเองได้ และเป็นการเพิ่มความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง ตลอดจนทั้งมีผลทั้งระยะสั้นและระยะยาวต่อการเพิ่มระดับความตระหนักรู้ในตนเอง และความเคารพนับถือต่อตนเองและผู้อื่น

ซานช์เบอรี(Sansbury.1974:118) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการแสดงออกไว้ว่า เป็นลักษณะหนึ่งของการแสดงความคิดและความรู้สึกต่างๆ ออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งทางด้านภาษา ท่าทางและน้ำเสียง

เรทัสและเนวิด (Rathus and Navid.1978:82) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมแสดงออกหมายถึง เป็นพฤติกรรมที่บุคคลไม่ยอมให้ผู้อื่นมาเอาใจเปรียบ สามารถที่จะพูดหรือกระทำในสิ่งที่ตนคิดว่าถูกได้ แต่ถ้าผลออกมาว่าตนกระทำนั้นผิดก็สามารถจะยอมรับได้ และนอกจากนี้ยังได้เสริมอีกว่า ผู้ที่มีลักษณะเช่นนี้ เมื่อประสบปัญหาว่าถูกเอาเปรียบอยู่เสมอก็จะสามารถปรับสถานการณ์นั้นให้ถูกต้องได้ด้วยโดยไม่รู้สึกละอาย และสามารถที่จะบอกปฏิเสธต่อคำขอร้องที่ไม่มีเหตุผลเพียงพอได้ด้วย

ละเอียต ซูประยูร และคนอื่น (2521:8) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการแสดงออกไว้ว่า เป็นการแสดงออกของความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ของบุคคลตามสิทธิต่อบุคคลอื่น และเป็นการแสดงออกที่มีเหตุผลซึ่งเป็นที่ยอมรับของสังคม พฤติกรรมการกล้าแสดงออกคลุมไปถึงพฤติกรรมด้านต่างๆ เช่น การกล้าแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างไปจากผู้อื่น การกล้าแสดงความคิดเห็นวิพากษ์วิจารณ์ การปฏิเสธที่จะทำตามคำขอร้องที่ไม่ยุติธรรม หรือไม่มีเหตุผล ตลอดจนกระทั่งการแสดงความชื่นชมยินดีต่อบุคคลอื่นๆ หรือยอมรับว่าตนเองบกพร่องหรือโง่เขลาในบางเรื่อง

หลุย จำปาเทศ (2533:136) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการแสดงออกไว้ว่า เป็นลักษณะการแสดงที่ไม่ต้องการอำนาจ ไม่ต้องการบังคับ ขู่เข็ญ ควบคุมพฤติกรรมของกลุ่มชนแต่ตรงกันข้าม การแสดงออกที่เหมาะสมคือ การพัฒนาตนเองให้เกิดความเชื่อมั่นที่ถูกต้องเป็นที่นับถือของผู้อื่นและสังคมยอมรับ

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2536:133) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการแสดงออกไว้ว่า เป็นความสามารถที่จะเสนอหรือแสดงออกของบุคคลได้อย่างเป็นธรรมชาติมากที่สุดตามสถานการณ์ที่เป็นอยู่ และสามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ ได้ด้วยวิธีบวกโดยปราศจากความวิตกกังวล

จากความหมายต่างๆ ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมการแสดงออก เป็นการแสดงออกของความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ที่เหมาะสมของบุคคลอย่างตรงไปตรงมาทั้งด้านภาษา ถ้อยคำและภาษาท่าทางตามสิทธิที่ตนจะแสดงออกอย่างถูกต้อง โดยไม่ก้าวก้ำสิทธิของผู้อื่นและเป็นที่ยอมรับของสังคมนั้น และเมื่อกระทำไปแล้วก็ปราศจากความวิตกกังวลหรือมีความก้าวร้าว

1.1.2 ลักษณะของพฤติกรรมการแสดงออก

ชอลเตอร์ (พรรณราย ทรัพย์ประภา.2524:48; อ้างอิงจาก Salter.1949: *Conditioned reflex therapy*.) กล่าวว่า บุคคลที่มีพฤติกรรมแสดงออกสามารถแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมต่างๆ ได้ ดังต่อไปนี้คือ

1. การพูดแสดงความรู้สึกที่แท้จริง (Use-Feeling-Talk) เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกชอบและความสนใจได้อย่างไม่ขัดเขิน แทนการพูดอะไรออกมาอย่างเป็นกลางๆ สามารถที่จะใช้ว่า “ฉันรู้สึกว้า.....” หรือ “ฉันคิดว่า.....” ได้ในเวลาอันเหมาะสม

2. การพูดเกี่ยวกับตนเอง (Talk about Yourself) เมื่อบุคคลทำสิ่งใดที่มีคุณค่าและน่าสนใจ บุคคลนั้นสามารถพูดหรือเล่าให้บุคคลอื่นทราบได้ โดยไม่พูดโอ้อวดหรือผูกขาดการสนทนาเพียงผู้เดียว แต่สามารถเล่าความสำเร็จของตนได้เมื่อถึงเวลาอันเหมาะสม

3. การพูดทักทายปราศรัย (Make Greeting Talk) บุคคลสามารถที่จะแสดงความเป็นมิตรกับบุคคลที่ต้องการรู้จัก และแสดงความยินดีที่ได้พบเขาด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถกล่าวว่า “สวัสดีค่ะ ดีใจที่ได้พบคุณอีก” มากกว่าที่จะกล่าวเพียงคำว่า “สวัสดี” หรือ พยักหน้าเพียงอย่างเดียว

4. การยอมรับคำชมเชย (Accept Compliment) บุคคลสามารถยอมรับคำชมเชยได้อย่างจริงใจ แทนการแสดงความไม่เห็นด้วย เช่น เมื่อมีคนชมว่า “เสื้อของคุณตัวนี้สวย” สามารถตอบได้ว่า “ขอบคุณค่ะ ดิฉันก็ชอบเหมือนกัน” โดยถือว่าการยอมรับคำชมเชยเป็นการให้รางวัลผู้กล่าวชมแทนที่การพูดในลักษณะเป็นการลงโทษ

5. การแสดงออกทางสีหน้าได้อย่างเหมาะสม (Use Appropriate Facial Talk) เป็นการแสดงออกทางใบหน้าและน้ำเสียงที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง และสามารถสบลายตากับคู่สนทนาได้อย่างตรงไปตรงมา

6. การแสดงความไม่เห็นด้วยอย่างสุภาพ (Disagree Mildly) เมื่อมีความคิดไม่ตรงหรือไม่เห็นด้วยกับผู้อื่น โดยที่ตนเองมีความแน่ใจในสิ่งที่ไม่เห็นด้วยนั้น สามารถแสดงความไม่เห็นด้วยอย่างนุ่มนวล ด้วยการแสดงกิริยาบางอย่าง เช่น มองไปทางอื่น เลิกคิ้ว สั่นศีรษะ หรือเปลี่ยนเรื่องสนทนา

7. การขอให้แสดงความกระจ่าง (Ask Clarification) เมื่อมีคนให้คำแนะนำ คำสั่งสอน หรือคำอธิบายไม่ชัดเจน ก็สามารถขอร้องให้อธิบายให้ฟังอีกครั้ง ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยสามารถพูดว่า “ดิฉันยังไม่เข้าใจคำอธิบายของคุณดีนัก คุณจะกรุณาพูดใหม่อีกครั้งได้ไหมคะ”

8. การถามเหตุผลว่า ทำไม (Ask Why) เมื่อมีผู้ใดขอร้องให้ทำในสิ่งที่ไม่มีเหตุผลก็สามารถถามได้ว่า “ทำไมคุณจึงต้องการให้ดิฉันทำสิ่งนั้นเล่าคะ” ด้วยน้ำเสียงสุภาพ และไม่ทำหน้าบึ้งตึง แต่ต้องไม่ยิ้ม

9. การแสดงความไม่เห็นด้วยในขณะนั้น (Express Active Disagreement) เมื่อมีความเห็นไม่ตรงหรือไม่เห็นด้วยกับผู้อื่น โดยที่ตนเองมีความแน่ใจในสิ่งที่ไม่เห็นด้วยก็สามารถแสดงความไม่เห็นด้วยได้ โดยพูดว่า “ดิฉันมีความคิดเห็นที่แตกต่างออกไป ดิฉันมีความเห็นว่า.....”

10. การพูดเพื่อรักษาสិทธิของตนเอง (Speak up for your rights) การไม่ยอมให้ใครมาเอาเปรียบโดยไม่ยุติธรรม สามารถปฏิเสธได้โดยไม่รู้สึกผิด สามารถที่จะแสดงสิทธิและขอร้องให้ผู้อื่นแสดงต่อตนเองด้วยความยุติธรรม เช่น สามารถพูดได้ว่า

“ดิฉันมาเข้าคิวก่อน” หรือ “กรุณาหรีววิทยุหน่อยได้ไหมคะ” โดยไม่ทำลายสถานการณ์คือ ไม่ต้องทะเลาะวิวาทหรือโกรธผู้อื่น

11. การแสดงความมั่นคง (Be Persistent) เมื่อมีเรื่องข้องใจในเรื่องที่มีเหตุผลพอสมควร สามารถดำเนินการร้องทุกข์จนกว่าจะได้รับความพอใจ แม้จะมีผู้ขัดขวางก็จะไม่ล้มเลิกความตั้งใจ

12. หลีกเลี่ยงในการแสดงเหตุผลในทุกๆความเห็น (Avoid Justifying Every Opinion) ในกรอบอภิปราย ถ้ามีใครโต้แย้งตลอดเวลาและคอยถามว่า “ทำไม ทำไม” ก็สามารถปฏิเสธที่จะตอบคำถามเพื่อที่จะยุติปัญหาเหล่านั้น โดยพูดว่า “ดิฉันมีความรู้สึกเช่นนี้จะ” ไม่จำเป็นต้องแสดงเหตุผลในทุกๆสิ่งที่พูดออกไป ถ้าการแสดงเหตุผลมีความสำคัญต่อคุณมาก คุณน่าจะหาเหตุผลว่า ทำไมคุณจึงไม่เห็นด้วยกับดิฉันไปเสียหมด”

13. การใช้การประสานสายตา(Eye contact) ขณะที่สนทนากัน สามารถมองตาผู้ฟังได้ ซึ่งการประสานสายตานี้มีความสำคัญมาก เพราะจะช่วยสะท้อนความรู้สึกจริงใจของผู้พูดได้ ในขณะที่เดียวกันทำให้ผู้พูดรู้ว่าผู้ฟังมีความสนใจเรื่องที่กำลังสนทนากันมากน้อยเพียงใดหรือผู้ฟังมีความรู้สึกอย่างไร

เฟensterไฮม์และแบร์ (Fensterheim and Bear.1981:20) ได้กล่าวว่า บุคคลมีพฤติกรรมการแสดงออกว่าจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการคือ

1. รู้สึกอิสระในการที่จะเปิดเผยตนเองออกมาให้ปรากฏ ไม่ว่าจะเป็นคำพูดหรือการกระทำ เช่น เขาจะพูดว่า นี่คือนักข่าวเจ้า นี่คือนักข่าวเจ้ารู้สึก คิด และต้องการ
2. เป็นผู้ที่มีความสามารถติดต่อกับบุคคลทั่วไปทุกระดับ ทั้งคนแปลกหน้า เพื่อนฝูงและคนในครอบครัว ซึ่งการติดต่อนั้นต้องเปิดเผยตรงไปตรงมา ซื่อสัตย์และเหมาะสมแก่กาลเทศะ

3. เป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้น กระทำสิ่งต่างๆ เป็นไปตามความต้องการของตนเองและแสวงหาโอกาสให้ตนเองโดยไม่เฉื่อยชา

4. เป็นผู้ซึ่งกระทำในสิ่งที่ตนภูมิใจ รู้ขีดจำกัดของตนเอง ไม่ดีใจในเอาชนะในสิ่งที่รู้ว่าไม่อาจเอาชนะได้ แต่จะต้องรู้ในสิ่งที่คิดว่าถูกต้อง

บาวเวอร์ และบาวเวอร์ (Bower And Bower)ได้นำแนวคิดของ ซอลเตอร์ (Salter) ไปผสมผสานกับแนวคิดของ เรทัส (Rathus)แล้วปรับปรุงออกเป็นลักษณะที่บุคคลมีพฤติกรรมการแสดงออกสามารถกระทำได้ 12 ประการดังนี้

1. พูดแสดงความรู้สึก (Use-feeling-talk) สามารถแสดงออกความชอบและความสนใจออกมาได้อย่างแท้จริง มากกว่าที่จะใช้คำพูดเป็นคำกลางๆ เช่น พูดว่า ฉันชอบเสื้อตัวนี้ของคุณ มากกว่าจะพูดว่า เสื้อตัวนี้สวย

2. พูดเกี่ยวกับตนเอง (Talk about yourself) ถ้าทำอะไรที่มีคุณค่าและน่าสนใจก็สามารถจะเล่าให้เพื่อนๆทราบได้

3. พูดทักทายปราศรัย (Make greeting-talk) สามารถแสดงความเป็นมิตร

กับบุคคลที่ต้องการจะรู้จักให้มากขึ้นได้ด้วยการแสดงความยินดีที่ได้พบและทักทายกับเขามากกว่าจะพยักหน้าเฉย ๆ

4. ยอมรับคำยกย่องชมเชย (Accept compliments) สามารถยอมรับคำชมเชยได้อย่างจริงใจ แทนที่จะแสดงความไม่เห็นด้วยซึ่งเป็นการลงโทษผู้กล่าวคำชมเชย

5. แสดงสีหน้าอย่างเหมาะสม (Use appropriate facial talk) สามารถแสดงสีหน้าและน้ำเสียงให้ตรงกับความหมายและความรู้สึกที่แท้จริง

6. แสดงความไม่เห็นด้วยอย่างสุภาพ (Disagree mildly) เมื่อไม่เห็นด้วยกับผู้อื่นก็สามารถแสดงความไม่เห็นด้วยอย่างสุภาพด้วยการมองไปทางอื่น หรือเลิกหัวหรือสั่นศีรษะ หรือเปลี่ยนเรื่องสนทนาเสีย

7. กล้าถามเพื่อให้เกิดความกระจ่าง (Ask for Clarification) เมื่อได้รับคำสั่งคำแนะนำ หรือคำอธิบายที่ไม่กระจ่างก็สามารถกล้าซักถามให้ผู้อื่นพูดใหม่อีกครั้งให้ชัดเจน แทนที่จะออกไปด้วยความสับสนไม่เข้าใจ

8. ถามหาเหตุผล (Ask Why) เมื่อมีใครมาขอร้องให้ทำอะไรที่ดูเหมือนว่าไม่มีเหตุผล หรือไม่น่าทำก็สามารถถามได้ว่า ทำไมถึงต้องการให้ฉันทำอย่างนั้นเล่า

9. แสดงความไม่เห็นด้วย (Express active disagreement) เมื่อไม่เห็นด้วยกับผู้อื่น หรือมีความแน่ใจในความคิดของตนก็สามารถแสดงความไม่เห็นด้วยออกมาได้ เช่น พูดว่า ผมมีความเห็นแตกต่างออกไป ความเห็นของผมคือ..... เป็นต้น

10. พูดรักษาสีทธิ (Speak up for your rights) เมื่อรู้สึกว่าคุณเอา راحتเอาเปรียบ ก็สามารถที่จะพูดปฏิเสธได้โดยไม่รู้สึกผิดสามารถที่จะเรียกร้องสิทธิและขอให้ผู้อื่นแสดงตอบด้วยความยุติธรรม เช่น พูดว่า คุณมาสายไปครึ่งชั่วโมง

11. มีความมั่นคง (Be persistent) เมื่อมีเรื่องที่เหมาะสมจะร้องทุกข์ก็สามารถที่จะเรียกร้องได้จนกว่าจะพอใจแม้จะมีการปฏิเสธครั้งสองครั้งก็ไม่ล้มเลิกความตั้งใจ

12. หลีกเลี่ยงการที่จะต้องแสดงเหตุผลในทุก ๆ ความเห็น (Avoid justifying every opinion) ถ้ามีคนชอบโต้เถียงและคอยถามว่าทำไม อยู่ตลอดเวลา ก็สามารถที่จะยับยั้งคำถามเหล่านั้นได้ด้วยการปฏิเสธที่จะต่อความออกไปอีก อาจจะพูดว่า นั่นเป็นเพียงความรู้สึกของผมเท่านั้น ผมไม่จำเป็นต้องอธิบายทุกอย่างที่ผมพูด ถ้าการที่จะต้องแสดงเหตุผลต่อคุณมาก คุณก็อาจจะลองหาเหตุผลดูว่าทำไมคุณถึงไม่เห็นด้วยกับผม

สรุปได้ว่า ลักษณะพฤติกรรมการแสดงออก หมายถึง การแสดงออกที่สอดคล้องกันทั้งถ้อยคำและภาษาถ้อยคำและภาษาท่าทางได้อย่างจริงใจ เปิดเผยตรงไปตรงมาเหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ สามารถรักษาสีทธิของตนโดยไม่ก้าวก่ายสิทธิของบุคคลอื่น การแสดงออกที่เหมาะสมนี้เป็นวิธีหนึ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความมั่นใจและภาคภูมิใจในตนเอง

1.1.3 ชนิดของพฤติกรรมกรรมการแสดงออก

สมาบี และแทมมีเนน (Smaby and Tammine.1976: 423) ได้แบ่งชนิดของ

พฤติกรรมการแสดงออกเป็น 3 ระดับคือ

1. พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมเพียงเล็กน้อย(Minimally Assertive) ซึ่งสามารถสังเกตได้จากคำพูดและการแสดงออกว่ามีลักษณะไม่ยอมตามผู้ที่เคยเอาใจเอาเปรียบแต่ขณะเดียวกันก็ไม่เป็นแบบก้าวร้าว รู้ว่าตนเองรู้สึกอย่างไร ในระดับนี้มักจะใช้คำพูดว่า อ้อ.....ดี.....แต่..... เพื่อโต้ตอบกับฝ่ายตรงข้าม

2. พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมด้วยความมั่นใจ(confidently Assertive) ซึ่งสามารถสังเกตได้จากน้ำเสียงที่หนักแน่น เชื้อมั่น ได้ตอบโต้รวดเร็ว รู้จักใช้คำพูดที่ตรงกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นโดยปราศจากการเหน็บแนม แกะแค้นฝ่ายตรงข้าม และพูดด้วยเหตุผล

3. พฤติกรรมที่มีลักษณะที่สามารถฟังและตอบฝ่ายตรงข้ามได้อย่างเข้าใจ รวมทั้งรู้ว่าฝ่ายตรงข้ามรู้สึกอย่างไร (Mutually Assertive) นอกจากนั้นสามารถที่จะเผชิญหน้า (Confront) กับฝ่ายตรงข้ามที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น โกรธโดยไม่มีเหตุผล หรือขาดความรับผิดชอบได้

นอกจากนี้ หลุย จำปาเทศ (2533:134-136) ได้แยกพฤติกรรมการแสดงออกเป็น 5 ชนิดได้ดังนี้คือ

1. การแสดงออกในเหตุการณ์ทั่วไป (Basic Assertion) เป็นการแสดงออกโดยตรงถึงความเชื่อ ความรู้สึก ความคิดเห็นตามสิทธิ โดยไม่เกี่ยวข้องกับทักษะทางสังคมอื่นๆ การแสดงออกเช่นนั้น ได้แก่ การเชื่อเชิญ การชักชวน การโฆษณา การตอบปฏิเสธ การแสดงการปลอบใจ เห็นใจ การขอความช่วยเหลือ เป็นต้น

2. การแสดงออกถึงความเห็นใจ(Empathic Assertion) เป็นการแสดงเอาใจเขามาใส่ใจเราเพื่อเป็นการถ่ายทอดความรู้สึก ความต้องการที่มีอยู่ให้คู่สนทนาทราบ การแสดงออกแบบนี้จะสัมพันธ์กับการแสดงออกกับคู่สนทนามากกว่าการแสดงออกแบบธรรมดา ซึ่งจะประกอบด้วยการยอมรับสถานการณ์ หรือความรู้สึกของคู่สนทนาตามที่เขายกหรือเล่าให้ฟัง การยอมรับในสิทธิของตนเองหรือผู้อื่น จำเป็นต้องคำนึงถึงเสมอ

3. การแสดงออกที่ค่อนข้างรุนแรงขึ้น(Escalating Assertion) เป็นการแสดงออกที่แสดงถึงความเข้มแข็งหรือค่อนข้างรุนแรงขึ้นๆ กว่าปกติไปเรื่อยๆ อาจมีอารมณ์และเนื้อหาออกไปทางลบบ้าง เป็นเป้าหมายก็เพื่อตอบสนองบุคคลที่บุกรุกสิทธิมากเกินไป ระดับของการแสดงออกค่อยๆเพิ่มความรุนแรงขึ้นกว่าธรรมดา แข็งกร้าวขึ้นแต่มิใช่เป็นการก้าวร้าว การแสดงออกแบบนี้มีเป้าหมายที่จะเรียกร้องให้สิทธิหรือต้องการปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา

4. การแสดงออกแบบเผชิญหน้ากับความเป็นจริง(Confrontive Assertion) ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการหยุดการกระทำของผู้อื่น โดยการปรึกษากันหรืออธิบายการกระทำของผู้อื่นว่าเขาทำอะไรแสดงออกมาอย่างไร ซึ่งเป็นไปตามความจริงโดยไม่ได้เป็นการประเมินผลของผู้พูดอันจะทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน รู้ความต้องการ รู้ข้อมูล เพื่อ

ช่วยในการตัดสินใจแก้ปัญหา ทำให้สัมพันธภาพระหว่างกันดีขึ้น แต่ถ้าแสดงออกแบบก้าวร้าวก็จะเป็นการบีบบังคับ ควบคุมหรือทำให้ผู้อื่นเกิดอารมณ์ต่อต้านได้

5. การแสดงออกโดยเปลี่ยนสรรพนามเป็น ฉัน (I Language Assertion) I Language ในที่นี้ตรงข้ามกับ You Language เป็นการพูดถึงความรู้สึกส่วนตัวของเราแทนที่จะได้คำว่า คุณ เป็นอย่างนั้นเป็นอย่างนี้ กลับใช้คำว่า ฉัน เพื่อแสดงความรู้สึก ความคิดเห็น หรือความต้องการส่วนตัว โดยไม่ทำให้คู่สนทนาได้รับความไม่สบายใจในเชิงการตำหนิหรือคุกคามสิทธิและความรู้สึกส่วนตัวของเขา เช่น

I Language “ ฉันรู้สึกอึดอัดใจ ถ้าจะขอร้องให้คุณเข้าประชุมด้วยกัน ทุกๆ ครั้ง ฉันรู้ว่าคุณก็คงมีงานอื่นๆ ทำอยู่ แต่ที่ประชุมต้องการความคิดเห็นของคุณ”

You Language “ คุณทำไมไม่เข้าประชุม เพราะหลายๆ คนต้องการความคิดเห็นของคุณ คุณมัวแต่ไปทำงานอื่นๆ จนไม่ยอมเข้าประชุม” ซึ่งความนุ่มนวลในการสื่อสารจะดีกว่าถ้าใช้ I Language เพราะ You Language เป็นการบ่งชี้ไปที่คู่สนทนา ทำให้คู่สนทนาหรือผู้ฟังเกิดการป้องกันตนเอง หรือต่อต้าน

สรุปได้ว่า ชนิดของพฤติกรรมการแสดงออก มีทั้งการแสดงออกแบบธรรมดา ซึ่งเป็นการแสดงออกที่เหมาะสม แสดงออกถึงความเห็นใจ การแสดงออกแบบมั่นใจ ระดับของการแสดงออกจะค่อยๆ เพิ่มความรุนแรงขึ้นกว่าธรรมดาและการแสดงออกแบบเผชิญหน้ากับความจริง สามารถฟังและตอบฝ่ายตรงกันข้ามได้อย่างเข้าใจ รวมทั้งการแสดงออกโดยเปลี่ยนสรรพนาม เป็นฉัน แทนที่จะใช้คำว่า คุณ

1.1.4 พื้นฐานทฤษฎีของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

การฝึกพฤติกรรมการแสดงออก เป็นวิธีการของนักพฤติกรรมศาสตร์ที่ช่วยให้บุคคลได้รู้วิธีที่จะทำให้ความวิตกกังวลน้อยลง เพราะนักจิตวิทยาทางด้านพฤติกรรมมีความเชื่อว่า การไม่กล้าแสดงออกของบุคคลส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากการเรียนรู้ อันได้แก่แบบแผนการตอบสนองเชิงวิตกกังวลที่ถูกวางเงื่อนไขในอดีต หมายความว่า การที่บุคคลจะกล้าแสดงออกหรือไม่ขึ้นกับกระบวนการเรียนรู้ในการตอบสนองต่อสถานการณ์แวดล้อม แนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการเรียนรู้ของพาฟลอฟ (Pavlov) ซึ่งอธิบายว่า พฤติกรรมเกิดขึ้นเพราะมีสิ่งเร้า และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเพราะมีสิ่งเร้าหนึ่งอาจเกิดขึ้นได้โดยใช้สิ่งเร้าที่ทำให้เกิดพฤติกรรมนั้น ทั้งนี้เนื่องจากพาฟลอฟค้นพบลักษณะบางอย่างในระบบประสาทซึ่งทำให้มนุษย์และสัตว์ สามารถปรับพฤติกรรมของตนอย่างเหมาะสมไปตามเงื่อนไขที่เปลี่ยนแปลงในสิ่งแวดล้อม สิ่งสำคัญที่พาฟลอฟค้นพบคือ กระบวนการกระตุ้น (Excitation) และการยับยั้ง (Inhibition)

การกระตุ้น เป็นกระบวนการของสมองที่ทำให้กิจกรรมต่างๆ แข็งแกร่งเข้มข้น ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมตอบสนองเงื่อนไขหรือสิ่งเร้าใหม่

การระงับยับยั้ง เป็นกระบวนการลดหรือยับยั้งกิจกรรมและการเรียนรู้ใหม่ ๆ

จากแนวคิดของพาฟลอฟ(Pavlov) ดังกล่าว ซอลเตอร์ โวลเป้และ ลาซาลัส (Salter, Wolpe และ Lazarus) ได้พัฒนาแนวความคิดต่างๆ มาใช้ในการฝึกพฤติกรรม การแสดงออก ซึ่ง ซอลเตอร์ (Salter.1961: 18-20) ได้ประยุกต์หลักการในเรื่อง การกระตุ้น และการยับยั้ง มาเป็นพื้นฐานในการบำบัดรักษาคนไข้โรคประสาท โดยเชื่อว่าเมื่อแรงกระตุ้นมีความเข้มสูง คนจะแสดงพฤติกรรมในเชิงปฏิบัติและมีอิสระทางด้านอารมณ์ เป็นตัวของตัวเอง ถ้าพลังยับยั้งมีความเข้มเหนือกว่าทำให้บุคคลนั้นอ่อนแอ ไม่เป็นตัวของตัวเอง ขาดความสามารถในการตอบสนอง และมักจะแสดงพฤติกรรมในสิ่งที่ตนไม่ปรารถนาจะทำ จึงเกิดความวิตกกังวล คนที่มีสุขภาพจิตดีจะมีแรงกระตุ้นและแรงระงับยับยั้งสมดุลกัน ส่วนคนที่มีความผิดปกติเกิดจากการมีแรงระงับยับยั้งมากเกินไป (Excess of inhibition) ดังนั้นวิธีการที่จะช่วยบำบัดคนเหล่านี้ ต้องใช้หลักการสะท้อนแบบถูกวางเงื่อนไข (conditioned Reflex Therapy) ซึ่งกระทำโดยการวางเงื่อนไขซ้ำในสถานการณ์ที่ไม่ก่อให้เกิดความกลัวหรือความวิตกกังวล เพื่อให้พลังกระตุ้นมีความเข้มสูงกว่าพลังยับยั้ง ซึ่งถูกวางเงื่อนไขมาก่อน

ด้วยหลักการที่คล้ายกัน โวลเป้ (รังสรรค์ เพ็งชู.2523 : 14 อ้างอิงจาก Wolpe.1990, *The practice of behavior therapy*) ได้ค้นพบหลักการช่วยให้คนกล้าแสดงออก โดยปราศจากความวิตกกังวลโดยให้ชื่อว่า หลักการระงับซึ่งกันและกัน (The Reciprocal Inhibition Principle) ซึ่งมีหลักการว่า ถ้าทำให้การตอบสนองซึ่งสามารถระงับความวิตกกังวลที่เกิดจากสิ่งเร้าในปัจจุบันได้ การสนองเช่นนี้จะทำให้ข้อต่อระหว่างสิ่งเร้าและความวิตกกังวลอ่อนแอลง หลักการของโวลเป้ ใช้ในการตอบสนองแบบเผชิญเงื่อนไขหรือการตอบโต้สถานการณ์ที่เร้า (Counter-Conditioning or Assertive Response) ในการบำบัดคนไข้โรคประสาทและแบบกังวล โวลเป้สอนให้เขารู้จักการตอบสนองสถานการณ์ทางสังคมด้วยความโกรธ ความพึงพอใจ หรืออารมณ์อื่นๆ ซึ่งสกัดกั้นความวิตกกังวล การที่บุคคลไม่กล้าแสดงออกนั้นเป็นเพราะเขามีความกลัวหรือความวิตกกังวลในสิ่งที่ไม่ควรกลัว หรือไม่ควรจะวิตกกังวล ซึ่งเรียกว่า Neurotic fear เขาไม่กล้าพูดถึงบริการที่ไม่ดีในร้านอาหาร เพราะมีความรู้สึกว่าจะทำร้ายความรู้สึกของพนักงานเสิร์ฟ ไม่กล้าที่จะแสดงออกซึ่งความคิดเห็นที่แตกต่างออกไปจากเพื่อนๆ เพราะกลัวว่าจะทำให้คนเหล่านั้นไม่ชอบหน้าเขา รวมถึงไม่กล้าที่จะแสดงความรู้สึกรักใคร่ ชื่นชมยินดี ยกย่อง เพราะคิดว่าการแสดงออกซึ่งความรู้สึกดังกล่าว เป็นสิ่งที่จะทำให้เกิดความเกือเขิน หรือน่าอาย เป็นต้น ซึ่งการเก็บกดความรู้สึกวิตกกังวลทั้งหลายเอาไว้อยู่เสมอ ก็ยังนำไปสู่ภาวะผิดปกติทางร่างกาย (Psychosomatic symptoms) อีกด้วย เช่น มีอาการเหมือนโรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหาร หรือโรคอื่นๆที่ไม่ได้มีสาเหตุมาจากร่างกาย (พรรณราย ทรัพย์ะประภา. 2524:52) สรุปได้ว่า บุคคลที่มีความวิตกกังวลเสมอเกิดจากการเก็บกดความรู้สึกที่แท้จริงเอาไว้ จนกลายเป็นนิสัยติดตัว ไม่กล้าแสดงออกถึงอารมณ์และความรู้สึกที่แท้จริงของตน รู้จักวิธีการวางตัวให้เหมาะสม ถูกต้องต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์นั้น ถ้าทำได้ดีก็ไม่มีแรงผลักดันไปทำให้เกิดความวิตกกังวลขึ้นอีก (วัลลภ ปิยะมโน

ธรรม. 2525 :75)

ถ้าบุคคลใดมีพฤติกรรมการแสดงออกมากเท่าใดก็จะเกิดความเชื่อมั่นในตนเองมากเท่านั้น และมีความเห็นในคุณค่าเกี่ยวกับตนเองเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ว่า

พฤติกรรมการแสดงออก = ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง (Fensterheim and Bear. 1981:18)

จากเอกสารดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า พื้นฐานของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก เป็นวิธีการของนักพฤติกรรมศาสตร์ช่วยให้บุคคลรู้วิธีการที่ทำให้มีความวิตกกังวลน้อยลง พฤติกรรมเกิดขึ้นเพราะมีสิ่งเร้า และสิ่งที่ทำให้บุคคลสามารถปรับพฤติกรรมได้ เพราะมีการกระตุ้นและการยับยั้ง

1.1.5 วัตถุประสงค์ของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

ลาซารัส (วงพัคตร์ ภูพันธ์ศรี. 2523:4; อ้างอิงจาก Lasarus.1968, *Clinical Behavior Therapy*) กล่าวว่าวัตถุประสงค์ของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกคือ การช่วยเสริมในเรื่องการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล โดยช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกรู้จักการแสดงความรู้สึกทางบวก เช่น ความรักใคร่ชื่นชมยินดีและทางลบ เช่น การแสดงอาการคัดค้าน มีความเชื่อมั่นในตนเอง ในลักษณะที่สิทธิของตัวเองและสิทธิของผู้อื่นมิได้ถูกล่วงละเมิด

วิลค์ และโคปลาน (Wilk And Coplan.1997:460) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกเป็นเทคนิคที่ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความมั่นใจในตนเองมากขึ้น และสามารถรับรู้เกี่ยวกับคำพูด ความรู้สึก สิทธิ เจตนาทั้งของตนเองและผู้อื่นได้ดีขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกทักษะในการพูดและการฟังด้วย

พรรณราย ทริพยะประภา(2524:53) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกนั้นเป็นการฝึกสำหรับบุคคลที่มีความประสงค์จะเปลี่ยนพฤติกรรมแสดงออกได้อย่างถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การฝึกจะเน้นในเรื่องต่อไปนี้คือ

1. การแสดงความรู้สึกทั้งทางบวกและลบออกมา เพื่อให้ผู้อื่นทราบอย่างถูกต้องเหมาะสมแก่กาลเทศะอย่างจริงใจและตรงไปตรงมา
2. การกล่าวคำขอร้องหรือออกคำสั่งที่มีเหตุผลสมควรแก่ผู้อื่น
3. การกล่าวคำปฏิเสธที่จะกระทำตามคำสั่ง หรือคำขอร้องที่ไร้เหตุผลสมควรของผู้อื่น
4. การแสดงสิทธิอันพึงได้ของตนโดยไม่เป็นการล่วงละเมิด หรือก้าวก่ายสิทธิของผู้อื่น

วัลลภ ปิยะมโนธรรม (2528:76) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการฝึกพฤติกรรมแสดงออกคือ การฝึกความรู้สึกให้เป็นอิสระ ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการกระทำที่เป็นลักษณะเปิดเผย ตรงไปตรงมา จริงใจและลงท้ายผลก็คือ เป็นการแสดงความรู้สึกออกมา

ได้อย่างเหมาะสมทุกกาลเทศะ

จากเอกสารข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก เป็นการฝึกที่ต้องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบุคคลให้มีพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมถูกต้อง ทุกกาลเทศะ และช่วยเสริมสร้างบุคคลให้มีความมั่นใจในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล

1.1.6 องค์ประกอบของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

อัลเบอร์ตี และ เอ็มมอนส์ (เพ็ญศรี วชิราวิโรจน์. 2527:30-32; อ้างอิงจาก Alberti and Emmoms.1978:31-32, *A Guide to assertive living : your perfect right.* 4th ed) กล่าวว่า ในการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกนั้น ผู้เข้ารับการฝึกจะต้องได้รับการฝึกเป็นพิเศษในเรื่องต่อไปนี้

1. การประสานสายตา (Eye Contact) คือ การมองบุคคลที่พูดด้วยอย่างตรงไปตรงมาเป็นการบอกให้ทราบถึงความจริงใจ เกี่ยวกับสิ่งที่กำลังพูด เมื่อสนทนากับผู้ใด ผู้พูดสามารถที่จะมองประสานสายตากับผู้ฟังได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้ผู้ฟังได้ทราบถึงความรู้สึกจริงใจเกี่ยวกับสิ่งที่กำลังพูดอยู่

2. การวางตัว (Body Posture) เป็นลักษณะของการเผชิญหน้า การยืนหรือนั่งที่เป็นไปอย่างเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นระยะทาง การโน้มตัวเข้าหา การวางตัวให้ตรงที่เป็นไปอย่างเหมาะสม จะทำให้เรื่องราวที่พูดกับบุคคลอื่นมีน้ำหนักมากขึ้น

3. การแสดงท่าทาง (Gesture) การแสดงท่าทางที่เหมาะสมจะทำให้เรื่องราวที่พูดมีความหนักแน่นยิ่งขึ้น การแสดงอาการกระตือรือร้นมากเกินไป จะทำให้เกิดความขัดแย้งกันได้

4. การแสดงออกทางใบหน้า (Facial Expression) ผู้ที่แสดงพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสม จะต้องสามารถแสดงสีหน้าได้อย่างสอดคล้องกับเรื่องราวที่จะพูดหรือที่กำลังพูด เช่น จะแสดงให้ผู้อื่นรู้ว่าตนเองกำลังโกรธ แต่สีหน้าที่แสดงออกเป็นยิ้มแย้มหรือหัวเราะก็เป็นการแสดงออกทางสีหน้าที่ไม่ตรงกับเรื่องที่กำลังพูด ผู้ที่แสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องแสดงสีหน้าได้เหมาะสมกับเรื่องและความรู้สึก

5. น้ำเสียง การเปลี่ยนแปลงถ้อยคำและระดับเสียง (Voice Tone, inflection and Volume) การพูดเสียงเรียบ กระชับเบาๆ จะเป็นการยากที่จะดึงดูดใจให้ผู้อื่นเชื่อถือเห็นจริงจัง ในทำนองเดียวกัน เสียงตะโกนก็เป็นอุปสรรคการสื่อสารกับผู้อื่น ดังนั้น การใช้ระดับเสียงสูงๆต่ำๆ ปานกลางที่เหมาะสมในการสนทนาจะเป็นการชักจูงใจผู้อื่นรู้ได้โดยไม่ต้องใช้การขู่บังคับ

6. จังหวะในการพูด (Timing) การแสดงออกด้วยความสมัครใจจะเป็นเป้าหมายของผู้ที่ต้องการความกล้าในการแสดงออก แต่บางครั้งการลังเลใจจะสกัดผลที่จะได้จากการแสดงออก แต่อย่างไรก็ตามการตัดสินใจเลือกจังหวะอันเหมาะสมนั้นเป็นสิ่งจำเป็น เช่น

ในกรณีที่เกิดขัดแย้งกันการพูดกับนายจ้าวในห้องทำงานส่วนตัวย่อมดีกว่าการพูดต่อหน้ากลุ่มคนงาน

7. เนื้อหาที่จะพูด(Content) บุคคลมักจะมีกำลังใจอยู่นานเพราะไม่รู้ว่าอะไร ซึ่งนับว่าต้องมีการฝึกพูดในบางสิ่งบางอย่าง เพื่อที่จะให้ผู้ฟังได้รู้ถึงความรู้สึกที่แท้จริงของผู้พูดในขณะนั้นได้

8. การฟัง(listening) การแสดงให้ผู้พูดทราบถึงความสนใจฟัง การสะท้อนความคิดเห็น การแสดงสีหน้าท่าทางที่เหมาะสมในขณะนั้น เช่น การพยักหน้าและการพยายามทำความเข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดพูดให้ชัดเจนเสียก่อนที่จะพูดโต้ตอบ

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก เป็นการฝึกทักษะทั้งทางด้านภาษาถ้อยคำ และภาษาท่าทาง โดยส่วนใหญ่แล้ว พื้นฐานการฝึกพฤติกรรมการกล้าแสดงออกที่สำคัญนั้นอยู่ที่ความสามารถที่จะแสดงความรู้สึก ทางด้านท่าทาง ซึ่งได้แก่ การแสดงความรู้สึกออกได้ทางสายตา ทางใบหน้า ทางกริยาท่าทาง และน้ำเสียง

1.1.7 เทคนิคต่าง ๆ ที่ใช้ในการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

พรรณราย ทรรศนะประภา(2524 :70-75) ได้กล่าวถึงเทคนิคที่นำมาใช้ในการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก ดังนี้

1. การให้คำแนะนำ (Instruction Coaching) คือ ผู้นำกลุ่มหรือผู้ฝึกจะเป็นผู้แนะนำให้ผู้เข้ารับการฝึกได้ทราบว่า เพราะเหตุใด บุคคลจึงไม่กล้าแสดงออกและชี้ให้เห็นว่าการเกิดความกล้าแสดงออกความวิตกกังวลนั้นมีผลเสียอย่างไร พร้อมทั้งชี้แนะแนวทางให้ผู้เข้ารับการฝึกปฏิบัติเพื่อปรับปรุงพฤติกรรมการแสดงออก

2. การแสดงตัวอย่าง (Modeling) เป็นเทคนิคที่ผู้นำกลุ่มและผู้ช่วยแสดงแบบหรือตัวอย่างให้ผู้รับการฝึกได้ดู หรืออาจจะดูจากเทปโทรทัศน์ก็ได้

3. การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) เป็นการกำหนดสถานการณ์ที่เป็นปัญหาจริงๆแล้วให้ผู้เข้ารับการฝึก ซึ่งมีลักษณะไม่กล้าแสดงออก นึกถึงสถานการณ์นั้นแล้วแสดงเป็นตัวเอง

4. การซ้อมบทบาทพฤติกรรม (Behavior Rehearsal) คือ การให้ผู้เข้ารับการฝึกได้ซ้อมบทบาทพฤติกรรมที่ตนเองมีความต้องการจะแสดงออกต่อผู้อื่นก่อนที่จะไปแสดงพฤติกรรมนั้นๆ ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึก ได้ลดความวิตกกังวลเกิดความมั่นใจในตนเองมากขึ้น

5. การให้สิ่งเสริมแรง (Reinforcement) คือการที่ผู้นำกลุ่มหรือผู้ฝึกกับผู้เข้ารับการฝึกซึ่งเป็นสมาชิกของกลุ่มให้คำชมเชย ให้กำลังใจแก่กันและกัน ซึ่งจะเป็นสิ่งเสริมแรงให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

6. การเขียนบทพูด (Assertives Script) คือ การให้ผู้เข้ารับการฝึกเขียนบทพูดเพื่อสื่อสารตามความต้องการอันแท้จริงของตนเอง เป็นการเตรียมบทพูดมาก่อนช่วย

ให้ผู้พูดเกิดความมั่นใจในตนเองไม่ต้องกลัวผิด

โวลเป้ (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. 2536:162-164 ; อ้างอิงจาก

Wolpe.1982, *The practice of behavior therapy*. 2nd ed) ได้กล่าวถึงเทคนิคต่างๆที่ใช้ในการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกดังนี้

1. การซ้อมพฤติกรรม (Behavior Rehearsal) และการแสดงบทบาทสมมติ(Role Playing) เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในการฝึก ผู้เข้ารับการฝึกจะได้รับ การบอกให้ฝึกซ้อมว่าจะทำอะไร ลักษณะท่าทางที่แสดงออกและคำพูด ในสภาพการชักซ้อมจะจำลองสภาพการณ์ จนเกิดความเหมาะสมในการแสดงออก ไม่มีความวิตกกังวล ส่วน การแสดงบทบาทสมมตินั้นคล้ายๆกับการซ้อมพฤติกรรมจะต่างกันตรงที่ผู้เข้ารับการฝึกจะแสดงบทบาทของผู้อื่น

2. การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) การให้ข้อมูลย้อนกลับจะช่วยพัฒนาพฤติกรรมได้เหมาะสมยิ่งขึ้น โดยมีวิธีการดังนี้

2.1 การให้ข้อมูลย้อนกลับทางบวกก่อน โดยบอกว่าผู้ที่แสดงบทบาทนั้นทำได้ดี เช่น คุณประสานสายตาผู้ฟังได้ดีมาก

2.2 การให้การเสนอแนะในสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้แทนการวิจารณ์ เช่น คุณสามารถทำเสียงให้ดังขึ้นอีกหน่อยได้ไหมครับ

2.3 การให้ข้อมูลย้อนกลับควรจะทำให้เจาะจงที่พฤติกรรมให้ชัดเจน เช่น การเคลื่อนไหวมือลักษณะนี้(แสดงให้ดู) อาจทำให้รบกวนผู้ฟังได้

3. การใช้ตัวแบบ (Modeling) โดยการสร้างตัวแบบที่ตัวแบบชีวิตจริงให้ผู้เข้ารับการฝึกดู หรืออาจเป็นตัวสัญลักษณ์ แถบบันทึกภาพ ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกเลียนแบบได้

4. การฝึกจินตนาการถึงสภาพการณ์ โดยการให้ผู้เข้ารับการฝึกได้นึกถึงลักษณะของพฤติกรรมที่ต้องแสดง เป็นการซ้อมการแสดงพฤติกรรมของตนเองในความคิดจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความมั่นใจในการแสดงออกยิ่งขึ้น

5. การใช้แรงเสริม โดยการเสริมแรงทางสังคม เมื่อผู้เข้ารับการฝึกได้รับการพัฒนาพฤติกรรมในระดับที่ดีขึ้น

จากเอกสารข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า เทคนิคที่ใช้ในการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก เป็นการฝึกให้บุคคลสามารถแสดงออกอย่างเหมาะสมโดยใช้เทคนิคหลายวิธี ไม่ว่าจะเป็น การให้คำแนะนำ การแสดงตัวอย่าง การให้แรงเสริม และอื่นๆ

1.1.8 ขนาดของกลุ่มและระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกจะใช้ในแบบของการฝึกเป็นกลุ่มประมาณ

10 –12 คน มากกว่าที่จะฝึกเป็นรายบุคคล (พรรณราย ทรัพย์ะประภา. 2524 :47) ดังเช่น แคนเฟอร์ และโกลด์สไตน์ (Kanfer and Goldstien.1975 :67) ได้ให้ทัศนะไว้ว่า “ขนาดของกลุ่มที่ใช้ในการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออก ควรมีสมาชิกตั้งแต่ 8-10 คน และมีผู้นำกลุ่มและผู้ช่วยกลุ่มอีก 2 คน ส่วนจำนวนครั้งที่ใช้ในการฝึกควรเป็น 6-8 ครั้ง จึงจะทำให้การฝึกได้ผลดีที่สุด” ส่วนอัลเบอร์ตีและเอมมอนส์ (Alberti and Emmons.1978:75) ให้ความเห็นว่า “สมาชิกของกลุ่มควรมีขนาด 5-12 คน ถ้าหากมีจำนวนน้อยกว่า 5 คนแล้วจะทำให้ความลำบากในการเป็นตัวอย่าง (Modeling) และการให้การสะท้อนกลับ (Feedback) ของสมาชิกจะน้อยไป ส่วนจำนวนครั้งที่ใช้ในการฝึกพบว่า การฝึกเพียง 5-6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ๆ ละ 1 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 10-12 ชั่วโมง ก็จะให้ผลเช่นเดียวกับการฝึกที่ใช้เวลา 8-10 สัปดาห์” ส่วน ฟลาวเวอร์ (Flowers.1975:167) กล่าวว่า การฝึกดังกล่าว กระทำได้ทั้งคนไข้ภายในภายนอก ผู้มีปัญหาในคลินิกจิตบำบัดตลอดจนนักเรียนในสถานศึกษา การฝึกเป็นกลุ่มจะได้ผลดี ช่วงเวลาที่เหมาะสมคือระหว่าง 6-12 ครั้ง

ส่วนเรทส์และเนวิท (Rathus and Navid. 1978: 126-131) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกโดยใช้ขบวนการกลุ่มจะได้ประโยชน์และผลดีในแง่ที่ว่าสมาชิกภายในกลุ่มต่าง ๆ ก็ช่วยกันแก้ปัญหา และสร้างความมั่นใจซึ่งกันและกัน ยังสามารถแนะนำสนับสนุนให้กำลังใจและคำชมเชยตลอดจนสาธิตแบบอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมให้แก่กันได้

จากข้อมูลดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ขนาดของกลุ่มควรมีสมาชิกประมาณ 8-10 คน และเวลาที่ใช้ในการฝึกประมาณ 4-8 สัปดาห์ และในการใช้ขบวนการกลุ่มจะทำให้สมาชิกสามารถช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้

1.1.9 ปัญหาในการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

1. ในการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกนั้น มักหวังว่าผลที่เกิดขึ้นจากการกล้าแสดงออกน่าจะเป็นผลทางบวก แต่บางครั้งผลที่เกิดขึ้นอาจจะเป็นทางลบก็ได้ และผลทางลบนั้นอาจจะทำให้บุคคลเกิดความคับข้องใจมาก เมื่อพฤติกรรมที่เขาแสดงออกนั้นเขาคิดว่ามันเป็นสิทธิของเขา ทศนคติเกี่ยวข้องกับสิทธิของเขาจะทำให้ผู้เข้ารับการบำบัดพยายามยับยั้งที่จะแสดงพฤติกรรมที่จะต้องเผชิญกับผลกระทบทางลบอีก ประสบการณ์ดังกล่าวก็มักจะนำไปสู่การสูญเสียซึ่งความหวัง หรือการทำให้ตัวเองพ่ายแพ้

2. การที่บุคคลเชื่อว่าสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลได้รับความทุกข์ทรมานมากจนเกินไป นั้นค่อนข้างจะเป็นการบิดเบือนธรรมชาติที่แท้จริง (Ellis: 1962) ดังนั้นจึงเป็นการไม่เหมาะสมที่จะทำให้ผู้เข้ารับการบำบัดเชื่อว่าการแสดงออกนั้นเป็นสิทธิสมบูรณ์ การที่ให้ผู้เข้ารับการบำบัดเชื่อว่าการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกนั้นเป็นการแสดงออกซึ่งสิทธิแห่งตนผู้เข้ารับการบำบัดก็จะคิดว่าเขาควรจะแสดงออก เขาก็จะไม่ตระหนักว่าเขาไม่จำเป็นที่จะต้องมีความประพฤติการแสดงออกในทุกๆ สภาพการณ์ อันจะนำไปสู่สภาพการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจโดยไม่จำเป็น

สรุปได้ว่า ปัญหาของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก อาจให้ผลบวกหรือผลลบก็ได้

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

ฮอลแลนด์เวอร์ธ และวอลล์ (ยุพิน กองธรรม. 2532:37-38 ; อ้างอิงจาก Hollandsworth and Wall.1977, *Sex Differences in Assertive Behavior: An Empirical Investigation*) มีเชื่อว่า เพศหญิงน่าจะมีความกล้าแสดงออกน้อยกว่าเพศชาย จึงได้ศึกษาพฤติกรรมกล้าแสดงออก โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 702 คน ชาย 294 คน หญิง 408 คน แบ่งเป็น 4 กลุ่ม จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาชายมีพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่แตกต่างจากนักศึกษาหญิง โดยนักศึกษาชายจะมีพฤติกรรมกล้าแสดงออกมากกว่านักเรียนหญิงในเรื่องเกี่ยวกับนายจ้าง บิดามารดา และความพร้อมในการเริ่มมีความสัมพันธ์กับสังคมกับเพศตรงข้าม ส่วนนักศึกษาหญิงจะมีพฤติกรรมกล้าแสดงออกมากกว่านักศึกษาชายในเรื่องการแสดงความรักใคร่ ชมเชย และการแสดงความโกรธที่มีต่อบิดามารดา

ลี ฮอลล์เบิร์ก และแฮสซาร์ด (Lee Hallberg and Hassard. 1979:459-461) ได้ศึกษาผลการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่มีต่อเด็กวัยรุ่นที่มีพฤติกรรมก้าวร้าว กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนระดับ 9 จำนวน 30 คน ชาย 24 คน หญิง 6 คน ที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวที่เพื่อนเป็นผู้คัดเลือก กลุ่มตัวอย่างนี้เป็นนักเรียนนี้เป็นนักเรียนโรงเรียนมัธยมขนาดใหญ่ของรัฐบาลในลอนดอน ออนโตริโอ และแคนาดา โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 3 กลุ่มคือ 1) กลุ่มที่มีพฤติกรรมกล้าแสดงออก 2) กลุ่มลอง 3) กลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการฝึกใดๆ ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่ได้รับการฝึกกล้าแสดงออกจะมีพฤติกรรมก้าวร้าวลดลงมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

ฮาร์วีย์ (Howze.1990:116) ได้ศึกษาพบว่า การฝึกการแสดงออกสามารถพัฒนาพฤติกรรมสัมภาษณ์เข้าทำงานทั้งภาษาท่าทาง และภาษาถ้อยคำของวัยรุ่นที่มีความบกพร่องทางสายตาได้

เทท (วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี. 2523; อ้างอิงจาก Tait.1977) ได้ทดลองฝึกพฤติกรรมแสดงออกกับวัยรุ่น โดยจำแนกบุคลิกภาพเป็นสามด้านคือ การยอมรับตนเอง บทบาททางเพศและความคาดหวังจากสังคม โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 36 คน เป็นกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 18 คน สรุปผลการวิจัยได้ว่า การฝึกพฤติกรรมแสดงออกเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการเพิ่มทักษะทางสังคม ด้านการแสดงตน บทบาททางเพศ และการยอมรับตนเอง

รังสรรค์ เพ็งหนู(2523:112) ได้ฝึกพฤติกรรมแสดงออกกับนักเรียนหญิงวัยรุ่น โดยวิธีการจัดโครงการให้คำปรึกษาเชิงพฤติกรรม กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ผลการทดลองปรากฏว่า นักเรียนหญิงที่ได้รับการฝึกตามโครงการให้คำปรึกษาเชิงพฤติกรรมกล้าแสดงออกมากกว่าก่อนการฝึก โดยมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .01

ไม่พบ

เอี่ยมจิต ดีศรีแก้ว (2524:98) ได้ศึกษาผลการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม บุคลิกภาพและความวิตกกังวลของนักเรียนหญิง กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 4 ผลการศึกษาปรากฏว่า กลุ่มที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกมีการเปลี่ยนแปลงด้านการแสดงออกมากขึ้น มีบุคลิกภาพจากการเก็บตัวเป็นแสดงตัว และมีความวิตกกังวลลดลงมากกว่ากลุ่มควบคุม

สุรจิตต์ แสงอรุณ (2529: 47-50) ได้ศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกในกลุ่มเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนห้วยเสือบุญแจ่มเนียมนิล จำนวน 24 คน ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก มีพฤติกรรมกล้าแสดงออกในกลุ่มเพื่อนสูงขึ้น

พรทิพย์ ทรัพย์สิน (2532: 72-73) ได้ศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมเพื่อลดพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนมัธยมด่านสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมมีพฤติกรรมก้าวร้าวทางวาจา และท่าทางลดลง

จันทร์ฉาย พัทธศิริกุล (2532: 57) ได้ศึกษาผลของการจัดโปรแกรมการฝึกความกล้าแสดงออกต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสามเสนวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกความกล้าแสดงออกมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ได้รับการฝึก

จากเอกสารดังกล่าว สรุปได้ว่า การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกเป็นวิธีการที่ทำให้บุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เหมาะสมยิ่งขึ้น

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลทางสังคม

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลทางสังคม

2.1.1 ความหมายของความวิตกกังวลทางสังคม

ความวิตกกังวลทางสังคม (Social Anxiety) คำนี้เพิ่งจะเริ่มนำมาใช้ในวงการจิตวิทยาโดย วัตสันและเพื่อน (Watson & friend. 1969) ก่อนหน้านี้จะพบคำว่า ความกลัวการเข้าสังคม (Social Phobia) อยู่มาก ซึ่งมักใช้ในตำราที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยาคลินิก หรือการปรับพฤติกรรม อย่างไรก็ตามทั้งสองคำมีความหมายใกล้เคียงกันมาก แต่ระดับอาการของความวิตกกังวลทางสังคม (Social Anxiety) จะพบได้ในคนปกติมากกว่า แต่ความกลัวการเข้าสังคม (Social Phobia) จะพบในคนที่ค่อนข้างมีอาการวิตกกังวลที่ผิดปกติ ถ้าจะหาความหมายของแต่ละคำนั้น จะไม่มีความหมายโดยตรง แม้ว่าในปี 1969 วัตสันและเพื่อน (Watson & Friend. 1969) ได้สร้างแบบทดสอบบุคลิกภาพเพื่อวัดความวิตกกังวลทางสังคมขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 2 แบบวัดด้วยกัน แบบวัดแรกคือ Social Avoidance and Distress Scale (คำย่อว่า SAD) ซึ่งหมายถึงการหลบหลีกอดีตจิตใจในการเข้าสังคม ส่วนแบบ

วัดที่สองเรียกว่า Fear Of Negative Evaluation(คำย่อว่า FNE) เป็นการวัดเกี่ยวกับความกลัวการถูกประเมินทางลบ เมื่อรวมเข้าด้วยกันจะเรียกว่า ความวิตกกังวลทางสังคม โดย วัดสันและเพื่อน (Watson & Friend. 1969) ได้ให้ความหมายของความวิตกกังวลทางสังคมว่าเป็นประสบการณ์อึดอัด ไม่สบาย กลัว วิตกกังวลต่อสถานการณ์ทางสังคม ซึ่งจะแสดงพฤติกรรมออกมาสองลักษณะคือ ลักษณะหลบหลีกสังคมและความอึดอัด และ กลัวการถูกประเมินทางลบ (ศิริเพิ่ม เชาวนีศิลป์. 2543: 11-12)

ริชาร์ด (Richards 2000 :1) ได้กล่าวว่า ความวิตกกังวลทางสังคม คือ ความกลัวในสถานการณ์ทางสังคมและการพบปะกับผู้อื่นที่จะนำมาซึ่งความรู้สึกของจิตสำนึก การตัดสินใจ การประเมินและการวิจารณ์ อีกนัยหนึ่ง ความวิตกกังวลทางสังคมคือ ความกลัวและกังวลว่าผู้อื่นจะประเมินตนเองไปในทางลบ ซึ่งทำให้รู้สึกอับอาย อึดอัดใจ อดสูใจและกดดัน ถ้าบุคคลนั้นมีความวิตกกังวลเมื่อต้องเจอกับสถานการณ์ทางสังคมแต่รู้สึกดีเมื่ออยู่คนเดียวแสดงว่า เขากำลังมีปัญหา

สรุปได้ว่า ความหมายของความวิตกกังวลทางสังคม เป็นความกลัวในสถานการณ์ทางสังคม อึดอัด ไม่สบาย กลัวการถูกประเมินในทางลบ ทำให้หลีกเลี่ยงสังคมในที่สุด

2.1.2 ลักษณะของความวิตกกังวลทางสังคม

ศิริเพิ่ม เชาวนีศิลป์ (2543:13) ได้กล่าวถึง รายงานการวิจัยหลากหลายที่กล่าวถึงความวิตกกังวลทางสังคม สามารถชี้ให้เห็นถึงลักษณะความวิตกกังวลหลายรูปแบบที่เรียกว่า เป็นความวิตกกังวลทางสังคมซึ่งได้แก่

1. ความวิตกกังวลในการมีนัดหมายกับเพศตรงข้าม (Dating Anxiety)
2. ความวิตกกังวลในการพูดหรือนำเสนอในที่ชุมชน (Speech Anxiety)
3. ความรู้สึกตื่นกลัวต่อสถานการณ์ทางสังคมที่ตนกำลังประสบอยู่(Stage Fright)
4. ความกังวลใจว่าผู้อื่นจะเข้าใจในการสื่อสารของตนหรือไม่ (Communication Apprehension Anxiety)
5. ความวิตกกังวลใจที่มีผู้สังเกตพฤติกรรมของตน (Audience Anxiety)
6. ความประหม่า ที่มีต่อสถานการณ์ทางสังคม (Social Embarrassment)
7. ความวิตกกังวลที่จะมีความสัมพันธ์กับเพศตรงข้าม (Interpersonal Anxiety)
8. ความวิตกกังวลที่จะมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

สรุปได้ว่า ลักษณะของความวิตกกังวลทางสังคมมีหลายรูปแบบ เช่น ความวิตกกังวลในการนำเสนอในที่ชุมชน ความวิตกกังวลในการมีนัดหมายกับเพศตรงข้าม เป็นต้น

2.1.3 แบบทดสอบความวิตกกังวลทางสังคม

วัตสันและเฟรนด์ (Watson & Friend.1969) ได้สร้างแบบทดสอบบุคลิกภาพ เพื่อวัดความวิตกกังวลทางสังคม และได้ให้ความหมายของ ความวิตกกังวลทางสังคมไว้ว่า เป็นประสบการณ์ที่อึดอัด ไม่สบาย กลัว วิตกกังวลต่อสถานการณ์ทางสังคม ซึ่งบุคคลจะ แสดงพฤติกรรมออกมา 2 ลักษณะด้วยกันคือ

1. ลักษณะหลบหลีกสังคมและความอึดอัด(Social Avoidance and Distress หรือชื่อย่อว่า SAD) ซึ่งลักษณะหลบหลีกสังคม หมายถึง การหลบหลีกที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หรือหลบหลีกจากบุคคลในสังคม เพราะเป็นลักษณะนิสัยติดตัวมา หรือมีความต้องการที่จะหลบหลีกจากผู้อื่นซึ่งเกิดจากความต้องการของเขาในขณะนั้น สำหรับความอึดอัดหมายถึง การรายงานของบุคคลว่ามีอารมณ์หรือความรู้สึกในทางที่ไม่ดี เช่น อารมณ์เศร้า อึดอัด ตึงเครียดหรือประหม่าเมื่อต้องมามีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม หรือบุคคลนั้นอาจจะ รายงานว่า รู้สึกไม่ผ่อนคลาย ไม่สบาย ไม่มีความสุข เป็นต้น

2. กลัวการถูกประเมินทางลบ(Fear of Negative Evaluation หรือเขียนย่อว่า FNE) หมายถึง ความรู้สึกหวั่นไหวเมื่อถูกผู้อื่นประเมินพฤติกรรมของตน เกิดความไม่สบายใจเกรงว่าบุคคลอื่นจะประเมินตนไปในทางลบ ดังนั้นจึงพยายามหลบหลีกจากสถานการณ์ที่คาดว่าตนจะถูกผู้อื่นประเมินทางลบ ซึ่ง วัตสันและเฟรนด์ (Watson&Friend.1969) ผู้สร้างแบบสอบถามนี้มีจุดประสงค์เพื่อที่จะดูว่าแต่ละบุคคลมีความรู้สึกต่อการถูกประเมินทางลบอย่างไรบ้าง จากการให้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกที่บุคคลอื่นมีความรู้สึกต่อตนเองเช่นไร เขาพบว่า คนที่มีความวิตกกังวลในการถูกประเมินในทางลบสูงจะตอบว่า “มีความรู้สึกกลัวว่าบุคคลอื่นจะไม่ยอมรับตน” ในขณะที่คนอื่นที่มีความวิตกกังวลในการถูกประเมินต่ำจะตอบว่า “แทบจะไม่มีความวิตกกังวลใดๆเลยว่าตนเองจะดูโง่ในสายตาผู้อื่น” ซึ่งการตอบที่แตกต่างกันนี้แสดงว่าแต่ละบุคคลมีความรู้สึกแตกต่างกันในการได้รับคำติเตียนหรือคำชมเชย บางคนเก็บเอาคำชมเชยนั้นไปกังวลหลายวัน หรือในการรอฟังประเมินผลการปฏิบัติงาน บางคนมีความวิตกกังวลมาก เพราะบุคคลนั้นมีความคาดหวังว่าตนจะได้รับการประเมินว่าตนปฏิบัติงานได้ดี ขณะที่บางคนไม่มีความวิตกกังวลใดๆ เลย เพราะมิได้ตั้งความคาดหวังใดๆไว้ เป็นต้น

สรุปได้ว่า แบบทดสอบความวิตกกังวลทางสังคม สามารถวัดความวิตกกังวลซึ่งแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมสองลักษณะคือ หลบหลีกสังคมและความอึดอัด และการกลัวการถูกประเมินในทางลบ

2.1.4 สาเหตุที่ก่อให้เกิดความวิตกกังวลทางสังคม

บัล (Schwarzer.1986; citing Buss.1980) ได้อธิบายถึงความวิตกกังวลทางสังคมที่เกิดขึ้นในบุคคลนั้นว่าเกิดจากเหตุ 3 ประการคือ

1. ทางด้านความคิด ซึ่งแสดงพฤติกรรมออกมาดังนี้คือ บุคคลที่มีความวิตก

กังวลทางสังคมมักจะระมัดระวังท่าทางของตนเองในการเข้าสังคมมากกว่าคนอื่น มีความกลัวว่าจะทำอะไรผิดเมื่ออยู่ในงานสังสรรค์หรือเมื่อเข้าสังคม มีความหมกมุ่นเกี่ยวกับตนเอง กลัวว่าภาพพจน์ของตนเองในสังคมจะไม่ดี มักสับสนในด้านความคิด และชอบคิดในเรื่องที่ไม่สามารถแก้ไขอะไรให้ดีขึ้นได้ เป็นต้น

2. ทางด้านอารมณ์ บุคคลนั้นจะแสดงอารมณ์และชอบพูดเสมอว่ารู้สึกอึดอัด ไม่สบาย สามารถสังเกตเห็นการแสดงออกทางอารมณ์ได้ เช่น หน้าแดง กล้ามเนื้อเกร็ง หรือตึงเครียด

3. ทางด้านพฤติกรรม บุคคลที่มีความวิตกกังวลทางสังคมจะแสดงอาการเคอะเขิน พูดตะกุกตะกัก ชอบแยกตัวออกไปจากกลุ่มในสังคมหรือกลุ่มเพื่อน อาการที่แสดงออกให้เห็นว่าบุคคลนั้นมีความวิตกกังวลทางสังคมได้แก่ การแสดงออกถึงความกระดาก ขวยเขิน(Embarrassment) ความอาย(Shyness) ความอดสูใจ(Shame) มีความวิตกกังวลว่าจะมีผู้สังเกตพฤติกรรมของตน(Audience Anxiety)

จากการวิเคราะห์จากเอกสารและงานวิจัยเชื่อว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดความวิตกกังวลทางสังคมน่าจะมีปัจจัยดังต่อไปนี้

1. การถ่ายทอดจากมารดาขณะที่เลี้ยงดูทารก อาจจะเป็นตัวแบบให้ทารกซึมซับลักษณะความวิตกกังวลของมารดานั้นเข้ามาเป็นบุคลิกของตน ดังผลงานวิจัยของศิริเพิ่ม เชาวน์ศิลป์(2542) พบว่านักศึกษาที่มีคะแนนบุคลิกภาพ FNE สูงมีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลของมารดา

2. ลักษณะแบบแผนการอบรมเลี้ยงดูแบบต่าง ๆ กัน อาจจะมีอิทธิพลทำให้เกิดความวิตกกังวลได้

3. การเรียนรู้ประสบการณ์ตรงที่บุคคลนั้นประสบ อาจเป็นผลให้บุคคลนั้นมีความวิตกกังวลได้

4. ความขาดทักษะในการเข้าสังคมของบุคคล อาจเป็นผลให้บุคคลนั้นเกิดความวิตกกังวลทางสังคมได้ เช่น บุคคลจะเกิดความวิตกกังวลทางสังคม เมื่อพฤติกรรมของเขาได้รับการวิพากษ์วิจารณ์จากการสังเกตเห็นพฤติกรรมต่างๆ โดยตัวของเขาเอง เช่น การหลบหลีกจากกิจกรรมการเข้าสังคม หรือการที่เขาหลีกเลี่ยง การถูกสังคมวิพากษ์วิจารณ์เขา ซึ่งเราจะพบได้ในบุคคลที่กลัวการพูดในที่สาธารณะ กลัวการถูกสัมภาษณ์เพื่อจ้างงาน และไม่ชอบที่จะเข้าไปรับประทานอาหารในภัตตาคาร เป็นต้น

ในปี 1983 เลียร์ (Leary) เขียนหนังสือชื่อ Understanding Social Anxiety: Social, Personality, And Clinical Perspectives ซึ่งเขาเชื่อว่าการที่คนเรามีความวิตกกังวลทางสังคม เป็นเพราะบุคคลนั้นขาดทักษะในการเข้าสังคม หรือในการเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น อันเนื่องมาจากเคยมีประสบการณ์ที่ไม่เหมาะสม เช่น การแสดงออกที่ไม่เหมาะสมในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น มีความยุ่งยากในการสนทนากับผู้อื่น เป็นต้น ดังนั้นบุคคลที่มีทักษะในการเข้าสังคมได้ดีจะแสดงพฤติกรรมในทางตรงข้าม เช่น แสดงออกถึงความพึงพอใจ

ในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สามารถเรียนรู้การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในสังคม และแสดงออกมาด้วยสีหน้าท่าทางสบายใจ ส่วนบุคคลที่ไม่สามารถเข้าสังคมได้อย่างมีความสุขจะเกิดความรู้สึกไม่ชอบการเข้าสังคม ซึ่งเราสามารถสังเกตพฤติกรรมได้ดังนี้

1. บุคคลที่มีทักษะทางสังคมที่ไม่ดี จะไม่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ไม่ได้รับการยอมรับและถูกปฏิเสธจากบุคคลในสังคมนั้น
2. บุคคลที่ขาดทักษะทางสังคมจะมีความรู้สึกอึดอัดเมื่อต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับสังคม มีความยุ่งยากใจในการตอบสนองต่อผู้คนในสังคม หรืออาจจะมีการตอบสนองที่ไม่เหมาะสม ดังนั้นบุคคลที่ขาดทักษะทางสังคม จึงไม่สามารถที่จะเข้าไปเกี่ยวข้องกับผู้อื่นได้
3. การรับรู้ตนเองของผู้ที่ขาดทักษะทางสังคม มักจะรับรู้ว่าตนเองจะได้รับการตอบสนองทางสังคมที่ไม่น่าพึงพอใจ เช่น เกิดความรู้สึกวิตกกังวลว่าตนไม่สามารถพูดให้ผู้อื่นเข้าใจได้เป็นต้น

สาเหตุของการขาดทักษะทางสังคมนั้น เลียร์ (Leary. 1983, a) ได้แบ่งไว้ 3 ประการด้วยกันคือ

1. บุคคลนั้นไม่รู้อะไรจะปฏิบัติตนเช่นไรในแต่ละสภาพการณ์ทางสังคม
2. บุคคลที่ขาดทักษะทางสังคม อาจจะเรียนรู้ถึงวิธีการเข้าสังคม การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม แต่ยังบกพร่องในรายละเอียด เช่น ไม่เข้าใจถึงรูปแบบ ความถี่ ช่วงเวลา และระดับความเข้มของการประสานสายตากับคานสนทนา ยังผลให้คู่สนทนาอึดอัด และตนเองก็เกิดความรู้สึกวิตกกังวลทางสังคม
3. ในบุคคลที่มีทักษะทางสังคมดี แต่ไม่สามารถแสดงพฤติกรรมที่ตนต้องการได้เนื่องจากขัดต่อขนบธรรมเนียมและจารีตที่สังคมนั้นๆได้กำหนดไว้ เช่น หญิงสาวที่เรียนรู้วิธีการแสดงออกเมื่อมีนัดหมายกับเพศตรงข้าม แต่มีความยุ่งยากใจที่จะเอ่ยปากชวนชายหนุ่ม เนื่องจากได้รับการเรียนรู้ผ่านการอบรมเลี้ยงดูและขนบธรรมเนียมของสังคมว่าการทำเช่นนั้นตนอาจจะละเมิดประเพณีอันดีงามของสังคมได้

ต่อมาในปี 1989 เลียร์ (Leary) และ เอเทอร์ตัน (Atherton) พบว่าการตระหนักรู้ในความสามารถของตนซึ่งนำเสนอโดย แบนดูรา (Bandura) นั้นมีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น จากงานวิจัยของ เลียร์และเอเทอร์ตัน (Leary and Atherton. 1986) ศึกษาพบว่า ความวิตกกังวลทางสังคมจะเพิ่มมากขึ้น ถ้าบุคคลนั้นรู้สึกว่ตนไม่สามารถทำงานได้สำเร็จตามที่เป้าหมายที่หวังไว้ นั่นคือ บุคคลใดมีความมั่นใจและตระหนักรู้ในความสามารถของตนเองก็จะมีวิตกกังวลทางสังคม ทำให้พฤติกรรมการทำงานของบุคคลนั้นดีขึ้น เช่น คนที่เข้าสอบสัมภาษณ์เพื่อการคัดเลือกเข้าทำงาน ถ้าบุคคลนั้นมีความเชื่อมั่นว่างานที่สมัครไว้นั้น เขาสามารถทำได้ การสอบสัมภาษณ์บุคคลนั้นก็จะแสดงออกถึงความตระหนักรู้ในความสามารถของตนและสามารถพูดดึงดูดใจผู้ทำการสัมภาษณ์ให้เห็นความสามารถของตน นอกจากนี้ บิสเซอว์บีและคณะ (Bisserbe and friends.1996) และ เดวิต ดีเจและคณะ (Devit, D.J and friends.1999) ได้

ศึกษาพบว่าผู้ที่กลัวการเข้าสังคมมีโอกาสติดสารเสพติดสูง ดังนั้นเพื่อที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าว ควรทำความเข้าใจถึงสุขภาพจิตของผู้ที่มีความวิตกกังวลทางสังคม เพื่อที่จะหาแนวทางแก้ไขต่อไป

สรุปได้ว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความวิตกกังวลทางสังคมนั้น บุคคลที่มีความวิตกกังวลทางสังคม จะมีความรู้สึกไม่สบายใจ มีความอึดอัด ตึงเครียด และประหม่า เมื่อบุคคลนั้นจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม โดยแสดงพฤติกรรมออกมาในลักษณะหลบหลีกการสนทนากับผู้คนในสังคม ชอบทำงานคนเดียว แยกตัว ไม่กล้าแสดงออก มีความรู้สึกหวั่นไหวง่าย เมื่อถูกประเมินจากบุคคลอื่นในสังคม โดยกลัวว่าจะถูกประเมินในทางลบ จึงพยายามหลีกเลี่ยงจากเหตุการณ์ต่างๆในสังคม เช่น การไม่ไปร่วมสังสรรค์ต่างๆ ทางสังคม เป็นต้น นอกจากนี้สาเหตุอีกอย่างของการเกิดความวิตกกังวลทางสังคมเนื่องมาจากการอบรมเลี้ยงดูและขาดทักษะทางสังคม

2.1.5 การรักษาความวิตกกังวลทางสังคมที่อิงทฤษฎีการเรียนรู้

2.1.5.1 การรักษาความวิตกกังวลทางสังคมที่อิงทฤษฎีการเรียนรู้การวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก

ความวิตกกังวลทางสังคม เกิดจากการนำเอาความรู้สึกหวั่นกลัวหรือประสบการณ์ความเจ็บปวดมาเข้าคู่กับการเข้าสังคม ดังนั้นจึงทำให้เกิดความรู้สึกวิตกกังวลทางสังคมขึ้น ซึ่งกระบวนการรักษาที่อิงทฤษฎีการเรียนรู้การวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก (Classical Conditioning) ของ Pavlov มีอยู่ 4 วิธีได้แก่

1. การฝึกพฤติกรรมการแสดงออก (Assertive Training) เป็นเทคนิคของการปรับพฤติกรรมที่พัฒนาโดย โวลเป้ (Wolpe) เพื่อช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวและมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคมได้อย่างเหมาะสม โดย โวลเป้ (Wolpe) นำแนวคิดของ ซอลเตอร์ (Salter) มาปรับปรุง เรียกว่า เทคนิคความกล้าแสดงออกต่อบุคคลอื่น (Assertion toward persons) เขาพบว่าวิธีการนี้ใช้รักษาโรคประสาทได้เพียงบางโรค เช่น ความวิตกกังวลทางสังคม ซึ่งการฝึกการกล้าแสดงออกนั้นจะใช้วิธีการชักจูงให้ผู้เข้าร่วมการบำบัดการกล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสมในชีวิตประจำวันจริงๆ หรือในสถานการณ์จริงที่ผู้เข้ารับการบำบัดเผชิญ ในปี 1990 โวลเป้ (Wolpe) ได้ให้นิยามของคำว่า Assertiveness หมายถึง พฤติกรรมกล้าแสดงออก โดยใช้คำพูดและภาษาท่าทางที่เหมาะสม ไม่ใช่แสดงออกด้วยท่าทีที่วิตกกังวล นั่นคือ เขานำแนวคิดของการระงับซึ่งกันและกัน (reciprocal inhibition) เข้ามาใช้ในการฝึกการกล้าแสดงออกด้วย ซึ่งเป็นแนวคิดของ แมรี คัฟเวอร์ โจนส์ (Mary Cover Jones) ที่รักษาเด็กชายปีเตอร์ให้หายจากอาการกลัวกระต่ายได้ ดังนั้นการใช้การระงับซึ่งกันและกัน ในการรักษาผู้ที่มีความกลัว อาจใช้อาหาร การตอบสนองทางเพศ การผ่อนคลายกล้ามเนื้อ และความก้าวร้าวอย่างใดอย่างหนึ่งมาคู่กับสิ่งที่เขากลัว เพื่อรักษาอาการกลัวเหล่านั้นให้หายได้ จากแนวคิดการระงับซึ่งกันและกันนี้เองที่ Wolpe นำมาใช้ใน

การฝึกให้ผู้เข้ารับการบำบัดให้มีการกล้าแสดงออก โดยเขาเชื่อว่าเมื่อผู้เข้ารับการบำบัดกล้าแสดงออกหมายถึงผู้เข้ารับการบำบัดสามารถระงับความกลัวหรือความวิตกกังวลของเขาได้ จึงกล้าแสดงพฤติกรรมออกมา ดังนั้น โวลเป้ (Wolpe) จึงได้รักษาผู้ที่มีความวิตกกังวลทางสังคมด้วยการแนะนำให้ผู้เข้ารับการบำบัดมีความกล้าแสดงออกในชีวิตประจำวัน ดังนั้นการที่บุคคลแสดงอารมณ์โกรธ ไม่พอใจ จะระงับความวิตกกังวลของเขาไม่ให้เกิดขึ้นได้ อย่างไรก็ตาม โวลเป้ (Wolpe) เน้นว่า ควรให้ความสำคัญกับการแสดงออกอย่างเหมาะสมกับสภาพการณ์ในชีวิตประจำวัน และวัฒนธรรมของบุคคลและองค์กรด้วย

2. การลดความรู้สึกอย่างเป็นระบบ (Systematic Desensitization) หมายถึง เป็นเทคนิคหนึ่งของพฤติกรรมบำบัดที่ใช้เพื่อลดความกลัวหรือวิตกกังวลที่ถูกวางเงื่อนไข โดยที่บุคคลไม่สามารถที่จะจัดการกับสิ่งเร้าที่กำหนดเงื่อนไขนั้นได้เลย ซึ่งสิ่งเร้านั้นอาจได้แก่ ความมืด ความสูง หรือลิฟท์ เป็นต้น นอกจากนี้ การลดความรู้สึกอย่างเป็นระบบสามารถที่จะนำมาใช้เป็นการบำบัดความกลัวหรือความวิตกกังวลที่ไม่มีเหตุผลได้อีกด้วย ได้แก่ กลัวที่จะออกไปพูดต่อหน้าชุมชน กลัวต่อสถานที่ๆมีคนมากมาย หรือกลัวสัตว์ที่ไม่มีอันตราย เช่น แมว ม้า สุนัข เป็นต้น สำหรับเทคนิคของการลดความรู้สึกอย่างเป็นระบบนี้ประกอบด้วย กระบวนการ 3 ขั้นตอน

ตอนด้วยกันคือ

2.1 การฝึกการผ่อนคลาย (Relaxation Training) Wolpe ได้นำแนวคิดของ จาคอบสัน (Jacobson, 1983) ในการฝึกการผ่อนคลายกล้ามเนื้อ 4 กลุ่มใหญ่ด้วยกัน ซึ่งเขาจะเริ่มฝึกกล้ามเนื้อบริเวณช่วงแขน ได้แก่ มือ ปลายแขน และกล้ามเนื้อที่โคนขา ก่อนเนื่องจากเป็นส่วนที่สะดวกที่ผู้บำบัดจะสาธิตให้ผู้เข้ารับการบำบัดเข้าใจถึงการเกร็งกล้ามเนื้อให้มากที่สุด และการฝึกการผ่อนคลายกล้ามเนื้อให้มากที่สุดต้องทำเช่นไร จากนั้นเขาจะเน้นการผ่อนคลายกล้ามเนื้อส่วนศีรษะ ได้แก่ ศีรษะ หน้า ลำคอ ไหล่ แล้วจึงมาส่วนกลางของลำตัว ได้แก่ หน้าอก ท้อง หลังส่วนล่าง และมาส่วนล่างของร่างกาย ได้แก่ ต้นขา สะโพก น่อง เท้า ในการฝึกการผ่อนคลายนั้นพบผลอยู่ 2 ประการคือ

2.1.1 การผ่อนคลายกล้ามเนื้อจะทำให้ทำได้ง่ายเมื่ออยู่ในภาวะเครียด

2.1.2 การฝึกให้ผู้เข้ารับการบำบัดรู้จักทำสลับกันระหว่าง การผ่อนคลาย และความตึงเครียดจะทำให้ผู้เข้ารับการบำบัดเข้าใจถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นในแต่ละสภาวะ เช่น สภาวะตึงเครียดรู้สึกอย่างไร สภาวะผ่อนคลายรู้สึกอย่างไร เป็นต้น

2.2 พัฒนาการจัดลำดับขั้นของความวิตกกังวล (Development of the anxiety hierarchy) ในการจัดลำดับขั้นตอนของความวิตกกังวลนั้น ผู้เข้ารับการบำบัดจะให้ผู้เข้ารับการบำบัดเป็นผู้จัดลำดับขั้นตอน เช่น นักศึกษาที่กลัวการสอบ ความกลัวจะเกิดขึ้นเพียงเล็กน้อยเมื่อการสอบยังมาไม่ถึง แต่ความวิตกกังวลจะเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ และจะมีมากที่สุดเมื่อนั่งอยู่ในห้องสอบและครูกำลังแจกข้อสอบ ดังนั้น ลำดับแรก ในการสร้างภาพด้วยการจินตนาการนั้นควรขอการจินตนาภาพการอ่านหนังสือคืนวันก่อนสอบ ลำดับที่สอง เข้าของ

วันสอบการเตรียมตัวมาสอบ อันดับที่สาม ระหว่างเดินทางมายังห้องสอบ ลำดับที่สี่ ยืนรออยู่หน้าห้องสอบ ลำดับที่ห้า นั่งอยู่ในห้องสอบ การระบุความวิตกกังวลมากหรือน้อยนั้นจะมีคะแนนให้ เริ่มจาก 0-100 ของ Subjective Units of Disturbance หรือ SUD

2.3 นำเสนอลำดับขั้นของความวิตกกังวลระหว่างการบำบัด (Presenting the hierarchy items during treatments) หลังจากฝึกให้ผู้เข้ารับการบำบัดรู้จักการผ่อนคลายและสร้างลำดับขั้นความวิตกกังวลแล้ว ผู้ทำการบำบัดจะนำเสนอขั้นของความวิตกกังวลที่ต่ำที่สุดก่อน เช่น 5 SUD โดยผู้ทำการบำบัดจะบรรยายให้ผู้เข้ารับการบำบัดจินตนาการเป็นเวลา 15 วินาที โดยอาจจะให้จินตนาการซ้ำ 2-3 ครั้ง ในภาพเดิม สลับกับการผ่อนคลายกล้ามเนื้อ

3.วิธีการเปิดเผย (Exposure Methods) แนวคิดนี้พัฒนามาจากการเรียนรู้แบบการวางเงื่อนไข ซึ่ง โวลเป้ (Wolpe) พบว่า การใช้วิธีการระงับซึ่งกันและกันด้วยการให้ผู้เข้ารับการบำบัด เผชิญสิ่งเร้าที่มีความเครียดจะช่วยให้ผู้เข้ารับการบำบัดหายกลัวสิ่งเร้าที่เป็น Conditioned fear ดังนั้นเขาจึงสนใจการเรียนรู้แบบการวางเงื่อนไขซึ่งใช้กระบวนการเรียนรู้แบบจับคู่กัน โดยเชื่อว่าสิ่งเร้าชนิดต่างๆ สามารถเกิดการเรียนรู้ได้ เนื่องจากสิ่งเร้าหรือเหตุการณ์ต่างๆ มีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นในการเรียนรู้แบบการวางเงื่อนไขนั้น ผู้เข้ารับการบำบัดได้เรียนรู้และพัฒนาความคาดหวังขึ้น โดย โวลเป้ (Wolpe) เชื่อว่า สิ่งเร้าที่วางเงื่อนไขสามารถทำนายสิ่งเร้าที่ไม่ต้องวางเงื่อนไขได้ ดังนั้นการที่จะลดความวิตกกังวลของผู้เข้ารับการบำบัดต่อสิ่งเร้าใดที่เป็นสิ่งเร้าที่ต้องวางเงื่อนไข ผู้เข้ารับการบำบัด คาดหวังว่าสิ่งเร้าที่ไม่พึงประสงค์จะตามมา ดังนั้นสรุปได้ว่า วิธีการเปิดเผยเป็นเทคนิคหนึ่งในการรักษาผู้ป่วย โดยยึดเอามิติที่มีความสัมพันธ์ในการเปิดเผยความรู้สึกของผู้ป่วยมารวมกัน ซึ่งมีอยู่ 2 มิติที่สำคัญโดยแต่ละมิติมีคู่ตรงข้ามกันอยู่ได้แก่

มิติที่ 1 การป้องกัน(Protective) ตรงข้ามกับการเผชิญหน้า (Confrontive)

มิติที่ 2 การจินตนาการ (Imaginal) ตรงข้ามกับสภาพการณ์ที่เป็นจริง (InVivo) เมื่อรวมสองมิติเข้าด้วยกัน จะพบว่าเทคนิคในการบำบัดรักษาหลายวิธีด้วยกัน ซึ่งแต่ละวิธีจะเน้นที่จะลดความวิตกกังวลนั่นเอง

3. การบำบัดด้วยการให้สิ่งเร้าที่ไม่พึงพอใจ และการผ่อนคลายความวิตกกังวล (Aversion Therapy and Anxiety Relief) เป็นเทคนิคหนึ่งในการนำมาใช้เพื่อรักษาอาการกลัวที่จะอยู่ในฝูงชนแออัด โรคย้ำคิด ย้ำทำ โรคที่รักเพศเดียวกัน หรือในผู้ป่วยที่ต้องการมีเพศสัมพันธ์กับเด็ก เป็นต้น แต่มีปัญหาในแง่ศีลธรรม เนื่องจากเป็นเทคนิคที่ทำให้ผู้เข้ารับการบำบัดได้รับความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ จึงไม่นิยมใช้มากนัก จะนำมาใช้เมื่อจำเป็น และผู้ทำการบำบัดต้องระมัดระวัง เพราะมีการนำเอาการช็อตด้วยไฟฟ้ามาใช้หรือให้สารเคมีบางอย่างแก่ผู้เข้ารับการบำบัดหรือให้จินตนาการในสิ่งเร้าที่ไม่ชอบ ซึ่งสิ่งเร้าเปรียบเหมือนสิ่งเร้าที่ไม่ต้องวางเงื่อนไข เช่นการรักษาโรคอ้วนเนื่องจากการชอบกินอาหารจุบจิบ จะใช้การช็อตไฟฟ้ามาช่วย

โดยสรุปแล้ว การนำเอาทฤษฎีการเรียนรู้การวางเงื่อนไขแบบคลาสสิกมาใช้ใน

การรักษาผู้ป่วยนอกตั้งแต่ปี 1960 เป็นต้น โดยใช้วิธี Systematic Desensitization, Aversion Therapy และ Anxiety relief นั้นพบว่าในปัจจุบันวิธีการดังกล่าว มีการวิจัยและศึกษาน้อยลง เพราะผู้ทำการบำบัดในปัจจุบันหันมาให้ความสนใจกับวิธี Graduated Real-Life Practice, Imaginal Flooding และ Exposure in vivo แทน

2.1.5.2 การนำเอาทฤษฎีการเรียนรู้การวางเงื่อนไขการกระทำ (Operant Conditioning) มาใช้ในการปรับพฤติกรรมที่เป็นปัญหาทั่วไปและพฤติกรรมที่เป็นปัญหาทางสังคม

ในการนำเอาแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้การวางเงื่อนไขการกระทำมาใช้ในการปรับพฤติกรรมมีหลายวิธี เช่น ถ้าในเด็กเล็กอาจจะใช้ขนมหรือรางวัล เป็นสิ่งเสริมแรงในการแก้ไขพฤติกรรม เด็กที่กลัวการเข้าสังคมกับเพื่อนๆ เช่น อาจจะให้ขนม เมื่อเด็กเข้าไปเล่นกับเพื่อนๆ แต่ถ้าเขาแยกตัวอยู่คนเดียวก็จะได้ไม่ได้รับรางวัล นี่เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่น่ามาใช้ในการปรับพฤติกรรมด้านต่างๆ ซึ่งในที่นี้จะนำเสนอกระบวนการรักษาที่อิงทฤษฎีการเรียนรู้การกระทำ (Operant Conditioning) ของ สกินเนอร์ (Skinner) ที่มีอยู่ 6 วิธีได้แก่

1. การปรับเปลี่ยนนิสัย (Habit modification) การรักษาด้วยวิธีนี้เป็นการนำแนวคิดของ กัทธรี (Guthrie. 1935) ที่กล่าวถึงการนำเอาสิ่งเร้ามาเข้าคู่กัน หรืออาจจะนำเอาสิ่งเร้าและพฤติกรรมตอบสนอง เช่น คนลืมหัดเข็มขัดนิรภัยขณะขับรถ อาจปรับพฤติกรรมโดยการตั้งใจทำพฤติกรรมคาดเข็มขัดนิรภัยให้เป็นนิสัย นั่นคือซ่อมทำพฤติกรรมซ้ำๆ และทำจนเกิดเป็นนิสัย กัทธรี (Guthrie.1935) เชื่อว่าพฤติกรรมใดที่ทำแล้วไม่ได้แก้ไข เพียงแต่ว่ากล่าวตักเตือนด้วยวาจาเพื่อให้แก้ไข พฤติกรรมเดิมที่ไม่ดีจะเกิดขึ้นอีก ยกเว้นพฤติกรรมนั้นได้มีการจับคู่แก้ไขเสียใหม่ เช่น เด็กกลับจากโรงเรียนแล้วร้องเท้าเปื้อนไม่ยอมถอดรองเท้า เมื่อแม่ดู พຼຽงนี้ก็ยังทำ วิธีการแก้ไขคือเมื่อลูกเดินเข้ามาให้ถอดรองเท้าก่อนเข้าบ้าน และทำซ้ำจนเป็นนิสัย ทำให้ไม่เกิดพฤติกรรมเดิมอีก เรียกวิธีการนี้ว่า การดำหนิ

2. การให้สิ่งเสริมแรง (Reinforcement) นักจิตวิทยากลุ่ม การเรียนรู้การวางเงื่อนไขแบบการกระทำ (Operant Learning) เชื่อว่าการให้สิ่งเสริมแรงมีอิทธิพลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนั้นการที่จะเข้าใจถึงสาเหตุของพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา เช่น การหลบหลีกไม่กล้าเข้าสังคม หรือมีอาการเจ็บป่วยเมื่อใกล้สอบ เป็นต้น เป็นพฤติกรรมที่มีปัญหาทั้งสิ้น นักจิตวิทยาควรที่จะทำความเข้าใจเพื่อหาสิ่งเสริมแรงที่ซ่อนอยู่เบื้องหลังของการมีพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาเหล่านั้น ตัวอย่างเช่น แอสริน และ ฟอกซ์ (Azrin and Fox. 1971) ได้ฝึกนิสัยการขับถ่ายแก่ผู้ป่วยปัญญาอ่อน โดยนำเอาเทคนิคหลายรูปแบบในทฤษฎีการเรียนรู้การวางเงื่อนไขแบบการกระทำมาใช้ผสมผสานกัน เช่น การแต่งพฤติกรรม การเสริมแรงทางบวก ทั้งที่เป็นการเสริมแรงทางบวกทั่วไป และการเสริมแรงทางสังคม รวมทั้งนำเอากระบวนการลงโทษมาใช้ด้วย จากการรักษาดังกล่าวเพื่อฝึกนิสัยการขับถ่าย พบว่าผู้ป่วยปัญญาอ่อน 9 คน สามารถฝึกขับถ่ายและสามารถเข้าสังคมได้ โดยใช้ระยะเวลาในการ

ฝึกเพียง 4 วันเท่านั้น จากการค้นพบนี้ชี้ให้เห็นว่าการใช้สิ่งเสริมแรงในการรักษาผู้ป่วยที่รุนแรงน่าจะได้ผลเช่นกัน ต่อมา บอลเตอร์ และ ลาสคอม (Balters and lascomb. 1975) ได้ทำการบำบัดและแก้ไขพฤติกรรมผู้ป่วยชรา ชอบส่งเสียงดังทุกวันไม่เป็นเวลา เขาสังเกตว่าพฤติกรรมที่ผู้ป่วยทำส่งผลดีต่อผู้ป่วย เพราะพยาบาลจะกรุณาเข้ามาดูว่ามีอะไรร้ายแรง ดังนั้นการปรากฏตัวของพยาบาลเปรียบเหมือนการเสริมแรงทางบวก ที่เราให้ผู้ป่วยส่งเสียงดังเพื่อเรียกร้องความสนใจ ดังนั้นจึงทำการวางแผนการรักษาใหม่ โดยผู้บำบัดจะเอาตุ๊กตอม และเปิดเทปที่ผู้ป่วยชอบให้ฟังเมื่อผู้ทำการบำบัดอยู่กับผู้ป่วย ถ้าผู้ป่วยส่งเสียงดัง ผู้ทำการบำบัดจะหันหน้าไปทางอื่นและปิดเทป และไม่มีพยาบาลอยู่เหมือนเคย พบว่า ผู้ป่วยหยุดเสียงดังอย่างที่เคยทำ เมื่อได้รับขนมและความเอาใจใส่จากผู้บำบัด รวมทั้งได้ฟังเพลงที่ชอบด้วย ในกรณีที่ผู้ทำการบำบัดเลยพบว่าผู้ป่วยจะร้องเสียงดังเหมือนเดิม นั่นคือการให้สิ่งเสริมแรงทางบวกสามารถหยุดพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาของผู้ป่วยได้ ซึ่งเป็นผลดีต่อการรักษา

3. การลงโทษและการบำบัดด้วยการให้สิ่งเร้าที่ไม่พึงพอใจ (Punishment and Aversive Therapy) การลงโทษเป็นการใช้อารมณ์อย่างรุนแรง ซึ่งในชีวิตประจำวันเราเจพบการลงโทษทางกายและวาจา เช่น การว่ากล่าวตักเตือน การทุบตี ซึ่งการลงโทษนั้นอาจจะเกิดจากผู้อื่นลงโทษหรือลงโทษตนเอง เช่น ชายหนุ่มต้องการจะเลิกสูบบุหรี่จึงลงโทษตัวเองว่าเมื่อไรที่ล้วงกระเป๋เพื่อหยิบบุหรี่ ชายหนุ่มก็จะดึงยางยืดเพื่อให้ติดข้อมือ

นอกจากนี้ยังมีการลงโทษอีกอย่างคือ การปรับสินไหม (Response Cost) เช่น การเข้ากลุ่มเพื่อลดน้ำหนักทุกคนต้องจ่ายเงิน 100 บาทต่ออาทิตย์ ถ้าสามารถลดน้ำหนักได้ 1 ก.ก. จะได้เงินคืน 10 บาท แต่ถ้าลดไม่ได้จะไม่ได้เงินคืนแต่ต้องเสียเพิ่ม 10 บาท ซึ่งต้องเป็นกติกาที่ทุกคนยอมรับซึ่งจะได้ผล

4. การเสริมแรงแบบ DRO (Differential Reinforcement of Other Behavior) เป็นวิธีการบำบัดชนิดหนึ่งที่น่าเอาสิ่งเสริมแรงทางบวกมาใช้เมื่อผู้เข้ารับการบำบัดไม่แสดงพฤติกรรมที่พึงปรารถนาในช่วงเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งกระบวนการนี้ต้องมีสิ่งแวดล้อมที่กระตุ้นเร้า และมีจำนวนผู้ทำการบำบัดมากพอ เพราะวิธีการบำบัดแบบนี้ใช้เวลามากและผู้ทำการบำบัดจะต้องได้รับการฝึกหัดในการใช้วิธีนี้พอสมควร ดังนั้นการบำบัดวิธีนี้จึงทำได้ยาก เพราะบุคลากรของโรงพยาบาลอาจมีไม่เพียงพอ ส่วนใหญ่การใช้วิธีนี้จะใช้ร่วมกับวิธีการหยุดยั้งด้วย เช่น เด็กทำร้ายตนเอง การหยุดยั้งหมายถึงตัวเสริมแรง สำหรับการตอบสนองสิ่งที่ไม่ต้องการ เช่น การที่เด็กจิกเกาเอวศีรษะโขกกับฝาตึก ผู้บำบัดจะงดให้ตัวเสริมแรงเมื่อเด็กโขกฝาตึก เป็นต้น

5. การปรับสินไหม (Response Cost) เป็นเทคนิคของการใช้บำบัดรักษาโดยการลงโทษด้วยการเอาสิ่งเสริมแรงทางบวกออกไป หลังจากที่ผู้เข้ารับการบำบัดแสดงพฤติกรรมเป้าหมายที่ไม่เหมาะสมออกมา พร้อมกันนั้นพฤติกรรมที่ไม่ต้องการก็จะลดโอกาสที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การใช้เทคนิคนี้ต้องตั้งพฤติกรรมเป้าหมาย ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ผู้ทำการบำบัดต้องการให้เกิดขึ้นและถ้าเกิดขึ้นจะได้รับสิ่งเสริมแรงทางบวก นอกจากนั้นผู้ทำการ

บำบัดต้องแจ้งให้ผู้เข้ารับการบำบัดทราบว่า พฤติกรรมใดเป็นพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา และไม่ต้องการให้แสดงออกมา เพราะหากทำพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาจะต้องถูกริบรางวัลนั่นเอง

6. การใช้เวลานอก (Time-out) หมายถึง การถอดถอนโอกาสที่บุคคลจะได้รับการเสริมแรงทางบวกออกไป เมื่อผู้เข้ารับการบำบัดแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมออกมา ดังนั้นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมดังกล่าวจะลดลง ซึ่งวิธีการนี้เป็นวิธีที่ลดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในห้องเรียนได้ดี ซึ่งครูมักใช้กันมาก เช่น เด็กชอบแกล้งเพื่อน ครูอาจให้เด็กออกไปอยู่นอกห้องเรียน สถานที่เหล่านั้นจะไม่ได้การสนใจจากครู อย่างไรก็ตามวิธีการนี้ไม่ควรจะใช้นานเพราะอาจทำให้เกิดปัญหาในการเรียน นอกจากนั้นเด็กที่ไม่ชอบเรียนวิชานั้นอาจกลายเป็นสิ่งเสริมแรงแก่เด็กได้ จากการศึกษาพบว่าการใช้เวลานอกไม่ก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์รุนแรง เพราะเด็กไม่ได้รับการเจ็บปวดทางร่างกายและเวลาที่ใช้นั้นไม่นานนัก

โดยสรุปแล้ว การนำเอาทฤษฎีการเรียนรู้การวางเงื่อนไขแบบการกระทำ (Operant Conditioning) มาใช้ในการรักษาผู้ป่วยนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นการใช้ปรับพฤติกรรมที่เป็นปัญหาทั่วไป มากกว่าพฤติกรรมที่เป็นปัญหาสังคม โดยเฉพาะปัญหาเกี่ยวกับความวิตกกังวลทางสังคมนั้น พบว่าทฤษฎีการเรียนรู้การวางเงื่อนไขแบบการกระทำ อาจเป็นไปได้ว่าความวิตกกังวลทางสังคมเป็นอาการผิดปกติที่ไม่รุนแรงมากนัก ผู้ป่วยและผู้ทำการบำบัดอาจจะเลือกเทคนิคอื่นๆที่เหมาะสมกว่าในการรักษา เช่น เทคนิคการฝึกการแสดงออก หรือเทคนิคอื่นๆที่ปรากฏอยู่ในทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม

2.1.5.3 การนำเอาทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคมมาใช้ในการปรับพฤติกรรมความวิตกกังวลทางสังคมและความวิตกกังวลโดยทั่วไป

หลังจากปี 1969 ที่ แบนดูรา(Bandura) ได้เขียนหนังสือชื่อ Principal of Behavior Modificationแล้ว เขายังได้ทำการค้นคว้าวิจัยอีกมากมาย และเขียนตำราอีกหลายเล่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แบนดูรา (Bandura) ได้นำเสนอว่าพฤติกรรมของคนและสัตว์นั้นมีความคาดหวังซ่อนอยู่ ดังนั้นแนวคิดของ แบนดูรา (Bandura) เป็นการนำเอาการเรียนรู้การวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก (Classical Conditioning) และการเรียนรู้การวางเงื่อนไขแบบการกระทำ (Operant Conditioning) มารวมเข้ากับความคิดของเขาที่เชื่อว่าการเรียนรู้ที่เกิดจากการสังเกต ดังนั้น แบนดูรา(Bandura) จึงเชื่อว่ามนุษย์และสัตว์มีพฤติกรรมได้นั้นเพราะมีความคาดหวังถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งความคาดหวังนี้จะเป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในอนาคต โดยมีความสัมพันธ์กับตัวเสริมแรงด้วย ต่อมาในปี 1986 แบนดูรา (Bandura) ได้ใช้คำว่าประสิทธิภาพรู้ในความสามารถของตน (Self- Efficacy) แทนคำว่าความคาดหวัง ดังนั้นแนวคิดโดยรวมดังกล่าวแล้ว นำไปสู่กระบวนการปรับพฤติกรรมได้แก่

1. การเรียนรู้โดยการสังเกต (Observation Learning) Bandura เป็นผู้เสนอแนวคิดการเรียนรู้โดยการสังเกตตัวแบบว่าเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมที่โดดเด่น

เด่นที่สุด เพราะจากการสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบนั้น ผู้สังเกตจะเกิดความคิดที่จะเลือกเลียนแบบพฤติกรรมที่ตนชอบ ซึ่งเชื่อว่าการเรียนรู้โดยการสังเกตเป็นแรงผลักดันที่สำคัญ เพราะคนเรามาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ดังนั้นแต่ละคนจึงมีการเลือกสิ่งเสริมแรงแตกต่างกัน

2. การเลียนแบบ (Modeling) การเลียนแบบได้มาจากงานทดลองของ แบนดูรา(Bandura. 1965) เกี่ยวกับพฤติกรรมการเลียนแบบ โดยให้เด็กดูภาพยนตร์ที่แสดงความก้าวร้าวของผู้ใหญ่ที่เตะและต่อยตุ๊กตาล้มลุก แบ่งเด็กเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มแรกดูพฤติกรรมก้าวร้าวของผู้ใหญ่ด้วยการเตะตุ๊กตา ตัวแบบได้รางวัล แสดงออกสีหน้ามีความสุข กลุ่มสอง เด็กดูพฤติกรรมเดียวกันและได้รับการลงโทษ กลุ่มสาม เด็กดูพฤติกรรมเดียวกันแต่ไม่ได้รับการลงโทษหรือให้รางวัล หลังจากให้เด็กดูก็จับเด็กไปรวมกันในสถานที่จัดไว้แบบเดียวกันกับภาพยนตร์คือมีตุ๊กตาอยู่ด้วย พบว่า เด็กกลุ่มดูผู้ใหญ่ก้าวร้าวและได้รับการลงโทษจะแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวน้อยกว่ากลุ่มที่ดูผู้ใหญ่ก้าวร้าวและได้รับรางวัล สรุปว่าเด็กที่ได้ดูภาพยนตร์จะเรียนรู้การแสดงออกถึงพฤติกรรมก้าวร้าวในผู้ใหญ่และเกิดพฤติกรรมเลียนแบบตามที่ได้รับ

3. การฝึกสอนตัวเอง (Self-Instruction Training) เป็นการปรับพฤติกรรมที่คิดค้นโดย โดนัลด์ (Donald Meichenbaum. 1977) โดยนำแนวคิดมาจากงานนักจิตวิทยาชาวรัสเซีย ที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคิด ภาษา พฤติกรรม โดยมีความเชื่อว่าการที่เด็กมีพฤติกรรมต่อต้านเนื่องจากเด็กอยู่ภายใต้การควบคุมด้านการใช้ภาษาในสภาพแวดล้อมของสังคมหนึ่งๆ ซึ่งผู้ใหญ่เป็นตัวอย่างในการใช้ภาษาทำให้เด็กเกิดความคิดและพฤติกรรมเด็กจะค่อยๆ เรียนรู้และคิดและสามารถใช้คำพูดเก็บไว้ในใจเป็นการควบคุมพฤติกรรมภายนอก ส่วนพฤติกรรมภายในนั้นมีวิธีการดำเนินการเช่นเดียวกับพฤติกรรมภายนอก วิธีการฝึกสอนตนเองสามารถนำมาใช้เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของเด็กที่มีอารมณ์ร้อน โดยให้เด็กสังเกตตัวแบบที่อารมณ์เย็น สุขุม ให้ดูวิธีการพูดแล้วให้พูดตาม จนในที่สุดเด็กพูดกับตนเองภายในใจได้ ซึ่งพบว่าวิธีนี้ใช้ได้ผลดีมากโดยเฉพาะกับเด็กก้าวร้าว ลดความกลัวในการเข้าสังคมได้ โดยฝึกความสามารถในการเข้าสังคมให้เด็กได้ และช่วยผู้ที่วิตกกังวลทางสังคมได้ด้วย

4. การบำบัดแบบควบคุมตนเอง (Self- Control Therapy) คิดขึ้นโดย เรม (Rehm. 1977) เป็นการปรับพฤติกรรมด้วยตนเอง วิธีการจะได้ผลเมื่อบุคคลนั้นสมัครใจต้องการจะปรับพฤติกรรมไม่เพียงประสงค์ของตนเองโดยไม่ต้องอาศัยนักพฤติกรรมบำบัด อย่างไรก็ตามนักพฤติกรรมบำบัดก็อาจมีส่วนเกี่ยวข้องบ้างในกรณีจำเป็น เช่น เป็นที่ปรึกษาในการสร้างโปรแกรมสำหรับปรับพฤติกรรมตนเอง

โดยสรุปแล้วการนำเอาทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคมมาใช้ในการรักษาผู้ป่วยที่มีความวิตกกังวลทางสังคมนั้นน่าจะทำได้ง่ายกว่าวิธีการอื่นๆ เพราะผู้ที่มีความวิตกกังวลรู้ตัวเองดีว่ามีความประหม่าหรือเขินอายในการเข้าสังคม ซึ่งการนำเอาวิธีการต่างๆ ทั้ง 4 วิธีที่ได้กล่าวมาแล้วมาปรับปรุงตนเองจะทำได้ง่ายกว่าวิธีอื่น เพราะสามารถแก้ไขพฤติ

กรรมของตนด้วยตนเองมาแล้ว

3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลและความวิตกกังวลทาง

สังคม

พจมาศ รัตนวิโรจน์ (2536) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบผลของการฝึกเฮมิ-ซิงค์ (Hemi-Sync) และการฝึกผ่อนคลายกล้ามเนื้อเพื่อลดความวิตกกังวลในการถูกประเมิน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาปีที่ 2 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งเป็นนักศึกษาที่มีคะแนนความวิตกกังวลในการถูกประเมินสูง กลุ่มตัวอย่างได้รับการฝึกเฮมิ-ซิงค์ และการฝึกแบบผ่อนคลายกล้ามเนื้อ เพื่อลดความวิตกกังวล ผลการวิจัยพบว่า ภายหลังการฝึก คะแนนของความวิตกกังวลในการถูกประเมินของกลุ่มฝึกเฮมิ-ซิงค์ และกลุ่มฝึกผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างของคะแนนความวิตกกังวลในการถูกประเมินระหว่างกลุ่มฝึกเฮมิ-ซิงค์ และกลุ่มฝึกผ่อนคลายกล้ามเนื้อและกลุ่มควบคุม

ดาวลอย ชูศรี (2536) ได้วิจัยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความวิตกกังวลทางสังคมกับแบบแผนการอบรมเลี้ยงดูตามการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัย ประชากรจำนวน 262 คน เป็นนักศึกษาปีที่ 1 ทั้งเพศชายและหญิงที่ลงทะเบียนเรียนในภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2535 ที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า 1) แบบแผนการอบรมเลี้ยงดูแบบรักสนับสนุน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวลทางสังคมอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 2) แบบแผนการอบรมเลี้ยงดูแบบให้เหตุผลมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความวิตกกังวลทางสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) แบบแผนการอบรมเลี้ยงดูแบบลงโทษทางกาย-จิต มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความวิตกกังวลทางสังคมอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และ 4) แบบแผนการอบรมเลี้ยงดูแบบควบคุม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความวิตกกังวลทางสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 5) แบบแผนการอบรมเลี้ยงดูแบบควบคุม สามารถทำนายความวิตกกังวลทางสังคมได้ร้อยละ 2.809 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นงลักษณ์ เขียนงาม (2538) ได้ศึกษาผลของการฝึกทักษะการติดต่อสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลที่มีต่อความวิตกกังวลทางสังคมและความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 2 และ 3 โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งเป็นนักเรียนที่มีความวิตกกังวลทางสังคมสูงและมีความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลต่ำ ผลการวิจัยคือ 1) นักเรียนที่ได้รับการฝึกทักษะการติดต่อสื่อสารสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลมีความวิตกกังวลทางสังคมลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) นักเรียนที่ได้รับการฝึกทักษะการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความวิตกกังวลทางสังคมต่ำกว่านักเรียนที่ไม่ได้รับการฝึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) นักเรียนที่ได้รับการฝึกทักษะการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลดีขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .01 4) นักเรียนที่ไม่ได้รับการฝึกทักษะการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีการสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคคลดีกว่านักเรียนที่ไม่ได้รับการฝึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นพนักงานบริษัทโตโยต้าตราด จำกัด ที่มีความวิตกกังวลทางสังคมตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 ขึ้นไป จำนวน 40 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นพนักงานบริษัทโตโยต้าตราด จำกัด ที่มีความวิตกกังวลทางสังคมตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 ขึ้นไป จำนวน 40 คน ผู้วิจัยขอความร่วมมือแล้วสุ่มอย่างง่ายอีกครั้งหนึ่งเป็นกลุ่มทดลอง จำนวน 20 คน และกลุ่มควบคุมจำนวน 20 คน โดยมีขั้นตอนในการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

2.1 ผู้วิจัยนำแบบทดสอบความวิตกกังวลทางสังคม ไปให้พนักงานบริษัทโตโยต้าตราด จำกัด จำนวน 80 คน ตอบ หลังจากนั้นผู้วิจัยตรวจให้คะแนนและเลือกเฉพาะพนักงานที่มีความวิตกกังวลทางสังคมตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 ขึ้นไป ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 40 คน

2.2 ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากพนักงานในการเข้าร่วมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกจำนวน 40 คนจากข้อ 2.1 ปรากฏว่าได้รับความร่วมมือจากทุกคน

2.3 ผู้วิจัยจึงสุ่มอย่างง่ายอีกครั้งหนึ่งเป็นกลุ่มทดลอง 20 คน และกลุ่มควบคุม 20 คน โดยกลุ่มทดลองได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก และกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออก

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วย

1. แบบทดสอบความวิตกกังวลทางสังคม
2. โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมแสดงออก

วิธีการดำเนินการสร้างเครื่องมือ

1. แบบทดสอบความวิตกกังวลทางสังคม

1.1 ผู้วิจัยใช้แบบทดสอบความวิตกกังวลทางสังคม ของ วัดสัน และเพื่อน (Watson & Friend, 1969) และดัดแปลงโดย ศิริเพ็ญ เชาวน์ศิลป์ (2532)

1.2 ผู้วิจัยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คนได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร. อารี พันธุ์มณี รองศาสตราจารย์ กมลรัตน์ กรีทอง และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรหมธิดา แสนคำเครือ ได้ตรวจสอบความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และความเหมาะสมของเนื้อหาแล้วผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

1.3 ผู้วิจัยนำแบบทดสอบที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับพนักงานบริษัทโตโยต้า ๓๓ จำกัด ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน และตรวจให้คะแนนตาม เกณฑ์ที่กำหนด

1.4 นำแบบทดสอบไปหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (item Discrimination-t) โดยใช้เทคนิค 25 เปอร์เซนต์ของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ แล้ววิเคราะห์โดยใช้ t-test คัดเลือกเฉพาะ ข้อที่มีค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไปที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยได้ค่า t ระหว่าง 1.76- 4.00 จำนวน 37 ข้อ มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

1.5 นำแบบทดสอบมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบความวิตกกังวลทางสังคม โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ เท่ากับ .8956

ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบทดสอบความวิตกกังวลทางสังคม

คำสั่ง ต่อไปนี้เป็นข้อความที่ใช้บรรยายสถานการณ์ของท่าน โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อแล้ว เขียนเครื่องหมาย $\checkmark$ ในช่องว่างหน้าข้อภายใต้ข้อความถูกหรือผิดเพียงคำตอบเดียว ตามความรู้สึกของท่าน ข้อความเหล่านี้ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือคำตอบที่ผิด ดังนั้นจึงไม่ต้องเสีย เวลาคิดนานเกินไป เพียงแต่ให้ตอบตามที่ท่านเห็นตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของ ท่านมากที่สุดเท่านั้นและตอบทุกข้อ

ถูก	ผิด	
.....	$\checkmark$...	1. ข้าพเจ้าไม่รู้สึกประหม่าแม้เมื่ออยู่ในหมู่คนที่ไม่คุ้นเคย
$\checkmark$..		2. ข้าพเจ้าพยายามหลีกเลี่ยงการเข้าสังคมกับคนอื่น ๆ
$\checkmark$..		3. ข้าพเจ้ารู้สึกปกติในขณะที่พูดคุยกับเพศตรงข้าม

เกณฑ์การให้คะแนน

ในการให้คะแนนแบบทดสอบความวิตกกังวลทางสังคม นั้นจะให้คะแนน 1 คะแนน ถ้าผู้ตอบตอบได้ตรงกับคำตอบของข้อคำถามนั้นๆ ซึ่งคำตอบที่ถูกต้องในแต่ละข้อ ตัวอย่าง ดังนี้

ข้อที่ 1	ผิด	ได้ 1 คะแนน
ข้อที่ 2	ถูก	ได้ 1 คะแนน
ข้อที่ 3	ถูก	ได้ 1 คะแนน

2. โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

2.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมกับจุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

2.2 ผู้วิจัยสร้างโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกให้สอดคล้องกับความมุ่งหมายของการค้นคว้าแล้วนำโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิชุดเดิม 3 คน ตรวจสอบเพื่อให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ วัตถุประสงค์ เนื้อหา เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ทดลอง

2.3 ผู้วิจัยนำโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบใช้กับพนักงานบริษัทโตโยต้าตราด จำกัด ที่มีความวิตกกังวลทางสังคม จำนวน 20 คนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก ผู้วิจัยใช้เวลาทดลอง 6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 วันรวม 12 ครั้งๆ ละ 50 นาที เวลา 17.30 – 18.20 น. ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2545 ถึงวันที่ 9 มีนาคม 2545

แบบแผนการทดลอง

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง โดยใช้แบบแผนการวิจัยแบบ Randomized Control Group Pretest-Posttest Design ซึ่งมีแบบแผนการทดลองดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงแบบแผนการทดลองแบบ Randomized Control Group Pretest- Posttest Design

กลุ่มตัวอย่าง	สอบก่อน	ทดลอง	สอบหลัง
RE	T ₁ E	X	T ₂ E
RC	T ₁ C	~	T ₂ C

ความหมายของสัญลักษณ์

RE	แทน	กลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเป็นกลุ่มทดลอง
RC	แทน	กลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเป็นกลุ่มควบคุม
T ₁ E	แทน	ทดสอบก่อนในกลุ่มทดลอง
T ₁ C	แทน	ทดสอบก่อนในกลุ่มควบคุม
X	แทน	การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกซึ่งใช้ในกลุ่มทดลอง
~	แทน	การไม่ได้ฝึกพฤติกรรมการแสดงออกซึ่งใช้ในกลุ่มควบคุม

T ₂ E	แทน	ทดสอบหลังในกลุ่มทดลอง
T ₂ C	แทน	ทดสอบหลังในกลุ่มควบคุม

การดำเนินการทดลอง

ผู้วิจัยดำเนินการทดลองเป็น 3 ขั้นตอนตามแบบแผนการทดลองแบบ Randomized Control Group Pretest-Posttest Design มีลำดับขั้นดังนี้

1. ขั้นก่อนทดลอง ผู้วิจัยนำแบบทดสอบความวิตกกังวลทางสังคม ไปทดสอบกับพนักงานบริษัทโตโยต้าตราด จำกัด ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม เพื่อเก็บไว้เป็นคะแนนก่อนทดลอง (Pretest)
2. ขั้นขณะทดลอง ผู้วิจัยดำเนินการทดลองในกลุ่มทดลอง จำนวน 20 คน ตามโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่กำหนดไว้ เป็นเวลา 6 สัปดาห์ๆละ 2 วันรวม 12 ครั้ง ครั้งละ 50 นาที เวลา 17.30 – 18.20 น. ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2545 ถึงวันที่ 9 มีนาคม 2545 สำหรับกลุ่มควบคุม จำนวน 20 คน ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก
3. ขั้นภายหลังการทดลอง ผู้วิจัยให้พนักงานตอบแบบทดสอบความวิตกกังวลทางสังคม เพื่อวัดความวิตกกังวลทางสังคมแล้วเก็บไว้เป็นคะแนนหลังการทดลอง(Posttest)
4. นำคะแนนก่อนการทดลองในข้อ 1 และหลังการทดลองในข้อ 3 มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เปรียบเทียบความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานก่อน และหลังได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก
2. เปรียบเทียบความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงาน ก่อน และหลังไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก
3. เปรียบเทียบผลต่างของความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานที่ได้รับการฝึกกับที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออก

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 1.1 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 1.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ ได้แก่
 - 2.1 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงาน โดยใช้ เทคนิค 25 เปอร์เซนต์กลุ่มสูง - กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t-test
 - 2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบความวิตกกังวลทางสังคม โดยใช้

สัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

3. สถิติเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความวิตกกังวลทางสังคมก่อนและหลังการทดลองของพนักงานที่ได้รับการฝึกและที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกโดยใช้ t-test แบบไม่เป็นอิสระต่อกัน

3.2 เปรียบเทียบผลต่างของความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานที่ได้รับการฝึกและที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกโดยใช้ t-test แบบเป็นอิสระต่อกัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆที่ใช้แทนความหมาย ดังต่อไปนี้

N	แทน	จำนวนพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
X_{diff}	แทน	ผลต่างของค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
S.D. _{diff}	แทน	ผลต่างของค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t-distribution
ΣD	แทน	ผลรวมของคะแนนความแตกต่างจากการทดสอบก่อนการทดลองและการทดสอบหลังการทดลอง
ΣD^2	แทน	ผลรวมของคะแนนความแตกต่างจากการทดสอบก่อนการทดลองและการทดสอบหลังการทดลองแต่ละตัวยกกำลังสอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้คือ

1. เปรียบเทียบความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานกลุ่มทดลองก่อนและหลังได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก
2. เปรียบเทียบความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานกลุ่มควบคุมก่อนและหลังไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก
3. เปรียบเทียบผลต่างความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกกับพนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออก ดังแสดงในตาราง 2-4

ตาราง 2 แสดงการเปรียบเทียบความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

กลุ่มทดลอง	N	ΣD	ΣD^2	t
ก่อนการทดลอง	20	170	1848	8.25**
หลังการทดลอง	20			

* *มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 2 ปรากฏว่าพนักงานมีความวิตกกังวลทางสังคมลดลงหลังจากที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั่นคือ พนักงานมีความวิตกกังวลทางสังคมลดลงหลังจากที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ แสดงว่า การฝึกพฤติกรรมการแสดงออก สามารถทำให้พนักงานมีความวิตกกังวลทางสังคมลดลง

ตาราง 3 แสดงการเปรียบเทียบความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานกลุ่มควบคุม ก่อนและหลังไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

กลุ่มควบคุม	N	ΣD	ΣD^2	t
ก่อนการทดลอง	20	73	435	5.48**
หลังการทดลอง	20			

* *มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 3 ปรากฏว่าพนักงานมีคะแนนความวิตกกังวลทางสังคมลดลงหลังจากที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ตั้งไว้ นั่นคือ ถึงแม้พนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก แต่เมื่อได้เห็นเพื่อนพนักงานที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก จึงมีความสนใจและอาจ

จะทำให้มีความกระตือรือร้นมากขึ้น และอาจจะทำให้ความวิตกกังวลทางสังคมลดลงได้เมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่ง

ตาราง 4 แสดงการเปรียบเทียบผลต่างความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานที่ได้รับ
การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกกับพนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดง
ออก

กลุ่มตัวอย่าง	N	$\bar{X}_{diff}$	S.D. _{diff}	t
กลุ่มทดลอง	20	8.50	4.61	3.94 **
กลุ่มควบคุม	20	3.65	2.98	

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 พนักงานที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกมีความวิตกกังวลทางสังคมลดลงมากกว่าพนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั่นคือ พนักงานที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกมีความวิตกกังวลทางสังคมลดลงมากกว่าพนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ตั้งไว้ แสดงว่า การฝึกพฤติกรรมการแสดงออก สามารถทำให้พนักงานมีความวิตกกังวลทางสังคมลดลงมากกว่าพนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

บทที่ 5

บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทย่อ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อเปรียบเทียบความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานก่อนและหลังได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก
2. เพื่อเปรียบเทียบความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานก่อนและหลังที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก
3. เพื่อเปรียบเทียบความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกและพนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออก

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานมีความวิตกกังวลทางสังคมลดลงหลังจากที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออก
2. พนักงานมีความวิตกกังวลทางสังคมลดลงหลังจากที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออก
3. พนักงานที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกมีความวิตกกังวลทางสังคมน้อยกว่าพนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออก

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นพนักงานบริษัทโตโยต้าตราด จำกัด ที่มี ความวิตกกังวลทางสังคมตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 ขึ้นไป จำนวน 40 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นพนักงานบริษัทโตโยต้าตราด จำกัด ที่มี ความวิตกกังวลทางสังคมตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 ขึ้นไป จำนวน 40 คน โดยการขอความร่วมมือ แล้วสุ่มอย่างง่ายอีกครั้งหนึ่งเป็นกลุ่มทดลอง จำนวน 20 คน และกลุ่มควบคุมจำนวน 20 คน
3. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ วิธีลดความวิตกกังวลทางสังคมโดยการฝึกพฤติกรรมแสดงออก
 - 3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความวิตกกังวลทางสังคม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วย

1. แบบทดสอบความวิตกกังวลทางสังคม จำนวน 37 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบเท่ากับ .8956
2. โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

การดำเนินการทดลอง

ผู้วิจัยดำเนินการทดลองเป็น 3 ขั้นตอนตามแบบแผนการทดลองแบบ Randomized Control Group Pretest-Posttest Design มีลำดับขั้นดังนี้

1. ขั้นก่อนทดลอง ผู้วิจัยนำแบบทดสอบความวิตกกังวลทางสังคม ไปทดสอบกับพนักงานบริษัทโตโยต้าตราด จำกัด ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม เพื่อเก็บไว้เป็นคะแนนก่อนทดลอง (Pretest)
2. ขั้นขณะทดลอง ผู้วิจัยดำเนินการทดลองในกลุ่มทดลอง จำนวน 20 คน ตามโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมแสดงออกที่กำหนดไว้ เป็นเวลา 6 สัปดาห์ๆละ 2 วันรวม 12 ครั้ง ครั้งละ 50 นาที เวลา 17.30 – 18.20 น. ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2545 ถึงวันที่ 9 มีนาคม 2545 สำหรับกลุ่มควบคุม จำนวน 20 คน ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออก
3. ขั้นภายหลังการทดลอง ผู้วิจัยให้พนักงานตอบแบบทดสอบความวิตกกังวลทางสังคม เพื่อวัดความวิตกกังวลทางสังคมแล้วเก็บไว้เป็นคะแนนหลังการทดลอง(Posttest)
4. นำคะแนนก่อนการทดลองในข้อ 1 และหลังการทดลองในข้อ 3 มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เปรียบเทียบความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานก่อน และหลังได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออก
2. เปรียบเทียบความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงาน ก่อน และหลังไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออก
3. เปรียบเทียบผลต่างของความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานที่ได้รับการฝึกกับที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออก

สรุปผลของการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลได้ดังนี้

1. พนักงานมีความวิตกกังวลทางสังคมลดลงหลังจากที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. พนักงานมีความวิตกกังวลทางสังคมลดลงหลังจากที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. พนักงานที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกมีความวิตกกังวลทางสังคม ลดลงมากกว่าพนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

จากการศึกษา การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกเพื่อลดความวิตกกังวลทางสังคมของ พนักงานบริษัทโตโยต้าตราด จำกัด จังหวัดตราด พบว่า

1. พนักงานมีความวิตกกังวลทางสังคมลดลงหลังจากที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกทำให้ความวิตกกังวลทางสังคมลดลงได้ ทั้งนี้ เพราะการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกเป็นวิธีการที่ทำให้พนักงานได้เรียนรู้ถึงการเผชิญหรือแสดงออกเพื่อลดความวิตกกังวลทางสังคมได้อย่างเหมาะสม ทั้งภาษาท่าทางและถ้อยคำที่จะช่วยให้บุคคลเรียนรู้พฤติกรรมที่เหมาะสม

การวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ วิลและคอปแลนด์ (จันทร์ฉาย พิทักษ์ศิริกุล. 2532 :9; อ้างอิงจาก Wilk and Copland.1977:490) ที่กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมจะช่วยให้บุคคลสามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเอง [เพิ่มความเชื่อมั่นในตนเอง ตลอดจนมีผลทั้งระยะสั้นและระยะยาวต่อการเพิ่มระดับความตระหนักรู้ในตนเอง และเคารพนับถือตนเองและบุคคลอื่น] และสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ วินิจ ชัยหาญ (2544: 73) ที่ได้ศึกษา ผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมเพื่อลดความวิตกกังวลในการอ่านของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนดาราคาม กรุงเทพมหานคร ผลการทดลอง พบว่า นักเรียนที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมมีความวิตกกังวลในการอ่านลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่า ขณะเข้ากลุ่มการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกของ พนักงานทุกคนมีความสนใจ และตั้งใจในการทำกิจกรรม ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมเป็นอย่างดี และเข้ารับการฝึกครบทุกครั้ง มีความสนใจในการซักถามปัญหา และนำกิจกรรมนี้กลับไปปฏิบัติจริงที่บ้าน

ดังนั้นการศึกษานี้จึงสรุปได้ว่า การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกมีผลทำให้ความวิตกกังวลทางสังคมลดลงได้

2. พนักงานมีความวิตกกังวลทางสังคมลดลงหลังจากที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เพราะถึงแม้ว่า พนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกแต่เมื่อได้สังเกตเห็นเพื่อนร่วมงานได้มีการฝึกพฤติกรรมการแสดง

ออก ทำให้เกิดความสนใจและเมื่อเวลาผ่านไปก็อาจจะทำให้ความวิตกกังวลทางสังคมลดลงได้แม้ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

3. พนักงานที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกมีความวิตกกังวลทางสังคม น้อยกว่าพนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกทำให้ความวิตกกังวลทางสังคมน้อยกว่า พนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

การวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวความคิดของ ชัมชญา บุญศุภการนนท์ (2540 :50) พบว่า การฝึกพฤติกรรมแสดงออก ทำให้นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนศรีเอี่ยมอนุสรณ์ กรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมแสดงออกในการพูดหน้าชั้นเรียนดีขึ้น และทำให้ความวิตกกังวลในการอ่านลดลงได้

จากการศึกษาครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า การฝึกพฤติกรรมแสดงออกทำให้ความวิตกกังวลทางสังคมลดลง ทั้งนี้เพราะการฝึกพฤติกรรมแสดงออกเปิดโอกาสให้พนักงานได้ปฏิบัติจริงด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคต่างๆ ทำให้พนักงานมีโอกาสในการแสดงออกได้อย่างเต็มที่ ได้แสดงความคิดเห็น และเข้าร่วมในสถานการณ์ต่างๆ สำหรับพนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกมีความวิตกกังวลทางสังคมดีขึ้นแต่น้อยกว่าพนักงานที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออก เพราะพนักงานไม่มีโอกาสได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออก ไม่ได้มีการปฏิบัติจริงด้วยตนเอง ทำให้ไม่มีความกระตือรือร้นและสนใจเท่าที่ควร ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าพนักงานที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกมีความวิตกกังวลทางสังคมน้อยกว่าพนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการฝึกพฤติกรรมแสดงออกทำให้ความวิตกกังวลทางสังคมลดลง ได้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถนำไปใช้กับพนักงานที่มีความวิตกกังวลทางสังคม

1.2 ควรจะมีการฝึกพฤติกรรมแสดงออกให้มีความชำนาญ เพื่อนำไปใช้กับพนักงานส่วนอื่นๆ ให้มีการแสดงออกที่เหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทดลองใช้เทคนิคทางจิตวิทยาอื่นๆ เพื่อลดความวิตกกังวลทางสังคม เช่น เทคนิคการลดความรู้สึกลบอย่างเป็นระบบ การควบคุมตนเอง เป็นต้น

2.2 ควรทดลองใช้การฝึกพฤติกรรมแสดงออกเพื่อลดปัญหาด้านอื่นๆ เช่น ความเครียด ความท้อแท้ใจ เป็นต้น

2.3 ควรทดลองใช้การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกเพื่อลดความวิตกกังวลทางสังคม
ในกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น ผู้จัดการ หัวหน้า เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- /จันทร์ฉาย พัทธศิริกุล.(2532). ผลของการจัดโปรแกรมการฝึกความกล้าแสดงออก
ต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. วิทยานิพนธ์ ก.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร
จรัญ จันทลักขณา.(2521). สถิติเบื้องต้นแบบประยุกต์.โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.2529
- จำเริญ พันธพารา.(2543). การเปรียบเทียบผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก
ที่เหมาะสมและการฝึกผ่อนคลายกล้ามเนื้อที่มีต่อความวิตกกังวลในการพูด
หน้าชั้นเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนกุศคู่พิทยาคม
อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.(วิชาเอก) กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- /ฉัฒชญา บุญศฤงคารนนท์.(2540).ผลการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกเพื่อพัฒนาพฤติ
กรรมในการพูดหน้าชั้นเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนศรี
เอี่ยมอนุสรณ์ กรุงเทพมหานคร.ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.(วิชาเอก) กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- /ดาวลอย ชูศรี.(2536). ความสัมพันธ์ระหว่างความวิตกกังวลทางสังคมกับแบบแผน
การอบรมเลี้ยงดูตามการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ พย.ม.
(สุขภาพจิตและการพยาบาลจิตเวช) เชียงใหม่ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร
- /นงลักษณ์ เขียนงาม.(2538). ผลของการฝึกทักษะการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มี
ต่อความวิตกกังวลทางสังคมและความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพ
ระหว่างบุคคลของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น.วิทยานิพนธ์ กศ.ม.(วิชา
เอก) เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร
- /ปิยะดา ศุภกรแสงทอง.(2538) .การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่มีต่อความวิตกกังวล
เกี่ยวกับการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วย ของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 4 คณะ
พยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ กรุงเทพมหานคร.
ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.(วิชาเอก) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์.(2536).การปรับพฤติกรรมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- /เพ็ญศรี วชิราวิโรจน์.(2527).การฝึกการกล้าแสดงออกเพื่อลดความวิตกกังวลในการ
พูดหน้าชั้นเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนอูลิตไพบูลย์ชนูป
ถัมภ์ จังหวัดชัยนาท. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.(วิชาเอก) กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- /พจมาศ รัตนวิโรจน์ (2536). การศึกษาเปรียบเทียบผลของเฮมิซิงค์ (Hemi-Sync) และ

การฝึกผ่อนคลายกล้ามเนื้อเพื่อลดความวิตกกังวลในการถูกประเมิน. วิทยานิพนธ์ วท.ม.(จิตวิทยาโรงเรียน) เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร

/พรทิพย์ ทรัพย์สิน.(2532). การฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมเพื่อลดความก้าวร้าวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนด่านสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

/พรรณราย ทรัพย์ประภา.(ม.ป.ป)(2524,สิงหาคม-กันยายน). "การฝึกพฤติกรรมในการแสดงออก" จิตวิทยาการบริหาร กรุงเทพฯ : กรุณา-จตุพร วารสารแนะแนว 05(76) :9-30

พวงรัตน์ ทวีรัตน์.(2535). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เจริญผล

มาลินี จุฑะธพ.(2541).จิตวิทยาการเรียนการสอน.พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : บริษัทอักษรพิมพ์ จำกัด

/ยุพิน กองธรรม(2532). ผลของการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมเพื่อลดความก้าวร้าวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร ✓

/รังสรรค์ เพ็งชู.(2523).การฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกของนักเรียนหญิงโดยวิธีการจัดโครงการให้คำปรึกษาเชิงพฤติกรรม. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.(วิชาเอก) กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ.(2528). หลักการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศึกษาพรหม

ลักขณา ธรรมไพโรจน์.(2524) .การปรับพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกด้วยวิธีการกลุ่มสัมพันธ์. วิทยานิพนธ์ กศ.ม(วิชาเอก) กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

/ละอียด ชูประยูร และคนอื่นๆ.(2521,เมษายน). "การศึกษา Assertive Behavior ในผู้ร่วมทีมจิตเวช" วารสารจิตวิทยาคลินิก 9(1) : 7-8

/วินิจ ชัยหาญ.(2544). ผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมเพื่อลดความวิตกกังวลในการอ่านของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนดาราความ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม(วิชาเอก) : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

/ศิริเพิ่ม เชาว์นศิลป์.(2543).การปรับพฤติกรรมความวิตกกังวลทางสังคม.เชียงใหม่ : คณะมนุษยศาสตร์

/ศิริเพิ่ม เชาว์นศิลป์. (2542) การดัดแปลงแบบทดสอบบุคลิกภาพ SAD และ FNE เพื่อ

- ใช้กับเยาวชนระดับอุดมศึกษาในภาคเหนือ.เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
และนำเสนอในสัมมนาวิชาการคณะมนุษยศาสตร์ ครั้งที่ 4 16 กรกฎาคม 2531
- /สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต.(2536). *การปรับพฤติกรรม*. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- /สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต.(2541).*ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม*. พิมพ์ครั้งที่ 3
กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สมรทิพย์ วิภาวนิช.(2540). *ผลของการฝึกผ่อนคลายกล้ามเนื้อเกี่ยวกับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกเพื่อลดความวิตกกังวลในการพูดหน้าชั้นเรียนของนักเรียนชั้นปีที่ 1 คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม กรุงเทพมหานคร*.
ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม.(วิชาเอก) กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร
- /สุรจิตต์ แสงอรุณ.(2529). *การฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกในกลุ่มเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนห้วยเสือบุญแจ่มเนียมนิล จังหวัดสมุทรปราการ*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม.(วิชาเอก) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- /วงพักรตร์ ภูพันธ์ศรี.(2523). *ผลของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงและบุคลิกภาพของนักศึกษาหญิง*. วิทยานิพนธ์ ก.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร
- /วัลลภ ปิยะมโนธรรม.(2528). *เทคนิคการรักษาโรคประสาทด้วยตนเอง*. กรุงเทพฯ : บริษัทเเยียร์บีคพลับลิชเชอร์ จำกัด
- /หลุย จำปาเทศ.(2531). *จิตวิทยาสัมพันธ์*. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- /Alberti,Robert E. and Michael. L.Emonons.(1982). *A Guide to assertive living: your perfect right*. 4th ed. California : St. Louis obispo Impact
- Arkowitz, H., Hinton,R., Perl,J., & Himadi,W.(1978,) "Treatment Strategies of Dating Anxiety in College Men Based on Real-Life Practice," *The Counseling Psychologist*,1978 (7): 41-46
- /Baltes,M.M & Lascomb,S.L.(1975). "Creating a Healthy Institutional Environment for the Elderly via Behavior Management : The nurse as a change agent," *Internation Journal of Nursing Studies*,1975(12):5-12
- /Bandura,A.(1969). *Principles of Behavior Modification*. New York : Holt, Rinchart and Winston
- Bisserbe, J.C.,Weiller,E.,Boyer.,Lepine,J.P.,&Lecrubrier,Y.(1996). "Social Phobia in primary care : Level of recognition and drug use," *International Clinical Psychopharmacology*,11(3) :25-28

- Bower, Sharon. Anthony and Gordon H. Bower. (1971). *Asserting Yourself : A Practical Guide for positive change*. Massachusetts : Addison-Wesley publishing
- Dewitt, D.J., Macdonald, K., & Offord, D.R. (1999,). "Childhood Stress and Symptoms of Drug Dependence in Adolescence and Early Adulthood : Social Phobia as a Mediator," *American Journal Orthopsychiatry*, 69(1) : 61-62
- / Fensterheim, Herbert. (1971). *Help without Psychoanalysis*. New York : Stein and Day Publisher.
- / Guthrie, E.R. (1935). *The Psychology of Learning*. New York: Harper.
- / Hollandsworth, James G., Jr., and Wall, Kathleen B. (1977). "Sex Differences in Assertive Behavior: An Empirical Investigation," *Journal of Counseling Psychology*, 24(3) : 217-222
- / Lazarus, A.A. (1968). *Behavior Therapy in Group in G.M. Gazdy (ed.) Basic Approaches to Group Psychotherapy and Group Counselling*. Illinois: Charles C. Thomas
- Lazarus, A.A. (1971). *Behavior Therapy and Beyond*. New York : Mc. Graw Hill
- Lazarus, Arnold A. (1972). *Clinical Behavior Therapy*. New York : Brunner Mazek, Inc, 1972:230
- / Leary, M.R. (1983a). "Understanding social anxiety : Social, personality, and clinical Perspectives,". Beverly Hills, CA : Sage
- Leary, M.R. & Atherton, S. (1986). "Self-efficacy, Social Anxiety and Inhibition in Interpersonal encounters," *Journal of Social and Clinical Psychology*, 1986(4) : 256-267
- Lee, Yul Dong, Ernest T. Hallberg and Harvey Hassard. (1979). "Effects of assertive training of aggressive behavior of adolescents," *Journal of counseling psychology*. 26(5): 459-461
- Levitt, Eugene E. (1969). "The Psychology of Anxiety". New York : Bobbs Merrill Company, Inc.
- Meichenbaum, D.H. (1977). "Cognitive Behavior modification". New York : Wiley
- / Rathus, Spencer A. and Jeffery S. Nevid. (1978). *Behavior Therapy*. New York : New American Library.
- / Rehm, L. (1977,). "A Self-Control Model of Depression," *Behavior Therapy*, 1977 (8) : 787-804
- / Richard (2000). *The Social Anxiety Network : The Biggest Anxiety Disorder and*

the Least Understood(online). Available :<http://www.social-anxiety-network.com/index.Htm>.(2000, March 12)

✓ Salter,A.(1949). Conditioned reflex therapy. New York: Farrar Straus.

Sansbury,David L.(1977,April). "Assertive Training: Consumer Beware," *Personnel and Guidance Journal*. 1977(55):

✓ Sanbury,David L.(1974,October). "Assertive Training in Group," *The Personnel and Guidance Journal*. 1974(2):117-122

✓ Schwarzer,R.(Ed.).(1986). "Self-related Cognition in anxiety and motivation,". New Jersey : Lawrence Erlbaum.

✓ Smaby,M.H,and Tamminen,A.W.(1976). "Counselors can be Assertive," *The Personnel and Guidance Journal*. 54(8)(April 1976):420-424

✓ Wilk,Carole and Verginia Copland.(1977,April) "Assertive Training as a confidence building techniques," *The Personnel and Guidance journal*. 55(1):460

✓ Wolpe,J.(1990). "The practice of behavior therapy (4th ed.)," New York : Pergamon

Wolpe J.(1958). *Psychotherapy by Reciprocal Inhibition Standard*, CA:Stanford University Press

Wolpe, Joseph.(1960). "Behavior Therapy in Complex Neurotic States," *Research in Psychotherapy*.

✓ Wolpe, Joseph.(1973). *The pratice of behavior therapy*. 2nd ed. New York : Pergamon press

✓ Watson,D., friend,R.(1969,). "Measurement of Social-Evaluation Anxiety," *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 33(4):448-457

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

ครั้งที่	หัวข้อ	วัตถุประสงค์	วิธีการดำเนินการ
1	ปฐมนิเทศ	1. เพื่อให้พนักงานทุกคนทราบวัตถุประสงค์ของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก ความหมายของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก ความหมายของความวิตกกังวลทางสังคม และประโยชน์ที่จะได้รับจากการเข้าร่วมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกเพื่อลดความวิตกกังวลทางสังคม 2. เพื่อให้พนักงานทราบกฎ ระเบียบ และเทคนิค วิธีการต่าง ๆ ในการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก เพื่อลดความวิตกกังวลทางสังคม 3. เพื่อสร้างความคุ้นเคยระหว่างกัน	1. ผู้วิจัยแนะนำตนเอง 2. ให้พนักงานแนะนำตนเอง 3. ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ในการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก กฎ ระเบียบ และเทคนิค วิธีการฝึก 4. ให้พนักงานได้ทำกิจกรรมเล่นเกม เพื่อสร้างความคุ้นเคยระหว่างกัน 5. ให้พนักงานสรุปประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้ากลุ่มในครั้งนี้ 6. ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้พนักงานซักถาม และนัดหมาย วัน เวลา สถานที่ที่จะเข้าร่วมกิจกรรม
2 ถึง 11	การฝึกพฤติกรรมการแสดงออก เพื่อลดความวิตกกังวลทางสังคม	เพื่อฝึกทักษะภาษาท่าทางและภาษาถ้อยคำ	ครั้งที่ 2 ถึง 11 ผู้วิจัยดำเนินการทดลองทุกครั้งเช่นเดียวกัน ดังนี้ <u>1. ขั้นนำ</u> 1.1 ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ในการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก 1.2 ผู้วิจัยให้พนักงานเล่าประสบการณ์เกี่ยวกับความวิตกกังวลทางสังคมเกี่ยวกับภาษาท่าทางและภาษาถ้อยคำ 1.3 ผู้วิจัยติดตามผลงานที่มอบหมายให้ไปฝึกที่บ้าน และอภิปรายแสดงความคิดเห็นและผู้วิจัยให้ข้อมูลย้อนกลับ <u>2. ขั้นฝึก</u> <u>ขั้นเตรียม</u> 2.1 ผู้วิจัยอธิบายให้พนักงานทราบเกี่ยวกับวิธีการฝึกเพื่อลดความวิตกกังวลทางสังคม

โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

ครั้งที่	หัวข้อ	วัตถุประสงค์	วิธีการดำเนินการ
			2.2 ผู้วิจัยใช้เทคนิคต่าง ๆ สลับกันไปมาแต่ละครั้งในการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก <u>ขั้นแสดง</u> ผู้วิจัยให้พนักงานแสดงบทบาทตามที่ได้รับ <u>3. ขั้นสรุป</u> 3.1 ให้พนักงานสรุปข้อคิดและประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม 3.2 ให้พนักงานไปฝึกเพิ่มเติม
12	ปัจฉิมนิเทศ	1. เพื่อสรุปการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่มีต่อความวิตกกังวลทางสังคม 2. เพื่อให้พนักงานสามารถบอกวิธีการลดความวิตกกังวลทางสังคมในการพูดในที่ประชุมและการกล่าวการเข้าสังคม 3. เพื่อให้พนักงานสรุปประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกเพื่อลดความวิตกกังวล	1. ผู้วิจัยให้พนักงานเล่าประสบการณ์ที่ได้จากการฝึกและแสดงความรู้สึกตั้งแต่เริ่มเข้าร่วมกิจกรรมจนสิ้นสุดการเข้าร่วมกิจกรรม 2. ผู้วิจัยให้พนักงานสรุปผลที่ได้จากการทดลองรวมทั้งข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ในการทำงานและการปรับตัวเข้ากับสังคม 3. ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณพนักงานที่ให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกเพื่อลดความวิตกกังวลทางสังคม พร้อมกล่าวปิดโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

หมายเหตุ โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกแต่ละครั้งใช้เวลาประมาณ 50 นาที

โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

ครั้งที่ 1 เวลา 50 นาที

เรื่อง ปฐมนิเทศ

ชื่อกิจกรรม บทแรก

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานทุกคนทราบวัตถุประสงค์ของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก ความหมายของความวิตกกังวลทางสังคม และประโยชน์ที่จะได้รับการเข้าร่วมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกเพื่อลดความวิตกกังวลทางสังคม
2. เพื่อให้พนักงานทราบกฎ ระเบียบ และ เทคนิค วิธีการต่าง ๆ ในการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกเพื่อลดความวิตกกังวลทางสังคม
3. เพื่อสร้างความคุ้นเคยระหว่างกัน

วิธีการดำเนินการ

1. ผู้วิจัยแนะนำตนเอง
2. ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ในการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก ความหมายของความวิตกกังวลทางสังคม และประโยชน์ที่จะได้รับการเข้าร่วมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกเพื่อลดความวิตกกังวลทางสังคม
3. ผู้วิจัยชี้แจงกฎ ระเบียบและหน้าที่ที่พนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติในการเข้าร่วมกิจกรรม เทคนิคและวิธีการต่าง ๆ ที่ใช้ในการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกเพื่อลดความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงาน
4. กฎ ระเบียบคือ
 - 4.1 ต้องเข้าร่วมกลุ่มตามวัน เวลา สถานที่ที่นัดหมายทุกครั้ง
 - 4.2 ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติกิจกรรมอย่างเต็มที่
5. เทคนิคที่ใช้ในการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกมี 6 วิธี ดังนี้คือ
 - 5.1 การให้คำแนะนำ
 - 5.2 การแสดงตัวอย่าง
 - 5.3 การแสดงบทบาทสมมติ
 - 5.4 การซ้อมบทบาทพฤติกรรม
 - 5.5 การให้สิ่งเสริมแรง
 - 5.6 การเขียนบทพูด
6. ผู้วิจัยให้พนักงานได้สร้างความคุ้นเคยระหว่างกันด้วยการเล่นเก๋มดังนี้
 - 6.1 ให้พนักงานจับคู่กัน
 - 6.2 เมื่อพนักงานจับคู่แล้วให้ซักถามชื่อ นามสกุล อายุ ชื่อเล่น สีที่ชอบ อาหารที่ชอบ สัตว์ที่ชอบ และเล่ารายละเอียดเกี่ยวกับคู่ของตนให้พนักงานทุกคนทราบ

7. ให้พนักงานสรุปประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้ากลุ่มในครั้งนี้
8. ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้พนักงานได้ซักถาม พร้อมทั้งนัดหมาย วันเวลา สถานที่ที่จะเข้าร่วมกิจกรรม

การประเมินผล

1. การสังเกตจากความสนใจและการซักถามของพนักงาน
2. การสังเกตจากความร่วมมือในการทำกิจกรรม

โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

ครั้งที่ 2	เวลา 50 นาที
เรื่อง	การฝึกทักษะการใช้ภาษาท่าทางโดยการสบสายตาผู้ฟังขณะสนทนา
ชื่อกิจกรรม	สบสายตา

วัตถุประสงค์

เพื่อฝึกทักษะการใช้ภาษาท่าทางคือ การสบสายตาผู้ฟังขณะสนทนา

วิธีการดำเนินการ

ขั้นที่ 1 ขั้นนำ

1. ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ในการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกคือ การสบสายตาผู้ฟังในขณะสนทนา
2. ผู้วิจัยให้พนักงานเล่าประสบการณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออก คือ การสบสายตาผู้ฟังขณะสนทนา
3. ผู้วิจัยติดตามผลโดยให้พนักงานไปฝึกเพิ่มเติมที่บ้าน

ขั้นที่ 2 ขั้นฝึก

เทคนิคที่ใช้ในการฝึกคือ การให้คำแนะนำ การให้การเสริมแรงทางบวก การแสดงตัวอย่าง

ขั้นเตรียม

1. ผู้วิจัยอธิบายให้พนักงานทราบเทคนิคการสบสายตาผู้ฟังขณะสนทนา โดยมีวิธีการฝึกการใช้สายตาก่อนโดย ดังนี้ คือศีรษะตั้งตรงตามองไปข้างหน้า ไม่ต้องขยับศีรษะ ใช้เฉพาะลูกตาเคลื่อนไหวไปมา

มองบนสุด → มองตรง → มองล่างสุด → มองตรง → มองซ้ายสุด
 มองตรง → มองขวาสุด → มองตรง → มองขวาบน(เฉียง) →
 มองตรง → มองซ้ายล่าง(เฉียง) → มองตรง → มองซ้ายบน
 (เฉียง) → มองตรง → มองขวาล่าง(เฉียง) → มองตรง

ในการฝึกบังคับตาจะทำให้สามารถควบคุมลูกตาได้อย่างคล่องแคล่ว และทำให้มั่นใจในการต้องสบสายตากับผู้อื่นได้

2. ให้พนักงานจับคู่กับหันหน้าเข้าหากันโดยเว้นระยะห่างพอสมควร พร้อมให้มองคู่ของตนตามตำแหน่งที่บอก เริ่มจาก จมูก คาง คอ หน้าผาก ตา และจ้องตากันประมาณ 1 นาที

ขั้นแสดง

1. ผู้วิจัยแสดงให้ดูเป็นตัวอย่างและให้พนักงานฝึกทำตาม
2. ในการฝึก ผู้วิจัยควรอธิบายรายละเอียดว่า ในการสบสายตา เป็นการบอกความรู้สึกที่แท้

จริง การติดต่อกับบุคคลอื่นในสังคมจำเป็นต้องแสดงความรู้สึกที่แท้จริง คนที่ไม่กล้าสบตา กับผู้อื่นแสดงถึง ความวิตกกังวล ความไม่มั่นใจในตนเอง ละอาย หรือมีความผิด เพราะเมื่อ บุคคลสบสายตา กับผู้อื่นแล้วเกิดความประหม่า จึงลดความประหม่าด้วยการเลี่ยงไม่สบตา กับผู้อื่น เพราะเมื่อไม่สบตาทำให้สบายใจ จึงทำให้มีนิสัยไม่กล้าสบตา กับผู้อื่น เกิดความไม่มั่นใจ ในตนเอง การสบสายตาคู่สนทนาจะทำให้เพิ่มความมั่นใจในตนเอง และผ่อนคลายสายตาด้วย การมองไปที่จุดอื่น เช่น หน้าผาก คาง หู แทน

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป

1. ให้นักงานสรุปข้อคิดและประโยชน์ที่ได้จากการฝึกครั้งนี้และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม
2. ให้นักงานไปฝึกเพิ่มเติม

การประเมินผล

1. การสังเกตจากการแสดงความคิดเห็นและอภิปรายร่วมกัน
2. การสังเกตจากความร่วมมือในการทำกิจกรรม

โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

ครั้งที่ 3	เวลา 50 นาที
เรื่อง	การฝึกทักษะภาษาท่าทางคือ มือไม่สั่นเมื่อต้องออกไปนำเสนองานหรือ พูดในที่ประชุม
ชื่อกิจกรรม	มั่นใจ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงานฝึกทักษะภาษาท่าทางคือ มือไม่สั่น เมื่อต้องออกไปนำเสนองานหรือ พูดในที่ประชุม

วิธีการดำเนินการ

ขั้นที่ 1 ขั้นนำ

1. ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ในการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก คือ มือไม่สั่นเมื่อต้องออกไปนำเสนองานหรือพูดในที่ประชุม
2. ผู้วิจัยให้พนักงานเล่าประสบการณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกในการพูดในที่ประชุม ด้านภาษาท่าทางคือ มือไม่สั่น
3. ผู้วิจัยติดตามผลจากการเข้ากลุ่มครั้งที่แล้วและอภิปรายแสดงความคิดเห็นและผู้วิจัยให้ข้อมูลย้อนกลับ

ขั้นที่ 2 ขั้นฝึก

เทคนิคที่ใช้ในการฝึกคือ การให้คำแนะนำ การให้การเสริมแรงทางบวก การแสดงตัวอย่าง

ขั้นเตรียม

ผู้วิจัยอธิบายวิธีการในการคลายเครียดเพื่อเป็นวิธีการช่วยลดความวิตกกังวลคือ มือไม่สั่น

ขั้นแสดง

1. ผู้วิจัยสาธิตให้ดูเป็นตัวอย่างเกี่ยวกับวิธีการคลายเครียดก่อนที่จะออกไปนำเสนองานหรือพูดในที่ประชุมพร้อมให้พนักงานทำตาม
2. ให้พนักงานฝึกวิธีการคลายเครียดก่อนที่จะต้องออกไปนำเสนองาน หรือพูดในที่ประชุม

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป

1. ให้พนักงานสรุปข้อคิดและประโยชน์ที่ได้จากการฝึกครั้งนี้และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม
2. ให้พนักงานไปฝึกเพิ่มเติม

สื่อที่ใช้คือ เอกสารเทคนิคการคลายเครียด

การประเมินผล

1. การสังเกตจากการแสดงความคิดเห็นและอภิปรายร่วมกัน
2. การสังเกตจากความร่วมมือในการทำกิจกรรม

เอกสารประกอบการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก เรื่อง เทคนิคการคลายเครียด

การฝึกเกร็งและคลายกล้ามเนื้อ

กล้ามเนื้อที่ควรฝึก คือ กล้ามเนื้อบริเวณต่อไปนี้

- แขนทั้งสองข้าง
- หน้าผาก
- ตา แก้ม และจมูก
- ขากรรไกร ริมฝีปาก และลิ้น
- คอ
- ตา หลัง และไหล่
- หน้าท้องและก้น
- ขาทั้งสองข้าง

วิธีฝึก

ทำตามลำดับ คือ

- นั่งให้สบาย
- เกร็งกล้ามเนื้อที่ละส่วนค้างไว้ชั่วอึดใจแล้วปล่อยให้คลายออก
- ทำใหม่สลับกันไปประมาณ 10 ครั้ง
- ทำจนครบทุกส่วน

แขน เริ่มจากกำมือ เกร็งแขนทั้งสองข้างแล้วปล่อย

หน้าผาก เลิกคิ้วให้สูงขึ้นแล้วคลาย

ตา แก้ม และจมูก หลับตาปี ย่นจมูก แล้วคลาย

ขากรรไกร ริมฝีปาก และลิ้น กัดฟัน เข้มปากให้แน่นแล้วคลาย

คอ ก้มหน้าให้คางจรดคอ แหงนหน้าให้มากที่สุดแล้วกลับสู่ท่าปกติ

อก หลัง และไหล่ หายใจเข้าลึก ๆ แล้วเกร็งไว้ ยกไหล่ให้สูงที่สุดแล้วคลาย

หน้าท้องและก้น เข้มท้อง ขมิบก้นแล้วคลาย

ขา งอนิ้วเท้าให้เต็มที่ กระดกปลายเท้าให้สูง เกร็งขาทั้งสองข้างแล้วคลาย

การฝึกหายใจ

- ฝึกการหายใจโดยใช้กล้ามเนื้อกระบังลมแทนกล้ามเนื้อ หน้าอก วิธีนี้จะช่วยให้ร่างกายได้รับอากาศมากขึ้น สมองแจ่มใส จิตใจสดชื่น
- หายใจเข้าช้า ๆ และลึก ๆ กลั้นไว้ชั่วครู่แล้วหายใจออก

- เวลาหายใจเข้าให้หน้าท้องพองออก
- เวลาหายใจออกให้หน้าท้องยุบ
- ฝึกบ่อย ๆ จนสามารถทำเองได้โดยอัตโนมัติ

การฝึกเพื่อป้องกันความเครียด

ให้แก่วิธีความคิดของตัวเอง เช่น

- มองปัญหาในแง่บวกที่ท้าทายความสามารถ เพื่อจะได้มีกำลังใจในการต่อสู้กับปัญหา
- ปัญหาเล็กที่กวนใจ ก็คิดให้เป็นเรื่องขำขันเสีย
- ปัญหาที่ทำให้เกิดอารมณ์และมีคนอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องควรฝึกคิดให้อภัย เพราะเราคงแก้ไขเขาไม่ได้ โกรธไปก็ไร้ค่า ให้คิดหาเหตุผลเพื่อทำให้ความรู้สึกของตัวเองดีขึ้น เช่น เราไม่ควรลดตัวเองไปเสียอารมณ์กับเขา และพยายามไม่เข้าไปพัวพันข้องเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนอื่นที่เกิดจากนิสัยที่ฝังลึก
- ฝึกวิเคราะห์บทเรียนของคนอื่น และวิเคราะห์เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยเหตุผล
- ฝึกสมาธิเพื่อบริหารจัดการใจให้มั่นคงเข้มแข็งไม่เครียดง่าย
- ยืดเส้นยืดสายให้คลายเครียด

วิธีการบริหาร

1. บริหารต้นคอ พับคางแล้วก้มคอเพื่อโน้มศีรษะมาด้านหน้า บริเวณไหล่จะรู้สึกผ่อนคลาย
2. หันศีรษะไปมองที่ไหล่ซ้ายและไหล่ขวา โดยให้คางขนานกับไหล่ทั้งสองข้าง ทำซ้ำ ๆ สลับกันไป
3. เอียงศีรษะให้หูแนบหัวไหล่ข้างหนึ่ง โดยที่ไม่ให้ไหล่ข้างหนึ่งยกขึ้น
4. บริหารบริเวณคอด้านข้าง ก้มศีรษะให้ต่ำลงจนคางยื่นเป็น 2 ชั้นค่อย ๆ หันไปมองทางขวาและทางซ้าย คุณจะรู้สึกกล้ามเนื้อคอด้านข้างผ่อนคลายหายตึง ในขณะเดียวกันให้ดึงไหล่ลงจะช่วยทำให้กล้ามเนื้อผ่อนคลายให้มาก
5. บริหารไหล่ เกร็งไหล่และยกไหล่ให้สูงขึ้นแล้วค่อย ๆ ปล่อยกลับลงสู่ที่เดิม
6. บริหารแขนและฝ่ามือด้านหน้า ประสานนิ้ว หันฝ่ามือออกด้านนอกและเหยียดแขนไปข้างหน้าจนรู้สึกแขนและหลังตึง
7. บริหารลำตัวด้านข้าง เหยียดแขนเหนือศีรษะ ใช้มือขวากุมมือซ้ายแล้วเอนตัวไปด้านขวา อย่างอ่อนแอจนรู้สึกตึงที่ต้นแขน ลำตัวและหัวไหล่ทำแบบเดียวกันโดยทำสลับอีกข้างหนึ่ง
8. บริหารลำตัว ยืนกางแขนและแยกขาออกจากกัน ฝ่ามือตั้งตรงหมุนลำตัวไปด้านข้างอย่างช้า ๆ ทำสลับกันไปเรื่อย ๆ
9. บริหารในท่านั่ง ยืนตรงแล้วค่อยย่อเข่าลงจนมองไม่เห็นนิ้วเท้า หยุดอยู่ในท่านี้นสักครู่ แล้วยืนตรงกลับสู่ท่าเดิม

10. บริหารน้องและบริเวณข้อพับเข่า ยืนตรงและยื่นเท้าข้างหนึ่งมาข้างหน้าค่อย ๆ เอนตัวไปข้างหลังช้า ๆ ให้ขาอีกข้างหนึ่งอยู่ในท่างอเข่าเล็กน้อย ขาที่ยืนมาข้างหน้าเหยียดตรงเท้าวางราบกับพื้น คุณจะรู้สึกถึงที่ลำตัวและข้อพับเข่าของขาที่ยืนมาข้างหน้าและทำสลับข้างกัน
11. บริหารข้อเท้า ยืนตรง ยกขาข้างหนึ่งขึ้นไปข้างหน้า ยกเท้าให้สูงเหนือพื้นประมาณ หกนิ้ว ตั้งเท้าให้ปลายนิ้วชี้ขึ้น แล้วค่อย ๆ กดปลายนิ้วลง ยกปลายนิ้วให้เอนมาด้านหลัง ด้านซ้าย ด้านขวาตามลำดับ หลังจากนั้นหมุนข้อเท้าเป็นวงกลมแบบทวนเข็มนาฬิกาและหมุนกลับแบบตามเข็มนาฬิกา ทำเช่นเดียวกันกับข้อเท้าอีกข้างหนึ่ง
12. บริหารนิ้วเท้า ยกนิ้วเท้า ยืนตรงแยกขาเล็กน้อย เขย่งเท้าจนน้ำหนักไปลงที่นิ้วเท้า อยู่ในท่านี้สักครู่
13. หายใจลึก ๆ เหยียดแขนทั้งสองไปข้างหน้า ค่อย ๆ ยกแขนขึ้นเหนือศีรษะพร้อมกับหายใจเข้า จากนั้นค่อย ๆ ผ่อนแขนลงพร้อมกับหายใจออกอย่าทำอยู่กับที่ ให้อยู่ท่าอยู่กับที่แล้วแกว่งแขนเป็นจังหวะ

โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

ครั้งที่ 4 เวลา 50 นาที

เรื่อง การฝึกทักษะภาษาอังกฤษด้วยคำ คือไม่พูดตะกุกตะกักเมื่อต้องออกไปนำเสนองาน หรือพูดในที่ประชุม

ชื่อกิจการกรม ฝึกพูด

วัดถ้ำพระสงฆ์

เพื่อให้พนักงานฝึกทักษะภาษาอังกฤษคำคือ ไม่พูดตะกุกตะกักเมื่อต้องออกไปนำเสนอ
งานหรือพูดในที่ประชุม

วิธีการดำเนินการ

ชั้นที่ 1 ชั้นนำ

1. ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ในการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกในการพูดในที่ประชุมคือ ไม่พูดตะกุกตะกัก
2. ผู้วิจัยให้พนักงานเล่าประสบการณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกในการพูดในที่ประชุมด้านภาษาถ้อยคำ คือ ไม่พูดตะกุกตะกัก
3. ผู้วิจัยติดตามผลจากการเข้ากลุ่มครั้งที่แล้วและอภิปรายแสดงความคิดเห็นและผู้วิจัยให้ข้อมลย้อนกลับ

วันที่ 2 ขัณฑ์

เทคนิคที่ใช้ในการฝึกคือ เทคนิคแม่แบบ

๕๕
บ้านเตรียมม

ผู้วิจัยซักถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์ไม่พูดตะกุกตะกักว่าเป็นอย่างไร

๕ ขันเสนาแม่แบบ

1. ผู้วิจัยเสนอแม่แบบโดยให้ดูในวีดีโอประมาณ 10 นาที และให้พนักงานสังเกตพฤติกรรมของแม่แบบ
2. ผู้วิจัยให้พนักงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแม่แบบ โดยผู้วิจัยใช้เทคนิคการแนะนำและให้ข้อมูลย้อนกลับ
3. ผู้วิจัยให้พนักงานเลียนแบบพฤติกรรมของตัวแบบ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมที่พนักงานต้องเลียนแบบ ให้การเสริมแรงแก่พนักงานที่แสดงได้อย่างถูกต้อง

ชั้นที่ 3 ชั้นสรุป

1. ให้พนักงานสรุปข้อคิดและประโยชน์ที่ได้จากการฝึกครั้งนี้และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม
2. ให้พนักงานไปฝึกเพิ่มเติม

สื่อที่ใช้ วิดีโอ

การประเมินผล

1. การสังเกตจากการแสดงความคิดเห็นและอภิปรายร่วมกัน
2. การสังเกตจากความร่วมมือในการทำกิจกรรม

โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

ครั้งที่ 5 เวลา 50 นาที
เรื่อง การฝึกทักษะภาษาท่าทางหรือการแสดงออกโดยไม่ใช้คำพูด
ชื่อกิจกรรม ไข่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อฝึกทักษะภาษาท่าทาง หรือการแสดงออกโดยไม่ใช้คำพูด
2. เพื่อฝึกการสังเกตบุคคลจากใบหน้า ท่าทาง การเคลื่อนไหวของร่างกายส่วนต่างๆ เพื่อฝึกให้เป็นคนที่เข้าใจตนเองและผู้อื่นมากขึ้น

วิธีการดำเนินการ

ขั้นที่ 1 ขั้นนำ

1. ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกทักษะภาษาหรือการแสดงออกโดยไม่ใช้คำพูด เพื่อฝึกให้เป็นคนที่เข้าใจตนเองและผู้อื่นมากขึ้น
2. ผู้วิจัยให้พนักงานเล่าประสบการณ์การแสดงออกโดยไม่ใช้คำพูดให้เพื่อนคนอื่นฟัง
3. ผู้วิจัยติดตามผลจากการเข้ากลุ่มครั้งที่แล้วและอภิปรายแสดงความคิดเห็นและผู้วิจัยให้ข้อมูลย้อนกลับ

ขั้นที่ 2 ขั้นฝึก

เทคนิคที่ใช้ในการฝึก คือ การแสดงบทบาทสมมติ การเสริมแรงทางบวก

ขั้นเตรียม

1. ให้พนักงานแบ่งกลุ่มออกเป็น 4 กลุ่มๆละ 5 คน
2. ผู้วิจัยให้พนักงานแต่ละกลุ่มแสดงบทบาทตามที่ผู้วิจัยกำหนดให้แต่ละกลุ่มแสดง และให้กลุ่มที่เหลือทายว่ากลุ่มนั้นแสดงอะไร สรุปว่ามีเนื้อหาอย่างไร และมีอารมณ์อย่างไร ให้พนักงานกลุ่มใดตอบได้ก่อนจะมีรางวัลให้ หัวข้อเรื่องมีดังนี้
 - 2.1 เรื่อง พ่อแม่ทะเลาะกัน ลูก 2 คน มาห้ามไว้ แต่ไม่เป็นผล แม่โกรธมากเดินหนีออกจากบ้าน
 - 2.2 เรื่อง เพื่อน 2 คนเดินไปเที่ยวด้วยกัน เจอเพื่อนอีก 2 คนทักทายกันด้วยความดีใจ
 - 2.3 เรื่อง เพื่อนคนหนึ่งโดนแฟนทิ้งเสียใจมาหาเพื่อนอีกคนเพื่อขอคำปรึกษา
 - 2.4 เรื่อง เพื่อน 5 คนชวนกันไปดูหนัง หนังสุนัขมาก
 - 2.5 เรื่อง สังสรรค์งานปีใหม่

ขั้นแสดง

1. ให้พนักงานผลัดกันแสดงบทบาทสมมติ กลุ่มละ 5 นาที และพนักงานกลุ่มที่เหลือทาย
2. ในการฝึก ผู้วิจัยอธิบายเพิ่มเติมว่า ในการฝึกทักษะท่าทางโดยไม่ใช้คำพูด นั้น ก็สามารถ

สื่อความหมายให้ผู้อื่นเข้าใจถึงความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ของผู้แสดงกริยาทำทางได้เช่นกัน เช่น บุคคลที่ประหม่า อาย เวลาสนทนาจะเม้มริมฝีปากเข้าหากัน มืออยู่ไม่สุข อาจดึงเสื้อผ้า จับเครื่องประดับ เกาศีรษะ ถูจมูก หน้าแดง เป็นต้น ซึ่งอาการเหล่านี้แสดงถึงความไม่มั่นใจ ในตนเอง การแสดงออกที่เหมาะสมคือ กริยาทำทางที่เป็นธรรมชาติ มีสติ มีความสามารถที่จะแสดงออกทั้งทางกาย วาจา และใจอย่างเหมาะสม

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป

1. ให้นักงานสรุปข้อคิดและประโยชน์ที่ได้จากการฝึกครั้งนี้และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม
2. ให้นักงานไปฝึกเพิ่มเติม

การประเมินผล

1. การสังเกตจากการแสดงความคิดเห็นและอภิปรายร่วมกัน
2. การสังเกตจากความร่วมมือในการทำกิจกรรม

การบ้าน

ผู้วิจัยให้นักงานเตรียมบทพูดเรื่องที่ตนเองรู้สึกประทับใจ ดีใจ ตื่นเต้น เสียใจมากที่สุด มาเพื่อนำเสนอในคราวหน้า โดยมีเนื้อหาในการพูดคนละ 3 นาที

โปรแกรมการฝึกปฏิบัติการแสดงออก

ครั้งที่ 6	เวลา 50 นาที
เรื่อง	การฝึกทักษะการแสดงออกทางภาษาท่าทางและภาษาถ้อยคำ ด้วยการออกไปเล่าประสบการณ์หน้าที่ประชุม
ชื่อกิจกรรม	เรื่องตื่นเต้น

วัตถุประสงค์

เพื่อฝึกทักษะการแสดงออกทางภาษาท่าทางและภาษาถ้อยคำ ด้วยการออกไปเล่าประสบการณ์หน้าที่ประชุม

วิธีการดำเนินการ

ขั้นที่ 1 ขั้นนำ

1. ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกทักษะการแสดงทางภาษาท่าทางและภาษาถ้อยคำ ด้วยการออกไปเล่าประสบการณ์หน้าที่ประชุม
2. ผู้วิจัยให้พนักงานเตรียมตัวออกมาเล่าประสบการณ์สั้นๆ ที่ทำให้ตนเองเกิดความรู้สึกต่างๆ เช่น ดีใจ เสียใจ ประทับใจ เศร้าใจ เป็นต้น
3. ผู้วิจัยติดตามผลจากการเข้ากลุ่มครั้งที่แล้วและอภิปรายแสดงความคิดเห็นและผู้วิจัยให้ข้อมูลย้อนกลับ

ขั้นที่ 2 ขั้นฝึก

เทคนิคที่ใช้การฝึก คือ การเขียนบทพูด การเสริมแรงทางบวก

ขั้นเตรียม

ให้พนักงานแต่ละคนออกมาเล่าเรื่องประสบการณ์ที่ทำให้ตนเองเกิดความรู้สึกต่างๆ เช่น ดีใจ เสียใจ ประทับใจ เศร้าใจ เป็นต้น โดยมีเวลาให้คนละ 3 นาที

ขั้นแสดง

1. ให้พนักงานเล่าเรื่อง
2. ผู้วิจัยอธิบายถึงความสำคัญของการแสดงออกด้วยคำพูดว่า มนุษย์ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการสนทนากับบุคคลอื่นได้ ดังนั้นคนที่มีความทักษะในการใช้คำพูดได้ดีก็จะประสบความสำเร็จในชีวิต ซึ่งในการฝึกทักษะการใช้คำพูดสามารถเรียนรู้และฝึกฝนได้ แต่มีบุคคลมากมายที่มีความวิตกกังวล ขี้อาย ไม่กล้าเผชิญหน้ากับใคร จะทำให้มีปัญหาด้านบุคลิกภาพ ขาดความมั่นใจในตนเองในที่สุด ในการฝึกการพูดด้วยการออกไปเล่าประสบการณ์ต่างๆ ของตนเอง จะทำให้ฝึกทักษะการใช้คำพูดและท่าทางได้

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป

1. ให้พนักงานสรุปข้อคิดและประโยชน์ที่ได้จากการฝึกครั้งนี้และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม
2. ให้พนักงานไปฝึกเพิ่มเติม

การประเมินผล

1. การสังเกตจากการแสดงความคิดเห็นและอภิปรายร่วมกัน
2. การสังเกตจากความร่วมมือในการทำกิจกรรม

โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

ครั้งที่ 7	เวลา 50 นาที
เรื่อง	การฝึกทักษะการพูดทักทายระหว่างกัน การกล่าวคำชมและการรับคำชม
ชื่อกิจกรรม	ทักทาย

วัตถุประสงค์

เพื่อฝึกทักษะการพูดทักทายระหว่างกัน การกล่าวคำชมและการรับคำชม

วิธีการดำเนินการ

ขั้นที่ 1 ขั้นนำ

1. ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกทักษะการพูดทักทายระหว่างกัน การกล่าวคำชมและการรับคำชม
2. ผู้วิจัยให้พนักงานเล่าประสบการณ์การพูดทักทายระหว่างกัน การกล่าวคำชมและการรับคำชม
3. ผู้วิจัยติดตามผลจากการเข้ากลุ่มครั้งที่แล้วและอภิปรายแสดงความคิดเห็นและผู้วิจัยให้ข้อมูลย้อนกลับ

ขั้นที่ 2 ขั้นฝึก

เทคนิคที่ใช้ในการฝึก คือ การแสดงบทบาทสมมติ

ขั้นเตรียม

1. ผู้วิจัยให้อาสาสมัคร 3 กลุ่มๆละ 2 คนออกมาแสดงบทบาทสมมติเป็นเพื่อนกัน และกล่าวคำทักทายกัน การกล่าวคำชมและการรับคำชม ตามหัวข้อเรื่องดังนี้
 - 1.1 การทักทายเพื่อนใหม่เมื่อมีเพื่อนร่วมงานคนใหม่ที่ทำงาน
 - 1.2 การถามทางคนแปลกหน้า
 - 1.3 การสนทนากับเพื่อนใหม่และกล่าวคำชม

ขั้นแสดง

1. ให้พนักงานแสดง
2. ผู้วิจัยอธิบายเพิ่มเติมว่า ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นแบ่งเป็น 4 ระดับดังนี้
 - 2.1 ระดับคำทักทายทั่วไป เช่น สบายดี ไปไหนมา เป็นการทักทายอย่างผิวเผิน
 - 2.2 ระดับข้อเท็จจริง เป็นการให้ข้อมูล เป็นข้อเท็จจริงที่สามารถทำให้บุคคลทราบเรื่องต่างๆของผู้อื่นได้มากขึ้น เป็นการพูดคุยเพื่อสร้างสัมพันธ์กันต่อไป เช่น บ้านอยู่กรุงเทพ
 - 2.3 ระดับความคิดเห็น เป็นการแสดงความคิดเห็น เช่น คุณชอบเที่ยวหรือเปล่า
 - 2.4 ระดับความรู้สึก เป็นการสื่อความหมายในระดับที่ลึก เปิดเผยถึงตัวตนของผู้พูด ซึ่งการสื่อความหมายที่ดีต้องมีการแสดงออกทางคำพูด และท่าทางที่สอดคล้องกัน

การท้าทายทั่วไปถือว่าการติดต่อเบื้องต้นกับบุคคลอื่น บางคนไม่กล้าเริ่มกล่าวคำท้าทาย หรือไม่ทราบว่าจะท้าทายอย่างไร การฝึกกล่าวคำท้าทายอาจจะเริ่มถามข้อมูลพื้นฐาน เช่น ชื่อ ที่อยู่ ภูมิลำเนา และอาจตามด้วยคำถาม ซึ่งควรทำด้วยความจริงใจ หรือขอความช่วยเหลือก็ได้ เป็นต้น ในการฝึกท้าทายกันควรจะต้อง รู้จักการใช้คำถามปลายเปิด เช่น “คุณชอบกินอาหารอะไร” รู้จักการให้ข้อมูลเกี่ยวกับตนเองให้คนอื่นรู้จัก เช่น ถ้าเราถามว่า “บ้านอยู่ที่ไหน” และเขาตอบว่า “อยู่แถวสุขุมวิท” ก็ให้ถามต่อ นอกจากนี้ต้องรู้จักเปิดเผยตนเองบ้างเพื่อให้พัฒนาความสัมพันธ์กันมากขึ้น มีทักษะในการฟังเพื่อจะจับใจความในการสนทนา เหล่านี้เป็นต้น

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป

1. ให้พนักงานสรุปข้อคิดและประโยชน์ที่ได้จากการฝึกครั้งนี้และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม
2. ให้พนักงานไปฝึกเพิ่มเติม

การประเมินผล

1. การสังเกตจากการแสดงความคิดเห็นและอภิปรายร่วมกัน
2. การสังเกตจากความร่วมมือในการทำกิจกรรม

โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

ครั้งที่ 8	เวลา 50 นาที
เรื่อง	การฝึกทักษะในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ในเรื่องการฝึกการกล่าวคำปฏิเสธที่จะทำตามคำขอร้องของผู้อื่นที่ไม่มีเหตุผล
ชื่อกิจกรรม	ไม่

วัตถุประสงค์

เพื่อฝึกทักษะในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ในเรื่องการฝึกการกล่าวคำปฏิเสธที่จะทำตามคำขอร้องของผู้อื่นที่ไม่มีเหตุผล

วิธีการดำเนินการ

ขั้นที่ 1 ขั้นนำ

1. ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกทักษะในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ในเรื่องการฝึกการกล่าวคำปฏิเสธที่จะทำตามคำขอร้องของผู้อื่นที่ไม่มีเหตุผล
2. ผู้วิจัยให้พนักงานเล่าประสบการณ์ของการกล่าวคำปฏิเสธที่จะทำตามคำขอร้องของผู้อื่นที่ไม่มีเหตุผล
3. ผู้วิจัยติดตามผลจากการเข้ากลุ่มครั้งที่แล้วและอภิปรายแสดงความคิดเห็นและผู้วิจัยให้ข้อมูลย้อนกลับ

ขั้นที่ 2 ขั้นฝึก

เทคนิคที่ใช้ คือ บทบาทสมมติ การให้คำแนะนำ

ขั้นเตรียม

1. ผู้วิจัยเล่าเหตุการณ์สมมติให้พนักงานฟัง และให้พนักงานแสดงความคิดเห็นตามความรู้สึกของตนเอง ดังนี้

เหตุการณ์ที่ 1

“ มีเพื่อนต้องการจะยืมแหวนของเราเพื่อไปงานวันแต่งงาน ซึ่งเป็นแหวนวงที่เรารักมากเพราะเป็นแหวนหมั้น แต่เราไม่อยากจะให้ยืม เราจะมีวิธีในการปฏิเสธอย่างไร”

ขั้นแสดง

1. ให้พนักงานแสดงตามบทบาทสมมติ
2. เมื่อให้พนักงานส่วนที่เหลือ แสดงความคิดเห็นหมดทุกคนแล้วคนละประมาณ 1 นาที ผู้วิจัยจึงอธิบายเพิ่มเติมว่า หากมีบางคนที่ขอร้องจากเรา และเราต้องการจะปฏิเสธ เราจำเป็นต้องเป็นตัวของตัวเองง่าย ๆ ด้วยการรู้จักปฏิเสธคำขอร้องที่ไม่มีเหตุผลของผู้อื่นบ้าง ถ้าผู้ใดไม่กล้ากล่าวปฏิเสธแสดงว่า ผู้นั้นเริ่มสูญเสียการควบคุมชีวิตตนเอง แต่ไม่ได้หมายความว่า จะปฏิเสธทุกอย่าง ควรกล่าวคำปฏิเสธเมื่อเราไม่พอใจ ไม่อยากทำ เช่น กล่าวปฏิเสธการซื้อของ กล่าวปฏิเสธเมื่อคนมาแซงคิว กล่าวปฏิเสธคำขอร้องที่ไม่มีเหตุผลของคนอื่น บางคน

อาจกลัวว่าเมื่อก้าวไปแล้วจะทำให้คนอื่นไม่พอใจ ไม่ชอบบ้าง จึงต้องตอบสนองความต้องการของผู้อื่นเสมอ ซึ่งทำให้เราไม่มีความสุขได้ เพราะขัดคนอื่นไม่ได้ เมื่อบุคคลไม่กล้ากล่าวปฏิเสธผู้อื่นได้ทำให้เราสูญเสียความเคารพในตัวเองไป โดยไม่รู้ตัว ทำให้ไม่กล้าในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นไปในที่สุด หลักง่าย ๆ ในการกล่าวปฏิเสธคือ พูดคำว่า ไม่ ลั่น ๆ ตรงจุด ชัดเจน และสบตากับผู้นั้น แต่ไม่ใช่แสดงความก้าวร้าว

3. ผู้วิจัยเสนอเหตุการณ์สมมติอีก 1 เหตุการณ์เพื่อให้พนักงานได้แสดงบทบาทสมมติตามเนื้อเรื่องและให้อาสาสมัครออกมา 3 คน เนื้อเรื่องมีดังนี้

ขั้นเตรียม

เหตุการณ์ 2

“ นางสาว A สั่งซื้อรถหนึ่งคันกับพนักงานขาย B แต่เมื่อถึงเวลาที่ได้รถกลับได้อีกสีหนึ่ง นางสาว A ไม่พอใจ สิ่งที่นางสาว A จะแสดงออกคือ

แบบ 1 พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก “ นางสาว A บ่นกับเพื่อนและบอกว่าคราวหน้าจะไม่มาซื้อรถอีกแล้ว”

แบบที่ 2 พฤติกรรมก้าวร้าว “ นางสาว A ด่าพนักงานขาย B ว่าทำไมไม่ทำตามคำสั่ง”

แบบที่ 3 พฤติกรรมกล้าแสดงออก “ นางสาว A ถามกับพนักงานขาย B อย่างสุภาพว่าเธอสั่งสีรถสีแดง แต่ทำไมได้สีน้ำเงิน และบอกพนักงานว่าให้เปลี่ยนตามที่นางสาว A ตามที่ต้องการ”

ขั้นแสดง

ให้พนักงานแสดงตามบทบาทสมมติ

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป

1. ให้พนักงานสรุปข้อคิดและประโยชน์ที่ได้จากการฝึกครั้งนี้และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม
2. ให้พนักงานไปฝึกเพิ่มเติม

การประเมินผล

1. การสังเกตจากการแสดงความคิดเห็นและอภิปรายร่วมกัน
2. การสังเกตจากความร่วมมือในการทำกิจกรรม

โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

ครั้งที่ 9 เวลา 50 นาที
เรื่อง การฝึกสนทนากับตนเองในทางบวกเพื่อลดความวิตกกังวลในการนำเสนอ
งานในที่ประชุม
ชื่อกิจกรรม พุดแงบวก

วัตถุประสงค์

1. เพื่อฝึกสนทนากับตนเองในทางบวกเพื่อลดความวิตกกังวลในการนำเสนองานในที่ประชุม
2. เพื่อฝึกพัฒนาบุคลิกภาพของตนเองให้มีความมั่นใจในตนเองมากขึ้น

วิธีการดำเนินการ

ขั้นที่ 1 ขั้นนำ

1. ผู้วิจัยอธิบายการฝึกสนทนากับตนเองในทางบวกเพื่อลดความวิตกกังวลในการนำเสนองานในที่ประชุม
2. ผู้วิจัยให้พนักงานเล่าประสบการณ์การสนทนากับตนเองในทางบวกเพื่อลดความวิตกกังวลในการนำเสนองานในที่ประชุม
3. ผู้วิจัยติดตามผลจากการเข้ากลุ่มครั้งที่แล้วและอภิปรายแสดงความคิดเห็นและผู้วิจัยให้ข้อมูลย้อนกลับ

ขั้นที่ 2 ขั้นฝึก

เทคนิคที่ใช้คือ การซ้อมบทบาทพฤติกรรม

ขั้นเตรียม

ให้พนักงานจับคู่กัน เล่าเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความวิตกกังวล โดยแบ่งเป็น เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความวิตกกังวล และ เหตุผลที่ทำให้เกิดความวิตกกังวล

ขั้นแสดง

1. ให้พนักงานออกมาเสนอความคิดเห็นต่อหน้าที่ประชุม
2. ผู้วิจัยอธิบายเพิ่มเติมว่า ความวิตกกังวล กลัว ประหม่าเมื่อต้องออกมานำเสนอในที่ประชุมหรือในที่ชุมชนนั้นเป็นปฏิกิริยาทางอารมณ์ที่เกิดจากการเรียนรู้ บุคคลจะเกิดความรู้สึกดังกล่าวเมื่อต้องออกไปพูดต่อหน้าคนเป็นจำนวนมากเป็นสถานการณ์ที่เร้าให้เกิดความกลัว หรือมีประสบการณ์เดิมในอดีตที่ล้มเหลวในการพูด พูดตะกุกตะกักบ้าง เป็นต้น เมื่อต้องออกไปพูดอีกครั้งจึงเกิดความกลัว เกร็ง ประหม่า หัวใจเต้นแรงเร็ว เป็นต้น และมีความคิดในแง่ลบ เช่น คนต้องมองเราพูดไม่ดีแน่นอน กลัวคนฟังไม่เห็นด้วยกับที่เราพูด เป็นต้น ซึ่งการฝึกการสนทนากับตนเองในทางบวกจะช่วยลดความวิตกกังวลในการพูดลงได้ ขั้นตอนในการนึกคิดในทางบวก แบ่งเป็น 4 ขั้นตอนคือ

2.1 ขั้นเตรียมเพื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยจะต้องรู้ว่า

- . อะไรที่ต้องเผชิญ
 - . ฉันสามารถวางแผนที่จะควบคุมความวิตกกังวล ความกลัว ความประหม่าได้
 - . คิดแต่เรื่องที่เราสามารถทำได้ แต่ไม่ต้องวิตกกังวล
 - . คิดอย่างมีเหตุผลอย่าคิดในแง่ลบ
- 2.2 ขั้นการเผชิญหน้าและการควบคุมสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด
- . ฉันสามารถควบคุมความวิตกกังวล ความกลัว ความประหม่าได้
 - . ฉันสามารถจัดการกับความรู้สึกวิตกกังวล ความกลัว ความประหม่าได้
 - . เมื่อวิตกกังวล กลัว ประหม่าให้พูดกับตัวเองในทางบวก
 - . หายใจลึกๆ
- 2.3 ขั้นการเผชิญกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นอย่างมาก
- . เมื่อกลัว ขอให้หยุดความกลัว
 - . มุ่งไปที่เรื่องปัจจุบันว่าอะไรที่ต้องทำ
 - . เมื่อเกิดความกลัว ให้นับ 0-10 และดูความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในใจ
 - . ฉันเชื่อว่าฉันทำได้ ฉันสามารถให้เหตุผลกับตัวเองทำให้ความกลัวหายไป
 - . สิ่งที่เกิดขึ้นไม่ใช่สิ่งเลวร้ายที่สุด
- 2.4 ขั้นการให้รางวัลในการพูดกับตนเอง
- . มันได้ผล ฉันสามารถทำได้
 - . มันไม่เลวร้ายอย่างที่คิดเลย
 - . ปัญหาของฉันคือ ความคิดโง่ๆ ถ้าควบคุมความคิดได้ก็就不用วิตก
 - . ฉันควบคุมความวิตกกังวลได้
3. ให้นักงานแต่งประโยคที่เป็นแง่บวกมาคนละ 1 ประโยค
- ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป
1. ให้นักงานสรุปข้อคิดและประโยชน์ที่ได้จากการฝึกครั้งนี้และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม
 2. ให้นักงานไปฝึกเพิ่มเติม

การประเมินผล

1. การสังเกตจากการแสดงความคิดเห็นและอภิปรายร่วมกัน
2. การสังเกตจากความร่วมมือในการทำกิจกรรม

โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

ครั้งที่ 10	เวลา 50 นาที
เรื่อง	การฝึกทักษะในการวิจารณ์ผู้อื่นและยอมรับคำวิจารณ์ของผู้อื่น
ชื่อกิจกรรม	วิจารณ์

วัตถุประสงค์

เพื่อฝึกทักษะในการวิจารณ์ผู้อื่นและยอมรับคำวิจารณ์ของผู้อื่น

วิธีการดำเนินการ

ขั้นที่ 1 ขั้นนำ

1. ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ในการฝึกทักษะในการวิจารณ์ผู้อื่นและยอมรับคำวิจารณ์ของผู้อื่น
2. ผู้วิจัยให้พนักงานเล่าประสบการณ์ในการวิจารณ์ผู้อื่นและยอมรับคำวิจารณ์ของผู้อื่น
3. ผู้วิจัยติดตามผลจากการเข้ากลุ่มครั้งที่แล้วและอภิปรายแสดงความคิดเห็นและให้ผู้วิจัยให้ข้อมูลย้อนกลับ

ขั้นที่ 2 ขั้นฝึก

เทคนิคที่ใช้ในการฝึก คือ การให้คำแนะนำ การเสริมแรงทางบวก

ขั้นเตรียม

1. ผู้วิจัยให้พนักงานแต่ละคนออกมาแนะนำเสนอว่าเรื่องเหตุการณ์เมื่อวานหลังเลิกงานว่าทำอะไรบ้างคนละ 1 นาที
2. ให้พนักงานคนที่เหลือวิจารณ์ว่า พนักงานคนที่ออกไปพูดมีข้อเสียอย่างไร เช่น พูดตะกุกตะกัก ตามองเพดาน เป็นต้น

ขั้นแสดง

1. ให้พนักงานแสดง
2. ผู้วิจัยอธิบายเพิ่มเติมว่า การแสดงออกที่เหมาะสมในการกล่าวคำวิจารณ์หรือการรับคำวิจารณ์ ควรแสดงออกอย่างจริงใจ กล่าวคือ
 - 2.1 ชี้จุดเฉพาะในจุดที่ต้องการจะวิจารณ์ เช่น พูดว่า เสื้อเชิ้ตคอสีก จันไม่ชอบเลย เป็นการวิจารณ์ที่ตรงไปตรงมาเปิดเผยความรู้สึกของตนเอง
 - 2.2 ไม่ควรกล่าวคำตำหนิวิจารณ์ในสิ่งที่เป็นธรรมชาติทางกายภาพของผู้ฟัง เช่น เธออ้วนเหมือนหมู
 - 2.3 การวิจารณ์ควรเป็นไปในแง่ดีเพื่อก่อ มากกว่าติเพื่อทำลาย

สำหรับการยอมรับคำวิจารณ์ของผู้อื่น มีวิธีการดังนี้

รับฟังในสิ่งที่คู่สนทนาตำหนิวิจารณ์ การรับฟังจะช่วยให้ผู้ฟังไม่แสดงกริยาการตอบสนองที่ไม่เหมาะสม การรับฟังจะช่วยให้ทราบข้อความที่ถูกวิจารณ์ ส่วนหนึ่งเป็น

ความจริง อีกส่วนหนึ่งอาจจะเป็นทัศนคติ หรือความคิดเห็น วิธีการที่ทำให้ตนเองรู้สึกไม่ดี เมื่อถูกวิจารณ์คือ การยอมรับและแยกแยะว่าสิ่งใดเป็นจริงและสิ่งใดเป็นความคิดเห็น

. ฝึกยอมรับคำวิจารณ์ในฐานะที่เป็นความรู้สึกของผู้อื่นที่มีต่อเราโดยโดยไม่รู้สึกกังวล เช่น ตอบว่า อ้อเหรอ เพราะบางครั้งคนเราก็อาจทำผิดพลาดได้ การยอมรับข้อผิดพลาดของตนเองโดยไม่บ่นเบียดเบียนดีกว่าการแก้ตัว

. ฝึกหาข้อสรุปร่วมกันจากคำวิจารณ์โดยผู้ถูกวิจารณ์ต้องหัดตั้งคำถามและชี้เฉพาะสิ่งที่วิจารณ์ มากกว่าการโต้เถียง เช่น เพื่อนบอกว่าดูไม่ดีเลย เราต้องถามว่า ดูไม่ดีเพราะอะไร เป็นที่การแต่งกายหรือหน้าตา

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป

1. ให้พนักงานสรุปข้อคิดและประโยชน์ที่ได้จากการฝึกครั้งนี้และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม
2. ให้พนักงานไปฝึกเพิ่มเติม

การประเมินผล

1. การสังเกตจากการแสดงความคิดเห็นและอภิปรายร่วมกัน
2. การสังเกตจากความร่วมมือในการทำกิจกรรม

โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

ครั้งที่ 11	เวลา 50 นาที
เรื่อง	เพื่อศึกษาสถานการณ์จำลองในการเข้าสังคมและความวิตกกังวลเมื่อต้องเข้าสังคม
ชื่อกิจกรรม	เข้าสังคม

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาสถานการณ์จำลองในการเข้าสังคม ความวิตกกังวลเมื่อต้องเข้าสังคม

วิธีการดำเนินการ

ขั้นที่ 1 ขั้นนำ

1. ผู้วิจัยอธิบายการศึกษาศถานการณ์จำลองในการเข้าสังคม ความวิตกกังวลเมื่อต้องเข้าสังคม
2. ผู้วิจัยให้พนักงานเล่าประสบการณ์ในการเข้าสังคมและความวิตกกังวลเมื่อต้องเข้าสังคมและวิธีการแก้ไขของแต่ละคน
3. ผู้วิจัยติดตามผลจากการเข้ากลุ่มครั้งที่แล้วและอภิปรายแสดงความคิดเห็นและผู้วิจัยให้ข้อมูลย้อนกลับ

ขั้นที่ 2 ขั้นฝึก

1. เทคนิคที่ใช้ คือ สถานการณ์จำลอง การให้คำแนะนำ
2. ให้พนักงานดูสถานการณ์จำลองที่เกี่ยวกับการเข้าสังคม และความวิตกกังวลเมื่อต้องเข้าสังคม
3. ให้พนักงานวิเคราะห์ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมแนวทางในการแก้ไขสถานการณ์ พร้อมอภิปรายผล

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป

1. ให้พนักงานสรุปข้อคิดและประโยชน์ที่ได้จากการฝึกครั้งนี้และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม
2. ให้พนักงานไปฝึกเพิ่มเติม

สื่อที่ใช้ เอกสารเรื่อง วิตก

การประเมินผล

1. การสังเกตจากการแสดงความคิดเห็นและอภิปรายร่วมกัน
2. การสังเกตจากความร่วมมือในการทำกิจกรรม

เอกสารประกอบการฝึกปฏิบัติการการแสดงออก

เรื่อง วิตก

“ คุณกำลังอยู่ในงานเลี้ยงสังสรรค์ ซึ่งคุณรู้จักคนที่มาในงานเพียงไม่กี่คน แต่คุณโชคร้าย เพราะคนที่คุณรู้จักนั้นกำลังคุยติดพันอยู่กับเพื่อนของเขาอีกห้องหนึ่ง ดังนั้นคุณจึงยืนอยู่ที่เดิมและพยายามสร้างความรู้สึกที่ไม่เคอะเขินในงานเลี้ยง คุณรับเครื่องดื่มที่พนักงานเสิร์ฟนำมาให้และยิ้ม (ทั้งๆที่ภายในใจคุณคิดว่าฉันทำอะไรโง่ๆอยู่นี่) ขณะเดียวกันในบริเวณที่คุณยืนอยู่นั้นแขกที่มาในงานคนแล้วคนเล่าเดินผ่านคุณไป คุณยืนอยู่คนเดียวท่ามกลางผู้คนในงานเลี้ยงที่คุณเห็นและได้ยินเสียงคนสนทนาอยู่ใกล้ๆ คุณพยายามยิ้มให้อย่างสุภาพ แต่คนกลุ่มนั้นก็มิได้มีท่าทีสนใจคุณ พวกเขาคุยกันต่อไป (คุณคิดและมีความรู้สึกว่าคุณคงจะดูท่าทางตลกหรือโง่เง่า) ดังนั้นคุณจึงยืนเฉยอยู่ที่เดิม และพยายามทำให้ร่างกายรู้สึกสงบ ทั้งๆที่คุณไม่รู้สึกสงบเลย”

อภิปราย

1. คุณรู้สึกอย่างไรกับเหตุการณ์นี้
2. ถ้าเป็นตัวคุณ คุณจะจัดการกับสถานการณ์นี้อย่างไร
3. คุณมีแนวทางในการแก้ไขเหล่านี้อย่างไร(เมื่อถ้าจะต้องเจอสถานการณ์เช่นนี้อีก)

โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

ครั้งที่ 12 เวลา 50 นาที
เรื่อง ปัจฉิมนิเทศ
ชื่อกิจกรรม ลาก่อน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสรุปการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกเพื่อลดความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงาน
2. เพื่อให้พนักงานสามารถบอกวิธีการลดความวิตกกังวลทางสังคมในการพูดในที่ประชุมและการกล่าวการเข้าสังคม
3. เพื่อให้พนักงานสรุปถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกเพื่อลดความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานในการพูดในที่ประชุมและการกล่าวการเข้าสังคม

วิธีการดำเนินการ

1. ผู้วิจัยให้พนักงานเล่าประสบการณ์ที่ได้จากการฝึก และให้แสดงความรู้สึกตั้งแต่เริ่มเข้ากิจกรรมจนสิ้นสุดการเข้าร่วมกิจกรรม
2. ผู้วิจัยให้พนักงานสรุปผลที่ได้จากการทดลอง รวมทั้งข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ในการทำงานและการปรับตัวเข้ากับสังคม
3. ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณพนักงานที่ให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกเพื่อลดความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงาน พร้อมกล่าวปิดโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

การประเมินผล

1. การสังเกตจากการแสดงความคิดเห็นและอภิปรายร่วมกัน
2. การสังเกตจากความร่วมมือในการทำกิจกรรม

ภาคผนวก ข
แบบทดสอบความวิตกกังวลทางสังคม

แบบทดสอบความวิตกกังวลทางสังคม

คำสั่ง ต่อไปนี้เป็นข้อความที่ใช้บรรยายสถานภาพของท่าน โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อแล้ว

เขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างหน้าข้อภายใต้ข้อความถูกหรือผิดเพียงคำตอบเดียว ตามความรู้สึกของท่าน ข้อความเหล่านี้ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือคำตอบที่ผิด ดังนั้นจึงไม่ต้องเสียเวลาคิดนานเกินไป เพียงแต่ให้ตอบตามที่ท่านเห็นว่าตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเท่านั้นและตอบทุกข้อ

ถูก	ผิด	
.....		1. ข้าพเจ้าไม่รู้สึกประหม่าแม้เมื่ออยู่ในหมู่คนที่ไม่คุ้นเคย
.....		2. ข้าพเจ้าพยายามหลีกเลี่ยงการเข้าสังคมกับคนอื่น ๆ
.....		3. ข้าพเจ้าพยายามหลีกเลี่ยงการพูดคุยกับคนอื่น เว้นแต่ข้าพเจ้าจะรู้จักคนเหล่านั้นดี
.....		4. ถ้ามีโอกาสได้แนะนำตนเองกับบุคคลอื่นที่ข้าพเจ้าไม่รู้จักมาก่อนในงานสังคม ข้าพเจ้าจะรีบฉวยโอกาสนั้นทันที
.....		5. ข้าพเจ้ามักจะประหม่าเมื่ออยู่ร่วมกับคนอื่นยกเว้นผู้ที่ข้าพเจ้ารู้จักดี
.....		6. ข้าพเจ้ามักจะเลี่ยงออกจากกลุ่มคน
.....		7. ข้าพเจ้ามักจะรู้สึกไม่สบายใจเมื่ออยู่ในกลุ่มคนไม่รู้จัก
.....		8. เมื่อได้รับการแนะนำให้รู้จักกับคนอื่นข้าพเจ้าจะรู้สึกเกร็งและประหม่า
.....		9. ข้าพเจ้าเดินเข้าไปในห้องที่มีคนแปลกหน้าอยู่เต็มห้องได้
.....		10. ข้าพเจ้าจะเลี่ยงไม่เข้าไปรวมกลุ่มกับคนจำนวนมาก
.....		11. เมื่อเจ้านายหรือผู้ใหญ่ต้องการสนทนากับข้าพเจ้าข้าพเจ้าก็สนทนาด้วยความเต็มใจ
.....		12. ข้าพเจ้ามักรู้สึกประหม่าเมื่ออยู่ร่วมกับคนหมู่มาก
.....		13. ข้าพเจ้ามักจะหลบเลี่ยงการพบปะผู้คน
.....		14. ข้าพเจ้ามักจะรู้สึกใจคอไม่ปกติเมื่ออยู่ร่วมกับคนกลุ่มใหญ่
.....		15. ข้าพเจ้ามักหาข้อแก้ตัวเพื่อหลีกเลี่ยงงานสังคม
.....		16. บางครั้งข้าพเจ้าก็รับหน้าที่แนะนำคนอื่นให้รู้จักกัน
.....		17. ข้าพเจ้ามักหลีกเลี่ยงการสมาคมที่เป็นการเป็นงาน
.....		18. ข้าพเจ้ามักจะไปในงานพบปะสังสรรค์ทุกครั้งที่มีโอกาส

ถูก	ผิด	
.....		19. ข้าพเจ้ารู้สึกวางตัวตามสบายกับบุคคลอื่นๆได้ง่าย
.....		20. ข้าพเจ้ามักไม่ค่อยวิตกกังวลว่าจะดูเป็นตัวรังในสายตาผู้อื่น
.....		21. ข้าพเจ้าชอบวิตกว่าคนอื่นจะคิดอย่างไรกับข้าพเจ้า
.....		22. ข้าพเจ้าไม่สนใจ แม้จะรู้ว่ามีคนกำลังไม่ค่อยชอบข้าพเจ้า
.....		23. ข้าพเจ้าไม่สนใจว่าคนสำคัญบางคนจะคิดอย่างไรกับข้าพเจ้า
.....		24. ข้าพเจ้าไม่สะทกสะท้านกับการที่ผู้อื่นไม่เห็นด้วยกับข้าพเจ้า
.....		25. ข้าพเจ้าไม่ค่อยสนใจว่าคนอื่นจะเห็นข้าพเจ้าเป็นคนอย่างไร
.....		26. ข้าพเจ้ากลัวว่าคนอื่นจะไม่ชอบใจในตัวข้าพเจ้า
.....		27. ข้าพเจ้าไม่สนใจว่าใครจะคิดอย่างไรกับข้าพเจ้า
.....		28. ถ้าข้าพเจ้าไม่อาจทำให้บางคนพอใจ ข้าพเจ้าก็ไม่เอามาเป็นกังวล
.....		29. เมื่อพูดคุยอยู่กับคนอื่น ข้าพเจ้ามักจะวิตกว่าเขากำลังคิดอย่างไรกับข้าพเจ้า
.....		30. ข้าพเจ้ามักจะวิตกว่าคนอื่นรู้สึกอย่างไรกับข้าพเจ้า
.....		31. ข้าพเจ้าวิตกกังวลว่าคนอื่นจะคิดว่าข้าพเจ้าไม่มีคุณค่า
.....		32. ข้าพเจ้าวิตกเพียงเล็กน้อยว่าคนอื่นจะคิดอย่างไรกับข้าพเจ้า
.....		33. ข้าพเจ้ามักจะวิตกบ่อยๆว่าตัวเองอาจจะพูดหรือทำอะไรผิด
.....		34. ข้าพเจ้ามักจะมั่นใจว่าคนอื่นมีความประทับใจในทางที่ดีต่อตัวข้าพเจ้า
.....		35. ข้าพเจ้ามักจะวิตกว่าคนที่มีความสำคัญต่อข้าพเจ้ามักจะไม่ค่อยชอบข้าพเจ้า
.....		36. ข้าพเจ้ามักจะเก็บความคิดเห็นของเพื่อนๆที่มีต่อตัวข้าพเจ้ามาคิดบ่อยๆ
.....		37. เมื่อข้าพเจ้ารู้ว่าเจ้านายหรือผู้ใหญ่กำลังประเมินค่าเกี่ยวกับตัวข้าพเจ้า ข้าพเจ้าจะมีอาการเกร็งและประหม่า

เฉลยข้อคำถามพร้อมกับวิธีการให้คะแนน
ของแบบทดสอบความวิตกกังวลทางสังคม

ในการให้คะแนนแบบทดสอบความวิตกกังวลทางสังคม นั้นจะให้ 1 คะแนนถ้าผู้ตอบตอบ
 ได้ตรงกับค่าเฉลยของข้อคำถามนั้นๆ ซึ่งคำตอบที่ถูกต้องในแต่ละข้อคือ

ข้อที่	เฉลย	ข้อที่	เฉลย
1	ผิด	26	ถูก
2	ถูก	27	ผิด
3	ถูก	28	ผิด
4	ผิด	29	ถูก
5	ถูก	30	ถูก
6	ถูก	31	ถูก
7	ถูก	32	ผิด
8	ถูก	33	ถูก
9	ผิด	34	ผิด
10	ถูก	35	ถูก
11	ผิด	36	ถูก
12	ถูก	37	ถูก
13	ถูก		
14	ถูก		
15	ถูก		
16	ผิด		
17	ถูก		
18	ผิด		
19	ผิด		
20	ผิด		
21	ถูก		
22	ผิด		
23	ผิด		
24	ผิด		
25	ผิด		

ภาคผนวก ค

1. ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อและแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบความวิตกกังวลทางสังคม
2. ตารางแสดงคะแนนความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานที่ได้รับการฝึกปฏิบัติการแสดงออก
3. ตารางแสดงคะแนนความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกปฏิบัติการแสดงออก

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และแสดงค่าความเชื่อมั่นของ
แบบทดสอบความวิตกกังวลทางสังคม

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก(t)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก(t)
1	1.76	20	2.44
2	1.77	21	4
3	1.78	22	2.44
4	4	23	2.16
5	2.44	24	1.86
6	1.79	25	4
7	4	26	1.76
8	2.26	27	1.82
9	2.12	28	2.12
10	4	29	1.85
11	4	30	2.44
12	4	31	4
13	2.44	32	2.44
14	2.44	33	1.83
15	4	34	4
16	4	35	2.44
17	4	36	1.95
18	4	37	2.12
19	1.83		

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .8956

ตาราง 6 แสดงคะแนนความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

คนที่	ก่อนทดลอง	หลังทดลอง	ผลต่าง D	ผลต่างยกกำลังสอง D ²
1	25	4	21	441
2	22	12	10	100
3	25	12	13	169
4	23	19	4	16
5	21	19	2	4
6	24	14	10	100
7	19	9	10	100
8	21	14	7	49
9	28	20	8	64
10	19	8	11	121
11	18	10	8	64
12	21	12	9	81
13	20	16	4	16
14	19	16	3	9
15	20	18	2	4
16	18	11	7	49
17	22	12	10	100
18	26	11	15	225
19	18	8	10	100
20	12	6	6	36
			$\Sigma D = 170$	$\Sigma D^2 = 1848$
			$X_{diff} = 8.50$	
			$S.D._{diff} = 4.61$	

ตาราง 7 แสดงคะแนนความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก

คนที่	ก่อนทดลอง	หลังทดลอง	ผลต่าง D	ผลต่างยกกำลังสอง D ²
1	14	10	4	16
2	10	9	1	1
3	10	7	3	9
4	15	16	1	1
5	13	10	3	9
6	4	4	0	0
7	13	9	4	16
8	8	12	4	16
9	13	12	1	1
10	11	1	10	100
11	11	13	2	4
12	13	14	1	1
13	10	5	5	25
14	13	5	8	64
15	13	10	3	9
16	10	9	1	1
17	6	7	1	1
18	7	3	4	16
19	16	8	8	64
20	14	5	9	81
			$\sum D = 73$	$\sum D^2 = 435$
			$X_{diff} = 3.65$	
			$S.D._{diff} = 2.98$	

ภาคผนวก ง

- 1. หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ**
- 2. หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย**



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5726, 5644

ที่ ทม 1012/ 4364

วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน 2544

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวแสงเดือน โสวิบูลย์ชัย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่มีต่อความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานบริษัทโตโยต้าคราด จำกัด จังหวัดคราด" โดยมี อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์ณี รองศาสตราจารย์กมลรัตน์ กรีทอง และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจโปรแกรมผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่มีต่อความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงานบริษัทโตโยต้าคราด จำกัด จังหวัดคราด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวแสงเดือน โสวิบูลย์ชัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ทม 1012/44 43



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๑ ธันวาคม 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัท โตโยต้าตราด จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบทดสอบ

เนื่องด้วย นางสาวแสงเดือน โควิบูลย์ชัย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ผลของการฝึกพฤติกรรมกรรมแสดงออกที่มีต่อความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงาน บริษัท โตโยต้าตราด จำกัด จังหวัดตราด” โดยมี อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงาน บริษัท โตโยต้าตราด จำกัด จำนวน 40 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามผลของการฝึกพฤติกรรมกรรมแสดงออกที่มีต่อความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงาน บริษัท โตโยต้าตราด จำกัด จังหวัดตราด ในระหว่างเดือนมกราคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวแสงเดือน โควิบูลย์ชัย ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 258-4119



ที่ ทม 1012/ 1140

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

14 กุมภาพันธ์ 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัท โตโยต้าตราด จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบทดสอบ

เนื่องด้วย นางสาวแสงเดือน โควิบูลย์ชัย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่มีต่อความวิตกกังวลทางสังคมของพนักงาน บริษัท โตโยต้าตราด จำกัด จังหวัดตราด” โดยมี อาจารย์วีไลลักษณ์ พงษ์โสภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงาน บริษัท โตโยต้าตราด จำนวน 40 คน ทำแบบทดสอบบุคลิกภาพ SAD และ FNE ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวแสงเดือน โควิบูลย์ชัย ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 258-4119

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ

นางสาวแสงเดือน โควิบูลย์ชัย

วัน/เดือน/ปีเกิด

2 มีนาคม 2513

สถานที่เกิด

อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ที่อยู่ปัจจุบัน

บริษัทโตโยต้าตราด ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด
154-154/1 ม. 2 ถ.สุขุมวิท อ.เมือง จ.ตราด 23000

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

บริษัทโตโยต้าตราด ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด
154-154/1 ม. 2 ถ.สุขุมวิท อ.เมือง จ.ตราด 23000

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน

ผู้จัดการลูกค้าสัมพันธ์

ประวัติการศึกษา

2517-2523

โรงเรียนกอบกาญจน์ศึกษา อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา

2524-2530

โรงเรียนหาดใหญ่วิทยาลัย อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา

2531-2534

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ นิเทศศาสตร์บัณฑิต

2542-2545

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร การศึกษา
มหาบัณฑิต