

รายงานที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้คำพูดเป็นแนวทางที่นำไปสู่การทำงานที่แตกต่างกัน มีน้อยมาก ส่วนใหญ่เป็นการวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับการเสริมกำลังที่เป็นการเปรียบเทียบผลงานของบุคคล เมื่อได้รับการชมเชยและเมื่อได้รับการติเตียน ซึ่งได้มีการวิจัยในเรื่องดังกล่าวมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1925 โดย เฮิร์ลอค (Hurlock) ได้ประเมินผลของการชมเชยและการติเตียนผลงาน ที่มีต่อการทำงานของเด็กนักเรียน เกรด 4 และ เกรด 6 ทั้งชายและหญิง จำนวน 106 คน ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 4 กลุ่มที่มีความสามารถในการทำงานเท่ากัน โดยอาศัยระดับสติปัญญาและความสามารถในการทำเลขคณิต เป็นพื้นฐานในการแบ่งกลุ่ม กลุ่มหนึ่งเป็นกลุ่มควบคุมให้ทำงานแยกจากกลุ่มอื่น อีก 3 กลุ่มให้ทำงานอยู่ในห้องเดียวกัน กลุ่มหนึ่งเป็นกลุ่มที่ได้รับการชมเชย กลุ่มหนึ่งได้รับการติเตียนผลงาน และอีกกลุ่มหนึ่งไม่ได้รับความเอาใจใส่ นักเรียนในกลุ่มชมเชยผลงานถูกเรียกชื่อและวิจารณ์ผลงานว่าทำได้ดี พร้อมทั้งได้รับการกระตุ้นให้พยายามทำดียิ่งขึ้นไปอีก นักเรียนในกลุ่มติเตียนผลงานก็ถูกเรียกชื่อและได้รับการวิจารณ์ผลงานว่าไม่ดี กลุ่มที่ไม่ได้รับความเอาใจใส่ ไม่ถูกวิจารณ์ผลงานเลย ผลการทดลองปรากฏว่านักเรียนกลุ่มที่ได้รับการชมเชยผลงานสามารถทำงานได้ดีขึ้นมากที่สุด กลุ่มที่ได้รับการติเตียนผลงานก็ทำงานได้ดีขึ้น แต่เป็นอันดับรอง และกลุ่มที่ไม่ได้รับความเอาใจใส่ ทำงานได้ดีขึ้นบ้าง แต่เมื่อเปรียบเทียบกับผลงานของกลุ่มควบคุมแล้ว ปรากฏว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในทางสถิติ¹

ในปัจจุบันก็ยังคงมีการวิจัยเกี่ยวกับผลของการชมเชยและการติเตียนที่มีต่อการทำงานของนักเรียน เชนการวิจัยของ ฮานี แวน เคอ ไรท์ (Hani Van De Reit) ซึ่งได้ทำการทดลองกับนักเรียน เกรด 4, 5 และ 6 ที่มีสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนสูง และ

¹ James O. Whittaker, Introduction to Psychology (Philadelphia: W.B. Saunders Company, 1966), p. 290

นักเรียนที่มีสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนต่ำ กลุ่มละ 45 คน โดยจัดให้นักเรียนทั้ง 2 กลุ่ม มีความสามารถในการทำงานเท่ากัน และแบ่งกลุ่มนักเรียนแต่ละกลุ่มออกเป็น กลุ่มย่อย 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ได้รับคำชมเชย กลุ่มที่ได้รับคำติเตียน และกลุ่มควบคุม ผลการวิจัยปรากฏว่า การชมเชยทำให้เด็กนักเรียนที่มีสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนสูงเรียนรู้งานได้เร็ว แต่เด็กเรียนที่มีสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนต่ำเรียนรู้งานได้ช้าลง และเมื่อได้รับการติเตียน นักเรียนที่มีสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนต่ำจะทำงานได้เร็วกว่า เมื่อได้รับการชมเชย ส่วนนักเรียนที่มีสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนสูงจะทำงานได้ช้าลงเมื่อได้รับการชมเชย และทำงานได้เร็วลงเมื่อได้รับคำติเตียน²

สมจิตต์ สุพรรณทัศน์ ได้รายงานการวิจัยของ ทิเบอร์, วอลเลซ และ เคนเนดี (Tiber, Wallace and Kennedy) ในเรื่องเกี่ยวกับอิทธิพลของสิ่งจูงใจ (incentive) ต่อความสามารถในการทำแบบทดสอบสติปัญญา ของเด็กที่มีฐานะทางสังคมต่างกัน คือ เด็กผิวขาวชนชั้นกลาง เด็กผิวขาวชนชั้นต่ำ และเด็กผิวดำชนชั้นต่ำ ซึ่งในแต่ละกลุ่ม ก็มีการแบ่งย่อยออกไปเป็น กลุ่มที่ได้รับคำติเตียน กลุ่มที่ได้รับคำชมเชย กลุ่มที่ได้รับชมเป็นรางวัล และ กลุ่มควบคุม ซึ่งผลของการทดลองพบว่า จากการตอบแบบทดสอบ Stanford-Binet form L-M ของเด็ก ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ระหว่าง ชนิดของรางวัล และไม่มี ความแตกต่างกันระหว่างผลงานของเด็กที่มีฐานะทางสังคมต่างกัน³

การศึกษาของ ฟินเลย์ และ สตาทส์ (Finley and Staats) พบว่า เมื่อใช้ คำพูดที่มีความหมายเกี่ยวกับการประเมินผลในทางที่ดี กลุ่มผู้ถูกทดลองจะเพิ่มอัตราการทำงาน และเมื่อใช้คำพูดที่มีความหมายเกี่ยวกับการประเมินผลในทางที่ไม่ดี ความถี่ในการตอบสนอง ของผู้ถูกทดลองก็ลดน้อยลง ส่วนคำที่ไม่มีความหมายในทางการประเมินผลงาน แม้ว่าจะมีความหมายในทางอื่น ก็ไม่ปรากฏว่า สามารถเพิ่มหรือลดกำลังในการตอบสนองแถมอย่างใด

²Hani Van De Reit, "Effects of Praise and Reproof on Paired -associated Learning in Educationally Retarded Children" Journal of Educational Psychology, 55, (1964), pp. 134-143

³สมจิตต์ สุพรรณทัศน์, ผลของการชมเชย ติเตียนและการให้รางวัลผลงานของนักเรียนชั้นประถมศึกษา 5 ในการทดสอบเกี่ยวกับการขีดขั้วอักษร (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2509)

ซึ่งผู้วิจัยสรุปไว้ว่า คำพูดที่มีความหมายเกี่ยวกับการประเมินผลในทางที่ดี ทำหน้าที่เป็น positive reinforcers และคำพูดที่มีความหมายเกี่ยวกับการประเมินผลในทางที่ไม่ดี ทำหน้าที่เป็น negative reinforcers ส่วนคำพูดที่ไม่มีความหมายในทางการประเมินผลงาน แมวจะเป็นคำพูดที่มีความหมาย แต่ก็ไม่ทำหน้าที่ในการ เป็นสิ่งเสริมกำลัง⁴

ในปี ค.ศ. 1966 แอนเดอร์สัน, ไวท์ และ วอธ (Harry E. Anderson Jr., William E. White, and James A. Wash) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับผลของการชมเชย และการติเตียน ที่มีต่อการทำแบบทดสอบวัดสัมฤทธิ์ผลทางการเรียน ของนักศึกษาหญิงในระดับมหาวิทยาลัย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนสูง และ กลุ่มที่มีสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนต่ำ จำนวน 52 คน ปรากฏผลการวิจัยว่า การชมเชยมีผลในทางที่ดีต่อการทำงานของบุคคลทั้งสองทั้ง 2 กลุ่ม มากกว่าการติเตียน กล่าวคือ เมื่อเปรียบเทียบกันในระหว่างการชมเชย และการติเตียนแล้ว การชมเชยจะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้มากกว่าการติเตียน⁵

งานวิจัยเกี่ยวกับผลของการ เสริมกำลังที่มีต่อการทำงานของนักเรียน ในประเทศไทย มีงานวิจัยของ สมจิตต์ สุพรรณทัศน์ ซึ่งทำการทดลองกับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โดยให้นักเรียนชาย 40 คน หญิง 40 คน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มชมเชย กลุ่มติเตียน กลุ่มทราบผลงาน และกลุ่มทำงานตามปกติ งานที่ใหญ่ที่สุด คือการขีดฆ่าตัวอักษร ผลของการวิจัยปรากฏว่า การชมเชย การติเตียน และการทราบผลงาน ทำให้นักเรียนขีดฆ่าตัวอักษรได้มากขึ้น โดยกลุ่มชมเชยมีผลงานสูงที่สุด รองลงมาคือกลุ่มติเตียนและกลุ่มทราบผลงานตามลำดับ แลผลงานนี้โดยเฉลี่ยของกลุ่มชมเชยและกลุ่มติเตียนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในทางสถิติ

⁴ Arthur W. Staats, Human Learning (New York: Holt Rinehart and Winston, Inc., 1964) pp. 210-211

⁵ Harry E. Anderson Jr., William E. White, and James A. Wash, "Generalized Effects of Praised and Reproof", Journal of Educational Psychology, 57, (1966), pp. 169-173

และไม่มี ความแตกต่างกันระหว่างผลงานของนักเรียนชาย และ นักเรียนหญิงในกลุ่มทดลอง
ต่าง ๆ⁶



จากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเสริมกำลัง ควบคู่การชมเชย และ การติเตียน
ที่ได้นำมากล่าวไว้ข้างต้น ผลของการวิจัยส่วนใหญ่ แสดงให้เห็นว่า การชมเชยเพิ่มประสิทธิ
ภาพในการทำงานไวกว่าการติเตียน แม้ว่า ผลการวิจัยบางฉบับที่ได้นำมารายงานไว้จะไม่
ปรากฏผลชัดเจนดังที่กล่าว ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่า ผลของการชมเชยและการติเตียนยังคง
ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่นด้วย ดังที่ ชมิดท์ (Schmidt) กล่าวไว้ว่า ไม่มีหลักฐานเพียงพอที่
จะกล่าวว่าการชมเชยจะมีประสิทธิภาพเหนือกว่าการติเตียนเสมอไป เนื่องจากผลของการ
ชมเชยและการติเตียนยังคงขึ้นอยู่กับ ความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนและครูกว่ย การชมเชย
จากครูที่นักเรียนไม่ชอบ อาจจะมีอิทธิพลน้อย ในขณะที่การติเตียนจากครูที่นักเรียนยกย่อง
นับถือ จะมีอิทธิพลในการจูงใจได้มาก⁷

ในเรื่องเกี่ยวกับการเสริมกำลังที่เป็นการชมเชย มีรายงานการทดลองที่พบว่า
เมื่อทดลองให้นักเรียนแต่งประโยคโดยใช้คำที่กำหนดไว้ให้ การเสริมกำลังด้วยคำพูด เช่น
ดี ถูกต้อง หรือแม่แต่การพยักหน้า หรือยิ้ม ในขณะที่นักเรียนใช้คำที่กำหนดให้ นั้น จะเพิ่มความ
ดีในการใช้คำมากขึ้น⁸ นอกจากนี้ แมคโดนัลด์ (McDonald) ยังได้อธิบายไว้ว่า ถ้าการ
ตอบสนองมีคุณค่าสำหรับบุคคล ไมว่าจะเป็น การไต่ถามหาว่า คนมีพฤติกรรม การตอบสนองที่ถูกต้อง
หรือ จะเป็นการได้รับสิ่งที่สนองความต้องการ จะทำให้กระส่วนการตอบสนองของบุคคล
เพิ่มมากขึ้น และเกิดบ่อยครั้งมากขึ้น ในเวลาต่อ ๆ ไป⁹ จึงอาจกล่าวได้ว่า การชมเชย
มีอิทธิพลในการเพิ่มประสิทธิภาพและความดีในการแสดงพฤติกรรม การตอบสนองของบุคคล

⁶ สมจิตต์ สุพรรณทัศน์, เรื่องเดิม

⁷ James O. Whittaker, op.cit., p.290

⁸ Robert M.W. Travers, Essential of Learning (New York: The Macmillan Company, 1958), p.148

⁹ Frederick J. McDonald, op.cit., p.401

การวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงและเป็นที่มาของการวิจัย เรื่อง ผลของคำพูดเราของครูที่มีต่ออัตราเร็วและความถูกต้องในการทำงานของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น นี้ คือ การวิจัยของ แลมบ์ (George S. Lamb) ซึ่ง ไล่ศึกษาผลของคำพูดเราที่เป็นแนวทางในการทำงาน โดยให้คำพูดเรากับนักเรียนในขณะที่นักเรียนกำลังทำงาน (ฝึกกับการวิจัยอื่น ๆ ที่ใครรายงานไว้วงงวน ซึ่งเป็นการให้คำพูดชมเชย หรือติเตียนผลงาน หลังจากที่นักเรียนทำงานเสร็จแล้ว หลังจากนั้นจึงให้นักเรียนทำงานอีกครั้งหนึ่ง) กลุ่มทดลองในการวิจัยของแลมบ์ เป็นนักเรียนเกรด 2 และ เกรด 3 ชั้นละ 18 ห้องเรียน ผู้วิจัยสุ่มให้ treatment กับห้องเรียนดังกล่าว เป็น 3 พวก คือ กลุ่มที่ได้รับคำพูดเราให้ทำงานอย่างรวดเร็ว กลุ่มที่ได้รับคำพูดเราให้ทำงานอย่างถูกต้อง และ กลุ่มควบคุมซึ่งไม่ได้รับคำพูดเราเลย โดยฝึกให้นักเรียนฝึกหัดครู เพศหญิง เป็นผู้ให้คำพูดเราระหว่างที่นักเรียนทำแบบทดสอบความสามารถในการอ่านจำนวน 2 ฉบับ ผลการวิจัย ปรากฏว่า กลุ่มนักเรียนที่ได้รับคำพูดเราให้ทำงานอย่างรวดเร็ว ทำขอทดสอบไวยากรณ์มากกว่ากลุ่มควบคุม หรือกลุ่มที่ได้รับคำพูดเราให้ทำงานอย่างถูกต้อง และ กลุ่มที่ได้รับคำพูดเราให้ทำงานอย่างถูกต้อง ก็ทำงานได้ถูกต้องมากกว่า กลุ่มที่ได้รับคำพูดเราให้ทำงานอย่างรวดเร็ว หรือ กลุ่มควบคุม แต่ความแตกต่างดังกล่าว ไม่มีนัยสำคัญในทางสถิติ และ ผลของการวิจัย ยังพบว่า นักเรียนหญิงที่ได้รับคำพูดเราให้ทำงานอย่างรวดเร็ว ทำแบบทดสอบไวยากรณ์มากกว่า นักเรียนหญิงที่ได้รับคำพูดเราให้ทำงานอย่างถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญ¹⁰

รายงานการวิจัยอีกเรื่องหนึ่งที่เน้นในเรื่อง ความเครียด (tension) ในระหว่างการทำงาน แต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้อยู่มาก การวิจัยดังกล่าว ทดลองกับนักเรียนในระดับวิทยาลัย โดยให้ทดลองทำแบบทดสอบ อุปมาอุปมัย (Verbal Analogies) เลขคณิต และการชั่งน้ำหนักตัวอักษร (Cancellation) ในสภาพการทำงาน 3 แบบ คือ สภาพควบคุม หรือสภาพปรกติ สภาพที่กำหนดให้ทำงานให้ถูกต้องมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ และ สภาพที่กำหนดให้ทำงานให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยที่ ทุก ๆ 30 วินาที จะมีเสียงกริ่งไฟฟ้า และผู้ทำการทดสอบก็จะระบุจำนวนข้อที่ถูกต้องแบบทดสอบควรจะทำแล้วเสร็จ ในขณะนั้น ซึ่งสภาพของการทำงานในแบบที่สาม เป็นสภาพที่ก่อให้เกิดความเครียด เป็นอย่างมาก ผลของการวิจัย พบว่า

¹⁰ George S. Lamb, *op.cit.*, pp.332-336

กลุ่มที่ทำงานในสภาพที่มีความเครียด ทำงานผิดพลาดมากกว่าอีก 2 กลุ่มอย่างมีนัยสำคัญ แต่กลุ่มที่ได้รับคำสั่งให้ทำงานในหลอดทองมากที่สุด เหาที่จะทำได้ ไม่ปรากฏว่า ทำงานในหลอดทองมากกว่า กลุ่มควบคุมอย่างเห็นได้ชัด¹¹

จากรายงานการวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับการใช้คำพูด เรา เป็นแนวทางสำหรับการทำงานของนักเรียน ที่กล่าวไวข้างต้น ยังไม่อาจกล่าวได้แน่นอนว่า การใช้คำพูดเรา เป็นแนวทางให้นักเรียนทำงานอย่างรวดเร็ว จะมีผลให้นักเรียนทำงานได้รวดเร็วขึ้น และ การใช้คำพูดเรา เป็นแนวทางให้นักเรียนทำงานอย่างถูกต้อง ก็ไม่ปรากฏว่ามีผลในการทำให้นักเรียนทำงานได้ถูกต้องมากขึ้นอย่างเด่นชัด แต่อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยของ แลมป์ ส่วนหนึ่ง ก็แสดงว่า การใช้คำพูดเรา เป็นแนวทางให้นักเรียนทำงานอย่างรวดเร็ว มีผลต่อการทำงานของนักเรียนหญิง อย่างเห็นได้ชัด ดังนั้น จึงยังไม่อาจสรุปให้เป็นที่แน่นอนลงไปว่า การใช้คำพูดเราที่เป็นแนวทางให้นักเรียนทำงานอย่างถูกต้อง หรือ การใช้คำพูดเราที่เป็นแนวทางให้นักเรียนทำงานอย่างรวดเร็ว จะมีอิทธิพลทำให้นักเรียนทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น หรือรวดเร็วมากขึ้น ตามแนวทางของคำพูดเราที่ให้กับนักเรียน นั้น หรือไม่ อันเป็นสิ่งที่ควรจะได้ทำการศึกษาค้นคว้าต่อไป เพื่อให้ได้ความจริงที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

11 Anne Anastasi, Psychological Testing (New York: The Macmillan Company, 1967), p.49