

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีดังนี้

1. พฤติกรรม
2. เจตคติและการเปลี่ยนแปลงเจตคติ
3. ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม
4. การสื่อสาร
5. การเรียนรู้ของผู้ใหญ่
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พฤติกรรม (Behavior)

ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่าพฤติกรรมไว้ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมว่าหมายถึง การกระทำหรืออาการที่แสดงออกทางกล้ามเนื้อ ความคิด และความรู้สึกเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้า

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2524) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมว่า คือสิ่งที่บุคคลกระทำ แสดงออก ตอบสนองหรือโต้ตอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งที่สามารถสังเกตได้

ลิขิต กาญจนารักษ์ (มปป) ให้ความหมายว่า พฤติกรรม หมายถึง กิจกรรมใด ๆ ก็ตาม ของอินทรีย์ที่สังเกตได้โดยคนหนึ่ง หรือโดยเครื่องมือของผู้ทดลอง การสังเกตพฤติกรรมอาจทำได้ โดยใช้เครื่องมือเข้าช่วย

กมล หล้าสุรวงษ์ (2524) กล่าวว่า พฤติกรรม คือ การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า พฤติกรรม คือ การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สามารถสังเกตเห็นได้ในสถานการณ์นั้น

นักจิตวิทยาในกลุ่มพฤติกรรมนิยม เชื่อว่า พฤติกรรมมนุษย์เป็นสิ่งที่สังเกตได้ สามารถตรวจสอบและวัดได้ไม่จำเป็นต้องศึกษาถึงกลไกการทำงานของสมองหรือสรีรวิทยา เราสามารถวางเงื่อนไขหรือจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เพื่อควบคุมพฤติกรรมนี้ นักจิตวิทยาเรียกสิ่งแวดล้อมนี้ว่า สิ่งเร้า (Stimulus) และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตอบสนอง (Response)

จากที่กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยจึงได้ให้ความรู้ในรูปแบบของการจัดนิทรรศการเพื่อให้คนงานได้เกิดการเรียนรู้ โดยจัดให้มีบรรยากาศเป็นกันเอง ผู้ที่เรียนรู้ชาก็สามารถเรียนรู้ได้ คนงานสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง เมื่อคนงานเรียนรู้แล้วก็มีเจตคติที่ดีต่อความปลอดภัยในการทำงาน และสามารถแสดงพฤติกรรมที่มีต่อความปลอดภัยในการทำงาน ตามที่ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้

การเกิดพฤติกรรม

พาฟลอฟ (Pavlov) ได้ศึกษาถึงกระบวนการเกิดพฤติกรรมจากการถูกวางเงื่อนไข ตามการทดลอง พบว่า การตอบสนองที่ถูกวางเงื่อนไขจะค่อย ๆ เพิ่มขึ้นทีละเล็กทีละน้อยจนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เรียกว่า การเกิดพฤติกรรม กฎพื้นฐานที่ได้จากการทดลองในระหว่างช่วงการเกิดพฤติกรรมนี้ คือ เมื่อไรก็ตามที่ได้เสนอสิ่งเร้าที่เป็นเงื่อนไข ผลที่ตามมาคือสิ่งเร้าที่ไม่เป็นเงื่อนไข กระบวนการนี้จะเรียกว่า การเสริมแรง (reinforcement) แต่เมื่อองค์การให้แรงเสริมแนวโน้มนของการตอบสนองจะค่อย ๆ ลดลง กระบวนการนี้เรียกว่า การลดพฤติกรรม (extinction) การลดพฤติกรรมการเรียนรู้ได้หมายความว่าพฤติกรรมนั้นจะถูกลืมไปอย่างสนิท เมื่อเอาการเสริมแรงมาเป็นสิ่งเร้าอีกก็จะเกิดพฤติกรรมการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เป็นเงื่อนไขอีก ในการปรับพฤติกรรม (Behavior Modification) เป็นการประยุกต์หลักการเรียนรู้ที่ได้จากการทดลองทางจิตวิทยามาใช้ในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เป็นปัญหาอย่างเป็นระบบ ระเบียบ

การปรับพฤติกรรมตามหลักการเรียนรู้มีความเชื่อพื้นฐานสำคัญว่า พฤติกรรมที่เป็นปัญหาที่เหมือนกับพฤติกรรมอื่น ๆ คือ พัฒนาและคงอยู่ได้ตามหลักการเรียนรู้ และการเปลี่ยนแปลงแก้ไขพฤติกรรมก็สามารถทำได้ โดยใช้หลักการเรียนรู้เช่นเดียวกัน (ภูษิต เกียรติคุณ, 2535 อ้างถึง Ullmann and Krasner 1965; Rimm and Masters 1979)

หลักการเรียนรู้ที่นำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมี 3 แบบ คือ

1. การเรียนรู้เงื่อนไขสิ่งเร้า (Classical conditioning)
2. การเรียนรู้เงื่อนไขผลกรรม (Operant conditioning)
3. การเรียนรู้โดยการสังเกต (Observational learning)

ในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ต่อความปลอดภัยในการทำงานในโรงงานทอผ้า ผู้วิจัยใช้หลักการเรียนรู้โดยการสังเกตเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม โดยให้คนงานเรียนรู้โดยการสังเกตตัวแบบสัญลักษณ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อให้คนงานได้จดจำและแสดงออกทางพฤติกรรมต่อไป

ประเภทของพฤติกรรม

ในการแบ่งประเภทของพฤติกรรมนั้น มีนักการศึกษาหลายท่านได้แบ่งประเภทของพฤติกรรมเป็นหลายประเภทแตกต่างกัน คือ

พฤติกรรมแบ่งตามจุดประสงค์ของการศึกษา (Taxonomy of Educational Objective) ของ บลูม (Bloom) แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ

1. พฤติกรรมด้านความรู้ - ความคิด หรือพฤติกรรมด้านพุทธิพิสัย (Cognitive Domain) ได้แก่ พฤติกรรมในด้านการใช้ความคิด ใช้สมองหรือใช้สติปัญญา เพื่อการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ แบ่งออกเป็นระดับขั้นการพัฒนา 6 ขั้น จากต่ำสุดไปสูงสุด ได้แก่ ชั้นความรู้-ความจำ ชั้นความเข้าใจ ชั้นการนำไปใช้ ชั้นการวิเคราะห์ ชั้นการสังเคราะห์ และชั้นประเมินค่า

2. พฤติกรรมด้านความรู้สึก หรือด้านเจตพิสัย (Affective Domain) ได้แก่ พฤติกรรมที่เกี่ยวกับอารมณ์ หรือความรู้สึก ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างสมขึ้นจนเป็นลักษณะของแต่ละบุคคล

เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเสริมคุณลักษณะ หรือบุคลิกภาพของบุคคล พฤติกรรมด้านนี้ มีระดับการพัฒนาจากต่ำสุดไปสูงสุด 5 ชั้น ได้แก่ ชั้นการเรียนรู้ ชั้นตอบสนอง ชั้นเห็นคุณค่า ชั้นจัดระบบ และชั้นเกิดจินตวิสัย

3. พฤติกรรมด้านความคล่องแคล่วทางกาย หรือด้านทักษะพิสัย (Psychomotor Domain) ได้แก่ พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความคล่องแคล่วในการใช้วัยวะส่วนต่าง ๆ ของร่างกายให้ใช้งานได้คล่องแคล่วเหมาะสมกับงานหรือหน้าที่ จนถึงขีดสูงสุดที่บุคคลจะพัฒนาได้ (วัลลภ กัมทรพย์, 2527)

ชัยพร วิชชาวุธ (2517) ได้แบ่งพฤติกรรมออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) ได้แก่ พฤติกรรมที่ผู้อื่นสามารถสังเกตเห็นได้โดยตรงจากประสาททั้ง 5 (หู ตา จมูก ปาก และผิวหนัง) พฤติกรรมภายนอกแยกได้เป็น

1.1 พฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้โดยตรง ไม่ต้องใช้เครื่องมือช่วย บางครั้งเรียกว่า พฤติกรรมโมลาร์ (Molar Behavior) เช่น หัวเราะ ร้องไห้ อ้าปาก และกระโดด เป็นต้น

1.2 พฤติกรรมที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง ต้องใช้เครื่องมือช่วย (บางครั้งเรียกว่า พฤติกรรมโมเลกุล Molecular Behavior) เช่น การเต้นของหัวใจฟังจากเครื่องฟังหัวใจที่แพทย์ใช้ ความดันโลหิตสูงดูจากเครื่องวัดความดันโลหิต เป็นต้น

2. พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) ได้แก่ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล โดยจะรู้สึกตัวหรือไม่รู้สึกตัวก็ตาม โดยปกติผู้อื่นไม่สามารถสังเกตเห็นพฤติกรรมประเภทนี้โดยตรงได้ถ้าไม่บอก ไม่แสดงออกมาให้เห็นที่สังเกตเห็น พฤติกรรมภายในจึงเป็นเรื่องประสบการณ์ส่วนบุคคล (Private Experiences) คนเท่านั้นที่รู้ ตัวอย่างเช่น ความคิด ความจำ จินตนาการ ความฝัน และพฤติกรรมความรู้สึกต่าง ๆ เช่น กลัว เสียใจ หิว เจ็บ เป็นต้น ซึ่งถึงแม้จะไม่สามารถสังเกตเห็นโดยตรงได้ ก็สามารถจะสังเกตเห็นทางอ้อม เช่น ใช้แบบทดสอบหรือสังเกตจากพฤติกรรมภายนอกที่เป็นข้อมูลในการสรุปโยง (Inference) ถึงพฤติกรรมภายใน พฤติกรรมภายในอาจแบ่งได้เป็น 2 ชนิด

2.1 พฤติกรรมภายในที่เกิดขึ้นโดยรู้สึกตัว (Conscious Processes) เช่น หิว เห็นอย ตื่นเต้น เจ็บปวด พฤติกรรมเหล่านี้เจ้าของพฤติกรรมรู้ตัวว่ามันเกิด และเจ้าของพฤติกรรมอาจจะควบคุมหรือเก็บความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ ไม่แสดงออกซึ่งกิริยาอาการ หรือสัญญาณใด ๆ

2.2 พฤติกรรมภายในที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้สึกรู้ตัว (Unconscious Processes)

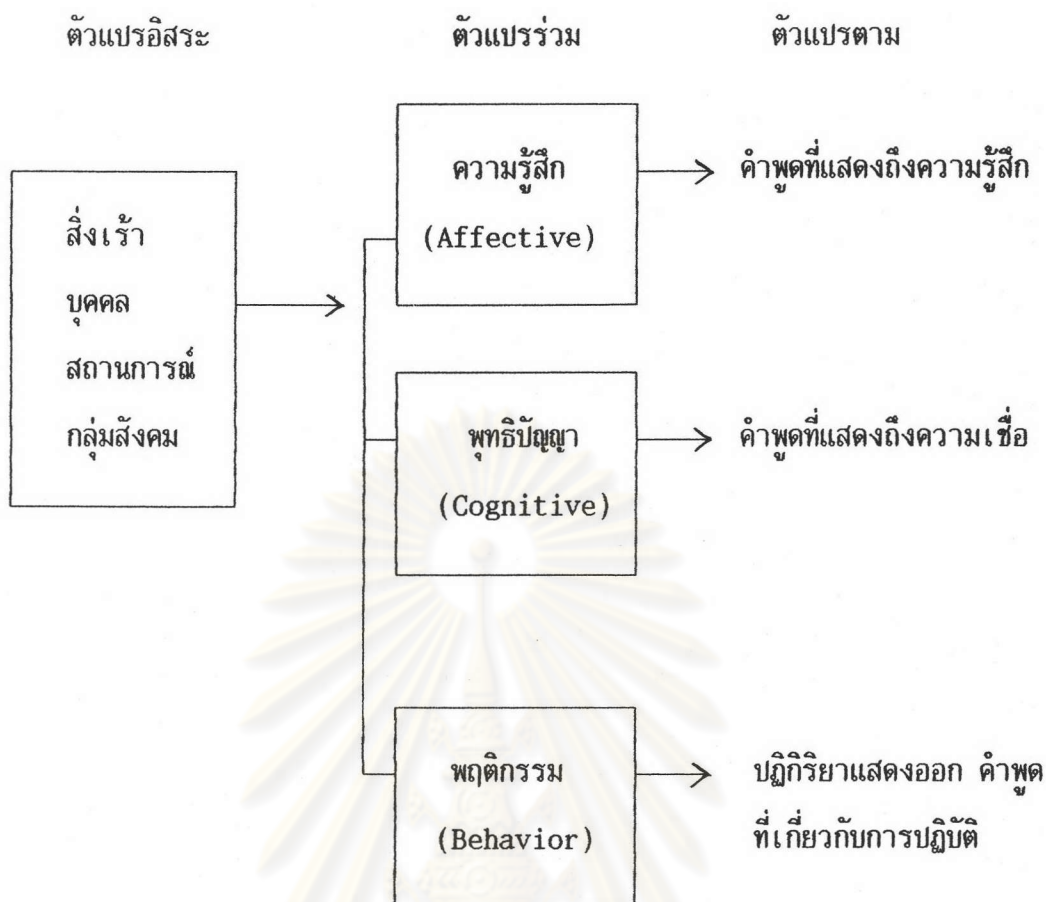
พฤติกรรมบางอย่างเกิดขึ้นภายใน โดยที่บางครั้งบุคคลไม่รู้สึกรู้ตัว แต่มีผลต่อพฤติกรรมภายนอกของบุคคลผู้นั้น เช่น ความขลาด ความกล้า ความคิด ความคาดหวัง ความปรารถนา ความสุขุขใจ เป็นต้น

การแบ่งพฤติกรรมนั้น สามารถแบ่งเป็นพฤติกรรมภายนอกและพฤติกรรมภายใน ถ้าแบ่งตามจุดประสงค์การศึกษา จะแบ่งได้เป็น 3 ด้าน คือ ด้านพุทธิพิสัย ด้านเจตพิสัย และด้านทักษะพิสัย การให้ความรู้แก่คนงานจะเน้นถึงพฤติกรรมด้านเจตพิสัย เมื่อคนงานเกิดการรับรู้ ถ้าเห็นจริงด้วยก็จะยอมรับและนำไปปฏิบัติในที่สุด หากไม่เห็นด้วยก็จะเพิกเฉยไม่แสดงพฤติกรรมตามที่ผู้วิจัยตั้งวัตถุประสงค์ไว้ พฤติกรรมของคนงานที่มีต่อความปลอดภัยในการทำงาน คนงานจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมภายนอกที่สามารถสังเกตเห็นได้

สรุปว่าพฤติกรรมเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา พฤติกรรมจะเปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ การได้รับข่าวสารข้อมูลทำให้คนเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อปรับตัวเข้ากับสภาวะแวดล้อม และมีชีวิตอยู่ได้อย่างดี แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมของคนงานที่มีอยู่ก่อนแล้ว หากมีกระบวนการให้ความรู้ที่ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ โดยอาศัยเงื่อนไขและการจัดสภาพแวดล้อมให้ให้ความรู้ใหม่ ๆ และข่าวสารข้อมูลที่เข้ากับเจตคติหรือประสบการณ์เดิมของผู้เรียน ก็จะสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนงานได้

เจตคติและการเปลี่ยนแปลงเจตคติ

เจตคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกหรือการรับรู้และตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางบวกหรือทางลบ มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเลือกกระทำของบุคคลต่อสิ่งที่อยู่ภายนอก ไม่ว่าสิ่งนั้นจะเป็นบุคคล เหตุการณ์ ศาสนา การศึกษา ซึ่งเจตคติมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเป็นอย่างมาก องค์ประกอบที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลงเจตคติ มีส่วนทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงนั้น ไทรแอนดิส (Triandis, 1971) ได้สรุปไว้เป็นแผนภูมิดังนี้



ส่วนไพบูลย์ อินทวิชา (2527) ได้สรุปองค์ประกอบของเจตคติว่ามีอยู่ 3 ประการ คือ

1. ความรู้ ความเข้าใจ ความคิด (Cognitive Component) เป็นการตอบสนองต่อบุคคลในลักษณะของการรับรู้ อันสืบเนื่องมาจากความคิดความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของสิ่งปรากฏการณ์ต่าง ๆ จากการวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ ทำให้เจตคติที่แสดงออกมานั้นแนวความคิดว่าอะไรถูก อะไรผิด
2. ความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางอารมณ์ของบุคคลที่คล้อยตามความคิดความเชื่อ ถ้าบุคคลมีความคิดในแง่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น เจตคติจะแสดงออกในรูปของความรัก ความโกรธ ความชอบ ความพอใจ ความเกลียด หรือความไม่พอใจ
3. พฤติกรรม (Behavior Component) คือ ความพร้อมที่จะกระทำ เป็นผลเนื่องมาจากความคิด และความรู้สึกซึ่งออกมานั้นในรูปของพฤติกรรม โดยการยอมรับหรือปฏิเสธ และเป็นการ



กระทำที่สามารถสังเกตเห็นได้

จากองค์ประกอบของเจตคติดังกล่าว จะเห็นว่าองค์ประกอบทั้ง 3 ประการ มีส่วนสัมพันธ์กันและเป็นพื้นฐานของเจตคติของบุคคล เมื่อคนงานได้รับความรู้ คนงานจะคิดและทบทวนเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้รับ ถ้าข้อมูลที่ได้รับมีความเชื่อถือได้คนงานก็จะยอมรับ มีเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้นโดยแสดงออกถึงความพึงพอใจ และอาจแสดงออกในรูปของพฤติกรรมที่สามารถสังเกตเห็นได้ในที่สุด

การเปลี่ยนแปลงเจตคติ

โลกเรามีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา สิ่งแวดล้อมทางสังคมก็เปลี่ยนแปลงตาม บุคคลมีการเรียนรู้มากขึ้น ประสบการณ์มากขึ้น ทำให้เจตคติเปลี่ยนไป ไทโรแอนดิส อธิบายว่า เจตคติเป็นสิ่งที่เกิดแล้วสามารถจะเปลี่ยนแปลงได้ การเปลี่ยนเจตคติของบุคคลเกิดขึ้นได้โดย

1. การเปลี่ยนความคิด จากการได้รับข้อมูลใหม่ จากบุคคลอื่น หรือจากสื่อมวลชนต่าง ๆ
2. การเปลี่ยนความรู้สึก เกิดจากการได้รับประสบการณ์ตรงหรือเหตุการณ์ที่กระทบกระเทือนใจ
3. การเปลี่ยนพฤติกรรม การที่บรรทัดฐานของสังคมเปลี่ยนไป บุคคลจึงเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใหม่ รวมถึงการถูกบังคับให้ปฏิบัติในสิ่งที่ไม่ตรงกับเจตคติเดิมของตน

การเปลี่ยนแปลงเจตคติในบุคคลหนึ่ง มีวิธีการดังนี้

1. วิธีการเปลี่ยนเจตคติอย่างเป็นทางการ (Formal Attitude Change) เป็นวิธีที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการเรียนรู้ โดยเชื่อว่าบุคคลมีเหตุผล รู้จักคิด สามารถรับข่าวสาร และสามารถที่จะถูกกระตุ้นให้เกิดภาวะการจูงใจให้สนใจข่าวสารต่าง ๆ จึงรู้เนื้อหาของข่าวสาร ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงเจตคติของบุคคลจากวิธีนี้คือการปรับปรุงแหล่งข่าวสาร และวิธีการส่งข่าวสารให้เหมาะสม

2. วิธีการเปลี่ยนเจตคติอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Attitude Change) มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีสันนาม (Cognition Field Theory) โดยเชื่อว่าบุคคลอยู่ในสังคม ซึ่ง

ต้องการเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม เครื่องมือที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติ โดยวิธีนี้คือ บรรทัดฐานของกลุ่ม (Group Norms) และแรงผลักดันที่ทำให้บุคคลอยากอยู่ร่วมกับกลุ่ม ความต้องการเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม อิทธิพลของกลุ่มจึงมีผลในการเปลี่ยนเจตคติได้

เลวิน (Lewin) พบว่า การเปลี่ยนเจตคติของบุคคลอาจทำได้โดยการสร้างสถานการณ์ให้เกิดการมีส่วนร่วมกิจกรรมในกลุ่ม เนื่องจากความคิดเห็นและความเชื่อส่วนใหญ่ของกลุ่มจะเป็นข้อมูลใหม่ อันมีผลต่อการเปลี่ยนความคิดเห็นของบุคคลได้ เมื่อบุคคลได้รับข่าวสารใหม่ บุคคลจะต้องตัดสินใจโดยเปรียบเทียบข้อมูลใหม่กับความคิดเห็นเดิมของตน ซึ่งอาจทำให้บุคคลเปลี่ยนเจตคติได้ ความคิดเห็นหรือความเชื่อที่บุคคลได้รับจากกลุ่มมี 3 ลักษณะ คือ

1. ความคิดที่ได้จากข่าวสารใหม่ทั้งหมด (Externally Originated Thoughts)
2. ความคิดที่ได้จากการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงข่าวสารใหม่บางส่วน (Recipient Modified Thoughts)
3. ความคิดที่ได้จากการสรุปข่าวสารนั้น โดยข่าวสารถูกเปลี่ยนไปทุกส่วน (Recipient Generated Thoughts)

สรุปว่าการเปลี่ยนความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมทำให้เจตคติเปลี่ยนแปลงด้วย และเชื่อว่าบุคคลมีเหตุผลรู้จักคิด สามารถรับข่าวสารและสามารถที่จะถูกกระตุ้นให้เกิดภาวะการจูงใจให้สนใจข่าวสารต่าง ๆ จึงรู้เนื้อหาของข่าวสาร นอกจากนั้นการเปลี่ยนแปลงเจตคติของบุคคลยังขึ้นอยู่กับข่าวสารที่ได้รับ คนงานจะปรับเปลี่ยนเจตคติที่มีต่อความปลอดภัยในการทำงานได้ก็ขึ้นอยู่กับเนื้อหา ความน่าสนใจ ของข่าวสารที่จัดมาในรูปของนิทรรศการ

ในการเปลี่ยนเจตคติ โสภา ชูพิกุลชัย (2522) ได้อธิบายว่าการเปลี่ยนแปลงเจตคติเกิดจากหลัก 3 ประการ ดังนี้

1. อาศัยเงื่อนไขและการให้รางวัล
2. เครื่องล่อและความขัดแย้งในใจ
3. ความมั่นคงหรือการคงที่ของความรู้สึก

อาศัยเงื่อนไขและการให้รางวัล

วิธีการนี้เป็นวิธีที่ ฮอฟแลนด์ (Hovland) ได้กล่าวว่า เจตคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้เช่นเดียวกันกับนิสัยอื่น ๆ กล่าวคือ ในขณะที่ต้องการรายละเอียดและความเป็นจริง บุคคลเหล่านั้นก็จะเรียนรู้เกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดและคุณค่าต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความเป็นจริงเหล่านั้นไปด้วย และอาจมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ในขณะที่เราเรียนรู้ก็จะเกิดความรู้สึกหรืออารมณ์ต่อสิ่งนั้นไปด้วย ทัศนคติการเรียนรู้ในกลุ่มนี้จึงมีการเสริมแรง การวางเงื่อนไข การเลียนแบบและการถ่ายโยง เป็นต้น

เครื่องล่อและความขัดแย้งในใจ

โดยทั่วไปแล้ว เจตคติมักจะไม่เกิดขึ้นเพียงอย่างเดียวในเวลาหนึ่ง แต่มักจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กันหลายเจตคติ ในกรณีที่เจตคติเกิดขึ้นพร้อมกัน โฉมหน้าให้แสดงพฤติกรรมไปในทิศทางเดียวกันก็ไม่เกิดความยุ่งยากในการตัดสินใจ แต่หากเจตคติที่เกิดโหม่งนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมไปในทิศทางที่แตกต่างกัน บุคคลนั้นก็ต้องเลือกเพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่ง

ทัศนคติความมั่นคงหรือความคงที่ของการรู้สึก

มนุษย์มีแนวโน้มที่จะแสวงหาความมั่นคงในระหว่างความนึกคิดของเขา ดังนั้นการตัดสินใจขึ้นสำคัญในการสร้างหรือก่อให้เกิดเจตคติที่แต่ละคนมีความเชื่อถือ ถ้ายึดทัศนคติก็โดยการสร้างความมั่นคงขึ้นเพื่อยึดให้คงเส้นคงวา ในกรณีที่เหมือนกัน ถ้าความรู้สึกนึกคิดของเขาคงเส้นคงวาและเขาก็กำลังจะต้องเผชิญกับความนึกคิดใหม่ ที่จะสร้างให้เขาเกิดความไม่คงเส้นคงวาขึ้น เขาก็มีแนวโน้มที่จะลดความไม่คงที่นั้นลง

ในการเปลี่ยนเจตคติ พรรณี ช. เจริญจิต (2528) ได้สรุปรูปแบบไว้ดังนี้

1. ให้ได้รับข้อมูลใหม่ทุกแง่มุม เกี่ยวกับสิ่งที่ตนมีเจตคติไม่ดี
2. จัดประสบการณ์ให้ใหม่
3. ปล่อยให้เกิดอารมณ์กลัว

สรุปว่าเจตคติเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ แต่ก็ไม่ใช่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมนั้นเสียทั้งหมด บางครั้งแม้บุคคลจะมีเจตคติอย่างหนึ่ง แต่ก็อาจจะไม่สามารถแสดงพฤติกรรมออกมาตามเจตคติที่เขามีได้ ทั้งนี้อาจมีบางสิ่งบางอย่างบดบังไว้ แต่ถึงอย่างไรก็ตามเจตคติก็น่าจะมีส่วนสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ เมื่อใดที่มนุษย์มีอิสระจากความกดดันต่าง ๆ

เขาก็จะแสดงพฤติกรรมออกมาตามเจตคติที่เขามีอยู่ บุคคลจะมีเจตคติต่อสิ่งใด ก็เนื่องมาจากการได้รับข่าวสารข้อมูล ความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้น แล้วสามารถสรุปเป็นความคิด ความเข้าใจ ซึ่งก่อให้เกิดเป็นลักษณะทางอารมณ์ เป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นในทางบวกหรือลบก็แล้วแต่ว่าเขาได้ข้อมูลมาอย่างไร องค์ประกอบของเจตคติดังกล่าวก่อให้เกิดความพร้อมในการที่จะแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งต่อสิ่งนั้น และการให้ความรู้หรือการจัดประสบการณ์ใหม่จะทำให้ความคิด ความรู้สึก ความเชื่อเปลี่ยนแปลงไป นั่นแสดงให้เห็นว่าเจตคติเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมก็ย่อมเปลี่ยนแปลงตามเจตคติด้วย จากหลักการนี้ผู้วิจัยจึงได้ให้ความรู้เพื่อเปลี่ยนแปลงเจตคติที่มีต่อความปลอดภัยในการทำงานของคนงาน โดยเน้นที่ข่าวสารข้อมูล

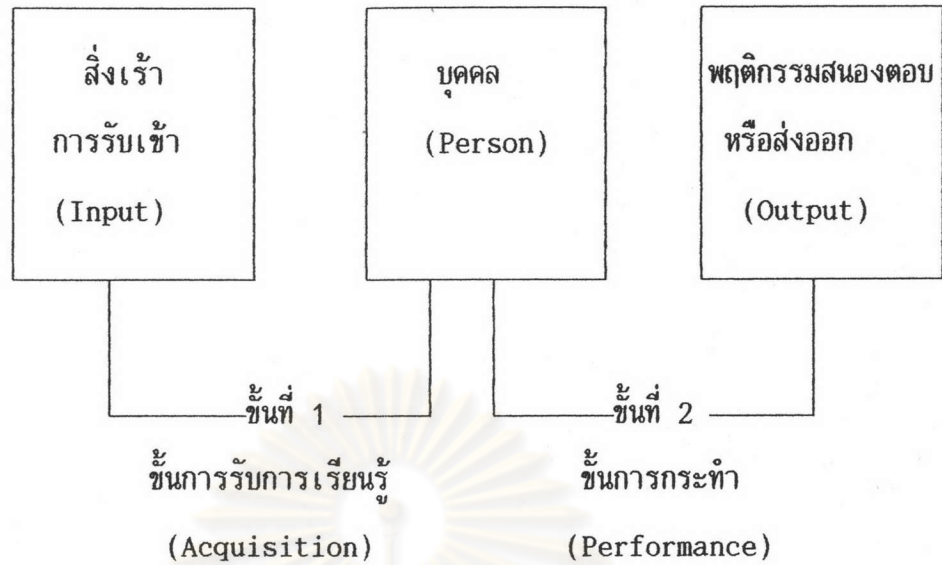
ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory)

แบนดูรา (Bandura) ได้เสนอแนวคิดของทฤษฎีนี้ว่า พฤติกรรมส่วนใหญ่ของบุคคลเกิดจากการเรียนรู้ ส่วนหนึ่งเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงของตนเอง และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากการสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่น ซึ่งการเรียนรู้ส่วนใหญ่ของบุคคลเรียนรู้จากการสังเกตผ่านตัวแบบ (Model) ตัวแบบจะมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้โดยผ่านข้อมูลที่ได้รับในระหว่างสังเกตเห็นพฤติกรรมของตัวแบบ ซึ่งถือว่าเป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมน่ากระทำตาม แบนดูราได้สรุปพฤติกรรมของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ

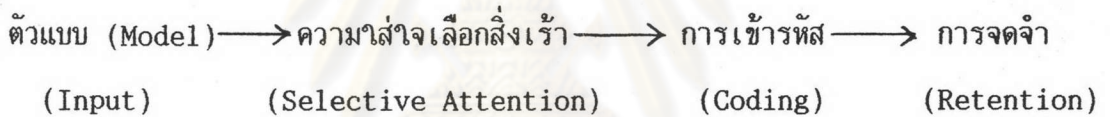
1. พฤติกรรมสนองตอบที่เกิดจากการเรียน ซึ่งแสดงออกหรือกระทำสม่ำเสมอ
2. พฤติกรรมที่เรียนรู้แต่ไม่เคยแสดงออกหรือกระทำ
3. พฤติกรรมที่ไม่เคยแสดงออกเพราะไม่เคยเรียนรู้จริง ๆ

ขั้นตอนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ

แบนดูรา (Bandura) (อ้างถึงในสุรางค์ ใคว์ตระกูล, 2533) กล่าวว่า การเรียนรู้โดยการเลียนแบบมี 2 ขั้นตอนคือ ขั้นแรก ขั้นการรับการเรียนรู้ (Acquisition) ทำให้สามารถแสดงพฤติกรรมได้ ขั้นที่ 2 เรียกว่า ขั้นการกระทำ (Performance) ซึ่งอาจจะทำหรือไม่ทำก็ได้



แผนภูมิที่ 1 ขั้นการเรียนรู้โดยการเลียนแบบ



แผนภูมิที่ 2 ขั้นการเรียนรู้

จากแผนภูมิจะเห็นว่า ส่วนประกอบทั้ง 3 อย่างของการรับการเรียนรู้เป็นกระบวนการทางสติปัญญา (Cognitive Process) ความใส่ใจที่เลือกสิ่งเร้ามีบทบาทสำคัญในการเลือกตัวแบบที่ซึมซับตัวแบบที่มีชีวิตจริง (Live Model) ให้ผู้เรียนสังเกตโดยตรงไม่ต้องผ่านสื่ออื่น ๆ และตัวแบบสัญลักษณ์ (Symbolic Model) ซึ่งผู้สังเกตจะสังเกตผ่านสื่ออื่น ๆ เช่น คำบอกเล่า หนังสือ ภาพ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ เป็นต้น

สำหรับขั้นการกระทำ (Performance) นั้น ขึ้นอยู่กับผู้เรียน เช่น ความสามารถทางด้านร่างกาย ทักษะต่าง ๆ รวมทั้งความคาดหวังที่จะได้รับแรงเสริมซึ่งเป็นแรงจูงใจ

แบนดูราได้กล่าวถึงกระบวนการที่สำคัญในการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือการเรียนรู้โดยตัวแบบว่ามีทั้งหมด 4 อย่าง คือ

1. กระบวนการความใส่ใจ (Attention Processes)
2. กระบวนการการจดจำ (Retention Processes)
3. กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง (Reproduction Processes)
4. กระบวนการจูงใจ (Motivation Processes)



แผนภูมิที่ 3 กระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกต

1. กระบวนการใส่ใจ (Attention Processes)

เป็นกระบวนการเลือกและรับรู้ลักษณะพฤติกรรมที่สำคัญของตัวแบบพฤติกรรมที่ต่างกันของตัวแบบจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้สังเกตว่า พฤติกรรมใดที่ควรจดจำไว้ พฤติกรรมใดที่ไม่ควรเอาใจใส่ ในปัจจุบันการเรียนรู้ผ่านตัวแบบทำได้ง่ายขึ้น เนื่องจากมีสื่อช่วย เช่น โทรทัศน์ ฯลฯ อย่างไรก็ตามการเรียนรู้โดยการสังเกตจะทำได้ดีเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความสามารถของผู้สังเกตในการที่จะประมวลผลข้อมูลที่ได้จากประสบการณ์การสังเกต ความสามารถในการเรียนรู้ โดยแปลงการรับรู้จากประสบการณ์ที่ผ่านมาสู่สถานการณ์ใหม่ การแปลความหมายสิ่งที่ได้เห็นได้ยินมา

2. กระบวนการจดจำ (Retention Processes)

การสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบจะไม่มีอิทธิพลต่อบุคคลถ้าไม่มีการจำเกิดขึ้น กระบวนการนี้เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้โดยการสังเกต โดยการจำพฤติกรรมที่ตัวแบบแสดงออกแล้วแปลงให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ 2 ลักษณะ คือ จินตนาการ (Imaginal) และภาษา (Verbal) ซึ่งจะช่วยให้จำพฤติกรรมนั้นได้ เมื่อผู้สังเกตได้มีโอกาสแสดงพฤติกรรมในสถานการณ์อื่น จึงสามารถสนองตอบได้คล้ายคลึงตัวแบบมาก

3. กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง (Reproduction Processes)

เป็นกระบวนการที่ผู้สังเกตเปลี่ยนสัญลักษณ์ที่อยู่ในรูปของพฤติกรรมที่เหมาะสม การเลียนแบบพฤติกรรมบางอย่างที่ซับซ้อนบางครั้งไม่สามารถใช้วิธีการสังเกตหรือลองผิดลองถูกได้เพียงอย่างเดียว ดังนั้น ถ้ามีการให้ข้อมูลป้อนกลับหรือการสาธิตให้ดูที่ละส่วน จะทำให้เกิดการเรียนรู้ได้ดีขึ้น

4. กระบวนการจูงใจ (Motivation Processes)

บุคคลจะเลียนแบบพฤติกรรมของตัวแบบก็ต่อเมื่อผลของพฤติกรรมนั้นก่อให้เกิดผลดีมากกว่าผลเสีย จะแสดงพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และปฏิเสธสิ่งที่ไม่ได้รับการยอมรับ

การปรับพฤติกรรมด้วยการควบคุมตนเอง (Self-Control)

แบนดูรา (Bandura) กล่าวว่า การควบคุมตนเองเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญสำหรับบุคคลมาก เพราะบุคคลไม่สามารถอยู่ร่วมกันได้สงบสุข ถ้าหากจะให้ผู้อื่นคอยกำกับอยู่ตลอดเวลา นอกจากนั้นการแสดงออกทางพฤติกรรม ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกเป็นผลดี ผลที่ได้ตอบแทนคือรางวัล บุคคลก็จะมี ความพอใจในพฤติกรรมของตนเอง ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกเป็นผลเสีย ผลที่ได้ตอบแทนคือการลงโทษ บุคคลก็จะเกิดความไม่พอใจในพฤติกรรมของตนเอง ทั้งความพอใจและไม่พอใจ มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับมาตรฐานของพฤติกรรมที่ตั้งไว้ ซึ่งผลของการวิจัยเกี่ยวกับการตั้งมาตรฐานหรือเกณฑ์ที่จะประเมินพฤติกรรมของตนเอง พบว่า เด็กที่อยู่ในกลุ่มที่มีตัวแบบ ซึ่งตัวแบบหรือมาตรฐานของพฤติกรรมที่ตั้งจะเป็นเด็กที่ไม่พยายามที่จะทำให้ดีขึ้น เพียงแต่ทำพอไปได้ตามที่ตัวแบบได้กำหนดไว้เท่านั้น ส่วนเด็กที่อยู่ในกลุ่มที่มีตัวแบบที่ตั้งเกณฑ์หรือมาตรฐานของพฤติกรรมไว้สูง จะมีความพยายามเพื่อจะพิสูจน์ว่าตนเองทำได้ แต่เกณฑ์ที่ตั้งไว้สูงต้องคำนึงว่าจะต้องเป็นเกณฑ์ที่บุคคลสามารถจะทำได้ในกรณีที่เกณฑ์ตั้งไว้สูงพอที่จะทำให้บุคคลพยายามประกอบพฤติกรรม ถ้าบุคคลทำได้ก็จะเกิดความพอใจเป็นแรงเสริมด้วยตนเอง และทำให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะเรียนรู้

แบนดูราเชื่อว่า การเรียนรู้โดยการสังเกตเกิดขึ้นในชั้นการจดจำ ในชั้นการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวแบบ บุคคลอาจจะไม่แสดงพฤติกรรมหรือแสดงพฤติกรรมบางส่วนของการเรียนรู้ในชั้นการเก็บการจำก็ได้ ฉะนั้น ครูที่ทราบความสำคัญของแรงจูงใจของบุคคลก็ควรจะสร้างสถานการณ์ที่บุคคลจะประเมินพฤติกรรมของตนเองได้ โดยใช้เกณฑ์ของสัมฤทธิ์ผลสูงแต่อยู่ในขอบเขตความสามารถ

ของบุคคล เพื่อบุคคลจะได้ประสบความสำเร็จและมีความพอใจ ซึ่งเป็นแรงเสริมด้วยตนเองและเกิดแรงจูงใจที่จะเรียนรู้ต่อไป

วิธีที่ใช้ในการควบคุมตนเองมี 2 วิธีคือ

1. การควบคุมสิ่งเร้า เป็นการจัดการกระทำต่อต้นเหตุของพฤติกรรมก่อนที่จะเกิดพฤติกรรมขึ้น กล่าวคือ การที่บุคคลวางแผนเพื่อเปลี่ยนแปลงตัวแปรในสิ่งแวดล้อมก่อนที่จะทำพฤติกรรมเป้าหมาย เป็นการจัดสภาพแวดล้อมที่เป็นสิ่งเร้าของบุคคลเสียใหม่ เพื่อที่จะกระตุ้นหรือลดพฤติกรรมของบุคคลนั้น เนื่องจากพฤติกรรมบางอย่างมีสิ่งเร้าเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม เพราะฉะนั้นเพื่อเป็นการควบคุมพฤติกรรมจึงต้องควบคุมสิ่งเร้า เช่น พฤติกรรมการสูบบุหรี่ บุคคลอาจมีความต้องการสูบบุหรี่เมื่อเห็นที่เขยิบบุหรี่ ดังนั้นเพื่อเป็นการควบคุมพฤติกรรมการสูบบุหรี่ก็ต้องเอาสิ่งเร้าซึ่งในที่นี้คือที่เขยิบหรือออกไป

2. การควบคุมผลกรรม คือ การให้ผลกรรมตนเอง หลังจากได้ทำพฤติกรรมเป้าหมายแล้ว โดยการวางเงื่อนไขหรือควบคุมสิ่งที่เกิดขึ้นตามหลังพฤติกรรม จากแนวคิดที่ว่าผลกรรมมีผลทำให้บุคคลกระทำพฤติกรรมเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามแนวทางนี้จึงทำได้ด้วยการเสริมแรงเมื่อบุคคลกระทำพฤติกรรมที่พึงประสงค์ มีผลทำให้บุคคลกระทำพฤติกรรมเพิ่มขึ้น

ในการควบคุมตนเองส่วนใหญ่บุคคลจะต้องมี 1. มาตรฐานของการประพฤติปฏิบัติ 2. การประเมินการประพฤติปฏิบัติ และ 3. ผลการประเมิน องค์ประกอบทั้ง 3 ประการ ของการควบคุมตนเองนี้เกิดจากการเรียนรู้ทั้งจากประสบการณ์ตรง และการสังเกตตัวแบบ (ธีระพร อูวรรณโณ, 2532, ชัยพร วิชชาวุธ, 2534)

สรุปได้ว่าการเรียนรู้ทางสังคมไม่ว่าจะเป็นประสบการณ์ตรงหรือการเรียนรู้ผ่านตัวแบบจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดพฤติกรรมของบุคคล การเสริมแรงจะทำให้บุคคลปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตามที่ต้องการได้ จากหลักการนี้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดตัวแบบสัญลักษณ์ให้คนงานได้ดู และทำความเข้าใจโดยการสังเกตจากตัวแบบ ซึ่งตัวแบบจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนงานโดยตรง และให้คนงานได้เห็นการแสดงพฤติกรรมที่ดี เมื่อทำได้แล้วจะประสบผลสำเร็จในงานที่ทำงาน เมื่อแสดง

พฤติกรรมที่ไม่ดี ผลที่ได้รับคือการได้รับบาดเจ็บ สูญเสียอวัยวะและทรัพย์สิน

การสื่อสาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการของความคิดหรือข่าวสารถูกส่งจากแหล่งสารไปยังผู้รับสาร ด้วยความตั้งใจที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมบางประการของผู้รับสาร วัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ เจตคติ และพฤติกรรม ตัวแปรที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนี้ ได้แก่ ผู้ส่งสารหรือแหล่ง (Source) ข่าวสาร (Message) สื่อ (Channel) ผู้รับสาร (Receiver)

1. ผู้ส่งสารหรือแหล่ง (Source) เป็นผู้ที่มีความสำคัญในการสื่อสารมาก เพราะจะเป็นผู้เริ่มต้นการสื่อสาร และทำให้การสื่อสารดำเนินไปอย่างต่อเนื่องจนบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ความเชี่ยวชาญ ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารเป็นสิ่งสำคัญ เพราะถ้าบุคคลเกิดความเชื่อถือนำในผู้ส่งสารแล้ว จะเปลี่ยนเจตคติได้ง่ายขึ้น ลักษณะประการหนึ่งที่ทำให้ผู้ส่งสารมีความน่าเชื่อถือได้แก่ ความชำนาญ หรือผู้ทรงคุณวุฒิ และผลสำเร็จของการทำงาน รวมทั้งสามารถโน้มน้าวใจผู้รับสารได้

2. ข่าวสาร (Message) เป็นเรื่องราวที่มีความหมาย และแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใด ๆ ก็ตามที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ สารจะเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้ผู้รับสารเกิดการรับรู้และตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่ง เนื้อหาของข่าวสารที่ส่งออกไปถ้าประกอบด้วยสิ่งใหม่ ๆ และน่าสนใจจะมีผลต่อการเปลี่ยนเจตคติอย่างมาก

3. สื่อ (Channel) สื่อมีความสำคัญต่อผลของการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะสื่อแต่ละชนิดมีคุณสมบัติและบทบาทต่างกันไป การใช้สื่อหลาย ๆ ชนิดควบคู่กันไปก็สามารถจะเปลี่ยนเจตคติได้

4. ผู้รับสาร (Receiver) การสื่อสารจะสัมฤทธิ์ผลหรือไม่ มากน้อยเพียงใด สิ่งสำคัญในการสื่อสารคือผู้รับสาร หากบุคคลนั้นมีความต้องการที่จะเปลี่ยนเจตคติอยู่แล้วก็ยอมรับได้ แต่ถ้าเป็นเรื่องที่ขัดแย้งกับเจตคติเดิม บุคคลนั้นอาจจะเปลี่ยนแปลงเจตคติได้ยาก

สรุปได้ว่าการเปลี่ยนเจตคติเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นจะต้องอาศัยกระบวนการสื่อสารที่ดี จึงจะสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมตามที่ต้องการได้ ซึ่งกระบวนการสื่อสารที่ดีจะมาจากแหล่งข่าว ข่าวสาร และสื่อ ซึ่งทั้ง 3 ประการ ผู้วิจัยได้จัดกระบวนการโดยแหล่งข่าวจะมาจาก

แหล่งที่เชื่อถือได้ เนื้อหาของข่าวสารได้รับการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ เสนอผ่านสื่อต่าง ๆ ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ โปสเตอร์ พร้อมผู้บรรยายประกอบ

การที่บุคคลเปิดรับสื่อหรือข่าวสาร จะมีความสำคัญต่อการรับความรู้ และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน และต่อเนื่อง การรับข่าวสารความรู้ของบุคคลแบ่งได้เป็น 5 ระยะ (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2517) คือ

ระยะที่ 1 ระยะตื่นตัว (Awareness Stage) เป็นระยะเริ่มแรกของกระบวนการทางสมอง เมื่อบุคคลได้รับข่าวได้ฟัง ได้เห็น จะทำให้เกิดการตื่นตัว

ระยะที่ 2 ระยะสนใจ (Interest Stage) ระยะนี้เมื่อคนตื่นตัวแล้ว ต้องการสนองความต้องการต่อไป โดยหารายละเอียดเพิ่มเติม โดยการอ่าน ฟัง ชักถาม และมีการกรองข่าวสารให้เหมาะสมกับภาพเหตุการณ์ของตน ทำให้เกิดความเชื่อ

ระยะที่ 3 ระยะใคร่ครวญทางได้ทางเสีย (Evaluation Stage) เป็นระยะที่สภาวะจิตพร้อมแล้ว บุคคลนั้นจะหาทางปฏิบัติตามวิธีต่าง ๆ

ระยะที่ 4 ระยะทดลองดู (Trial Stage) เมื่อได้รับข่าวใหม่แล้ว ใคร่ครวญแล้วหาทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และพร้อมเริ่มทดลองทำดู

ระยะที่ 5 ระยะที่ยอมรับเอามาปฏิบัติ (Adoption Stage) เมื่อทดลองปฏิบัติได้ผลดี ประสพผลสำเร็จตามเป้าหมายก็จะรับมาปฏิบัติจนเป็นนิสัย

จากขั้นตอนการรับข่าวสารดังกล่าว ประเภทของการสื่อสารย่อมก่อให้เกิดการยอมรับที่ต่างกันด้วย วิฑูรย์ โอสถานนท์ (2516) ได้ศึกษาเรื่องการสื่อสารให้ปฏิบัติวางแผนครอบครัวและประชากร โดยแสดงถึงอิทธิพลของการให้ความรู้ ชักจูงให้เกิดการยอมรับในระดับต่าง ๆ โดยผ่านสื่อต่างชนิดกัน ดังนี้

ตารางแสดงอิทธิพลของการให้ความรู้ซึ่งก่อให้เกิดการยอมรับในระดับต่าง ๆ

แหล่งความรู้ (สื่อ)	รับรู้	สนใจ	ไตร่ตรอง	ทดลอง	ปฏิบัติ
เจ้าหน้าที่	*	*	**	***	***
ข้อความ รูปภาพ	**	**	*	*	*

หมายเหตุ *** = มีอิทธิพลมาก

** = มีอิทธิพลปานกลาง

* = มีอิทธิพลน้อย

จากตารางแสดงว่าเจ้าหน้าที่ที่มีอิทธิพลสูงในการชักจูงให้ปฏิบัติ ส่วนข้อความกับรูปภาพ มีอิทธิพลในเรื่องการรับรู้ปานกลาง

ในการเปิดรับข่าวสารความรู้ของบุคคล เมลวิน เอล เดลโฟล (Melvin L. De Fleur) (นัญญา จิตโสภณา, 2534) กล่าวว่า มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ

1. ความแตกต่างระหว่างบุคคล (The Individual Differences) กล่าวคือ บุคคลจะมีการเรียนรู้แตกต่างกันเนื่องจากการเลี้ยงดูและสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ลักษณะโครงสร้างทางบุคลิกภาพจะมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการกำหนดแบบของการรับรู้ หรือการเรียนรู้ของบุคคล ต่อเหตุการณ์รอบตัวให้ต่างกันไม่มากนักน้อย

2. การจัดประเภททางสังคม (The Social Categories) โดยนำลักษณะพื้นฐานบางประการที่เหมือนกัน เพศ การศึกษา รายได้มาเป็นเกณฑ์ในการจัดบุคคลเข้าไว้ในกลุ่มเดียวกัน บุคคลที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันนี้จะรับข่าวสารความรู้คล้ายกันไม่มากนักน้อย

3. ความสัมพันธ์ทางสังคม (The Social Relationships) ความสัมพันธ์ภายในกลุ่มจะมีอิทธิพลต่อการให้และรับข่าวสารความรู้ โดยเฉพาะความสัมพันธ์แบบเครือญาติและจากผู้นำความคิดเห็นชุมชน ซึ่งถือว่าเป็นผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้อื่น เพราะผู้นำความคิดเห็นจะไม่

เพียงแค่เป็นผู้ให้ข่าวสารความรู้เฉย ๆ แต่ยังสามารถตีความหมายของข่าวสารที่ได้รับไว้อีกด้วย

4. บรรทัดฐานทางสังคม (The Cultural Norms) การชักนำพฤติกรรมต่าง ๆ

ให้กับชุมชนควรจะต้องคำนึงถึงความสอดคล้องทั้งกับความต้องการของบุคคลกับค่านิยมของชุมชนนั้น ๆ ด้วย

สาเหตุที่ทำให้เกิดการผิดพลาดและล้มเหลวในการสื่อสาร

การสื่อสารมีอิทธิพลต่อการยอมรับข่าวสารข้อมูลในกรณีที่บุคคลไม่สามารถรับข่าวสารข้อมูลอาจมีสาเหตุมาจาก (วาสนา จันทรสว่าง และทัศนีย์ อินทรสุขศรี, 2532)

1. สิ่งรบกวนเกิดได้ 2 ประเภท คือ สิ่งรบกวนทางด้านกลไกการรับข่าวสาร ซึ่งเกิดจากช่องทางสื่อสาร ในการรับด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ การเห็น ได้ยิน ได้กลิ่น สัมผัสและลิ้มรส รวมทั้งสิ่งรบกวนทางด้านความหมายของภาษาท่าทางที่ใช้ในการสื่อสาร

2. ภูมิหลังด้านสังคมของผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ภูมิหลังต่าง ๆ ล้วนมีอิทธิพลในด้านการเลือกการสื่อสาร คือ การรับรู้ เลือกสนใจ เลือกตีความหมายและเลือกจดจำภาพ ความคิด ความรู้สึก ทัศนคติต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน จึงสามารถรับรู้การสื่อสารได้ในระดับที่ต่างกันในแต่ละบุคคล

3. ทักษะและความรู้ในการสื่อสาร ทักษะ และความรู้ของผู้ส่งสาร และผู้รับสารเห็นว่ามีความพร้อมในการส่งและรับสารแล้ว ย่อมเกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารได้

4. สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมในการสื่อสาร การสื่อสารที่มีประสิทธิผลนั้นย่อมจะต้องขจัดปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเวลา สถานที่ บรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ

5. สภาพการสื่อสาร การสื่อสารอาจมีปัญหาเข้าใจไม่ตรงกัน หากการสื่อสารนั้นขาดการติดตามผล ขาดการโต้ตอบ ซึ่งโดยปกติผู้ส่งสารต้องติดตามผลว่าผู้รับเข้าใจตรงกัน หรือไม่ตรงกันต้องแก้ไข ปรับปรุงวิธีการใหม่ให้เหมาะสม

การจัดกิจกรรมให้ความรู้ที่ดีจะต้องมีการวางแผนอย่างมีระบบต้องใช้สื่อที่มีคุณภาพ เนื่องจากจะช่วยให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ตรง เข้าใจง่าย สื่อมีความสำคัญต่อการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้กับบุคคลทุกระดับอายุ มีส่วนสร้างและเปลี่ยนแปลงเจตคติ ช่วยพัฒนาความคิด เพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ สื่อที่มีคุณภาพ ควรมีลักษณะอย่างน้อย 2 ประการ (รัตนา พุ่มไพศาล, 2528) ได้แก่

1. คุณค่าทางวิชาการ สื่อทำให้บุคคลได้รับประสบการณ์ผลการเรียนที่ดีกว่าการไม่ใช้สื่อการศึกษาบุคคลจะเข้าใจความหมายได้กว้างขวาง ส่งเสริมความคิดและการแก้ปัญหาให้ประสบการณ์ที่เป็นจริง ทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ที่ถูกต้องจดจำเรื่องราวต่าง ๆ ได้มาก และจำได้นาน รวมทั้งช่วยเพิ่มทักษะในการเรียนรู้ด้วย

2. คุณค่าทางด้านจิตวิทยา สื่อทำให้บุคคลเกิดความสนใจต้องการเรียนรู้ในเรื่องต่าง ๆ ทำให้มีทัศนคติที่ถูกต้อง ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ

3. คุณค่าทางด้านเศรษฐกิจ สื่อการศึกษานอกระบบทำให้บุคคลเรียนรู้ได้มากและรวดเร็ว เป็นการประหยัดเวลา สามารถเอาชนะข้อจำกัดเกี่ยวกับสถานที่ เวลา และระยะทางได้ สื่อสามารถส่งไปได้ทุกแห่งทั่วประเทศเป็นการกระจายและให้โอกาสทางการศึกษา

สรุปว่าการจัดกิจกรรมให้ความรู้จะต้องใช้สื่อที่มีคุณภาพเหมาะสมกับสภาพของบุคคล ผู้รับความรู้ เข้าใจง่าย และสามารถโน้มน้าวให้บุคคลเปลี่ยนแปลงเจตคติและพฤติกรรมตามที่ต้องการได้ นอกจากนี้ยังไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา และจัดสื่อให้เหมาะสมกับสถานที่ บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เมื่อมีสื่อที่มีคุณภาพ ประกอบกับทักษะและความรู้ของผู้ส่งสารและผู้รับสารก็ย่อมทำให้เกิดการเรียนรู้ที่ดี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบของการใช้สื่อ

เอกศักดิ์ เจษฎาภิบาล (2521) ได้ศึกษาสภาพความต้องการและทัศนคติของผู้ใช้แรงงานต่องานสังคมสงเคราะห์ พบว่า การศึกษาเรื่องความปลอดภัยในการทำงานเป็นเรื่องสำคัญอันดับแรกที่ต้องเร่งรัดให้มีการเผยแพร่ให้แก่นายจ้างและผู้ใช้แรงงานก่อน โดยเสนอรูปแบบการให้ความรู้ทางการศึกษานอกโรงเรียนว่า ควรเสนอในรูปแบบของการพิมพ์เอกสารให้ความรู้ฉบับเล็ก ๆ เพื่อกระจายส่งผู้ใช้งานได้ทั่วถึง

วิสัน จุมปาแพต (2520) ได้ศึกษาบทบาทการบริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ลักษณะการให้บริการสังคมมีหลายวิธี คือ การอบรมสัมมนา การสอนกลุ่มสนใจ การจัดนิทรรศการทางวิชาการ การปาฐกถา และการบรรยายพิเศษ การสาธิต การ

เผยแพร่ความรู้ทางสื่อมวลชน งานอาสาพัฒนา การบริการอุปถัมภ์ และจัดทำโครงการเฉพาะเรื่อง สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งได้จัดงานลักษณะงานบริการสังคม เป็นรูปการสัมมนามากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การสอนกลุ่มสนใจ นิทรรศการ ปาฐกถา และบรรยายพิเศษ เผยแพร่ความรู้ทางสื่อมวลชน และจัดโครงการย่อย ๆ เฉพาะเรื่อง

วิเชียร ฉายศิริ (2526) ได้ศึกษาลักษณะและความต้องการในการใช้สื่อของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการข่าวสารเพื่อการพัฒนาการเกษตรและชนบทของกรมการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า เจ้าหน้าที่บริหารมีจุดมุ่งหมายในการใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ผสมกับการให้ความรู้ทางวิชาการเป็นอันดับแรก สื่อที่ใช้มากที่สุด คือ สิ่งพิมพ์สาธารณะ ห้องสมุด ที่อ่าน หนังสือสาธารณะ และนิทรรศการ

จากงานวิจัยดังกล่าวพอสรุปได้ว่า สื่อมีส่วนสำคัญในการรับรู้ของบุคคล สื่อแต่ละชนิดสามารถเลือกใช้ได้ตามโอกาสและสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป รวมทั้งสภาพของบุคคล เช่น วัยวุฒิ ทัศนคติ สื่อที่ดีจะให้ความรู้ควบคู่ไปกับความเพลิดเพลินไม่น่าเบื่อหน่าย สามารถเข้าใจเนื้อหาในเวลาไม่นานนัก ผู้วิจัยได้เลือกสื่อแต่ละชนิดให้เหมาะกับเหตุการณ์ และสภาพของคนงาน ได้แก่ วิทยุ อีโคโนมิคส์ แผ่นพิมพ์ และภาพโปสเตอร์ นำเสนอในรูปแบบการจัดนิทรรศการ

การเรียนรู้ของผู้ใหญ่

การให้ข่าวสารข้อมูลเพื่อเปลี่ยนเจตคติและพฤติกรรมต้องใช้สื่อหลายประเภท เลือกให้เหมาะสมกับวัยของผู้รับความรู้ การเรียนรู้ของผู้ใหญ่แตกต่างจากเด็ก จึงต้องเข้าใจความต้องการของผู้ใหญ่ เพื่อเป็นพื้นฐานในการเปลี่ยนเจตคติ ซึ่งมัลคอล์ม โนลส์ (Malcolm S. Knowles, 1978) ได้สรุปทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่จากแนวคิดของลินเดอแมน (Lindeman) ไว้ว่า

1. ผู้ใหญ่จะถูกระตุ้นให้เรียนต่อเมื่อเขามีความต้องการและสนใจ
2. แนวโน้มการเรียนรู้ของผู้ใหญ่จะมีจุดรวมอยู่ที่ชีวิต วิธีการสอนจึงควรใช้สถานการณ์เกี่ยวกับชีวิต ไม่ใช่เนื้อหาวิชา
3. ประสบการณ์เป็นแหล่งที่มาของความรู้ที่มีคุณค่าที่สุดของผู้ใหญ่ จึงควรมีการวิเคราะห์

ประสบการณ์

4. ผู้ใหญ่มีความต้องการลึกซึ้งที่จะเป็นผู้
5. การจัดการเรียนรู้ให้ผู้ใหญ่จะต้องคำนึงถึงความแตกต่างในเรื่องวิธีการ เวลา สถานที่ และอัตราความเร็วในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

มานพ กาละดี (2515) ได้สรุปการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ไว้ 8 ประการ คือ

1. ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดีเมื่อเขาต้องการที่จะเรียน โดยเฉพาะหากเป็นการพัฒนาความรู้ ความชำนาญด้วยแล้วก็จะมีแรงจูงใจมากขึ้น
2. ผู้ใหญ่เรียนรู้โดยการกระทำ ลงมือปฏิบัติเอง
3. ผู้ใหญ่จะเรียนรู้เมื่อรู้สึกว่ามีความจำเป็น เช่น นำไปปรับปรุงหน้าที่การทำงาน
4. ศูนย์กลางการเรียนรู้ของผู้ใหญ่อยู่ที่ปัญหา
5. ประสบการณ์มีผลต่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่
6. ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้อย่างดีในบรรยากาศที่เป็นกันเองและอิสระ
7. การสอนผู้ใหญ่ควรรวบรวมวิธีที่หลากหลาย แต่ต้องเหมาะสม
8. ผู้ใหญ่ต้องการการแนะแนว มีผู้สอน

การเรียนรู้ของผู้ใหญ่แตกต่างจากการเรียนรู้ของเด็ก เพราะผู้ใหญ่มีธรรมชาติที่แปลกออกไป และมีพฤติกรรมที่แสดงออกทางธรรมชาติเป็นเรื่องใหญ่ที่จะมองข้ามเสียมิได้ ผู้ใหญ่มีภูมิหลัง ประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมนอกโรงเรียนที่แตกต่างกัน (ทองคำ ผดุงสุข, 2527) การให้ความรู้ที่ดีจะต้องเหมาะสมสำหรับกลุ่มเป้าหมาย ฉะนั้นผู้ใหญ่ที่มีความแตกต่างกันตามลักษณะของชุมชนและสภาพสิ่งแวดล้อม ก็ควรมีเทคนิคการให้ความรู้ที่แตกต่างกันด้วย

เทคนิคการจัดการเรียนการสอนผู้ใหญ่ (อันทา นพคุณ, 2527) แบ่งออกเป็น

3 ประเภท ได้แก่

1. เทคนิคการเรียนการสอนทั่วไป ซึ่งผู้สอนสามารถนำไปใช้กับผู้เรียนผู้ใหญ่ได้ในทุกเนื้อหาวิชา และกับผู้ใหญ่ที่จบการศึกษาระดับต่าง ๆ และมีความแตกต่างเป็นรายบุคคลในเรื่องสังคม เศรษฐกิจ ได้แก่ การบรรยาย การอภิปรายกลุ่ม ทักษะศึกษา การแสดงบทบาทสมมติและ

การสำริด

2. เทคนิคการเรียนการสอนเชิงพัฒนาชุมชน เป็นเทคนิคง่าย ๆ ซึ่งไม่ต้องใช้อุปกรณ์มากและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย โดยคำนึงถึงข้อจำกัดของประชาชนในชุมชนที่จะไปให้ความรู้จะมีระดับการศึกษาไม่สูง ออกจากโรงเรียนมาเป็นเวลานาน และมีฐานะทางเศรษฐกิจไม่สูงนัก เทคนิคที่ใช้ได้แก่ บทเพลงการแสดงละคร การจัดนิทรรศการ การแสดงตัวอย่าง

3. เทคนิคการเรียนการสอนเชิงอุดมศึกษา ได้แก่ การสัมมนา การมีส่วนร่วม และจัดการด้วยตัวเอง เพื่อพัฒนาให้ผู้เรียนได้เป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ เพื่อกำหนดความต้องการและทรัพยากรแหล่งการเรียนรู้

ในการให้ความรู้แก่ผู้ใหญ่ไม่มีวิธีไหนดีที่สุด เพราะบางสถานการณ์ บางเนื้อหาวิชา การให้ความรู้บางรูปแบบอาจจะเหมาะสมที่สุด การให้ความรู้จึงควรปรับรูปแบบให้เหมาะสมกับเนื้อหา ลักษณะของผู้เรียนและสภาพแวดล้อม

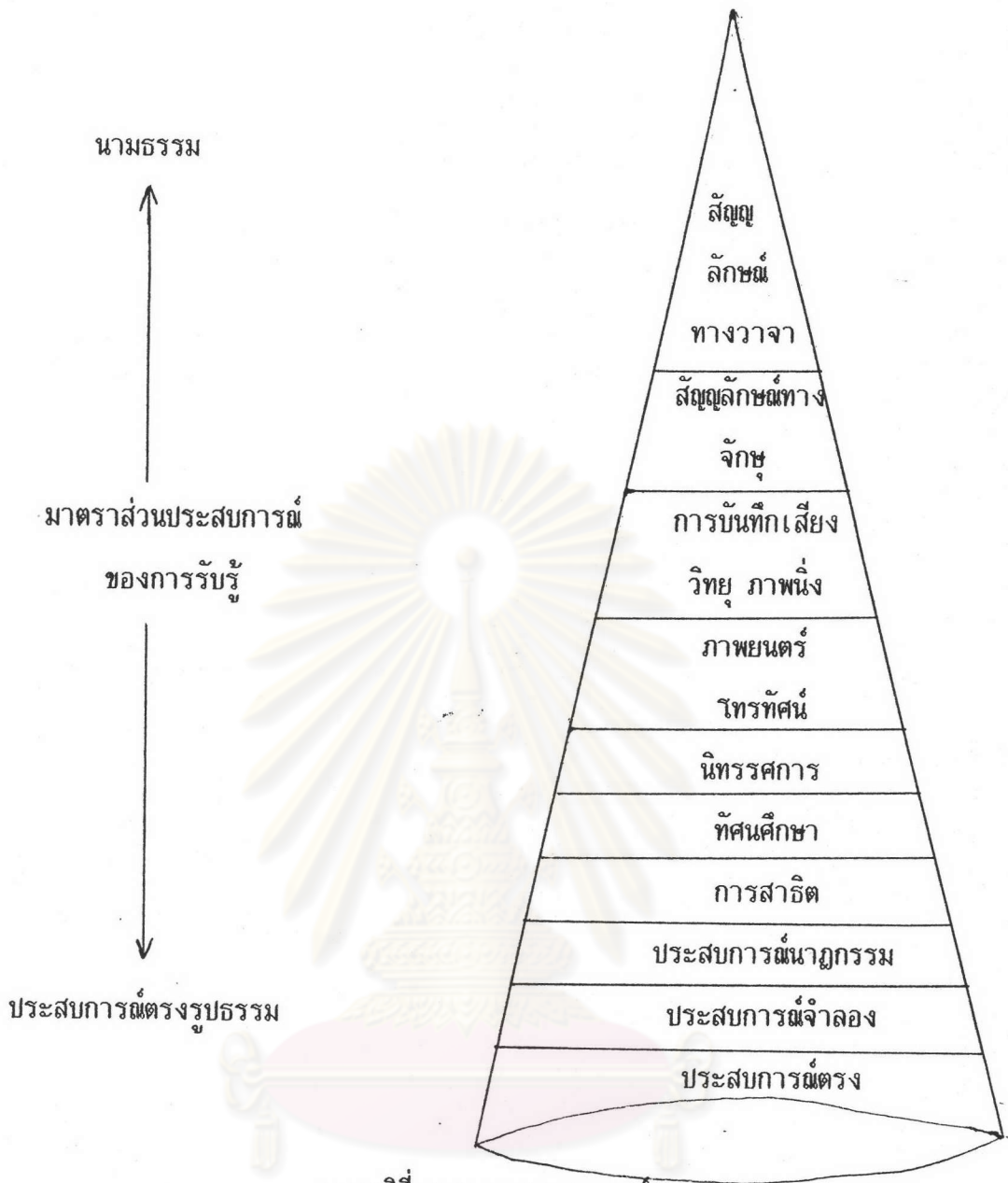
นักจิตวิทยาที่เป็นผู้ริเริ่มให้ความกระจ่างเกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่คือ เอ็ดเวิร์ด ซี ลินเดอแมน (Edward C. Lindeman) พบว่า ประสบการณ์เป็นแหล่งที่มาของความรู้สึกที่มีคุณค่าที่สุดสำหรับผู้ใหญ่ ผู้ใหญ่ต้องใช้ประสบการณ์และสภาพการณ์ในชีวิตของตนเป็นตำรา เพราะการศึกษาคือชีวิต เช่นเดียวกับ จอห์น ดีวีย์ (John Dewey) ก็ถือว่าประสบการณ์มีความสำคัญมาก และการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้เรียนได้ลงมือกระทำเอง "Learning by Doing" และวิธีการสอนควรใช้วิธีการแก้ปัญหา 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. มีประสบการณ์ด้วยตนเองว่า ตนกำลังเผชิญกับปัญหาที่จะต้องแก้และมีความต้องการที่จะแก้ไขปัญหานั้นที่กำลังเผชิญอยู่
2. พยายามที่จะหาทางทราบให้แน่นอนว่า ปัญหาที่ตนกำลังเผชิญอยู่คืออะไร หรือเรียกว่า ให้คำจำกัดความของปัญหา
3. คิดตั้งสมมติฐาน หาทางแก้ไขปัญหา
4. พิสูจน์ว่าสมมติฐานที่ตั้งขึ้นถูกหรือไม่ โดยการใช้การสังเกตและเก็บข้อมูล
5. แก้ไขปัญหา

สรุปว่าผู้ใหญ่เรียนรู้ได้ดีที่สุด เมื่อวิธีการให้ความรู้สอดคล้องกับความต้องการ หรือสภาพแวดล้อม และพร้อมที่จะเรียนรู้เมื่อต้องการที่จะเรียน และการเรียนรู้นั้นสามารถนำไปใช้ได้ทันที ซึ่งในสภาพของคนงานมีปัญหาในเรื่องของเวลา เมื่อทำงานเป็นกะมีปัญหาในทางเศรษฐกิจ การจัดสถานที่ในโรงงานเพื่อจัดนิทรรศการน่าจะเป็นแนวทางที่มีความเป็นไปได้สูง ซึ่งจะช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง โดยเฉพาะผู้ใช้แรงงานที่มีที่พักอยู่ในโรงงาน นอกจากนี้ยังง่ายต่อการควบคุมดูแลต่าง ๆ ซึ่งก็สอดคล้องกับหลักการของการศึกษานอกระบบโรงเรียน ในลักษณะของบรรยากาศการเรียน และสิ่งแวดล้อมที่เป็นกันเอง รวมทั้งข้อแตกต่างในเรื่องของเวลา สถานที่ และอัตราความเร็วในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ซึ่งรูปแบบการจัดนิทรรศการในครั้งนี้นับว่าการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ได้อย่างดี

ในการให้ความรู้แก่ผู้ใหญ่เพื่อเปลี่ยนเจตคตินั้น มีรูปแบบการให้ความรู้หลายวิธี แต่จุดที่ควรเน้นคือเรื่องที่จะให้ความรู้ว่าจะจัดแบบใดหรือควรผสมผสานหลาย ๆ รูปแบบเพื่อให้ผู้ใหญ่เปลี่ยนพฤติกรรมได้ การให้ความรู้ควรเป็นในลักษณะรูปธรรมให้มากที่สุด ซึ่งเอ็ดการ์ เดล (Edgar Dale) (อ้างถึงใน บุงกา วัฒนะ, 2533) ได้เสนอรูปแบบกรวยประสบการณ์ โดยมีหลักการจัดลำดับว่าลำดับที่จะทำให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ที่เป็นรูปธรรมมากที่สุดจะเป็นฐานกรวย จากนั้นจะเรียงลำดับประสบการณ์ที่ได้รับน้อยลงตามลำดับห่างจากฐานขึ้นไปซึ่งจะเป็นการเพิ่มความเป็นนามธรรมขึ้นเรื่อย ๆ จนถึงชั้นที่ 10 ซึ่งเป็นชั้นสุดท้าย และเป็นยอดกรวยดังแผนภูมิ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แผนภูมิที่ 4 กรวยประสบการณ์

จากแผนภูมิกววยประสบการณ์ มีรายละเอียดดังนี้

1. ประสบการณ์ตรง (Direct Experience) หมายถึง สื่อประเภทของจริงหรือการที่ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติการด้วยตนเอง
2. ประสบการณ์จำลองหรือประสบการณ์รอง (Contrived Experience) หมายถึง สื่อที่ใช้แทนของจริง ไม่ใช่ของจริงแต่มีความคล้ายคลึงกับของจริงมากที่สุด อาจเป็นของจำลอง เพราะของจริงนั้นหายาก
3. ประสบการณ์นาฏกรรม (Dramatized Experience) คือ ประสบการณ์ที่ได้จาก

การแสดงต่าง ๆ อาจเป็นการแสดงละคร ถือว่าเป็นประสบการณ์ที่ผู้เรียนได้รับการมีโอกาสได้กระทำด้วยตนเองเช่นกัน การแสดงจะช่วยทำให้ผู้เรียนเข้าใจบทเรียนมากยิ่งขึ้น

4. การสาธิต (Demonstration) เป็นประสบการณ์ที่ผู้เรียนจะได้เรียนรู้ ลำดับขั้นตอนต่าง ๆ อย่างแจ่มแจ้ง โดยมีผู้มาแสดงวิธีการนั้นให้ดูเป็นตัวอย่าง ซึ่งผู้มาแสดงจะเป็นผู้รู้เรื่องนั้นดีที่สุด ซึ่งอาจเป็นครู หรือผู้เรียนในชั้นเรียนก็ได้

5. ทักษะศึกษา (Field Trip) จัดเป็นประสบการณ์ที่ผู้เรียนมีโอกาสได้ใช้ประสาทสัมผัสได้หลาย ๆ ด้านพร้อม ๆ กัน

6. นิทรรศการ (Exhibition) เป็นประสบการณ์ที่ผู้เรียนจะได้รับจากการไปชมงานซึ่งจะมีโอกาสได้เห็นสื่อหลาย ๆ ประเภท ทั้งของจริง ของจำลอง การสาธิต และอื่น ๆ ในเวลาเดียวกัน ทำให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ที่เพิ่มพูนความรู้มากยิ่งขึ้น

7. ภาพยนตร์และโทรทัศน์ (Motion pictures and Television) เป็นสื่อที่จะทำให้ประสบการณ์ทั้งด้านภาพและเสียงพร้อม ๆ กัน แต่เป็นการเรียนรู้ที่ไม่ใช่เกิดจากของจริงโดยตรง บางครั้งมีการตกแต่งเพิ่มเติม

8. การบันทึกเสียงเทปวิทยุ และภาพนิ่งต่าง ๆ (Recording Radio and Picture) กลุ่มนี้จะเป็นสื่อที่ทำให้ประสบการณ์ด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น เช่น ฟังเสียง หรือดูภาพ

9. สัญลักษณ์ทางจักษุ (Visual Symbols) ได้แก่ สื่อที่ใช้แทนข้อมูลที่เป็นจริงต่าง ๆ สื่อประเภทนี้แม้จะไม่มีคำอธิบาย แต่ก็ใช้แทนความหมายข้อมูลที่ต้องการสื่อได้เป็นอย่างดี

10. สัญลักษณ์ทางวาจา (Verbal Symbols) เป็นสื่อประเภทที่เป็นตัวหนังสือหรือคำพูด ซึ่งเป็นสื่อที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ได้น้อยที่สุด ผู้ที่จะเข้าใจได้ดีจะต้องมีประสบการณ์เดิมมากพอสมควร

จากกรวยประสบการณ์ดังกล่าว จะเห็นว่าการจัดนิทรรศการอยู่ในลำดับที่ 6 นับว่าอยู่ในระดับกลางระหว่างความเป็นนามธรรมและรูปธรรม เนื่องจากนิทรรศการจะต้องรวบรวมวัตถุสิ่งของ เอกสาร แผ่นภาพหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อให้การศึกษา ความรู้ และเร่งเร้าให้เกิดความสนใจแก่ประชาชน (สมหญิง กลั่นศิริ, 2522) และพรรณพิมล กุลบุญ (2523) ให้ความเห็นว่าการจัดนิทรรศการ หมายถึง การนำเอาสิ่งต่าง ๆ เช่น ภาพถ่าย ภาพเขียน สถิติ แผนภูมิ มาจัดแสดงและประกอบคำบรรยาย อภิปรายสาธิต โดยนำมาใช้เพื่อสื่อความหมายสองทาง คือ ระหว่างสถาบันผู้จัดกับกลุ่มประชากรเป้าหมาย

เป็รื่อง กุมุท (2526) ได้ให้ทรรศนะในเรื่องนี้ว่า การจัดนิทรรศการของหน่วยงานหรือองค์การต่าง ๆ สามารถช่วยสื่อสาร เผยแพร่ ชักชวน จูงใจ บุคคลต่าง ๆ ซึ่งนับว่าเป็นกิจกรรมอันหนึ่งที่เข้าถึงประชาชนได้ ในทรรศนะของผู้จัดนิทรรศการจะเห็นว่ากิจกรรมนิทรรศการเป็นวิถีทางอันทรงประสิทธิภาพ ในการกระตุ้นให้ผู้คนที่มาสนใจ วัตถุและเข้าใจแนวคิดต่าง ๆ

พยุงศักดิ์ ประจุศิลป์ (2531) กล่าวว่า นิทรรศการ คือ การให้การศึกษาอย่างหนึ่ง ด้วยการแสดงงานให้ชม อาจจะมีผู้บรรยายให้ฟังหรือไม่ก็ได้ การแสดงอาจจะแสดงนอกอาคารหรือในอาคารก็ได้ ซึ่งประกอบด้วยของจริง สิ่งจำลอง ภาพถ่ายและแผนภูมิของสิ่งต่าง ๆ ที่จะนำออกแสดง ต้องมีการจัดเตรียมอย่างมีระเบียบ เรียบร้อย ดูน่ายและคำนึงถึงความแจ่มชัด รวมทั้งก่อให้เกิดความรู้ ช่วยให้ผู้ดูมีความเข้าใจข้อมูล อาจใช้ข้อความสั้น ๆ อธิบายประกอบ

จากการวิจัยของ มนสิกุล โอวาทเภสัชช์ (2531) เรื่อง "การศึกษาการออกแบบนิทรรศการเคลื่อนที่" พบว่า นิทรรศการถือว่าเป็นสื่ออย่างหนึ่ง ที่เป็นการจัดแสดงเรื่องราวตามจุดประสงค์ของผู้ส่งสาร โดยผ่านการกลั่นกรองข้อมูลการออกแบบรูปแบบของนิทรรศการ สื่อต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบ ตลอดจนกลวิธีในการนำเสนอ เพื่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างชัดเจน โดยได้รับการศึกษาไปพร้อม ๆ กับความเพลิดเพลินในการชมนิทรรศการด้วยตนเอง

ชนิดา พลศรี (2529) ได้วิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของเยาวชนที่มีต่อการจัดนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ พบว่า ในด้านพฤติกรรมการชมนิทรรศการ เยาวชนส่วนใหญ่นิยมใช้เวลาในการชมแต่ละชั้นน้อย และจะเลือกชมและตั้งใจเฉพาะเรื่องที่ตนสนใจเท่านั้นในเวลาอันจำกัด

จากงานวิจัยดังกล่าวพอสรุปได้ว่า การจัดนิทรรศการสามารถใช้สื่อได้หลายชนิด แต่ละชนิดจะให้ความรู้และความเพลิดเพลินไม่ทำให้เบื่อหน่าย นิทรรศการสามารถช่วยสื่อสาร เผยแพร่ ชักชวน จูงใจ บุคคลต่าง ๆ ช่วยให้ผู้ดูมีความเข้าใจในข้อมูลโดยใช้เวลาไม่มากนัก ผู้ที่อ่านหนังสือซ้าก็สามารถใช้เวลาในการทำความเข้าใจได้ โดยเฉพาะนิทรรศการนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับตัวของคนงานก็จะยิ่งเพิ่มความสนใจมากขึ้น

จากแนวความคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า การจัดกิจกรรมให้ ความรู้ในรูปแบบของการจัดนิทรรศการ จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานคุ้นเคยกับอันตรายและวิธีกาจัดอันตราย อย่างใกล้ชิดเคียงกับความ เป็นจริง โดยมุ่งสู่ปัญหาความปลอดภัยและแนวทางในการป้องกันอย่างเด่น ชัด ซึ่งเป็นสภาพที่คนงานประสบอยู่ในชีวิตประจำวัน คนงานจะให้ความสนใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับ ตนเองโดยตรง และสามารถนำไปแก้ไขปัญหาในการทำงาน และยังช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ คนงานต้องการเรียนรู้สิ่งที่ตนเองสนใจอยู่แล้ว เมื่อมีการให้ความรู้โดยบุคคลที่คนงานเชื่อถือ และ ได้สังเกตเห็นเรื่องราวหรือข่าวที่นำมาเสนอย่อมเกิดความเชื่อถือ คล้อยตาม มีเจตคติที่ดี และสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้ในที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำเอาลักษณะของการจัดนิทรรศการตาม แนวคิดข้างต้น มาเป็นรูปแบบการทดลองเพื่อการวิจัยครั้งนี้

การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่มีต่อความปลอดภัยในการทำงาน ผู้วิจัยได้ใช้หลักการของ ขบวนการสื่อสาร เพราะการสื่อสารที่ดีจะส่งผลให้บุคคลเกิดความรู้และความเชื่อ ปรับเปลี่ยน เจตคติตามข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ ตามทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงเจตคติ นอกจากนั้นบุคคลยังเรียนรู้ ด้วยการสังเกตบุคคลอื่นในสังคม และสังเกตตัวแบบที่เป็นสัญลักษณ์ ได้แก่ เอกสารแผ่นพิมพ์ ไปสเตอร์ วิดีโอ ข้อมูลที่ได้รับเป็นข้อมูลที่คนงานได้ปฏิบัติอยู่ในชีวิตประจำวัน ทำให้คนงานเกิดการ อยากเรียนรู้ เพราะนำไปใช้ได้ทันที ตามทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ เมื่อคนงานปรับเปลี่ยนเจตคติ ก็จะมีเลือกและจดจำ เพื่อแสดงออกทางพฤติกรรมต่อไป ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการจัดกิจกรรมให้ ความรู้ในรูปแบบของนิทรรศการ เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่มีต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน ของคนงานในโรงงานทอผ้า เป็นขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 การให้ข่าวสารข้อมูลที่มีต่อความปลอดภัยในการทำงานในโรงงานทอผ้าแก่ คนงาน โดยมีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานของโรงงานทอผ้าไทยคุราโบ บรรยายประกอบ ภาพไปสเตอร์ มีการฉายวิดีโอทั้ง 5 วัน และแจกเอกสารแผ่นพิมพ์แก่คนงานทุกคน ข้อมูลข่าวสาร ที่คนงานได้รับจะส่งผลกระทบต่อระบบความเชื่อต่าง ๆ

ขั้นที่ 2 เปิดโอกาสให้คนงานได้มีการวิพากษ์วิจารณ์เกี่ยวกับเรื่องและเนื้อหาที่จัดว่ามี ความเป็นไปได้เพียงไร ให้คนงานได้รู้ถึงผลที่เกิดจากการกระทำที่ไม่ปลอดภัย คนงานก็จะหลีกเลี่ยงการกระทำนั้น

ขั้นที่ 3 ให้คนงานได้สังเกตตัวแบบสัญลักษณ์โดยผ่านสื่อ ได้แก่ วิดีโอ ข้อมูลจาก แผนภูมิ ไปสเตอร์ เอกสารแผ่นพิมพ์ให้คนงานได้จดจำ และนำไปปฏิบัติให้ถูกต้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการทำงาน

ภูษิต เกียรติคุณ (2535) ได้ทำการวิจัยเรื่องพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของพนักงาน ก่อนและหลังมีการเสริมกิจกรรม 5 ส. และการอบรมความปลอดภัยในการทำงานในสถานประกอบการ พบว่า ในการประเมินความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมเกี่ยวกับความปลอดภัย พนักงานส่วนใหญ่จะตอบอยู่ในเกณฑ์พอใช้ในทุก ๆ เรื่อง จะมีบางเรื่องเท่านั้นที่พนักงานจะตอบอยู่ในเกณฑ์ดีคือในเรื่องความเชื่อว่าความร้อนสูงบริเวณการทำงานจะทำให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพได้ และมีบางเรื่องที่อยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุง ได้แก่ ความเชื่อว่าเสียงดังเกินค่ามาตรฐานความปลอดภัยจะทำอันตรายต่อสุขภาพได้ คำขวัญหรือคติเตือนใจเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานและเครื่องหมายที่แสดงถึงความปลอดภัย โดยภาพรวมของการประเมินความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมเกี่ยวกับความปลอดภัย อยู่ในเกณฑ์พอใช้โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 43.3589 จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

การุณ รัตนสังฆธรรม (2529) ได้ทำการศึกษาระดับปัจจัยเสี่ยงของผู้ประสบอุบัติเหตุจากการทำงาน พบว่า ผู้ประสบอุบัติเหตุเป็นตำแหน่งคนงานมากที่สุด ผู้มีตำแหน่งสูงขึ้นไปมีแนวโน้มประสบอุบัติเหตุลดลง ลักษณะงานของผู้ประสบอุบัติเหตุคือ พบในงานช่างประกอบมากที่สุด ผู้ประสบอุบัติเหตุส่วนมากไม่เคยได้รับการอบรมในเรื่องงานที่ปฏิบัติ บุคคลที่ไม่เคยได้รับคำแนะนำให้ใช้เครื่องป้องกันอันตรายส่วนบุคคลจะมีโอกาสเกิดอุบัติเหตุเป็นจำนวนประมาณ 2 เท่าของผู้ที่เคยได้รับคำแนะนำ

สายใจ พิณขการณ์ (2524) ได้ศึกษาผลกระทบของเสียงต่อลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ โดยศึกษาจากลูกจ้างโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอที่เป็นของรัฐบาลในประเทศไทย พบว่า ลูกจ้างร้อยละ 60.6 ประสาทการรับฟังเสื่อม และส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างหญิงที่มาจากแผนก Carding และ Mechanics และยิ่งพบว่า ลูกจ้างร้อยละ 79.82 ไม่มีความรู้ทางด้านอันตรายที่เกิดจากเสียงดัง และวิธีป้องกันอันตรายอันเกิดจากเสียงดังด้วย

วุฒิไกร บัวผัน (2535) ได้ทำการวิจัยเรื่องการยอมรับการใช้เครื่องป้องกันอันตรายจากการเสี่ยงในการทำงานของคนงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ กรณีศึกษาอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า การยอมรับการใช้เครื่องป้องกันอันตรายจากการเสี่ยงในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทออยู่ในระดับสูงและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้เครื่องมือป้องกันอันตรายจากการเสี่ยงในการทำงาน พบว่า ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างก่อให้เกิดความแตกต่างในการยอมรับการใช้เครื่องป้องกันอันตรายจากการเสี่ยงในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนการรับข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับเครื่องป้องกันอันตรายจากการเสี่ยง ระยะเวลาในการทำงาน 1 วัน ก่อให้เกิดความแตกต่างในการยอมรับการใช้เครื่องป้องกันอันตรายจากการเสี่ยงดังกล่าวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัญหาและอุปสรรคในการยอมรับการใช้เครื่องป้องกันอันตรายจากการเสี่ยงของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาพบว่า ร้อยละ 65 ยังคงเกรงถูกเพื่อนร่วมงานล้อเลียนว่าเป็นคนขี้ขลาด กลัวหูดัง และร้อยละ 63 ยังคงเห็นว่า การใช้เครื่องป้องกันอันตรายดังกล่าว เป็นสิทธิส่วนบุคคลจะใช้หรือไม่ใช้ก็ได้

นันทินิตย์ ยี่มาสนา (2525) ได้ทำการศึกษาเรื่องความรู้ความคิดเห็นและการปฏิบัติในการป้องกันอันตรายส่วนบุคคลของคนงานหญิงโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ ผลปรากฏว่า

1. ลูกจ้างหญิงโดยเฉลี่ยมีความรู้ในการป้องกันอันตรายส่วนบุคคลปานกลาง แต่แตกต่างกันค่อนข้างมาก
2. ลูกจ้างหญิงใช้อุปกรณ์เครื่องป้องกันเสียงดังมากกว่าไม่ใช้
3. ลูกจ้างหญิงใช้อุปกรณ์เครื่องป้องกันฝุ่นเส้นใยและเครื่องป้องกันสารเคมีมากกว่าผู้ไม่ใช้เป็นจำนวนประมาณ 4 เท่า

สุวรรณี ปรีชาวเรช (2535) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้อุปกรณ์ป้องกันหูของคนงานโรงงานทอผ้าจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า

1. การรับรู้เกี่ยวกับโรคประสาทหูเสื่อม จากการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีเสียงดังอยู่ในระดับปานกลาง คนงานมีการใช้อุปกรณ์ป้องกันหู ร้อยละ 45.9 พฤติกรรมการใช้อุปกรณ์ป้องกันหูของคนงานต่ำกว่าเกณฑ์
2. การใช้อุปกรณ์ป้องกันหูของคนงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการรับรู้

เกี่ยวกับโรคประสาทหูเสื่อมจากการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีเสียงดัง และสิ่งชักนำเพียงบางชนิด ได้แก่ อาการมีเสียงดังในหู อาการมีศีรษะมากหลังเลิกงาน อาการปวดศีรษะตื้อ ๆ หลังเลิกงาน อาการอ่อนเพลีย เมื่อยล้ามากหลังเลิกงาน ความรู้สึกว่ามีสมรรถภาพการได้ยินของหูลดลง การได้รับแจกเอกสารแผ่นพับ การเห็นโปสเตอร์เกี่ยวกับอันตรายของเสียง

3. พฤติกรรมการใช้อุปกรณ์ป้องกันหูของคนงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับการรับรู้เกี่ยวกับโรคประสาทหูเสื่อมจากการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีเสียงดัง และสิ่งชักนำภายนอก (ได้แก่ การจัดอบรมความรู้ เอกสารแผ่นพับ บ้ายประกาศเตือนของโรงงาน โปสเตอร์)

นภาพร โกศลวัฒน์ (2515) ได้วิจัยเรื่องสภาพการทำงานของสตรีและเด็กในโรงงานอุตสาหกรรมทอผ้าในเขตนครหลวงกรุงเทพฯ ธนบุรี ในปี พ.ศ. 2515 โดยการสัมภาษณ์ลูกจ้างหญิงและเด็กในโรงงานอุตสาหกรรมทอผ้า จำนวน 508 คน พบว่า 269 คน หรือร้อยละ 52.59 มีความคิดเห็นว่าอุปสรรคในการทำงานในอุตสาหกรรมทอผ้า คือ ฝุ่นละอองจากเส้นใยผ้ามีมาก และลูกจ้างจำนวน 23 คน มีความคิดเห็นว่าอุปสรรคในการทำงาน คือ เสียงดัง และยังพบว่าฝุ่นละอองใยผ้าซึ่งมาจากการสาว รีด บั่น และกรอเส้นใย และถ้าเป็นการใช้ปอดิบสำหรับทอผ้า กระสอบแล้ว ฝุ่นละอองของปอดก็จะเป็นอันตรายแก่ร่างกายมากยิ่งขึ้น เพราะฝุ่นละอองปอดทำให้เกิดอาการแสบคันในจมูก และเกิดความจุกเพิ่มขึ้น และได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับอันตรายของลักษณะงานที่ลูกจ้างทำอยู่ พบว่า ลูกจ้างส่วนใหญ่คือ ร้อยละ 73.1 มีความเห็นว่า ลักษณะงานที่ทำอยู่ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และร้อยละ 4.4 มีความเห็นว่า เป็นอันตรายต่อสุขภาพ โดยเฉพาะงานสาวใยและงานบั่นเส้นใย

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พอสรุปได้ว่าคนงานมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยในการทำงานค่อนข้างน้อย และมีเจตคติที่ไม่ดีเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัย ซึ่งผู้วิจัยได้เห็นความสำคัญของเรื่องนี้ จึงทำการศึกษาถึงรูปแบบการให้ความรู้แก่คนงานในรูปแบบของการจัดนิทรรศการ เพื่อให้คนงานสามารถเข้ารับความรู้โดยไม่ต้องใช้เวลาการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้ความรู้แก่คนงานจะพบว่า

คนงานมีปัญหาในเรื่องขาดความรู้ทักษะการทำงานชีวิตที่เป็นปัญหาทางสังคมมากมาย แม้ว่าคนงานจะอยู่ภายใต้ของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมก็ตาม คนงานก็ยังไม่พอใจในสภาพชีวิตที่เป็นอยู่ของตนในปัจจุบันและพยายามที่จะแสวงหาชีวิตที่ดีกว่าอยู่เสมอ แต่ก็พบอุปสรรคต่าง ๆ นานาในเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน เป็นเรื่องสำคัญที่จะเพิกเฉยเสียมิได้ต้องมีการให้ความรู้แก่คนงาน เพื่อให้คนงานได้ตระหนักในสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนเอง และนำไปแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงาน รู้จักป้องกันอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากความไม่รู้ ความประมาท รวมทั้งปรับเปลี่ยนเจตคติเพื่อนำไปสู่พฤติกรรมที่ถูกต้อง พฤติกรรมที่เป็นปัญหาที่เหมือนกับพฤติกรรมอื่น ๆ คือ พัฒนาและคงอยู่ได้ตามหลักการเรียนรู้ โดยเฉพาะการเรียนรู้โดยการสังเกตจากสื่อต่าง ๆ ที่นำมาจัดในรูปแบบของนิทรรศการซึ่งเป็นวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการให้ความรู้แก่คนงานในเวลาที่เหมาะสมไม่กระทบกระเทือนต่อการทำงาน กล่าวคือ ไม่เกิดผลเสียต่องานที่ทำอยู่ประจำนั่นเอง การพัฒนาความรู้ความสามารถของคนงาน เพื่อให้บังเกิดผลต่อการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิตที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยคนงานเรียนรู้ตามที่ตนเองต้องการ ทั้งยังเป็นการสร้างจิตสำนึกให้คนงานมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่มากขึ้น พัฒนาตนเองให้เป็นพลเมืองดีในสังคม ถ้าคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมซึ่งมีเป็นจำนวนมากได้พัฒนาคุณภาพชีวิตและเป็นคนที่มีคุณภาพดังที่กล่าวแล้ว ก็จะทำให้ประเทศไทยก้าวหน้าและประเทศชาติสืบไป

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

