

วิธีการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ โดยการประยุกต์ใช้กระบวนการปฏิกิริยาเชิงสะท้อน*

Human Resource Development Method by Applying Mirror Reaction

วุฒิชัย ผาสุกานนท์ (Wuttichai Phasukanon)^{**}

ธีระวัฒน์ จันทัก (Thirawat Chantuk)^{***}

บทคัดย่อ

บทความทางวิชาการฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ในการนำเสนอข้อมูล 2 ประการสำคัญ คือ 1) วิธีการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ และ 2) แนวทางการประยุกต์ใช้กระบวนการปฏิกิริยาเชิงสะท้อน สำหรับพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์และสังเคราะห์จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สำหรับสะท้อนให้เห็นวิวัฒนาการของการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่สำคัญที่จะต้องเป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆ จากการศึกษาพบว่า จากอดีตจนถึงปัจจุบันได้มีการนำแนวคิดและทฤษฎี เพื่อการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์มากมาย แต่จะแตกต่างจากทฤษฎีเซลล์กระจกเงา (Mirror Neuron Theory) โดยเซลล์ประสาทจะมีกระบวนการปฏิกิริยาเชิงสะท้อน (Mirror Reaction) ที่สะท้อนภาพตัวแบบ ที่เรามองเห็นเสมือนหนึ่งว่าเป็นกระจกเงาที่สะท้อนภาพทุกอย่าง (Iacoboni. 2008) ภาพที่ถูกสะท้อนเข้าไปจะทำให้เราเกิดพฤติกรรมและมีความรู้สึกเช่นเดียวกับตัวแบบ จากปรากฏการณ์นี้ จึงทำให้นักวิทยาศาสตร์ทั่วโลกต่างยอมรับว่าเซลล์กระจกเงาคือกลไกสำคัญที่ทำให้เราสามารถเข้าใจ รับรู้ถึงจิตใจและความรู้สึกของคนอื่นที่อยู่รอบตัวเราได้ และจากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น จะเห็นได้ว่าการที่จะพัฒนามนุษย์นั้นเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน โดยการที่จะพัฒนาคนๆ เพื่อให้มีศักยภาพที่ดีได้นั้น จะต้องมีการปรับทัศนคติ ให้คนๆ นั้นเกิดการเรียนรู้ จากเนื้อหาการเรียนรู้ แล้วแสดงพฤติกรรมออกมาเป็นปฏิกิริยาสะท้อนกลับ จากนั้นเพื่อให้ทราบผลของการดำเนินงานว่าสำเร็จหรือไม่นั้นจะต้องมีการประเมินผล ร่วมด้วย ดังนั้นผู้เขียนจึงได้นำเสนอแนวทางการประยุกต์ใช้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับทฤษฎีเซลล์กระจกเงา ในรูปแบบ กระบวนการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างศักยภาพ ตาม AKEE Model

คำสำคัญ : พัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์, ปฏิกิริยาเชิงสะท้อน, รูปแบบกระบวนการเรียนรู้

* บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการ

This article aims for publishing academic knowledge

** นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

E-mail : Wuttichp@gmail.com

PhD students Doctor of Philosophy Program in Management, Faculty of Management Science, Silpakorn University

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Asst. Prof. Dr., Faculty of Management Science, Silpakorn University

Abstract

This academic article aims to present information upon two crucial aspects including: 1) human resource development method; and 2) guidelines for applying mirror reaction process for developing the potential of human resource. The researcher reviewed related literature, theories, and research finding for reflecting evolution of human resource's potential development because human resource is important for driving development in several fields. The results showed that several concepts and theories have been used for developing the potential of human resource from past to present. However, those concepts and theories are different from Mirror Neuron Theory, whereas, neuron has the mirror reaction reflecting perceived prototype image as if the mirror reflecting all perceived images (Iacoboni. 2008). Reflected images make us have the same behaviors and feeling as those of prototype images. From this phenomenon, scientists throughout the world have accepted that mirror neuron is the important mechanism enabling us to understand and perceive mind and feeling of other people around us. According to literature review on human resource development, it could be seen that human resource development is quite sensitive process because it is necessary to adjust attitude of person to learn from learning content and expressing his/her behaviors as the mirror reaction in order to have improved potential. In order to perceive the result of this operation, it is also necessary to evaluate success of this operation. As a result, the researcher presented the model for applying human resource development to Mirror Theory in the form of AKEE Model.

Keywords: human resource development, mirror reaction, AKEE Model,

บทนำ

ปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นองค์กรในภาครัฐหรือเอกชนต่างต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งทำให้องค์กรต่างๆ ต้องมีการเตรียมพร้อมป้องกัน หาแนวทางตลอดจนการปรับตัว เพื่อให้้องค์กรสามารถดำรงอยู่รอดและแข่งขันได้ ซึ่ง้องค์กรใดจะประสบความสำเร็จในการดำเนินงานในสถานการณ์การแข่งขันนี้ได้ จะต้องมียุทธศาสตร์ การกิจ และเป้าหมายที่ชัดเจน มีการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงาน เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายนั้น รวมทั้งสามารถนำกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นไปปฏิบัติอย่างเหมาะสม (วิภาดา รัตนวราภรณ์, 2555) ทรัพยากรมนุษย์ถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดของ้องค์กร และเป็นปัจจัยสำคัญที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของ้องค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของ้องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดได้ทำให้องค์กรต่างๆ ในปัจจุบันต่างก็หันมาให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อบริหารและจัดการบุคคลากรของ้องค์กรให้มีความเหมาะสมต่อ้องค์กร รวมทั้ง

การพยายามเพิ่มคุณค่าในทุนมนุษย์อย่างต่อเนื่อง การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ จึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่ง ต่อความสำเร็จของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หากองค์กรใดไม่สามารถดึงดูดบุคคลที่มีทั้ง ความเก่งและความดีเข้ามาร่วมงานกับองค์กร และไม่สามารถประเมินคัดเลือกผู้ที่มีความเหมาะสมกับองค์กรได้แล้ว องค์กรนั้นย่อมไม่อาจมีทุนมนุษย์ที่ดีตามปรารถนาได้ (ปิยาพร ห่องแขง, 2555)

โดยการที่จะทำให้มนุษย์มีศักยภาพเพิ่มขึ้นนั้นต้องอาศัยการสอนในงาน (On the Job Training) การใช้ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) การอบรมสัมมนา (Seminar) แต่การพัฒนาในกระบวนการดังกล่าว ยังไม่ได้มีลักษณะของการเรียนรู้ผ่านกระบวนการปฏิกริยาเชิงสะท้อน (Mirror Reaction) เกิดขึ้นเลย (วิจิตร ศิริพานิช, 2555; อนันต์ อเนกวิชนกุล, 2550)

ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้เขียนได้เห็นความสำคัญของกระบวนการปฏิกริยาเชิงสะท้อนซึ่งเป็นแนวคิดเชิงประยุกต์จากทฤษฎีเซลล์กระจกเงา (Mirror Neuron Theory) (Rizzolatti & Craighero, 2004; Gallese et al., 2005) เซลล์เหล่านี้จะมีกระบวนการปฏิกริยาเชิงสะท้อน (Mirror Reaction) ทำให้เกิดการเลียนแบบพฤติกรรมที่มองเห็น (Imitation) ผู้เรียนจะเลียนแบบพฤติกรรมและการเข้าใจความรู้สึก (Empathy) ผ่านการทำงานของเซลล์กระจกเงา แม้ว่าจะมีแนวคิดหรือทฤษฎีการเลียนแบบมาก่อนหน้านี้ เช่น ทฤษฎีการเรียนรู้สังคมเชิงพุทธิปัญญา ของเบนดูรา (Bandura, 1977, 2001) ซึ่งพูดถึงพฤติกรรมเลียนแบบเช่นกัน แต่ไม่ได้ลงรายละเอียดที่ชัดเจนในระดับลึกถึงระดับเซลล์ประสาท หรือการแสดงพฤติกรรมที่มีความเข้าใจถึงความรู้สึกรวมอยู่ด้วย และนอกเหนือจากทฤษฎีเซลล์กระจกเงาที่ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษานี้ ผู้วิจัยยังได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีอื่นๆ อันจะมีประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา ได้แก่ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ แนวคิดเกี่ยวกับการมุ่งเป้าหมาย แนวคิดการเจรจาต่อรอง แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ และแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยจากการศึกษาข้อมูลทำให้ผู้วิจัยพบว่าแนวคิดเหล่านี้ล้วนนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาเป็นเนื้อหาของโปรแกรมเสริมสร้างศักยภาพนักศึกษามุ่งเป้าหมายเชิงรุก ให้มีความสมบูรณ์และครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญของการดำเนินงานในองค์กร ทั้งนี้เนื่องจาก ทรัพยากรมนุษย์คือ สินทรัพย์ที่สำคัญ และองค์กรสามารถใช้ศักยภาพของปัจเจกบุคคลให้ได้ประโยชน์สูงสุดโดยให้สิ่งแวดล้อมและโอกาสในการพัฒนา ด้วยการส่งเสริมและให้รางวัลสำหรับสิ่งใหม่ ๆ และความสร้างสรรค์ ประกอบกับสมรรถนะของมนุษย์นั้นสามารถพัฒนาได้ แต่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการให้คุณภาพของชีวิตการทำงานที่สูงผ่านโอกาสของอาชีพ ด้วยการทำให้มนุษย์มีความพอใจในงาน และการพัฒนาวิชาชีพ ดังนั้นจึงสังเกตได้ว่าปรัชญาในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นจะมุ่งเน้นความผาสุกของมนุษย์ และความเจริญงอกงามในองค์กร เพื่อให้มนุษย์มีความสุขในการทำงาน โดยเกิดจากแนวคิดที่ว่าหากถ้าพนักงานรับรู้สิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความงอกงาม มันจะมีการตอบสนองในทางบวกโดยอัตโนมัติ ทั้งนี้การที่จะทำให้กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประสบความสำเร็จได้นั้นมีความจำเป็นต้องมีการวางแผนที่ดีเพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิผล แต่สิ่งที่

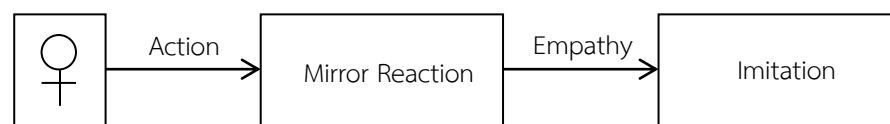
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะต้องเพิ่มความตระหนักคือ การให้ความสำคัญของการบริหารการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวของพนักงานที่ตามมาอีกด้วย (จิตติมา อัครธิตพิงศ์, 2556)

ทฤษฎีเซลล์กระจกเงา (Mirror Neuron Theory) กับการเรียนรู้ และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

เซลล์กระจกเงาถูกค้นพบโดยนักวิทยาศาสตร์จากมหาวิทยาลัยพาร์มา ประเทศอิตาลี ได้แก่ ดร.ลีโอนาโด โฟกัสซิ (Leonardo Fogassi) และ จิอาโคโม ริซโซลาติ (Giocomo Rizzolatti) โดยพบว่าเซลล์กระจกเงาทำหน้าที่สะท้อนภาพสิ่งที่มองเห็น เข้าไปในสมอง จากนั้นจึงดำเนินการกระตุ้นสมองส่วนอื่นๆ ให้เกิดกระบวนการต่อเนื่องตามมา สุดท้ายจะทำให้เกิดเป็นพฤติกรรมและมีความรู้สึกเดียวกันกับคนที่เราได้เห็นภาพ (อุดม เพชรสังหาร, 2551; Rizzolatti. And Sinigaglia, 2006) ดังนั้น เซลล์กระจกเงา จึงเป็นเซลล์ประสาทที่ทำหน้าที่เลียนแบบพฤติกรรมที่บุคคลมองเห็น ทั้งนี้เนื่องจาก เซลล์ประสาทจะมีกระบวนการปฏิกิริยาเชิงสะท้อน (Mirror Reaction) ที่สะท้อนภาพตัวแบบ ที่เรามองเห็นเสมือนหนึ่งว่าเป็นกระจกเงาที่สะท้อนภาพทุกอย่างเข้าไป (Iacoboni, 2008) ภาพที่ถูกสะท้อนเข้าไปจะทำให้เราเกิดพฤติกรรมและมีความรู้สึกเช่นเดียวกับตัวแบบ จากปรากฏการณ์นี้ จึงทำให้นักวิทยาศาสตร์ทั่วโลกต่างยอมรับว่าเซลล์กระจกเงา คือกลไกสำคัญที่ทำให้เราสามารถเข้าใจ รับรู้ถึงจิตใจและความรู้สึกของคนอื่นที่อยู่รอบตัวเราได้ (Winerman, 2009)

จากการค้นพบเซลล์กระจกเงา ที่ได้กล่าวไว้ในข้างต้น ถือเป็นการค้นพบที่ยิ่งใหญ่ในวงการจิตวิทยา เพราะเซลล์กระจกเงาช่วยให้เข้าใจเจตนาของผู้อื่น นำมาสู่การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และสิ่งสำคัญการทำงานของเซลล์กระจกเงาทำให้เรารู้ว่า การเลียนแบบคือวิธีการเรียนรู้ที่สำคัญของมนุษย์ (Pineda, 2010) การเลียนแบบโดยผ่านกระบวนการเชิงสะท้อน จึงเป็นการเรียนรู้ที่ทำให้มนุษย์กลายเป็นสมาชิกที่มีคุณภาพของสังคม นอกจากนี้มนุษย์ยังมีสภาวะทางอารมณ์ (emotions) และความรู้สึก (feeling) ที่เชื่อมโยงกับอารมณ์และความรู้สึกของบุคคลอื่น (มารุต พัฒนาผล, 2557) โดยกระบวนการเรียนรู้จากกระบวนการปฏิกิริยาเชิงสะท้อน จะเริ่มจาก 1) เห็นการกระทำ (Action) 2) กระบวนการปฏิกิริยาเชิงสะท้อน (Mirror Reaction) 3) พฤติกรรมการเลียนแบบ (Imitation) 4) Empathy การรับรู้ความรู้สึกของต้นแบบ โดยสามารถแสดงให้เห็นภาพการเชื่อมโยงได้ดังนี้

Mirror Reactor



● Mirror Neuron (F5)

ภาพที่ 1 สรุปกระบวนการเรียนรู้จากกระบวนการปฏิกิริยาเชิงสะท้อน

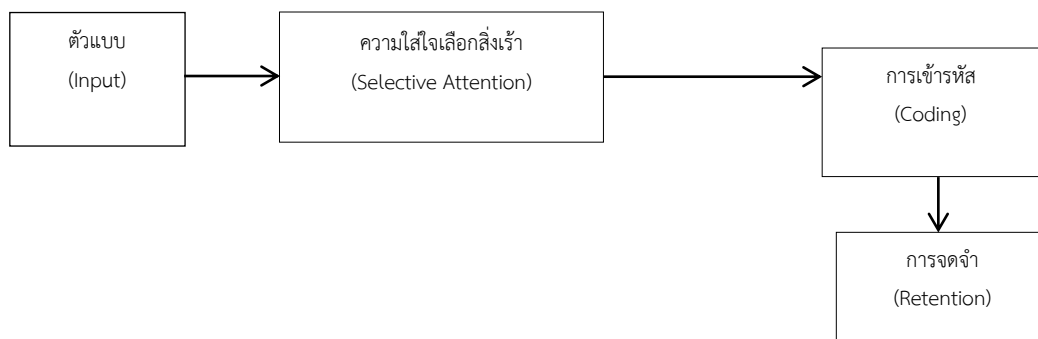
ที่มา : จากการสังเคราะห์และทบทวนวรรณกรรมของผู้วิจัย

หากพิจารณาถึงวิวัฒนาการที่ผ่านมาของการพัฒนาการเรียนรู้ พบว่า ทิศนา ขัมมณี (2557: 45), ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์ (2555: 17) ได้แบ่งทฤษฎีการเรียนรู้ออกเป็น 3 ช่วง คือ ทฤษฎีการเรียนรู้ในช่วงก่อนคริสต์ศตวรรษที่ 20 ได้แก่ ทฤษฎีการเรียนรู้กลุ่มจิตนิยม หรือกลุ่มเน้นการฝึกจิต หรือสมอง (Mental Discipline) ทฤษฎีการเรียนรู้ในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 20 ได้แก่ ทฤษฎีการเรียนรู้กลุ่มพฤติกรรมนิยม (Behaviorism) กลุ่มพุทธินิยมหรือความรู้ความเข้าใจ (Cognitivism) กลุ่มมนุษยนิยม (Humanism) และกลุ่มผสมผสาน (Eclecticism) และทฤษฎีการเรียนรู้และการสอนร่วมสมัย (ยุคปัจจุบัน) เช่น ทฤษฎีพหุปัญญา ทฤษฎีการสร้างความรู้ และทฤษฎีการเรียนรู้แบบร่วมมือ เป็นต้น ในที่นี้ผู้วิจัยได้หยิบยกทฤษฎีการเรียนรู้ในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 20 และทฤษฎีการเรียนรู้และการสอนร่วมสมัย เนื่องจากเห็นว่ายุคปัจจุบันมีความสอดคล้องกับทฤษฎีดังกล่าว และสามารถนำแนวคิดไปสู่หลักการจัดการเรียนรู้ได้อย่างมีความหมายทั้งต่อผู้เรียนและผู้สอน ซึ่งจากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีดังกล่าวจากนักวิชาการหลายท่าน ได้แก่ ทิศนา ขัมมณี (2557: 50-78), ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์ (2555: 18-31), วัชรพล วิบูลยศรี (2556: 52-71), และ ณัฐกร สงคราม (2553: 35-78). สามารถสรุปรายละเอียดเกี่ยวกับทฤษฎีในแต่ละยุค ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 20 นักวิชาการนักส่วนใหญ่เริ่มต้นสนใจทฤษฎีกลุ่มพฤติกรรมนิยม ต่อมาให้ความสนใจเกี่ยวกับกระบวนการความคิดหรือทางสมอง ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการทำให้เกิดการเรียนรู้ จึงเกิดทฤษฎีการเรียนรู้กลุ่มพุทธินิยม หรือปัญญานิยม โดยเป็นฐานสำคัญของทฤษฎีการเรียนรู้ที่นิยมกันในปัจจุบัน ต่อมานักวิชาการเริ่มให้ความสนใจในเรื่องของจิตใจและความรู้สึกของมนุษย์ ทำให้เกิดเป็นทฤษฎีการเรียนรู้กลุ่มมนุษยนิยม แต่เมื่อยุคสมัยเปลี่ยนไปและแต่ละทฤษฎีต่างก็มีข้อดีและข้อจำกัดที่แตกต่างกันไป ซึ่งทำให้นักวิชาการได้เริ่มผสมผสานแนวคิดหลายแนวเข้าด้วยกัน จนเกิดเป็นทฤษฎีการเรียนรู้กลุ่มผสมผสานจะเห็นได้ว่าในแต่ละยุคได้มีการพัฒนาในส่วนที่ยังบกพร่องหรือส่วนที่ยังขาดอยู่ จากที่ได้กล่าวไว้ในข้างต้นว่าในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 20 เน้นสนใจทฤษฎีกลุ่มพฤติกรรมนิยม ผู้วิจัยจึงขอเสนอพฤติกรรมตามแนวคิดทฤษฎีพุทธิปัญญานิยมเชื่อว่า กระบวนการคิดมีส่วนช่วยให้เกิดที่มีเป้าหมาย (สุรางค์ไคว์ตระกูล, 2545 : 153-154) นอกจากนี้ ความรู้สึก ความรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคคลต่างก็มีความสัมพันธ์กัน และจิราภา เต็งไตรรัตน์ และคนอื่นๆ (2543 : 33-34) กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคล สามารถสังเกตได้ เช่น การเดิน การยืน การพูด อารมณ์จิตใจ เสียใจ หรือโกรธ แต่พฤติกรรมบางอย่างไม่สามารถสังเกตได้โดยตรงเช่น ด้วยอวัยวะรับความรู้สึกและอาจจะต้องใช้เครื่องมือบางอย่าง เพื่อวัดพฤติกรรมบางอย่าง เช่น เครื่องมือจับเท็จ เป็นต้น สำหรับคำว่าเลียนแบบ นั้น ฮาร์เวย์ (Harvey , 1964 - 1968 : 130) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การเลียนแบบ (imitation) หมายถึง การกระทำที่เอาอย่างจากคนอื่น เป็นกระบวนการที่ถูกเร้า(และชี้แนะ) โดยได้เห็นสิ่งนั้นมาก่อน ส่วนฮาเวิร์ด (Haward, n.d. : 132) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การเลียนแบบเป็นกระบวนการของการทำ ซึ่งเกิดจากการสังเกตพฤติกรรมที่เห็นจากคนหรือสัตว์อื่น ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า การเลียนแบบ หมายถึง พฤติกรรมเอาอย่างภายใต้กระบวนการที่ถูกเร้าและชี้แนะซึ่งเกิดจากการสังเกตพฤติกรรมที่เห็นจากคนหรือสิ่งแวดล้อม และเมื่อพิจารณาตามลักษณะการเลียนแบบจะพบว่าการเลียนแบบของบุคคลมิได้เกิดจากการเสริมแรงโดยตรง แต่เกิดจากแรงจูงใจที่จะเลียนแบบให้เหมือนตัวแบบตามที่สังเกตเห็นและคิดว่าเมื่อตนเองมีพฤติกรรมเหมือนกันตัวแบบ

แล้วจะได้รับการเสริมแรงเช่นเดียวกับตัวแบบ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจจึงทำให้เกิดการเลียนแบบขึ้น และมักจะเลียนแบบจากผู้ใกล้ชิด ผู้เคยให้ความรัก ความอบอุ่นแก่ตน หรืออาจเกิดจากการเลียนแบบคนแปลกหน้าด้วยก็ได้ ในขณะที่ชินตว์สรณ์ตรีวิทยาภูมิ (2544 อ้างถึงใน ธนวุฒิเศษฐฤทธิ์, 2554) กล่าวว่ากระบวนการเลียนแบบคือการที่บุคคลทำการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือนำพฤติกรรมของกลุ่มอ้างอิงมาดัดแปลงใช้การเลียนแบบเกิดขึ้นเพราะผู้เลียนแบบเห็นว่าจะนำไปสู่ผลในทางบวกแต่หากการเลียนแบบจะทำให้เกิดผลในทางลบก็จะทำการหลีกเลี่ยงจากกาวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลสามารถแบ่งประเภทของการเลียนแบบ (ชินตว์สรณ์ตรีวิทยาภูมิ, 2544) ออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) การเลียนแบบชนิด Over Modeling คือการเลียนแบบที่ผู้บริโภคนั้นเห็นต้นแบบที่เป็นตัวบุคคลจริง ๆ เช่น พนักงานขายกำลังทำการสาธิตสินค้าหรือโฆษณาตามโทรทัศน์หรือวิดีโอในร้านค้า และการเลียนแบบมีประโยชน์ทางการตลาดมี 3 รูปแบบ คือ 1.1 การทำให้เกิดปฏิกิริยาแบบใหม่ให้ผู้บริโภคยังไม่เคยเรียนรู้มาก่อน เช่น การสาธิตวิธีการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารรุ่นใหม่ และทำให้ปัญหาที่ประสบสามารถแก้ไขได้ด้วยอุปกรณ์สื่อสารนี้ และยังทำให้ตัวผู้สาธิตดูมีความทันสมัย เมื่อผู้บริโภครับชมภาพยนตร์โฆษณาชิ้นนี้ ก็จะสร้างปฏิกิริยาแบบใหม่ต่อผู้บริโภคและทำให้ผู้บริโภคเลียนแบบตามผู้สาธิตนั้น 1.2 การยับยั้งปฏิกิริยาตอบที่ไม่พึงปรารถนา เช่น เราเห็นว่ากลุ่มวัยรุ่นมีค่านิยมในการเลียนแบบดารานักร้องที่พวกเขาชื่นชอบ เราจึงนำดารานักร้องเหล่านั้นมาณรงค์ต่อต้านการใช้จ่ายเสพติด ซึ่งวัยรุ่นจะทำการเลียนแบบพฤติกรรมตามกลุ่มอ้างอิงที่พวกเขาชื่นชอบก็จะรังเกียจและไม่ใช้จ่ายเสพติดตามไปด้วย 1.3 การอำนวยความสะดวกแก่ปฏิกิริยาตอบที่ผู้บริโภคปรารถนา เพราะการโฆษณาจะสื่อสารให้กับผู้บริโภคทราบว่าใครเป็นผู้ใช้สินค้านั้นในสถานการณ์อย่างไร ได้ผลลัพธ์อย่างไร 2) การเลียนแบบชนิด Covert Modeling คือการที่ผู้บริโภคเลียนแบบพฤติกรรมที่เรากำหนดให้โดยไม่มีการแสดงพฤติกรรมจริง ไม่มีการแสดงผลของพฤติกรรม แต่จะใช้การแจ้งให้ผู้บริโภคนึกถึงภาพ (Image) พฤติกรรมของตนเองแบบในสถานการณ์ต่างๆ และการรับผลจากพฤติกรรมนั้นๆ

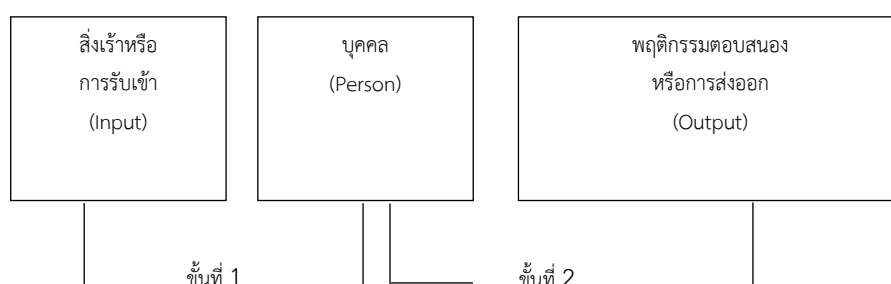
สำหรับการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือการเลียนแบบ บันดูรา กล่าวว่า การเรียนรู้โดยการเลียนแบบมี 2 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นการได้รับมาซึ่งการเรียนรู้ (acquisition) ทำให้สามารถแสดงพฤติกรรมได้ 2) ขั้นการกระทำหรือการแสดง (performance) ซึ่งอาจจะกระทำหรือไม่กระทำก็ได้ ทั้ง 2 ขั้นตอน สามารถแสดงด้วยแผนภาพได้ดังนี้ (Bandura, 1971)



ภาพที่ 2 ขั้นตอนของการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือการเลียนแบบ
ที่มา: ปรับปรุงจาก บันดูรา (Bandura, 1971)

จากภาพ เป็นการแสดงส่วนประกอบของการเรียนรู้ขึ้นการรับมาซึ่งการเรียนรู้จากแผนผังจะเห็นว่า ส่วนประกอบทั้ง 3 อย่างของการรับมาซึ่งการเรียนรู้เป็นกระบวนการทางสติปัญญา (cognitive process) กล่าวคือ ผู้เรียนแบบจะต้องมีความใส่ใจในการเลือกสิ่งเร้า (selective attention) ผู้เรียนแบบจะต้องรับรู้ พฤติกรรมที่สำคัญของผู้ที่เป็นตัวแบบแล้วนำมาเข้ารหัส (coding) หลังจากนั้นจะบันทึกสิ่งที่ตนสังเกตจากตัว แบบไว้ในความทรงจำระยะยาว จึงจะนำไปสู่ขั้นตอนที่ 2 ของการเรียนรู้ คือ ขั้นตอนการกระทำดังภาพที่ 3

ขั้นของการเรียนรู้โดยการเลียนแบบ (ขั้นที่ 1 + ขั้นที่ 2)



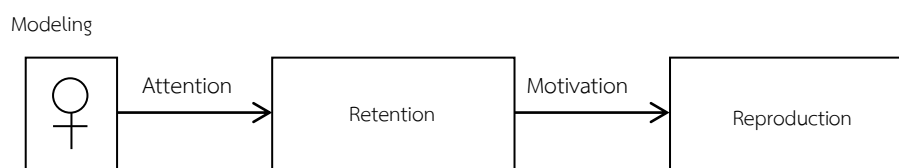
ภาพที่ 3 ขั้นของการเรียนรู้โดยการเลียนแบบ

ที่มา: ปรับปรุงจาก บันดูรา (Bandura, 1971)

จากภาพที่ 3 แสดงขั้นการกระทำ หรือขั้นการแสดงออก บุคคลแสดงออกอย่างไรหรือไม่ขึ้นอยู่กับ ผู้เรียน เช่น ความสามารถทางด้านร่างกาย ทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นรวมทั้งความคาดหวังที่จะได้รับการเสริมแรง ซึ่ง เป็นการจูงใจให้ผู้เรียนเกิดการเลียนแบบได้โดยหากพิจารณาถึงประเภทของตัวแบบบันดูรา (Bandura, 1977 : 40-51) ได้แบ่งตัวแบบได้ 2 ชนิด คือ 1) ตัวแบบที่มีชีวิตจริง (live model) หมายถึง ตัวแบบที่มีชีวิต ซึ่งผู้สังเกต สามารถ ปฏิสัมพันธ์หรือสังเกตโดยตรง ไม่ต้องผ่านสื่อหรือสัญลักษณ์อื่น 2) ตัวแบบสัญลักษณ์ (symbolic model) หมายถึงตัวแบบที่บุคคลสังเกตผ่านสื่อหรือสัญลักษณ์ เช่น ตัวแบบที่ปรากฏตามการบอกเล่า ในหนังสือ แถบบันทึกภาพ หรือผ่านทางสื่อมวลชนต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือ เป็นต้น

กระบวนการเรียนรู้พฤติกรรมของมนุษย์นั้นเป็นกระบวนการที่มีความสลับซับซ้อนกระบวนการเรียนรู้ จากตัวแบบประกอบไปด้วยกระบวนการที่สำคัญ 4 ประการ คือ 1) กระบวนการใส่ใจ (attention process) บุคคลจะไม่สามารถเรียนรู้ได้เลยถ้าขาดความใส่ใจ และขาดการรับรู้สิ่งที่ตัวแบบแสดงออกมา สิ่งที่มีอิทธิพลต่อ กระบวนการใส่ใจนี้มีอยู่ 2 ประการ คือ 2.1) ลักษณะของตัวแบบ ที่มีความเด่นชัดจดจำได้ง่าย มีความดึงดูดใจสูง มีความซับซ้อนของพฤติกรรมน้อยจะทำให้ผู้สังเกตใส่ใจได้มาก นอกจากนั้นพฤติกรรมที่ตัวแบบแสดงออกมามี ประโยชน์ต่อผู้สังเกต จะโน้มน้าวจิตใจผู้สังเกตให้ใส่ใจได้มากขึ้น และ 2.2) ลักษณะของผู้สังเกตต้องมีประสาท รับรู้ การกระทำของตัวแบบที่ดี มีระดับความตื่นตัวในการใส่ใจพฤติกรรมของตัวแบบนั้น ขณะสังเกตจึงเกิดการ

รับรู้ที่ถูกต้องแม่นยำตรงประการที่ 2) กระบวนการจำ (retention) เป็นการรวบรวมรูปแบบพฤติกรรมของตัวแบบที่ได้สังเกตเห็นทุกครั้ง แล้วนำมาวางรูปแบบให้เด่นชัดขึ้น การจำจะเป็นในรูปแบบของสัญลักษณ์ซึ่งเป็นมโนภาพหรือภาษา การจำในลักษณะนี้จะจำได้ง่ายและคงทนกว่า ส่วนการฝึกฝนโดยการทบทวนในใจหรือโดยการกระทำจริง จะส่งเสริมให้จำพฤติกรรมของตัวแบบได้ดียิ่งขึ้น ประการที่ 3) กระบวนการทำตามโดยการแสดงออกทางกาย (motor reproduction process) เป็นกระบวนการที่ผู้สังเกตดัดแปลงสัญลักษณ์จากการจำมาเป็นการกระทำที่เหมาะสมจะเน้นถึงความสามารถและความพร้อมทางร่างกายในการกระทำตามตัวแบบ อุปสรรคของการกระทำทางกายคือ การดัดแปลงสัญลักษณ์ให้มาเป็นการกระทำที่เหมาะสมนั้นทำได้ยากมากในระยะแรกแต่เมื่อทราบถึงข้อบกพร่องระหว่างสัญลักษณ์กับการดัดแปลงให้เป็นพฤติกรรม จะช่วยให้การกระทำตามตัวแบบในโอกาสต่อไปถูกต้องมากยิ่งขึ้น และกระบวนการสุดท้าย 4) กระบวนการจูงใจ (motivation process) เป็นการจูงใจให้ผู้เลียนแบบแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวแบบที่ตนสังเกต เนื่องจากความคาดหวังว่าการเลียนแบบและนำประโยชน์มาให้ เช่นการได้รับแรงเสริมหรือรางวัลอาจจะนำประโยชน์บางสิ่งบางอย่างมาให้รวมทั้งการคิดว่าการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวแบบจะทำให้ตนหลีกเลี่ยงปัญหาได้(Albert, 1986, p.104) ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 สรุปกระบวนการเรียนรู้จากตัวแบบ

ที่มา : ปรับปรุงจาก Albert (1986)

สรุปได้ว่า กระบวนการในการเรียนรู้ด้วยการสังเกตหรือการเรียนรู้จากตัวแบบต้องประกอบด้วยองค์ประกอบทั้ง 4 ประการดังกล่าวมาแล้ว พฤติกรรม การเลียนแบบที่สมบูรณ์จะเกิดขึ้นได้ก็ด้วยการจัดวางรูปแบบองค์ประกอบของ การเรียนรู้จากตัวแบบได้อย่างเหมาะสมโดยการกระตุ้นให้ผู้เรียนสนใจตัวแบบอย่างแท้จริงจนสามารถจดจำและสร้างสัญลักษณ์แทนพฤติกรรมของตัวแบบได้ ประกอบกับการจูงใจอย่างเหมาะสมและเพียงพอจะทำให้พฤติกรรมการเลียนแบบจากการสังเกตตัวแบบเป็นไปด้วยดี และการเรียนรู้พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นจาก ทั้งการกระทำและการเลียนแบบ (Strickland, 2006: 65-66) โดยจะแตกต่างจากทฤษฎีเซลล์กระจกเงา (Mirror Neuron Theory) โดยเซลล์ประสาทจะมีกระบวนการปฏิกิริยาเชิงสะท้อน (Mirror Reaction) ที่สะท้อนภาพตัวแบบ ที่เรามองเห็นเสมือนหนึ่งว่าเป็นกระจกเงาที่สะท้อนภาพทุกอย่างเข้าไป (Iacoboni, 2008) ภาพที่ถูกสะท้อนเข้าไปจะทำให้เราเกิดพฤติกรรมและมีความรู้สึกเช่นเดียวกับตัวแบบ จากปรากฏการณ์นี้ จึงทำให้นักวิทยาศาสตร์ทั่วโลกต่างยอมรับว่าเซลล์กระจกเงา คือกลไกสำคัญที่ทำให้เราสามารถเข้าใจ รับรู้ถึงจิตใจและความรู้สึกของคนอื่นที่อยู่รอบตัวเราได้ (Winerman, 2009)

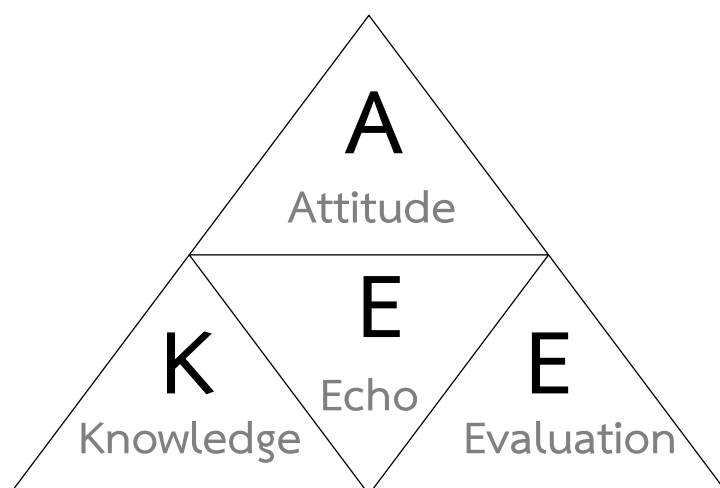
แนวทางการประยุกต์ใช้กระบวนการปฏิริยาเชิงสะท้อน สำหรับพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นเรื่องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เป็นลักษณะกระบวนการ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีที่กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องคือทฤษฎีขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของ Prochaska & Diclemente (1983) ซึ่งมีการประยุกต์ใช้กันอย่างแพร่หลาย ในการอธิบายขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และมีความเชื่อว่าการเปลี่ยนพฤติกรรม มีการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นกระบวนการ ไม่ใช่เป็นเหตุการณ์ทั่วไป แต่ละบุคคลอยู่ในระดับขั้นของพฤติกรรมที่แตกต่างกัน บุคคลที่อยู่ในแต่ละระดับ จะใช้กลยุทธ์กิจกรรมที่แตกต่างกันในการดำเนินการ เพื่อให้บุคคลสามารถผ่านแต่ละระดับไปได้ โดยระดับของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เรียกว่า ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Chutima Katonyoo, 2004: 31) ปัจจุบันมีการใช้ทฤษฎีนี้กันอย่างแพร่หลายในเรื่องของการปรับพฤติกรรม เช่นการออกกำลังกาย การปรับเปลี่ยนองค์การ และการจัดการความเครียด และโครงสร้างหลักของทฤษฎีขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Velicer et al., 1997) ประกอบด้วย ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Stage of Change) กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Processes of change) และการวัดผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ได้แก่ ความสมดุลของการตัดสินใจ (Decision Balance) และระดับแรงจูงใจ (Temptation scales) นอกจากนี้กระบวนการการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ยังประกอบด้วย กระบวนการทางประสบการณ์ (Experiential processes) และกระบวนการทางพฤติกรรม (Behavioral processes) ที่ช่วยสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั้น

นอกจากทฤษฎีขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมแล้ว ยังมีแนวคิดลำดับขั้นของการเปลี่ยนแปลง (Zand E. & Sorensen E., 1975) ที่มีเนื้อหาเรื่องการเปลี่ยนแปลงจะมีลำดับขั้นตอนการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วยขั้นตอน 3 ระยะ ได้แก่ 1) ระยะละลายที่เป็นอยู่ (Unfreezing) เป็นขั้นตอนของการยอมรับและเห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลง การสลายแนวคิดและวิธีการแบบเดิม 2) ระยะดำเนินการเปลี่ยนแปลง (Changing) เป็นขั้นตอนของกานำแผนงานและวิธีการตลอดจนเทคนิคต่างๆ สู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่สภาพที่ต้องการ และ 3) ระยะรักษาสภาพใหม่ให้คงอยู่กับองค์การ (Refreezing) คือ การทำให้การเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้น ยังคงอยู่และรักษาสภาพกลายเป็นส่วนหนึ่งหรือวัฒนธรรมองค์การ และกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่มีการวางแผน ยังมีกระบวนการ 4 ขั้นตอน (Cummins & Worley, 2005) 1) การเข้าถึงจุดที่ต้องการเปลี่ยนแปลง (Entering and Contracting) 2) การวินิจฉัย (Diagnosing) 3) การวางแผนและการดำเนินการให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Planning and Implementing Change) และ 4) การประเมินผลและการสรุป (Evaluating and Institutionalizing Change) ซึ่งจะเห็นได้ว่าการพัฒนาการเปลี่ยนแปลง มีทฤษฎี แนวคิด กระบวนการ และขั้นตอนอยู่หลากหลาย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ได้กล่าวถึง ทฤษฎีขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และแนวคิดลำดับขั้นของการเปลี่ยนแปลง จะเห็นได้ว่าการที่จะพัฒนามนุษย์นั้นเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน เป็นการเปลี่ยนแปลงจากสิ่งหนึ่งไปสู่อีกสิ่งหนึ่ง เพื่อให้มีศักยภาพที่ดีขึ้น ทางผู้เขียนจึงได้สังเคราะห์รูปแบบการเรียนรู้เพื่อสร้างศักยภาพตาม AKEE Model ขึ้นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยรูปแบบคือ จะต้องมีการปรับทัศนคติ เหมือนการละลายพฤติกรรม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ จากนั้นให้ในส่วนของเนื้อหาการเรียนรู้ แล้วให้เห็นถึงศักยภาพต่างผ่านผ่านการแสดงพฤติกรรมออกมาเป็นปฏิริยาสะท้อนกลับ จากนั้นเพื่อให้ทราบผลของการดำเนินงานว่าสำเร็จ

หรือไม่นั้นจะต้องมีการประเมินผล ร่วมด้วย ดังนั้นผู้เขียนจึงได้นำเสนอแนวทางการประยุกต์ใช้กระบวนการปฏิบัติเชิงสะท้อน สำหรับพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างศักยภาพ (AKEE Model)

ที่มา : จากการสังเคราะห์และทบทวนวรรณกรรมของผู้วิจัย

อธิบายจากภาพที่ 5 กระบวนการที่ 1) การปรับทัศนคติและการเตรียมความพร้อม (Attitude) เป็นการเตรียมความพร้อมของผู้เข้าร่วมในการพัฒนา เพื่อเป็นการลดละอายน้ำแข็ง ซึ่งหมายถึง ความกังวลใจ การเปิดรับสื่อและสิ่งใหม่ ที่แต่ละท่านประสบอยู่ เพื่อเตรียมรับกับเนื้อหาการเรียนรู้ที่กำลังจะเกิดขึ้น 2) เนื้อหาการเรียนรู้ (Knowledge) เป็นกระบวนการถ่ายทอดเนื้อหาเพื่อพัฒนาศักยภาพ ซึ่งหมายถึงความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ ที่ต้องการจะพัฒนา 3) ปฏิบัติสะท้อนกลับ (Echo) เป็นกระบวนการเรียนรู้จากตัวแบบ (Mirror Reactor) ผ่านปฏิบัติเชิงสะท้อน (Mirror Reaction) โดยอาจศึกษาจากตัวแบบ หรือสื่อมัลติมีเดีย เพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรมกระทำตาม (Imitation) และมีความรู้สึกเช่นเดียวกับต้นแบบ สามารถเข้าใจ รับรู้ถึงจิตใจและความรู้สึกของคนอื่น (Empathy) โดยเป็นแนวคิดเชิงประยุกต์จากทฤษฎีเซลล์กระจกเงา (Mirror Neuron Theory) และ 4) การประเมินผล (Evaluation) เป็นกระบวนการประเมินผล โดยกำหนดการประเมินในแต่ละกระบวนการดำเนินงาน และจะมีการประเมินสรุปทั้งหมดทุกกระบวนการอีกครั้ง หลังจากการปฏิบัติภารกิจจำลองประสบการณ์ (Experience Simulation) เพื่อประเมินผลศักยภาพซึ่งเป็นการประเมินช่วงสุดท้ายของพัฒนา

บทสรุป

สำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นไม่ใช่งานง่าย แต่ในทางกลับกันกลับเป็นงานที่ท้าทาย เป็นงานที่สำคัญในการที่จะช่วยเพิ่มปริมาณการผลิต สร้างความพึงพอใจให้กับคนตั้งแต่คนงาน ผู้จัดการ และสมาชิกองค์กร มีการทุ่มเทเพื่อสร้างผู้ชำนาญการและการเตรียมคนเหล่านี้เพื่อช่วยการปฏิบัติงาน โดยที่ในการปฏิบัติงานมีความพยายามใช้วิธีการเพื่อพัฒนา เปลี่ยนแปลงระบบโดยใช้ค่าใช้จ่าย (cost) ที่ต่ำสุดและให้ผล

(out put) ออกมามากที่สุด พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีที่สุด โดยมีปริมาณการผลิตมากที่สุด ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึง นำไปสู่ประสิทธิภาพที่ดีขึ้นและสร้างคุณค่าต่อสินค้าและบริการ (บุญยง ชื่นสุวิมล, 2550) โดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น เกิดจากการเรียนรู้ และในอดีตจนถึงปัจจุบันได้มีทฤษฎีการเรียนรู้ ออกเป็น 3 ช่วง คือ ทฤษฎีการเรียนรู้ในช่วงก่อนคริสต์ศตวรรษที่ 20 ทฤษฎีการเรียนรู้ในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 20 และทฤษฎีการเรียนรู้และการสอนร่วมสมัย แต่จะแตกต่างจากทฤษฎีเซลล์กระเจกเงา ที่สะท้อนภาพตัวแบบ ที่เรามองเห็นเสมือนหนึ่งว่าเป็นกระเจกเงาที่สะท้อนภาพทุกอย่างเข้าไป เซลล์กระเจกเงา คือกลไกสำคัญที่ทำให้เราสามารถเข้าใจ รับรู้ถึงจิตใจและความรู้สึกของคนอื่นที่อยู่รอบตัวเราได้ จากการทบทวนวรรณกรรมที่ได้กล่าวไว้ในข้างต้นกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น จะเห็นได้ว่าการที่จะพัฒนามนุษย์นั้นเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน โดยการที่จะพัฒนาคนๆ เพื่อให้มีศักยภาพที่ดีได้นั้น จะต้องมีการปรับทัศนคติ ให้คนๆ นั้นเกิดการเรียนรู้ จากเนื้อหาการเรียนรู้ แล้วแสดงพฤติกรรมออกมาเป็นปฏิกิริยาสะท้อนกลับ จากนั้นเพื่อให้ทราบผลของการดำเนินงานว่าสำเร็จหรือไม่นั้นจะต้องมีการประเมินผล ร่วมด้วย ดังนั้นผู้เขียนจึงได้นำเสนอรูปแบบการพัฒนาศักยภาพ โดยการประยุกต์ใช้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับแนวคิดเชิงประยุกต์จากทฤษฎีเซลล์กระเจกเงา ออกมาเป็นรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างศักยภาพ (AKEE Model)

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- จิตติมา อัครธิพิงศ์. (2556). เอกสารประกอบการสอน วิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ Human Resource Development. สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จิราภา เตังไตรรัตน์ และคณะ. (2543). จิตวิทยาทั่วไป. (พิมพ์ครั้งที่ 2, บ.ก.) กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.ชนิดวรรณคดีวิทยานิพนธ์ , 2544
- ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์. (2555). 80 นวัตกรรมจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: แดเน็กซ์ อินเทอร์เน็ตเอเรชั่น.
- ณัฐกร สงคราม. (2553). การออกแบบและพัฒนามัลติมีเดียเพื่อการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทศนา แคมมณี. (2557). ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนวุฒิ เศรษฐฤทธิ์. (2554). การศึกษาพฤติกรรมการเล่นแบบศิลปปั้นต้นแบบละครโทรทัศน์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
- ปิยาพร ห่องแสง. (2555). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มารุต พัฒนา. (2557) . การจัดการเรียนรู้ที่เสริมสร้างการรู้คิดและความสุขในการเรียนรู้. พิมพ์ครั้งที่ 2 –

กรุงเทพฯ : จรัสสินทวงศ์การพิมพ์.

วัชรพล วิบูลยศรีน. (2556). *นวัตกรรมและสื่อการเรียนรู้การสอนภาษาไทย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย.

วิจิตร ศิริพานิช. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาทักษะของครูโรงเรียนปัญญาภิวัฒน์

เทคโนโลยี. วารสารธรรมศาสตร์ , 31 (1).

วิภาดา รัตนวราภรณ์. (2555). ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์บทบาทใหม่ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ

ทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. โครงการประชุมเชิงวิชาการ SWUMBA

Research Conference 17 กรกฎาคม 2555 โรงแรมจัสมินเอ็กเซคิวทีฟสวีท.

สุรางค์ไคว้ตระกูล. (2545). จิตวิทยาการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 5, บ.ก.) กรุงเทพฯ: ภาควิชาการแนะแนวและ

จิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อนันต์เอนกวิชนกุล. (2550). การทดสอบโปรแกรมการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

(AQ). ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมองค์การ คณะศิลปศาสตร์.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาษาต่างประเทศ

Albert, B (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood

Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Bandura, A, (1971). *Psychological Modeling: Conflicting Theories*, Chicago: Alteration.

Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*, New Jersey: Prentice – Hall.

Chutima Katonyoo. (2004). *Application of self-efficacy theory and the transtheoretical model to exercise program for menopausal woman*. Bangkok: Mahidol University.

Cumming G. & Worley G. (2013). *Organization Development & Change* (Tenth Edition). USA.

Cengaging Learning.

Gallese et al., 2004 A unifying view of the basis of social cognition *Trends Cogn. Sci. (Regul.*

Ed.): 396–403

Harvey, Wallerstein. 1968. *Dictionary of Psychology*. Middlesex: Penguin.

Iacoboni, Marco. (2008). Imitation, empathy, and mirror neurons. Review article from

Pineda, 2010. *International Studies in the Philosophy of Science* 24/2: 147-70.

Prochaska, J., & Diclemente, C. (1983). Stage and process of self-change in smoking cessation :

Toward an integrated model of change. *Journal of consulting and clinical*

psychology, 51, 390-395.

- Rizzolatti, G., & Craighero, L. (2004). The mirror neuron system. *Annual Review of Neuroscience*, 27, 169-92. Retrieved from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15217330>
- Rottman, D. B., & Strickland, S. M. (2006). *State Court Organization*, p. 7). Washington, DC: Bureau of Justice Statistics, Office of Justice Programs, U.S. Department of Justice.
- Velicer, W. F., & Pochaska, J. O. (May 5, 1997). The Transtheoretical Model of Health Behavior. *American Journal of Health Promotion* (12), 38-48.
- Wayne F. Velicer & James O. Pochaska. (May 5, 1997). The Transtheoretical Model of Health Behavior. *American Journal of Health Promotion* (12), 38-48.
- Winerman, L. (2009). Playtime in peril. *APA Monitor*, 40(8), 50 (Retrieved September
- Zand E. & Sorensen E. (1975), Theory of Change and the effective use of management science. *Administrative Science Quarterly* Vol. 20, No. 4 (Dec., 1975) 532-545.