

การวิเคราะห์พฤติกรรม

ประทีป จินวี*

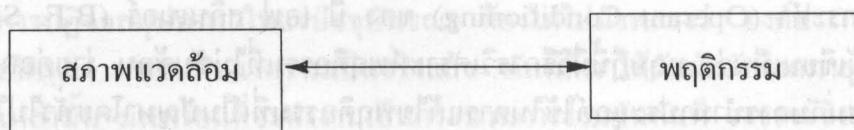
หากจะมองถึงพฤติกรรมที่เป็นปัญหาของบุคคลในสังคมปัจจุบัน เช่น การขาดความรับผิดชอบ การขาดวินัย ฝ่าฝืนกฎระเบียบ ก้าวร้าวทะเลาะวิวาท การลักขโมย การประพฤติดังกล่าวเหล่านี้เกิดขึ้นได้อย่างไร หรือไม่ก็จะได้ยินว่า “ทำไมต้องทำพฤติกรรมอย่างนั้นด้วย” และการที่จะตอบคำถามดังกล่าวแนวคิดและทฤษฎีทางจิตวิทยาเป็นแนวทางหนึ่งที่จะตอบคำถามได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแนวคิดจิตวิทยาที่ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องของพฤติกรรมของบุคคล ดังเช่น แนวคิดของนักจิตวิทยากลุ่มพฤติกรรมนิยม ซึ่งมุ่งที่จะอธิบายการเกิดของพฤติกรรมในแง่ของการมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมสถานการณ์และสังคมรอบ ๆ ตัว ซึ่งผู้เขียนจะขอกล่าวถึงทฤษฎีในกลุ่มพฤติกรรมนิยมนี้เพียง 1 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขการกระทำ (Operant Conditioning) ของ บี เอฟ สกินเนอร์ (B.F. Skinner) ทั้งนี้เพราะผู้เขียนเห็นว่า ทฤษฎีนี้มีวิธีการวิเคราะห์พฤติกรรมที่ไม่ซับซ้อน ง่ายต่อการเข้าใจ และเหมาะสมกับการนำมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขพฤติกรรมที่เป็นปัญหาโดยทั่วไปในสังคม ประกอบกับปัจจุบันนี้การวิเคราะห์พฤติกรรม และการปรับพฤติกรรมบนพื้นฐานทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขการกระทำ ได้รับความนิยมในการนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์ให้เกิดความเข้าใจถึงสาเหตุการเกิดพฤติกรรมของบุคคลอย่างแพร่หลาย ในหลาย ๆ วงการทั้งต่างประเทศและในประเทศไทย ดังเช่น วงการการศึกษาได้มีการนำไปใช้วิเคราะห์เพื่อหาแนวทางและวิธีในการพัฒนาพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของนักเรียน และเข้าใจพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียน ซึ่งจะเห็นจากปัจจุบันมีโครงการจัดฝึกอบรมให้ความรู้เรื่องการวิเคราะห์พฤติกรรมและการปรับพฤติกรรมเป็นจำนวนมากแก่ครู-อาจารย์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา วงการธุรกิจก็นำการวิเคราะห์พฤติกรรมแนวนี้นี้ ไปประยุกต์ใช้เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาระบบการขายสินค้าของบริษัทห้างร้านต่าง ๆ มีการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ซื้อ และหาแนวทางเพิ่มพฤติกรรมการซื้อสินค้าของลูกค้าให้มากขึ้น นอกจากนี้ยังใช้วิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในหน่วยงานเพื่อหาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้าน

* อาจารย์ประจำสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

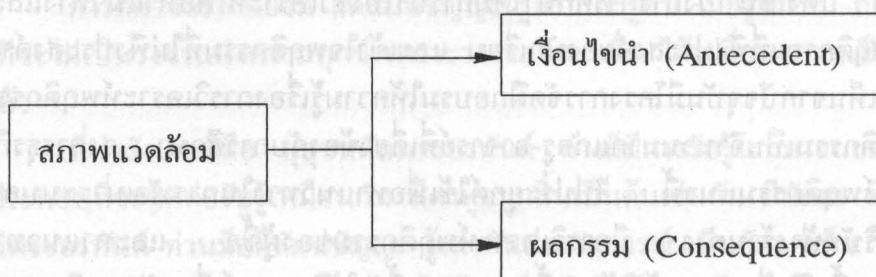
การแพทย์ก็ให้ความสนใจนำวิธีการวิเคราะห์พฤติกรรมตามแนวทฤษฎีนี้ไปใช้เพื่อหาแนวทางป้องกันและบำบัดรักษาคนไข้ เช่น การป้องกันเรื่องปัญหาโรคเอดส์ โรคพยาธิใบไม้ในตับ การบำบัดรักษาคนไข้ติดยาเสพติด โรคอ้วน ปัสสาวะรดที่นอน เป็นต้น ซึ่งกระบวนการวิเคราะห์พฤติกรรมของทฤษฎีนี้จะช่วยให้ผู้ศึกษาเข้าใจถึงสาเหตุของพฤติกรรมว่า พฤติกรรมที่เป็นปัญหานั้นเกิดขึ้นมาได้อย่างไร และยังทำให้เข้าใจและมองเห็นแนวทางในการเปลี่ยนพฤติกรรมว่าถ้าต้องการจะเปลี่ยนพฤติกรรมสามารถจัดกระทำที่ตัวแปรตัวไหนได้บ้าง หรือจัดกระทำที่ตัวแปรตัวไหนจึงจะเหมาะสม โดยการผ่านกระบวนการวิเคราะห์หีบหบาท (Functional analysis) ของตัวแปรต่าง ๆ ซึ่งเป็นตัวแปรภายนอกที่บุคคลสามารถมองเห็นได้ชัดเจนว่าตัวแปรนี้มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล โดยผู้เขียนจะขอกล่าวถึงการวิเคราะห์พฤติกรรมตามทฤษฎีข้างต้นดังนี้

การวิเคราะห์พฤติกรรมตามทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขการกระทำ

ทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขการกระทำนั้นอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า พฤติกรรมของบุคคลนั้นเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ในการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม



ซึ่งสภาพแวดล้อมตามทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขการกระทำจะประกอบด้วย เงื่อนไขนำ และผลกระทบ



กรณีที่กล่าวถึงความสัมพันธ์กันของตัวแปรในทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขการกระทำ โดยการวิเคราะห์ถึงบทบาทหน้าที่จะพบว่า เงื่อนไขนำจะเป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรม และ

เมื่อพฤติกรรมเกิดขึ้นแล้วย่อมมีผลกระทบเกิดขึ้นตามหลังพฤติกรรมด้วย และผลกระทบที่เกิดขึ้นนี้จะส่งผลทำให้พฤติกรรมแปรเปลี่ยนไป ซึ่งอาจเป็นไปในลักษณะเพิ่มความถี่ของการเกิดพฤติกรรม หรือลดความถี่ของการเกิดพฤติกรรมก็ได้

ภาพแสดงความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปร



โดยทั่วไป จะใช้อักษรย่อตัวหน้าของคำศัพท์ภาษาอังกฤษมาเป็นตัวแทน ชื่อตัวแปรแต่ละตัวดังนี้

- A หมายถึง เงื่อนไข (Antecedent)
- B หมายถึง พฤติกรรม (Behavior)
- C หมายถึง ผลกระทบ (Consequence)

เงื่อนไข (Antecedent) หมายถึง เหตุการณ์หรือสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นก่อนการเกิดพฤติกรรม ซึ่งเงื่อนไขนี้จะทำหน้าที่เป็นสิ่งที่เร้า 3 ลักษณะ คือ

1. สิ่งเร้าที่แยกแยะได้ (Discriminative Stimulus) หมายถึง สิ่งที่ยกให้บุคคลรู้ว่าหากทำพฤติกรรมตามที่บอกไว้แล้วบุคคลจะได้รับผลกระทบตามที่ต้องการ เช่น การที่แดงต้องการจะขอเงินคุณแม่ไปซื้อขนม ในขณะที่คุณแม่กำลังอารมณ์ดียิ้มแย้มแจ่มใส (สิ่งเร้าที่แยกแยะได้) เมื่อแดงเข้าไปขอเงิน (พฤติกรรม) คุณแม่ก็ให้เงินเขาตามที่เขาต้องการ (ได้รับผลกระทบตามที่ต้องการ)

2. สิ่งเร้าที่แยกแยะได้ว่าจะถูกลงโทษ (Discriminative Stimulus of Punishment) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นก่อนพฤติกรรมแล้วบอกให้บุคคลรู้ว่าหากทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้รับการลงโทษ เช่น นายสุทธิเป็นคนที่ดีดุดหรี่มาก เมื่อขึ้นไปบนรถประจำทางที่มีป้ายห้ามสูบบุหรี่ (สิ่งเร้าที่แยกแยะได้ว่าจะถูกลงโทษ) ทำให้นายสุทธิรู้ว่า ถ้าหากนำบุหรี่ขึ้นมาจุดสูบ (พฤติกรรม) ก็อาจจะถูกพนักงานเก็บค่าโดยสารจับส่งตำรวจเพื่อไปเสียค่าปรับ (การลงโทษ)

3. สิ่งเร้าที่ไม่มีผลใด ๆ ต่อพฤติกรรม หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นก่อนพฤติกรรมแล้วบอกให้บุคคลรู้ว่า หากทำพฤติกรรมตามที่บอกหรือเห็นแล้วจะได้รับผลกระทบบางอย่างตามมา แต่ความเป็นจริงแล้วปรากฏว่าไม่มีผลกระทบใดเกิดขึ้นหลังจากทำพฤติกรรมนั้น เช่น ป้าย

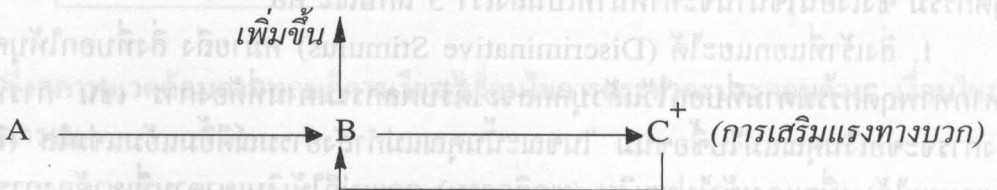
บอกความเร็วข้างถนน 50 กม/ชม. แต่คนขับรถก็ยังขับด้วยความเร็วเกิน 50 กม/ชม. โดยไม่เกิดอุบัติเหตุ ไม่ถูกตำรวจจับ หรือไม่มีผลกระทบใดๆ ตามมา แสดงว่าป้ายจำกัดความเร็ว 50 กม/ชม. ที่อยู่ข้างถนนนั้น ทำหน้าที่เป็นสิ่งที่เราที่ไม่มีผลใดๆ ต่อพฤติกรรม

ซึ่งลักษณะของเงื่อนไขที่เป็นเหตุการณ์หรือสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นก่อนพฤติกรรมนั้นมีด้วยกันหลายอย่าง เช่น ป้ายประกาศ คำถาม คำอธิบาย คำสั่ง คำชักชวน ตัวแบบ สภาพการณ์ สัญลักษณ์ต่าง ๆ ฯลฯ

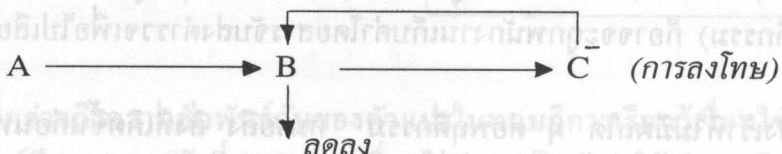
พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การกระทำที่บุคคลแสดงออกที่สามารถวัดได้และสังเกตเห็นได้ตรงกันในการกำหนดพฤติกรรมเป้าหมายนั้น ต้องมีลักษณะ 3 ประการคือ ประการแรก สามารถสังเกตเห็นได้ว่าบุคคลกำลังทำพฤติกรรมอะไรอยู่ ประการที่สอง มีความชัดเจน นั่นคือเมื่อพูดถึงพฤติกรรมนั้น ๆ กับบุคคลอื่นแล้ว บุคคลกลุ่มนั้นสามารถบอกได้ทันทีว่าจะสังเกตพฤติกรรมอะไร และประการสุดท้าย มีความสมบูรณ์ นั่นคือสามารถแยแยะได้ว่าพฤติกรรมใดบ้างอยู่ในขอบเขตของพฤติกรรมเป้าหมายที่เราสนใจ

ผลกรรม (consequences) หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่เกิดขึ้นตามหลังพฤติกรรมแล้วมีผลทำให้พฤติกรรมแปรเปลี่ยนไป ผลกรรมที่ทำให้พฤติกรรมที่เกิดขึ้น แปรเปลี่ยนไปนั้นมี 3 ลักษณะ

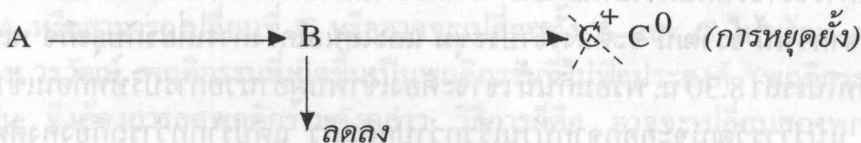
ลักษณะที่ 1 กรณีผลกรรมซึ่งหมายถึง สิ่งใดก็ได้ที่เกิดขึ้นตามหลังพฤติกรรมแล้วทำให้พฤติกรรมนั้นเพิ่มขึ้น เราเรียกผลกรรมประเภทนี้ว่า การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) เขียนเป็นแผนภาพได้ดังนี้



ลักษณะที่ 2 กรณีผลกรรมซึ่งหมายถึง สิ่งใดก็ได้ที่เกิดขึ้นตามหลังพฤติกรรมแล้วทำให้พฤติกรรมนั้นลดลง เราเรียกผลกรรมประเภทนี้ว่า การลงโทษ (Punishment) ซึ่งเขียนเป็นแผนภาพได้ดังนี้



A $\xrightarrow{\hspace{1cm}}$ B $\xrightarrow{\hspace{1cm}}$ $\overset{+}{\underset{\cdot\cdot}{\text{C}}} \text{C}^0$ (การหยุดยั้ง)
 $\downarrow$
 ลดลง



คำถามที่ 1 มีสถานการณ์หรือเหตุการณ์ใดมักจะเกิดขึ้นก่อนการเกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหานั้น ซึ่งเหตุการณ์ที่เกิดก่อนต้องเป็นเหตุการณ์ในสภาพปัจจุบันที่เกิดพฤติกรรมนั้น (A คืออะไร)

คำถามที่ 2 พฤติกรรมที่เป็นเป้าหมายคือพฤติกรรมใด ต้องกำหนดให้ชัดเจน (B คืออะไร)

คำถามที่ 3 มีเหตุการณ์อะไรที่มักจะเกิดขึ้นตามหลังพฤติกรรมที่เป็นเป้าหมายนั้น (C คืออะไร)

คำถามที่ 4 เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามหลังพฤติกรรมนั้นส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลอย่างไร เช่นทำให้พฤติกรรมที่เป็นเป้าหมายนั้นมีจำนวนครั้งของการเกิดพฤติกรรม เพิ่มขึ้นหรือพฤติกรรมเป้าหมายนั้นมีจำนวนครั้งของการเกิดพฤติกรรมลดลง (พิจารณาว่า C นั้นเป็น C^+ , C^- , C^0)

ตัวอย่างการวิเคราะห์พฤติกรรมตามทฤษฎีการวางเงื่อนไขการกระทำ

กรณี วรวัฒน์ (พิจารณาที่พฤติกรรมของวรวัฒน์)

วรวัฒน์เป็นผู้จัดการของบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมที่มีชื่อแห่งหนึ่งทุกเช้าวรวัฒน์จะต้องขับรถฝ่าการจราจรที่คับคั่งไปที่ทำงาน ทำให้เขาไปถึงที่ทำงานเวลาประมาณ 9.00 น. ทุกวัน แต่เนื่องจากวันนี้ วรวัฒน์ จะต้องเข้าประชุม และเสนอโครงการเกี่ยวกับธุรกิจ หลายร้อยล้านของบริษัทในเวลา 8.30 น. พร้อมกันนี้ เขาจะต้องเข้าพบผู้อำนวยการบริษัทก่อนเข้าประชุมครึ่งชั่วโมง แม้ว่าวรวัฒน์จะออกจากบ้านเร็วกว่าปกติแล้ว แต่ปรากฏว่ารถก็ยังคงติดมาก แทบไม่ขยับเขยื้อนเลย วรวัฒน์จึงตัดสินใจขับรถแข่งในช่องทางของรถประจำทางที่สวนมา ซึ่งในขณะนั้นถนนว่างไม่มีรถประจำทาง ผลปรากฏว่าวรวัฒน์สามารถขับรถไปถึงที่ทำงานได้ก่อนเวลานัด ตั้งแต่วันนั้นมาเมื่อใดก็ตามที่มีรถติดหรือมีประชุมตอนเช้า วรวัฒน์จะขับรถในช่องทางที่สวนมาของรถประจำทางทุกครั้ง

จากกรณีตัวอย่าง เราสามารถวิเคราะห์พฤติกรรมของ วรวัฒน์ ได้ดังนี้

A : เงื่อนไขนำ

B : พฤติกรรม

C : ผลกรรม

สภาพการจราจรที่คับคั่ง

ขับรถแข่งในช่องทางของ

- ไม่ต้องเสียเวลา

รถติดมาก แทบไม่

รถประจำทางที่สวนทาง

คอยรถติด

ขยับเขยื้อน พร้อมทั้งมี

ในขณะที่ช่องทางนั้นว่าง

- ถึงที่ทำงานก่อน

นัดกับผู้อำนวยการ และ

เวลานัด

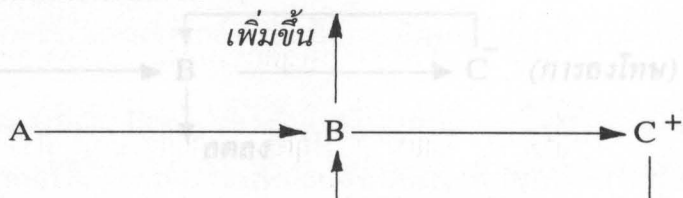
ต้องเข้าประชุมเรื่อง

- สามารถเข้าร่วม

สำคัญในตอนเช้า

ประชุมสำคัญได้

พิจารณาว่า C : ผลกรรมที่ได้รับเป็น การเสริมแรงทางบวก (C^+) ทั้งนี้เพราะ ต่อมาเมื่อเขาพบว่า A:เงื่อนไขนำเช่นเดิมอีกเขาจะมีพฤติกรรมการขับรถแข่งในช่องทางของรถประจำทางที่สวนทางเพิ่มมากขึ้น เขียนเป็นแผนภาพได้ดังนี้



แนวทางในการปรับพฤติกรรม

จากการวิเคราะห์พฤติกรรมของ วรวัฒน์ ทำให้ทราบว่า พฤติกรรมการขับรถที่ไม่ถูกกฎจราจรมันเกิดจากเงื่อนไข (A) อะไร และทำไมเขายังคงมีพฤติกรรมเช่นนั้นอยู่อีก (พิจารณา C ที่ได้รับ) เมื่อพิจารณาได้เป็นระบบเช่นนี้ก็สามารถมองเห็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของวรวัฒน์ได้ ซึ่งการปรับพฤติกรรมตามทฤษฎีนี้สามารถกระทำได้โดย สามารถเปลี่ยนที่ A หรือสามารถเปลี่ยนที่ C หรืออาจจะเปลี่ยนทั้ง A และ C ไปพร้อม ๆ กันก็ได้ ในกรณีของ วรวัฒน์ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นเป็นพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ (พฤติกรรมการขับรถ) ดังนั้น จึงต้องการลดพฤติกรรมดังกล่าว วิธีการก็คือ อาจจะเปลี่ยนสภาพการณ์หรือเปลี่ยนเงื่อนไข เช่น การเปลี่ยนเวลานัดหรือเวลาประชุมเป็นช่วงบ่าย การเปลี่ยนเส้นทางเดินทางโดยทางหลวงทางอื่น ๆ มีตำรวจจราจรคอยตรวจจับรถที่ขับในช่องทางของรถประจำทางอยู่ตลอดเวลา กรณีที่ต้องการเปลี่ยนที่ผลกรรม (C) เนื่องจากตัวผลกรรมที่วรวัฒน์ได้เป็นผลกรรม (C^+) ที่ค่อนข้างมีน้ำหนักมาก การจะลดพฤติกรรมของวรวัฒน์ จำเป็นต้องหาผลกรรม (C^-) ให้มีน้ำหนักมากกว่า เช่น การถูกปรับในอัตราที่สูงสำหรับการทำพฤติกรรมขับรถผิดกฎจราจร และต้องปรับทุกครั้งที่ทำพฤติกรรม นอกจากนี้ก็ต้องสำรวจว่ามีผลกรรมทางลบใดที่มีน้ำหนักมากกว่าผลกรรมทางบวกเพื่อให้สามารถลดพฤติกรรมลงได้

การวิเคราะห์พฤติกรรมที่เสนอมานั้น ผู้เขียนต้องการจะเสนอให้ผู้อ่านได้มองเห็นแนวการคิดวิเคราะห์ที่เป็นระบบเพื่อที่จะทราบว่าเมื่อต้องการแก้ไขพฤติกรรมปัญหา ผู้วิเคราะห์ควรจะมองในจุดใดบ้าง ซึ่งตามแนวทฤษฎีจะทำให้ทราบว่า อะไรเป็นสาเหตุให้เกิดพฤติกรรมอะไรเป็นสิ่งที่ทำให้พฤติกรรมนั้นเกิดขึ้นซ้ำแล้วซ้ำอีก และถ้าต้องการแก้ไขจะมีแนวทางแก้ไขได้อย่างไร ซึ่งวิธีการจะแก้ไขนั้น ผู้อ่านคงจะต้องศึกษาเทคนิคและวิธีการปรับพฤติกรรมเพิ่มเติมขึ้นอีก เพื่อให้ทราบว่า จะทำอย่างไรให้การแก้ไขพฤติกรรมนั้นได้ผลดีและมีประสิทธิภาพมากที่สุด ประกอบกับการวิเคราะห์พฤติกรรมในแนวนี้เป็นการพิจารณาบนพื้นฐานทฤษฎีและแนวคิดทางจิตวิทยาที่มุ่งเน้นที่ตัวบุคคลเป็นสำคัญ ในการนำไปใช้ ผู้สนใจหรือผู้ใช้อาจจะนำข้อมูลอื่น ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับด้านจิตวิทยาพัฒนาการ การถ่ายทอดทางสังคม สังคมวิทยา มาใช้ประกอบเพื่อให้มองเห็น สาเหตุของการเกิดพฤติกรรมได้ชัดเจนและกว้างขวางมากยิ่งขึ้นและตัวผู้วิเคราะห์ควรต้องมีคุณสมบัติของการเป็นผู้สังเกตที่ดีและเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นจริงเพื่อไว้ใช้ประกอบการตัดสินใจในการวิเคราะห์พฤติกรรมดังกล่าวด้วย นอกจากนี้โดยหลักการของการวิเคราะห์พฤติกรรมในแนวคิดนี้ จะเน้นตัวแปรภายนอกที่มีผลต่อบุคคล จึงทำให้บางครั้งไม่สามารถวิเคราะห์ได้ครอบคลุมถึงสาเหตุการเกิดพฤติกรรมที่มีผลมาจาก ความคิด ความรู้สึก อารมณ์ได้ เช่น ปัญหาพฤติกรรมซึมเศร้า การย่ำคิดย่ำทำ ซึ่งถ้าหากใช้การวิเคราะห์พฤติกรรมตามแนวคิดพฤติกรรมปัญญานิยม อาจจะวิเคราะห์ได้เหมาะสมกว่า เพราะแนวคิดพฤติกรรมปัญญานิยม เป็นแนวคิดที่นำเอาตัวแปรภายในมาร่วมศึกษาด้วย ซึ่งแนวคิดพฤติกรรมปัญญานิยม มีวิธีการวิเคราะห์พฤติกรรมที่ค่อนข้างซับซ้อน และต้องใช้ความระมัดระวังในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างมาก ซึ่งผู้เขียนคิดว่าน่าจะได้นำเสนอในโอกาสต่อไป

Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall.