

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องผลของการใช้วิธีการสอนแบบบทบาทสมมติที่มีต่อทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า วิชาศิลปะการต้อนรับและบริการ ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคทุ่งสง ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด และทฤษฎีต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

#### 1. การจัดการเรียนรู้แบบแสดงบทบาทสมมติ

- 1.1 ความหมายการจัดการเรียนรู้แบบแสดงบทบาทสมมติ
- 1.2 จุดมุ่งหมายของการสอนโดยการแสดงบทบาทสมมติ
- 1.3 ลักษณะสำคัญของการสอนโดยการแสดงบทบาทสมมติ
- 1.4 องค์ประกอบของการสอนแบบบทบาทสมมติ
- 1.5 ขั้นตอนการสอนแบบบทบาทสมมติ

#### 2. ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

- 2.1 ความหมายของทักษะการแก้ปัญหา
- 2.2 แนวทางการพัฒนาทักษะการแก้ปัญหา

#### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

##### 1. การจัดการเรียนรู้แบบแสดงบทบาทสมมติ

###### 1.1 ความหมายการจัดการเรียนรู้แบบแสดงบทบาทสมมติ

ทิศนา ขมมณี (2550:358) กล่าวว่าวิธีสอนโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ คือ กระบวนการที่ผู้สอนใช้ในการช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยการให้ผู้เรียนสวมบทบาทในสถานการณ์ซึ่งมีความใกล้เคียงกับความเป็นจริง และแสดงออกมาตามความรู้สึกนึกคิดของตน และนำเอาการแสดงออกของผู้แสดง ทั้งทางด้านรู้ ความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมที่สังเกตพบว่าเป็นข้อมูลในการอภิปราย เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์

สุพิน บุญชูวงศ์ (2544:67) กล่าวว่าวิธีสอนที่ใช้บทบาทที่สมมติขึ้นจากความเป็นจริงมาเป็นเครื่องมือในการสอนโดยที่ครูสร้างสถานการณ์สมมติและบทบาทขึ้นมาให้นักเรียนได้แสดงออกตามที่ตนคิดว่าควรจะเป็น มีการนำการแสดงออกทั้งทางด้านความรู้ ความคิด และพฤติกรรมของผู้แสดงมาใช้เป็นพื้นฐานในการให้ความรู้และสร้างความเข้าใจแก่นักเรียนในเรื่องความรู้สึกรู้สึกและพฤติกรรม และปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

อาภรณ์ ใจเที่ยง (2550 : 160) อธิบายถึง วิธีสอนโดยใช้บทบาทสมมติ หมายถึง วิธีสอนที่ผู้สอนสร้างสถานการณ์และบทบาทสมมติขึ้นจากความเป็นจริง มาให้ผู้เรียนได้แสดงออกตามที่ผู้เรียนคิดว่าควรจะเป็น ผู้สอนจะการใช้การแสดงออกทั้งทางด้านความรู้ ความคิด และพฤติกรรมของผู้

แสดงมาเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้และสร้างความเข้าใจแก่ผู้เรียน อันจะทำให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาสาระของบทเรียนอย่างลึกซึ้ง และรู้จักปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

บุญชม ศรีสะอาด (2541:161) กล่าวถึงการสอนโดยการแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) คือ เทคนิคการสอนที่ให้ผู้เรียนแสดงบทบาทในสถานการณ์ที่สมมติขึ้น นั่นคือ แสดงบทบาทที่กำหนดให้

อินทรา บุญยาทร (2542:98) อธิบายการสอนด้วยบทบาทสมมติ หมายถึง วิธีสอนที่ผู้สอนสร้างสถานการณ์และบทบาทสมมติขึ้นเพื่อให้ผู้เรียนได้แสดงออกตามที่ตนคิดว่าควรจะเป็น โดยแสดงออกทั้งทางด้านความรู้ ความคิด และพฤติกรรมเพื่อเป็นพื้นฐานในการเรียนรู้

สรุปได้ว่า วิธีสอนโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ หมายถึง การสอนที่ผู้สอนสร้างสถานการณ์และบทบาทสมมติขึ้นมาที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง โดยให้ผู้เรียนเป็นผู้แสดงบทบาทสมตินั้นๆ ตามวัตถุประสงค์ที่ผู้สอนได้กำหนดไว้ เพื่อให้ผู้เรียนได้แสดงออกทางด้านความรู้ ความคิด ที่คิดว่าตนควรจะเป็น

## 1.2 จุดมุ่งหมายของการสอนโดยการแสดงบทบาทสมมติ

ทศนา แคมมณี (2550:358) กล่าวว่าวิธีสอนโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ เป็นวิธีการที่มุ่งช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้การเอาใจเขามาใส่ใจเรา เกิดความเข้าใจในความรู้สึกและพฤติกรรมทั้งของตนเองและผู้อื่นหรือเกิดความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับบทบาทสมมติที่ตนแสดง

สุพิน บุญชูวงศ์ (2544:67) อธิบายถึงความมุ่งหมายของการสอนโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ ดังนี้

1. เพื่อฝึกให้นักเรียนทำงานร่วมกัน
2. เพื่อให้นักเรียนกล้าแสดงออกซึ่งความรู้สึก
3. เพื่อฝึกการแก้ปัญหา

สิริวรรณ ศรีพหล และ พันทิพา อุทัยสุข (2540:106) กล่าวถึงเป้าหมายการสอนโดยการแสดงบทบาทสมมติว่า การแสดงบทบาทสมมติเป็นการนำเอาตัวอย่างพฤติกรรมของมนุษย์ที่เกิดขึ้นในสังคมมาให้ผู้เรียนได้ศึกษา ซึ่งผลที่จะได้รับการศึกษาโดยวิธีการดังกล่าวจะทำให้

1. ผู้เรียนได้มีโอกาสสำรวจความรู้สึกของบุคคลอื่น ๆ และเมื่อสำรวจแล้วก็จะสามารถวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้นในเชิงเจตคติ
2. ผู้เรียนได้มีโอกาสในการศึกษาความสัมพันธ์และความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่ม
3. ผู้เรียนได้มีโอกาสฝึกฝนวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในกลุ่ม ในบุคคลหรือระหว่างบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ผู้เรียนได้มีโอกาสพัฒนาค่านิยมในเรื่องความเห็นอกเห็นใจต่อผู้อื่น
5. ผู้เรียนสามารถสำรวจเจตคติของตนเอง รวมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องโดยการเรียนรู้จากเจตคติของผู้อื่นที่มีต่อตนเอง

อินทรา บุญยาทร (2542:98-99) อธิบายถึงความมุ่งหมายของการสอน ดังนี้

1. เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจในพฤติกรรมและความรู้สึกของผู้อื่น

2. เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกการใช้ความรู้ ความคิด ความสามารถในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

3. เพื่อให้การเรียนการสอนมีความใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

4. เพื่อฝึกให้ผู้เรียนมีความกล้าที่จะแสดงออก

และ ระวีวรรณ วุฒิประสิทธิ์ (2530:74-75) อธิบายถึงจุดมุ่งหมายในการใช้บทบาทสมมติ ไว้ดังนี้

1. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเจตคติและความคิดต่างๆได้กว้างขวางขึ้น

2. เพื่อให้ผู้สอนทราบถึงเจตคติและความคิดของผู้เรียน

3. เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆของสังคมได้กว้างขวางยิ่งขึ้น

4. เพื่อเตรียมผู้เรียนในการปฏิบัติเทคนิคบางอย่างในสถานการณ์จริง

5. เพื่อช่วยในการทดสอบสมมติฐานสำหรับการแก้ปัญหา

6. เพื่อฝึกความเป็นผู้นำและทักษะอื่น ๆ ทางสังคมให้แก่ผู้เรียน

สรุปได้ว่า การสอนโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือ มุ่งฝึกการทำงานร่วมกัน กล้าคิด กล้าแสดงออกในการแก้ปัญหา การตัดสินใจ ทำให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจในเนื้อมากยิ่งขึ้น ลดความตึงเครียด เพราะเป็นการสอนที่ใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

### 1.3 ลักษณะสำคัญของการสอนโดยการแสดงบทบาทสมมติ

ลักษณะของบทบาทสมมติ (อาภรณ์ ใจเที่ยง, 2550 : 160-161) บทบาทสมมติที่ผู้เรียนแสดงออกแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การแสดงบทบาทสมมติแบบละคร เป็นการแสดงบทบาทตามเรื่องราวที่มีอยู่แล้ว ผู้แสดงจะได้ทราบเรื่องราวทั้งหมด แต่จะไม่ได้รับบทที่กำหนดให้แสดงตามอย่างละเอียด ผู้แสดงจะต้องแสดงออกตามความคิดของตน และดำเนินเรื่องไปตามท้องเรื่องที่กำหนดไว้แล้วซึ่งมีลักษณะเหมือนละคร

2. การแสดงบทบาทสมมติแบบแก้ปัญหา เป็นการแสดงบทบาทสมมติที่ผู้เรียนได้รับทราบสถานการณ์หรือเรื่องราวแต่เพียงเล็กน้อยเท่าที่จำเป็น ซึ่งมักเป็นสถานการณ์ที่เป็นปัญหาหรือมีความขัดแย้งแฝงอยู่ ผู้แสดงบทบาทจะใช้ความคิดของตนในการแสดงออกและแก้ปัญหาต่างๆอย่างเสรี

บุญชม ศรีสะอาด (2541:161) กล่าวถึง การแสดงบทบาทสมมติว่า แตกต่างจากเกมจำลองสถานการณ์ตรงที่ไม่มีกฎเกณฑ์และการแข่งขัน กล่าวคือ เป็นการสอนที่หยิบยกเอาเหตุการณ์ ประเด็นหรือปัญหาขึ้นมาให้ผู้เรียนศึกษา โดยวิธีการให้ผู้เรียนได้เข้าใจถึงสภาพการณ์ที่เกิดขึ้น เข้าใจถึงปัญหาในเหตุการณ์นั้น ๆ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เรียนได้เข้าใจถึงสภาพการณ์ที่เกิดขึ้น เข้าใจถึงปัญหาในเหตุการณ์นั้น ๆ ตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยนั้น

สิริวรรณ ศรีพหล และ พันทิพา อุทัยสุข (2540:105) ได้กล่าวว่าการแสดงบทบาทสมมติจะส่งเสริมผู้เรียนให้แสดงพฤติกรรมหรือบทบาทต่าง ๆ กันไปตามบทบาทที่กำหนดไว้ในเหตุการณ์ พฤติกรรมที่ผู้เรียนซึ่งเป็นผู้แสดงบทบาทแสดงออกมานั้นจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึก อารมณ์ เจตคติของผู้แสดงที่มีต่อบทบาทหรือพฤติกรรมที่ผู้แสดงสวมบทบาทนั้นอยู่ รวมทั้งเข้าใจถึงพฤติกรรมของผู้อื่นที่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์หรือปัญหานั้นด้วย

การที่จะให้ผู้เรียนเข้าใจว่าสิ่งนั้นดีสิ่งนั้นไม่ดี หรือบุคคลนั้นมีพฤติกรรมอย่างนั้น ทำไมไม่มีพฤติกรรมอย่างนี้ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น บางครั้งจะสอนโดยตรงไม่ได้ ผู้เรียนจะไม่เข้าใจ แต่ถ้าใช้การสอนโดยการแสดงบทบาทสมมติ จะช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลที่อยู่เบื้องหลังเหตุการณ์หรือปัญหานั้นได้ดีและกระจ่างยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ เสริมศรี ลักษณะศิริ (2540:260-261) กล่าวว่าการใช้บทบาทสมมติในการเรียนการสอน บทบาทสมมติเป็นเครื่องมือและวิธีการอย่างหนึ่งที่ใช้ในการสอนเพื่อให้ผู้เรียนได้มีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในเรื่องที่เรียน โดยที่ผู้สอนสร้างสถานการณ์สมมติและบทบาทสมมติขึ้น ให้ผู้เรียนได้แสดงออกมาตามที่ตนคิดว่าควรจะเป็น และถือเอาการแสดงออกทั้งทางความรู้และพฤติกรรมของผู้แสดงมาเป็นข้ออภิปรายเพื่อการเรียนรู้

การแสดงบทบาทสมมติเป็นการฝึกให้ผู้แสดงได้ประสบการณ์จริงในสภาพของการสมมติขึ้นมา ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เรียนได้ทดลองและเรียนรู้ที่จะปรับพฤติกรรมของตนอย่างมีประสิทธิภาพในสถานะต่างๆ ได้

นอกจากนี้ จำเริญ ชูช่วยสุวรรณ (2544:50-51) กล่าวถึงวิธีแสดงบทบาทสมมติทำได้ 3 วิธีคือ

1. การแสดงแบบละคร การแสดงแบบนี้ผู้แสดงจะต้องฝึกซ้อมก่อน เช่น อาจจะทำท่าทาง ฝึกซ้อมบทพูด ตามบทบาทของตัวละครในเรื่องที่แสดง ซึ่งอาจจะเป็นเรื่องบทเรียน วรรณคดี หรือบทเรียนประวัติศาสตร์ก็ได้

2. การแสดงทันทีทันใจ การแสดงแบบนี้ ผู้แสดงไม่ต้องเตรียมตัวฝึกซ้อม แต่เมื่อเรียนถึงเรื่องใดก็ให้นักเรียนแสดงได้ทันที เช่น แสดงเป็นตำรวจ แสดงเป็นบุรุษไปรษณีย์ แสดงเป็นพ่อ เป็นลูก ฯลฯ โดยให้นักเรียนแสดงไปตามความนึกคิดของนักเรียนเองให้เหมาะสมกับบทบาทที่รับมา

3. การแสดงโดยครูหรือนักเรียนช่วยกันกำหนดเรื่องให้การแสดงแบบนี้ผู้แสดงจะต้องแสดงไปตามเรื่องที่กำหนดแต่อาจจะแต่งเติมบทของตนเองเข้าไปบ้างก็ได้ตามความเหมาะสม

จากประเภทของการสอนโดยใช้การแสดงละครที่กล่าวมาแล้วนั้น จะเห็นได้ว่านักวิชาการได้แบ่งประเภทของการสอนไว้แตกต่างกัน ซึ่งพอจะสรุปได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ผู้แสดงเป็นจะต้องเป็นผู้แสดงบทบาทตามที่กำหนดไว้ โดยไม่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความรู้สึกส่วนตัว

2. ผู้แสดงจะต้องแสดงบทบาทตามแบบแผนพฤติกรรมของตนเอง

3. การแสดงบทบาทที่ผู้แสดงจะต้องเตรียมตัวก่อนการแสดงละคร

4. การแสดงบทบาทที่ผู้แสดงต้องแสดงบทบาทโดยทันที ไม่มีการเตรียมตัวล่วงหน้า

#### 1.4 องค์ประกอบของการสอนแบบบทบาทสมมติ

ทิตนา แคมมณี (255 :358) กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญ (ที่ขาดไม่ได้) ของวิธีสอนแบบบทบาทสมมติ ไว้ดังนี้

1. มีผู้สอนและผู้เรียน

2. มีสถานการณ์สมมติและบทบาทสมมติ

3. มีการแสดงบทบาทสมมติ

4. มีการอภิปรายเกี่ยวกับความรู้ ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่แสดงออกของ ผู้แสดง และสรุปการเรียนรู้ที่ได้รับ

5. มีผลการเรียนรู้ของผู้เรียน

สิริวรรณ ศรีพหล และ พันทิพา อุทัยสุข (2540:106) กล่าวถึงองค์ประกอบของการสอน โดยการแสดงบทบาทสมมติ มีดังนี้

1. ผู้แสดงและผู้สังเกตการณ์ การแสดงบทบาทสมมติ เมื่อนำมาปฏิบัติในห้องเรียนแล้ว จะแยกกลุ่มผู้เรียนออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้แสดงเป็นกลุ่มที่ได้รับมอบหมายบทบาทจาก ครูผู้สอนแล้ว จากการวางแผน การเรียนการสอนของผู้เรียนทั้งชั้นให้แสดงบทบาทต่าง ๆ กัน กับ กลุ่มผู้ชมซึ่งจะเป็นกลุ่มสังเกตการณ์ โดยจะนำผลจากการสังเกตไปอภิปรายภายหลัง

2. เหตุการณ์ ประเด็น หรือปัญหา ซึ่งอาจจะหยิบยกจากในแบบเรียน หรือผู้สอนสร้างขึ้นใหม่เองตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ว่าจะให้ผู้เรียนรู้อะไรจากเหตุการณ์นั้น โดยทั่วไป ผู้สอนจะเป็นผู้กำหนดเหตุการณ์เอง และนำเหตุการณ์นั้น ๆ มาเสนอแก่ผู้เรียนเพื่อการแสดงต่อไป

3. ฉากและสื่อการสอน ฉากมีเพียงที่จำเป็นเท่านั้น หรืออาจไม่ใช่เลยก็ได้ ส่วนสื่อ การสอนก็เช่นกัน จำเป็นไม่มากนัก ทั้งนี้เพราะความสำคัญของการเรียนการสอนด้วยการแสดงบทบาทสมมติขึ้นอยู่กับบทบาทของผู้แสดงมากกว่าสิ่งใด

### 1.5 ขั้นตอนของการสอนโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ

ทิตินา เขมมณี (2550 : 358-359) อธิบายขั้นตอนสำคัญของการสอนไว้ดังนี้

1. ผู้สอน / ผู้เรียน นำเสนอสถานการณ์สมมติและบทบาทสมมติ
2. ผู้สอน / ผู้เรียนเลือกผู้แสดงบทบาท
3. ผู้สอนเตรียมผู้สังเกตการณ์
4. ผู้เรียนแสดงบทบาท และสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออก
5. ผู้สอนและผู้เรียน อภิปรายเกี่ยวกับความรู้ ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้แสดง
6. ผู้สอนและผู้เรียนสรุปการเรียนรู้ที่ได้รับ
7. ผู้สอนประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียน

## 2. ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

### 2.1 ความหมายของทักษะการแก้ปัญหา

มิลเลอร์ (Miller.1998) ได้ให้ความหมายของทักษะการแก้ปัญหาว่าหมายถึง ความสามารถในการคิดอย่าง เป็นนามธรรมที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหา การวางแผนในอนาคตและการมองหาความช่วยเหลือ จากบุคคลอื่น ๆ

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2550) ได้ให้ความหมายของทักษะการแก้ปัญหาว่าหมายถึง การใช้ประสบการณ์ที่ค้นพบด้วยตนเองที่เกิดจากการสังเกต การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การตีความ และการสรุปความเพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผล

กรมควบคุมโรค (2546) กล่าวว่า ทักษะในการแก้ปัญหา คือ ความสามารถในการคิดหาทาง เลือกเพื่อแก้ปัญหาให้ดีที่สุดและเหมาะสมกับตนเองมากที่สุด

ประเสริฐ ต้นสกุล (2551) กล่าวว่า ทักษะการแก้ปัญหาเป็นความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์ การประดิษฐ์คำตอบ การพิจารณาผลพวงและค้นหาวิธีการที่เหมาะสม

กองสุขศึกษา (2551) กล่าวว่าทักษะการแก้ปัญหาเป็นความสามารถของบุคคลในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากความตึงเครียดทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

มัทธรา ธรรมบุศย์ (2551) กล่าวว่าทักษะในการแก้ปัญหาเป็นความสามารถในการรู้จักขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นในยามจำเป็น รู้จักพัฒนาและประเมินทางเลือกในการแก้ปัญหา สามารถหาทางแก้ปัญหาและวางแผนแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง

สรุป ทักษะการแก้ปัญหา หมายถึง ความสามารถในการใช้ประสบการณ์กำหนดทางเลือกเพื่อจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตอย่างเป็นระบบและเหมาะสมกับตนเองที่สุด

## 2.2 แนวทางการพัฒนาทักษะการแก้ปัญหา

ปัญหาเป็นเรื่องปกติและเกิดขึ้นได้กับมนุษย์ทุก ๆ คน และการแก้ปัญหาเป็นทักษะที่เป็น ประโยชน์สำหรับการเผชิญกับความยุ่งยากของปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันอย่างไรก็ตามการขาด ทักษะของการแก้ปัญหาหรือความสามารถในการแก้ปัญหาก็มีความสัมพันธ์กับปัญหาทางด้านจิตใจที่มากมายไม่ว่าจะเป็นเด็กและผู้ใหญ่รวมถึงอาการของความซึมเศร้าและความยุ่งยากในสัมพันธภาพระหว่างบุคคลด้วย ในแนวคิดหลักการของการบำบัดเชิงพฤติกรรมนั้น ทักษะการแก้ปัญหาสามารถนำไป ประยุกต์ใช้ในการจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ของบุคคลได้ไม่ว่าจะเป็นปัญหาความเครียด ปัญหาความวิตกกังวล ปัญหาด้านความโกรธ ปัญหาการควบคุมตนเองและการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม ตลอดจนการปรับตัวทางสังคม (Spiegler;& Guevremont. 1998 ) ซึ่งเรซ (Race. 1994 ) ได้เสนอแนวคิดของการแก้ปัญหา เมื่อบุคคลเผชิญกับปัญหาไว้ดังนี้

1. ยอมรับว่าคุณมีปัญหา (Accept that you may have a problem) เพื่อเป็นการช่วยให้บุคคล ไม่ต้องมองหาวาจะเกิดปฏิกิริยากับตนเอง และจะได้ไม่เสียเวลากับการที่จะกล่าวโทษตนเอง และบุคคลอื่นๆ

2. บอกให้ได้ว่าปัญหาของคุณคืออะไร (What the problem is) เพื่อทำความเข้าใจว่าอะไรคือสิ่ง ที่เป็นปัญหาและทำให้คุณไม่สบายใจ

3. ลองมองหาบุคคลที่คุณสามารถจะพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาของคุณได้ (Talk about your problem to someone) การมองหาบุคคลที่จะพูดคุยในปัญหาของเรานั้น ควรเป็นบุคคลที่คุณสามารถไว้วางใจได้

4. หาคำตอบว่าทำไมจึงเกิดปัญหขึ้น (Work out why the problem arose) วิธีนี้อาจจะไม่ได้ ช่วยในการแก้ปัญหของคุณในปัจจุบันมากนัก แต่เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาแบบนั้นซ้ำกับคุณอีกในอนาคต

5. ปรึกษาบุคคลอื่นโดยการบอกถึงแผนการแก้ปัญหของคุณว่าเป็นอย่างไร (Tell someone what you are planning to do) ถ้าคุณไม่มั่นใจว่าวิธีการแก้ปัญหของคุณจะได้ผลหรือไม่ ให้ลองปรึกษา กับบุคคลอื่นที่คุณมั่นใจและไว้ใจ เพื่อบางทีอาจจะมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมประกอบกับการให้คุณได้ ทบทวนแผนการแก้ปัญหของคุณด้วย

6. ดำเนินการตามแผนการแก้ปัญหา (Keep a log of what you do) สิ่งนี้จะช่วยให้คุณรู้สึกว่าคุณได้มีการปฏิบัติตามแผนของคุณเพื่อเป็นการแสดงถึงความก้าวหน้าในการแก้ปัญหาด้วย

7. ปรับมุมมองปัญหาว่าไม่ใช่อุปสรรคแต่เป็นโอกาสที่ทำให้คุณพัฒนาตนเอง (Regard each problem as an opportunity to grow) เมื่อคุณรู้สึกเป็นทุกข์กับปัญหา ให้ลองปรับมุมมองใหม่ว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่าในการพัฒนาให้ตัวเองมีทักษะเพิ่มความสามารถกับตนเอง

สำหรับขั้นตอนของการพัฒนาทักษะการแก้ปัญหา โดโคนิวและเครสเนอร์ (O' Donohue ; Krasner ) ได้แบ่งขั้นตอนของการพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาออกเป็นขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่1 การทำความเข้าใจในปัญหา (Problem orientation) ซึ่งเป็นการรับรู้ว่ามีปัญหาเกิดขึ้นและ ในการแก้ปัญหานั้นจะไม่เป็นการเสียเวลา หรือคั่งคั่งค่ากับเวลาที่เสียไป

ขั้นที่2 การนิยามปัญหา (Problem definition) เป็นการรวบรวมข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นและ ทำความเข้าใจในปัญหานั้นๆว่าเป็นอย่างไร ตลอดจนการกำหนดเป้าหมายในการแก้ปัญหาที่เป็นปัญหาจริง

ขั้นที่3 การนำไปสู่ทางเลือกต่างๆ ในการแก้ปัญหา (Generation of alternativesolutions) ขั้นนี้เป็นระดับวิธีการแก้ปัญหาต่างๆให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ อาจเป็นการมองหาคำแนะนำเกี่ยวกับความคิดเห็นจากบุคคลต่างๆ

ขั้นที่4 การตัดสินใจ (Decision making) เป็นการเปรียบเทียบและตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหา ที่ดีที่สุดเพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาได้สำเร็จ

ขั้นที่5 การปฏิบัติการและการตรวจสอบวิธีการแก้ปัญหา (Solution implementation and verification) เป็นขั้นตอนการนำวิธีการแก้ปัญหาที่ตัดสินใจเลือกแล้วไปใช้ และพิจารณาถึงระดับของ ประสิทธิภาพของวิธีการแก้ปัญหานั้น ๆ

นอกจากนี้ สไปเกลอร์ และกิวเวมมูท (Spiegler, & Guevremont. 1998 : 346-355) ได้เสนอ แนวคิดของกระบวนการพื้นฐานการแก้ปัญหา ไว้ว่าประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ คือ การยอมรับในปัญหาที่เกิดขึ้นการนิยามปัญหาและการกำหนดเป้าหมายในการแก้ปัญหา การนำไปสู่ทางเลือกต่าง ๆ ในการแก้ปัญหา การตัดสินใจวิธีการแก้ปัญหาที่ดีและเหมาะสมที่สุด และการปฏิบัติ พร้อมทั้งการประเมิน ประสิทธิภาพ

ดังนั้นการให้ความสำคัญในการสอนทักษะการแก้ปัญหาของวัยรุ่นนั้น ต้องให้ผู้ฝึกได้ฝึกฝน ทักษะของการแก้ปัญหาในประเด็นปัญหาที่หลากหลาย รวมถึงการกระตุ้นในประเด็นปัญหาที่สัมพันธ์กับวินัย การศึกษา กลุ่มเพื่อนและครอบครัว

### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชลลดา เอี่ยมโสภณ (2552 ) ศึกษาวิจัย เรื่องการสอนแบบบทบาทสมมติ วิชาการขาย 1 ของผู้เรียนระดับชั้นปวช.1/1-1/2 มีวัตถุประสงค์คือเพื่อเปรียบเทียบความสามารถของการเรียนการสอนแบบบทบาทสมมติกับการเรียนการสอนแบบปกติว่าการสอนแบบใดทำให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่ากันกลุ่มตัวอย่าง คือผู้เรียนระดับชั้นปวช.1/1-1/2 โรงเรียนชุมพรบริหารธุรกิจ ผลการศึกษาพบว่ากระบวนการสอนแบบบทบาทสมมติมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าผู้เรียนที่เรียนโดยการสอนแบบปกติอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยผู้เรียนที่สอนโดยใช้กระบวนการเรียนการสอน

สอนแบบบทบาทสมมติเน้นให้ผู้เรียนใช้ความสามารถของตนเองตลอดกิจกรรมโดยเริ่มจากการศึกษาวิเคราะห์โจทย์ซึ่งมีรูปแบบที่เป็นไปตามลำดับขั้นตอน เริ่มจากโจทย์ที่มีเนื้อหาง่ายๆ ที่ผู้เรียนทำได้ทุกคน เมื่อผู้เรียนสามารถทำได้ถูกต้องผู้เรียนจะเกิดความสุขสนุกสนาน ตื่นเต้น และไม่เบื่อหน่าย กระบวนการดังกล่าวจึงเป็นการสร้างความสนใจให้กับผู้เรียนได้เป็นอย่างดีซึ่งแตกต่างจากการสอนตามปกติที่กิจกรรมส่วนใหญ่มักจะอยู่ที่ครูคอยเป็นผู้อธิบาย

ตรรกพร สุขเกษม (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาพฤติกรรมการกล้าแสดงออก โดยใช้วิธีการแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษาโปรแกรมวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ระดับชั้นปีที่ 1 ภาคเรียนที่ 2/2554 ในบทเรียน เรื่อง “กำหนดนโยบายสาธารณะ” คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อพัฒนาพฤติกรรมการกล้าแสดงออก กลุ่มตัวอย่างจำนวน 54 คน วิเคราะห์การวิจัย ผู้สอนอธิบายรายละเอียดเนื้อหาของหน่วยการเรียนรู้ให้นักศึกษาเข้าใจ โดยยกตัวอย่างประกอบการซักถาม และกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้วิธีการแบบกลุ่มและให้แสดงบทบาทสมมติตามเรื่องที่ได้รับมอบหมาย โดยกำหนดตัวแสดงบทบาทสมมติ โดยแบ่งกลุ่มละ 6 คน จำนวน 9 กลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ กิจกรรมฝึกการแสดงออกโดยใช้บทบาทสมมติของนักศึกษา และแบบประเมินพฤติกรรม และการแสดงออกของนักศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษากล้าแสดงออกอย่างชัดเจน อยู่ในเกณฑ์ที่ดีเยี่ยม 77

อุไรวรรณ อินทยารัตน์ (2540) ทำวิจัยเรื่อง “ผลของการสอนวิธีบทบาทสมมติและกระบวนการกลุ่ม สัมพันธ์ที่มีต่อพฤติกรรมจริยธรรม ของนักศึกษาผู้ใหญ่ระดับมัธยมศึกษา” ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น สังกัด ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลอง เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง คือ แบบวัดพฤติกรรม แผนการจัดกิจกรรมด้วยบทบาทสมมติ ผลการทดลองพบว่า นักศึกษาที่ได้รับการสอน ด้วยการจัดกิจกรรมบทบาทสมมติ กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์และการสอนตามปกติ มีพฤติกรรมเชิง จริยธรรมด้านความซื่อสัตย์ ความเสียสละ และความสามัคคี หลังการทดลองสูงกว่า ก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักศึกษาที่ได้รับการสอนด้วยการจัดกิจกรรมบทบาทสมมติกระบวนการ กลุ่มสัมพันธ์ มีพฤติกรรมเชิงจริยธรรมด้านความซื่อสัตย์ ความเสียสละ และความสามัคคี สูงกว่าการสอน ตามปกติ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01

สุกัญญา ศิลประสาธ (2544) ด้านทำวิจัยเรื่อง “การพัฒนาความสามารถการพูดภาษาอังกฤษ ของ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โดยการใช้กิจกรรมบทบาทสมมติ” กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลอง คือ นักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนเสวตรอุปถัมภ์ ภาการศึกษา 2544 จำนวน 34 คน เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง คือ แผนการสอน แบบทดสอบวัดความรู้ความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ แบบประเมินตนเอง และ แบบสังเกตพฤติกรรม ทำการทดลองเป็นเวลา 16 คาบ ๆ ละ 50 นาที ผลการทดลองพบว่า การสอนโดยใช้ กิจกรรมบทบาทสมมติทำให้นักเรียนมีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษสูงขึ้นกว่า ก่อนการทดลอง สุพา แสงพรหม (2545) ทำวิจัยเรื่อง “การเปรียบเทียบผลของการใช้บทบาทสมมติ และการใช้กรณี ตัวอย่างที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนวัดจันทราสโมสร เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร” กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลอง คือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนวัดจันทรา สโมสร เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง คือ แบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์ ผลการทดลองพบว่า นักเรียนมีความฉลาดทางอารมณ์เพิ่มขึ้นหลังจากได้รับการใช้บทบาท

ปญฺญพร อะโนดาช (2547) ทำวิจัยเรื่อง “การเปรียบเทียบผลของการใช้บทบาทสมมติและการใช้กรณีตัวอย่างที่มีต่อพฤติกรรมกล้าแสดงออกของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนวัดสุนทรพิชิตาราม อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก” เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง คือ แผนการทดลอง ABA Design ผลการทดลองพบว่า นักเรียนมีพฤติกรรมกล้าแสดงออกมากขึ้นหลังจากได้รับการใช้บทบาทสมมติ

จากการทบทวนทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่าการให้บทบาทสมมติ สามารถนำมาใช้ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนการโรงแรมและการท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองการเรียนรู้ของผู้เรียนและผู้สอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ