

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

ตามหลักสูตรของภาคจิตวิทยาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ในสาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน มุ่งผลิตมหาบัณฑิตทางด้านจิตวิทยา เพื่อปฏิบัติงานในชุมชนในลักษณะของการนำความรู้ ความเข้าใจ และหลักการทางจิตวิทยามาป้องกันปัญหาต่างๆในสังคม และพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล สร้างความเข้มแข็งและพลังอำนาจ ให้เกิดขึ้นในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม ลดความขัดแย้งและความเครียดต่างๆ พัฒนาความสามารถในการทำงานร่วมกันในชุมชน ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในหน่วยงานของรัฐ เอกชน องค์กรเอกชนเพื่อการพัฒนาสังคม และประชาชนทั่วไปที่มีความสนใจในการทำงานกับชุมชน เพื่อผลิตบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญ สามารถวิเคราะห์ วิจัย ค้นคว้าความรู้ และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทางวิชาการด้านจิตวิทยาชุมชน โดยเป็นผู้ปฏิบัติงานในฐานะและบทบาทของนักจิตวิทยาที่เป็นผู้ให้คำแนะนำ (Consultant) และผู้ให้คำปรึกษา(Counselor)(มหาวิทยาลัยศิลปากร บัณฑิตวิทยาลัย, 2544, หน้า2)

จากการที่ผู้วิจัยเป็นผู้สอนในรายวิชาการให้คำปรึกษา ในสาขาวิชาจิตวิทยาชุมชนพบว่า การให้คำปรึกษาเป็นบทบาทที่สำคัญในการทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาในชุมชน ซึ่งมีบทบาททั้งในการให้บริการชุมชนทางตรง (direct community services) โดยการให้การศึกษาระงับป้องกันโดยการให้การศึกษแก่ชุมชนในการจัดประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มบุคคล การให้บริการผู้รับคำปรึกษาทางตรง (direct client services) เป็นการยื่นมือให้ความช่วยเหลือและการให้คำปรึกษาโดยตรงแก่ผู้รับคำปรึกษา หรือผู้รับคำปรึกษาที่อาจมีความเป็นไปได้ว่าจะมีความเสี่ยงต่อการที่จะเกิดปัญหาทางด้านสุขภาพจิต การให้บริการชุมชนทางอ้อม (indirect community services) เป็นการส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงเชิงระบบและการเข้าไปมีอิทธิพลต่อนโยบายสาธารณะเป็นความพยายามที่จะทำให้สภาพแวดล้อมทางด้านสังคม ตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มบุคคล และการให้บริการผู้รับคำปรึกษาทางอ้อม (indirect client services) เป็นการให้การสนับสนุนและการเป็นที่ปรึกษาโดยการเข้าไปมีส่วนร่วมกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เพื่อที่จะทำให้เกิดการตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลดังกล่าว (Lewis, et al., 2003, pp. 265)

การที่จะผลิตบัณฑิตเพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของหลักสูตรและความต้องการของสังคมได้นั้น ควรให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะของบัณฑิต จากการศึกษาของ แมคเคนแลน ดูปส์ และรอทเวล (McClelland, 1973, Dubois & Rothwell, 2004 อ้างถึงใน จิตรประภา อัครบวร, 2554, ออนไลน์) พบว่า คุณลักษณะ เป็นลักษณะเฉพาะ หรือลักษณะพิเศษ ที่ทำให้คนๆ นั้นประสบความสำเร็จในการทำงาน แพตเตอร์สัน (Patterson, 2000, p.10 – 14) กล่าวว่า คุณลักษณะที่สำคัญที่สุดที่แสดงว่าผู้ช่วยเหลือมีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพนั้น จะต้องมีการช่วยเหลือที่นำออกมาใช้ได้ มีความสามารถที่จะกล้าสื่อสารอย่างเปิดเผย และซื่อสัตย์ต่อตนเอง มีความรับผิดชอบต่อการกระทำและคำพูด มีความกระตือรือร้นและสามารถจดจ่อต่อการรับฟังไม่ใช่เพียงแต่เข้าใจในเนื้อหาที่คนพูด แต่ยังรู้สึกภูมิใจและดีใจที่จะสามารถทำให้นาคตของผู้ถูกช่วยเหลือดีขึ้นเรื่อย ๆ เข้าใจความรู้สึก ความเชื่อเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตของบุคคล สามารถควบคุมความรู้สึกของตนเองได้ดีในขณะที่รับฟังความวิตกกังวลของผู้อื่น ผู้ช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพจะทำให้มีความรู้สึกไวเนื้อเชื่อใจ ความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจจากผู้ที่ได้รับการช่วยเหลือ นอกจากนี้ผู้รับการช่วยเหลือจะมีความรู้สึกปลอดภัยต่อการเปิดเผยความรู้สึก ผู้ช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพจะมีความสามารถในสิ่งที่แสดงออก โดยจะมีวิธีการคิด การแสดงออก ความรู้สึก ค่านิยม จะเข้าใจบุคคล เข้าใจตัวเอง และสามารถจัดการกับความกระวนกระวายใจโดย ผู้ช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพจะเป็นคนมีเหตุผล มีความคิดที่เป็นระบบ สามารถเข้าใจสังคม วัฒนธรรม การเมือง ว่ามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล และเป็นคนมีวิสัยทัศน์กว้างไกล ทันทต่อเหตุการณ์ในสังคม ผู้ช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพ สามารถช่วยเหลือให้ผู้รับการช่วยเหลือให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ดีขึ้น

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจะศึกษาคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาชุมชน ได้ศึกษาจากทฤษฎีเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวคิด และนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบโดยใช้เทคนิคเดลฟาย ซึ่งเป็นวิธีการที่นำความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางด้านการให้คำปรึกษามาร่วมกันวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งเทคนิคเดลฟายนั้นเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการแก้ปัญหา และตัดสินใจที่จะเป็นการขัดเกลาความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับวัตถุประสงค์ (Thornton, et al., 1975. อ้างถึงใน นัยนา นุรารักษ์, 2539, หน้า 42) ข้อมูลที่เป็นองค์ประกอบของคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาชุมชน ที่ได้จากการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟายนั้น เป็นข้อมูลที่ผ่านการพิจารณาไตร่ตรองหลายขั้นตอน จึงช่วยให้ความเชื่อมั่นของข้อมูลที่ได้รับนั้นสูงขึ้น เพื่อนำองค์ประกอบของคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาชุมชนดังกล่าวมาสร้างเป็นเครื่องมือเพื่อศึกษากับ นักศึกษาสาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทั้งนักศึกษาที่กำลังศึกษาในปัจจุบันและจบการศึกษาจากสาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการเรียนการสอนในรายวิชาการให้คำปรึกษาชุมชนต่อไป เพื่อให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการเป็นผู้ให้คำปรึกษาชุมชนเพื่อนำไปใช้ในการช่วยเหลือคนในชุมชนนั้น จัดการกับปัญหาของตนเองได้ และพัฒนาศักยภาพของคนในชุมชนให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะผู้ให้คำปรึกษาชุมชน

2.2 เพื่อสำรวจคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาชุมชน กับนักศึกษาสาขาวิชาจิตวิทยา

ชุมชน ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

3. ประเด็นปัญหาการวิจัย

3.1 คุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาชุมชนควรมีคุณลักษณะอย่างไร

3.2 นักศึกษา สาขาจิตวิทยาชุมชน ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีคุณลักษณะผู้ให้คำปรึกษาชุมชนอยู่ในระดับใด

4. กรอบแนวคิดทางทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

กรอบแนวคิดที่ศึกษาในการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาชุมชน ศึกษาตามแนวคิดรูปแบบการให้คำปรึกษาชุมชน (Lewis, et al., 2003, pp. 265) ซึ่งมีบทบาททั้งทางตรงและทางอ้อม ได้แก่

1. ทางตรง (Direct) ผู้ให้คำปรึกษาชุมชนมีบทบาท ในการให้การศึกษเชิงป้องกัน (Preventive Education) การให้คำปรึกษา การยื่นมือให้ความช่วยเหลือต่อผู้รับคำปรึกษาที่มีความเปราะบาง (Counseling Outreach to Vulnerable Clients)

2. ทางอ้อม (Indirect) ผู้ให้คำปรึกษาชุมชนมีบทบาทในการเข้าไปมีอิทธิพลต่อ นโยบายสาธารณะ (Influencing Public Policy) การให้การสนับสนุนผู้รับคำปรึกษา การเป็นที่ปรึกษา (Client Advocacy Consultation)

5. ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดขอบเขตของการศึกษาเป็น 2 ระยะ คือ

5.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณลักษณะผู้ให้คำปรึกษาชุมชน

เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาชุมชน โดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) จากผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการให้คำปรึกษา

ประชากร เป็นอาจารย์ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาเอก ในสาขาวิชา จิตวิทยาการให้คำปรึกษา จิตวิทยาการปรึกษา จำนวน 40 คน

กลุ่มตัวอย่าง เป็นอาจารย์สอนในระดับมหาวิทยาลัยที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาเอก ในสาขาวิชา จิตวิทยาการให้คำปรึกษา จิตวิทยาการปรึกษา และมีประสบการณ์ในการสอนจิตวิทยาการให้คำปรึกษา มากกว่า 3 ปี ที่ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 17 คน (ตามเกณฑ์การวิเคราะห์องค์ประกอบโดยใช้เทคนิคเดลฟาย)

5.2 การสำรวจคุณลักษณะผู้ให้คำปรึกษาชุมชนกับนักศึกษาสาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ประชากร เป็นนักศึกษาทั้งหมดของสาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทั้งนักศึกษาที่กำลังศึกษาในปัจจุบัน จบการศึกษา และผู้ที่เคยศึกษาแต่ไม่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 196 คน

กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาสาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทั้งนักศึกษาที่กำลังศึกษาในปัจจุบัน จบการศึกษาจากสาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน และผู้ที่เคยศึกษาแต่ไม่สำเร็จการศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

1. แยกเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาในปัจจุบัน จำนวน 46 คน และนักศึกษาที่จบการศึกษา จำนวน 140 คน และเคยศึกษาสาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน จำนวน 10 คน

2. ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่าง 80 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนกลุ่มประชากร คิดเป็นจำนวนคน 157 คน แยกเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาในปัจจุบัน จำนวน 37 คน และนักศึกษาที่จบการศึกษา จำนวน 112 คน และเคยศึกษาสาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน จำนวน 8 คน จากการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ให้คำปรึกษาชุมชน หมายถึง บุคลากรในสาขาวิชาชีพต่างๆ ที่ปฏิบัติงานในชุมชนที่ให้ความช่วยเหลือและให้บริการ ที่ส่งเสริมให้บุคคลได้มีการพัฒนา ซึ่งมีบทบาททั้งทางตรง และทางอ้อม ได้แก่

1. ทางตรง (Direct) ผู้ให้คำปรึกษาชุมชนมีบทบาท ในการให้การศึกษาระงับป้องกัน (Preventive Education) การให้คำปรึกษา การยื่นมือให้ความช่วยเหลือต่อผู้รับคำปรึกษาที่มีความเปราะบาง (Counseling Outreach to Vulnerable Clients)

3. ทางอ้อม (Indirect) ผู้ให้คำปรึกษาชุมชนมีบทบาทในการการเข้าไปมีอิทธิพลต่อ นโยบายสาธารณะ (Influencing Public Policy) การให้การสนับสนุนผู้รับคำปรึกษา การเป็นที่ปรึกษา (Client Advocacy Consultation)

คุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาชุมชน หมายถึง ลักษณะเฉพาะของผู้ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาชุมชนตามบทบาทของผู้ให้คำปรึกษาในชุมชนซึ่งมีบทบาททั้งทางตรง และทางอ้อม ได้แก่

1. ความอดทน ได้แก่ การพยายามพูดอธิบายจนกว่าผู้รับบริการจะเข้าใจ การพยายามหาทางช่วยเหลือด้วยวิธีการต่างๆ การรับฟังต่อเสียงวิพากษ์วิจารณ์เกี่ยวกับวิธีการที่ตนเองให้ความช่วยเหลือ พยายามหาทางช่วยเหลือถึงแม้เจออุปสรรค

2. มีความไวต่อความรู้สึก ได้แก่ ความสามารถในการรับรู้และบอกอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับบริการ ความสามารถในการรับรู้และบอกอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง

3. ชอบที่จะรู้จักกับผู้อื่น ได้แก่ การกล่าวทักทายกับผู้คน การสนใจและอยากรับฟังเรื่องราวของผู้คนต่างๆ การชอบพบปะผู้คน

4. ความตั้งใจช่วยเหลือผู้อื่น ได้แก่ การเข้าไปมีส่วนร่วมกับหน่วยงานต่างเพื่อช่วยเหลือผู้คน การช่วยผู้อื่นอย่างเต็มที่

5. การมองโลกในแง่ดี ได้แก่ การมองเห็นข้อดีของทุกอย่างแม้กระทั่งความล้มเหลว

6. การเป็นผู้รับฟังที่ดี ได้แก่ การรับฟังเรื่องราวและความรู้สึกของผู้รับบริการ

7. กระตือรือร้นในการช่วยแก้ไขปัญหา ได้แก่ ค้นหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้คน การเสนอตัวที่จะให้ความช่วยเหลือ ให้ความร่วมมือเมื่อมีผู้มาขอความช่วยเหลือ

8. ความตระหนักรู้ในตนเอง ได้แก่ การทบทวนความรู้สึกตัวตนเองหลังการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น
9. ความเชื่อมั่นในตนเอง ได้แก่ การเชื่อมั่นว่าแนวทางที่ให้ความช่วยเหลือจะสามารถช่วยผู้คนที่ การมีความอยากที่จะช่วยเหลือผู้อื่น
10. การเปิดเผยตนเอง ได้แก่ การเปิดเผยเรื่องราวของตนเองที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ
11. ความยืดหยุ่น ได้แก่ ทุกสิ่งทุกอย่างสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ผู้รับบริการสามารถเปลี่ยนทางเลือกวิธีที่เหมาะสมสำหรับตนเอง
12. ความจริงใจ ได้แก่ การใช้คำพูดที่ตรงกับความรู้สึก การปฏิบัติที่ตรงกับความรู้สึก เมื่อเห็นผู้อื่นทุกข์ร้อนจะยื่นมือให้ความช่วยเหลือ เมื่อไม่สามารถช่วยเหลือได้จะบอกอย่างตรงไปตรงมา
13. เป็นผู้เอื้ออำนวย ได้แก่ การช่วยประสานงานอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาของตนเองได้ สะท้อนให้ผู้รับบริการมองเห็นปัญหาของตนเอง ให้แนวทางเพื่อให้ผู้รับบริการได้คำตอบที่ผู้รับบริการต้องการ
14. ความรับผิดชอบ ได้แก่ ไม่นำเรื่องราวไปเล่าให้ผู้อื่นฟังโดยไม่ได้รับอนุญาต การปฏิบัติตามสัญญาที่ตกลงร่วมกันกับผู้รับบริการ หากไม่สามารถช่วยได้จะส่งต่อไปยังผู้ที่สามารถช่วยได้ ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นโดยคำนึงถึงความรู้สึกตนเอง
15. การกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม ได้แก่ แสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุผลต่อหน้าผู้คนที่ เมื่อได้ยินข้อมูลที่ผิดพลาดจะอธิบายข้อมูลเหล่านั้นโดยไม่ทำให้เขาเสียหน้า เมื่อไม่พร้อมช่วยเหลือจะบอกอย่างตรงไปตรงมาโดยมีทางเลือกอื่น ๆ ให้พิจารณา
16. การควบคุมอารมณ์ได้ ได้แก่ การไม่แสดงออกเมื่อรู้สึกไม่พอใจ เมื่อไม่พอใจจะรับฟังและอธิบายด้วยเหตุผล
17. การเสียสละ ได้แก่ การใช้เวลาส่วนตัวกับการช่วยเหลือผู้คนที่ การทำโดยไม่หวังผลตอบแทน การรับผิดชอบงานมากกว่าคนอื่น ๆ
18. ความเป็นประชาธิปไตย ได้แก่ การยอมรับความคิดเห็นของคนส่วนมาก คิดถึงประโยชน์ส่วนรวม รับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่าย

19. การยอมรับผู้อื่นอย่างไม่มีเงื่อนไข ได้แก่ ยอมรับต่อการกระทำของบุคคล รับฟัง
ทุกความคิดของคนทุกคน ยอมรับการตัดสินใจการแก้ไขปัญหาของบุคคล

20. การปรับตัวง่าย ได้แก่ เชื่อว่าไม่มีอะไรที่มีความแน่นอนและสิ่งต่างๆสามารถ
เปลี่ยนแปลงได้เสมอ การไม่ยอมแพ้ต่อปัญหาอุปสรรค

21. การชอบค้นคว้าหาความรู้ ได้แก่ หาสิ่งต่างๆมาสนับสนุนงานที่ทำ สนใจใฝ่รู้
เรื่องต่างๆ สนใจการเรียนรู้ประสบการณ์ของมนุษย์ ชอบทำงานด้วยวิธีการใหม่ๆ

22. มีความสุขกับสิ่งที่เป็นอยู่ ได้แก่ สนุกกับงานที่ทำ ใช้เวลาแต่ละวันอย่างมี
คุณค่า

23. การยอมรับกับหลักคำสอนของแต่ละศาสนา โดยเชื่อว่า ทุกศาสนาสอนให้ทุก
คนเป็นคนดี ศาสนาสามารถเป็นที่พึ่งได้เวลาที่มีความทุกข์ใจ ผู้ที่ปฏิบัติตามหลักคำสอนของศาสนาจะ
นำมาซึ่งความสุขในชีวิต

ผู้ทรงคุณวุฒิ หมายถึง ผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการเป็นผู้ให้คำปรึกษา ที่มีวุฒิการศึกษา
ปริญญาเอก ในสาขาวิชา จิตวิทยาการให้คำปรึกษา จิตวิทยาการปรึกษา

นักศึกษาสาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน หมายถึง จำนวนนักศึกษาทั้งหมด ของผู้ที่กำลัง
ศึกษาและมีสถานภาพการเป็นนักศึกษาในปัจจุบัน ผู้ที่จบการศึกษา และผู้ที่เคยศึกษาแต่ไม่สำเร็จ
การศึกษา ในสาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศิลปากร